



Утверждаю \_\_\_\_\_  
Генеральный директор Фонда «ВЦИОМ»,  
К.В. Абрамов

## Осведомлённость россиян о реформе ЖКХ

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

МОСКВА, СЕНТЯБРЬ 2016 г.

|   | Слайд |
|---|-------|
| <b>Методология исследования</b>   | 3     |
| <b>Социально-демографические характеристики выборочной совокупности</b>   | 4     |
| <b>Основные выводы</b>  | 8     |
| <b>Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ</b>   | 15    |
| <b>Участие населения в основных направлениях реформы ЖКХ</b>  | 23    |
| <b>Информированность владельцев квартир в многоквартирных домах о введении с 2014 года обязательных ежемесячных взносов на капитальный ремонт</b> | 30    |
| <b>Предпочтения владельцев квартир в многоквартирных домах при выборе способа накопления средств на капитальный ремонт дома</b>                   | 35    |
| <b>Готовность собственников жилья самостоятельно определять объём и виды необходимых работ по капитальному ремонту</b>                            | 40    |
| <b>Оценка изменений, произошедших в качестве предоставляемых жилищно-коммунальных услуг</b>   | 46    |

**Период проведения опроса:** с 3 по 4 сентября 2016 года.

**Задачи исследования:**

- оценить информированность населения о реформе ЖКХ в целом и по её отдельным направлениям, а также проанализировать динамику данного показателя за последние годы;
- определить уровень готовности населения участвовать в мероприятиях в рамках реформы ЖКХ;
- определить информационные потребности россиян в сфере ЖКХ;
- выявить иные аспекты знания, отношения и поведения россиян в отношении реализации в России реформы ЖКХ.

**Метод исследования:** формализованное личное интервью по месту жительства (квартирный опрос).

**Целевая аудитория:** взрослое население Российской Федерации в возрасте от 18 лет.

**Выборка и география исследования:**

- 1600 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 3,4%.

# Социально-демографические характеристики выборочной совокупности



Таблица № 1

## Пол респондентов,

*В % от общего количества опрошенных, n=1600*

| Пол           | %          |
|---------------|------------|
| Мужской       | 46         |
| Женский       | 54         |
| <b>Всего:</b> | <b>100</b> |

Таблица № 2

## Возраст респондентов,

*В % от общего количества опрошенных, n=1600*

| Возраст         | %          |
|-----------------|------------|
| 18-24 года      | 9          |
| 25-34 года      | 22         |
| 35-44 года      | 18         |
| 45-59 лет       | 27         |
| 60 лет и старше | 24         |
| <b>Всего:</b>   | <b>100</b> |

# Социально-демографические характеристики выборочной совокупности



## Образование респондентов,

*В % от общего количества опрошенных, n=1600*

*Таблица № 3*

| Образование  | %          |
|--|------------|
| Образование начальное или ниже, неполное среднее образование | 6          |
| Среднее образование (школа или ПТУ)                          | 30         |
| Среднее специальное образование (техникум)                   | 20         |
| Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов ВУЗа), высшее      | 44         |
| <b>Всего:</b>  | <b>100</b> |

# Социально-демографические характеристики выборочной совокупности



## Уровень дохода респондентов, В % от общего количества опрошенных, n=1600

Таблица № 4

| Уровень дохода на одного члена домохозяйства | %          |
|--|------------|
| до 5000 руб.                                 | 6          |
| 5000 - 8000 руб.                             | 8          |
| 8000 - 10000 руб.                            | 8          |
| 10000 - 15000 руб.                           | 20         |
| 15000 руб. и выше                            | 32         |
| Затрудняюсь ответить                         | 27         |
| <b>Всего:</b>                                | <b>100</b> |

# Социально-демографические характеристики выборочной совокупности



## Самооценка материального положения респондентов,

*В % от общего количества опрошенных, n=1600*

Таблица № 5

| Самооценка материального положения   | %          |
|--|------------|
| Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты                                  | 2          |
| На продукты денег хватает, но покупка одежды уже затруднительна                                    | 14         |
| Денег хватает на продукты и одежду, но покупка холодильника, телевизора, мебели – для нас проблема | 51         |
| Мы можем без труда купить холодильник, телевизор, мебель, но на большее денег нет                  | 27         |
| Мы можем позволить себе практически все: машину, квартиру, дачу и многое другое                    | 1          |
| Затрудняюсь ответить   | 6          |
| <b>Всего:</b>  | <b>100</b> |

## Основные выводы



### Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ

Доля россиян, сообщивших, что они осведомлены о проводимой в стране реформе ЖКХ, за период с июня 2016 года по сентябрь 2016 года выросла на 3 п.п. и составила 84%.

**Лучше других о реформе информированы россияне:**

- в возрасте от 45 до 59 лет (85%) и старше 60 лет (86%)
- с образованием начальным или ниже, а также с неполным средним образованием (90%);
- проживающие в Москве и Санкт-Петербурге (94%);
- жители Северо-Западного федерального округа (98%);
- респонденты с высоким уровнем дохода (5-я квинтильная группа – 90%).

**Значимо ниже уровень информированности о реформе среди россиян:**

- в возрасте от 18 до 24 лет (75%);
- со средним образованием (школа или ПТУ) (81%);
- жителей сел (78%);
- жителей Южного федерального округа (75%);
- с самым низким доходом (1-ая квинтильная группа – 81%).

## Основные выводы



### Участие населения в основных направлениях реформы ЖКХ

За период с июня 2016 года по сентябрь 2016 года доля граждан, принимавших участие в реформе ЖКХ, увеличилась на 2 п.п. и составила 91%. Наиболее распространённые формы участия граждан в реформе: установка в квартире приборов учёта потребления воды (81%), энергосберегающих ламп и электрических приборов (63%), благоустройство придомовой территории (24%).

Менее распространены такие формы участия граждан в реформе, как выбор способа формирования капитального ремонта дома (8%), участие в принятии решения на собрании жильцов о проведении капитального ремонта (7%), избрание Совета дома и выбор частной УК (по 6%), участие в создании товарищества собственного жилья (ТСЖ) (2%) и в контроле деятельности частной управляющей компании (1%).

**Более активными участниками реформы ЖКХ являются:**

- респонденты со средним специальным, незаконченным высшим и высшим образованием (91%);
- россияне в возрасте от 18 до 24 лет и от 35 до 44 лет (по 92%);
- жители Москвы и Санкт-Петербурга (97%).

**Наименее активные участники реформы ЖКХ:**

- россияне со средним образованием (11% не принимали участия в реформе);
- россияне в возрасте от 25 до 34 лет (11% не принимали участия в реформе);
- жители городов с населением от 500 до 950 тыс. человек (15% не принимали участия в реформе).

### **Информированность владельцев квартир в многоквартирных домах о введении с 2014 года обязательных ежемесячных взносов на капитальный ремонт**

В период с июня 2016 года по сентябрь 2016 года уровень информированности граждан об обязательном ежемесячном взносе собственников жилья на капитальный ремонт дома повысился с 90% до 96%.

#### **Осведомлены лучше других:**

- женщины (79% хорошо знают об этом и ещё 18% – что-то слышали);
- респонденты в возрасте от 35 до 44 лет (81% хорошо знают об этом, 16% – что-то слышали);
- жители Москвы и Санкт-Петербурга (хорошо знают 92% и ещё 8% – что-то слышали);
- опрошенные из Северо-Западного федерального округа (90% хорошо знают об этом, 10% – что-то слышали) и Центрального (82% и 15%) федеральных округов.

#### **Относительно низкий уровень информированности о таких взносах среди:**

- респондентов в возрасте от 18 до 34 лет (впервые услышали – 6%);
- россиян, проживающих в городах-миллионниках (впервые услышали – 6%);
- жителей Уральского и Сибирского федеральных округов (впервые услышали – по 5%).

## Основные выводы



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

За прошедший период число граждан, определившихся с выбором между вариантами накопления средств на капитальный ремонт дома, выросло на 5 п.п. (с 62% в июне до 67% в сентябре).

Накопление средств на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет ТСЖ или ЖСК – наиболее предпочтительный формат, который выбрали 31% россиян.

На втором месте – перечисление средств региональному оператору (20%). И ещё 16% предпочитают сохранять средства на счёте дома, распоряжаться которым будет региональный оператор.

**Чаще других предпочтут передать в управление средства на капитальный ремонт дома товариществу собственников жилья:**

- жители городов с населением от 500 до 950 тыс. человек (41%);
- респонденты из Северо-Кавказского федерального округа (44%).

**Сохранять средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет региональный оператор, предпочтут скорее:**

- жители Москвы и Санкт-Петербурга (31%);
- респонденты из Северо-Западного федерального округа (35%).

**Относительно высокая доля тех, кто предпочтет перечислять средства региональному оператору, среди:**

- жители городов с населением от 100 до 500 тыс. человек и жители сёл (27% и 25% соответственно);
- жителей Южного федерального округа (36%).

### **Готовность собственников жилья самостоятельно определять объём и виды необходимых работ по капитальному ремонту**

47% опрошенных заявляют о своей готовности самостоятельно на общем собрании собственников определять объём и виды работ по капитальному ремонту, необходимых их многоквартирному дому, при этом доля таких людей за прошедший период увеличилась на 3 п.п.

Считают, что данный вопрос должны решать органы власти – 28% опрошенных.

Ещё 25% опрошенных затруднились с ответом.

**Чаще других заявляют о своей готовности самостоятельно определять объём и виды работ:**

- респонденты старше 45 лет (49-50%).
- с неполным средним или начальным уровнем образования (49%).
- жители Северо-Кавказского федерального округа (55%).

**Относительно высока доля тех, кто предпочтёт поручить решение вопроса органам власти, среди:**

- граждан в возрасте от 18 до 24 лет (31%);
- со средним уровнем образования (32%);
- жителей Сибирского федерального округа (35%).

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

Более половины россиян сообщили, что качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг не меняется (64%)

О позитивных изменениях сообщили до пятой части опрошенных (18%), а о негативных – 12%.

Чаще других положительно оценивать произошедшие изменения были склонны:

- Опрошенные от 45 до 59 лет (22%);
- Опрошенные со средним специальным образованием (22%);
- Жители Москвы и Санкт-Петербурга (29%);
- Жители Северо-Западного федерального округа (35%);
- Опрошенные с высоким уровнем дохода (5-я квинтильная группа) – 25%.

Чаще всего негативно оценивать произошедшие изменения были склонны:

- Опрошенные в возрасте 18-24 года и 45-59 лет (12%);
- Опрошенные с начальным или ниже и неполным средним образованием, а также опрошенные с неоконченным высшим и высшим образованием (по 12% в обеих группах);
- Жители городов с населением менее 100 тысяч (16%);
- Жители Южного и Центрального федеральных округов (14%);
- Респонденты 2-й квинтильной группы – 14%.

## Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ





ВЦИОМ

## Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ

Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформа ЖКХ, в рамках которой осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии, а жильцы самостоятельно выбирают способ управления многоквартирным домом?\*

Диаграмма №1  
В % от всех респондентов, n=1600.



