

Проведение научно-исследовательской работы и подготовка образовательных площадок в регионе в рамках федерального партийного проекта «Управдом». Результаты анкетирования жителей многоквартирных домов города Владимира

**Рыкова Инна Николаевна,
д.э.н., член-корреспондент РАЕН,**

**Директор Института инновационной экономики Финансового университета при Правительстве
РФ**

**Заместитель генерального директора Автономной некоммерческой организации содействия
развитию профессионального управления многоквартирными домами в сфере жилищно-
коммунального хозяйства «Центр поддержки »Управдом» (Федеральный партийный проект
Всероссийской политической партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ»)**



ГОСУДАРСТВЕННАЯ ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральный Партийный проект
«УПРАВДОМ»



Исследование мнений жителей города Владимир о работе управляющих организаций

Институт инновационной экономики
Финуниверситета

Цели исследования: изучение общественного мнения населения города Владимир по ряду вопросов:

1) о работе управляющих организаций:

о работе управляющих организаций в целом, а также управляющей организации, работающей в конкретном доме;

- о выборе управляющей организации (каким образом осуществлялся выбор, основания для выбора и ограничения);
- о возможности смены управляющей компании на другую организацию;

2) о качестве управления домом:

- проблемы содержания дома, проведения текущего и капитального ремонта;
- проблемы содержания общего имущества в доме;
- качество предоставляемых услуг;
- проблемы содержания двора;
- проблемы с оплатой за услуги.

3) о доступности информации по вопросам управления жилищным фондом (конкретным домом).

Генеральная совокупность: жители многоквартирных домов города Владимир старше 18 лет, являющиеся собственниками квартир и знающие о размере доли оплаты коммунальных услуг в общем бюджете семьи.

Выборочная совокупность: всего было опрошено 75 человек.

Метод сбора информации: личное формализованное интервью.

Место проведения: по месту жительства респондента («квартирный опрос»).

География исследования: город Владимир.



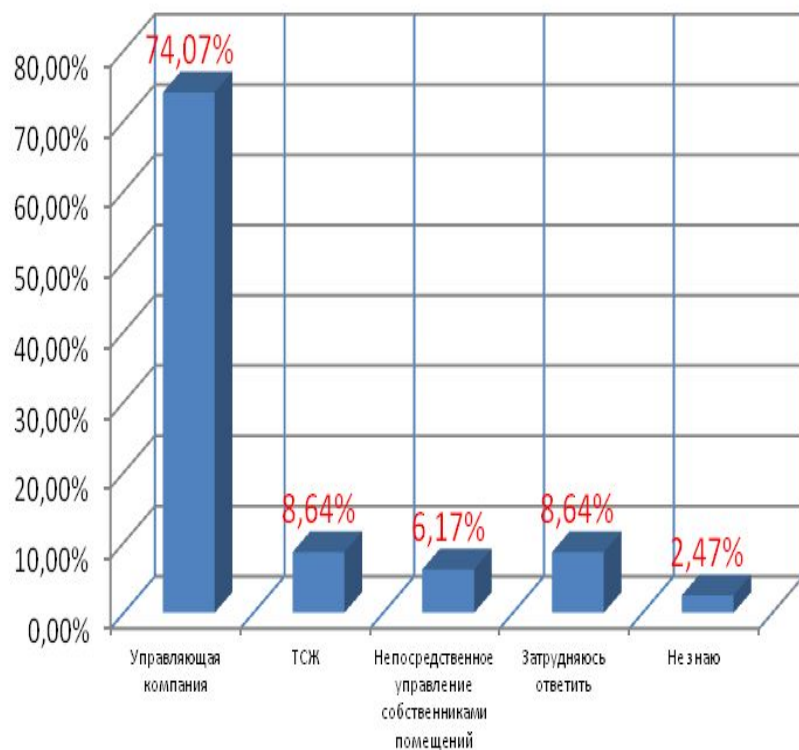
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральный Партийный проект «УПРАВДОМ»

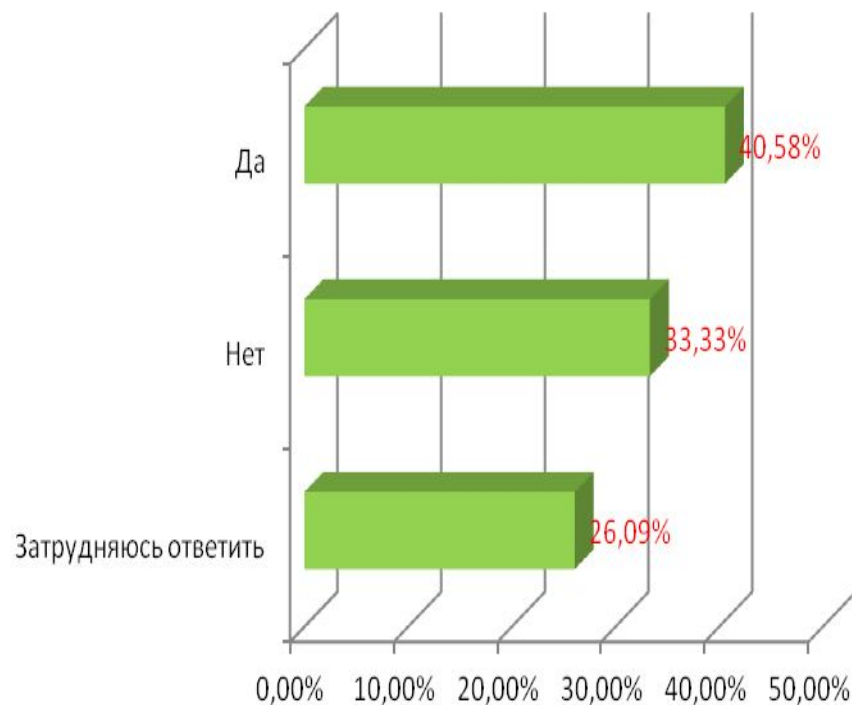
Информированность жителей о форме управления домом и выборе управляющей организации



