



Утверждаю \_\_\_\_\_

Административный директор Фонда «ВЦИОМ»,  
А.М. Долгова

# Осведомлённость россиян о реформе ЖКХ

*Отчёт по результатам исследования для Некоммерческого партнерства  
«Национальный центр общественного контроля в сфере  
жилищно-коммунального хозяйства “ЖКХ Контроль”»*

МОСКВА, март 2019 г.

	Слайд
Методология исследования	3
Социально-демографические характеристики выборочной совокупности	4
Основные выводы	8
I. Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ	15
II. Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ	23
III. Информированность владельцев квартир в многоквартирных домах о праве получения государственной поддержки при проведении энергоэффективного капитального ремонта	30
IV. Предпочтения владельцев квартир в многоквартирных домах при выборе способа накопления средств на капитальный ремонт дома	37
V. Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг	43
VI. Предпочтения в выборе источника информации о новостях в сфере ЖКХ	49

**Период проведения опроса:** 11.03.2019 – 20.03.2019.

**Цель исследования** – мониторинг основных показателей отношения общества к проводимой реформе ЖКХ.

**Задачи исследования:**

- оценить информированность населения России о реформе ЖКХ в целом и о её отдельных направлениях, а также проанализировать поквартальную динамику данного показателя за последние годы
- определить уровень готовности россиян участвовать в мероприятиях в рамках реформы ЖКХ
- выявить иные аспекты знания, отношения и поведения россиян в рамках реализации в России реформы ЖКХ
- определить уровень интереса россиян к новостям в сфере ЖКХ.

**Метод исследования:** формализованные личные интервью по месту жительства (квартирный опрос).

**Целевая аудитория:** население Российской Федерации в возрасте старше 18 лет, проживающее в многоквартирных домах.

**Выборка и география исследования:**

- ❑ 1200 человек. Схема реализации выборочной совокупности обеспечивает многоступенчатую стратифицированную территориальную случайную выборку респондентов. Выборка репрезентирует взрослое (старше 18 лет) население страны по полу, возрасту, образованию и типу населенного пункта, в котором проживает респондент. Репрезентированы отдельные федеральные округа РФ.
- ❑ В опросе приняли участие жители 46 регионов России из 130 населенных пунктов.
- ❑ Статистическая погрешность не превышает 3,7%.

# Социально-демографические характеристики выборочной совокупности



Таблица 1

**Пол респондентов,**  
*% от общего количества опрошенных, n=1200*

Пол	%
Мужской	45
Женский	55
<b>Всего:</b>	<b>100</b>

Таблица 2

**Возраст респондентов,**  
*% от общего количества опрошенных, n=1200*

Возраст	%
18-24 года	10
25-34 года	21
35-44 года	19
45-54 лет	19
55 лет и старше	31
<b>Всего:</b>	<b>100</b>

## Образование респондентов,

*% от общего количества опрошенных, n=1200*

Таблица 3

Образование	%
Неполное среднее образование или ниже	2
Среднее образование (школа или ПТУ)	21
Среднее специальное образование (техникум)	45
Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов ВУЗа), высшее	32
<b>Всего:</b>	<b>100</b>

# Социально-демографические характеристики выборочной совокупности



## Уровень дохода респондентов,

*% от общего количества опрошенных, n=1200*

Таблица 4

Уровень дохода на одного члена домохозяйства	%
до 10 000 руб.	4
10 001 - 20 000 руб.	14
20 001 - 30 000 руб.	16
30 001 - 50 000 руб.	25
50 001 руб. и выше	25
Затрудняюсь ответить	16
<b>Всего:</b>	<b>100</b>

# Социально-демографические характеристики выборочной совокупности



## Самооценка материального положения респондентов,

*% от общего количества опрошенных, n=1200*

Таблица 5

Самооценка материального положения	%
Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты	4
На продукты денег хватает, но покупка одежды уже затруднительна	20
Денег хватает на продукты и одежду, но покупка холодильника, телевизора, мебели - для нас проблема	47
Мы можем без труда купить холодильник, телевизор, мебель, но на большее денег нет	23
Мы можем позволить себе практически все: машину, квартиру, дачу и многое другое	3
Затрудняюсь ответить	3
<b>Всего:</b>	<b>100</b>

## Основные выводы



### Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ

Доля россиян, осведомленных о проводимой в стране реформе ЖКХ, в первом квартале 2019 года составила 79%, что полностью соответствует показателю предыдущего квартала.

#### Лучше других о реформе информированы россияне:

- старше 55 лет (82%);
- со средним специальным и высшим образованием (79-80%);
- проживающие в Москве или Санкт-Петербурге (85%), а также в городах Центрального (83%) и Уральского (82%) федеральных округов;
- со средним уровнем дохода (3-я квинтильная группа – 81%).

#### Значимо ниже уровень информированности о реформе ЖКХ среди россиян:

- в возрасте от 18 до 24 лет (73%);
- со средним и ниже уровнем образования (74%);
- живущих в городах с населением более 500 тыс. человек (73%), а также в регионах СКФО (69%) и СЗФО (74%);
- с доходом ниже среднего (1-я квинтильная группа – 76%).

### Участие населения в основных направлениях реформы ЖКХ

По данным на первый квартал 2019 года доля россиян, принимавших участие в тех или иных направлениях реформирования ЖКХ, составила – 89% (показатель в предыдущем квартале – 87%). Наиболее распространённые формы участия граждан в реформе: установка в квартире приборов учёта потребления воды (79%), установка энергосберегающих ламп и приборов (77%) и благоустройство придомовой территории (24%).

Менее распространены такие формы участия граждан, как выбор частной управляющей компании (10%), участие в создании ТСЖ (9%) и в контроле деятельности частной управляющей компании (8%).

**Наиболее активными участниками реформы ЖКХ являются:**

- россияне старше 45 лет (94%-95%);
- с высшим образованием (93%);
- жители сел и городов с населением 100-500 тыс. человек (93-95%).

**Наименее активными участниками реформы ЖКХ являются:**

- россияне в возрасте до 24 лет (19% не принимали участия в реформе);
- жители городов более 1 млн человек, включая Москву и Санкт-Петербург (12%-27%).

### Осведомленность о праве получения государственной поддержки при проведении энергоэффективного капитального ремонта

В первом квартале 2019 года уровень декларируемой информированности россиян о праве получения государственной поддержки при проведении энергоэффективного капитального ремонта составил 37%, при этом хорошо знают о нем не более 6% опрошенных.

Лучше других о данном праве информированы россияне:

- старше 45 лет (40% знают или что-то слышали о нем);
- проживающие в городах с населением 100-500 тыс. чел. (46%);
- жители Сибирского (48%), Южного (41%) и Северо-Западного (41%) федеральных округов;
- с высоким (5-й квинтиль) уровнем дохода (46%).

Значительно ниже уровень информированности о праве получения государственной поддержки среди россиян:

- в возрасте до 24 лет (73% отметили, что впервые слышат о данном праве);
- жителей городов с населением менее 100 тыс. чел. и сел (64-69%);
- жителей Северо-Кавказского федерального округа (75%);
- с низким уровнем дохода (1-ая квинтильная группа).

### Предпочтения владельцев квартир в многоквартирных домах при выборе способа накопления средств на капитальный ремонт дома

Доля собственников, определившихся с выбором варианта накопления средств на капитальный ремонт дома, по состоянию на первый квартал 2019 года, находится на уровне не менее 46%.

Среди разных вариантов россияне отдают предпочтение накоплению средств на счете дома, находящемся в распоряжении ТСЖ или управляющей компании (22%). Доля опрошенных, выбравших перечисление средств фонду капитального ремонта, созданному региональными властями, составляет 15%.

**Чаще других предпочтут передать средства на капитальный ремонт дома в управление ТСЖ / УК:**

- жители городов с населением менее 100 тыс. человек (21-30%);
- россияне, проживающие в Северо-Западном федеральном округе (32%);
- группа россиян со средним уровнем дохода (3-я квинтильная группа – 28%).

**Перечислять средства в фонд капитального ремонта предпочтут скорее:**

- жители городов с населением менее 50 тыс. человек (22%);
- проживающие в Сибирском и Дальневосточном федеральных округах (30% и 44% соответственно);
- россияне с уровнем дохода выше среднего (4-я квинтильная группа – 22%).

**Предпочтут сохранять средства на счете дома, распоряжаться которым будет региональный оператор:**

- жители городов с населением 950 тыс. человек и более (12%);
- жители Центрального и Уральского федеральных округов (по 11%);
- россияне с низким уровнем дохода (11%).

### Оценка произошедших изменений в качестве предоставляемых жилищно-коммунальных услуг

Изменения в оценке качества ЖКУ за последние три месяца практически отсутствуют. В первом квартале 2019 года доля тех, кто считает, что качество жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) улучшилось, составила 23% (в предыдущем квартале – 24%). О том, что качество ЖКУ снижается, говорят сегодня также 23% жителей страны. Число тех, кто не видит никаких изменений в качестве услуг ЖКХ, в настоящий момент составляет 51%.

#### Чаще других положительно оценивали произошедшие изменения:

- россияне, проживающие в городах с населением 100-500 тыс. чел. (29%);
- жители Центрального и Северо-Западного федеральных округов (25% и 36% соответственно);
- россияне с высоким уровнем дохода (5-ая квинтильная группа – 29%).

#### Чаще всего негативно оценивали произошедшие изменения:

- жители городов-миллионников (32%);
- проживающие в Южном и Приволжском федеральных округах (30% и 32% соответственно);
- россияне со низким уровнем дохода (1-я и 2-я квинтильные группы – 28% и 27% соответственно).

### Предпочтения в выборе источника информации о новостях в сфере ЖКХ

Доля граждан, с той или иной степенью регулярности интересующихся новостями сферы ЖКХ, по состоянию на первый квартал 2019 года, составляет 79%. В наименьшей степени проявляют интерес к новостям о ЖКХ жители Дальневосточного федерального округа (проявляют интерес 48%).

#### Выбирают телевидение в качестве основного источника новостей о сфере ЖКХ:

- россияне старше 55 лет (65%);
- с доходом ниже среднего (55%-65%);
- жители Уральского и Сибирского федеральных округов (по 52%);
- проживающие в городах с населением 50-100 тыс. чел. (54%).