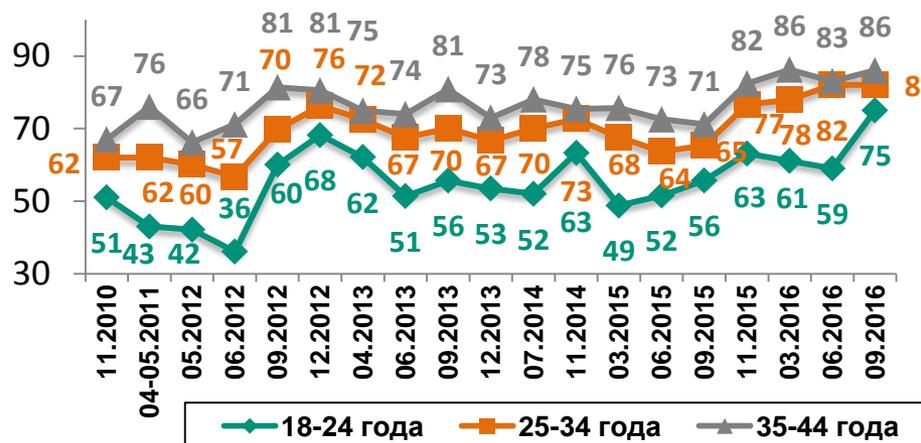
- По сравнению с предыдущей волной исследования, проведенной в июне 2016 года, доля респондентов, подтвердивших свою информированность о проводимой в стране реформе ЖКХ выросла на 3 п.п. (с 81% до 84%).
- Доля тех, кто сообщил, что не слышал о проводимой реформе, сократилась на 2 п.п. (с 16% до 14%).

## Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ

Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформа ЖКХ, в рамках которой осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии, а жильцы самостоятельно выбирают способ управления многоквартирным домом?\*

Диаграмма №2

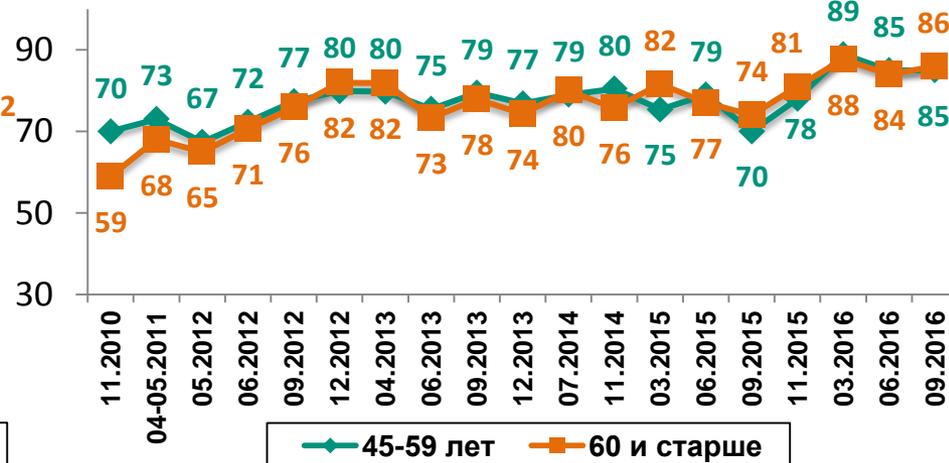
Уровень информированности, в % по возрастным группам, n=1600.



- По сравнению с предыдущим замером доля осведомленных о реформе среди россиян в возрастной группе от 18 до 24 лет к сентябрю 2016 года значительно увеличилась – прирост составил 16 п.п. (с 59% до 75%).
- Доля осведомленных среди респондентов в возрасте от 25 до 34 лет не изменилась и составила 82%.

Диаграмма №3

Уровень информированности, в % по возрастным группам, n=1600.



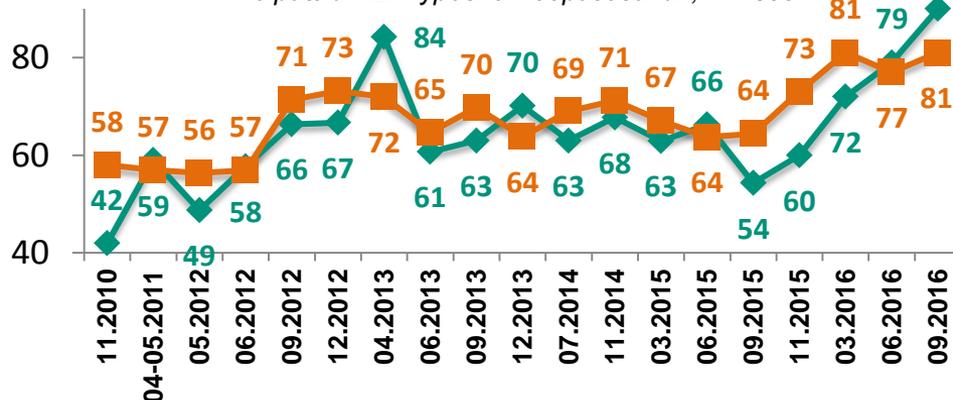
- Уровень информированности среди представителей возрастной группы 45-59 лет не изменился и составил 85%, а группы от 60 и старше повысился на 2 п.п. и составил 86%.
- В сентябре 2016 года самый высокий уровень осведомленности о проводимой реформе продемонстрировали опрошенные в возрасте от 35 до 44 лет и старше 60 лет (86%).

## Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ

Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформа ЖКХ, в рамках которой осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии, а жильцы самостоятельно выбирают способ управления многоквартирным домом?\*

Диаграмма №4

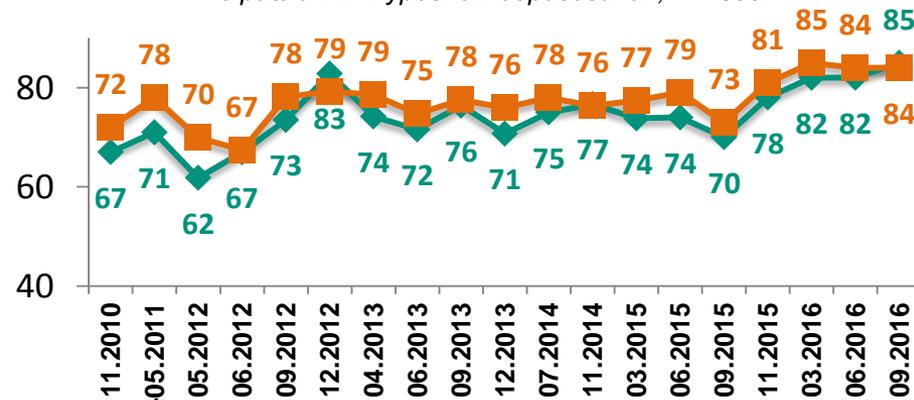
Уровень информированности, в % среди респондентов с различным уровнем образования, n=1600.



— Образование начальное или ниже, неполное среднее образование  
— Среднее образование (школа или ПТУ)

Диаграмма №5

Уровень информированности, в % среди респондентов с различным уровнем образования, n=1600.



— Среднее специальное образование (техникум)  
— Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов ВУЗа), высшее

- Среди опрошенных с начальным и неполным средним образованием в сентябре 2016 года доля респондентов, сообщивших, что они осведомлены о реформе, увеличилась на 11 п.п – до 90%.
- Среди опрошенных со средним образованием доля информированных увеличилась на 4 п.п. и составила 81%.

- Доля осведомленных о реформе в группе опрошенных с высшим и незаконченным высшим осталась на прежнем уровне (84%).
- Среди респондентов со средним специальным образованием уровень информированности за прошедший период увеличился на 3 п.п. и составил 85%.

## Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ

Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформа ЖКХ, в рамках которой осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии, а жильцы самостоятельно выбирают способ управления многоквартирным домом?\*

Диаграмма №6

Уровень информированности, в % среди респондентов из населенных пунктов различного типа, n=1600.

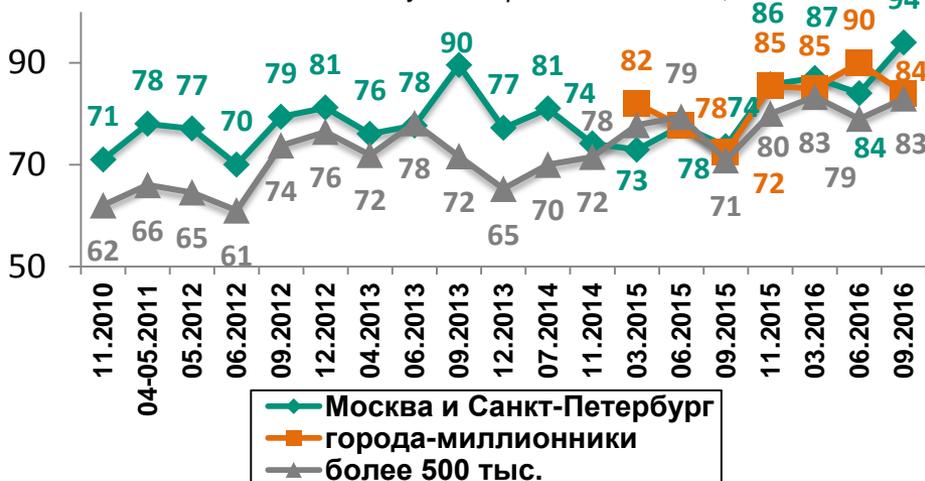
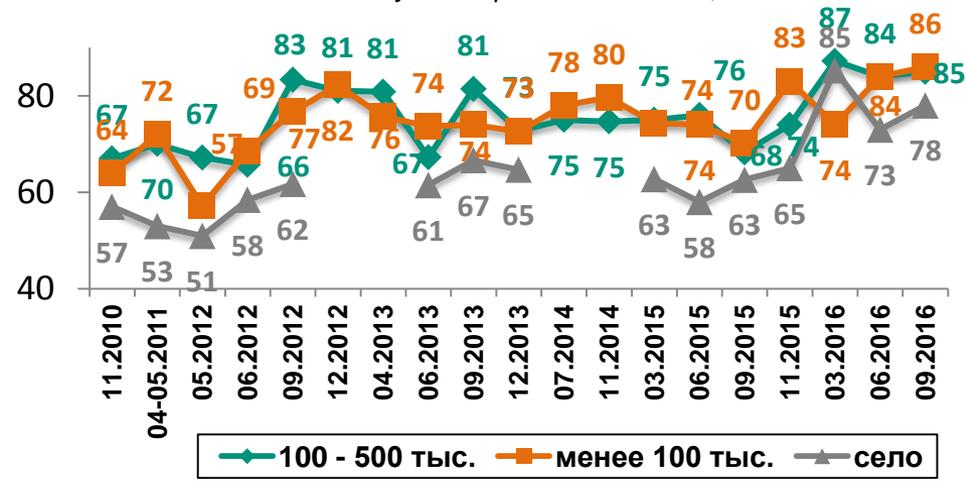


Диаграмма №7

Уровень информированности, в % среди респондентов из населенных пунктов различного типа, n=1600.