**Знаете ли вы способ, которым
осуществляется управление вашим домом?**

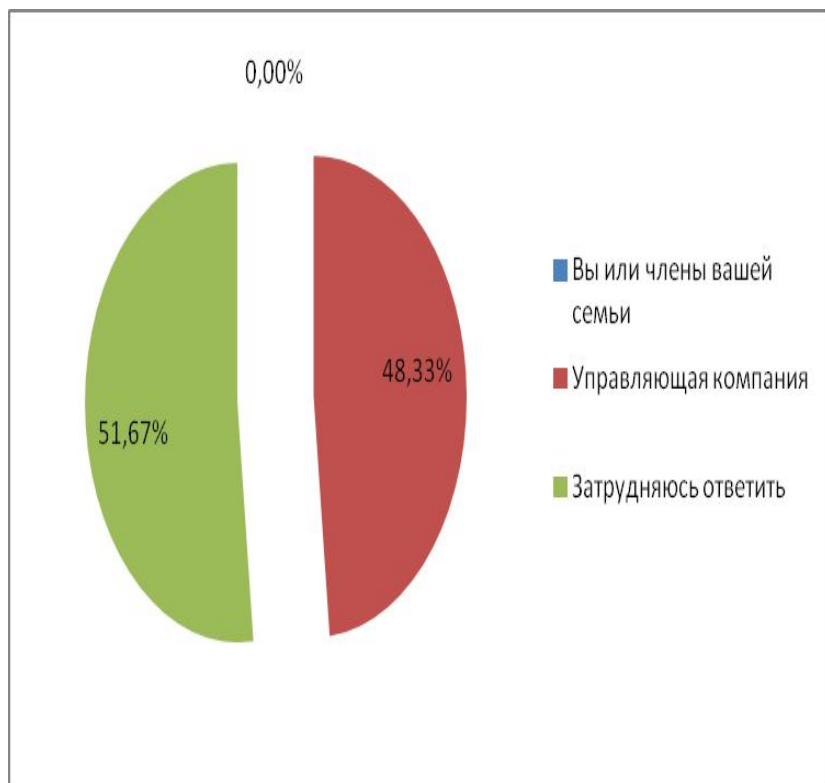


**Заклучен ли у вас договор с вашей
Управляющей компанией?**

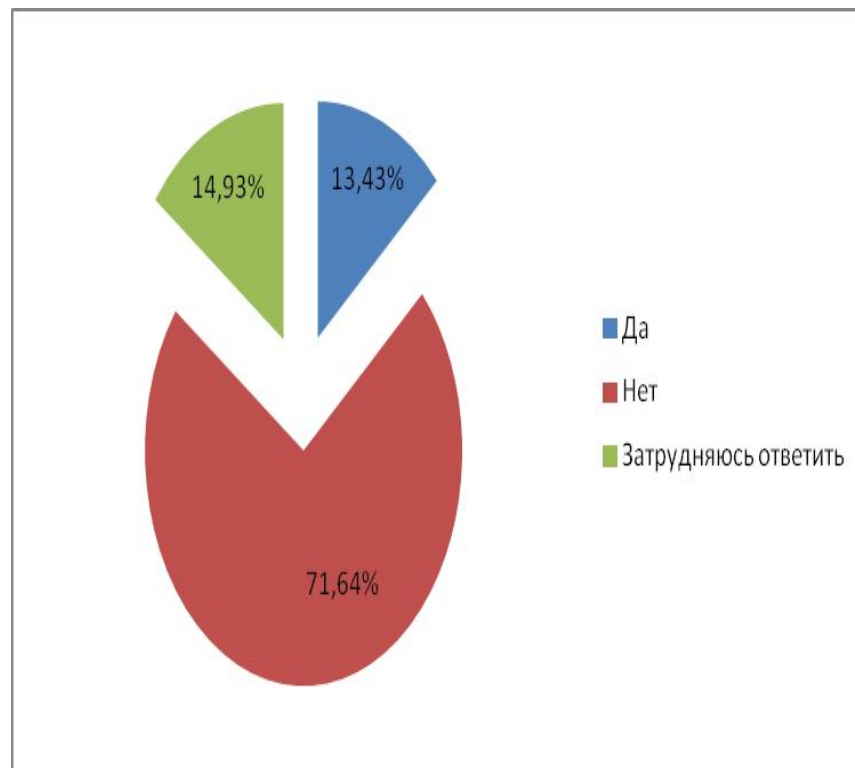


Информированность жителей о форме управления домом и выборе управляющей организации

Кто был инициатором заключения данного
договора?



Участвовали ли вы в выборах вашей
Управляющей компании?





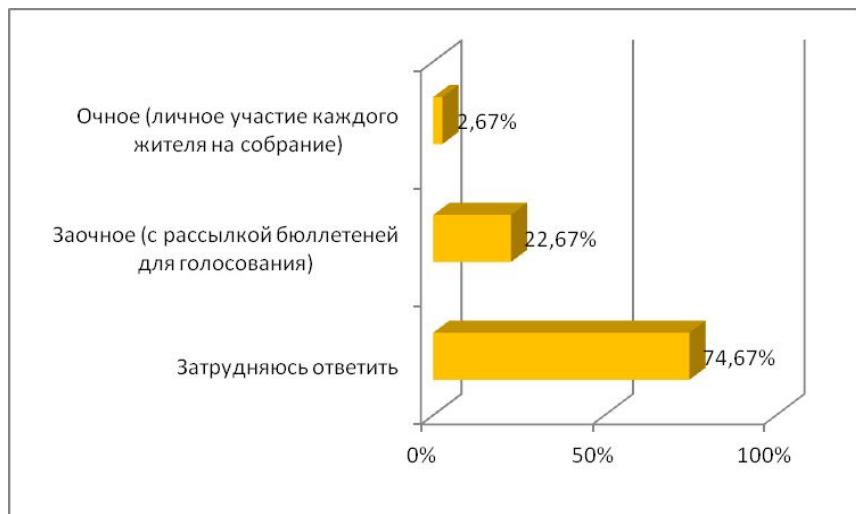
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральный Партийный проект «УПРАВДОМ»

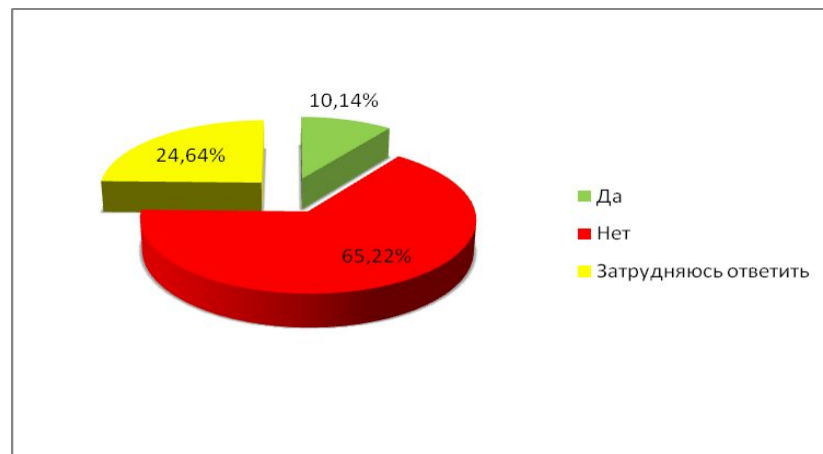


Информированность жителей о форме управления домом и выборе управляющей организации

**В каком виде проводилось голосование
собственников жилья при выборе
Управляющей компании?**



**Если Вы и жители вашего дома не участвовали в
выборе Управляющей компании, то имеете ли вы
Отчет о результатах конкурсного отбора, по
результатам которого ваша компания получила в
управление ваш дом?**



Известны ли вам подлоги (подделки) бюллетеней общего голосования, проводимого с участием Вашей Управляющей компании?»

