

Некоммерческая организация  
«Пермский Фонд содействия товариществам собственников жилья»

**Итоговый комплексный  
аналитический отчет**  
по итогам научного социологического  
исследования по теме  
**«Управление многоквартирным домом:  
становление взаимодействия»**

подготовлен в рамках выполнения договора № Г-14 от 21 октября 2013 г. с  
Институтом социально-экономических и политических исследований  
(Фондом ИСЭПИ)

При реализации проекта использованы средства государственной поддержки,  
выделенные Институтом социально-экономических и политических исследований  
(Фондом ИСЭПИ) в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента  
Российской Федерации от 29.03.2013 № 115-рп

**Пермь 2014**

## Содержание

<b>I. Описание выборки исследования.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Цели, задачи и гипотезы исследования.....</b>	<b>4</b>
<i>1.1. Цель исследования: .....</i>	<i>4</i>
<i>1.2. Задачи исследования: .....</i>	<i>4</i>
<i>1.3. Гипотезы исследования: .....</i>	<i>4</i>
<b>2. Методика и технология проведения исследования .....</b>	<b>5</b>
<i>2.1. Количественное исследование.....</i>	<i>5</i>
<i>2.1.1. Сроки и процедура опроса («полевых» работ).....</i>	<i>7</i>
<i>2.1.2. Выборка исследования (объекты – многоквартирные дома) .....</i>	<i>7</i>
<i>2.1.3. Трудности, с которыми столкнулось большинство интервьюеров .....</i>	<i>9</i>
<i>2.1.4. Методы и результаты контроля работы интервьюеров.....</i>	<i>10</i>
<i>2.2. Качественное (экспертное) исследование.....</i>	<i>11</i>
<i>2.2.1. Методы сбора данных и их обоснование .....</i>	<i>11</i>
<i>2.2.2. Глубинные интервью .....</i>	<i>12</i>
<i>2.2.3. Фокус-группы .....</i>	<i>13</i>
<i>2.2.4. Характеристика итоговых результатов.....</i>	<i>14</i>
<b>II. Результаты исследования.....</b>	<b>16</b>
<b>1. Основные социальные и демографические характеристики выборки .....</b>	<b>16</b>
<b>2. Управляющая компания и Совет МКД – кто хозяин в доме? .....</b>	<b>18</b>
<i>2.1. Оценка доли собственников, желающих и умеющих заниматься управлением МКД .....</i>	<i>19</i>
<i>2.2. Анализ потребности и умения руководителей Советов МКД заниматься управлением МКД .....</i>	<i>22</i>
<i>2.3. Анализ форм и уровня взаимодействия УК и Советов МКД .....</i>	<i>24</i>
<i>2.4. Совет МКД и жители: первые шаги к взаимодействию .....</i>	<i>26</i>
<i>2.5. Собственники - управляющая компания: что они знают друг о друге?.....</i>	<i>28</i>
<i>2.6. Информационная составляющая системы взаимодействий.....</i>	<i>34</i>
<i>2.7. Как сами управляющие компании оценивают взаимодействие с Советами МКД? .....</i>	<i>35</i>
<b>III. Модели взаимодействия Советов МКД и управляющих компаний.....</b>	<b>38</b>
<b>IV. Выводы по результатам исследования .....</b>	<b>42</b>
<b>Выводы .....</b>	<b>42</b>
<b>Рекомендации .....</b>	<b>46</b>
<i>Приложение 1. Атлас исследования (линейные распределения) .....</i>	<i>48</i>
<i>Приложение 2. Анкета для жителей многоквартирных домов г. Перми .....</i>	<i>60</i>
<i>Приложение 3. Топик-гайд для глубинных интервью.....</i>	<i>67</i>
<i>Приложение 4. Топик-гайд для фокус-групп .....</i>	<i>69</i>
<i>Приложение 5. Общая схема исследования.....</i>	<i>70</i>

## I. Описание выборки исследования

В 2011 году в результате кардинальных, но не окончательных изменений Жилищного кодекса, на сцене появился субъект, которого следовало бы выдумать, если бы сама жизнь не сформировала потребности в обратной связи потребителей и управленцев. Начали формироваться **Советы многоквартирных домов** (Советы МКД). Уже запущены механизмы обучения представителей Советов, как по инициативе органов местного самоуправления, так и самих управляющих компаний. В настоящее время уровень **сформированности** Советов оценивается примерно в 45% от необходимого (в среднем по Пермскому краю). Совершенно очевидно, что нужно выстраивать и **систему работы** с ними со стороны УК, органов местного самоуправления, специализирующихся в данной сфере НКО.

Включение Советов МКД в процесс управления многоквартирными домами **на основе конструктивной и методически насыщенной подготовки** имеет неопределимую значимость для местных сообществ в целом в плане «расшивки» узких мест в этой сложнейшей сфере, укреплении социальной стабильности в городах России.

Советы МКД начинают включаться в процессы планирования, контроля, приемки работ, составления смет расходов по дому, формируются **системы отношений** Советов и управляющих компаний. А эти **отношения гораздо сложнее, чем их пытаются представить**: они вбирают в себя и управление многоквартирными домами, и отчаянно монопольное положение поставщиков коммунальных ресурсов, и **соседское взаимодействие** в самих домах (или его отсутствие).

Рискнем предположить, что сейчас **управляющие компании - единственный субъект на рынке, который обладает всеми компетенциями**, в отличие от других участников – здесь знания и навыки, полученные в ходе непростого диалога с ресурсоснабжающими организациями, властями всех уровней, контрольными органами, потребителями. Если у всех остальных такая компетентность однобокая, «подобная флюсу», то управляющим компаниям приходится по роду своей деятельности формировать **наиболее полный спектр всех возможных взаимодействий**. Спорадически наблюдающаяся истерия в центральных СМИ в отношении УК, непродуманные нормативные решения болезненно отзываются не только на управляющих компаниях, а даже прежде всего на перспективах налаживания этого взаимодействия.

**Изучение непростых процессов взаимодействий собственников и УК** позволит представить объективную картину происходящего в сфере управления многоквартирными домами, увидеть нарождающиеся инновационные управленческие технологии, дать прогноз и рекомендации относительно оптимальных путей развития жилищно-коммунальной сферы.

## **1. Цели, задачи и гипотезы исследования**

### **1.1. Цель исследования:**

Изучение технологий и механизмов формирования, а также оценка эффективности различных моделей взаимодействий Советов многоквартирных домов и управляющих организаций.

### **1.2. Задачи исследования:**

1. Разработать методологию и инструментарий исследования, с учетом взаимодействия с управляющими организациями и Советами многоквартирных домов.
2. Провести исследование моделей взаимодействия в сфере управления многоквартирными домами в городе Перми.
3. Подготовить аналитические материалы по результатам исследования, дать прогноз и рекомендации относительно оптимальных путей развития жилищно-коммунальной сферы в городе Перми и регионе в целом для органов государственной власти и местного самоуправления, местных сообществ.
4. Организовать взаимодействие с органами местного самоуправления и государственной власти с целью их привлечения к практической апробации выводов и рекомендаций, полученных в ходе исследования, в том числе с выходом на программно-целевые методы.

### **1.3. Гипотезы исследования:**

1. Собственники помещений в многоквартирных домах в целом готовы к конструктивному взаимодействию с управляющими организациями, наиболее важным здесь является качество группы, составляющей Совет многоквартирного дома, включающее такие характеристики, как подготовленность к деятельности и включенность в нее.
2. Ключевым фактором, влияющим на эффективность взаимодействия, является позиция управляющей организации, а не нормативная политика, или позиция местной власти.
3. На эффективность взаимодействия с потребителями решающее значение имеет объем жилищного фонда, находящегося в управлении УК, превышение определенных значений ведет к резкому падению качества управления, прежде всего в плане уровня общения с собственниками и нанимателями помещений в МКД.
4. Технологии взаимодействия, развивающиеся «от простого к сложному», трансформируют публичные стратегии, как представителей собственников, так и руководства управляющих организаций.

5. Критическая масса позитивных взаимодействий переформатирует психологический и социальный климат всего объекта – многоквартирного дома, создает возможность развития новой жилищной культуры.

В результате проведенного исследования подготовлены рекомендации для органов государственной власти и местного самоуправления, субъектов управления МКД, дан прогноз направлений трансформации экономического поведения собственников в МКД.

Результаты исследования направлены губернатору Пермского края, в Министерство строительства и ЖКХ Пермского края, Главе города Перми, в Администрацию города Перми и Пермскую городскую Думу, Уполномоченному по правам человека Пермского края, в аппарат Законодательного собрания Пермского края, Инспекцию государственного жилищного надзора Пермского края, региональную Общественную палату, представителям экспертного сообщества и управляющим компаниям.

## **2. Методика и технология проведения исследования**

«Полевая» часть исследования включала в себя три метода сбора социологической информации: **массовый опрос** собственников МКД (анкетирование-интервьюирование), **фокус-групповое интервью** с руководством Советов МКД и **глубинное интервью** со специалистами УК. Первый метод относится к количественному типу исследования, два других – к качественному.

Итак, в рамках проекта специалистами НКО «Пермский фонд содействия товариществам собственников жилья» в течение апреля-июня 2014 года проведены следующие мероприятия:

- проведено количественное социологическое исследование - массовое анкетирование собственников помещений в 20 многоквартирных домах города Перми, получено 400 заполненных результативных анкет полуформализованных интервью;
- произведено качественное социологическое исследование, проведено 50 глубинных интервью и 10 фокус-групп.

### **2.1. Количественное исследование**

Для формирования исследуемой выборки для массового опроса была использована актуализированная на 31.12.2013 г. база данных по многоквартирным домам города (предоставлена Департаментом ЖКХ администрации города Перми). База содержала информацию по способу управления домом (ТСЖ, УК), а также по УК – срок принятия дома в управление.

В основе выборки объектов - типология управляющих компаний, в соответствии с одной из гипотез проекта. Опыт деятельности авторов проекта по мониторингу качества управления МКД и составления различных рейтингов по заказу администрации г. Перми показывает, что «границей падения» качества управления МКД является общий объем жилищного фонда в управлении

конкретной УК на уровне 200-250 тыс. кв.м. Поэтому в выборке были представлены:

- 3 управляющих компании с объемом жилищного фонда в управлении до 100 тыс. кв.м (6 многоквартирных домов);
- 4 управляющих компании с объемом жилищного фонда в управлении от 100 до 250 тыс. кв.м (8 многоквартирных домов);
- 3 управляющих компании с объемом жилищного фонда в управлении свыше 250 тыс. кв.м (6 многоквартирных домов).

По каждой управляющей компании были выбраны по 2 МКД, один – сроком сдачи в эксплуатацию до 1990 г., один – сроком сдачи в эксплуатацию с 1990 г. и позднее. Количество квартир в каждом из домов – не менее 80. Таким образом, исследуемая выборка для массового опроса представляла собой 400 респондентов, проживающих в разных районах города и в разных типах МКД.

Половозрастная выборка респондентов в основном совпадает с демографическим паспортом города Перми (см. [www.perm.ru](http://www.perm.ru)). Доля респондентов – мужчин и женщин – в целом должна была соответствовать долям, зафиксированным в демографическом паспорте города Перми – 45% и 55 % (соответственно). В то же время опыт проведения аналогичных исследований показывает, что доля респондентов женщин несколько превышает указанный показатель и составляет до 62%.

Важным фактором для объективности исследования являлся возраст респондентов. Определяющим в данном случае является то, что доля респондентов старше 55 лет (порог зрелости) не должна существенно превышать статистические показатели в городе Перми (22%). Авторы и организаторы исследования считают, что доля таких респондентов не должна была бы быть выше 27%.

Командой проекта соблюдены следующие параметры выборки для массового анкетирования, предусмотренной методикой исследования:

### **ПОЛ**

	<b>Чел.</b>	<b>%</b>
Мужчина	170	42.5
Женщина	230	57.5
<b>Итого</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

### **ВОЗРАСТ**

	<b>Чел.</b>	<b>%</b>
18-30 лет	101	25.3
31-50 лет	164	41.0
51-65 лет	81	20.3
Старше 65 лет	54	13.5
<b>Итого</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

Помимо демографических показателей мы также учитывали такой важный

для данного типа исследования показатель, как **участие в работе Совета МКД**. Из состава респондентов должны были быть исключены члены избранных Советов многоквартирных домов, т.к. предполагалось их участие в проекте в составе фокус-групповых интервью, а собственно анкета предусматривала оценку деятельности Советов.

Для опроса отбирались респонденты, проживающие постоянно в конкретном многоквартирном доме и давшие согласие на участие в данном опросе (выборка неслучайная, целевая). Наниматели нежилых помещений не опрашивались. Опрос производился интервьюерами в соответствии с выборкой исследования и инструкцией по проведению полуструктурированных интервью.

Для проведения стандартизованного опроса была разработана анкета (объем – 6 страниц формата А4), содержащая 31 вопрос как закрытого, так и полукрытого/открытого типа (приложение 2 к настоящему отчету). Апробация анкеты («пилотаж») была проведена на первом этапе проекта. «Пилотажем» было охвачено 5 респондентов.

В ходе основного опроса фиксировались следующие реквизиты респондентов: ФИО, адрес, телефон – с его согласия. Эти данные использовались в дальнейшем при проведении контроля качества «полевых» работ.

### **2.1.1. Сроки и процедура опроса («полевых» работ)**

Начало опроса – 14 марта 2014 г.

Окончание опроса – 25 апреля 2014 г.

Для проведения исследования были привлечены 5 анкетёров (интервьюеров)<sup>1</sup> из числа специалистов, имеющих большой опыт работы в качестве анкетёров и интервьюеров в службах изучения общественного мнения г. Перми.

Общее число опрошенных – 400 респондентов из числа собственников в 20 многоквартирных домах (МКД) города Перми (по 2 МКД от 10 управляющих компаний). Опрос нанимателей и арендаторов, а также членов Советов многоквартирных домов был исключен. Собственники и наниматели нежилых помещений также не опрашивались.

### **2.1.2. Выборка исследования (объекты – многоквартирные дома)**

В основе построения дизайна выборки был заложен основной принцип: управление управляющей организацией и срок сдачи дома в эксплуатацию.

По этому критерию в выборку были включены дома, в зависимости от сроков введения в эксплуатацию, построенные в период с 1962 года по 1994 год:

---

<sup>1</sup> Т.к. в настоящем исследовании основным методом опроса предполагалось сделать самозаполнение, то интервьюерам была дана инструкция передавать анкету респонденту для самостоятельной работы с ней. Но в ряде случаев по объективным причинам анкетёр вынужден был выступать и в роли интервьюера. С целью единообразия терминологии далее в тексте будет употребляться термин «интервьюер», имея в виду отмеченные выше особенности его работы в данном проекте.

- до 1990 г. – 10 домов;
- 1990 г. и позднее – 10 домов.

В каждой из 10 УК в качестве объектов были выбраны по 1 дому вышеуказанных сроков постройки. Такой подход ориентирован на достижение целей исследования и позволил сравнивать ситуацию в домах различного «возраста». Следование принципам квотирования выборки по доле МКД (по сроку постройки) в общей массе жилищного фонда не позволило бы этого сделать. Из выборки исключены дома довоенной постройки и построенные в годы войны.

*Список объектов – многоквартирных домов*

№	Управляющая организация	Улица	№ дома	Год постройки
1	УК «Приоритет»	Карпинского	27	1977
2	УК «Приоритет»	Карпинского	77 Б	1993
3	ООО «РЕМОЗ»	Монастырская	123 А	1979
4	ООО «РЕМОЗ»	Толмачева	13	1993
5	ООО «Жилищная управляющая компания»	Пр. Парковый	38	1976
6	ООО «Жилищная управляющая компания»	Каменского	3	1992
7	УК «Дом Мастер»	Беляева	48	1985
8	УК «Дом Мастер»	Беляева	59	1992
9	НП «Жилкомсервис»	Декабристов	7	1978
10	НП «Жилкомсервис»	Декабристов	27	1993
11	ООО УК «ПРОФИ-ДОМ»	Семченко	15	1963
12	ООО «УК «ПРОФИ-ДОМ»	Советской Армии	23	1992
13	ООО «УК «Пермская модель комфорта»	Петропавловская	87	1970
14	ООО «УК «Пермская модель комфорта»	Пермская (Кирова)	46	1994
15	ООО «Моторостроитель»	Краснофлотская	36	1993
16	ООО «Моторостроитель»	Куйбышева	71/1	1981
17	ООО «Квадрат Строй Сервис»	Голева	11	1993
18	ООО «Квадрат Строй Сервис»	Шоссе Космонавтов	80	1967

№	Управляющая организация	Улица	№ дома	Год постройки
19	ООО «УК «Мастер Комфорта»	Бульвар Гагарина	107/5	1991
20	ООО «УК «Мастер Комфорта»	Макаренко	40	1962

### 2.1.3. Трудности, с которыми столкнулось большинство интервьюеров

В данном исследовании были предусмотрены квоты по полу и возрасту. Опрос усложнился тем, что можно было опрашивать только собственников жилья, при этом соблюдая шаг опроса и не нарушая заданной квоты по дому. Наиболее трудными оказались дома:

- ул. Голева, 11 (много пенсионеров);
- ул. Декабристов, 7 (много пенсионеров).

**Наиболее труднодостижимая возрастная группа** - мужчины среднего возраста от 30 до 50 лет, их либо трудно застать дома, либо у них нет желания отвечать на вопросы анкеты. Поэтому, этих респондентов опрашивать было сложнее. Много времени ушло на их поиски. С такой проблемой столкнулись в домах по следующим адресам:

- ул. Декабристов, 27;
- ул. Карпинского, 27;
- ул. Куйбышева, 71/1.

Выбранный первоначально принцип отбора квартир через этаж и еще одну квартиру, т.е. разных по площади и планировке, при проверке в полевых условиях оказался слабо осуществим, так как интервьюеры столкнулись с большим количеством отказов жильцов отвечать на вопросы. Было много квартир, в которых никого нет дома. В 5-ти этажных домах, где всего 70-90 квартир, было достаточно трудно опросить 20 собственников жилья, при этом, не нарушая квотного задания. А в доме № 27 по ул. Карпинского оказалось всего 48 квартир, поэтому квоту пришлось добирать в доме № 77Б по ул. Карпинского (та же УК «Приоритет»).