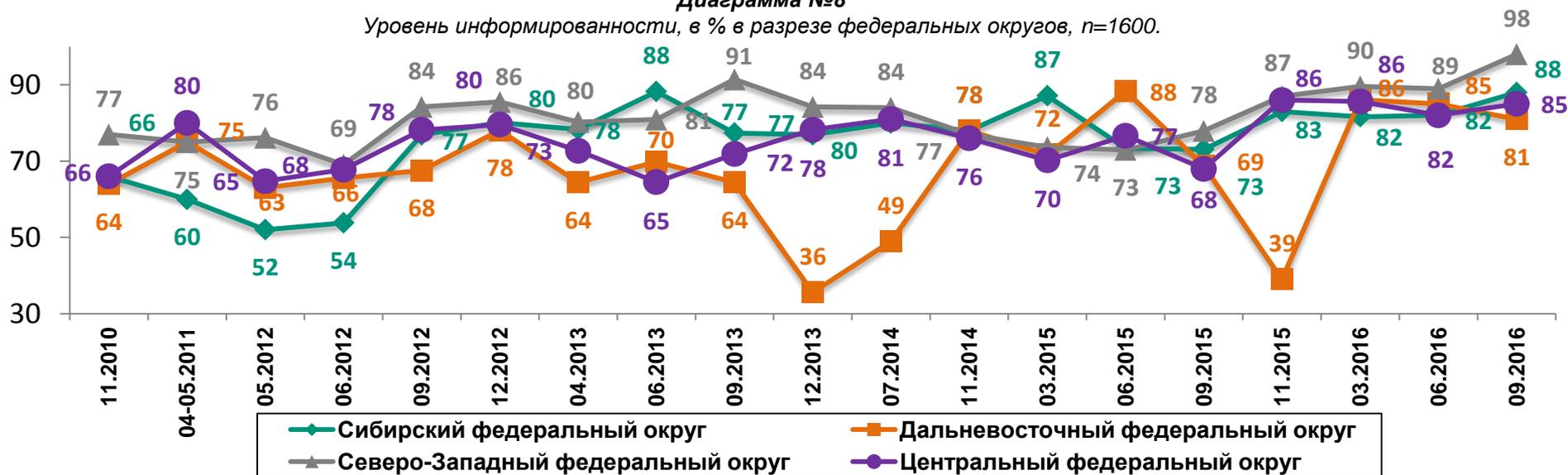


- Доля осведомленных о проводимой реформе в Москве и Санкт-Петербурге увеличилась на 10 п.п. (с 84% в июне до 94% в сентябре).
- В городах-миллионниках доля опрошенных, сообщавших, что они осведомлены о проводимой реформе, уменьшилась на 6 п.п. и составила 84%.
- В городах с населением более 500 тысяч человек данный показатель увеличился и находится на уровне 83% (по сравнению с 79% в июне).
- Уровень информированности о реформе ЖКХ среди жителей малых городов за прошедший период увеличился на 2 п.п. и составил 86%.
- Доля информированных в средних городах также увеличилась и составила 85% (по сравнению с 84% в июне).
- Один из самых низких уровней осведомленности о проводимой реформе наблюдается среди опрошенных жителей сёл – 78%.

## Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ

Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформа ЖКХ, в рамках которой осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии, а жильцы самостоятельно выбирают способ управления многоквартирным домом?\*

**Диаграмма №8**  
Уровень информированности, в % в разрезе федеральных округов, n=1600.



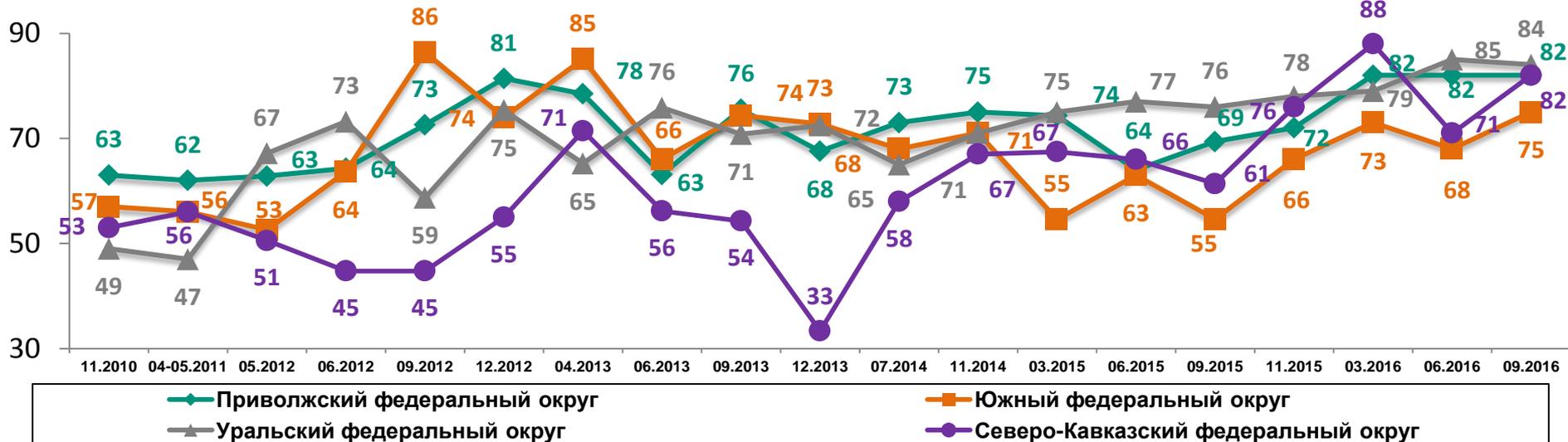
- Уровень информированности о проводимой реформе за прошедший период среди жителей Северо-Западного, Сибирского и Центрального федеральных округов увеличился на 9, 6 и 3 п.п. и составил 98%, 88% и 85% соответственно.
- По сравнению с предыдущим периодом уровень информированности жителей Дальневосточного федерального округа уменьшился на 4 п.п. и составил 81%.

# Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформа ЖКХ, в рамках которой осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии, а жильцы самостоятельно выбирают способ управления многоквартирным домом?\*

**Диаграмма №9**  
Уровень информированности, в % в разрезе федеральных округов, n=1600.



- За рассматриваемый период не изменилась доля информированных о реформе жителей Приволжского федерального округа (82%).
- Уровень информированности в Уральском федеральном округе остался на прежнем уровне (84%).
- Доля информированных о реформе в Южном и Северо-Кавказском федеральных округах увеличилась на 7 и 11 п.п. и составила 75% и 82% соответственно.

\* - Формулировка вопроса до сентября 2012 года : «Слышали ли Вы что-либо о проводимой в стране реформе ЖКХ?»



ВЦИОМ

## Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ

Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформа ЖКХ, в рамках которой осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии, а жильцы самостоятельно выбирают способ управления многоквартирным домом?\*

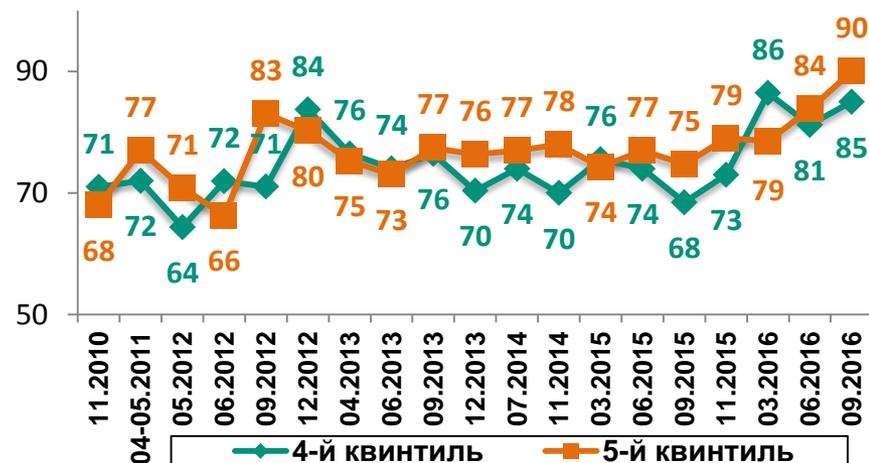
Диаграмма №10

Уровень информированности, в % в разрезе доходных групп, n=1600.



Диаграмма №11

Уровень информированности, в % в разрезе доходных групп, n=1600.



- Информированность о реформе среди россиян-представителей 1-ой и 2-ой квинтильных доходных групп осталась на прежнем уровне и составила 81% и 84% соответственно.
- В 3-ей квинтильной группе уровень осведомленности снизился на 2 п.п., составив 84% (по сравнению с 86% в июне).

- Среди россиян из наиболее обеспеченных слоёв населения доля опрошенных, сообщивших о своей осведомленности о проводимой реформе, в 4-й квинтильной группе увеличилась на 4 п.п. и составила 85%, а в 5 квинтильной группе возросла на 6 п.п., составив 90%.

## Участие населения в основных направлениях реформы ЖКХ



# Участие населения в основных направлениях реформы ЖКХ

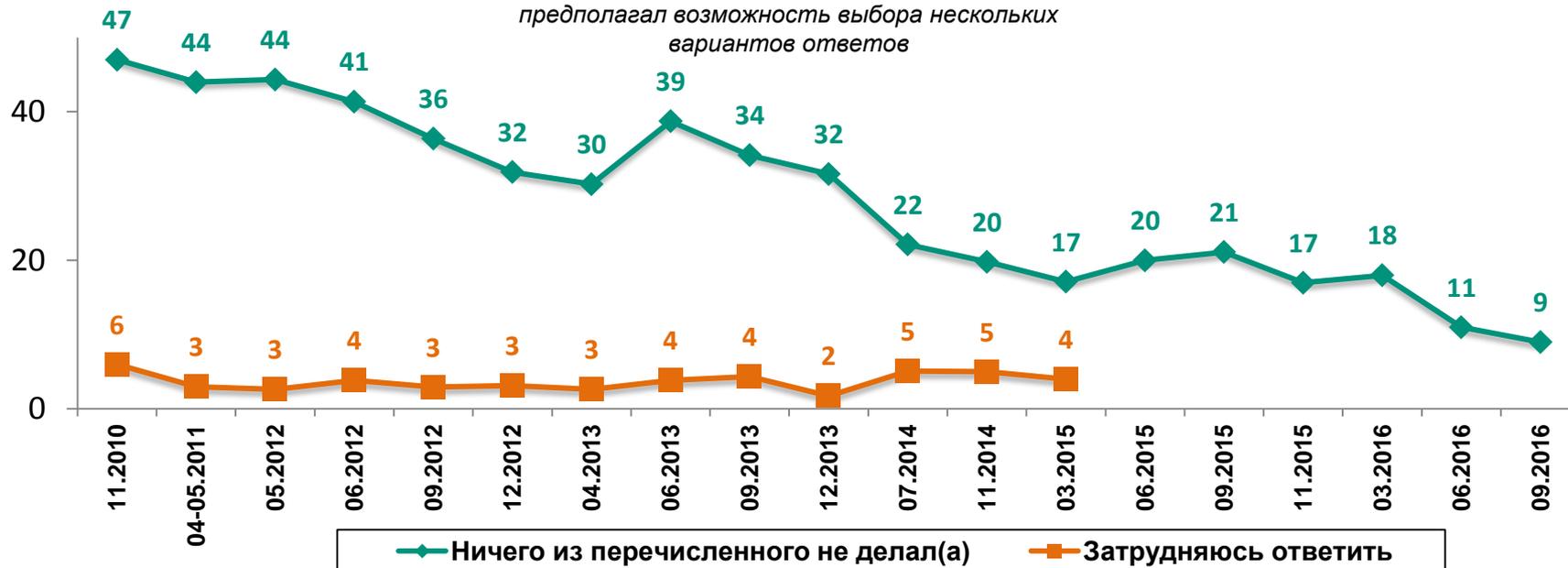


## Что из перечисленного Вы делали?\*

Диаграмма №12

в % от всех респондентов, n=1600.