59,15 % респондентов дали отрицательный ответ, а 38,03 % затруднились ответить. Однако 2 человек (2,82 %) отметили, что слышали о данных случаях.



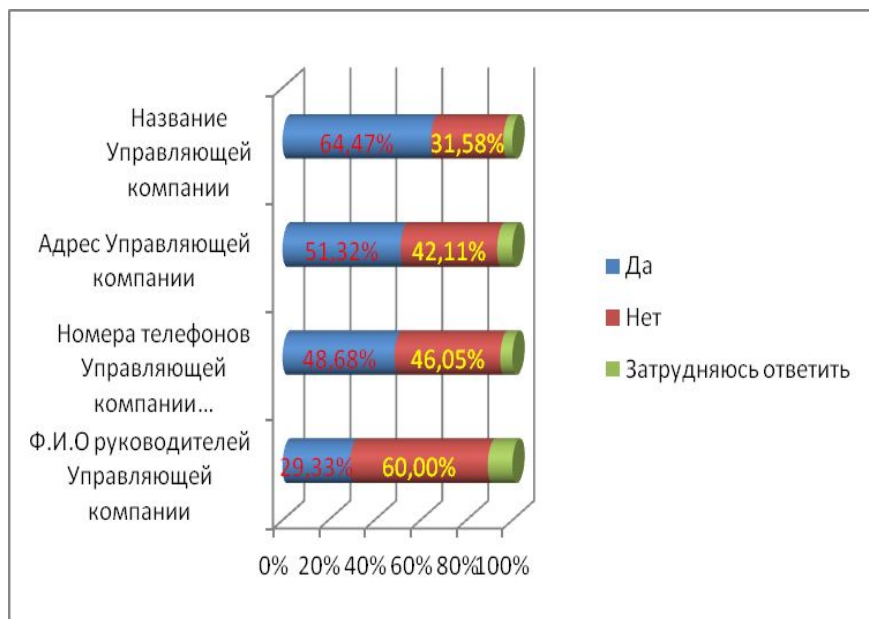
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральный Партийный проект «УПРАВДОМ»

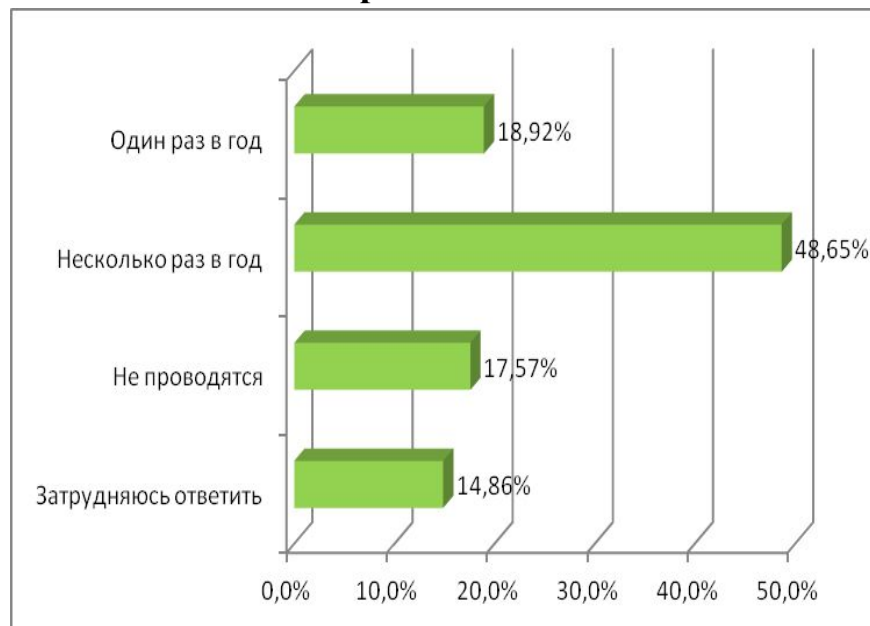


Информированность жителей о работе управляющих организаций

Имеете ли Вы информацию о Вашей управляющей компании?



Оценка периодичности проведения среди жильцов дома общие собрания собственников жилья



Около трети горожан не знают название управляющей компании, 46,05% не знают и номера телефонов Управляющей компании. Доля отрицательных ответов по данному вопросу составляет почти 31,58% (3,95 % затруднились ответить, что также свидетельствует об их неинформированности).



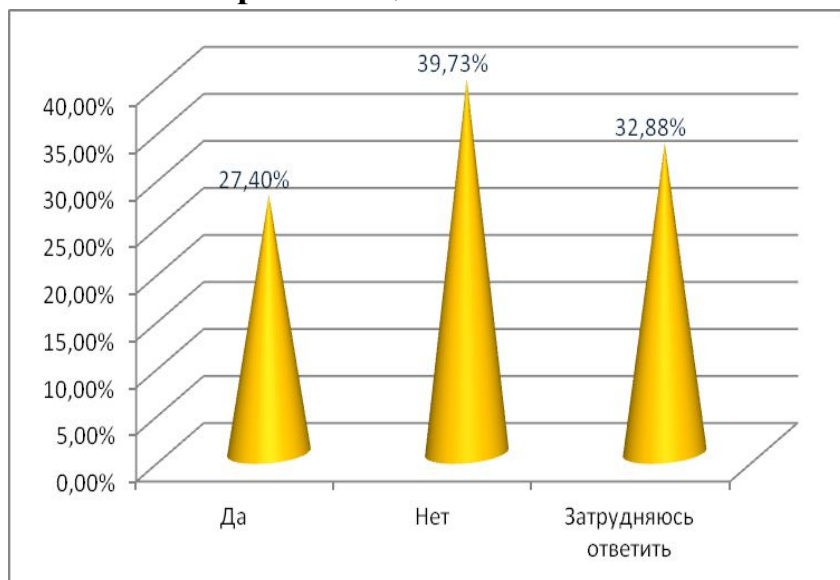
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральный Партийный проект «УПРАВДОМ»

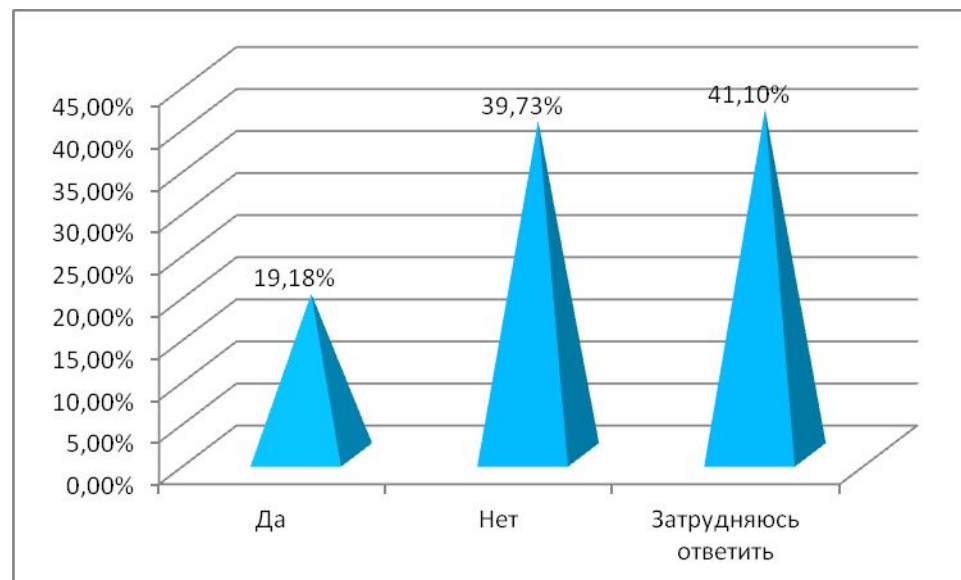


Информированность жителей о работе управляющих организаций

Принимает ли участие в общем собрании собственников жилья представитель Управляющей компании?