Иногда было сложно попасть на территорию дома. Таким труднодоступным оказался дом № 13 по ул. Толмачева (дом за высоким забором; консьерж). Вообще, это оказался один из самых трудных домов. Жильцы недовольны работой управляющей организации, трудно шли на контакт, было много отказов. Пришлось подключать старшую по дому (уговаривать на опрос).

Нередко интервьюеров не пускали в квартиру, забирали анкету для заполнения, а интервьюер ждал в подъезде или даже на улице.

Несмотря на то, что по инструкции оставлять анкету у респондента было нельзя, такие случаи тоже встречались, интервьюер сталкивался с проблемой - как

анкету забрать, приходилось ходить за анкетой по несколько раз (не было дома). А если забрать не мог, то искал нового респондента и проводил новое интервью.

Проблемным оказался дом по ул. **Советской Армии, 23**. Накануне были расклеены листовки негативного содержания, с нелестными отзывами о работе УК. Многие жильцы дома отказывались принимать участие в опросе (восприняли это как провокацию).

**Дома по доступности респондентов** оказались разными, даже если рассматривать один тип домов - 5-ти этажные. Одним интервьюерам удавалось опросить 20 человек за 2-3 дня. Другие – тратили на один дом неделю и больше, дожидаясь, когда в квартирах кто-нибудь появится.

Средний уровень отказов по выборке **от 15 до 25 в доме**.

#### **2.1.4. Методы и результаты контроля работы интервьюеров**

Весь полученный массив анкет прошел несколько видов контроля при приемке:

- визуальный контроль внешнего вида – 100% анкет;
- полнота ответов на закрытые вопросы – 100% анкет;
- полнота ответов на открытые вопросы – 100% анкет;
- правильность переходов – 100% анкет.

Для проведения углублённого контроля качества работы интервьюеров из всего массива 400 заполненных анкет **случайным образом было отобрано 160 анкет, или 40% общего объема исследования**. Контролировалась работа каждого интервьюера, результаты контроля заносились в «Анкету контроля качества полевых работ», специально разработанную в рамках данного проекта. При этом в анкету были включены **контрольные вопросы**, позволяющие контролировать все основные стадии работы с опросной анкетой:

- Пол
- Возраст
- Сфера деятельности
- Факт проведения опроса
- Опрос проводился в квартире по указанному адресу?
- Длительность опроса

**В качестве контрольных вопросов задавались также вопросы анкеты, которые явно должны были остаться в памяти респондентов:**

- Вопрос 4. Знаете ли Вы должностных лиц управляющей организации - руководителей и ответственных специалистов?
- Вопрос 8. Знаете ли Вы членов Совета вашего дома?

Контрольный опрос проводился по телефонным номерам, указанным респондентами при заполнении опросной анкеты в маршрутных листах интервьюеров. Всего по 160-ти анкетам было получено 8 замечаний.

Выявленные в процессе контроля замечания касались следующих обстоятельств:

- несоответствие ответов респондентов на вопросы 4 и 8 при основном и контрольном опросах (2 случая), т.к. отобранные контрольные вопросы не были «жестко» привязаны к конкретным событиям и фактам респондентов;
- несоответствие номеров телефона респондента, указанного в опросной анкете (2 случая);
- не всегда указывались номера анкет в маршрутных листах (в 4 случаях);
- в одном случае при контроле респондент отказалась назвать свой адрес.

При обнаружении ошибок со стороны анкетёра проводилась работа по их исправлению (уточнение ответов респондентов). В некоторых случаях при осуществлении контроля выявлены случаи заполнения анкет вдвоем – респондентом и еще одним членом семьи (супругом или супругой). Учитывая специфику опроса, по сути затрагивающего интересы домохозяйства в целом, экспертная группа проекта сочла это приемлемым.

Основной вывод, который можно сделать по результатам контрольного опроса – все недостатки, которые были выявлены контролёрами, явились следствием невнимательности интервьюеров, которые ошибались при написании номеров квартир и телефонов.

Обработка информации произведена группой специалистов под руководством к.с.н. В.А. Бурко, при этом произведено заполнение базы данных с использованием SPSS. Это позволяет при необходимости импортировать данные в любые совместимые СУБД, а также производить структурный анализ полученных материалов.

После получения и первичной обработки анкет экспертами проекта произведена дополнительная кодификация открытых и полукоткрытых вопросов.

Составлены статистические таблицы в формате Excel, на основе их сделан атлас исследования (приложение 1 к настоящему отчету), экспертами проекта сформированы основные запросы по анализу таблиц сопряженности между переменными и постоянными индикаторами, для формирования аналитических отчетных материалов исследования.

## ***2.2. Качественное (экспертное) исследование***

### ***2.2.1. Методы сбора данных и их обоснование***

Как уже было сказано выше, для сбора социологической информации в дополнение к массовому опросу жителей многоквартирных домов, были использованы фокус-групповые и глубинные интервью. В первых участвовали

представители руководства Советов МКД, а глубинные интервью проводились с представителями управляющих организаций (5 респондентов в каждой УК).

*Цель качественного (экспертного) исследования* – выявить основные подходы к развитию системы взаимодействий в процессе управления многоквартирным домом со стороны субъектов, так или иначе «причастных» к принятию управленческих решений.

*Предмет* исследования – мотивация субъектов управления МКД как результат трансформационного воздействия на поведение различных субъектов (персонала УК и членов Советов МКД) в процессе управления многоквартирным домом.

*Объектом* исследования являются различные категории субъектов, по факту формирующих жилищную политику на «первичном» уровне отношений в жилищной сфере.

*Аналитические задачи исследования.* При проведении данного типа исследования необходимо было, во-первых, уточнить и дополнить полученные в ходе анкетирования первичные результаты, во-вторых, получить значимую информацию от непосредственных акторов «первого плана». Именно эти люди играют значимую роль в принятии решений на поле управления конкретными многоквартирными домами.

Срок проведения качественного исследования – с 6 мая по 30 июня 2014 г.

### **2.2.2. Глубинные интервью**

После проведения массового анкетирования жителей многоквартирных домов проведено 50 индивидуальных глубинных интервью с различными группами респондентов из состава представителей персонала управляющих организаций (по 5 респондентов из каждой из 10 управляющих организаций):

- руководители управляющих организаций;
- заместители руководителей управляющих организаций;
- ключевые фигуры, осуществляющих управленческие функции в постоянном контакте с потребителями (состав инженерных, правовых, расчетных служб);
- специалисты, работающими непосредственно с потребителями, участвующие в собраниях, консультирующие граждан и т.п.

Организация контактов происходила при поддержке объединений управляющих компаний:

- НП «Пермская саморегулируемая организация ЖКХ» (5 компаний);
- НП «Ассоциация управляющих компаний» (5 компаний).

Для большей включенности в тематику проекта в каждом из объединений УК были проведены совещания с руководителями УК - потенциальными респондентами, руководителем проекта были разъяснены цели, задачи и общая

технология проведения исследования. Была достигнута договоренность о предоставлении по итогам формирования баз данных статистических таблиц в отношении респондентов, проживающих в домах данных УК (по массивам в 40 респондентов, 2 дома по 20 респондентов).

Проводили интервью:

Жуков Андрей Алексеевич, исполнительный директор Пермского Фонда содействия ТСЖ	15 интервью
Бурко Виктор Александрович, эксперт проекта	10 интервью
Шевцова Ирина Геннадьевна, привлеченный эксперт	25 интервью

Все интервью без сбоев записаны на диктофон, записи расшифрованы, подготовлено 50 транскриптов. Средняя продолжительность – 40-45 минут. Минимальная длительность – 26 минут, максимальная длительность – 1 час 09 минут.

### 2.2.3. Фокус-группы

В мае-июне, после проведения глубинных интервью было организовано проведение 10 фокус-групп (по одной на 2 дома конкретной УК) с представителями Советов МКД, задействованных в массовом исследовании. Смешанный характер фокус-групп позволило отследить сравнительные характеристики ситуаций в различных домах (по сроку ввода в эксплуатацию).

Глубинные интервью и фокус-группы проводились экспертами проекта (А.А.Жуков – 6 фокус-групп, и В.А. Бурко – 4 фокус-группы), владеющими проблематикой исследования. При первичном анализе транскриптов контролировалось наличие заданных вопросов, их последовательность и полнота, а также качество уточнений.

Организация фокус-групп проводилась в тесном сотрудничестве со специалистами управляющих организаций. Договоренность об этом достигалась при проведении глубинных интервью с руководителями УК и специалистами, непосредственно отвечающими за работу с потребителями.

Дискуссии, проходившие на фокус-группах, были записаны на диктофон, записи расшифрованы, подготовлено 10 транскриптов. Аудиофайлы и транскрипты фокус-групп пронумерованы. Все транскрипты проверены на предмет наличия ответов на все вопросы топик-гайда. Реквизиты респондентов приведены в начале каждого из транскриптов.

### Перечень фокус-групп (всего 10 фокус-групп)

№ п/п	Категория участников	Количество участников	№№ аудиофайла/транскрипта
1	Представители Советов многоквартирных домов ООО «Жилищная управляющая	7 участников	1

	компания»		
2	Представители Советов многоквартирных домов ООО «РЕМОЗ»	7 участников	2
3	Представители Советов многоквартирных домов ООО «УК «Приоритет»	6 участников	3
4	Представители Советов многоквартирных домов НП «Жилкомсервис»	7 участников	4
5	Представители Советов многоквартирных домов ООО «УК «Дом Мастер»	7 участников	5
6	Представители Советов многоквартирных домов ООО «УК «Мастер Комфорта»	7 участников	6
7	Представители Советов многоквартирных домов ООО «КВАДРАТ СТРОЙ СЕРВИС»	7 участников	7
8	Представители Советов многоквартирных домов ООО «УК «Пермская модель комфорта»	7 участников	8
9	Представители Советов многоквартирных домов ООО «УК «ПРОФИ-ДОМ»	7 участников	9
10	Представители Советов многоквартирных домов ООО «Моторостроитель»	7 участников	10

*В разработке методологии и инструментария исследования, в его организации, проведении и подготовке отчета принимали участие:*

- В.А. Бурко – эксперт проекта, доцент кафедры социологии и политологии гуманитарного факультета Пермского национального исследовательского университета (ПНИПУ), кандидат социологических наук, заслуженный деятель Российского общества социологов;
- Л.П. Зуев – эксперт проекта, Европейский клуб экспертов местного самоуправления;
- А.А. Жуков – эксперт проекта, Пермский Фонд содействия ТСЖ.

#### **2.2.4. Характеристика итоговых результатов**

Данный отчёт опирается на результаты всех трёх методов социологического исследования. Нами проанализированы и сгруппированы позитивные, негативные, нейтральные и «кризисные» факторы, влияющие на развитие взаимодействий Советов МКД и управляющих организаций, приведены экспертные мнения, в том числе с точки зрения «управленцев» и «потребителей». Дана оценка соответствия гипотез полученным данным, в ходе массового и экспертного исследований.

По результатам исследования подготовлены тезисы материалы и презентация для проведения итогового круглого стола и возможных аналогичных мероприятий. Целесообразно было бы провести обсуждение итогов исследования с коллегами, работающими в таком же (или примерно таком же) направлении – изучение процессов, происходящих в жилищной политике.

*В настоящем отчете использованы следующие сокращения:*

ЖК РФ	Жилищный кодекс РФ
ЖКХ	жилищно-коммунальное хозяйство
МКД	многоквартирный дом
МСУ	местное самоуправление
НКО	некоммерческая организация (организации)
СМИ	средства массовой информации
СМКД	совет многоквартирного дома (Совет МКД)
ТОС	территориальное общественное самоуправление
ТСЖ	товарищество собственников жилья
УК	управляющая организация (управляющая компания)

## II. Результаты исследования

### 1. Основные социальные и демографические характеристики выборки

Как уже было сказано выше, выборка для массового опроса носила смешанный характер: на этапе отбора МКД применялись особые квоты (принадлежность к УК, «возраст» дома, район нахождения), на этапе отбора респондентов применялся маршрутно-квотный метод (пошаговый отбор квартир, определение формы владения квартиры и половозрастная квота для отбора респондентов). В результате была сформирована выборка респондентов со следующими социальными и демографическими характеристиками:

#### 1) ПОЛ

	Чел.	%
Мужчина	170	42.5
Женщина	230	57.5
<b>Итого</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

#### 2) ВОЗРАСТ

	Чел.	%
18-30 лет	101	25.3
31-50 лет	164	41.0
51-65 лет	81	20.3
Старше 65 лет	54	13.5
<b>Итого</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

#### 3) СРОК ПРОЖИВАНИЯ В ДОМЕ

	Чел.	%
До 2-х лет	43	10.8
Свыше 2-х лет	355	88.8
<b>Итого</b>	<b>398</b>	<b>99.5</b>
Нет ответа	2	.5
<b>Итого</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

#### 4) ОБРАЗОВАНИЕ

	Чел.	%
Неполное среднее	9	2.3
Среднее	44	11.0
Среднее специальное	126	31.5
Высшее, незаконченное высшее	221	55.3
<b>Итого</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

#### 5) СФЕРА ОСНОВНОЙ (ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ) ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕСПОНДЕНТА

	Чел.	%
Бюджетное учреждение, муниципальное или государственное предприятие	52	13.0
Муниципальная или государственная служба	14	3.5
Предприятие (завод, строительная организация, переработка с/х или леса и др.)	87	21.8
Организация - проектная, научная, учебная работа	29	7.3
Некоммерческая, общественная, профсоюзная организация, объединение	8	2.0
Учащийся, студент	19	4.8
Военная служба, правоохранительные органы	2	.5
Пенсионер	88	22.0
Безработный	13	3.3
В декретном отпуске или с детьми	20	5.0
Домохозяйка	16	4.0
Предприниматель, ИП, малый бизнес	23	5.8

	Чел.	%
Лёгкая и пищевая промышленность	1	.3
Банки, финансовые учреждения	2	.5
Транспорт	2	.5
Торговля	8	2.0
Сфера услуг	9	2.3
Другое	7	1.8
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

**Как Вы оцениваете материальное положение Вашей семьи и Вас лично?**

	Чел.	%
Денег не хватает даже на продукты питания	6	1.5
Денег хватает только на продукты питания и обязательные платежи	106	26.5
Денег хватает не только на продукты питания, но и на небольшие покупки	202	50.5
Денег хватает не только на покупки, но и на отдых	57	14.3
Денег хватает на большие покупки, современную одежду и хороший отдых	10	2.5
Нет ответа	19	4.8
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

**Данные о многоквартирном доме, в котором проживает респондент:**

**Район проживания**

	Чел.	%
Дзержинский	120	30.0
Индустриальный	160	40.0
Ленинский	60	15.0
Мотовилихинский	40	10.0
Свердловский	20	5.0
<b>Итого</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

**Этажность**

	Чел.	%
5-ти этажные	100	25.0
6-11 этажные	255	63.8
12 этажей и выше	45	11.3
<b>Итого</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

**Количество подъездов**

	Чел.	%
1 подъезд	60	15.0
2-5 подъездов	280	70.0
Более 5 подъездов	60	15.0
<b>Итого</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

**Количество квартир**

	Чел.	%
До 80 квартир	195	48.8
80-100 квартир	20	5.0
101-200 квартир	145	36.3
Более 200 квартир	40	10.0
<b>Итого</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

**Вы являетесь...**

	Чел.	%
Единственным собственником квартиры	130	32.5
Квартира находится в общей долевой собственности с другими членами семьи	270	67.5
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

Таким образом, исследуемая выборка позволяла проводить анализ и формировать достаточно репрезентативные социальные группы по всем выявленным социальным и демографическим параметрам.

## 2. Управляющая компания и Совет МКД – кто хозяин в доме?

Многokвартирный дом (МКД) представляет собой сложный комплекс различных систем - экономических, технических, экологических, социальных и т.д. Управление этими системами заключается в их координированном взаимодействии, что предполагает, во-первых, **наличие соответствующих компетенций** у субъектов управления и, во-вторых, присутствие такого важного фактора как **желание собственника заниматься этим управлением**. В качестве субъекта управления МКД сегодня выступают или непосредственно собственники квартир, или созданная последними общественная организованность – Совет МКД. Совет МКД также как и УК действуют в атмосфере общественных отношений, которые формируются, с одной стороны, законодательными и нормативными актами, разработанными органами власти всех уровней, а с другой – неформальными нормами и правилами, сложившимися в том или ином МКД. И от того, насколько первые будут учитывать особенности вторых, зависит, в том числе, и успешность управления МКД.

Исходя из вышесказанного, одной из целей нашего проекта стало **выявление и оценка степени готовности обоих субъектов управления – УК и Совета МКД - к эффективному взаимодействию в существующих нормативно-правовом и социально-психологическом полях**. Для достижения обозначенной цели необходимо было решить следующие задачи:

- 1) оценить долю собственников, желающих и умеющих заниматься управлением МКД;
- 2) выявить наличие желания и умения руководителей Советов МКД заниматься управлением своего МКД;
- 3) проанализировать формы и зоны взаимодействия УК и Советов МКД.

Первая из задач решалась в ходе проведения выборочного опроса 400 собственников, проживающих в МКД, обслуживающих 10-ю УК города (по 40 респондентов в каждой УК)<sup>2</sup>. Для решения второй задачи были проведены 10 фокус-групп с руководителями и членами Советов МКД, работающим в домах, подведомственных вышеуказанным УК. И, наконец, третья задача решалась исходя из результатов глубинных интервью, проведённых с руководством и специалистами тех же УК, а также на основе данных выборочного опроса.

---

<sup>2</sup>Основные параметры исследуемой выборки см. выше в разделе 2.