Сумма ответов превышает 100%, так как вопрос предполагал возможность выбора нескольких вариантов ответов



- В сентябре 2016 года уровень участия граждан в реформе ЖКХ повысился на 2 п.п. и составил 91% по сравнению с июнем 2016 года.

# Участие населения в основных направлениях реформы ЖКХ



## Что из перечисленного Вы делали?

Диаграмма №13

в % от всех респондентов, n=1600.

Сумма ответов превышает 100%, так как вопрос предполагал возможность выбора нескольких вариантов ответов



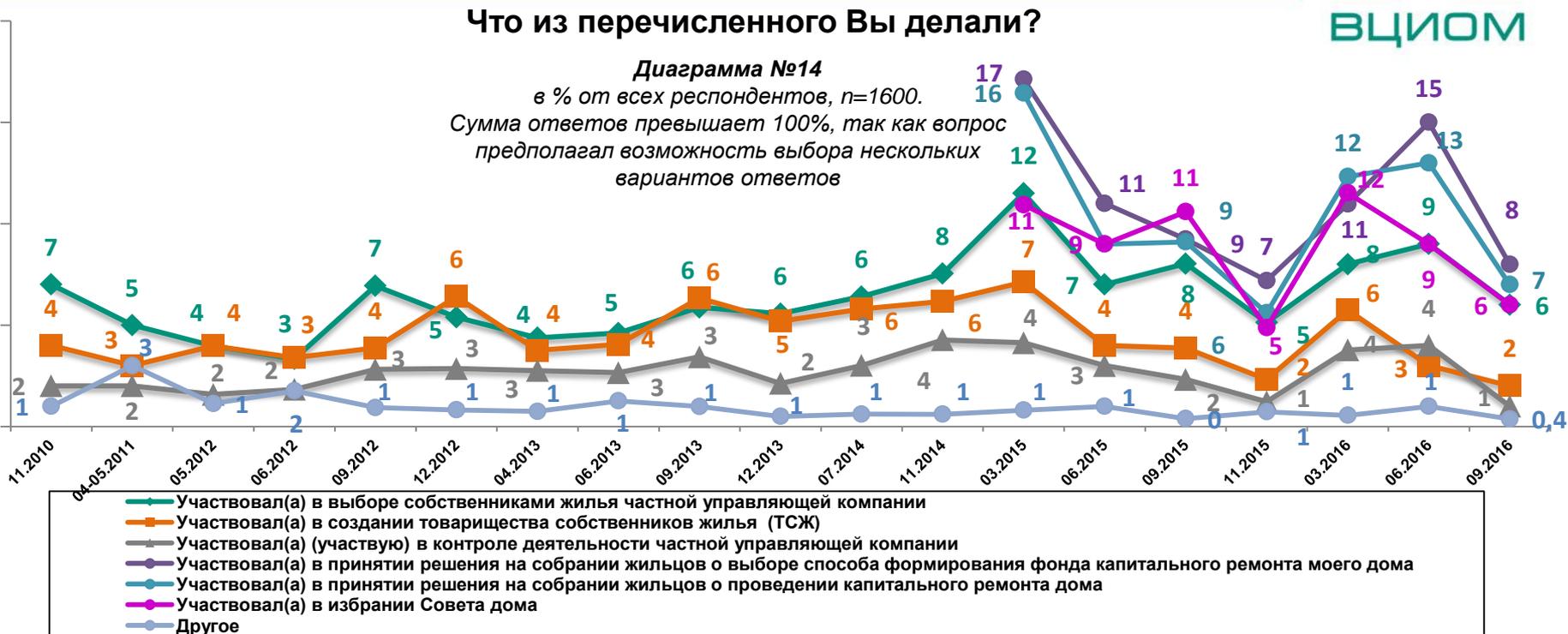
- По сравнению с прошлым периодом в сентябре 2016 года уменьшились доли россиян, установивших в квартире энергосберегающие лампы и электрические приборы (63% в сентябре против 68% в июне) и участвующих в благоустройстве придомовой территории (24% в сентябре против 31% в июне).
- Также в сентябре 2016 г. возросло число респондентов, установивших приборы учета воды (81% в сентябре по сравнению с 76% в июне).

# Участие населения в основных направлениях реформы ЖКХ



## Что из перечисленного Вы делали?

**Диаграмма №14**  
в % от всех респондентов, n=1600.  
Сумма ответов превышает 100%, так как вопрос предполагал возможность выбора нескольких вариантов ответов



- По состоянию на сентябрь 2016 года уменьшилась доля жильцов многоквартирных домов, участвующих в следующих инициативах: выбор способа формирования фонда капитального ремонта (8% в сентябре против 15% в июне); принятие решения на собрании жильцов о проведении капитального ремонта (7% в сентябре против 13% в июне); избрание Совета дома (6% в сентябре против 9% в июне); выбор частной управляющей компании (6% в сентябре против 9% в июне).
- По сравнению с предыдущим периодом доля жильцов многоквартирных домов, участвовавших в создании товарищества собственников жилья (ТСЖ), уменьшилась на 1 п.п. и составила 2%.
- Доля опрошенных, сообщивших, что они участвуют в контроле деятельности частной управляющей компании снизилась на 3% и составила 1%.

# Участие населения в основных направлениях реформы ЖКХ



## Скажите, что из перечисленного Вы делали?

Таблица №6

В % по социально-демографическим группам, n=1600.

Сумма ответов превышает 100%, так как вопрос предполагал возможность выбора нескольких вариантов ответов

|  | Всего | Пол респондента |         | Ваше образование?  |                                     |  |   |
|--|-------|-----------------|---------|--|-------------------------------------|--|---|
|  |       | Мужской         | Женский | Образование начальное или ниже, неполное среднее образование | Среднее образование (школа или ПТУ) | Среднее специальное образование (техникум) | Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов ВУЗа), высшее |
| Установил(а) в квартире приборы учёта воды   | 81    | 80              | 81      | 81   | 80                                  | 84   | 80  |
| Установил(а) в квартире энергосберегающие лампы и электрические приборы  | 63    | 63              | 64      | 61   | 58                                  | 69   | 64  |
| Участвовал(а) (участвую) в благоустройстве придомовой территории   | 24    | 25              | 24      | 27   | 26                                  | 24   | 23  |
| Участвовал(а) в принятии решения на собрании жильцов о выборе способа формирования фонда капитального ремонта моего дома | 8     | 7               | 8       | 13   | 10                                  | 5  | 6   |
| Участвовал(а) в принятии решения на собрании жильцов о проведении капитального ремонта дома                              | 7     | 6               | 7       | 11   | 9                                   | 6  | 5   |
| Участвовал(а) в выборе собственников жилья частной управляющей компании  | 6     | 5               | 6       | 8  | 5                                   | 6  | 5   |
| Участвовал(а) в избрании Совета дома   | 6     | 5               | 7       | 8  | 5                                   | 6  | 7   |
| Участвовал(а) в создании товарищества собственников жилья (ТСЖ)  | 2     | 3               | 2       | 2  | 2                                   | 2  | 3   |
| Участвовал(а) (участвую) в контроле деятельности частной управляющей компании  | 1     | 1               | 2       | 2  | 2                                   | 1  | 1   |
| Ничего из перечисленного не делал(а)   | 9     | 10              | 8       | 10   | 11                                  | 9  | 9   |

- Респонденты со средним образованием демонстрируют самый низкий уровень участия в реформе из опрошенных (11% не делали ничего из перечисленного), в то время как опрошенные со средним специальным образованием чаще остальных устанавливают приборы учета воды (85%).

# Участие населения в основных направлениях реформы ЖКХ



## Скажите, что из перечисленного Вы делали?

Таблица №7

В % среди респондентов из различных возрастных групп, n=1600.

Сумма ответов превышает 100%, так как вопрос предполагал возможность выбора нескольких вариантов ответов

|  | Всего | 18-24 года | 25-34 года | 35-44 года | 45-59 лет | 60 и старше |
|--|-------|------------|------------|------------|-----------|-------------|
| Установил(а) в квартире приборы учёта воды   | 81    | 81         | 79         | 80         | 81        | 82          |
| Установил(а) в квартире энергосберегающие лампы и электрические приборы  | 63    | 57         | 63         | 64         | 66        | 62          |
| Участвовал(а) (участвую) в благоустройстве придомовой территории   | 24    | 27         | 21         | 27         | 23        | 27          |
| Участвовал(а) в принятии решения на собрании жильцов о выборе способа формирования фонда капитального ремонта моего дома | 8     | 9          | 7          | 8          | 6         | 10          |
| Участвовал(а) в принятии решения на собрании жильцов о проведении капитального ремонта дома                              | 7     | 5          | 7          | 8          | 7         | 6           |
| Участвовал(а) в выборе собственников жилья частной управляющей компании  | 6     | 4          | 5          | 7          | 4         | 7           |
| Участвовал(а) в избрании Совета дома   | 6     | 5          | 5          | 6          | 7         | 6           |
| Участвовал(а) в создании товарищества собственников жилья (ТСЖ)  | 2     | 2          | 2          | 4          | 2         | 2           |
| Участвовал(а) (участвую) в контроле деятельности частной управляющей компании  | 1     | 0          | 1          | 1          | 1         | 2           |
| Другое   | 0,4   | 1          | 1          | 0          | 0,2       | 0           |
| Ничего из перечисленного не делал(а)   | 9     | 8          | 11         | 8          | 9         | 10          |

- ❑ Респонденты от 18 до 24 лет и от 35 до 44 лет – наиболее активные участники реформы ЖКХ (92% опрошенных участвовали как минимум в одном из направлений реформы). Для респондентов от 25 до 34 лет характерен наиболее низкий уровень участия в реформе (11% опрошенных в этом возрасте не принимали участие ни в одном виде деятельности, связанном с реформой).
- ❑ Участие в реформе россиян всех возрастных групп проявляется в таких направлениях, как установка приборов учёта воды (79-82%), энергосберегающих ламп и приборов (62-66% для людей старше 25 лет) и участие в благоустройстве придомовой территории (27% для людей от 18 до 24 лет, от 35 до 44 лет и старше 60 лет).
- ❑ По остальным видам деятельности, связанным с реформой, более активное участие в основном принимают россияне старше от 35 до 44 лет.

# Участие населения в основных направлениях реформы ЖКХ



## Скажите, что из перечисленного Вы делали?

Таблица №8

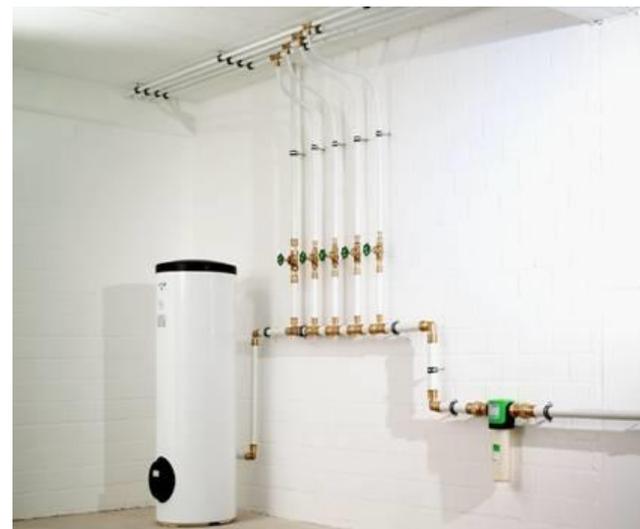
В % среди респондентов из населенных пунктов различного типа, n=1600.