При проведении общего собрания осуществляется ли учет бюллетеней вашего участия?



Представители Управляющих компаний принимают участие в общих собраниях собственников жилья. Всего 27,4 % респондентов на данный вопрос дали положительный ответ, в то время как **отрицательных ответов оказалось почти в 1,5 раза больше (39,73 %)**. **Отрицательные ответы на вопрос «Осуществляется ли выдача/рассылка решений общего собрания собственникам жилья?» также преобладали над положительными (50,00 % против 36,11 %).**



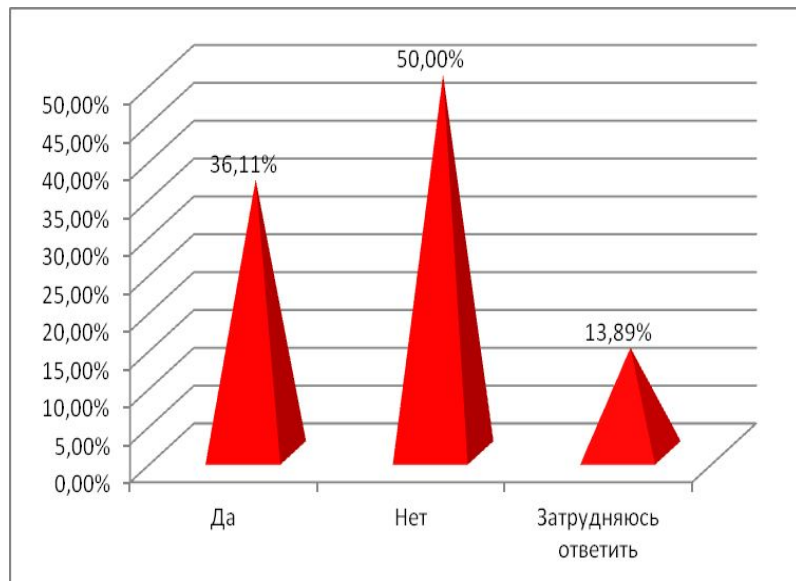
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральный Партийный проект «УПРАВДОМ»

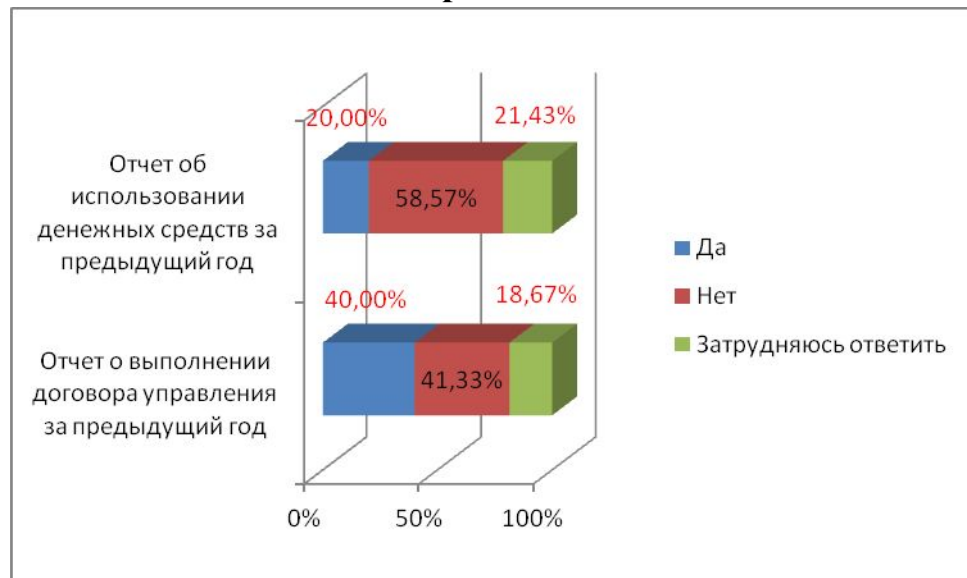


Информированность жителей о работе управляющих организаций

Осуществляется ли выдача/рассылка решений общего собрания собственникам жилья?



Доведение Управляющей компанией до собственников жилья отчетов о проделанной работе



Низко была оценена жителями города Владимир работа Управляющих компаний по информированию населения о своей деятельности. **Отчет об использовании денежных средств за предыдущий год получили лишь 20,00% горожан от управляющих компаний.** Подавляющее же большинство населения критически оценили работу управляющих компаний по данному вопросу, считая, что их деятельность должна быть более прозрачна для собственников жилья.



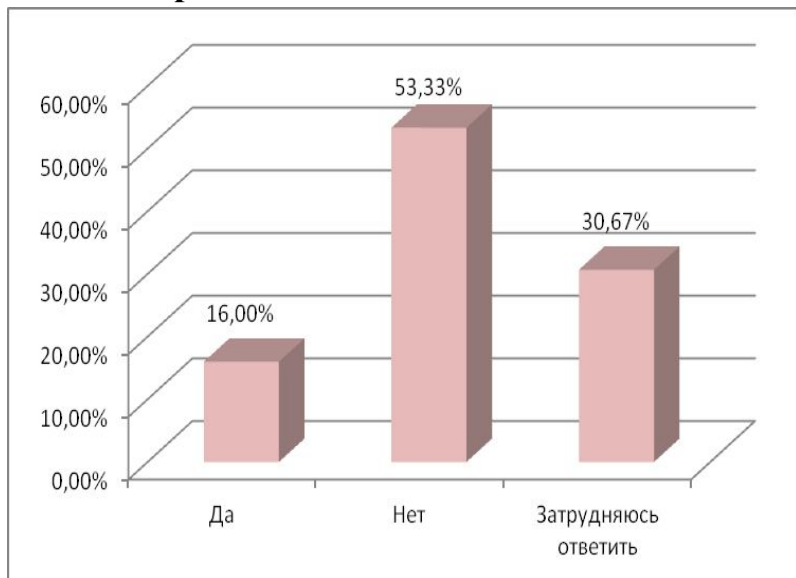
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральный Партийный проект «УПРАВДОМ»