## 2.1. Оценка доли собственников, желающих и умеющих заниматься управлением МКД

Данный показатель выявлялся нами по результатам ответов собственников на следующие вопросы анкеты (здесь и далее нумерация вопросов соответствует нумерации вопросов в анкете):

**2. Каким образом Вы участвуете в управлении своим домом?** (варианты ответа: «Принимаю решения на общих собраниях собственников помещений», «Участвую в различных мероприятиях в доме»)

**8. Знаете ли Вы членов Совета вашего дома?** (варианты ответа: «Да», «Знаю, но не всех»)

**9. Как Вы считаете, что побуждает человека работать в Совете дома?** (варианты ответа: «Реализовать свои способности и знания – самореализоваться», «Сделать что-то полезное для людей – уважение людей»)

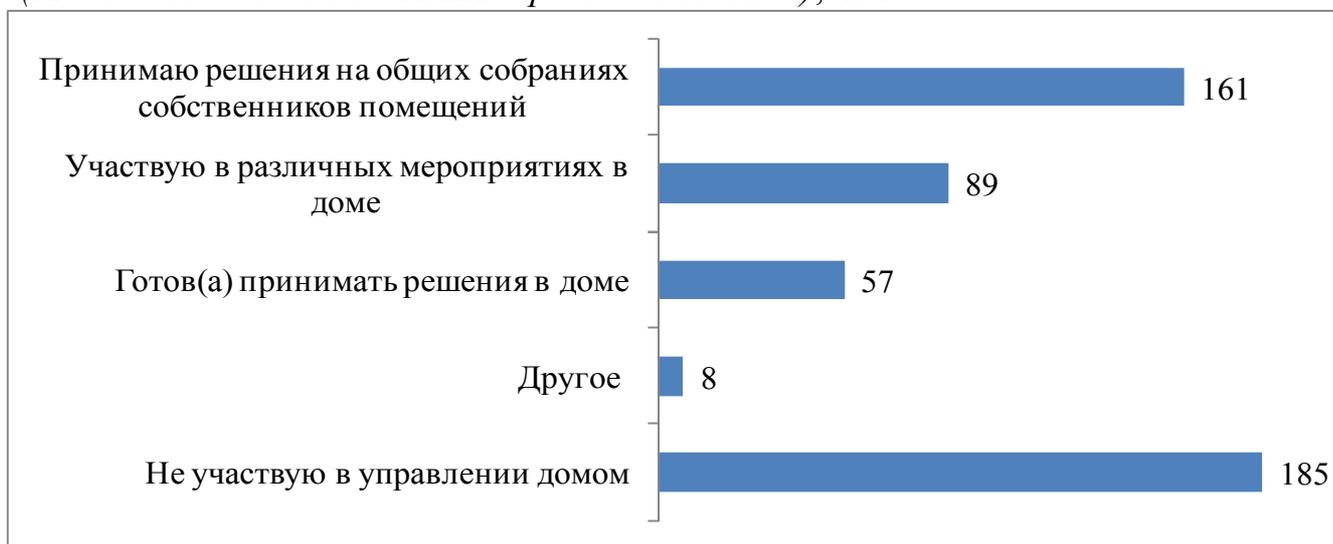
**17. Оцените степень Вашего знакомства с основными документами, влияющими на содержание Вашего дома и предоставление коммунальных услуг в текущем году?** (вариант ответа «Да, знаком»):

На диаграммах 1-3 приведены ответы респондентов массового опроса собственников на перечисленные вопросы:

Диаграмма 1

### Вопрос 2. Каким образом Вы участвуете в управлении своим домом?

(Можно отметить до ТРЕХ вариантов ответа), чел.



Таким образом, лишь 40,3% (161 чел.) участвовавших в опросе собственников принимают участие в общих собраниях и 22,3% (89 чел.) участвуют в различных мероприятиях в доме. Почти половина опрошенных (46,3%, 185 чел.) заявили, что они никак не участвуют в управлении домом.

Диаграмма 2

### Вопрос 8. Знаете ли Вы членов Совета вашего дома? (% от всех опрошенных)

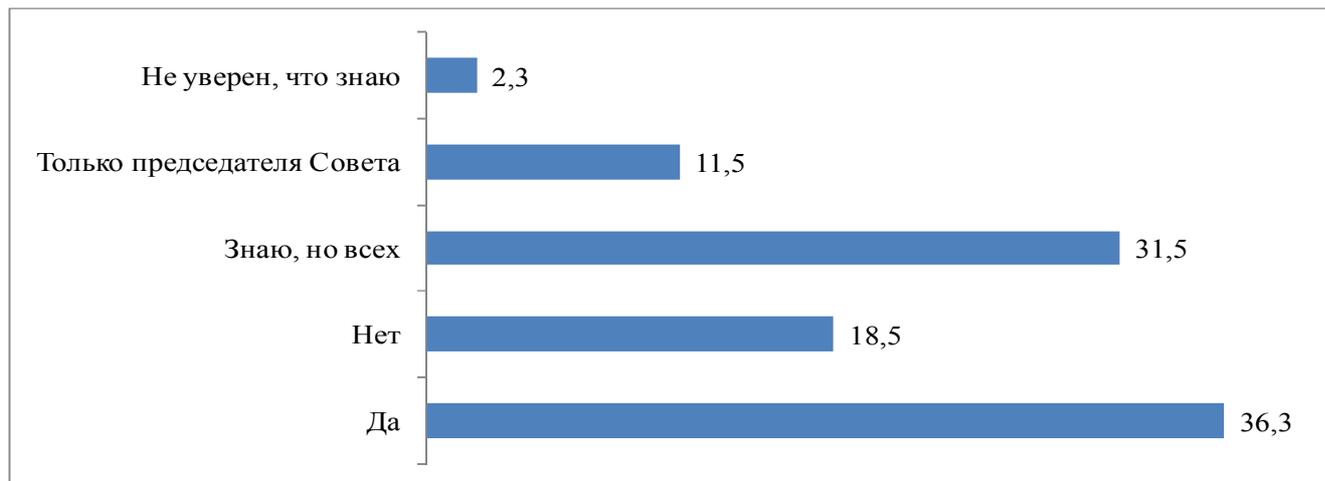


Диаграмма 3

### Вопрос 9. Как Вы считаете, что побуждает человека работать в Совете дома? (Можно указать любое количество ответов, % от всех ответивших на вопрос)



Таблица 1

### Вопрос 17. Оцените степень Вашего знакомства с основными документами, влияющими на содержание Вашего дома и предоставление коммунальных услуг в текущем году?

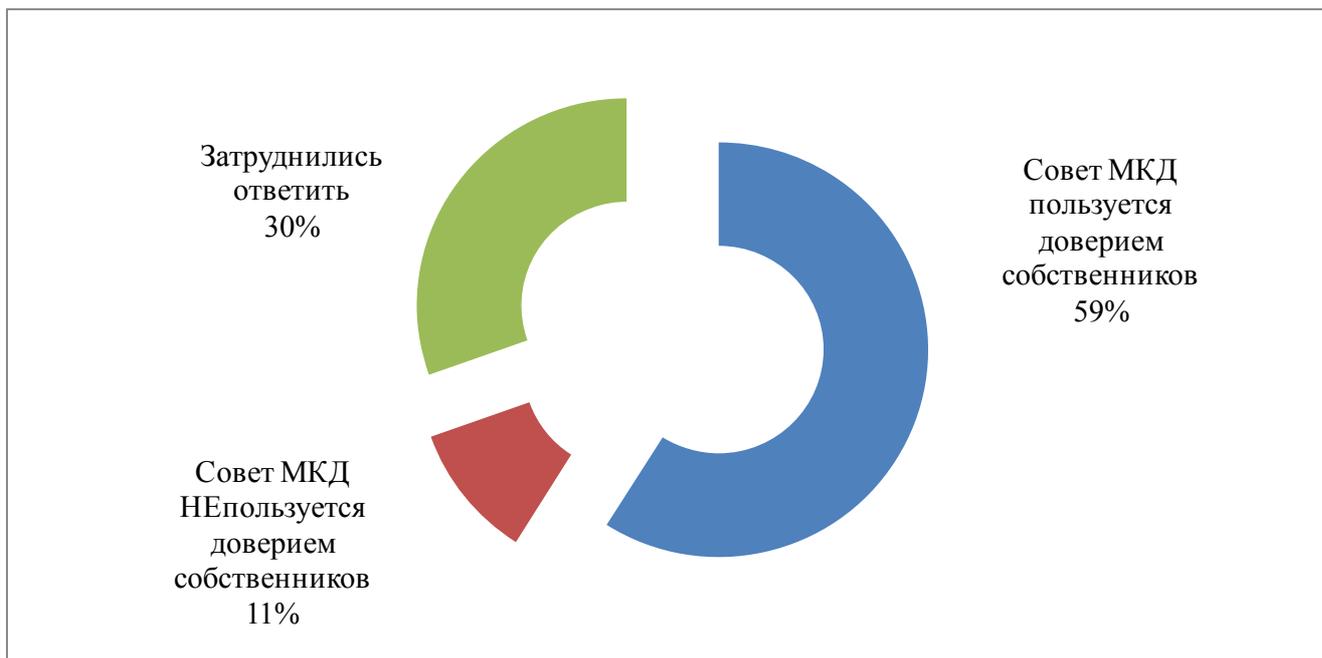
	17-1. Смета доходов от использования общего имущества		17-2. Смета расходов на содержание общего имущества		17-3. Смета на проведение текущего ремонта общего имущества		17-4. План текущего ремонта общего имущества		17-5. Акт осмотра общего имущества в текущем году		17-6. Акт состояния дома на предмет капремонта		17-7. Тарифы и нормативы предоставления коммунальных услуг	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
Да, знаком (а)	20	5.0	21	5.3	25	6.3	29	7.3	7	1.8	9	2.3	156	39.0
Знаком (а) частично	27	6.8	32	8.0	41	10.3	31	7.8	22	5.5	18	4.5	87	21.8

Результаты, приведённые на диаграммах 1-3 и в таблице 1, а также анализ подвыборки тех респондентов, которые знакомы или частично знакомы со всеми перечисленными в вопросе №17 документами, дают основание предполагать, что среди собственников МКД доля тех, кто в той или иной форме готов участвовать в управлении своим домом колеблется от 4 до 40 процентов, где в число 4% («социально активные») входят собственники, которые не только активно участвуют в управлении домом (только 13% из них ответили, что не делают этого) и знакомы с членами Совета своего дома, делают это, чаще всего бескорыстно, реализуя свои способности и знания<sup>3</sup>. Остальные 36% из числа тех, кто в той или иной форме принимает участие в управлении домом, являются своего рода резервом и подспорьем для поддержки инициативных собственников, входящих в Совет МКД. При этом следует иметь в виду, что 14,3% опрошенных заявили о своей готовности принимать участие в управлении своим домом (см. диаграмму 1).

В заключение данного раздела приведём ещё одну диаграмму, характеризующую отношение собственников к работе Совета МКД:

Диаграмма 4

**Вопрос 14-6. Утверждение: «Совет многоквартирного дома пользуется доверием собственников».**



Хотя почти 2/3 собственников МКД доверяют своим Советам, однако почти 40% не смогли присоединиться к этой позиции, в числе которых 30% не имеющих какого-либо мнения на этот счёт.

<sup>3</sup>При ответе на вопрос: *Как Вы считаете, что побуждает человека работать в Совете дома?* варианты ответа «Реализовать свои способности и знания - самореализовываться» и «Получить выгоды(льготы) для себя и своей семьи» в подмассиве «социально активные» выбрали соответственно 40,0% и 6,7% против 18,0% и 11,8% в общей выборке. Здесь следует иметь в виду, что в число респондентов не вошли собственники, уже работающие в Совете МКД.

В какой мере сами члены Советов МКД осознают такое отношение к своей деятельности? Ответ на этот вопрос можно получить, проанализировав результаты обсуждения работы Совета МКД в режиме фокус-групп.

## **2.2. Анализ потребности и умения руководителей Советов МКД заниматься управлением МКД**

Анализ результатов фокус-групп, проведённых с руководством Советов МКД, базировался на ответах респондентов при обсуждении следующих вопросов:

1. *Каким образом создавались ваши Советы?*
2. *Какие сложности вы испытываете в своей деятельности?*
3. *Что лучше всего получается в работе Советов?*
4. *Опишите взаимоотношения между Советами МКД и управляющей компанией - каким образом они выстроены?*
5. *Какое отношение жителей дома к вашей деятельности?*
6. *Что, по вашему мнению, необходимо для организации эффективной деятельности Советов МКД?*

1. Как правило, в большинстве случаев Советы МКД создавались по инициативе и при помощи специалистов УК. При этом ситуация в разных домах была разная: в одних домах уже существовали старшие по дому, в других были старшие по подъездам, в третьих никаких общественных органов управления не существовало.

В подавляющем большинстве случаев собственники проводили заочное (со сбором подписей по квартирам) голосование по выбору Совета МКД. При этом в состав Совета избирались люди, во-первых, уже проявлявших ранее свою активность по управлению домом и, во-вторых, имевших возможность посвятить некоторое время работе в Совете. В основном это пенсионеры или люди предпенсионного возраста<sup>4</sup>. Людей более молодого возраста и имеющих какое-либо основное занятие среди членов Совета МКД встречается немного.

2. Основной сложностью для большинства членов Советов является равнодушие и пассивность большинства жильцов<sup>5</sup>. В этом же ряду стоит проблема отсутствия взаимопонимания между членами Совета и должниками, а также некоторыми жильцами, которые препятствуют благоустройству дома (автостоянки, мусор и т.п.).

Часто участники фокус-группы сетовали на свою недостаточную профессиональную грамотность при общении со специалистами УК и подрядных

<sup>4</sup> Из материалов фокус-групп: «Я просто гулял с ребенком. Подошел, послушал, начал много предлагать, говорил, как что можно сделать. И мне сказали, что раз ты много говоришь, давай, попробуй. Тебе время позволяет, давай будь старшим по дому, мы тебе поможем. Помогают, стараются, конечно...».

<sup>5</sup> Из материалов фокус-групп: «Основные сложности в том, что люди хотят жить Ок, а делай ты все сама, то есть, все 24 часа, в любое время дня, ночи могут позвонить, потребовать, что я должна знать все телефоны города...»

организаций. При этом ряд членов Совета МКД сетовали на отсутствие у них каких-либо полномочий, закреплённых нормативно.

3. Ответы участников фокус-группы на данный вопрос можно разделить на две группы. Большинство членов Совета в качестве положительного опыта отметили взаимопонимание между членами Совета, в том числе часть респондентов отметили умение находить подход к жильцам дома и наличие взаимопонимания со специалистами УК<sup>6</sup>. Другая, меньшая по численности группа респондентов, не смогли выделить каких-либо положительных моментов в работе своего Совета.

4. В ходе обсуждения форм взаимоотношений Советов МКД с УК сформировались три типа таких взаимоотношений:

- 1) постоянные и частые посещения руководства Совета администрации УК;
- 2) посещения УК по определённым дням и часам;
- 3) редкие посещения УК по мере необходимости или в случае чрезвычайных обстоятельств.

При этом надо отметить, что участники обсуждения подчёркивали собственную инициативность такого рода встреч и в основном отсутствие таковой у специалистов УК.

5. Большая часть членов Советов МКД рассказали о примерах положительного отношения к своей деятельности со стороны жильцов дома. Однако часть респондентов сетовали на нейтральное, а иногда и пассивно-критическое отношение<sup>7</sup>.

6. Предложения по повышению эффективности деятельности Совета МКД можно сгруппировать следующим образом:

- повысить сознательность жильцов дома;
- усилить ответственность и профессионализм работников УК;
- проводить учёбу и консультирование членов Совета МКД;
- рассмотреть вопрос о материальном и моральном стимулировании членов Совета МКД;
- сформировать информационную площадку для обмена опытом Советов МКД.

Таким образом, обсуждение деятельности Советов МКД в режиме фокус-групп выявило, во-первых, **наличие у членов Совета желания заниматься управлением МКД** (правда, чаще всего, это желание возникло благодаря сложившимся обстоятельствам, и не было следствием целевой личностной

<sup>6</sup> Из материалов фокус-групп: «Мы с жильцами проводим утренники, новогодние праздники, ёлки. Хорошо помогает нам ТОС. Проводим праздники, субботники...».

<sup>7</sup> Из материалов фокус-групп: «Нормально, меня не бьют, не матерят, так что я доволен, бабки меня видят, я, действительно, только с пожилыми общаюсь, молодежи ничего не надо. Здороваются, им поиграешь на баяне около подъезда, пропеешь что-нибудь, все замечательно. Я им концерты даю, причем бесплатные..». «Я с этой проблемой нажил себе не только друзей, но и врагов...»

позиции члена Совета), и, во-вторых, **отсутствие опыта и компетенции в деле управления МКД.**

### **2.3. Анализ форм и уровня взаимодействия УК и Советов МКД**

Настоящий анализ основывался на ответах респондентов (работников УК), полученных в процессе проведения глубинных интервью, а также на ответах собственников МКД, данных в ходе анкетного опроса.

Предваряя анализ ответов участников глубинных интервью на вопросы, относящиеся к работе Советов МКД, следует сказать, что практически у всех интервьюируемых сложилось твёрдое убеждение в **необходимости существования такого института как Совет МКД.** Отмечались некоторые расхождения во взглядах лишь по вопросу о конкретных формах существования и деятельности Совета.

Отвечая на вопрос интервьюеров о том, что мешает повысить эффективность работы Совета МКД, респонденты (работники УК) выделили ряд следующих факторов:

- **инертность и безразличие** большинства собственников, их неверие в полезность работы Совета МКД;
- **занятость** собственников МКД на основной работе;
- **отсутствие у собственников МКД специальных знаний**, относящихся к сфере ЖКХ, что служит причиной **взаимного непонимания и недоверия** во взаимоотношениях с работниками УК;
- **отсутствие материального поощрения** членов Совета МКД.

Говоря о факторах, которые являются наиболее значимыми для улучшения взаимодействия УК с жителями МКД, специалисты УК выделили в первую очередь **информированность жителей о работе УК и открытость, отчётность** о проводимых работах («обратная связь»). Другим важным фактором было названо **доверие жителей МКД к УК**, наличие взаимопонимания между ними.

Анализируя результаты глубинного интервью, мы обратили внимание на тот факт, что работники УК, оценивая роль местных органов власти в развитии сферы управления МКД вообще и в работе Советов МКД, в частности, в большинстве случаев не хотели говорить на эту тему или определяли свою позицию ёмким выражением: «Лучше бы не вмешивались!». При более развёрнутых ответах на этот вопрос звучали фразы типа: «нет обучающих курсов для Советов и УК», «всегда негативно настроены к УК», «не продуманы законы», «сложное и запутанное законодательство», «плохая связь между администрациями и УК, даже с профессиональным праздником не поздравляют» и т.д. и т.п.

Теперь обратимся к ответам собственников МКД по поводу работы Советов МКД и УК, которые они дали при анкетном опросе.

Согласились с тем, что деятельность Совета МКД эффективна, лишь 37,8% ответивших. Такую же оценку работе УК поставили 18,1% респондентов. При ответе на другой вопрос, касающийся оценки работы УК, только 12,8% выставили по 3-х балльной шкале оценку «хорошо».