Сумма ответов превышает 100%, так как вопрос предполагал возможность выбора нескольких вариантов ответов

|  | Всего | Москва и Санкт-Петербург | города-миллионники | более 500 тыс. | 100 - 500 тыс. | менее 100 тыс. | сёла |
|--|-------|--------------------------|--------------------|----------------|----------------|----------------|------|
| Установил(а) в квартире приборы учёта воды   | 81    | 94                       | 82                 | 72             | 71             | 87             | 78   |
| Установил(а) в квартире энергосберегающие лампы и электрические приборы  | 63    | 90                       | 66                 | 53             | 53             | 55             | 57   |
| Участвовал(а) (участвую) в благоустройстве придомовой территории   | 24    | 18                       | 23                 | 18             | 23             | 31             | 29   |
| Участвовал(а) в принятии решения на собрании жильцов о выборе способа формирования фонда капитального ремонта моего дома | 8     | 5                        | 9                  | 8              | 8              | 9              | 7    |
| Участвовал(а) в принятии решения на собрании жильцов о проведении капитального ремонта дома                              | 7     | 8                        | 6                  | 7              | 10             | 6              | 5    |
| Участвовал(а) в выборе собственников жилья частной управляющей компании  | 6     | 8                        | 7                  | 6              | 5              | 8              | 3    |
| Участвовал(а) в избрании Совета дома   | 6     | 9                        | 5                  | 9              | 7              | 6              | 4    |
| Участвовал(а) в создании товарищества собственников жилья (ТСЖ)  | 2     | 8                        | 0.4                | 2              | 2              | 1              | 2    |
| Участвовал(а) (участвую) в контроле деятельности частной управляющей компании  | 1     | 0                        | 2                  | 2              | 1              | 4              | 1    |
| Другое   | 0.4   | 0                        | 0                  | 1              | 0.5            | 0              | 1    |
| Ничего из перечисленного не делал(а)   | 9     | 3                        | 8                  | 15             | 12             | 5              | 12   |

- Самые активные участники реформы ЖКХ в стране – жители Москвы и Санкт-Петербурга, что особенно проявляется в установке приборов учёта воды (94%), энергосберегающих ламп и электрических приборов (90%).
- По трети жителей села и населенных пунктов до 100 тыс. человек участвуют в благоустройстве придомовой территории (29% и 31% соответственно).
- Жители городов с населением более 500 тыс. чаще других не делали ничего из перечисленного (15%)

Информированность владельцев  
квартир в многоквартирных домах  
о введении с 2014 года обязательных  
ежемесячных взносов  
на капитальный ремонт

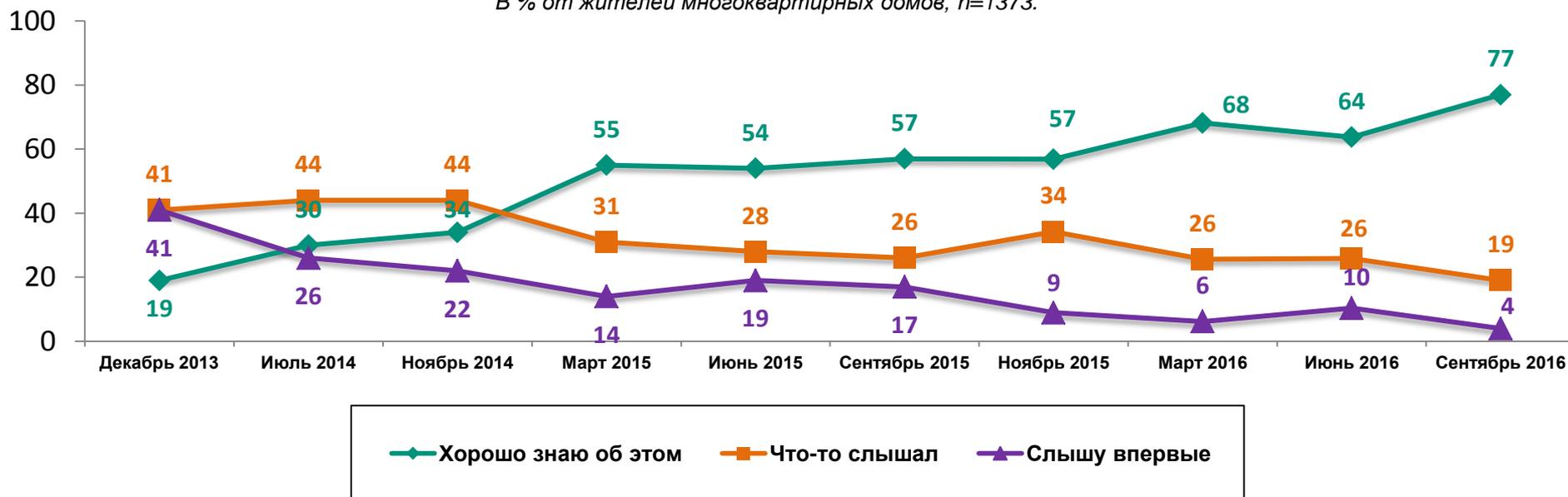


# Информированность владельцев квартир в многоквартирных домах о введении с 2014 года обязательных ежемесячных взносов на капитальный ремонт



Знаете ли Вы или сейчас впервые слышите о том, что с 2014 года в России введен обязательный ежемесячный взнос собственников жилья на капитальный ремонт дома?

Диаграмма №15  
В % от жителей многоквартирных домов, n=1373.



- За прошедший период уровень информированности граждан об обязательном ежемесячном взносе собственников жилья на капитальный ремонт дома увеличился на 6 п.п. (96% в сентябре 2016 г. по сравнению с 90% в июне 2016 г.).
- Также сократилась доля людей, которые впервые слышат об этом изменении. Данный показатель уменьшился на 6 п.п. и составил 4%.

## Информированность владельцев квартир в многоквартирных домах о введении с 2014 года обязательных ежемесячных взносов на капитальный ремонт



**Знаете ли Вы или сейчас впервые слышите о том, что с 2014 года в России введен обязательный ежемесячный взнос собственников жилья на капитальный ремонт дома?**

**Таблица №9**

*В % от жителей многоквартирных домов, в разрезе различных социально-демографических групп, n=1373.*

|                     | Всего | Пол респондента |         | Возрастные группы |            |            |           |             |
|---------------------|-------|-----------------|---------|-------------------|------------|------------|-----------|-------------|
|                     |       | Мужской         | Женский | 18-24 года        | 25-34 года | 35-44 года | 45-59 лет | 60 и старше |
| Хорошо знаю об этом | 77    | 75              | 79      | 70                | 76         | 81         | 75        | 79          |
| Что-то слышал       | 19    | 21              | 18      | 24                | 18         | 16         | 23        | 17          |
| Слышу впервые       | 4     | 4               | 3       | 6                 | 6          | 3          | 2         | 3           |

- Лучше других информированы о введении обязательного ежемесячного взноса собственников жилья на капитальный ремонт дома – женщины (79% по сравнению с 75% информированных мужчин) и россияне от 35 до 44 лет (81%).
- Ниже всего уровень осведомленности об указанном нововведении – среди граждан в возрасте от 18 до 24 лет (70%).
- Сообщили, что впервые слышат об указанном изменении 6% респондентов от 18 до 34 лет.

# Информированность владельцев квартир в многоквартирных домах о введении с 2014 года обязательных ежемесячных взносов на капитальный ремонт



**Знаете ли Вы или сейчас впервые слышите о том, что с 2014 года в России введен обязательный ежемесячный взнос собственников жилья на капитальный ремонт дома?**

**Таблица №10**

*В % от жителей многоквартирных домов, среди респондентов из населенных пунктов различного типа, n=1373.*

|                     | Всего | Тип населённого пункта   |                    |                |                |                |      |
|---------------------|-------|--------------------------|--------------------|----------------|----------------|----------------|------|
|                     |       | Москва и Санкт-Петербург | города-миллионники | более 500 тыс. | 100 - 500 тыс. | менее 100 тыс. | сёла |
| Хорошо знаю об этом | 77    | 92                       | 76                 | 74             | 68             | 76             | 74   |
| Что-то слышал       | 19    | 8                        | 18                 | 22             | 29             | 19             | 22   |
| Слышу впервые       | 4     | 0                        | 6                  | 4              | 3              | 5              | 4    |

- В разрезе типа населенных пунктов наиболее высокий уровень информированности о введенных обязательных ежемесячных платежах на капитальный ремонт демонстрируют жители Москвы и Санкт-Петербурга (92%).
- Самый низкий уровень осведомленности наблюдается в городах-миллионниках (6% впервые слышали об введении взноса на капитальный ремонт дома во время опроса).

# Информированность владельцев квартир в многоквартирных домах о введении с 2014 года обязательных ежемесячных взносов на капитальный ремонт



**Знаете ли Вы или сейчас впервые слышите о том, что с 2014 года в России введен обязательный ежемесячный взнос собственников жилья на капитальный ремонт дома?**

**Таблица №11**

*В % от жителей многоквартирных домов, среди респондентов из различных федеральных округов, n=1373.*

|                     | Всего | Федеральный округ |      |     |      |     |     |     |     |
|---------------------|-------|-------------------|------|-----|------|-----|-----|-----|-----|
|                     |       | ЦФО               | СЗФО | ЮФО | СКФО | ПФО | УФО | СФО | ДФО |
| Хорошо знаю об этом | 77    | 82                | 90   | 74  | 76   | 73  | 74  | 82  | 59  |
| Что-то слышал       | 19    | 15                | 10   | 22  | 22   | 23  | 21  | 13  | 37  |
| Слышу впервые       | 4     | 3                 | 0    | 4   | 2    | 4   | 5   | 5   | 4   |

- ❑ В разрезе федеральных округов наиболее высокий уровень информированности о введенных обязательных ежемесячных платежах наблюдается среди жителей Северо-Западного, Центрального и Сибирского федеральных округов (90%, 82% и 82% респондентов соответственно сообщили, что хорошо знают о введении обязательного ежемесячного взноса).
- ❑ Наиболее низкий уровень осведомленности – среди представителей Приволжского, Уральского и Южного федеральных округов (4%, 5% и 4% опрошенных соответственно впервые услышали о введении взноса во время опроса).