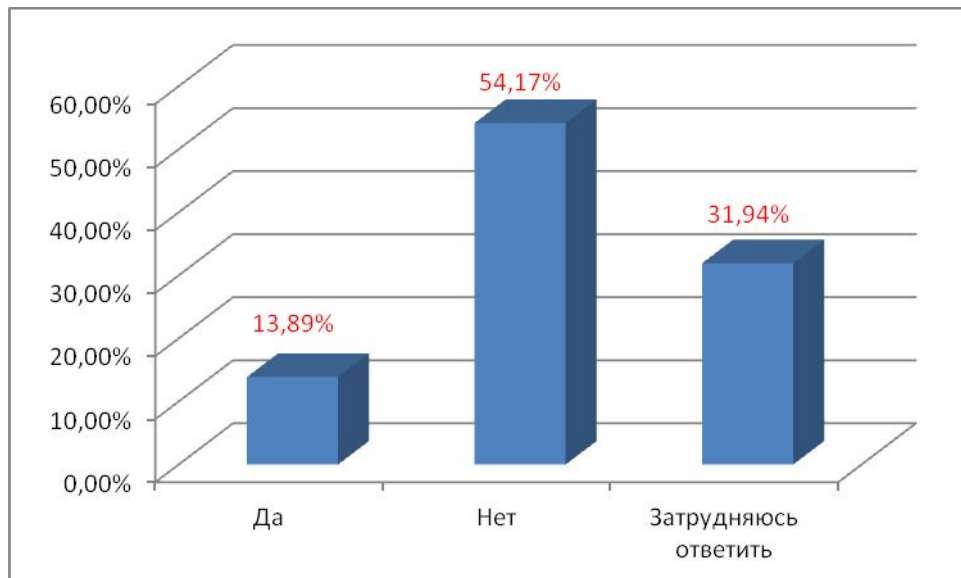
Информированность жителей о работе управляющих организаций



Утверждается ли плата за содержание и ремонт жилого помещения на общем собрании собственников жилья?



Предоставляет ли Управляющая компания смету своих расходов на проведение каждого вида работ?



Работа управляющих компаний по доведению до жителей информации о расходовании финансовых средств была также **оценена низко**.



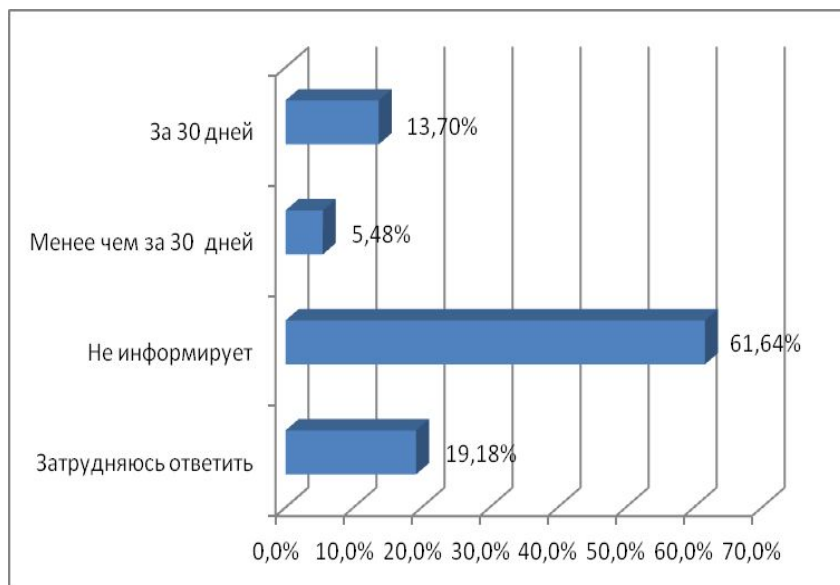
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральный Партийный проект «УПРАВДОМ»

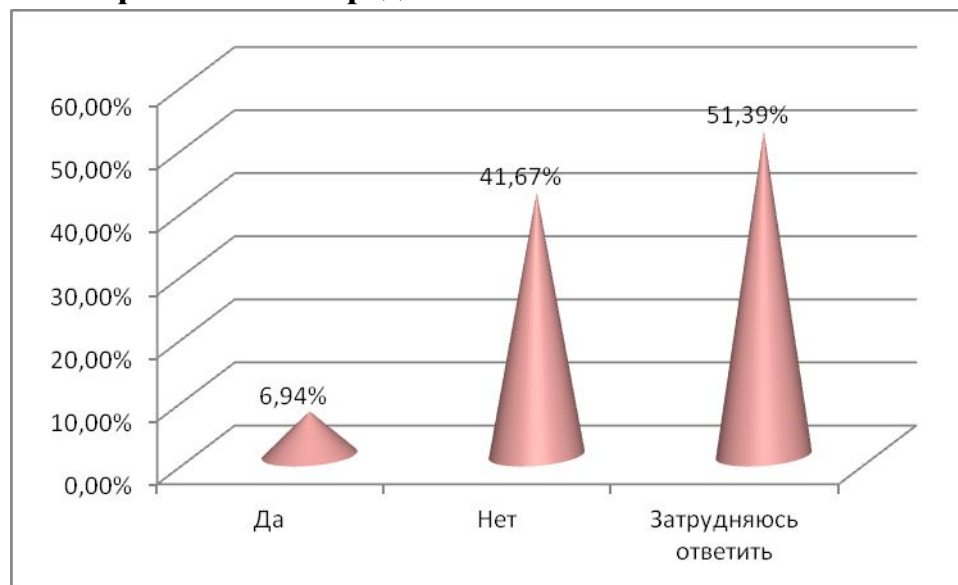
Информированность жителей о работе управляющих организаций



Осуществляет ли Управляющая компания информирование собственников жилья об изменении платы за жилое помещение?



Осуществляет ли Управляющая компания постоянное и своевременное информирование собственников о необходимых ремонтных работах и требующихся для этого финансовых средствах?



Большинство горожан критически оценили работу управляющих компаний по информированию населения. Положительные ответы были получены только в 6,94 % анкет.