#### Предпочитают узнавать о новостях ЖКХ в Интернете:

- молодые люди 18-35 лет (до 49%);
- со средним и выше уровнем дохода (50%);
- проживающие в Северо-Западном федеральном округе (61%) и в городах с населением 100-500 тыс. человек.

#### Информационные стенды в доме – удобный источник информации о ЖКХ для:

- россиян с высшим образованием и квалифицированных работников (14%);
- жителей Москвы и Санкт-Петербурга (19%);
- россиян с высоким уровнем дохода (5-я квинтильная группа – 19%).

## Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ

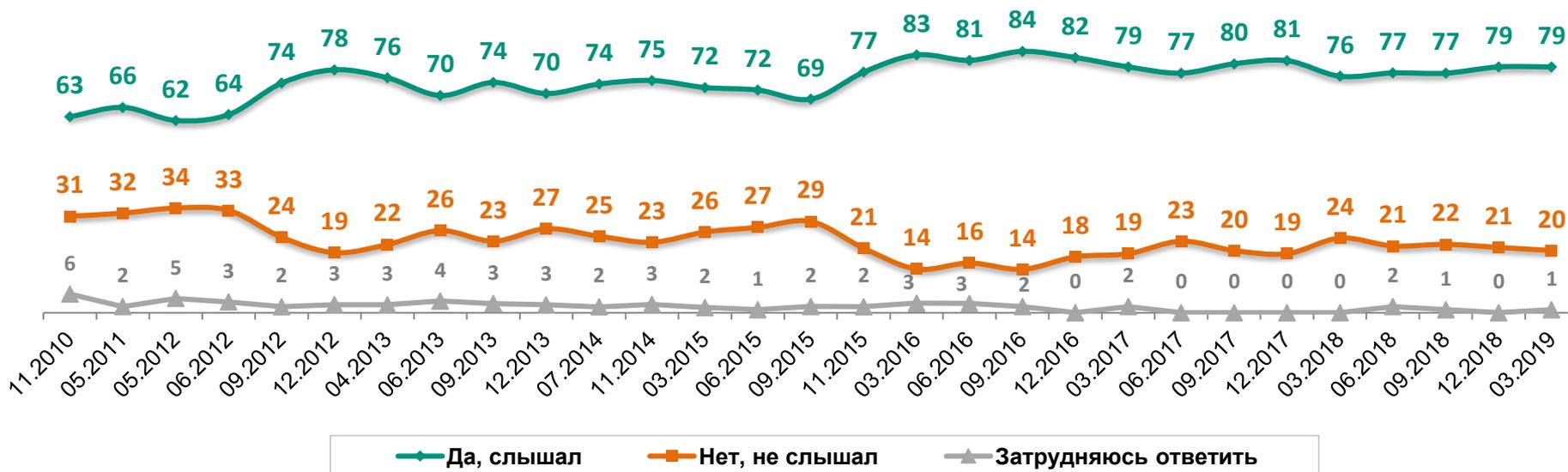


# Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформирование ЖКХ, в рамках которого осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, реализуется программа переселения граждан из аварийного жилья, проводится благоустройство дворов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии?\*

Диаграмма 1  
в % от всех респондентов\*\*, n=1200



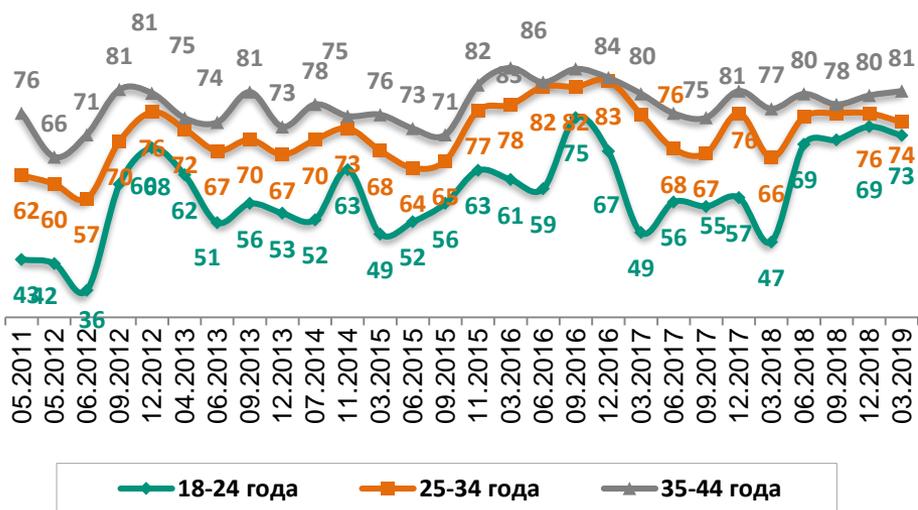
- Общая тенденция за весь период наблюдения представлена незначительным ростом осведомленности о реформе ЖКХ. По сравнению с предыдущим замером (4 кв. 2018 года) доля тех, кто слышал о проводимой реформе, статистически значимо не изменилась, составив в первом квартале 2019 года 79%.

# Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ

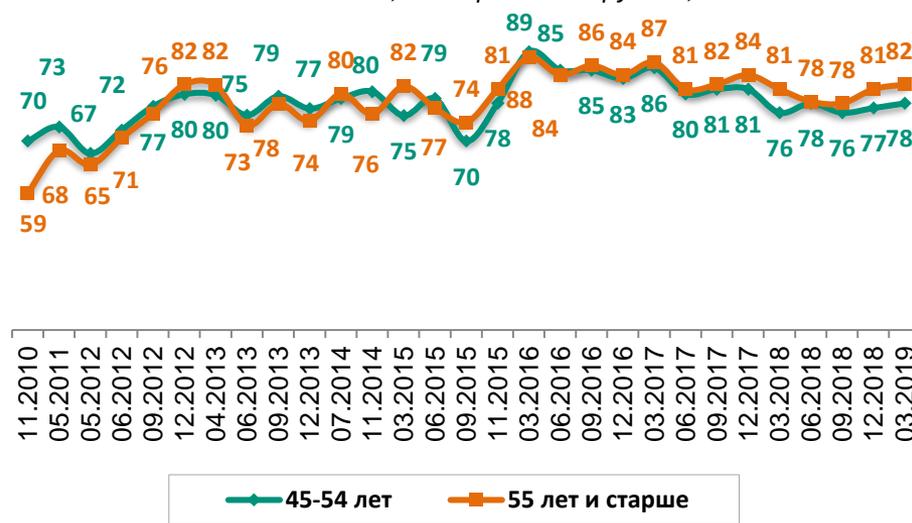


Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформирование ЖКХ, в рамках которого осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, реализуется программа переселения граждан из аварийного жилья, проводится благоустройство дворов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии?\*

**Диаграмма 2**  
доля осведомленных в %, по возрастным группам, n=1200



**Диаграмма 3**  
доля осведомленных в %, по возрастным группам, n=1200



- По сравнению с четвертым кварталом 2018 г. среди молодых россиян (от 18 до 34 лет) доля осведомленных о реформе несколько снизилась (на 1-2 п.п.). Изменений в группе россиян 35-44 лет не наблюдается.
- Информированность о реформе россиян среднего и старшего возрастов незначительно (на 1 п.п.) выросла, однако, рост не превышает статистическую погрешность исследования.

# Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформирование ЖКХ, в рамках которого осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, реализуется программа переселения граждан из аварийного жилья, проводится благоустройство дворов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии?\*

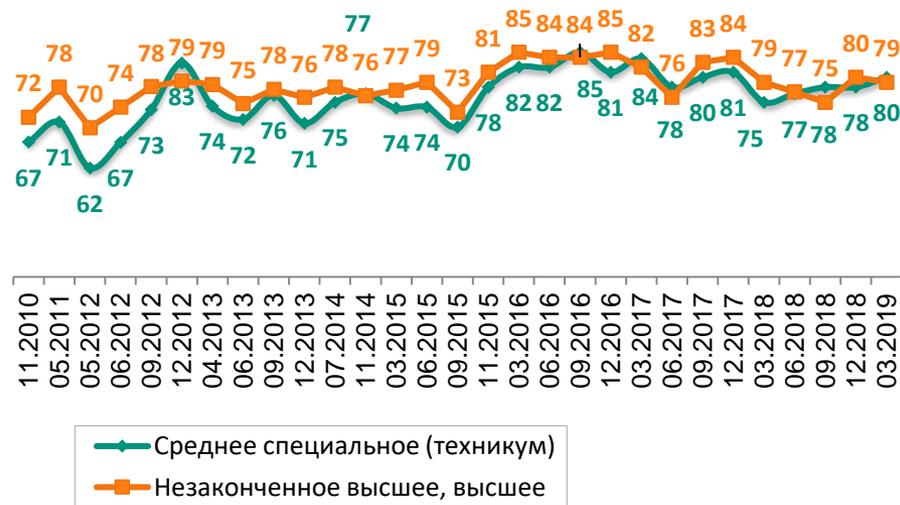
Диаграмма 4

доля осведомленных в %, по уровню образования, n=1200



Диаграмма 5

доля осведомленных в %, по уровню образования, n=1200



- Информированность о реформе россиян со средним и ниже образованием выросла и составляет в среднем 75%.
- Уровень информированности россиян с высшим образованием остался практически без изменения (79%).