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



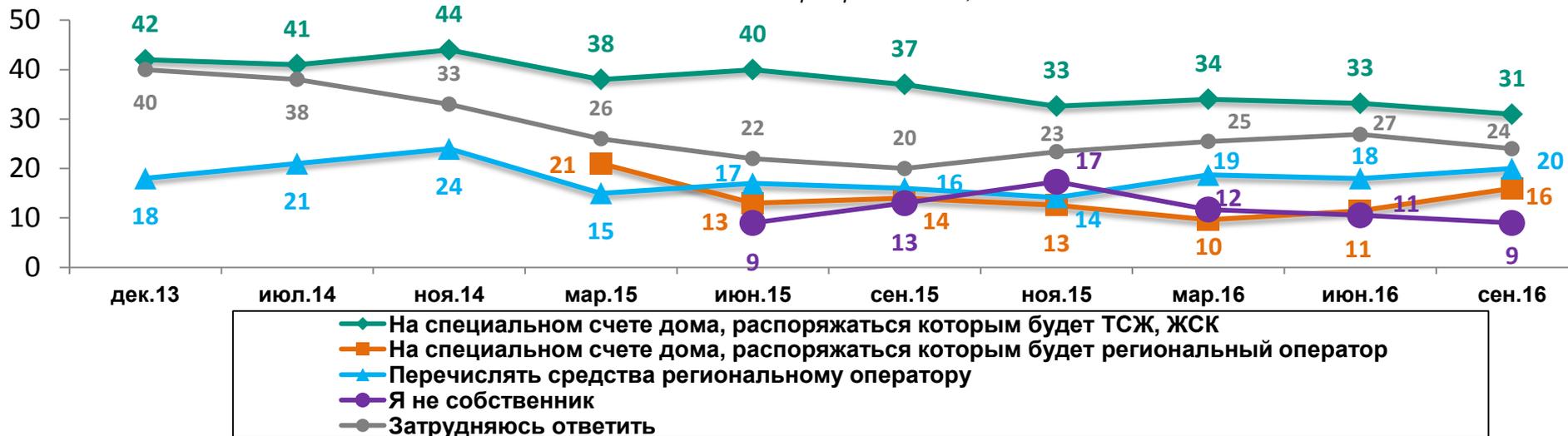
# Предпочтения владельцев квартир в многоквартирных домах при выборе способа накопления средств на капитальный ремонт дома



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=1373.



- Сохранять средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет управляющая компания, ТСЖ, ЖСК – остается наиболее предпочтительным форматом накопления средств на капитальный ремонт дома (31%).
- На втором месте располагается вариант перечисления средств региональному оператору (20%). И ещё 16% опрошенных готовы доверить средства специальному счёту дома, распоряжаться которым будет региональный оператор.

\* - 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) Доверю средства региональному оператору. - (4) затрудняюсь ответить.

## 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 №12**

*В % от жителей многоквартирных домов, среди респондентов из населенных пунктов различного типа, n=1373.*

|  | Всего | Тип населённого пункта   |                    |                |                |                |      |
|--|-------|--------------------------|--------------------|----------------|----------------|----------------|------|
|  |       | Москва и Санкт-Петербург | города-миллионники | более 500 тыс. | 100 - 500 тыс. | менее 100 тыс. | сёла |
| Перечислять средства региональному оператору   | 20    | 4                        | 23                 | 24             | 27             | 20             | 25   |
| Сохранять средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет управляющая компания, ТСЖ, ЖСК | 31    | 19                       | 37                 | 41             | 31             | 40             | 30   |
| Сохранять средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет региональный оператор          | 16    | 31                       | 9                  | 7              | 14             | 18             | 15   |
| Я не собственник   | 9     | 15                       | 7                  | 4              | 10             | 5              | 7    |
| Затрудняюсь ответить   | 24    | 31                       | 23                 | 24             | 18             | 17             | 23   |

- Наибольшая доля тех, кто предпочтет разместить средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет ТСЖ, была зафиксирована в городах с населением менее 100 тысяч и от 500 тысяч до 1 миллиона человек (40-41%).
- Перечислять средства региональному оператору чаще остальных соглашались жители городов с населением от 100 тысяч до 1 миллиона человек и сёл – 24-27% по сравнению с 20% в целом по выборке.
- Сохранять средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет региональный оператор, чаще остальных предпочитали опрошенные Москвы и Санкт-Петербурга – 31% по сравнению с 16% в целом по выборке.

## 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 №13**

*В % от жителей многоквартирных домов, среди респондентов из различных федеральных округов, n=1373.*

|  | Всего | Федеральный округ |      |     |      |     |     |     |     |
|--|-------|-------------------|------|-----|------|-----|-----|-----|-----|
|  |       | ЦФО               | СЗФО | ЮФО | СКФО | ПФО | УФО | СФО | ДФО |
| Перечислять средства региональному оператору   | 20    | 14                | 4    | 36  | 19   | 22  | 23  | 28  | 29  |
| Сохранять средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет управляющая компания, ТСЖ, ЖСК | 31    | 28                | 13   | 35  | 44   | 36  | 32  | 34  | 30  |
| Сохранять средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет региональный оператор          | 16    | 19                | 35   | 7   | 17   | 11  | 21  | 10  | 13  |
| Я не собственник   | 9     | 11                | 14   | 5   | 7    | 6   | 4   | 5   | 14  |
| Затрудняюсь ответить   | 24    | 28                | 34   | 17  | 13   | 25  | 20  | 23  | 14  |

- Размещение средств на капитальный ремонт дома на специальном счёте в управлении у ТСЖ – наиболее предпочтительно среди жителей Северо-Кавказского (44%), Южного (35%) и Приволжского (36%) федеральных округов.
- Чаще остальных перечислять средства региональному оператору предпочитают жители Южного и Дальневосточного федеральных округов (36% и 29% по сравнению с 20% в целом по выборке).
- Сохранять средства на специальном счёте под распоряжением регионального оператора чаще предпочитали жители Северо-Западного (35% по сравнению с 16% в целом по выборке).

## 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?\*

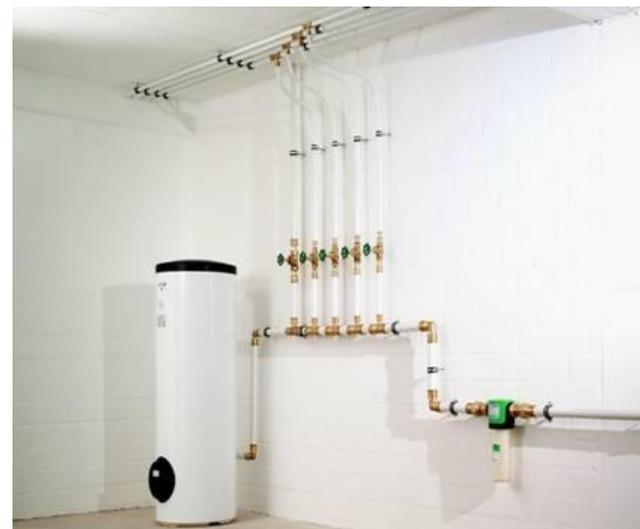
Таблица №14

В % от жителей многоквартирных домов, среди респондентов из различных доходных групп (квинтилей), n=1373.

|  | Всего | Квинтильная группа по доходу |    |    |    |    |
|--|-------|------------------------------|----|----|----|----|
|  |       | 1                            | 2  | 3  | 4  | 5  |
| Перечислять средства региональному оператору   | 20    | 27                           | 23 | 19 | 23 | 16 |
| Сохранять средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет управляющая компания, ТСЖ, ЖСК | 31    | 28                           | 36 | 36 | 35 | 30 |
| Сохранять средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет региональный оператор          | 16    | 15                           | 14 | 12 | 17 | 21 |
| Я не собственник   | 9     | 7                            | 8  | 9  | 9  | 10 |
| Затрудняюсь ответить   | 24    | 23                           | 19 | 24 | 16 | 23 |

- ❑ Наибольшая доля респондентов, предпочитающих разместить средства на капитальный ремонт дома на специальном счёте дома в доверительном управлении у ТСЖ – среди россиян со средним доходом (2-я, 3-я и 4-я квинтильные группы – 35-36%).
- ❑ Перечислять средства региональному оператору чаще остальных предпочитают наименее обеспеченные россияне (1-я квинтильная группа – 27% по сравнению с 20% в целом по выборке).
- ❑ Самые обеспеченные россияне (представители 5-й квинтильной группы по доходу) чаще остальных предпочитают сохранять средства на специальном счёте дома, распоряжаться которым будет региональный оператор (21% по сравнению с 16% в целом по выборке).

Готовность собственников жилья  
самостоятельно определять объём и  
виды необходимых работ  
по капитальному ремонту

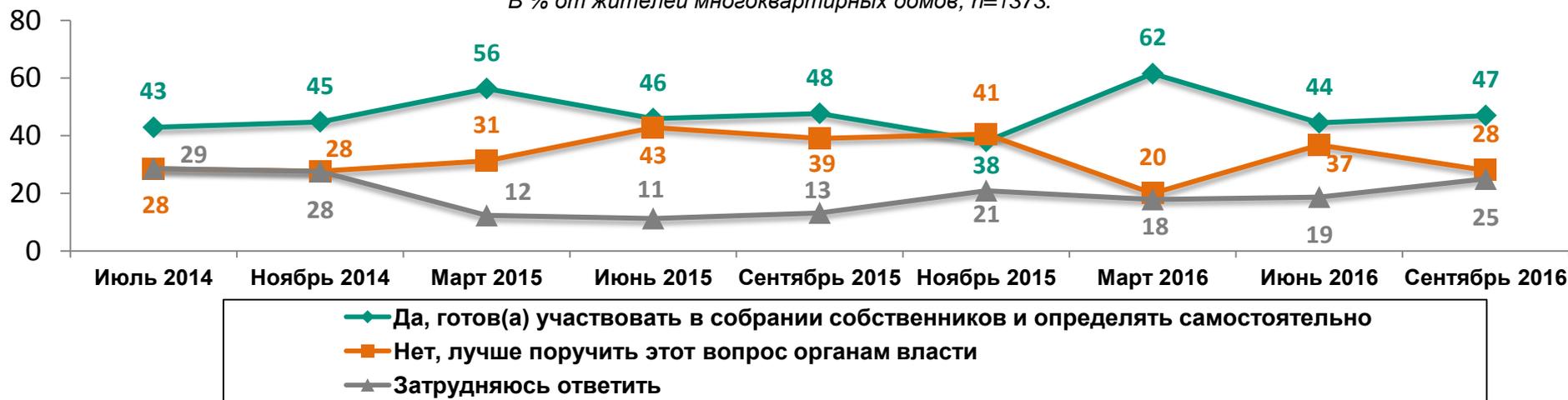


## Готовность собственников жилья самостоятельно определять объём и виды необходимых работ по капитальному ремонту



Готовы ли Вы самостоятельно на общем собрании собственников определять объём и виды работ по капитальному ремонту, необходимые вашему многоквартирному дому, или считаете, что это нужно поручить органам власти?

Диаграмма №17  
В % от жителей многоквартирных домов, n=1373.



- 47% опрошенных заявляют о своей готовности самостоятельно на общем собрании собственников определять объём и виды работ по капитальному ремонту, необходимые их многоквартирному дому. При этом доля таких людей увеличилась на 3 п.п. в сравнении с июнем 2016 года.
- 28% опрошенных считают, что данный вопрос должны решать органы власти. Этот показатель снизился на 9 п.п.
- Каждый четвертый опрошенный (25%) затруднился с ответом.