Анализируя позицию собственников по поводу ответственности за работы, выполняемые в МКД и на придомовых территориях, можно видеть, что собственники МКД возлагают полную ответственность за эти работы на УК, практически не видя в этой деятельности роли Совета своего дома:

Таблица 2

**Вопрос 13. Как Вы считаете, кто несет ответственность в первую очередь за выполнение перечисленных ниже работ (% от ответивших)**

	<i>13-1. Благоустройство придомовой территории</i>	<i>13-2. Текущее содержание дома</i>	<i>13-3. Текущий ремонт дома</i>	<i>13-4. Капитальный ремонт дома</i>	<i>13-5. Ликвидация аварийных ситуаций (в границах территории дома)</i>	<i>13-6. Ремонт дома в случае ошибки проекта или некачественных работ</i>	<i>13-7. Ремонт дома в случае природной или техногенной катастрофы</i>
Сами собственники	38.3	16.8	10.0	5.3	2.5	1.3	2.0
УК	82.0	92.3	92.2	74.6	64.8	30.8	14.8

Правда, мы видим, что резко выделяется готовность участия собственников в обустройстве придомовых территорий (38%). На практике так реально и происходит – относительно успешные Советы организуют некоторые работы собственными силами, например, завозят землю, высаживают газоны и т.п. В этих случаях они сами проявляют инициативу, и роль УК здесь поддерживающая – предоставить транспорт, выделить средства на приобретение семян, саженцев, предоставить специалистов для обустройства детских площадок и т.п.

Подводя итоги нашего анализа, можно сделать следующие **выводы**:

1. Создание и работа Советов МКД, несмотря на небольшой срок, прошедший со дня их создания (в основном это 2011-2012 гг.), признана и собственниками и сотрудниками УК **положительным фактом** в деле формирования эффективной системы управления многоквартирными домами.
2. **Инертность и равнодушие большинства собственников МКД** к вопросам совместного управления собственным домом являются основным фактором, снижающим эффективность работы Совета МКД. В то же время существует потенциал для повышения активности работы Совета в виде «латентной»

- группы собственников в количестве от 4 до 40%, которые, при благоприятных для них обстоятельствах, могли бы проявить свою активность.
3. **Отсутствие опыта, навыков и профессиональных знаний в сфере ЖКХ** у собственников домов являются ещё одним фактором, снижающим эффективность взаимодействия Советов МКД и УК. При этом авторы исследования отдают себе отчёт в том, что профессионализм членов Совета МКД никогда не станет равным профессионализму работников УК. К этому и не надо стремиться! Однако взаимное стремление (УК и Совета МКД) к пониманию особенностей «чужих» сфер управления будет способствовать не только взаимопониманию субъектов управления, но и более чёткому разграничению объектов управления.
  4. Сильно затрудняет процесс взаимопонимания Советов МКД и УК при решении совместных вопросов **низкий уровень доверия собственников к работе УК**, который вызван отсутствием налаженной постоянной «обратной связи» между собственниками и УК. Большую роль в повышении такого доверия могли бы сыграть СМИ.
  5. Всеми респондентами отмечено практически полное **отсутствие целенаправленной работы местных органов власти по налаживанию взаимодействия Советов МКД и УК**. При всей самостоятельности субъектов управления (УК и Совета МКД) органы местного самоуправления сегодня обладают необходимым властным потенциалом, который может способствовать становлению института Совета МКД. Другими словами, органы местного самоуправления должны стать катализатором формирования социального капитала локального сообщества – МКД.

#### 2.4. Совет МКД и жители: первые шаги к взаимодействию

Как уже было сказано выше, анализ дискуссий на фокус-группах показал, что самым существенным фактором, снижающим эффективность работы Советов МКД, является сегодня нежелание собственников вовлекаться в процесс управления своим домом. Попробуем понять причины такого отношения, опираясь на анализ массового опроса собственников.

Прежде всего, напомним, что в нашем массиве оказалось 46,3% респондентов, которые выбрали для себя вариант ответа: *«Не участвую в управлении домом»*. Это, как правило, **молодёжь и люди активного возраста** (34,6% и 44,9% соответственно). В отличие от группы «активных» собственников<sup>8</sup> в социальной группе «неучаствующие» несколько больше мужчин (37,9% против 47,0% соответственно).

«Неучаствующие» в меньшей степени, чем «активные» видят в работе Совета МКД возможность реализовать свои способности и сделать что-то

---

<sup>8</sup> Напомним, что это те респонденты, которые при ответе на вопрос: «Каким образом Вы участвуете в управлении своим домом?» отметили пункты: «принимаю решения на общих собраниях» и «участвую в различных мероприятиях в доме»

полезное для людей (63,7% против 91,9%). Для группы «неучаствующих» абсолютно не важен аспект взаимодействия жителей дома и персонала УК – по сравнению с группой «активных» собственников этот фактор находится не просто на последнем месте из 6-ти, но с наибольшей величиной среднего балла (5,11 против 4,49). Они («неучаствующие»), как правило, «не видят» той работы, которую проводит Совет их МКД (всего 398 ответов против 600 ответов в группе «активных» при ответе на вопрос: «Какие виды деятельности осуществляет Совет вашего дома?»).

Группа «активных» собственников, несмотря на трудности становления работы Совета МКД, более позитивно оценивает работу Советов своих домов, нежели те, кто не принимает участия в управлении своим домом (46,0% согласны с позитивной оценкой против 24,3% в группе «неучаствующих»<sup>9</sup>). Отсюда становится понятным, что работа Совета МКД и его председателя пользуется большим доверием у тех, кто принимает участие в управлении домом, нежели у тех, кто этого не делает: 71,4% в группе «активных» собственников выразили доверие Совету МКД и 70,2% - председателю Совета; в группе «неучаствующих», эти варианты ответов набрали соответственно – 48,0% и 43,2%. В завершении этого анализа можно отметить такой факт, что «неучаствующие» по сравнению с «активными» почти в два раза реже обращались со своими проблемами в УК (37,3% против 7,8% соответственно).

Какой же вывод можно сделать из анализа приведённых результатов? Во-первых, следует принять как должное, что в любом МКД всегда будет существовать группа собственников, не желающих ни в какой форме участвовать в управлении общим имуществом своего дома. Как правило, это люди активного возраста, живущие в домах новой застройки, активно занятые на своей основной работе. Доля таких собственников в МКД может колебаться от 40% до 60% в зависимости от года постройки дома и числа квартир в нём (чем «моложе» дом и чем больше в нём квартир, тем больше там будет доля «неучаствующих»).

Во-вторых, Совету МКД, помимо более плотной работы с УК, следует направить свои усилия на проявление активности и заинтересованности в работе с людьми, что потребует от членов Совета определённого терпения и культуры. Следует также чаще оповещать жителей о проделанной работе, особенно, о каждом результативном шаге. Ну и, наконец, органам местного самоуправления совместно с представителями Советов МКД и УК необходимо разработать меры по моральному и материальному поощрению Советов МКД с целью повышения эффективности их деятельности.

Влияет ли вообще возраст дома на систему взаимодействия собственников УК? Были выделены два массива – дома до 1990 г. постройки и с 1990 и позднее - и проведен соответствующий анализ. В основном все показатели или совпадают, или находятся в рамках статистической погрешности. Действительно

---

<sup>9</sup> «Если говорить о результатах работы Совета Вашего дома и УК, то как бы Вы оценили следующее утверждение: «Деятельность Совета дома эффективна» (это совершенно не так; скорее нет, чем да; в определённой степени; скорее да, чем нет; абсолютно согласен)

существенная разница (в 10 более %) зафиксирована лишь по 9 значимым позициям (в % от числа ответивших по каждому из массивов):

Таблица 3

Вопросы анкеты	МКД до 1990 г. постройки	МКД постройки 1990 г. и позднее
Вопрос 8. Знаете ли Вы членов Совета вашего дома?	41,5%	31,0%
Вопрос 9-3 (мотивация к участию в работе Совета МКД). Сделать что-то полезное для людей – уважение людей	52,5%	62,5%
Вопрос 10-2 (Виды деятельности Совета МКД). Контролирует работы и услуги в доме	44,0%	33,5%
Вопрос 14-3. Лица, осуществляющие управление домом (специалисты УК), пользуются доверием жителей (непрямое доверие – «скорее да, чем нет»)	34,5%	24,0%
Вопрос 14-4. Мы можем в любое время организовать общее собрание собственников помещений в доме	31,5%	19,5%
Вопрос 17-1. Смета доходов от использования общего имущества (не знакомы с документом)	74,0%	85,5%
Вопрос 17-2. Смета расходов на содержание общего имущества (не знакомы с документом)	72,0%	82,0%
Вопрос 17-3. Смета на проведение текущего ремонта общего имущества (не знакомы с документом)	67,0%	78,0%
Вопрос 17-4. План текущего ремонта общего имущества (не знакомы с документом)	70,4%	80,5%

Можно констатировать, что в более возрастных домах мы можем говорить о несколько более сформированной жилищной культуре и системе взаимодействий с УК: лучшее знакомство с основными документами, связанными с содержанием дома; большие возможности по организации общих собраний; лучшее выполнение Советами контрольных функций; большее доверие к специалистам УК и собственно к Совету МКД (знают членов Совета). Ответы на вопрос 9-3 (мотивация к участию в работе Совета МКД). «Сделать что-то полезное для людей – уважение людей» скорее свидетельствует о некоторой идеалистической позиции и авансированном доверии к Совету.

## 2.5. Собственники - управляющая компания: что они знают друг о друге?

Основным условием любого взаимодействия является адекватное представление партнёров по коммуникации о роли и месте каждого в системе управления тем или иным объектом. От того, насколько полно будут информированы собственники МКД о специфике работы УК и, с другой стороны, насколько глубоко работники УК будут понимать нужды и потребности жильцов дома, в значительной степени будет зависеть успех взаимодействия между Советом МКД и УК. Результаты нашего опроса показывают, что проблема формирования такого взаимодействия в сфере ЖКХ г. Перми существует.

Прежде всего, отметим тот факт, что 60% респондентов (собственников МКД) посчитали роль УК в определении стоимости содержания своего дома определяющей либо значительной. А на вопрос о том, кто несёт ответственность в

первую очередь за выполнение таких работ как «благоустройство придомовой территории», «текущее содержание дома», «текущий ремонт дома», «капитальный ремонт дома» от 55% до 77% ответивших поставили на первое место УК. Поэтому для нас очень важно было узнать, в какой степени жители МКД знакомы со своей УК.

Одним из первых вопросов, характеризующих информированность собственников МКЖ об их управляющей компании, был вопрос 3: «**Какая управляющая компания управляет Вашим домом?**». В среднем по выборке более 2/3 собственников знают свою УК. Лучше всех информированы в этом вопросе жители МКД, работающие с УК «ООО «Квадрат Строй Сервис», «ООО «Пермская модель комфорта» и «ООО «РЕМОЗ» - более 90% опрошенных правильно назвали свою управляющую компанию. Несколько хуже обстоят дела с информированностью о своей УК в МКД, которые обслуживают УК «ООО «Моторостроитель», «ООО «Жилищная управляющая компания» и «НП «Жилкомсервис» (65-70% опрошенных правильно ответили на этот вопрос).

Что касается знания жителями МКД руководителей и ответственных специалистов своей УК, то только 24% опрошенных ответили на этот вопрос положительно, а 13,5% затруднились с ответом<sup>10</sup>. Несколько лучше, чем в других домах знают руководителей и специалистов своей УК жители домов, обслуживаемых УК «РЕМОЗ» и «Жилищная управляющая компания» (30%). Хуже, чем в целом по выборке знают специалистов своей УК жители домов, которые обслуживаются УК «ООО «Моторостроитель» (20%).

Важным условием знакомства собственников МКД с УК являются прямые контакты жителей домов с УК. На вопрос о том обращались ли респонденты в управляющую организацию по каким-либо вопросам в течение последнего года, **почти половина опрошенных ответили на этот вопрос положительно (48%)**. При этом форма обращения носила самый разный характер – от устного обращения (48% из числа обратившихся) до обращения через сайт Интернета (3,6%).

Из тех, кто обращался в свою УК по каким-либо вопросам, удовлетворены результатом решения своего вопроса менее половины (43%) собственников. При этом число удовлетворённых решением их проблемы сильно варьируется в зависимости от формы обращения:

Таблица 4

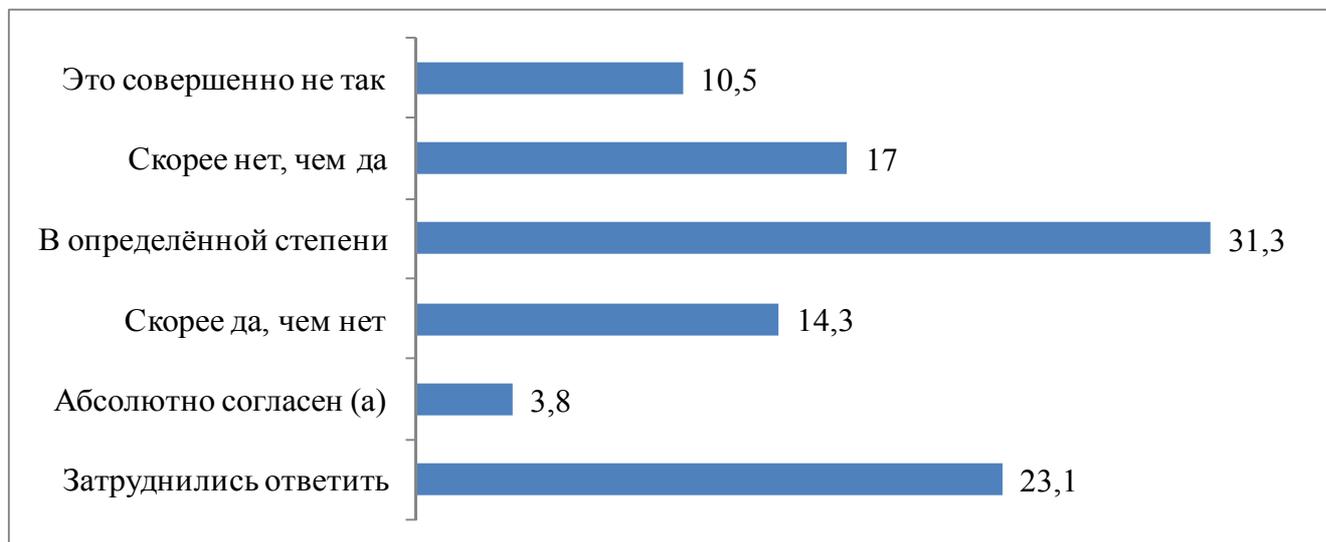
Удовлетворены ли Вы результатами Вашего обращения?	Формы обращения				
	Путём устного личного обращения в офис УК	Письменно	По телефону	Через сайт УК	Другим образом
Да	45,2%	26,7%	45,2%	28,6%	33,3%
Не полностью	34,4%	42,2%	34,9%	28,6%	0,0%
Нет	20,4%	31,1%	19,8%	42,9%	66,7%

<sup>10</sup> «Знаете ли Вы должностных лиц управляющей организации – руководителей и ответственных специалистов?» (да; нет; не уверен, что знаю)

Имея в виду приведённые выше цифры, характеризующие информированность жителей МКД о своей УК, не кажется удивительным ответ респондентов на вопрос о результатах работы их УК:

Диаграмма 5

**Вопрос 12-2. Считаете ли Вы, что деятельность УК эффективна? (% от всех ответивших)**



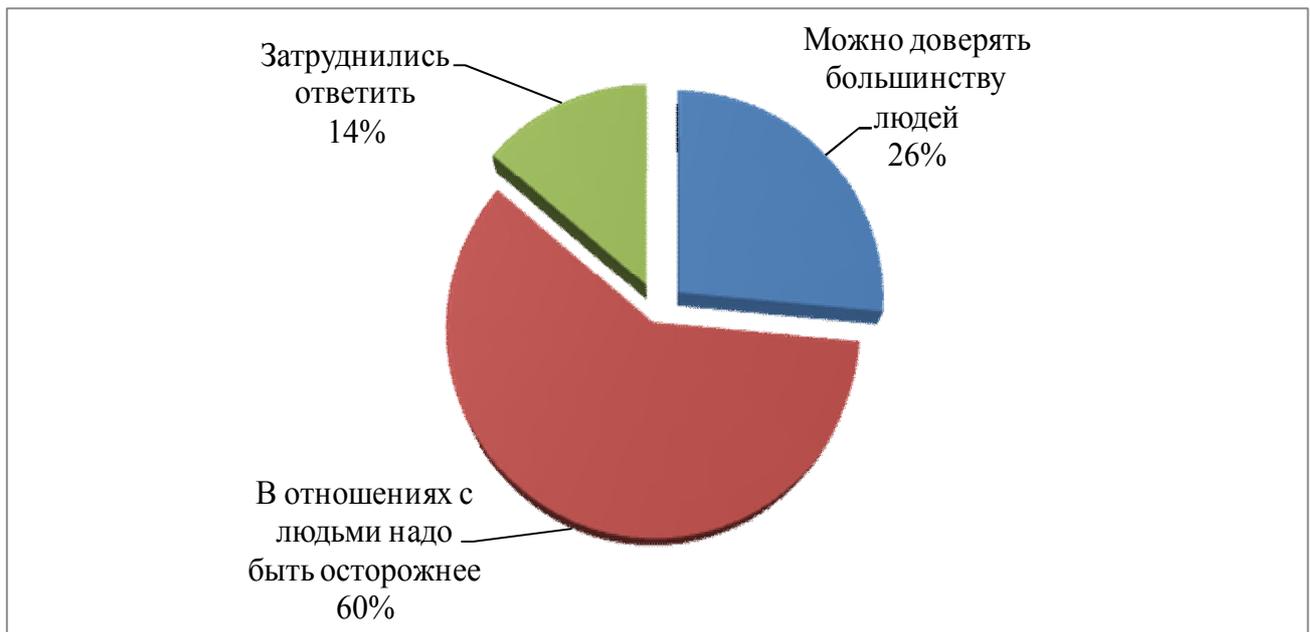
Анализ результатов фокус-групп в части оценки форм взаимодействия руководства Советов МКД (т.е. тех собственников, которые в наибольшей степени работают со специалистами УК) и УК показал, что у большинства респондентов выработался свой график работы с УК, но далеко не все из них удовлетворены результатами такого взаимодействия. В свою очередь, специалисты УК в ходе глубинного интервью на вопрос об эффективности взаимодействия с Советами МКД, чаще всего говорили о том, что во многом на этот процесс влияет недоверие собственников МКД и недостаточная компетентность членов Совета МКД.