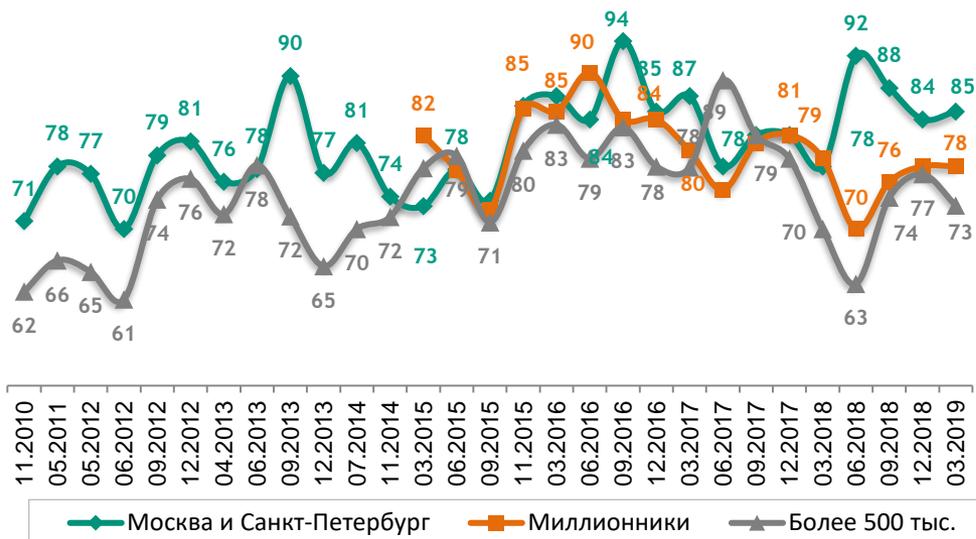
# Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформирование ЖКХ, в рамках которого осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, реализуется программа переселения граждан из аварийного жилья, проводится благоустройство дворов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии?\*

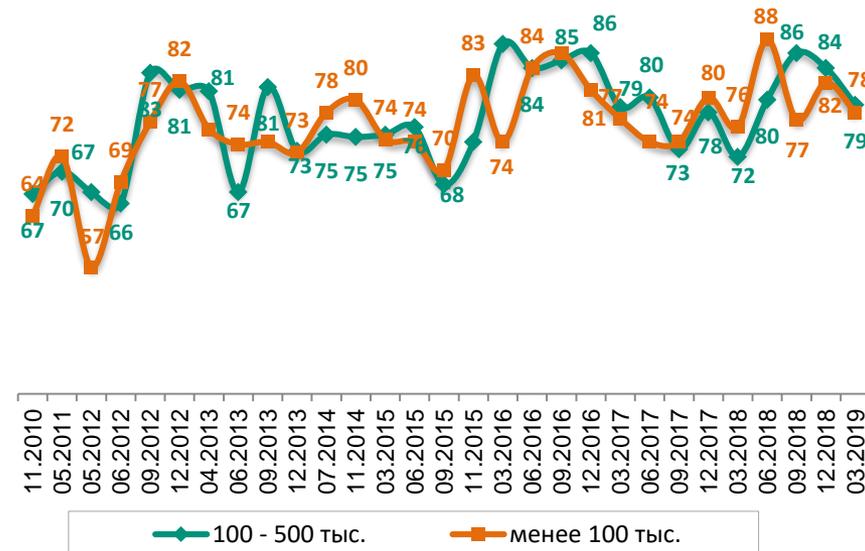
**Диаграмма 6**

доля осведомленных, в % по типу населенного пункта, n=1200



**Диаграмма 7**

доля осведомленных, в % по типу населенного пункта, n=1200



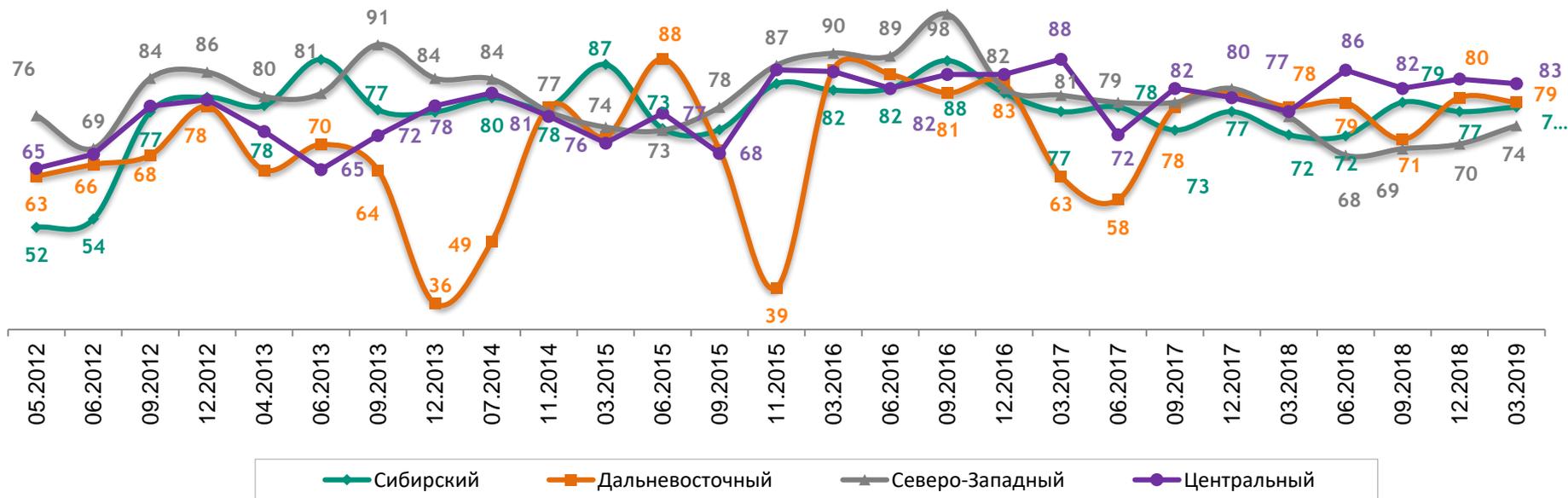
- Доля осведомленных о реформе в Москве и Санкт-Петербурге достигла 85%, в остальных городах-миллионниках - 78%. Несколько снизилась осведомленность в средних городах с населением 500+ тыс. человек (с 77% до 73%).
- Доля осведомленных в городах с населением до 500 тыс. чел. составила в начале 2019 года - 78-79%.

# Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформирование ЖКХ, в рамках которого осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, реализуется программа переселения граждан из аварийного жилья, проводится благоустройство дворов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии?\*

Диаграмма 8  
доля осведомленных, в % по федеральным округам, n=1200



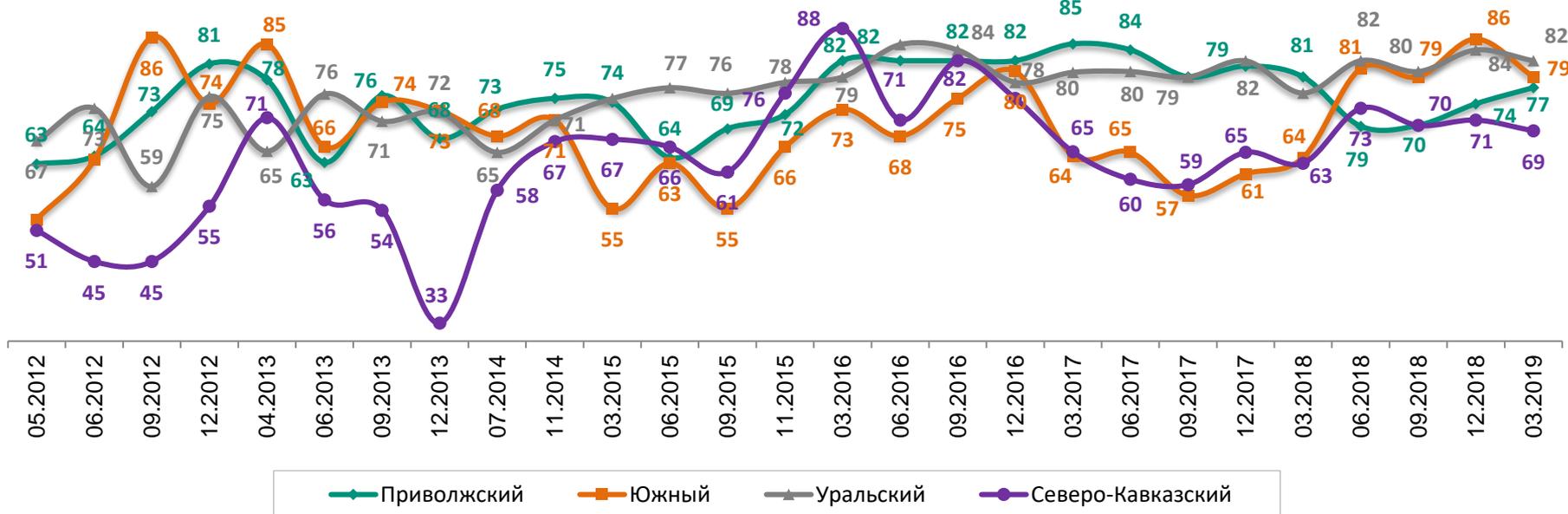
- В большинстве федеральных округов по сравнению с предыдущим периодом уровень осведомленности о реформе сильно не изменился. Исключение составил Северо-Западный округ, где показатель продемонстрировал рост с 70% до 74%.

# Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформирование ЖКХ, в рамках которого осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, реализуется программа переселения граждан из аварийного жилья, проводится благоустройство дворов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии?\*

**Диаграмма 9**  
доля осведомленных, в % по федеральным округам, n=1200



- Среди жителей Южного, Уральского и Приволжского округов осведомленность о реформе немного снизилась, однако, продолжает оставаться в «среднероссийском» диапазоне (77-82%).
- Осведомленность жителей Приволжского округа продолжила расти и составила 77%.

# Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформирование ЖКХ, в рамках которого осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, реализуется программа переселения граждан из аварийного жилья, проводится благоустройство дворов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии?\*

Диаграмма 10

доля осведомленных, в % по уровню дохода, n=1200

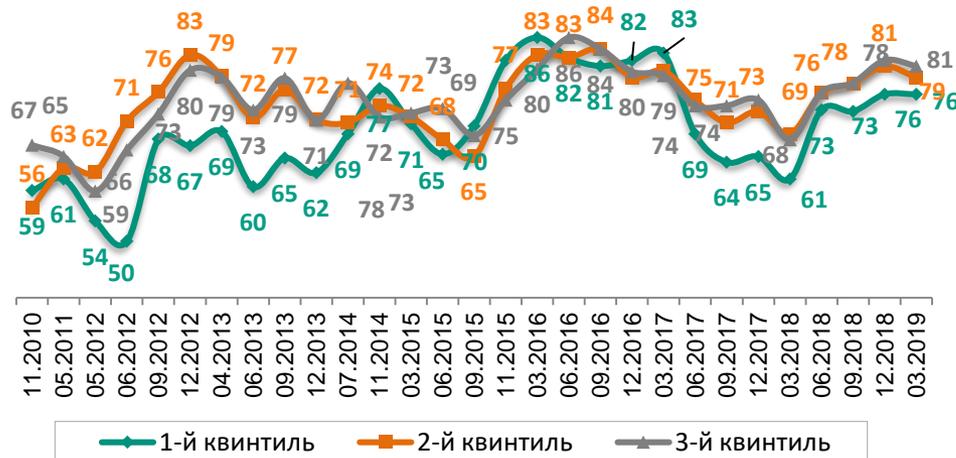
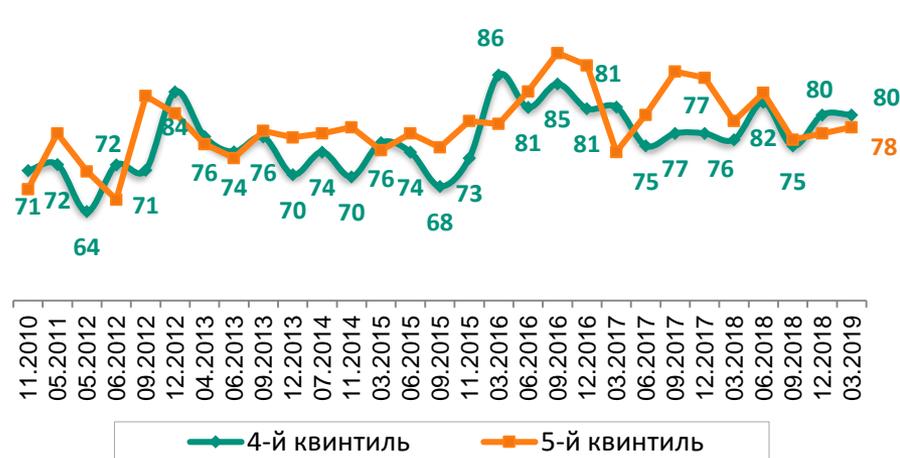


Диаграмма 11

доля осведомленных, в % по уровню дохода, n=1200



□ Информированность о реформе россиян из наименее материально-обеспеченных групп (1-3 квинтили) за последний квартал снизилась, хотя в годовой ретроспективе по-прежнему заметен рост.

□ Среди более обеспеченных россиян осведомленность о реформе не продемонстрировала динамики - она составила 80% в 4 квинтиле (материальное положение выше среднего) и 78% в 5 квинтиле (наиболее обеспеченные россияне).

## Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



# Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



Доля россиян, принимавших участие в реформе  
в период с 2010 по 2019 гг.\*

Диаграмма 12  
в % от всех опрошенных, n=1200



- По сравнению с предыдущим периодом доля россиян, принимавших участие в реформе ЖКХ, выросла на 5 п.п и составила 92%, что является самым высоким показателем с декабря 2016 года.

# Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



Что из перечисленного Вы делали?\*

Диаграмма 13

в % от всех опрошенных, n=1200\*



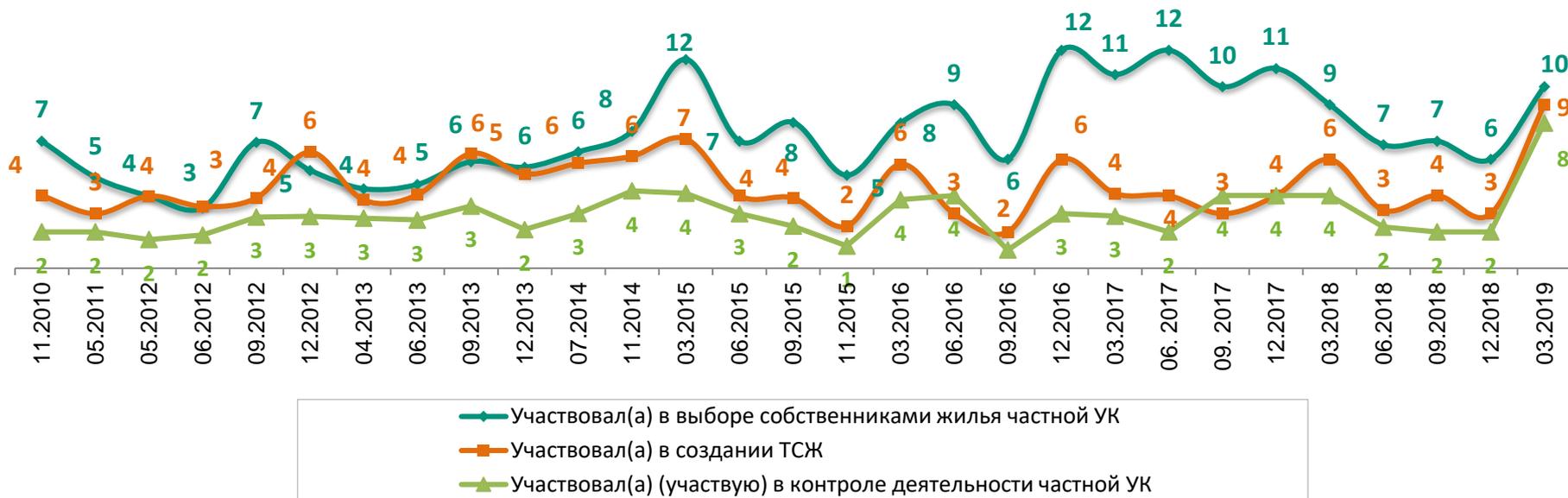
- Доля россиян, устанавливающих в квартирах энергосберегающие лампы и электрические приборы, по сравнению с предыдущим кварталом повысилась и составила 77%.
- Доля россиян, установивших приборы учета воды, повысилась на 19 п.п (с 60% до 79%).
- Доля жителей, участвовавших в благоустройстве придомовой территории, также выросла (до 24%).

# Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



Что из перечисленного Вы делали?\*

Диаграмма 14  
в % от всех опрошенных, n=1200\*



- По данным на I квартал 2019 года, доля жильцов многоквартирных домов, участвовавших в выборе частной управляющей компании, составила 10%, что выше, чем в предыдущем квартале. Доля тех, кто участвовал в создании ТСЖ и контроле деятельности частной УК, также повысилась и составила 8% и 9% соответственно.

# Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



Что из перечисленного Вы делали?\*

в % от всех опрошенных по социально-демографическим группам, n=1200\*

Таблица 6

	ВСЕГО	Пол		Образование	
		Мужской	Женский	Есть высшее образование	Нет высшего образования
Установили в квартире приборы учёта воды	<b>79</b>	79	80	82	79
Установили в квартире энергосберегающие лампы и электроприборы	<b>77</b>	75	78	78	77
Участвовали в благоустройстве придомовой территории	<b>24</b>	22	27	26	23
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о выборе способа формирования фонда капитального ремонта дома	<b>21</b>	20	22	23	19
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о проведении капитального ремонта дома	<b>23</b>	20	25	20	24
Участвовали в выборе собственниками жилья частной УК	<b>10</b>	11	9	9	11
Участвовали в избрании Совета дома	<b>21</b>	20	22	18	22
Участвовали в создании ТСЖ	<b>9</b>	10	8	9	9
Участвовали в контроле деятельности частной УК	<b>8</b>	8	8	8	8
Ничего из перечисленного не делал(а)	<b>11</b>	11	11	9	12

- По всем направлениям реформы женщины и мужчины проявляют себя одинаково активно.
- Наличие высшего образования, как правило, не играет существенной роли в вопросах активности участия в реформе ЖКХ.

# Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



Что из перечисленного Вы делали?\*

Таблица 7

в % от всех опрошенных по возрастным группам, n=1200\*

	ВСЕГО	18-24 года	25-34 года	35-44 года	45-54 лет	55 и старше
Установили в квартире приборы учёта воды	79	61	77	80	79	81
Установили в квартире энергосберегающие лампы и электроприборы	77	70	75	76	78	80
Участвовали в благоустройстве придомовой территории	24	19	19	24	25	24
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о выборе способа формирования фонда капитального ремонта дома	21	12	19	22	22	23
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о проведении капитального ремонта дома	23	19	21	20	23	20
Участвовали в выборе собственниками жилья частной УК	10	7	9	10	11	10
Участвовали в избрании Совета дома	21	14	17	19	21	20
Участвовали в создании ТСЖ	9	3	6	7	10	12
Участвовали в контроле деятельности частной УК	8	4	5	4	8	8
Ничего из перечисленного не делал(а)	11	22	15	10	8	9

- ❑ Наименее активное участие в реформе свойственно наиболее молодым россиянам 18-24 лет.
- ❑ Установкой приборов учета воды, а также энергосберегающих ламп и электроприборов чаще всего занимались россияне 55 лет и старше.
- ❑ Для россиян более старшего возраста характерно более активное участие в остальных мероприятиях и направлениях реформы.

# Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



Что из перечисленного Вы делали?\*

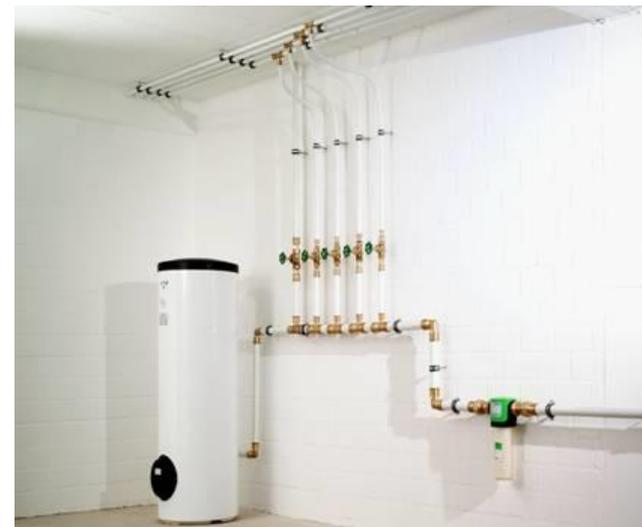
Таблица 8

в % от всех опрошенных по типам населенного пункта, n=1200\*

	ВСЕГО	Москва и Санкт- Петербург	более 950 тыс.	500 - 950 тыс.	100 - 500 тыс.	менее 100 тыс. и ПГТ	сёла
Установили в квартире приборы учёта воды	<b>79</b>	79	74	76	82	69	61
Установили в квартире энергосберегающие лампы и электроприборы	<b>77</b>	64	77	75	76	79	77
Участвовали в благоустройстве придомовой территории	<b>24</b>	7	10	17	23	22	29
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о выборе способа формирования фонда капитального ремонта дома	<b>21</b>	13	24	23	25	34	8
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о проведении капитального ремонта дома	<b>23</b>	19	23	24	27	26	18
Участвовали в выборе собственниками жилья частной УК	<b>10</b>	8	9	19	18	9	3
Участвовали в избрании Совета дома	<b>21</b>	14	26	17	20	6	5
Участвовали в создании ТСЖ	<b>9</b>	11	6	11	18	6	5
Участвовали в контроле деятельности частной УК	<b>8</b>	0	2	2	9	2	3
Ничего из перечисленного не делал(а)	<b>11</b>	27	15	12	5	7	7

- Жители Москвы и Санкт-Петербурга, наряду с жителями малых городов, активно устанавливали приборы учёта воды и энергосберегающие лампы и электроприборы, но реже занимались благоустройством придомовых территорий.