## Готовность собственников жилья самостоятельно определять объём и виды необходимых работ по капитальному ремонту



**Готовы ли Вы самостоятельно на общем собрании собственников определять объём и виды работ по капитальному ремонту, необходимые вашему многоквартирному дому, или считаете, что это нужно поручить органам власти?**

**Таблица №15**

*В % среди респондентов из различных социально-демографических групп, n=1373.*

|   | Всего | Пол респондента |         | Сколько полных лет Вам исполнилось? |            |            |           |             |
|---|-------|-----------------|---------|-------------------------------------|------------|------------|-----------|-------------|
|   |       | Мужской         | Женский | 18-24 года                          | 25-34 года | 35-44 года | 45-59 лет | 60 и старше |
| Да, готов(а) участвовать в собрании собственников и определять самостоятельно | 47    | 46              | 49      | 47                                  | 43         | 47         | 50        | 49          |
| Нет, лучше поручить этот вопрос органам власти                                | 28    | 29              | 26      | 31                                  | 29         | 27         | 28        | 26          |
| Затрудняюсь ответить  | 25    | 25              | 25      | 22                                  | 28         | 26         | 22        | 25          |

- Россияне в возрасте старше 45 лет чаще других заявляют о своей готовности участвовать в собрании собственников для определения объёма и видов работ по капитальному ремонту, необходимых многоквартирному дому (49-50%).
- Напротив, доверить решение данного вопроса органам власти чаще остальных предпочитают опрошенные в возрасте от 18 до 34 лет (29-31%).

## Готовность собственников жилья самостоятельно определять объём и виды необходимых работ по капитальному ремонту



**Готовы ли Вы самостоятельно на общем собрании собственников определять объём и виды работ по капитальному ремонту, необходимые вашему многоквартирному дому, или считаете, что это нужно поручить органам власти?**

**Таблица №16**

*В % среди респондентов с различным уровнем образования, n=1373.*

|   | Всего | Ваше образование?  |                                     |  |   |
|---|-------|--|-------------------------------------|--|---|
|   |       | Образование начальное или ниже, неполное среднее образование | Среднее образование (школа или ПТУ) | Среднее специальное образование (техникум) | Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов ВУЗа), высшее |
| Да, готов(а) участвовать в собрании собственников и определять самостоятельно | 47    | 49   | 46                                  | 48   | 48  |
| Нет, лучше поручить этот вопрос органам власти                                | 28    | 30   | 32                                  | 28   | 24  |
| Затрудняюсь ответить  | 25    | 21   | 22                                  | 24   | 28  |

- Доля граждан с начальным и неполным средним образованием, заявивших о своей готовности самостоятельно определять объём и виды работ по капитальному ремонту многоквартирного дома увеличилась и составила в сентябре 49% по сравнению 31% в июне.
- Треть опрошенных со средним образованием предпочитают поручить решение этого вопроса властям (32%).

## Готовность собственников жилья самостоятельно определять объём и виды необходимых работ по капитальному ремонту



**Готовы ли Вы самостоятельно на общем собрании собственников определять объём и виды работ по капитальному ремонту, необходимые вашему многоквартирному дому, или считаете, что это нужно поручить органам власти?**

**Таблица №17**

*В % среди респондентов из различных федеральных округов, n=1373.*

|   | Всего | Федеральный округ |      |     |      |     |     |     |     |
|---|-------|-------------------|------|-----|------|-----|-----|-----|-----|
|   |       | ЦФО               | СЗФО | ЮФО | СКФО | ПФО | УФО | СФО | ДФО |
| Да, готов(а) участвовать в собрании собственников и определять самостоятельно | 47    | 48                | 52   | 46  | 55   | 46  | 48  | 47  | 38  |
| Нет, лучше поручить этот вопрос органам власти                                | 28    | 24                | 8    | 31  | 34   | 32  | 28  | 35  | 33  |
| Затрудняюсь ответить  | 25    | 28                | 40   | 23  | 11   | 22  | 24  | 18  | 29  |

- ❑ Наиболее высокая доля россиян, заявляющих о своей готовности самостоятельно определять объём и виды работ по капитальному ремонту на общем собрании собственников многоквартирного дома, в сентябре была зафиксирована в Северо-Кавказском и Северо-Западном федеральных округах (55% и 52% соответственно), наименьшая – в Дальневосточном федеральном округе (38%).
- ❑ Жители Сибирского (35%), Южного (31%), Северо-Кавказского (34%) и Дальневосточного (33%) федеральных округов, напротив, чаще, чем остальные россияне, готовы поручить решение данного вопроса органам власти.

## Готовность собственников жилья самостоятельно определять объём и виды необходимых работ по капитальному ремонту



**Готовы ли Вы самостоятельно на общем собрании собственников определять объём и виды работ по капитальному ремонту, необходимые вашему многоквартирному дому, или считаете, что это нужно поручить органам власти?**

**Таблица №18**

*В % среди респондентов из различных доходных групп (квнтилей), n=1373.*

|   | Всего | Квнтильная группа по доходу |    |    |    |    |
|---|-------|-----------------------------|----|----|----|----|
|   |       | 1                           | 2  | 3  | 4  | 5  |
| Да, готов(а) участвовать в собрании собственников и определять самостоятельно | 47    | 53                          | 47 | 41 | 48 | 49 |
| Нет, лучше поручить этот вопрос органам власти                                | 28    | 24                          | 34 | 36 | 30 | 21 |
| Затрудняюсь ответить  | 25    | 23                          | 19 | 23 | 22 | 30 |

- Чаще остальных готовы участвовать в собрании собственников жильцов многоквартирных домов и самостоятельно определять объём и виды работ по капитальному ремонту дома, в котором они проживают, представители 1-й квинтильной группы - 53%.
- Чаще остальных готовы поручить решение данного вопроса властям – представители 2-й и 3-й квинтильных групп (34% и 36% соответственно).

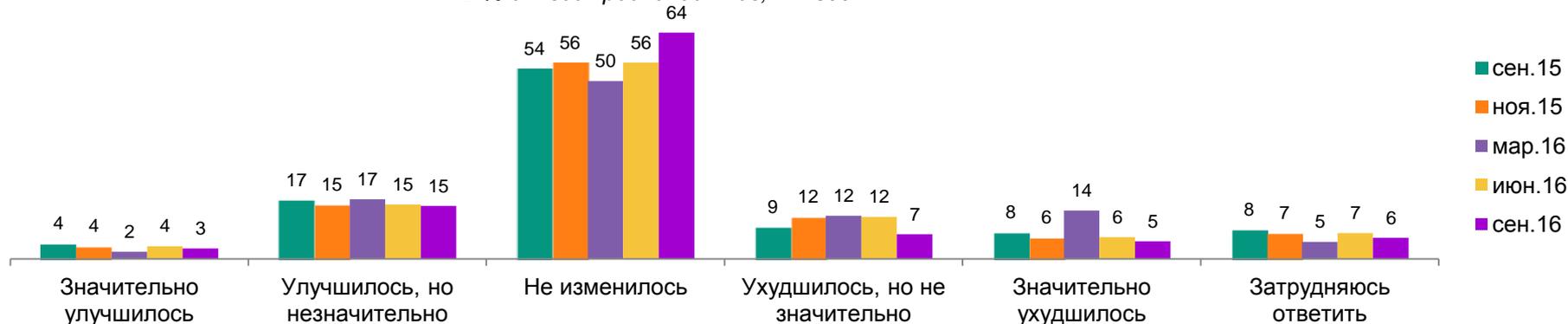
## Оценка изменений, произошедших в качестве предоставляемых жилищно- коммунальных услуг



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

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

**Диаграмма №18**  
В % от всех респондентов, n=1600.



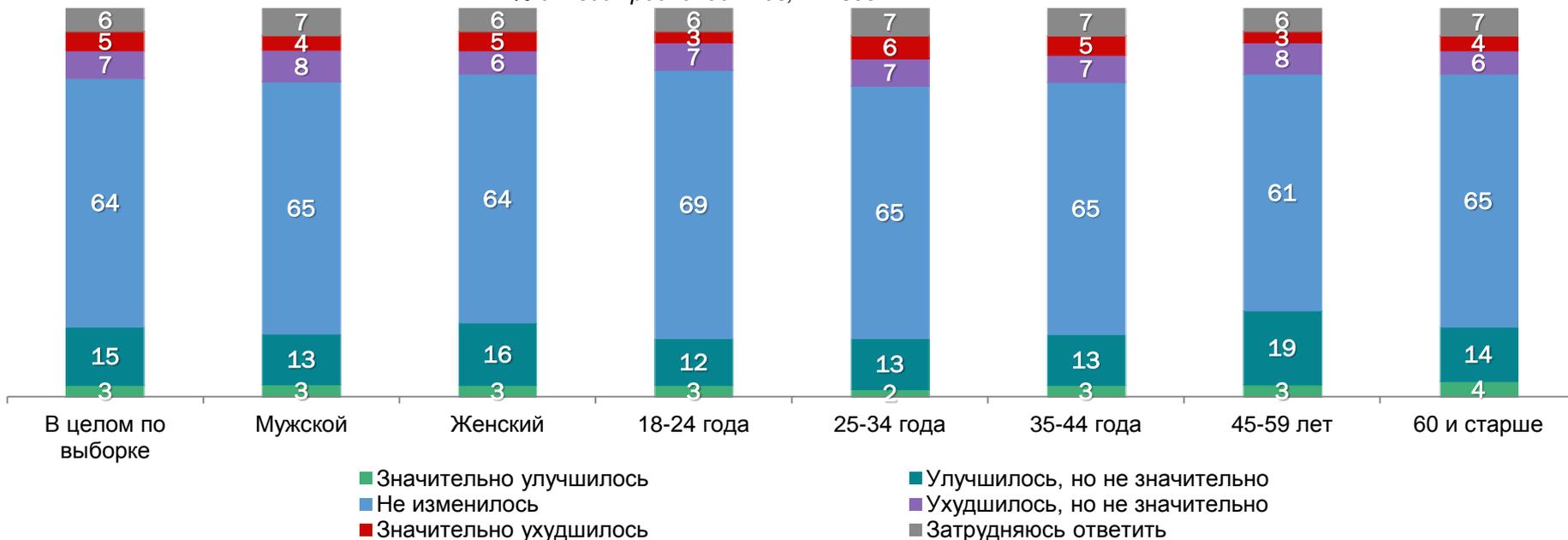
- Более половины опрошенных россиян сообщили, что качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, по их мнению, не меняется (64%).
- 3% опрошенных считают, что происходят значительные положительные изменения, ещё 15% сообщили, что произошедшие изменения были положительными, но незначительными.
- Противоположной позиции придерживаются около 12% опрошенных: 7% россиян ответили, что происходят незначительные негативные изменения, а 5% опрошенных убеждены в том, что качество предоставления жилищно-коммунальных услуг значительно ухудшилось. Стоит отметить, что доля россиян, считающих, что произошли негативные изменения сократилась по сравнению с предыдущим периодом исследования на 6 п.п.

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

Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг?

Диаграмма №19

В % от всех респондентов, n=1600.