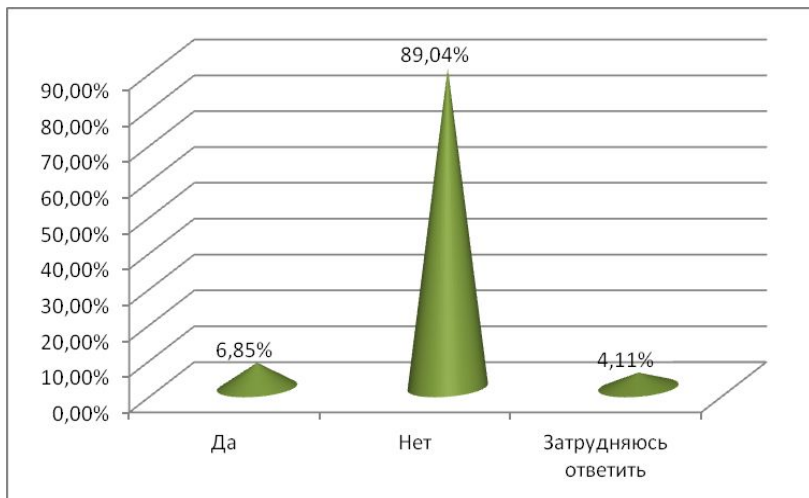
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральный Партийный проект «УПРАВДОМ»

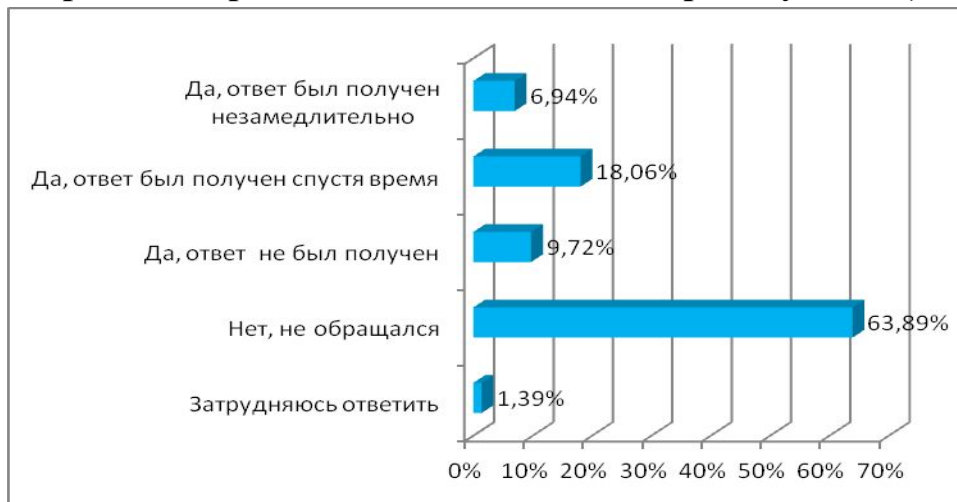
Информированность жителей о работе управляющих организаций



Знаете ли вы порядок контроля с вашей стороны за выполнением Управляющей компанией своих обязанностей по предоставлению услуг?



Обращались ли вы когда – либо в Управляющую компанию для получения тех или иных сведений (протокол Общего собрания собственников, решения Общего собрания собственников, использование средств Управляющей компанией и пр. документы)?



Очень низкую информированность горожан о работе управляющих компаний подтвердили ответы респондентов на такой вопрос анкеты, как «Знаете ли Вы порядок контроля с Вашей стороны за выполнением Управляющей компанией своих обязанностей по предоставлению услуг?». 89,04 % опрошенных жителей отметили, что не знают его и еще 4,11 % затруднились ответить. Это также является свидетельством того, что **горожане не владеют информацией в полной мере.**



ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральный Партийный проект «УПРАВДОМ»

Оценка жителями платы за жилье

Как вы оцениваете сумму платы за жилье?



Почти все опрошенные (93,25%) оценили ее как высокую. При этом, если 36,49 % жителей оценили ее как высокую, с которой они хоть и с трудом, но справляются, то 56,76% респондентов отметили, что она непомерно высока и семейный бюджет не позволяет ее оплачивать. Особенно часто такие оценки встречались у жителей, проживающих в старых домах.



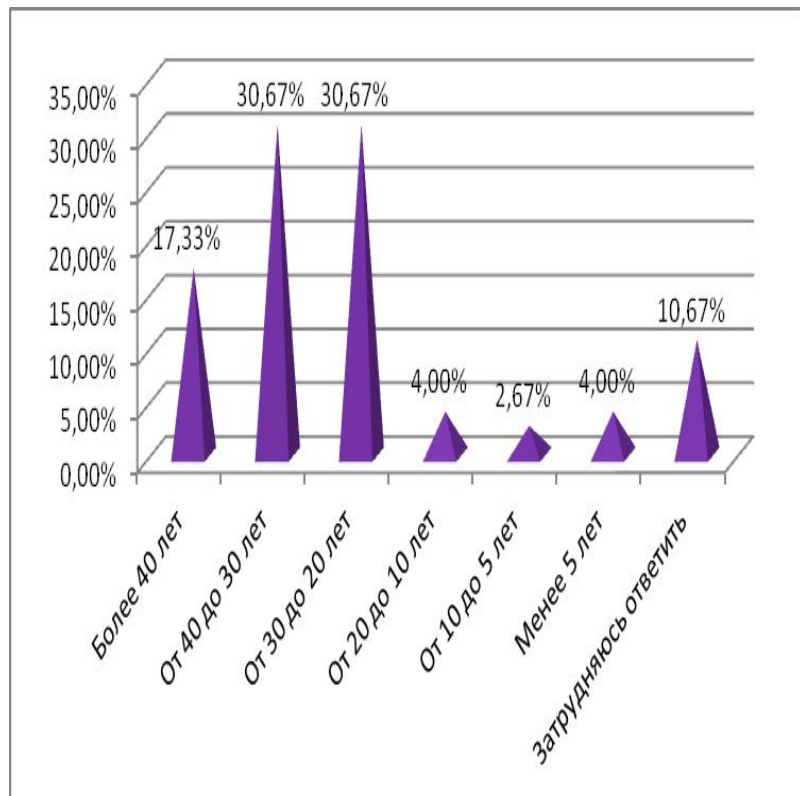
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральный Партийный проект «УПРАВДОМ»

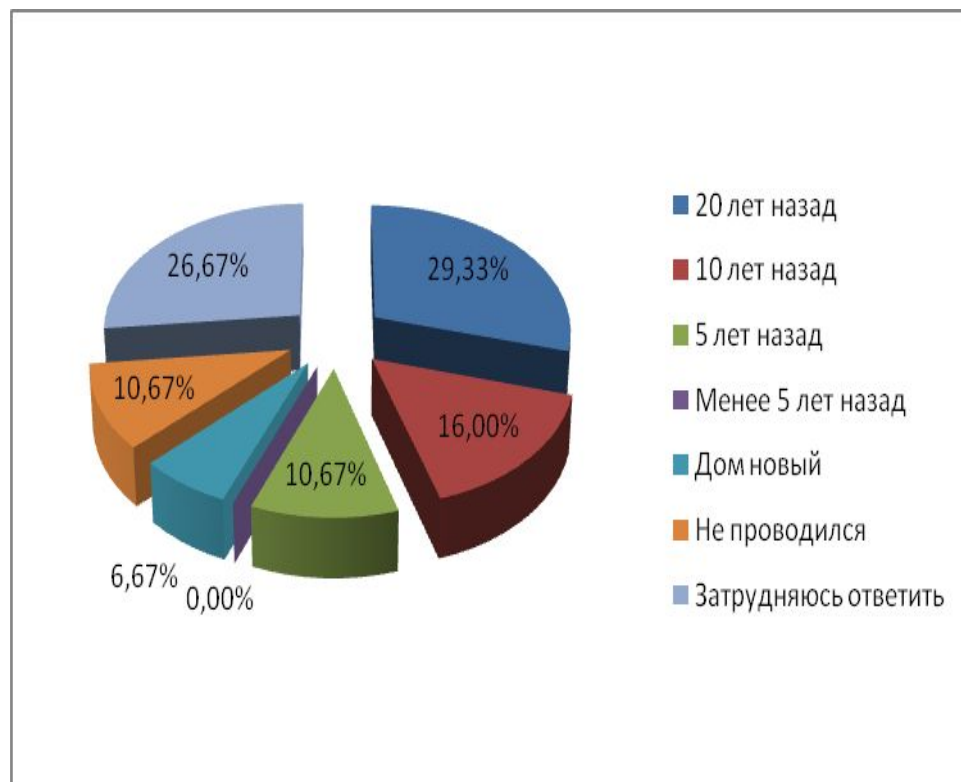
Работа организаций, управляющих жилыми домами, в оценке горожан: качество предоставляемых услуг