Информированность владельцев  
квартир в многоквартирных домах  
о праве получения государственной  
поддержки при проведении  
энергоэффективного  
капитального ремонта



# Информированность о праве получения государственной поддержки



Знаете ли Вы или сейчас слышите впервые о том, что в России каждый многоквартирный дом при проведении энергоэффективного капитального ремонта может получить государственную поддержку до 5 млн. рублей или до 50% стоимости такого ремонта?

Диаграмма 15  
в % от жителей многоквартирных домов, n=1200



- ❑ С начала 2019 года доля граждан, осведомленных о праве получения государственной поддержки, стремительно снизилась, составив рекордно низкие 37%.
- ❑ Доля хорошо осведомленных граждан находится на уровне 6%.

# Информированность о праве получения государственной поддержки



Знаете ли Вы или сейчас слышите впервые о том, что в России каждый многоквартирный дом при проведении энергоэффективного капитального ремонта может получить государственную поддержку до 5 млн. рублей или до 50% стоимости такого ремонта?

Таблица 9  
в % от жителей многоквартирных домов, по социально-демографическим группам, n=1200

	ВСЕГО	Пол		Возрастные группы				
		Мужской	Женский	18-24 года	25-34 года	35-44 года	45-54 лет	55 и старше
Хорошо знаю об этом	6	4	8	1	4	5	7	9
Что-то слышал	31	33	28	26	29	32	33	31
Слышу впервые	63	63	64	73	66	63	60	61

- ❑ Женщины в целом являются более осведомленными о праве получения государственной поддержки.
- ❑ С увеличением возраста информированность о данном праве возрастает. Наиболее осведомленными являются россияне старше 45 лет.

# Информированность о праве получения государственной поддержки



Знаете ли Вы или сейчас слышите впервые о том, что в России каждый многоквартирный дом при проведении энергоэффективного капитального ремонта может получить государственную поддержку до 5 млн. рублей или до 50% стоимости такого ремонта?

Таблица 10  
в % от жителей многоквартирных домов, по типам населенных пунктов, n=1200

	ВСЕГО	Москва и Санкт-Петербург	более 950 тыс.	500 - 950 тыс.	100 - 500 тыс.	50 - 100 тыс.	менее 50 тыс.	сёла
Хорошо знаю об этом	6	3	6	5	10	0	6	8
Что-то слышал	31	30	35	28	36	31	26	28
Слышу впервые	63	67	58	67	54	69	68	64

- ❑ Наибольший уровень информированности о праве получения государственной поддержки при проведении капитального ремонта продемонстрировали жители средних городов (100-500 тыс.)
- ❑ Наименее осведомлены о данном праве жители городов с населением до 100 тыс. человек.

# Информированность о праве получения государственной поддержки



Знаете ли Вы или сейчас слышите впервые о том, что в России каждый многоквартирный дом при проведении энергоэффективного капитального ремонта может получить государственную поддержку до 5 млн. рублей или до 50% стоимости такого ремонта?

Таблица 11  
в % от жителей многоквартирных домов, по федеральным округам, n=1200

	ВСЕГО	Федеральный округ							
		ЦФО	СЗФО	ЮФО	СКФО	ПФО	УФО	СФО	ДФО
Хорошо знаю об этом	6	6	6	9	5	6	5	7	0
Что-то слышал	31	32	35	32	21	28	12	41	34
Слышу впервые	63	62	59	59	75	66	83	52	66

- ❑ Лидеры по информированности в разрезе федеральных округов - Сибирский, Северо-Западный и Южный федеральные округа (41-48% осведомленных жителей).
- ❑ Наименьшая информированность о данной форме государственной поддержки наблюдается среди жителей Уральского и Северо-Кавказского федеральных округов (17-25% осведомленных).

# Информированность о праве получения государственной поддержки



Знаете ли Вы или сейчас слышите впервые о том, что в России каждый многоквартирный дом при проведении энергоэффективного капитального ремонта может получить государственную поддержку до 5 млн. рублей или до 50% стоимости такого ремонта?

Таблица 12  
в % от жителей многоквартирных домов, по уровню образования, n=1200

	ВСЕГО	Образование	
		Есть высшее образование	Нет высшего образования
Хорошо знаю об этом	6	7	5
Что-то слышал	31	34	29
Слышу впервые	63	58	66

- Жители многоквартирных домов с высшим образованием демонстрируют повышенную осведомленность о праве получения государственной поддержки при проведении капитального ремонта (41%).

# Информированность о праве получения государственной поддержки



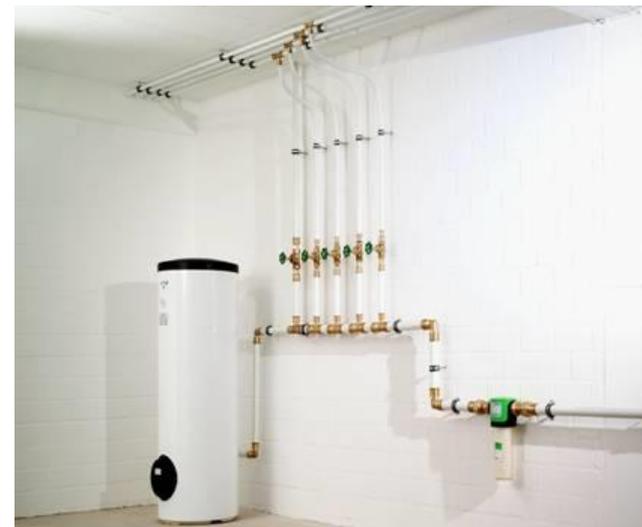
Знаете ли Вы или сейчас слышите впервые о том, что в России каждый многоквартирный дом при проведении энергоэффективного капитального ремонта может получить государственную поддержку до 5 млн. рублей или до 50% стоимости такого ремонта?

Таблица 13  
в % от жителей многоквартирных домов, по уровню дохода, n=1200

	ВСЕГО	Квintильная группа по доходу				
		1	2	3	4	5
Хорошо знаю об этом	6	3	7	9	7	7
Что-то слышал	31	21	24	34	30	39
Слышу впервые	63	77	69	57	63	53

- ❑ Лучше информированы о государственной поддержке энергоэффективного капитального ремонта россияне со средним и высоким уровнем дохода (43-47% осведомлены).
- ❑ Малообеспеченные россияне меньше всех осведомлены о данной форме государственной поддержки.

## Предпочтения владельцев квартир в многоквартирных домах при выборе способа накопления средств на капитальный ремонт дома



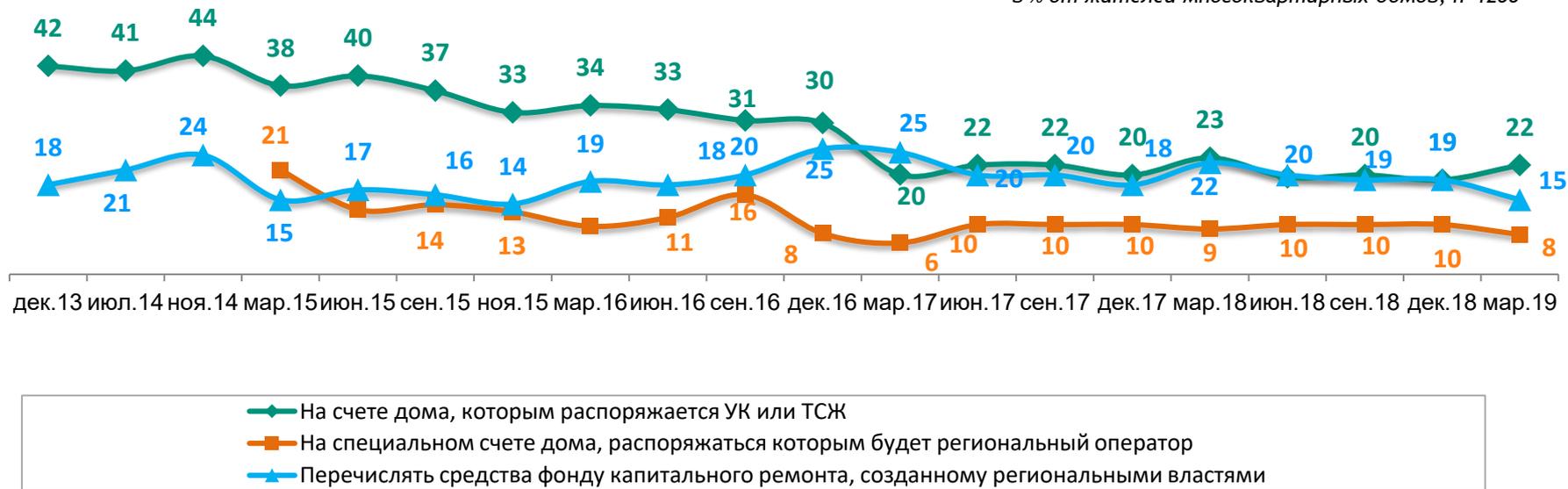
# Предпочтения владельцев квартир в многоквартирных домах при выборе способа накопления средств на капитальный ремонт дома



Собственники квартир имеют право выбрать один из вариантов накопления средств на капитальный ремонт дома - перечислять средства региональному оператору или сохранять их на специальном счёте дома, распоряжаться которым по решению собственников будет управляющая компания, ТСЖ, ЖСК, или тот же региональный оператор, для проведения капитального ремонта самостоятельно. Какой способ накопления Вы выбрали?\*

Диаграмма 16

в % от жителей многоквартирных домов, n=1200



- ❑ Перечислять средства фонду капитального ремонта, созданному региональными властями, и сохранять средства на счете дома, распоряжается которым региональный оператор, становится среди жителей многоквартирных домов все менее привлекательным.
- ❑ Напротив, более пятой части всех жителей многоквартирных домов предпочитают сохранять средства на счете дома, которым будет распоряжаться управляющая компания или ТСЖ (22%).