Результаты общероссийских и международных опросов, которые приводят в своих работах отечественные социологи, свидетельствуют о более низком уровне межличностного доверия в России по сравнению с другими странами<sup>11</sup>. В ходе проведения фокус-групп и глубинных интервью многие председатели Советов МКД и работники УК неоднократно отмечали личностную разобщённость собственников в МКД. Мы попытались каким-то образом оценить величину такой социальной разобщённости через оценку межличностного доверия. Респондентам задавался вопрос в следующей формулировке:

<sup>11</sup> См., например, Кертман Г. Указ. соч., Гудков Л. Д. «Доверие» в России: смысл, функции, структура. //Материалы 4 ВСК (Социология и общество: глобальные вызовы и региональное развитие[Электронный ресурс]: Материалы IV Очередного Всероссийского социологического конгресса / РОС, ИС РАН, АН РБ, ИСППИ. — М.: РОС, 2012. — 1 CD ROM. ISBN 978-5-904804-06-0.). - С. 40-45.

**Вопрос 16: «Можно ли доверять большинству людей, или в отношениях с людьми нужно быть очень осторожным?»** (% от всех ответивших)

Диаграмма 6



Ответ респондентов – жителей МКД на другой вопрос анкеты также подтверждают факт низкого доверия не только к своим соседям, но и к работникам УК: лишь 43% опрошенных согласились с тем, что лица, осуществляющие управление их домом, пользуются доверием жителей. Настораживает также тот факт, что аспект «взаимодействие жителей и персонала УК» является для собственников МКД далеко не самым важным (чем выше балл, тем меньше значимость параметра для респондентов):

Таблица 5

**Вопрос 15. Что Вы считаете наиболее важным для себя, как собственника квартиры в многоквартирном доме?** (Средний балл на шкале важности (значимости) от 1 до 6)

Обеспечение бесперебойного предоставления коммунальных услуг	2,3
Обеспечение безопасности проживания в доме	2,47
Обеспечение комфортности проживания	3,02
<b>Взаимодействие жителей и персонала УК</b>	<b>4,18</b>
Налаженное информирование жителей	4,22
Участие жителей в управлении домом	4,83

Как итог результатов такой слабой мотивации собственников на взаимодействие с УК, можно привести ответы респондентов на открытый вопрос:

Таблица 6

**Вопрос 24. Что бы Вы предложили для улучшения качества работы управляющей компании?**

Прозрачность в работе и финансах, хорошие отношения с собственниками	21.3%
Качество содержания МКД, высокая квалификация, эффективность и снижение расходов	19.0%
Не воровать, чаще их проверять	6.3%
Поменять УК, создать ТСЖ	2.0%
Конкретные частные предложения по содержанию МКД и управлению	10.3%
Затруднились ответить	48.5%

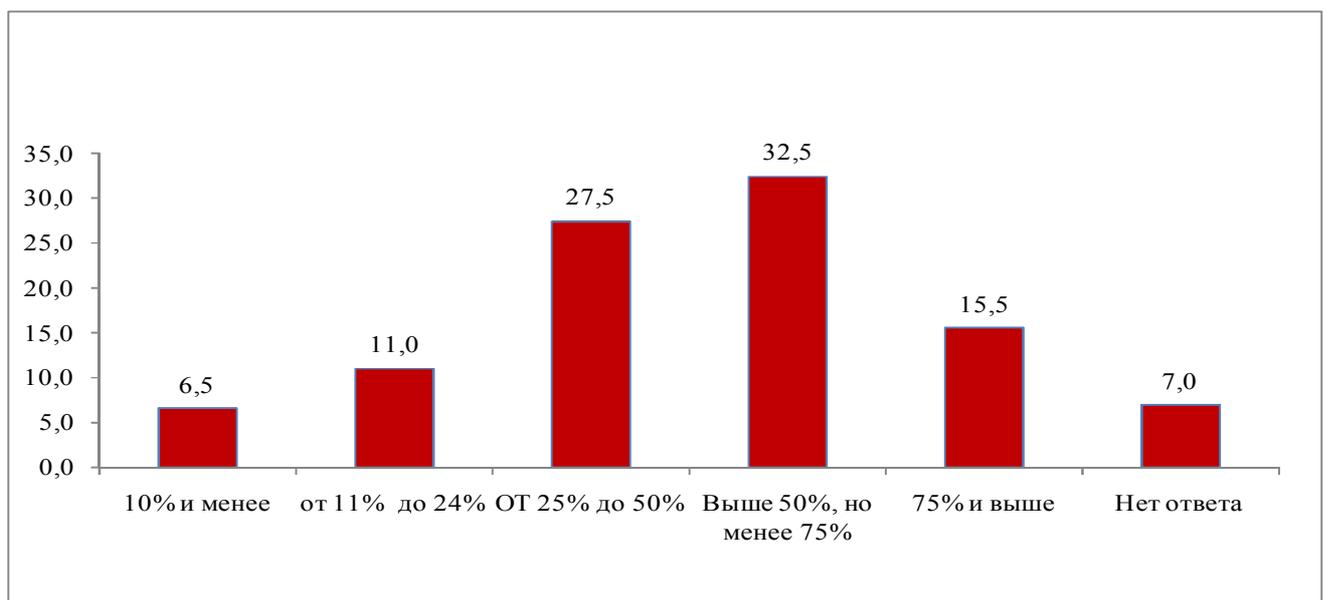
Тот факт, что практически половина респондентов затруднились с предложениями в адрес УК, подтверждает действительно слабый интерес к тому, что происходит с содержанием дома. В сущности, это понятная позиция, когда фактически 3/4 респондентов не занимают выраженного негатива по отношению к деятельности УК (см. диаграмму 5), когда в доме «более-менее все нормально».

Не так страшно, в сущности то, что собственники очень слабо знакомы с основными документами, определяющими процесс содержания дома (от 1,8 до 7,3%). Очевидно, что у них нет желания заниматься, и собственники с удовольствием доверяют всю рутинную работу в этом направлении избранным Советам МКД. Зато с тарифами на жилищно-коммунальные услуги полностью или частично знакомы 60,8% собственников, и, видимо, для них этого достаточно.

Правда, это приводит к некоторым парадоксам, существование которых обусловлено уже внешними факторами (информация СМИ и органов власти различных уровней), хотя и свидетельствует о слабом взаимодействии жителей, как с УК, так и с Советами МКД.

Диаграмма 7

**Вопрос 19. Какую долю расходов в сумме квартплаты, по Вашему мнению, составляет в Вашей семье плата за коммунальные ресурсы – за воду, тепло, электричество, газ? (в % от количества респондентов)**



Только 15,5% респондентов адекватно смогли оценить долю платы за коммунальные услуги в общих платежах домохозяйства (75% и выше), еще 32,5% считают, что эта доля выше 50%, но менее 75%, что тоже встречается.

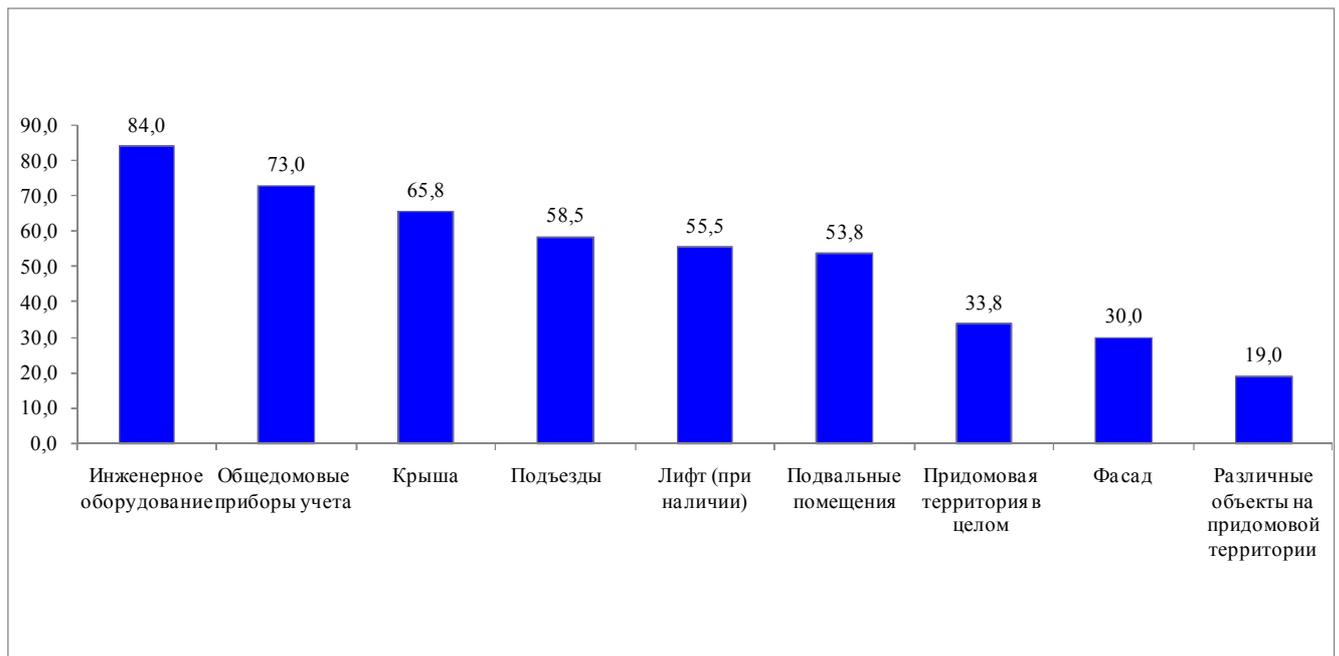
Комментируя данную структуру ответов, можно объяснить этот феномен сознательной информационной политикой умолчания, формируемой органами власти, начиная с федеральной, и поддерживаемой ресурсонабжающими организациями. Собственники очень слабо различают жилищные (содержание и текущий ремонт) и коммунальные услуги (вода, тепло и т.п.).

Результаты исследования показывают, что на сегодняшний день большинство собственников не понимают процесс формирования стоимости услуг в сфере управления многоквартирными домами, низкую степень информированности собственников об основных процессах в сфере управления многоквартирными домами (планирование, бюджетирование, ценообразование и др.)

В тоже время приоритеты в содержании объектов общего имущества прекрасно понятны собственникам и в целом отвечают тем приоритетам, которые озвучивают им управленцы УК, вопреки распространенному мнению, что жителям МКД интересны только отремонтированные подъезды и облагороженная придомовая территория. Это свидетельствует о широкой базе для потенциала развития взаимодействия в сфере управления МКД.

Диаграмма 8

**Вопрос 18. Какие объекты общего имущества в Вашем доме Вы считаете наиболее значимыми и требующими наилучшего содержания? (в % от количества респондентов)**



## **2.6. Информационная составляющая системы взаимодействий**

При том, что в целом заинтересованности даже в получении оперативной информации от УК со стороны собственников мы не видим, все-таки можно констатировать, что возможности для этого есть, собственники это видят и знают. Совет МКД в этом плане стал важным источником, в том числе в плане трансляции информации от УК в МКД.

Представители УК в глубинных интервью это подтверждают, и отмечают, что и собственники, и особенно представители Советов могут проконсультироваться по конкретным вопросам с основными специалистами практически в любое время, определенного времени приема нет ни у кого из респондентов. Консультации проходят чаще при личном общении, а также по телефону. Обе стороны считают эти способы наиболее эффективными. На фокус-группах сами Советы в целом это подтверждают, правда, иногда с эмоциональной негативной составляющей – «все равно многое непонятно».

Значительная часть респондентов затруднилась дать оценку результативности обращения в управляющую организацию. Более 50% респондентов не знает руководителей и ответственных специалистов управляющей организации. Скорее всего, такая ситуация сохранится надолго.

Почти совершенно не востребована информация сайтов УК, хотя тут ломались копыя в течение как минимум 3 лет, и нужная информация на сайтах действительно есть, вплоть до смет и подробных планов текущих ремонтов. Пользуются такой информацией только 13% респондентов, причем в наиболее молодой группе респондентов – от 18 до 30 лет – этот показатель и вовсе всего 10,9%.

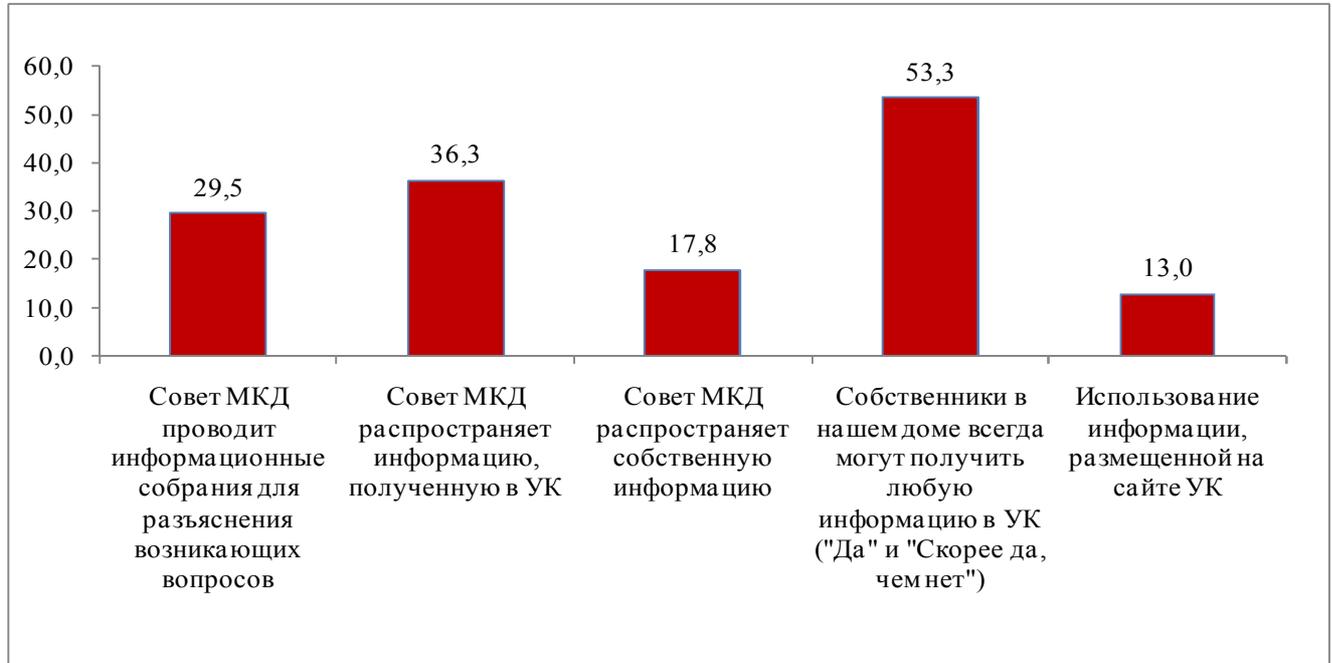
Да, в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 23.09.2010 г. № 731 о стандарте раскрытия информации управляющие организации размещают на сайтах информацию о своей деятельности, сведения о выполняемых работах, оказываемых услугах на каждом многоквартирном доме. Однако, собственники не проявляют особого интереса к размещаемой в сети интернет информации. Собственники не знакомы со сметой доходов и расходов по содержанию общего имущества МКД, планом текущего ремонта, актом осмотра общего имущества. Собственники знакомы только с тарифами и нормативами предоставления жилищно-коммунальных услуг. Возможно, это связано с тем, что данная информация отражена в платежном документе – квитанции, на основании которой собственники производят ежемесячные платежи. Собственники лучше ориентируются в информации, связанной с их недвижимостью, а не с общедомовым имуществом в целом.

Речь идет о том, что необходимо переформатирование сайтов УК - от информирования к интерактивности, вплоть до организации электронного голосования. Этот вопрос можно было бы решить через специализированные государственные, региональные и муниципальные программы по массовому внедрению ЭЦП, или их законодательно принятых аналогов. Тогда

востребованность сайтов резко возрастет, заодно обеспечив решение тяжелых процедурных вопросов.

Диаграмма 9

### Источники информации в МКД и возможности их использования (в % от количества респондентов)



### 2.7. Как сами управляющие компании оценивают взаимодействие с Советами МКД?

Представители управляющих компаний, как руководители (даже особенно руководители), так и специалисты, оценивают сам факт создания Советов МКД безусловно позитивно. Некоторые УК сознательно занимались формированием такой системы обратной связи задолго до официального принятия ст.161.1 ЖК РФ, регламентирующей обязательное создание Советов. В этих компаниях и действуют наиболее эффективные модели взаимодействия.

В большинстве случаев отмечается, что поток обращений из МКД, где действуют Советы, существенно уменьшился. В любом случае обращения стали гораздо более профессиональными, и «по делу».

Специалисты УК четко типологизируют Советы, конечно же, ключевым субъективным фактором считая личность их председателей. На какую-то клубную деятельность ресурсов нет ни у кого, но консультирование, которое носит фрагментарный характер, производится постоянно, что называется, «по требованию». Наиболее важными элементами взаимодействия в УК считают два: 1) согласование планов текущих ремонтов; 2) процесс приемки-передачи работ (услуг). Это мнение в основном совпадает и с мнением участников фокус-групп.

Процесс согласования планов текущих ремонтов уже достаточно отработан и регламентирован, фактически представляет собой отдельную управленческую технологию и достоин своего описания.

Собственное обучение членов и председателей УК не проводят, но некоторые компании проводят встречи по разъяснению принимаемых нормативных актов, изменений в законодательстве и планируемых программах местного уровня (капитальный ремонт, субсидирование благоустройства придомовых территорий, и т.п.). Во всех компаниях, что еще 2 года назад было редкостью, созданы отделы по работе с потребителями (варианты – с жителями, с общественностью). Эти специалисты, не все, но большинство, проходят специальное краткосрочное обучение на семинарах, тренингах, в том числе организованных объединениями УК.

Что касается обучения председателей Советов МКД на муниципальном уровне, то специалисты УК не слишком позитивно его оценивают. Главное требование к органам местного самоуправления, создающим систему обучения Советов многоквартирных домов и консультирования на базе общественных центров и ТОС: единые методические подходы к обучению, на основе артикулированной государственной и муниципальной политики в жилищной сфере. Сейчас же, в зависимости от состава преподавателей, действуют разнонаправленные тенденции – от неоправданного углубления в сугубо технические моменты до прямой агитации создания ТСЖ. В таких условиях происходит явная дезориентация обучаемых.