Сколько лет вашему дому?



Как давно в доме был проведен капитальный ремонт?





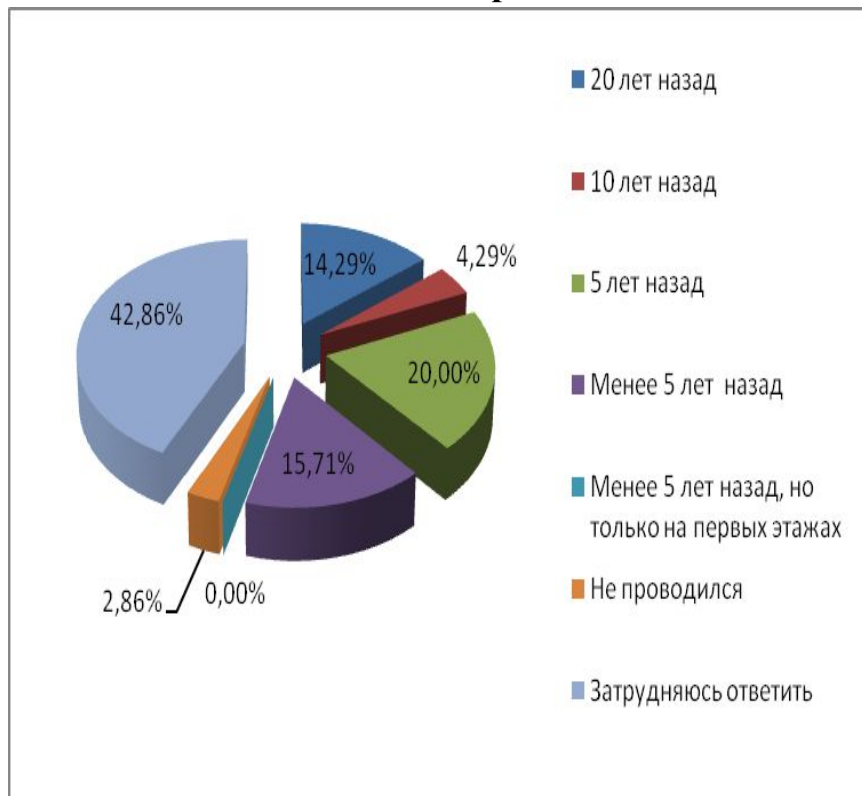
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральный Партийный проект «УПРАВДОМ»

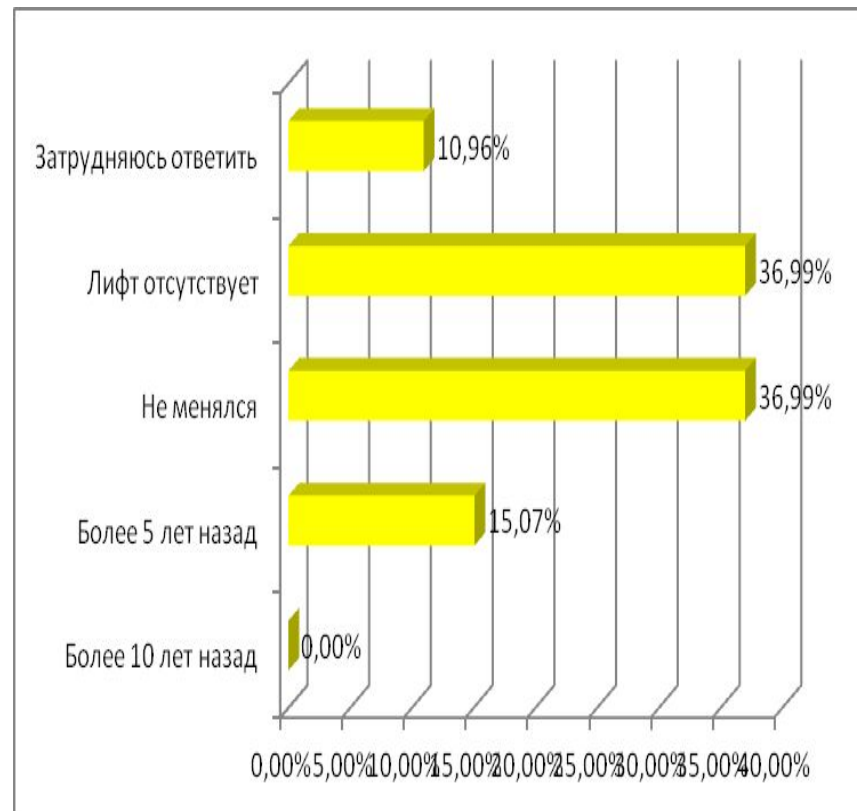
Работа организаций, управляющих жилыми домами, в оценке горожан: качество предоставляемых услуг



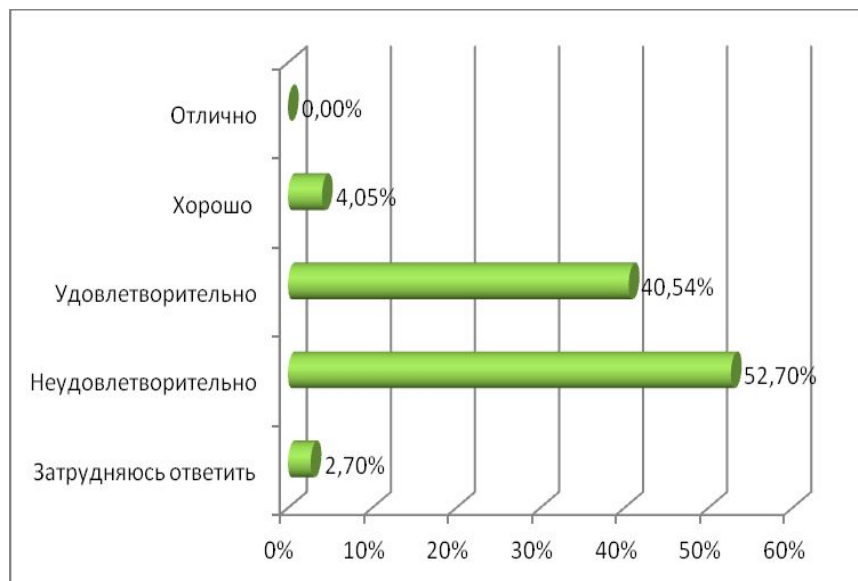
Как давно в подъездах дома был проведен косметический ремонт?