\* - Формулировка вопроса до июня 2015 года : «Собственники квартир смогут выбрать один из двух вариантов накопления средств на капитальный ремонт дома – сохраняя их на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет ТСЖ (управляющая компания) или перечисляя средства региональному оператору - фонду капитального ремонта, созданному региональными органами исполнительной власти. Какой способ накопления Вы, скорее всего, выберете?» - (1) На специальном счёте дома, распоряжаться которым будет ТСЖ. – (2) На специальном счёте дома, распоряжаться которым будет УК. –(3) Доверяю средства региональному оператору. –(4) Затрудняюсь ответить. На диаграмме выше варианты ответа «Затрудняюсь ответить», «Я не собственник» - исключены.

# Предпочтения владельцев квартир в многоквартирных домах при выборе способа накопления средств на капитальный ремонт дома



Собственники квартир имеют право выбрать один из вариантов накопления средств на капитальный ремонт дома - перечислять средства региональному оператору или сохранять их на специальном счёте дома, распоряжаться которым по решению собственников будет управляющая компания, ТСЖ, ЖСК, или тот же региональный оператор, для проведения капитального ремонта самостоятельно. Какой способ накопления Вы выбрали?\*

Таблица 14

% от жителей многоквартирных домов, по типам населенных пунктов, n=1200

	ВСЕГО	Тип населённого пункта						
		Москва и Санкт-Петербург	более 950 тыс.	500 - 950 тыс.	100 - 500 тыс.	50 - 100 тыс.	менее 50 тыс.	сёла
Перечислять средства в фонд капитального ремонта	15	4	15	18	21	9	22	15
Сохранять средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет УК, ТСЖ, ЖСК	22	16	21	17	23	30	21	30
Сохранять средства на счёте дома, распоряжаться которым будет региональный оператор	8	8	12	8	10	4	6	10
Не выбрали ни один из способов накопления	22	39	15	21	20	24	19	16
Я не собственник	13	12	16	13	12	15	14	7
Затрудняюсь ответить	19	21	21	23	14	18	19	23

- ❑ Наибольшая доля тех, кто предпочел бы разместить средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет ТСЖ, зафиксирована в городах с населением 50-100 тыс. человек (по 30%).
- ❑ В Москве и Санкт-Петербурге существенная доля собственников не определилась со способом накопления средств на капитальный ремонт дома.

## Предпочтения владельцев квартир в многоквартирных домах при выборе способа накопления средств на капитальный ремонт дома



Собственники квартир имеют право выбрать один из вариантов накопления средств на капитальный ремонт дома - перечислять средства региональному оператору или сохранять их на специальном счёте дома, распоряжаться которым по решению собственников будет управляющая компания, ТСЖ, ЖСК, или тот же региональный оператор, для проведения капитального ремонта самостоятельно. Какой способ накопления Вы выбрали?\*

Таблица 15

% от жителей многоквартирных домов, по федеральным округам, n=1200

	ВСЕГО	Федеральный округ							
		ЦФО	СЗФО	ЮФО	СКФО	ПФО	УФО	СФО	ДФО
Перечислять средства в фонд капитального ремонта	15	8	21	18	10	11	11	30	44
Сохранять средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет УК, ТСЖ, ЖСК	22	21	32	26	15	25	16	16	16
Сохранять средства на счёте дома, распоряжаться которым будет региональный оператор	8	11	5	3	0	9	11	8	0
Не выбрали ни один из способов накопления	22	27	24	23	33	15	28	20	7
Я не собственник	13	15	8	13	10	12	12	13	18
Затрудняюсь ответить	19	19	10	18	31	29	22	12	15

- ❑ Размещение средств на специальном счёте в управлении УК или ТСЖ предпочтительнее для жителей Северо-Кавказского федерального округа (32%).
- ❑ Сохранять средства на специальном счёте дома под распоряжением регионального оператора предпочитали жители Центрального и Уральского федеральных округов (по 11%).

## Предпочтения владельцев квартир в многоквартирных домах при выборе способа накопления средств на капитальный ремонт дома



Собственники квартир имеют право выбрать один из вариантов накопления средств на капитальный ремонт дома - перечислять средства региональному оператору или сохранять их на специальном счёте дома, распоряжаться которым по решению собственников будет управляющая компания, ТСЖ, ЖСК, или тот же региональный оператор, для проведения капитального ремонта самостоятельно. Какой способ накопления Вы выбрали?\*

Таблица 16

в % от жителей многоквартирных домов, по федеральным округам, n=1200

	ВСЕГО	Образование	
		Есть высшее образование	Нет высшего образования
Перечислять средства фонду капитального ремонта, созданному региональными властями	15	15	16
Сохранять средства на счете дома, которым распоряжается управляющая компания или ТСЖ	22	25	21
Сохранять средства на счете дома, распоряжается которым региональный оператор	8	9	8
Не выбрали ни один из способов накопления	22	20	24
Я не собственник	13	12	13
Затрудняюсь ответить	19	20	19

- ❑ Сохранять средства на счете дома, которым распоряжается управляющая компания или ТСЖ, чаще предпочитают россияне с высшим образованием (25%).
- ❑ Четверть респондентов без высшего образования не определились со способом накопления средств на капитальный ремонт дома.

## Предпочтения владельцев квартир в многоквартирных домах при выборе способа накопления средств на капитальный ремонт дома



Собственники квартир имеют право выбрать один из вариантов накопления средств на капитальный ремонт дома - перечислять средства региональному оператору или сохранять их на специальном счёте дома, распоряжаться которым по решению собственников будет управляющая компания, ТСЖ, ЖСК, или тот же региональный оператор, для проведения капитального ремонта самостоятельно. Какой способ накопления Вы выбрали?\*

Таблица 17

% от жителей многоквартирных домов, по доходным (квинтильным) группам, n=1200

	ВСЕГО	Квинтильная группа по доходу				
		1	2	3	4	5
Перечислять средства в фонд капитального ремонта	15	16	12	21	22	12
Сохранять средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет УК, ТСЖ, ЖСК	22	21	23	28	22	22
Сохранять средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет региональный оператор	8	11	9	5	9	8
Не выбрали ни один из способов накопления	22	19	27	18	19	26
Я не собственник	13	14	11	12	11	16
Затрудняюсь ответить	19	20	18	17	17	15

- ❑ Наибольшая доля респондентов, предпочитающих разместить средства на капитальный ремонт на счёте дома в управлении ТСЖ или ЖСК, - россияне со средним уровнем дохода (3-й квинтиль - 28%).
- ❑ Перечислять средства в фонд капитального ремонта под управлением региональных властей также предпочитают россияне со средним и выше среднего уровнем дохода (3-я и 4-я квинтильные группы - 21% и 22% соответственно).

## Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



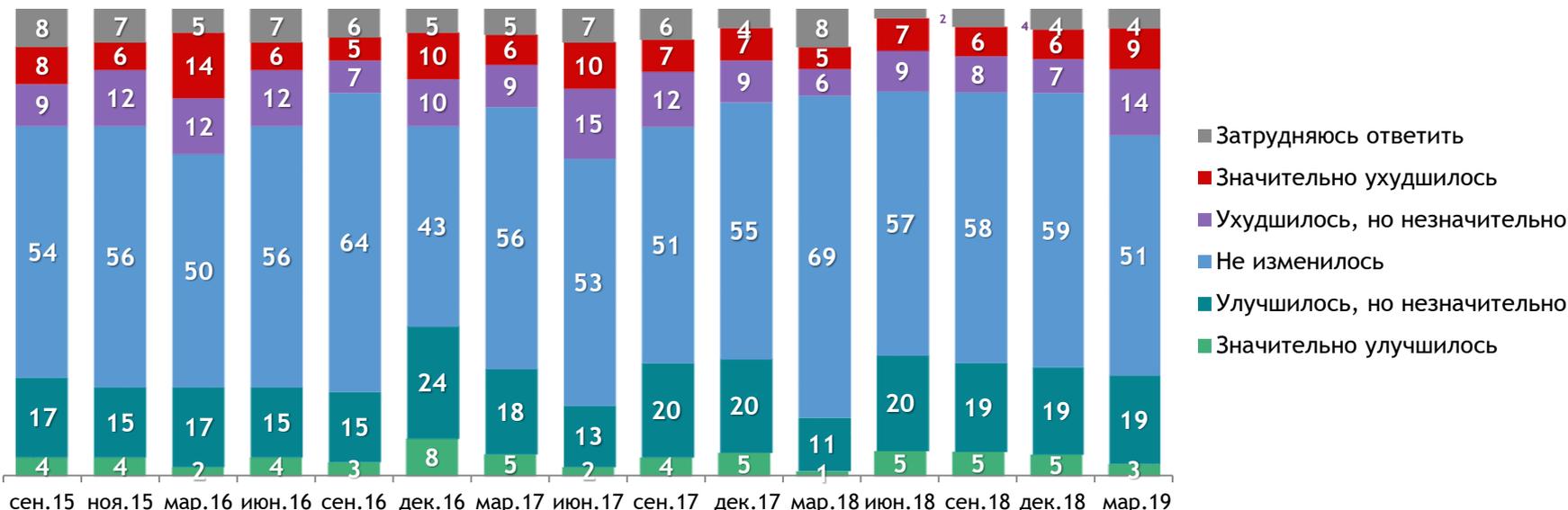
# Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг?\*

Диаграмма 17

% от всех респондентов, n=1200



- Более половины опрошенных сообщили, что качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг не меняется (51%). Но число россиян с такой позицией снизилось относительно декабря 2018 года на 8 п.п.
- О позитивных изменениях сообщила пятая часть опрошенных: 3% считают, что происходят значительные улучшения, ещё 19% уверены, что произошедшие изменения были положительными, но незначительными.
- Растет число сторонников противоположной позиции, которые убеждены, что качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг ухудшилось. Их количество увеличилось на 10%.