Респонденты в УК разделяют озабоченность Советов в плане возмездности деятельности, и явно или неявно стимулируют деятельность председателей Советов. В некоторых УК в большинстве МКД собственниками приняты решения об возмездности деятельности председателей Советов. Однако схемы фактической реализации таких механизмов весьма спорны, и даже там, где собственники сами приняли такие решения, есть факты штрафных санкций в адрес УК со стороны надзорных органов.

Отмечается растущий профессионализм определенного круга председателей и членов Советов, опять же в рамках позитивных моделей взаимодействия. Интересным критерием эффективности взаимодействия считается достижение этапа установки стеклопакетов в подъездах.

Роль законодательных изменений и связанных с ними действий органов власти (всех уровне) оценивается сдержанно, но явно негативно, что в целом совпадает с мнением участников фокус-групп.

Оценка удовлетворенности жителей МКД респондентами практически совпадает с результатами массового анкетирования. Специалисты УК «по пятибалльной системе» ставят себе баллы от 3+ до твердой 4. Причем такая самооценка со стороны руководителей компаний фактически всегда ниже. В этой связи необходимо отметить, что наметилась крайне негативная тенденция – уход руководителей управляющих компаний, что чаще всего связано с явно

неоправданными законодательными ужесточениями (яркий пример – пресловутое лицензирование) и накопившимся негативом в отношениях с муниципальными и региональными органами власти, отсутствием реального взаимодействия или элементарной обратной связи с ними.

По итогам проведения глубинных интервью со специалистами УК можно сделать вывод, о котором никто не сказал, но дело к этому идет. Речь идет о фактической стандартизации деятельности Советов, причем в зависимости от типа домов. Ведь и тарифы на содержание и ремонты, и составы этих работ (услуг), принимаемые органами местного самоуправления, также весьма различаются.

### **III. Модели взаимодействия Советов МКД и управляющих компаний**

Если при проведении массового анкетирования мы видим общую статистику и некоторые элементы отношения собственников к субъектам управления, то знания о моделях взаимодействий, что и является целью исследования, можно было получить только в ходе глубинных интервью со специалистами УК и проведения фокус-групп с представителями самих Советов.

Здесь нельзя уйти от вопроса генезиса самих Советов МКД. В этом плане их можно типологизировать следующим образом:

1. Создание Советов МКД по инициативе самих управляющих организаций. Причем эта деятельность велась УК задолго до нормативного оформления процесса через Жилищный кодекс. Таким образом, УК «вложились» в собственную систему обратной связи, и пожинают весьма существенные позитивные плоды такого взаимодействия. Этот путь оказался наиболее успешным, однако такие УК можно буквально пересчитать по пальцам.
2. Создание Советов собственниками по собственной инициативе, чаще всего с мотивацией «борьбы» с управляющими компаниями. Некоторые из них переросли в конструктивные, или относительно конструктивные, форматы, и этот путь был непростым, другие борются до сих пор.
3. Создание Советов под давлением администрации через УК, что называется, с использованием административного ресурса. Большого эффекта это не дало, но так же, как и предыдущей ситуации, кое-что и кое-где все-таки получилось, при удачном сочетании субъективных факторов. Прежде всего, это готовность идти в русле более-менее партнерских отношений, причем такое желание должно быть обозначено с обеих сторон.

В глубинных интервью специалисты управляющих компаний четко разделяют Советы по типу функционирования. На фокус-группах участники чаще всего не смогли четко определить этот момент.

1. Авторитарный тип. Является преобладающим, что естественно, исходя из сложившейся управленческой культуры в России. Специалисты УК, конечно же, определяют роль председателя Совета как ключевую. Это ярко проявилось и в ходе фокус-групп. В то же время мы понимаем, что авторитарность может быть разной. Председатель может объединять, вести грамотную политику взаимодействия, и это успешный тип функционирования. А может принимать единоличные, и не всегда правильные решения, не находя взаимопонимания в собственном доме. При этом во всех случаях всегда присутствует риск профессионального выгорания. Не случайно мы наблюдаем сейчас процесс смены председателей Советов. Все чаще новыми председателями становятся малые предприниматели, что, безусловно, позитивно влияет на ситуацию в доме и привносит нормальные технологии взаимодействия с УК.
2. Демократический – без кавычек. Такой тип функционирования довольно редок, и характеризуется распределением обязанностей среди членов Совета,

даже формированием комиссий по различным вопросам, привлечением специалистов по различным вопросам, проживающих в доме. Принципиальные вопросы и предложения УК обсуждаются совместно, опять же при удачном сочетании субъективных факторов – прежде всего при наличии понимающих и обладающих специальными знаниями собственников.

3. Смешанный тип – в зависимости от ситуации используются авторитарные или демократические процедуры. Неустойчив, но есть возможность проявлять гибкость – например, по различным вопросам с УК взаимодействуют различные члены Совета, или даже совсем не члены Совета. Как минимум, имеет право на существование.
4. Спонтанный тип функционирования Совета характеризуется прежде всего тем, что его деятельность в этом случае несистемна, активизация происходит или в критических ситуациях, или для решения конкретной проблемы. Проблема решается в этом случае крайне сложно, поскольку нет налаженной системы взаимодействия со специалистами УК. Иногда людям не совсем понятно, что им нужно. Предпочтение отдается бесконечной переписке, жалобам, и т.п. Характерно негативное отношение к управляющей организации. Интересно, что у членов таких Советов возникают сомнения в необходимости собственного существования, естественно, апатия и раздражительность в отношении всего, что связано с управлением домом.

Конечно, когда мы говорим о моделях взаимодействия СМКД и УК, то должны учитывать основные факторы:

- В одном и том же случае могут присутствовать черты различных моделей, причем в непредсказуемых пропорциях, и пропорции эти могут меняться довольно динамично.
- Никак нельзя сказать, что эти модели носят устойчивый характер, они также зависят от массы субъективных факторов, например, смены руководителя или специалистов УК, не говоря уже о самих Советах.
- Мы можем говорить только о становлении взаимодействия, что и указано в названии исследования. Все указывает нам на то, что этот процесс вообще очень слабо развит, тут не должно быть иллюзий. Кроме того, есть тревожные сигналы, что этот процесс вообще может быть свернут.

Таким образом, результаты исследования позволяют определить основные модели взаимодействия управляющих компаний и Советов МКД только в первом приближении, и только с надеждой на то, что изученные процессы станут устойчивыми.

#### 1. «Буферная» модель.

Неэффективная модель. В этой модели Советами МКД манипулируют управляющие компании, пытаясь навязать им несвойственные функции. Часто сами Советы в силу собственного непрофессионализма берут на себя эти функции самостоятельно, причем не обладая ресурсами, чтобы с ними

справиться. Советы в данном случае были созданы с непонятными целями, «потому что сказали», «сказали, будешь старшей», не имеют стратегии или планов развития, не владеют навыками взаимодействия с УК и жителями. В итоге все скатывается в негативизм по отношению ко всему, что связано с управлением домом.

2. «Борьба – это жизнь».

Неэффективная модель. Основная цель – бороться с управляющей компанией «по всем фронтам». В основном в виде переписки, жалоб, затребования документации, хождения на прием и т.п. Формальная задача – навести порядок в доме, разобраться с этой УК. По сути, создание видимости бурной деятельности, иногда – создание имиджа защитника дома, элементарная самореализация лица (чаще всего – одного). Попытки использовать чужие, например, правозащитные ресурсы, в силу отсутствия собственных навыков, хотя бы в анализе документов. Годы проходят впустую.

3. «Неадекватное давление».

Неэффективная модель. Похоже на предыдущую модель, но в данном случае имеются определенные навыки, в том числе манипулирования людьми. «Строгое» следование различным нормативным актам, постоянные требования и указания на то, что должна сделать управляющая компания. Собственные ресурсы используются по минимуму, большая часть их уходит на создание в доме негативной атмосферы по отношению к деятельности УК. Конечно, такая ситуация провоцируется и самими специалистами УК, которые и сами не прочь манипулировать такими Советами и их председателями, вступая в бессмысленную по сути переписку.

4. «Адекватное давление».

Позитивная модель. Советы пытаются контролировать каждый шаг УК в отношении собственного дома. Обязательный и осмысленный контроль деятельности подрядчиков, совместное снятие показаний приборов учета, полный контроль за придомовой территорией. Обоснованные требования, которые в итоге обязательно выполняются. Тщательное составление планов текущего ремонта и контроль смет. Быстро налаживается конструктивное взаимодействие со специалистами УК.

5. «Близкие контакты третьего рода».

Позитивная модель. Постоянный и близкий контакт с лицами, принимающими решения в УК. Формирование реально доверительных отношений, что сказывается на состоянии дома самым лучшим образом. Постоянный личный контакт в рабочем режиме. Доверительные отношения транслируются и на соседские отношения, что улучшает психологическую ситуацию в доме. Взаимопонимание в отношении составления планов текущих ремонтов и составления смет. Возможность принятия неформализованных решений.

6. «Управленческая» модель.

Позитивная модель. В Совете фактически сформирована команда самостоятельных управленцев. Самостоятельное составление планов и смет. Постоянный контакт со специалистами УК не требуется. Есть перспективные планы развития, обоснования тех или иных работ. Самостоятельный поиск подрядчиков. Формируются специальные, в том числе резервные, или целевые фонды. Жители информированы и готовы осознанно принимать решения.

7. «Помогаем тому, кто помогает себе сам».

Позитивная модель. Использование собственных ресурсов в доме, прежде всего по обустройству придомовой территории. Привлечение ресурсов УК, как дополнительных к собственным. Хорошая психологическая обстановка в доме, вплоть до проведения соседских праздников, быстрое и эффективное принятие решений. Личный и доверительный контакт с руководством и специалистами управляющей компании.

Существование такого многообразия моделей оправдывается только тем, что сами процессы взаимодействия находятся в стадии становления. Где-то они не идут вообще. Речь должна идти о реформатировании моделей из неэффективных в позитивные, а это долгая и трудная работа, для которой, как всегда, не хватает ресурсов – причем всех видов и типов. Прогнозировать можно только то, что активность субъектов управления возрастает на кризисных этапах, а там начинают работать мобилизационные сценарии, результативность которых чаще всего неясна.

## **IV. Выводы по результатам исследования**

### **Выводы**

Общий анализ массового исследования оставляет удивительное ощущение: собственники относятся к деятельности управляющих компаний очень практически и в основном адекватно, а по отношению к деятельности Советов МКД – идеалистично, как бы авансируя их возможную эффективность. Это еще раз свидетельствует, что основным актором в сфере управления МКД являются именно управляющие компании, и никто иной.

Таким образом, подтверждается гипотеза о том, что ключевым фактором, влияющим на эффективность взаимодействия, является позиция управляющей организации, а не нормативная политика, или позиция местной власти.

Предполагается, что собственники помещений в многоквартирных домах в целом готовы к конструктивному взаимодействию с управляющими организациями, наиболее важным здесь является качество группы, составляющей Совет многоквартирного дома, имеющей такие характеристики, как подготовленность к деятельности и включенность в нее. Материалы глубинных интервью и фокус-групп показывают, что такая готовность, безусловно, есть, но она не реализуется в полной мере, причем из-за позиций обеих сторон. Действительно конструктивное взаимодействие есть в тех немногочисленных компаниях, которые целенаправленно занимались формированием института полномочных представителей собственников еще до принятия нормативных требований о создании Советов МКД. Собственно подготовленность к деятельности со стороны Советов растет, но крайне медленно, за небольшими исключениями. Это явно показали материалы фокус-групп.

В основном не подтверждается гипотеза о том, что на эффективность взаимодействия с потребителями решающее значение имеет объем жилищного фонда, находящегося в управлении УК, превышение определенных значений ведет к резкому падению качества управления, прежде всего в плане уровня общения с собственниками и нанимателями помещений в МКД. Такая ситуация была актуальна на этап становления профессионального частного управления. Сейчас же реальный профессионализм УК (естественно, стремящихся к этому) позволяет адаптировать существующие технологии и в случае экспансии на большее количество МКД. Другое дело, что сами возможности такой экспансии фактически исчерпаны.

Что действительно происходит, то это то, что технологии взаимодействия, развивающиеся «от простого к сложному», трансформируют публичные стратегии, как представителей собственников, так и руководства управляющих организаций. Естественно, при встречном движении. Причем доля таких домов в каждой компании всегда различна, и зависит как раз от реализованной модели взаимодействия, на формирование которой влияют многочисленные субъективные факторы, а также ряд объективных, формируемых внешними информационными воздействиями и позицией всех уровней власти, не

понимающей специфику различных моделей – модель для власти одна, заключающаяся в формальной вертикализации. Иллюзия, что это работает в сфере управления МКД, где функционирует фактически малый бизнес, не оставляет федеральных и региональных чиновников. Все это многократно звучало в ходе глубинных интервью.

Фактически это же касается и ожиданий того, что критическая масса позитивных взаимодействий реформирует психологический и социальный климат всего объекта – многоквартирного дома, создает возможность развития новой жилищной культуры. Действительно, такие примеры есть. Они редко, но звучали и в ходе глубинных интервью, и в ходе фокус-групп. Динамика процесса есть, она фактически базируется на идеологии «малых дел», и очень зависит от структуры жилищного фонда, состава проживающих, приверженности Советов методам налаживания соседского взаимодействия и «адекватного давления», одной из самых эффективных моделей, выявленных в ходе исследования.

По материалам глубинных интервью и фокус-групп можно сделать и ряд других принципиальных выводов.

По опыту предыдущих (2011, 2013 гг.) исследований Пермского Фонда содействия ТСЖ, происходит некоторое увеличение доли участия собственников в управлении своим домом. Результаты исследования показывают, что собственники начинают принимать более активное участие в управлении своим домом: собственники участвуют в общих собраниях с целью принятия решений, участвуют в различных мероприятиях, проводимых на доме.

Пассивная позиция, которую собственники занимали на протяжении долгого времени, постепенно (но крайне медленно, и динамика эта вовсе не удовлетворительная) сменяется на более активную. Собственники начинают понимать, что комфортные и безопасные условия проживания в доме зависят от принятых ими решений, в том числе о возмездности деятельности хотя бы председателей Советов.

Собственники, как никто другой, лучше знают потребности своего дома. Именно они, а не органы власти, могут четко сформировать заказ управляющей организации и наметить перспективный план работ на доме. Сейчас эта возможность трансформировалась в институты взаимодействия избранных Советов МКД с УК. И ключевой фактор здесь – позиция самих УК, которая зависит от внешних факторов гораздо больше, чем от действий собственников и Советов МКД.

Участие в управлении домом объективно воспринимается только как принятие решений на общем собрании. И ничего страшного в этом нет, поскольку никто так и не знает, в чем состоит это самое управление, мнений масса, а управлением все-таки занимаются специализированные организации. Задача – сделать процесс принятия решений наиболее удобным.

Повышение роли Совета дома в системе взаимодействия между собственниками и управляющей организацией. Работоспособный Совет дома

является главным связующим звеном между собственниками и управляющей организацией. Результаты исследования показывают, что там, где созданы Советы, собственники в основном знают их членов, знают их функционал. В качестве основных функциональных обязанностей отмечены основные: организация и проведение общих собраний собственников с целью принятия решения, контроль выполнения работ и оказания услуг управляющей организацией.

Кроме того, собственники отмечают, что Совет дома выполняет важную информационную функцию. Совет дома владеет необходимой информацией о том, что происходит на доме, какие изменения (работы) должны произойти, проводит разъяснительные беседы с собственниками по возникающим вопросам. В случае необходимости собственники могут обратиться в Совет дома за необходимой информацией.

Собственники чаще всего положительно оценивают результаты работы Совета дома. Собственники уверены, хотя иногда это не совсем оправданно, что благодаря Совету дома ситуация в доме улучшается.

То, что при наличии работоспособного совета жители в целом знают членов и председателя Совета и об их деятельности, то надо отметить, что на данном этапе это уже вполне значимо. Не будем забывать, что во многих домах никаких Советов так и нет, а вопрос легитимности уже созданных фактически всегда остается открытым.

Мотивация деятельности собственников в совете воспринимается несколько идеалистично, хотя и позитивно, что расходится с мотивацией самих Советов, в основном вынужденных заниматься почти исключительно техническими вопросами.

Крайне малое количество собственников проявляют интерес к внутренним содержательным документам, определяющим процесс содержания дома, что также носит объективный характер и, конечно, не способствует эффективной работе Советов.

Относительно высокий уровень доверия к Советам носит, скорее, авансированный характер. Хотя часто опирается и на реальный эффект «малых дел». Есть примеры самостоятельного выбора подрядчиков для выполнения отдельных работ, внимательного контроля за производимыми работами.

Понимание реальной ответственности управленцев УК, как профессионалов, вполне справедливо и косвенно свидетельствует о доверии управляющим компаниям. При этом жители готовы частично взять на себя благоустройство придомовой территории, что и происходит все чаще.

Собственники проявляют удовлетворенность при личном, или телефонном обращении в УК, и совершенно не воспринимают работу сайтов управляющих компаний, поскольку их функционирование не отвечает реальным интересам собственников – эффективной и интерактивной обратной связи.

Как минимум половина собственников воспринимают деятельность управляющей компании позитивно, и считают ее в целом эффективной. Высока доля колеблющихся, скорее всего, по инерции, вызванной внешним информационным воздействием и действиями органов власти.

В свою очередь, те компании, которые сталкиваются с уже созданными Советами, не имея опыта длительной предварительной системной работы с представителями собственников, фактически плывут по течению, ограничиваясь фрагментарным консультированием по конкретным запросам. Хотя в целом, и это подтверждают обе стороны, процесс согласования планов текущих ремонтов вошел в цивилизованные рамки, используется в большинстве случаев – конечно, в тех домах, где Советы созданы.

Сформировавшийся вызывающий уровень недоверия в обществе, как страновой фактор, не может не сказываться на любом уровне взаимодействий в сфере управления домом, а также на межличностных и межгрупповых отношениях. Отсюда оторванность от основной массы собственников, понимание их потребностей практически исключительно как решение технических проблем, возникающих при содержании дома. На фокус-группах крайне редко говорилось о том, что одна из основных потребностей жителей – налаживание нормальных, а затем уже добрососедских отношений в доме.