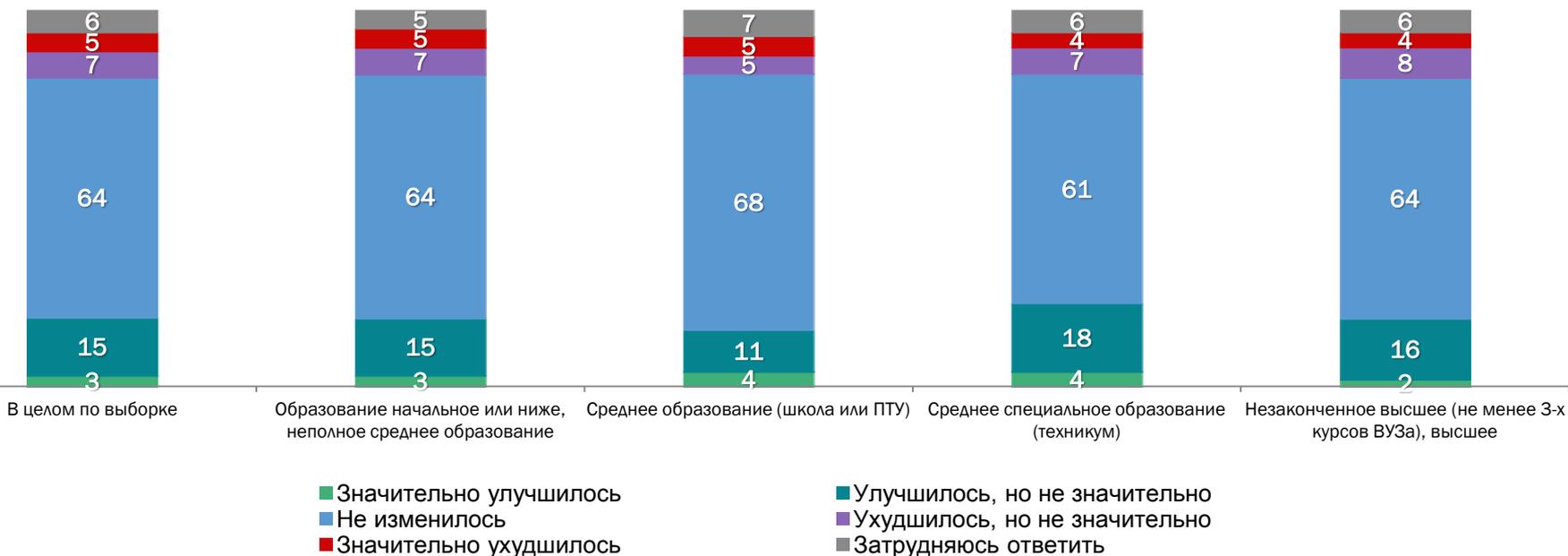


- Независимо от пола и возраста, более половины опрошенных (61-69%) сообщали, что, по их мнению, качество предоставления жилищно-коммунальных услуг никак не изменилось, чаще остальных такой позиции придерживались опрошенные в возрасте 18-24 года (69%).
- О положительных изменениях чаще остальных сообщали опрошенные в возрасте старше 45 лет (18-22%) и женщины (19%).

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

Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг?

**Диаграмма №20**  
В % от всех респондентов, n=1600.



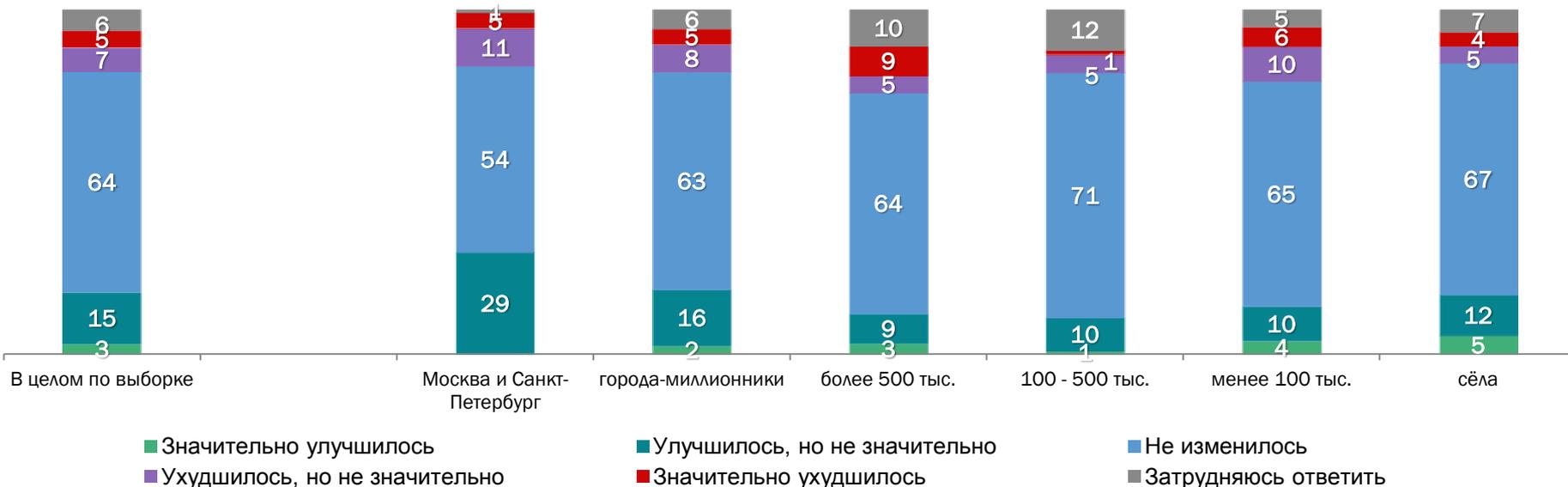
- Согласно полученным данным, опрошенные с начальным или ниже и неполным средним образованием, а также опрошенные с неоконченным высшим и высшим образованием (12%) чаще склонны давать негативную оценку произошедшим изменениям, при этом пятая часть опрошенных из данных групп отмечают и положительные изменения (18%).
- Чаще остальных положительно оценивают произошедшие изменения опрошенные со средним специальным образованием (22%).

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

Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг?

**Диаграмма №21**

В % от всех респондентов, n=1600.



- Жители Москвы и Санкт-Петербурга чаще остальных опрошенных сообщали, что, по их мнению, качество предоставления жилищно-коммунальных услуг улучшилось (29% по сравнению с 18% в целом по выборке).
- Опрошенные жители городов с населением менее 100 тысяч, напротив, чаще остальных сообщали, что произошедшие изменения носили негативный характер (16%).

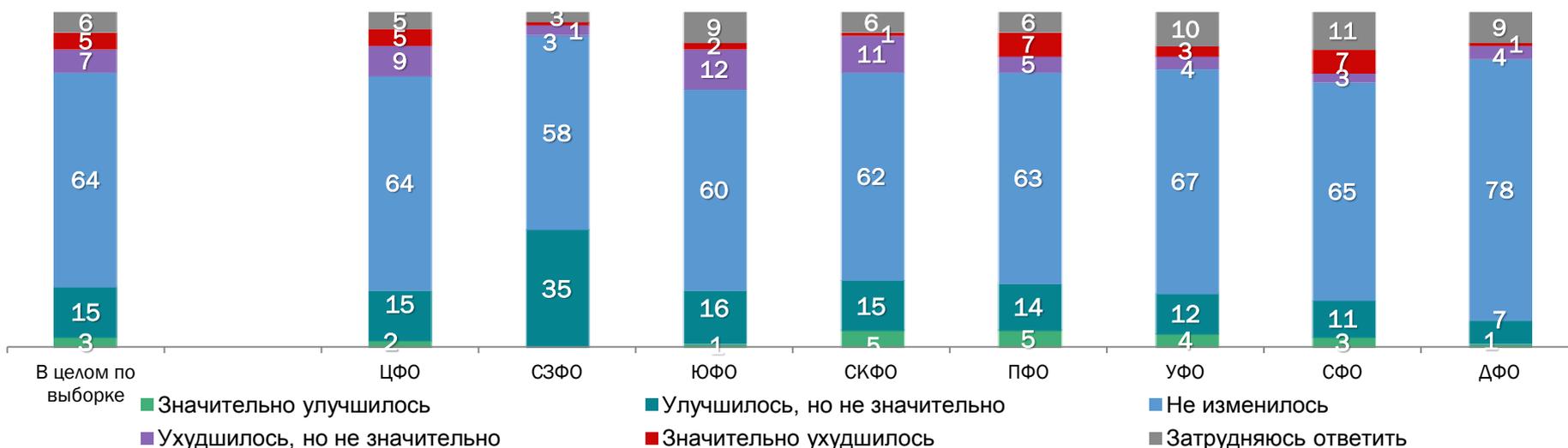
# Оценка изменений, произошедших в качестве предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг?

**Диаграмма №22**

В % от всех респондентов, n=1600.



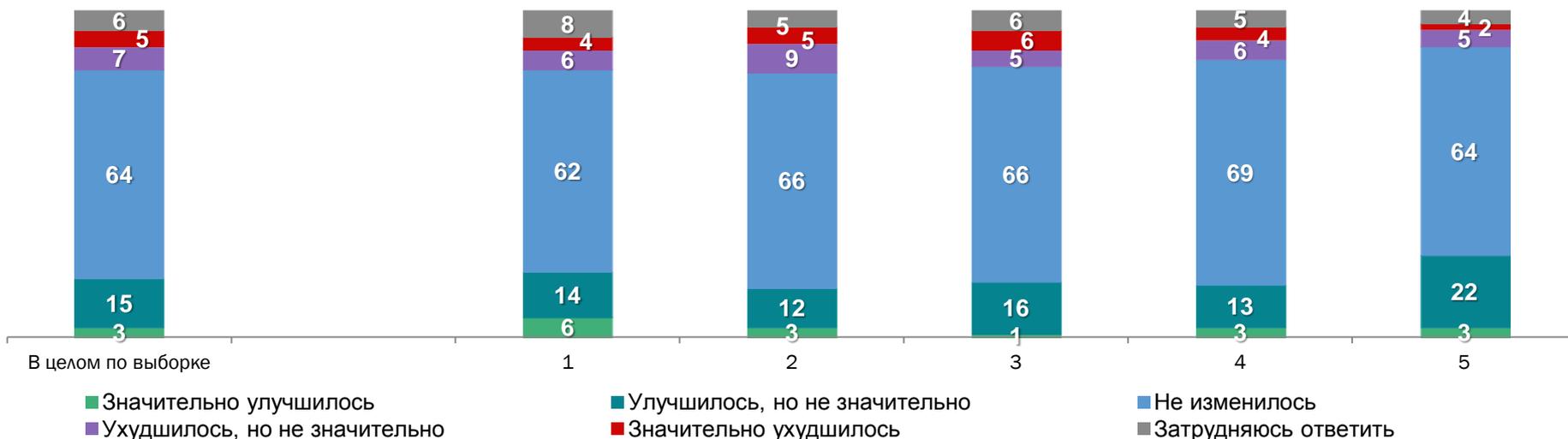
- Жители Северо-Западного федерального округа чаще остальных опрошенных сообщали, что, по их мнению, произошли положительные изменения в качестве предоставления жилищно-коммунальных услуг (35% в сентябре по сравнению с 18% в целом по выборке).
- Реже остальных положительные оценки давали жители Сибирского и Дальневосточного федеральных округов (14% и 8% соответственно).
- О негативных изменениях чаще остальных сообщали опрошенные в Южном и Центральном федеральных округах (14% по сравнению с 12% в целом по выборке).

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

Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг?

Диаграмма №23

В % от всех респондентов, n=1600.



- Опрошенные с высоким уровнем дохода (5-я квинтильная группа) чаще, чем остальные россияне, сообщали, что качество предоставления жилищно-коммунальных услуг улучшилось (25% по сравнению с 18% в целом по выборке).
- Респонденты 2-й квинтильной группы в сентябре чаще других сообщали, что качество предоставления услуг ЖКХ ухудшилось (14% по сравнению с 12% в целом по выборке).



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)