Как давно в доме менялся лифт?



Оценка деятельности Управляющих компаний



Хотели бы Вы сменить Управляющую компанию?



Около 55% респондентов готово к смене управляющей компании, не оправдавшей их доверие.

Многие жители плохо информированы о системе управления жилыми домами, не имеют о ней полного представления. Поэтому на вопросы, которые касаются выбора управляющих компаний, участия в ней собственников жилья респонденты часто затруднялись ответить. При этом опрос показал низкую вовлеченность населения в этот процесс. Это свидетельствует о низкой правовой грамотности определенной части населения в этой области и ее пассивности.

Проведенное исследование подтвердило необходимость повышения профессиональной компетенции специалистов государственных и муниципальных органов власти, занимающиеся вопросами управления жилищным фондом, руководителей и специалистов управляющих организаций многоквартирными домами, председателей и руководящих сотрудников ТСЖ. Получение ими дополнительных знаний в таких областях как, организация производственно-хозяйственной деятельности, экономика, техническая эксплуатация многоквартирных домов и предоставление коммунальных услуг, управление качеством услуг, налогообложение и бухгалтерский учет хозяйственной деятельности Управляющей организации позволит повысить эффективность своей деятельности.

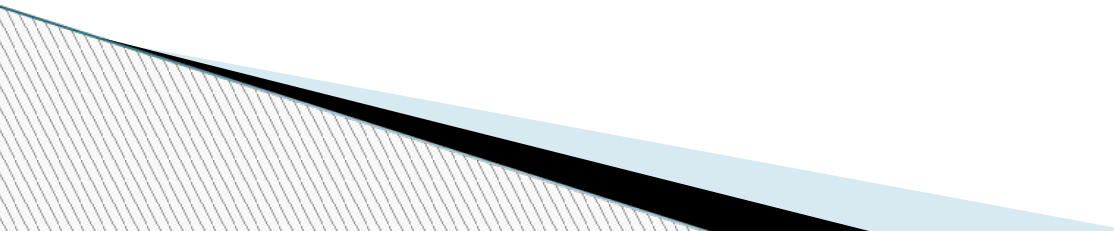
Этап 1. Организация научно-исследовательской работы в регионе

- Обоснование необходимости выполнения исследовательских работ по изучению состояния жилищно-коммунальной сферы муниципального образования.
- Выбор источника финансирования: бюджет муниципального образования (Вариант 1), внебюджетные источники (вариант 2). Приблизительный (рекомендуемый) размер финансирования составляет 5 миллионов рублей на проведение исследования на территории, населенной 300 тысячами жителей.

Этап 2. Организация процесса обучения и формирования профессионального сообщества управляющих многоквартирными домами

- Выбор источника финансирования: бюджет муниципального образования (Вариант 1), внебюджетные источники (вариант 2). Приблизительный (рекомендуемый) размер финансирования составляет 15 тысяч рублей на одного обучающегося. Необходимое количество обучаемых определяется на основании исследования состояния жилищно-коммунальной сферы муниципального образования.

Методика исследования

- Анализ жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования
 - Состояние организации управления и финансовой деятельности предприятий в сфере жилищно-коммунального хозяйства (производственные программы, кадровый состав, оплата труда специалистов и руководителей, финансовое состояние, основные средства, налоговая нагрузка, себестоимости услуг)
 - Оценка деятельности управляющих организаций и ТСЖ населением.
 - Оценка профессионального уровня предприятий в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
 - Методика организации, выбора и формирования сетевой модели образовательных площадок в регионах в сфере обучения по направлению «Управление многоквартирным домом».
 - Методика разработки программы модернизации системы управления жилищно-коммунальной сферы.
- 

Ожидаемые результаты НИР

- **Разработка рекомендаций по совершенствованию структуры управления жилищно-коммунальным фондом в муниципальном образовании.**
- **Разработка плана информационного обеспечения собственников помещений в многоквартирных домах, а также предприятий и организаций, осуществляющих деятельность в сфере жилищно-коммунального хозяйства, по вопросам управления многоквартирными домами**
- **Подготовка предложений органам исполнительной власти муниципалитета по учету категорий и технического состояния многоквартирных домов при формировании ставки планово-нормативного расхода на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирных домах с различной степенью износа.**
- **Разработка комплекса предложений по совершенствованию нормативно-правовой базы, регулирующей отношения в сфере ЖКХ.**
- **Разработка механизмов эффективного управления многоквартирными домами, направленных на повышение комфортности проживания (включая энергосберегающие мероприятия, использование новых технологий и материалов и др.), а также по разработке различных способов финансирования указанных мероприятий (включая привлечение заемных финансовых средств) для их дальнейшей реализации с учетом решений собственников помещений в многоквартирных домах.**

Ожидаемые результаты НИР

- **Оценка и совершенствование договорных взаимоотношений с ресурсоснабжающими организациями теплоснабжения, на поставки горячей воды, на отпуск холодной питьевой воды и прием сточных вод при заключении договоров с ресурсоснабжающими организациями с целью рекомендации их использования организациями, управляющими многоквартирными домами.**
-
- **Разработка предложений по совершенствованию механизма начисления, сбора, распределения и учета платежей населения и других потребителей жилищно-коммунальных и прочих услуг;**
-
- **Разработка системы мониторинга и анализа проблем, возникающих в деятельности организаций, управляющих многоквартирными домами, с ежеквартальным рассмотрением результатов мониторинга на заседаниях органа по рассмотрению проблемных вопросов при осуществлении деятельности организаций, управляющих многоквартирными домами.**
-
- **Разработка показателей реализации программы, разработаны индикаторы эффективности реализации программы, разработка сетевого план-графика реализации программы**

Ожидаемые результаты НИР

- **Разработка системы обучения управляющих многоквартирными домами.**
-
- **Анализ образовательных возможностей и подготовка условий для организации обучения квалифицированных управляющих многоквартирными домами (определение базовых площадок для систематического обучения профессиональных управляющих недвижимостью (председателей ТОС, ТСЖ, домовых и уличных комитетов), определение круга вопросов и подготовка педагогического состава для проведения обучения).**
-
- **Определение уровня подготовленности лиц, осуществляющих управление МКД, определение круга лиц для подготовки профессиональных управляющих недвижимостью посредством проведения опросов, анкетирования и интервьюирования населения с использованием материалов на печатном и электронном носителях.**
-
- **Разработка и сопровождение методического материала для обучения профессиональных управляющих недвижимостью (курс лекций, пособия, раздаточный материал для слушателей, тесты).**