Потребность во взаимодействии с УК далеко отстает от реальных потребностей в комфортности проживания, поэтому собственники с удовольствием возлагают эти функции на Советы.

Половина собственников не имеет никаких предложений к управляющей компании. Некоторые Советы выражают сомнения и в собственной необходимости, ощущая собственный непрофессионализм и даже неспособность к контролю хоть какой-то степени эффективности (ярко выражено в т.н. «буферной» модели).

Налицо профессиональное выгорание членов Советов и председателей, в силу объективного непрофессионализма, а также неадекватно авторитарной модели функционирования. Обе стороны ощущают кричащую необходимость в возмездности деятельности Советов, многие УК фактически идут на возмездные схемы, однако всем понятно, что их законность не вполне адекватно. Констатируется, что во многих домах собственники начинают осознавать необходимость такой возмездности, и принимают решения о дополнительных сборах на деятельность Советов. Однако схемы фактической реализации таких механизмов весьма спорны.

В ходе глубинных интервью и фокус-групп выявлено несколько основных моделей взаимодействия Советов и управляющих организаций с различной степенью эффективности. Речь сейчас должна идти о продвижении лучших практик и об отказе от неэффективных моделей. Во многом здесь задача органов местного самоуправления, так не имеющих выраженной стратегии в отношении

сферы управления многоквартирными домами. Такое мнение выражено фактически всеми респондентами в ходе глубинных интервью и фокус-групп.

## **Рекомендации**

Основная рекомендация к органам власти все уровней достаточно банальна – завершить, наконец, псевдореформирование в сфере управления многоквартирными домами, и сосредоточиться на снижении издержек процедурного характера, определить конкретный стандарт тарифа на содержание, переформатировать отношения в сфере ресурсоснабжения.

Главное требование к органам местного самоуправления, создающим систему обучения Советов многоквартирных домов и консультирования на базе общественных центров и ТОС: единые методические подходы к обучению, на основе артикулированной государственной и муниципальной политики в жилищной сфере. Только в этом случае обучение может быть действительно эффективным. А с предметным консультированием и просвещением, прежде всего представителей Советов, управляющие компании и так вполне справляются.

Издержки институционального строительства - начавших функционирование Советов МКД - растут достаточно быстро. Набираясь опыта и проходя всевозможные обучающие курсы, представители Советов МКД все более плотно сталкиваются с проблемами в своих МКД, в том числе и с требованиями со стороны соседских сообществ, и при этом все более понимают ограниченность ресурсов, как собственных, так и своих контрагентов – управляющих компаний. Остро стоит проблема возмездности деятельности Советов, процедурное решение которой необходимо легитимизировать нормативным путем – через прямые изменения в Жилищном кодексе, стандартах управления МКД, а главное – через изменение структуры тарифа на содержание жилья.

С целью перевода взаимоотношений между собственниками и управляющей организацией на более качественный уровень необходимо проводить информационную и разъяснительную работу посредством:

- организации на уровне города обучающих курсов для членов Советов домов;
- организации консультационных пунктов на базе общественных центров по вопросам управления многоквартирными домами, в том числе по вопросам снижения конфликтности между собственниками МКД, повышения уровня доверия;
- выпуска информационных материалов, брошюр, буклетов, рассказывающих собственникам об основных процессах в сфере управления многоквартирными домами;
- организации площадок для Советов домов с целью обмена опытом, лучшими практиками по взаимодействию с управляющими организациями.

Крайне востребована клубная деятельность по объединению Советов с целью продвижения наиболее эффективных моделей взаимодействия, с дальнейшим

переходом в ассоциативные формы. С одной стороны, это задача управляющих компаний, некоторые из которых, хотя и с трудом, пытаются это сделать. С другой стороны – актуальнейшая задача для местной власти – выявление и продвижение не только лучшего опыта, а главное – конкретных технологий взаимодействия.

Нужны и другие, фактически политические решения - в малых и предаварийных домах деятельность СМКД явно неэффективна, создает неоправданные издержки для всех сторон. Здесь должны быть разработаны четкие критерии необходимости создания Советов в различных типах домов, вплоть до более четкого определения их функций. Фактически речь идет о стандартизации в этой сфере.

В русле такой идеологии логично усиление функций Советов за счет полномочий общих собраний, за исключением вопросов распоряжения общим имуществом.

С управленческой точки зрения эффективному взаимодействию, да и развитию самих Советов способствует четкое закрепление специалистов УК за каждым домом (3-5 домов) – по этому пути идут лучшие компании. При полностью налаженной системе контроля такого типа за состоянием МКД постепенно исключает издержки всех сторон, и каждый занимается своим делом, в первую очередь – управляющие компании начинают реализовывать реальные технологии управления, в том числе контроль за деятельностью подрядчиков.

Наконец, никакой фантастики – необходимо переформатирование сайтов УК - от информирования к интерактивности, вплоть до организации электронного голосования. Этот вопрос можно было бы решить через специализированные государственные, региональные и муниципальные программы по массовому внедрению ЭЦП, или их законодательно принятых аналогов.

Приложение 1. Атлас исследования (линейные распределения)

**Атлас исследования  
«Управление многоквартирным домом: становление взаимодействия»**

**1. Вы являетесь...**

	<b>Чел.</b>	<b>%</b>
Единственным собственником квартиры	130	32.5
Квартира находится в общей долевой собственности с другими членами семьи	270	67.5
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

**2. Каким образом Вы участвуете в управлении своим домом?**

	<b>Чел.</b>	<b>% от всех ответов</b>	<b>% от числа респондентов</b>
Принимаю решения на общих собраниях собственников помещений	161	32.2%	40.3%
Участвую в различных мероприятиях в доме	89	17.8%	22.3%
Готова принимать решения в доме	57	11.4%	14.3%
Другое	8	1.6%	2.0%
Не участвую в управлении домом	185	37.0%	46.3%
<b>Всего</b>	<b>500</b>	<b>100.0%</b>	<b>125.0%</b>

**3. Какая управляющая компания управляет Вашим домом?**

	<b>Чел.</b>	<b>%</b>
УК «Приоритет»	32	8.0
ООО «РЕМОЗ»	38	9.5
ООО «Жилищная управляющая компания»	28	7.0
УК «Дом Мастер»	36	9.0
НП «Жилкомсервис»	28	7.0
ООО УК «ПРОФИ-ДОМ»	34	8.5
ООО «УК «Пермская модель комфорта»	37	9.3
ООО «Моторостроитель»	26	6.5
ООО «Квадрат Строй Сервис»	38	9.5
ООО «УК «Мастер Комфорта»	36	9.0
Затр. отв.	67	16,8
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

**4. Знаете ли Вы должностных лиц управляющей организации - руководителей и ответственных специалистов?**

	<b>Чел.</b>	<b>%</b>
Да	96	24.0
Нет	250	62.5
Не уверен (а), что знаю	54	13.5
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

**5. Обращались ли Вы в управляющую организацию по каким-либо вопросам в течение последнего года?**

	Чел.	%
Да	192	48.0
Нет	208	52.0
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

**6. Каким образом участвуют в управлении**

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
Путём устного личного обращения в офис УК	93	33.9%	47.9%
Письменно	45	16.4%	23.2%
По телефону	126	46.0%	64.9%
Через сайт УК	7	2.6%	3.6%
Другим образом	3	1.1%	1.5%
<b>Всего</b>	<b>274</b>	<b>100.0%</b>	<b>141.2%</b>

**7. Удовлетворены ли результатами Вашего обращения?**

	Чел.	%
Да	88	22.0
Не полностью	63	15.8
Нет	43	10.8
Нет ответа	206	51,5
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

**8. Знаете ли Вы членов Совета вашего дома?**

	Чел.	%
Да	145	36.3
Нет	74	18.5
Знаю, но не всех	126	31.5
Только председателя Совета	46	11.5
Не уверен, что знаю	9	2.3
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

**9. Как Вы считаете, что побуждает человека работать в Совете дома?**

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
Желание быть на виду	15	2.9%	3.8%
Реализовать свои способности и знания - самореализоваться	72	14.1%	18.0%
Сделать что-то полезное для людей – уважение людей	230	45.2%	57.5%

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
Получить выгоды (льготы) для себя и своей семьи	47	9.2%	11.8%
Материальная оплата его труда (прямая или косвенная)	30	5.9%	7.5%
Другое (навести порядок в доме)	25	4.9%	6.3%
Затр. отв.	90	17.7%	22.5%
<b>Всего</b>	<b>509</b>	<b>100,0</b>	<b>127,3</b>

### 10. Виды деятельности Совета МКД

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
10-1. Проводит регулярные встречи с руководством и персоналом УК	68	6.0%	17.0%
10-2. Контролирует работы и услуги в доме	155	13.8%	38.8%
10-3. Организует общие собрания собственников для принятия решений	227	20.1%	56.8%
10-4. Проводит информационные собрания для разъяснения возникающих вопросов	118	10.5%	29.5%
10-5. Распространяет информацию, полученную в УК	145	12.9%	36.3%
10-6. Распространяет собственную информацию	71	6.3%	17.8%
10-7. Участвует в планировании планов работ по текущему ремонту и содержанию дома	99	8.8%	24.8%
10-8. Участвует в обследовании состояния дома в целях капитального ремонта	71	6.3%	17.8%
10-9. Члены Совета консультируют жителей по вопросам управления домом	41	3.6%	10.3%
10-10. Члены Совета принимают заявки от жителей и передают их в УК	39	3.5%	9.8%
10-99. Затрудняюсь ответить	93	8.3%	23.3%
<b>Всего</b>	<b>1127</b>	<b>100.0%</b>	<b>281.8%</b>

### 11. Как Вы считаете, какова роль органов власти, бизнеса и собственников в определении стоимости содержания многоквартирного дома?

	11-1. Собственники помещений в МКД		11-2. Городская власть		11-3. Краевая власть		11-4. Федеральная власть		11-5. Ресурсоснабжающие организации		11-6. Управляющие компании	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
Определяющая	46	11.5	65	16.3	41	10.3	59	14.8	167	41.8	161	40.3
Значительная	23	5.8	80	20.0	66	16.5	66	16.5	103	25.8	80	20.0
Средняя	40	10.0	65	16.3	55	13.8	42	10.5	24	6.0	45	11.3

	11-1. Собственники помещений в МКД		11-2. Городская власть		11-3. Краевая власть		11-4. Федеральная власть		11-5. Ресурсоснабжа- ющие организации		11-6. Управляющие компании	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
Малозначительная	66	16.5	31	7.8	42	10.5	39	9.8	10	2.5	20	5.0
Никакой роли	133	33.3	35	8.8	56	14.0	47	11.8	7	1.8	10	2.5
Затр. отв.	92	23.0	124	31.0	140	35.0	147	36.8	89	22.3	84	21.0
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

**12. Если говорить о результатах работы Совета вашего дома и УК, то как бы Вы оценили следующие утверждения:**

	12-1. Ситуация в доме улучшается		12-2. Деятельность УК эффективна		12-3. В целом я доволен (а), как обстоят дела в доме		12-4. Деятельность Совета Дома эффективна	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
Это совершенно не так	27	6.8	42	10.5	31	7.8	14	3.5
Скорее нет, чем да	68	17.0	68	17.0	85	21.3	44	11.0
В определённой степени	126	31.5	125	31.3	117	29.3	104	26.0
Скорее да, чем нет	98	24.5	57	14.3	97	24.3	87	21.8
Абсолютно согласен (а)	32	8.0	15	3.8	28	7.0	55	13.8
Затр. отв.	49	12.3	93	23,1	42	10.5	96	24.0
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

**13. Как Вы считаете, кто несет ответственность в первую очередь за выполнение перечисленных ниже работ:**

**13-1. Благоустройство придомовой территории**

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
Сами собственники	153	25.8%	38.3%
Управляющая компания или ТСЖ	328	55.2%	82.0%
Городские органы власти	86	14.5%	21.5%
Краевые органы власти	3	.5%	.8%
Федеральные органы власти	1	.2%	.3%
Затр. отв.	23	3.9%	5.8%
<b>Всего</b>	<b>594</b>	<b>100.0%</b>	<b>148.5%</b>

**13-2. Текущее содержание дома**

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
Сами собственники	67	13.3%	16.8%
Управляющая компания или ТСЖ	369	73.5%	92.3%
Городские органы власти	39	7.8%	9.8%
Краевые органы власти	6	1.2%	1.5%

Федеральные органы власти	3	.6%	.8%
Затр. отв.	18	3.6%	4.5%
<b>Всего</b>	<b>502</b>	<b>100.0%</b>	<b>125.5%</b>

### 13-3. Текущий ремонт дома

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
Сами собственники	40	8.4%	10.0%
Управляющая компания или ТСЖ	368	77.1%	92.2%
Городские органы власти	43	9.0%	10.8%
Краевые органы власти	7	1.5%	1.8%
Затр. отв.	19	4.0%	4.8%
<b>Всего</b>	<b>477</b>	<b>100.0%</b>	<b>119.5%</b>

### 13-4. Капитальный ремонт дома

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
Сами собственники	21	4.0%	5.3%
Управляющая компания или ТСЖ	296	56.0%	74.6%
Городские органы власти	144	27.2%	36.3%
Краевые органы власти	20	3.8%	5.0%
Федеральные органы власти	14	2.6%	3.5%
Затр. отв.	34	6.4%	8.6%
<b>Всего</b>	<b>529</b>	<b>100.0%</b>	<b>133.2%</b>

### 13-5. Ликвидация аварийных ситуаций (в границах территории дома)

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
Сами собственники	10	1.8%	2.5%
Управляющая компания или ТСЖ	259	47.5%	64.8%
Городские органы власти	186	34.1%	46.5%
Краевые органы власти	41	7.5%	10.3%
Федеральные органы власти	9	1.7%	2.3%
Затр. отв.	40	7.3%	10.0%
<b>Всего</b>	<b>545</b>	<b>100.0%</b>	<b>136.3%</b>

### 13-6. Ремонт дома в случае ошибки проекта или некачественных работ

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
Сами собственники	5	0.9%	1.3%
Управляющая компания	123	22.6%	30.8%
Городские органы власти	198	36.3%	49.5%
Краевые органы власти	81	14.9%	20.3%
Федеральные органы власти	35	6.4%	8.8%
Затр. отв.	103	18.9%	25.8%
<b>Всего</b>	<b>545</b>	<b>100.0%</b>	<b>136.3%</b>

### 13-7. Ремонт дома в случае природной или техногенной катастрофы

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
Сами собственники	8	1.2%	2.0%
Управляющая компания	59	8.5%	14.8%
Городские органы власти	206	29.8%	51.5%
Краевые органы власти	180	26.0%	45.0%
Федеральные органы власти	174	25.2%	43.5%
Затр. отв.	64	9.3%	16.0%
<b>Всего</b>	<b>691</b>	<b>100.0%</b>	<b>172.8%</b>

### 14. Оцените, пожалуйста, следующие утверждения

	14-1. Собственники в нашем доме всегда могут получить любую информацию в УК		14-2. Собственники в нашем доме всегда могут получить любую информацию в Совете дома		14-3. Лица, осуществляющие управление домом (специалисты УК), пользуются доверием жителей		14-4. Мы можем в любое время организовать общее собрание собственников помещений в доме		14-5. Нам достаточно просто принимать решения на наших общих собраниях собственников помещений, эти процедуры удобны и отработаны		14-6. Совет многоквартирного дома пользуется доверием собственников		14-7. Председатель Совета МКД пользуется доверием собственников	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
Да	108	27.0	116	29.0	53	13.3	102	25.5	50	12.5	95	23.8	116	29.0
Скорее да, чем нет	105	26.3	153	38.3	117	29.3	115	28.8	82	20.5	141	35.3	107	26.8
Скорее нет, чем да	70	17.5	31	7.8	50	12.5	49	12.3	66	16.5	25	6.3	18	4.5
Нет	31	7.8	19	4.8	47	11.8	32	8.0	39	9.8	17	4.3	20	5.0
Затр. отв.	85	21.3	80	20.0	133	33.3	102	25.5	163	40.8	122	30.5	139	34.8
Нет ответа	1	.3	1	.3										
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

### 15. Что Вы считаете наиболее важным для себя, как собственника квартиры в многоквартирном доме? (Средний балл)

4,18	Взаимодействие жителей и персонала УК
4,22	Налаженное информирование жителей
2,47	Обеспечение безопасности проживания в доме
2,30	Обеспечение бесперебойного предоставления коммунальных услуг
3,02	Обеспечение комфортности проживания
4,83	Участие жителей в управлении домом

**16. Можно ли доверять большинству людей, или в отношениях с людьми нужно быть очень осторожным?**

	Чел.	%
Можно доверять большинству людей	106	26.5
В отношениях с людьми надо быть осторожнее	239	59.8
Затр. отв.	55	13.8
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

**17. Оцените степень Вашего знакомства с основными документами, влияющими на содержание Вашего дома и предоставление коммунальных услуг в текущем году?**

	17-1. Смета доходов от использования общего имущества		17-2. Смета расходов на содержание общего имущества		17-3. Смета на проведение текущего ремонта общего имущества		17-4. План текущего ремонта общего имущества		17-5. Акт осмотра общего имущества в текущем году		17-6. Акт состояния дома на предмет капремонта		17-7. Тарифы и нормативы предоставления коммунальных услуг	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
Да, знаком (а)	20	5.0	21	5.3	25	6.3	29	7.3	7	1.8	9	2.3	156	39.0
Знаком (а) частично	27	6.8	32	8.0	41	10.3	31	7.8	22	5.5	18	4.5	87	21.8
Почти не знаком (а)	34	8.5	39	9.8	44	11.0	38	9.5	26	6.5	34	8.5	46	11.5
Нет, не знаком (а)	319	79.8	308	77.0	290	72.5	301	75.3	345	86.3	339	84.8	110	27.5
Нет ответа							1	.3					1	.3
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

**18. Какие объекты общего имущества в Вашем доме Вы считаете наиболее значимыми и требующими наилучшего содержания?**

	18-1. Подъезды		18-2. Фасад		18-3. Крыши		18-4. Подвальные помещения		18-5. Инженерное оборудование (сети водо-, электро-, газоснабжения, водоотведения)		18-6. Придомовая территория в целом		18-7. Различные объекты на придомовой территории		18-8. Общедомовые приборы учета коммунальных ресурсов (тепло, вода, электричество)		18-9. Лифт (при наличии)	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
Первоочередная значимость	234	58.5	120	30.0	263	65.8	215	53.8	336	84.0	135	33.8	76	19.0	292	73.0	222	55.5
Второстепенная значимость	124	31.0	189	47.3	56	14.0	102	25.5	24	6.0	173	43.3	146	36.5	57	14.3	47	11.8