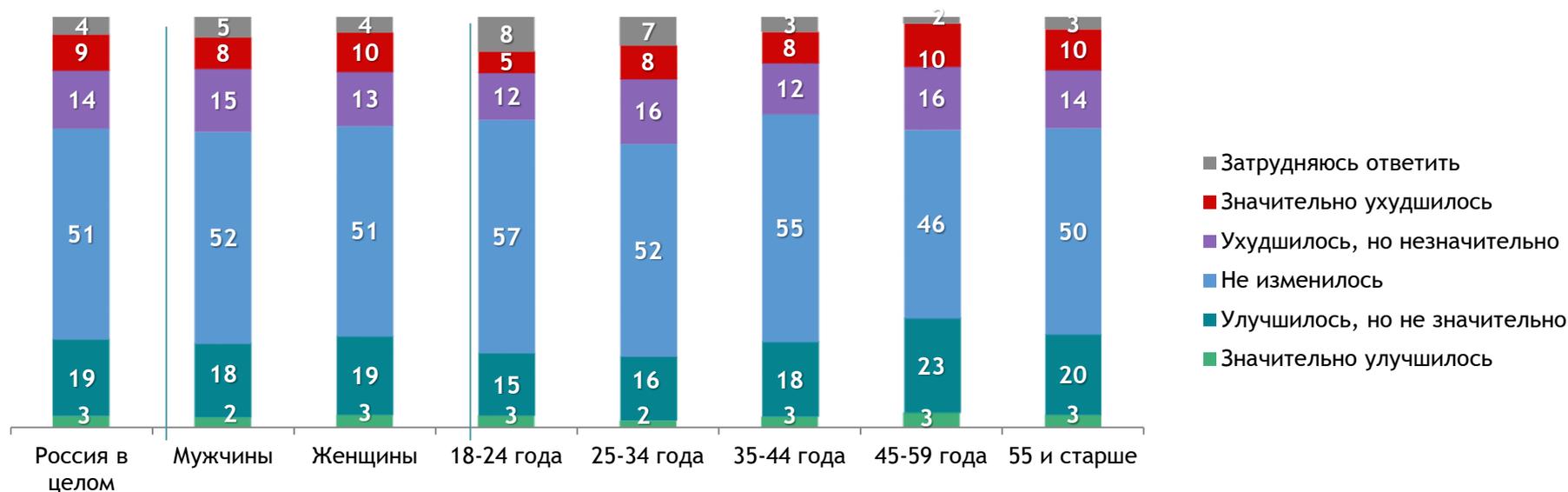
# Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг?\*

Диаграмма 18

% от всех респондентов по полу и возрасту, n=1200



- ❑ Женщины по сравнению с мужчинами склонны позитивнее оценивать качество предоставляемых услуг - среди них на 2 п.п. больше тех, кто говорит, что оно улучшилось и на 3 п.п. меньше тех, кто оценивает динамику негативно.
- ❑ Около половины опрошенных из всех возрастных групп сообщали, что качество предоставления жилищно-коммунальных услуг не изменилось.
- ❑ Среди россиян 45-59 лет равное количество положительно и отрицательно оценивает произошедшие изменения (по 26%).

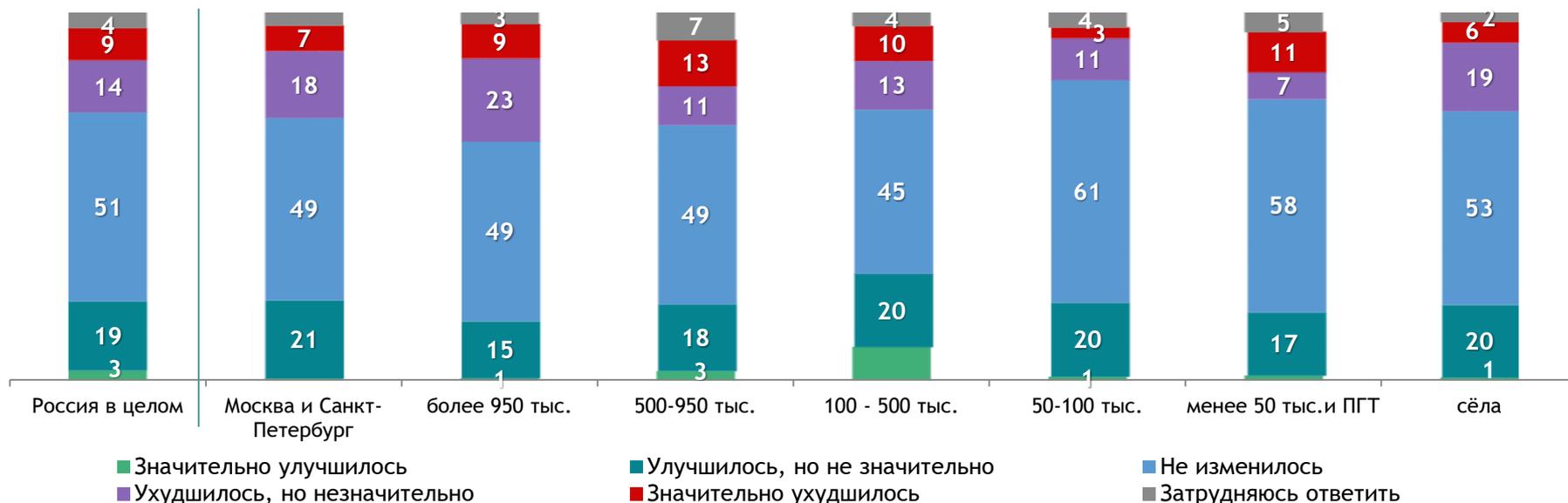
# Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг?\*

Диаграмма 19

% от всех респондентов по типу населенного пункта, n=1200



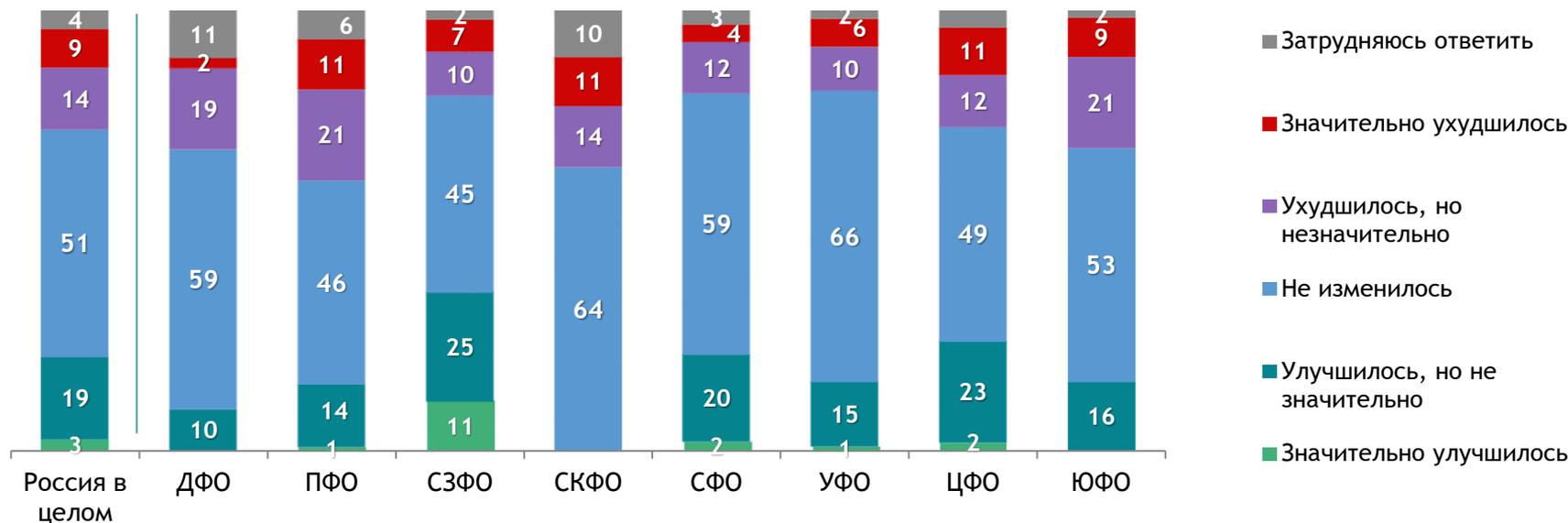
- Жители малых городов (до 100 тыс. жителей) чаще сообщали, что качество предоставления жилищно-коммунальных услуг не меняется (61% и 58% по сравнению с 51% в целом по выборке).
- Примерно треть жителей крупных городов выражают недовольство произошедшими изменениями в качестве жилищно-коммунальных услуг (32%).

# Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг?\*

Диаграмма 20  
в % от всех респондентов, n=1200



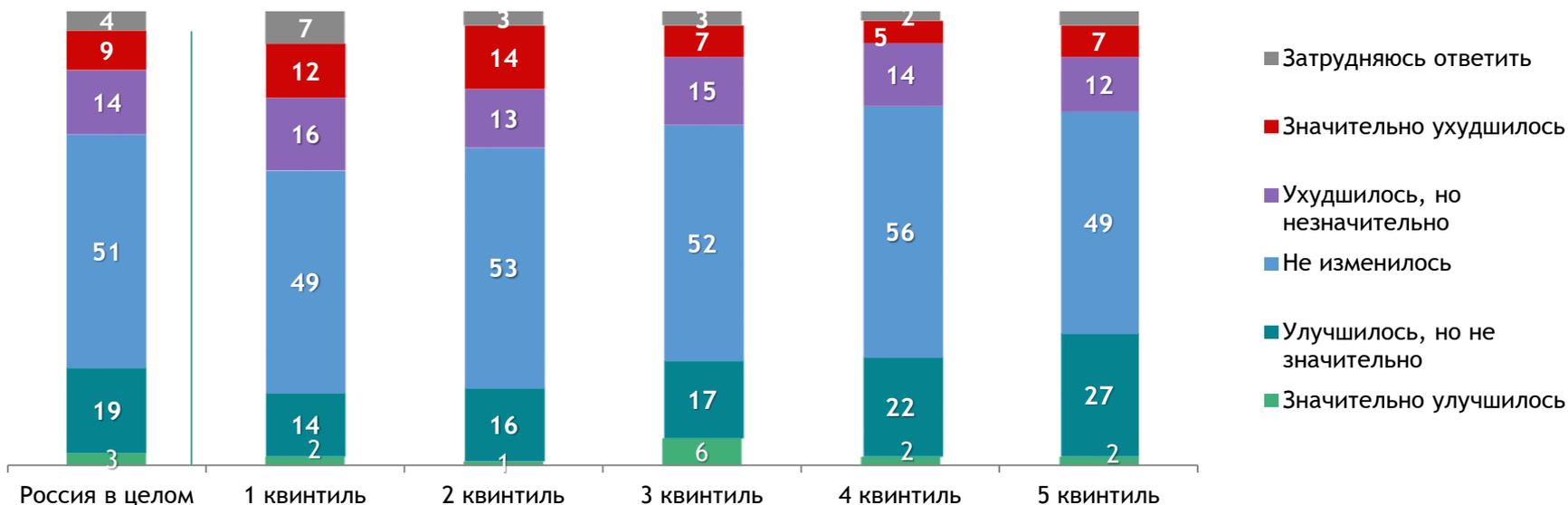
- 32% жителей Приволжского федерального округа негативно оценивают изменения в качестве ЖКУ.
- Две трети жителей Северо-Кавказского округа не считают, что в качество жилищно-коммунальных услуг изменилось. Четвертая часть опрошенных отмечает, что качество ухудшилось, а положительных изменений не отметил почти никто.
- Заметно чаще оценивают положительное изменение качества ЖКУ жители Северо-Западного федерального округа (36%).

# Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



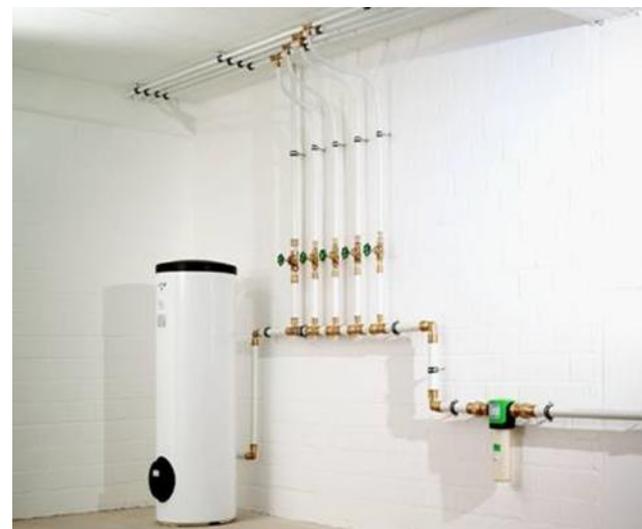
Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг?\*

Диаграмма 21  
в % от всех респондентов, n=1200



- Около половины опрошенных всех квинтильных доходных групп считают, что существенных изменений в качестве предоставляемых услуг не произошло (49-56%).
- Отрицательно оценивают изменения качества предоставляемых ЖКУ россияне с низким уровнем дохода (28% в 1-м и в 27% 2-м квинтилях).
- Опрошенные с высоким уровнем дохода (5-ый квинтиль) чаще других отвечают, что удовлетворены изменением качества ЖКУ (29%).

## Предпочтения в выборе источника информации о новостях в сфере ЖКХ



## Предпочтения россиян в выборе источника информации о новостях, происходящих в сфере ЖКХ



Интересуют ли Вас новости о том, что происходит в сфере ЖКХ? Если да, то из каких источников Вам было бы удобно такие новости узнавать?\*

Таблица 18

в % от всех респондентов по полу и возрасту, n=1200

	ВСЕГО	Пол		Возраст				
		Мужской	Женский	18-24 года	25-34 года	35-44 года	45-54 лет	55 и старше
Телевидение	47	45	49	23	36	42	46	65
Газеты	9	8	10	0	4	9	7	16
Радио	6	6	5	0	4	6	6	8
Информационные материалы, присылаемые по почте	11	9	12	6	10	8	14	12
Интернет	35	38	33	48	49	44	36	18
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	12	10	14	3	11	10	15	16
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	18	20	16	35	17	20	18	11
Другие источники	3	3	3	2	4	4	2	3
Затрудняюсь ответить	3	4	3	2	5	1	4	3

- ❑ К новостям в сфере ЖКХ проявляют интерес 82% россиян - на 22 п.п. больше, чем в прошлом квартале. В наименьшей степени такие новости интересны молодым россиянам 18-24 лет (не интересуются 35%).
- ❑ Интернет как удобный источник получения новостей о сфере ЖКХ оказался популярным среди россиян в возрасте 18-34 лет (48-49%).
- ❑ Люди старшего возраста предпочитают смотреть новости по телевидению (до 65%).

## Предпочтения россиян в выборе источника информации о новостях, происходящих в сфере ЖКХ



Интересуют ли Вас новости о том, что происходит в сфере ЖКХ? Если да, то из каких источников Вам было бы удобно такие новости узнавать?\*

Таблица 19  
в % от всех респондентов по уровню образования, n=1200

	ВСЕГО	Уровень образования	
		Есть высшее образование	Нет высшего образования
Телевидение	47	46	48
Газеты	9	9	9
Радио	6	4	6
Информационные материалы, присылаемые по почте	11	14	9
Интернет	35	42	32
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	12	12	12
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	18	15	19
Другие источники	3	2	4
Затрудняюсь ответить	3	4	3

- Интернет - более популярный источник информации о сфере ЖКХ среди россиян с высшим образованием. 42% респондентов с высшим и 32% без высшего образования используют интернет для таких целей.
- Чаще не интересуются новостями из сферы ЖКХ россияне без высшего образования - 19%.

## Предпочтения россиян в выборе источника информации о новостях, происходящих в сфере ЖКХ



Интересуют ли Вас новости о том, что происходит в сфере ЖКХ? Если да, то из каких источников Вам было бы удобно такие новости узнавать?\*

Таблица 20

в % от всех опрошенных по федеральным округам, n=1200

	ВСЕГО	Федеральный округ							
		ДФО	ПФО	СЗФО	СКФО	СФО	УФО	ЦФО	ЮФО
Телевидение	47	34	47	50	41	52	52	46	37
Газеты	9	7	13	8	15	6	5	9	8
Радио	6	7	10	6	0	5	2	4	9
Информационные материалы, присылаемые по почте	11	0	14	10	0	12	8	12	3
Интернет	35	15	30	61	16	45	38	30	23
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	12	0	11	5	6	12	28	13	13
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	18	41	17	6	37	19	10	16	41
Другие источники	3	2	3	1	10	2	2	4	4
Затрудняюсь ответить	3	11	4	2	0	2	2	4	0

- ❑ Заметно выше доли тех, кого не интересуют новости о ЖКХ, в Дальневосточном и Южном округах (по 41%).
- ❑ Наибольший процент россиян, выбравших Интернет в качестве самого удобного источника новостей о сфере ЖКХ, - в Северо-Западном федеральном округе (61%).
- ❑ Телевидение в большей степени предпочтительно для жителей Сибирского, Уральского и Северо-Кавказского федеральных округов (50-52%).

## Предпочтения россиян в выборе источника информации о новостях, происходящих в сфере ЖКХ



Интересуют ли Вас новости о том, что происходит в сфере ЖКХ? Если да, то из каких источников Вам было бы удобно такие новости узнавать?\*

Таблица 21

в % от всех опрошенных по федеральным округам, n=1200

	ВСЕГО	Тип населённого пункта						
		Москва и Санкт-Петербург	Более 950 тыс.	500 - 950 тыс.	100 - 500 тыс.	50 - 100 тыс.	Менее 50 тыс. и ПГТ	Сёла
Телевидение	47	41	39	43	51	54	50	51
Газеты	9	4	7	8	13	9	12	6
Радио	6	1	9	6	8	5	5	6
Информационные материалы, присылаемые по почте	11	19	10	10	15	7	5	5
Интернет	35	36	32	39	43	34	32	30
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	12	8	16	14	17	6	13	8
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	18	12	20	17	14	26	18	25
Другие источники	3	2	4	3	1	4	5	2
Затрудняюсь ответить	3	7	1	3	3	3	3	2

- ❑ Более половины жителей городов с населением меньше 500 тыс. человек используют телевидение для получения новостей о сфере ЖКХ (50-54%).
- ❑ Радио - самый непопулярный источник получения новостей о сфере ЖКХ среди москвичей и петербуржцев.

## Предпочтения россиян в выборе источника информации о новостях, происходящих в сфере ЖКХ



Интересуют ли Вас новости о том, что происходит в сфере ЖКХ? Если да, то из каких источников Вам было бы удобно такие новости узнавать?\*

Таблица 22

в % от всех респондентов по уровню дохода (квинтильным группам), n=1200

	ВСЕГО	Квинтильная группа по доходу				
		1 квинтиль	2 квинтиль	3 квинтиль	4 квинтиль	5 квинтиль
Телевидение	<b>47</b>	51	52	52	44	40
Газеты	<b>9</b>	11	8	10	8	6
Радио	<b>6</b>	5	6	7	7	4
Информационные материалы, присылаемые по почте	<b>11</b>	6	8	11	11	19
Интернет	<b>35</b>	32	23	34	34	49
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	<b>12</b>	12	14	15	14	10
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	<b>18</b>	20	19	16	21	16
Другие источники	<b>3</b>	3	3	2	3	4
Затрудняюсь ответить	<b>3</b>	2	2	2	2	3

- Более половины населения России с низким, ниже среднего и средним доходом считают самым удобным источником получения информации о сфере ЖКХ - телевидение (51-52%).
- Интернет считается более удобным источником получения информации о сфере ЖКХ, чем телевидение, среди населения с высоким уровнем дохода (5я квинтильная группа).
- Активнее всего проявляют интерес к новостям из сферы ЖКХ россияне со средним и высоким доходом (84%).



ВСЕРОССИЙСКИЙ ЦЕНТР ИЗУЧЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ  
119072, МОСКВА, БОЛОТНАЯ НАБЕРЕЖНАЯ, ДОМ 7, СТРОЕНИЕ 1  
ТЕЛЕФОН/ФАКС: (495) 748-08-07, САЙТ: [WWW.WCIOM.RU](http://WWW.WCIOM.RU)