	18-1. Подъезды		18-2. Фасад		18-3. Крыши		18-4. Подвальные помещения		18-5. Инженерное оборудование (сети водо-, электро-, газоснабжения, водоотведения)		18-6. Придомовая территория в целом		18-7. Различные объекты на придомовой территории		18-8. Общедомовые приборы учета коммунальных ресурсов (тепло, вода, электричество)		18-9. Лифт (при наличии)	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
Малая значимость	17	4.3	50	12.5	31	7.8	28	7.0	12	3.0	62	15.5	92	23.0	12	3.0	8	2.0
Никакой значимости	3	.8	9	2.3	5	1.3	5	1.3	1	.3	7	1.8	35	8.8	1	.3	45	11.3
Затр. отв.	21	5.3	29	7.3	43	10.8	50	12.5	27	6.8	22	5.5	47	11.8	38	9.5	40	10.0
Нет ответа	1	.3	3	.8	2	.5					1	.3	4	1.0			38	9.5
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

**19. Какую долю расходов в сумме квартплаты, по Вашему мнению, составляет в Вашей семье плата за коммунальные ресурсы – за воду, тепло, электричество, газ? (в %)**

	Чел.	%
10% и менее	26	6.5
от 11% до 24%	44	11.0
От 25% до 50%	110	27.5
Выше 50%, но менее 75%	130	32.5
75% и выше	62	15.5
Нет ответа	28	7.0
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

**20. Используется ли Вами информация о работе УК, размещаемая управляющей компанией в Интернет на своем сайте?**

	Чел.	%
Да	52	13.0
Нет	345	86.3
Нет ответа	3	.8
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

21. Оцените, пожалуйста, работу по управлению Вашим домом и придомовой	21-1. Организация общих собраний	21-2. Исполнение решений общих собраний	21-3. Работу УК	21-4. Отчетность правления УК	21-5. Участие жителей в управлении домом
--	----------------------------------	---	-----------------	-------------------------------	--

территорией.	Чел.	%								
Неудовлетворительно	54	13.5	52	13.0	70	17.5	112	28.0	77	19.3
Удовлетворительно	181	45.3	135	33.8	182	45.5	100	25.0	132	33.0
Хорошо	70	17.5	55	13.8	51	12.8	28	7.0	47	11.8
Затр. отв.	95	23.8	158	39.5	96	24.0	160	40.0	144	36.0
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>								

**22. Как Вы считаете, какова должна быть сегодня основная линия поведения человека в его жизни и деятельности?**

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
Быть профессионалом своего дела	304	19.5%	76.0%
Вкладывать средства в своё развитие	104	6.7%	26.0%
Выжить	68	4.4%	17.0%
Знать себе цену	90	5.8%	22.5%
Иметь работу	245	15.7%	61.3%
Исполнять порученную работу	72	4.6%	18.0%
Обеспечить будущее детей (внуков)	248	15.9%	62.0%
Организовать своё дело	29	1.9%	7.3%
Приспособиться	35	2.2%	8.8%
Развиваться	158	10.1%	39.5%
Развить и умножить то, что есть	144	9.2%	36.0%
Уметь организовывать работу других людей	65	4.2%	16.3%
<b>Всего</b>	<b>1562</b>	<b>100.0%</b>	<b>390.5%</b>

**23. Что для Вас в жизни наиболее важно и ценно?**

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
Душевное равновесие и покой	190	12.1%	47.9%
Вырастить нормальных детей (внуков)	240	15.3%	60.5%
Интеллектуальная и творческая самореализация	88	5.6%	22.2%
Сохранение сил и здоровья	249	15.9%	62.7%
Уважение окружающих, общественное признание	59	3.8%	14.9%
Создание более гуманного и терпимого общества	40	2.6%	10.1%
Сохранение порядка и стабильности в обществе	109	7.0%	27.5%
Семейное благополучие	255	16.3%	64.2%
Личное самосовершенствование	55	3.5%	13.9%
Отсутствие нужды, материальный достаток	150	9.6%	37.8%
Хорошая престижная работа	67	4.3%	16.9%
Реализовать себя в работе - с пользой для людей	65	4.1%	16.4%
<b>Всего</b>	<b>1567</b>	<b>100.0%</b>	<b>394.7%</b>

#### 24. Предложения для улучшения работы УК

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
Прозрачность в работе и финансах, хорошие отношения с собственниками	85	19.8%	21.3%
Качество содержания МКД, высокая квалификация, эффективность и снижение расходов	76	17.7%	19.0%
Не воровать, чаще их проверять	25	5.8%	6.3%
Поменять УК, создать ТСЖ	8	1.9%	2.0%
Конкретные частные предложения по содержанию МКД и управлению	41	9.6%	10.3%
Затр. отв.	194	45.2%	48.5%
<b>Всего</b>	<b>429</b>	<b>100.0%</b>	<b>107.3%</b>

#### 25. Предложения для улучшения работы Совета дома

	Чел.	% от всех ответов	% от числа респондентов
Проявлять активность, заинтересованность, работать с людьми (воспитывать), терпения	51	12.5%	12.8%
Более плотная работа с УК, компетентность, требовательность	26	6.4%	6.5%
Оповещать жителей о проделанной работе, честно работать	36	8.8%	9.0%
Все хорошо, всем доволен, оставаться такими же	26	6.4%	6.5%
Создать Совет МКД, обучать членов Совета, оплачивать работу Совета	17	4.2%	4.3%
Сменить Совет	6	1.5%	1.5%
Затр. отв.	246	60.3%	61.5%
<b>Всего</b>	<b>408</b>	<b>100.0%</b>	<b>102.0%</b>

#### 26. Сфера Вашей основной (профессиональной) деятельности

	Чел.	%
Бюджетное учреждение, муниципальное или государственное предприятие	52	13.0
Муниципальная или государственная служба	14	3.5
Предприятие (завод, строительная организация, переработка с/х или леса и др.)	87	21.8
Организация - проектная, научная, учебная работа	29	7.3
Некоммерческая, общественная, профсоюзная организация, объединение	8	2.0
Учащийся, студент	19	4.8
Военная служба, правоохранительные органы	2	.5
Пенсионер	88	22.0
Безработный	13	3.3

В декретном отпуске или с детьми	20	5.0
Домохозяйка	16	4.0
Предприниматель, ИП, малый бизнес	23	5.8
Лёгкая и пищевая промышленность	1	.3
Банки, финансовые учреждения	2	.5
Транспорт	2	.5
Торговля	8	2.0
Сфера услуг	9	2.3
Другое	7	1.8
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

### 27. Оцените уровень взаимодействия жителей вашего дома и вашей УК

	Чел.	%
1 («Всё отлично»)	12	3.0
2	14	3.5
3	42	10.5
4	29	7.3
5	131	32.8
6	25	6.3
7	39	9.8
8	29	7.3
9	26	6.5
10 («Никакого взаимодействия нет»)	49	12.3
Нет ответа	4	1.0
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

### 28 Как Вы оцениваете материальное положение Вашей семьи и Вас лично?

	Чел.	%
Денег не хватает даже на продукты питания	6	1.5
Денег хватает только на продукты питания и обязательные платежи	106	26.5
Денег хватает не только на продукты питания, но и на небольшие покупки	202	50.5
Денег хватает не только на покупки, но и на отдых	57	14.3
Денег хватает на большие покупки, современную одежду и хороший отдых	10	2.5
Нет ответа	19	4.8
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

29. Как Вы оцениваете долю общего ежемесячного совокупного дохода Вашей семьи, идущую на расходы, связанные с управлением и содержанием дома (без учета оплаты коммунальных услуг – воды, тепла, электричества, газа) в %.

	Чел.	%
10% и менее	224	56.0
от 11% до 24%	48	12.0
От 25% до 50%	35	8.8
Выше 50%, но менее 75%	4	1.0
75% и выше	1	.3
Нет ответа	88	22.0
<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

### 30. Данные о респонденте

#### 1) Пол

	<b>Чел.</b>	<b>%</b>
Мужчина	170	42.5
Женщина	230	57.5
<b>Итого</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

#### 2) ВОЗРАСТ

	<b>Чел.</b>	<b>%</b>
18-30 лет	101	25.3
31-50 лет	164	41.0
51-65 лет	81	20.3
Старше 65 лет	54	13.5
<b>Итого</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

#### 3) СРОК ПРОЖИВАНИЯ В ДОМЕ

	<b>Чел.</b>	<b>%</b>
До 2-х лет	43	10.8
Свыше 2-х лет	355	88.8
<b>Итого</b>	<b>398</b>	<b>99.5</b>
Нет ответа	2	.5
<b>Итого</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

#### 4) Образование

	<b>Чел.</b>	<b>%</b>
Неполное среднее	9	2.3
Среднее	44	11.0
Среднее специальное	126	31.5
Высшее, незаконченное высшее	221	55.3
<b>Итого</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

Приложение 2. Анкета для жителей многоквартирных домов г. Перми

Код анкеты \_\_\_\_\_

**АНКЕТА**

для жителей многоквартирных домов г. Перми

Просим Вас заполнить предлагаемую анкету. При необходимости заполнить анкету Вам поможет интервьюер. Исследование проводится с целью изучения механизмов взаимодействия жителей и управляющих компаний. Анкетирование охватывает 400 собственников квартир в многоквартирных домах города Перми. Опрос проводит: некоммерческая организация «Пермский Фонд содействия ТСЖ», г. Пермь, ул. Монастырская, 12-401, тел. (342) 235-00-63, e-mail: [citos@perm.raid.ru](mailto:citos@perm.raid.ru), адрес в Интернет [www.csiconsulting.ru](http://www.csiconsulting.ru), руководитель проекта: Жуков Андрей Алексеевич.

Исследование проводится в рамках проекта «Управление многоквартирным домом: становление взаимодействия». При реализации проекта используются средства государственной поддержки, выделенные Институтом социально-экономических и политических исследований (Фондом ИСЭПИ) в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 29.03.2013 № 115-рп.

Анкета состоит из 31 вопроса, на каждый из которых мы просим Вас дать ответ, обведя *кружком* - **О** - номера тех ответов, которые наиболее соответствуют Вашему мнению, либо впишите свой вариант ответа. Анкета анонимна. Ваши ответы будут представлены в итоговых материалах только в обобщенном виде.

**ВОПРОСЫ**

**1. Вы являетесь:**

- 1 Единственным собственником квартиры
- 2 Квартира находится в общей долевой собственности с другими членами семьи

**2. Каким образом Вы участвуете в управлении своим домом? Можете отметить до ТРЕХ вариантов ответа.**

- 1 Принимаю решения на общих собраниях собственников помещений
- 2 Участвую в различных мероприятиях в доме
- 3 Готов(а) принимать решения в доме
- 4 Другое (напишите) \_\_\_\_\_
- 5 Не участвую в управлении домом

**3. Какая управляющая компания управляет Вашим домом?**

\_\_\_\_\_

**4. Знаете ли Вы должностных лиц управляющей организации - руководителей и ответственных специалистов? Отметьте ОДИН вариант ответа.**

- 1 Да
- 2 Нет
- 3 Не уверен(а), что знаю

**5. Обращались ли Вы в управляющую организацию по каким-либо вопросам в течение последнего года?**

- 1 Да ⇒ перейти к вопросам 6,7
- 2 Нет ⇒ перейти к вопросу 8

**6. Если да, то каким образом? Можете указать любое количество ответов.**

- 1 Путем устного личного обращения в офисе УК
- 2 Письменно
- 3 По телефону
- 4 Через сайт УК
- 5 Другим образом (напишите) \_\_\_\_\_

**7. Удовлетворены ли результатами Вашего обращения? Отметьте ОДИН вариант ответа.**

- 1 Да
- 2 Не полностью
- 3 Нет

**8. Знаете ли Вы членов Совета вашего дома? Отметьте ОДИН вариант ответа.**

- 1 Да
- 2 Нет
- 3 Знаю, но не всех
- 4 Только председателя Совета
- 5 Не уверен(а), что знаю

**9. Как Вы считаете, что побуждает человека работать в Совете дома? Можете указать любое количество ответов.**

- 1) Желание быть на виду
- 2) Реализовать свои способности и знания – самореализоваться
- 3) Сделать что-то полезное для людей – уважение людей
- 4) Получить выгоды (льготы) для себя и своей семьи
- 5) Материальная оплата его труда (прямая или косвенная)
- 6) Другое (напишите) \_\_\_\_\_

9) Затрудняюсь ответить

**10. Какие виды деятельности осуществляет Совет Вашего дома? Можете указать любое количество ответов.**

- 1) Проводит регулярные встречи с руководством и персоналом УК
- 2) Контролирует работы и услуги в доме
- 3) Организует общие собрания собственников для принятия решений
- 4) Проводит информационные собрания для разъяснения возникающих вопросов
- 5) Распространяет информацию, полученную в УК
- 6) Распространяет собственную информацию
- 7) Участвует в планировании планов работ по текущему ремонту и содержанию дома
- 8) Участвует в обследовании состояния дома в целях капитального ремонта
- 9) Члены Совета консультируют жителей по вопросам управления домом
- 10) Члены Совета принимают заявки от жителей и передают их в УК
- 99) Затрудняюсь ответить

**11. Как Вы считаете, какова роль органов власти, бизнеса и собственников в определении стоимости содержания многоквартирного дома? В каждой строке отметьте ОДИН вариант ответа.**

№		Определяющая	Значительная	Средняя	Малозначительная	Никакой роли	Затрудняюсь ответить
1)	Собственники помещений в многоквартирном доме	1	2	3	4	5	9
2)	Городская власть	1	2	3	4	5	9
3)	Краевая власть	1	2	3	4	5	9
4)	Федеральная власть	1	2	3	4	5	9
5)	Ресурсоснабжающие организации (тепло-, энерго, газо-, водоснабжение, канализация)	1	2	3	4	5	9
6)	Управляющие компании	1	2	3	4	5	9

**12. Если говорить о результатах работы Совета вашего дома и УК, то как бы Вы оценили следующие утверждения: (в каждой строке отметьте ОДИН вариант ответа):**

		Это совершенно не так	Скорее нет, чем да	В определенной степени	Скорее да, чем нет	Абсолютно согласен(а)	Затрудняюсь ответить
1)	Ситуация в доме улучшается	1	2	3	4	5	9
2)	Деятельность УК эффективна	1	2	3	4	5	9
3)	В целом я доволен (а), как обстоят дела в доме	1	2	3	4	5	9
4)	Деятельность Совета дома эффективна	1	2	3	4	5	9

**13. Как Вы считаете, кто несет ответственность в первую очередь за выполнение перечисленных ниже работ? В каждой строчке отметьте не более ТРЕХ самых ГЛАВНЫХ ответственных.**

№		Сами собственники	Управляющая компания	Городские органы власти	Краевые органы власти	Федеральные органы власти	Затрудняюсь ответить
1)	Благоустройство придомовой территории	1	2	3	4	5	9
2)	Текущее содержание дома	1	2	3	4	5	9
3)	Текущий ремонт дома	1	2	3	4	5	9
4)	Капитальный ремонт дома	1	2	3	4	5	9
5)	Ликвидация аварийных ситуаций (в границах территории дома)	1	2	3	4	5	9
6)	Ремонт дома в случае ошибки проекта или некачественных работ	1	2	3	4	5	9
7)	Ремонт дома в случае природной или техногенной катастрофы	1	2	3	4	5	9

**14. Оцените, пожалуйста, следующие утверждения:**

*В каждой строке отметьте ОДИН вариант ответа.*

№		Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет	Затрудняюсь ответить
1)	Собственники в нашем доме всегда могут получить любую информацию в УК	1	2	3	4	9
2)	Собственники в нашем доме всегда могут получить любую информацию в Совете дома	1	2	3	4	9
3)	Лица, осуществляющие управление домом (специалисты УК), пользуются доверием жителей	1	2	3	4	9
4)	Мы можем в любое время организовать общее собрание собственников помещений в доме	1	2	3	4	9
5)	Нам достаточно просто принимать решения на наших общих собраниях собственников помещений, эти процедуры удобны и отработаны	1	2	3	4	9
6)	Совет многоквартирного дома пользуется доверием собственников	1	2	3	4	9
7)	Председатель Совета МКД пользуется доверием собственников	1	2	3	4	9

**15. Что Вы считаете наиболее важным для себя, как собственника квартиры в многоквартирном доме? Оцените, пожалуйста, следующие утверждения:**

*(проранжируйте места с 1 места по 6 – т.е. самому важному пункту поставьте цифру 1, второму по важности – цифру 2 и т.д.)*

<input type="checkbox"/>	Взаимодействие жителей и персонала УК
<input type="checkbox"/>	Налаженное информирование жителей
<input type="checkbox"/>	Обеспечение безопасности проживания в доме
<input type="checkbox"/>	Обеспечение бесперебойного предоставления коммунальных услуг
<input type="checkbox"/>	Обеспечение комфортности проживания
<input type="checkbox"/>	Участие жителей в управлении домом

**16. Можно ли доверять большинству людей, или в отношениях с людьми нужно быть очень осторожным? Отметьте ОДИН вариант ответа.**

- 1) Можно доверять большинству людей  
2) В отношениях с людьми надо быть осторожнее  
9) Затрудняюсь ответить

**17. Оцените степень Вашего знакомства с основными документами, влияющими на содержание Вашего дома и предоставление коммунальных услуг в текущем году? В каждой строке отметьте ОДИН вариант ответа.**

№		Да, знаком (а)	Знаком(а) частично	Почти не знаком(а)	Нет, не знаком(а)
1)	Смета доходов от использования общего имущества	1	2	3	4
2)	Смета расходов на содержание общего имущества	1	2	3	4

3)	Смета на проведение текущего ремонта общего имущества	1	2	3	4
4)	План текущего ремонта общего имущества	1	2	3	4
5)	Акт осмотра общего имущества в текущем году	1	2	3	4
6)	Акт состояния дома на предмет капремонта	1	2	3	4
6)	Тарифы и нормативы предоставления коммунальных услуг	1	2	3	4

**18. Какие объекты общего имущества в Вашем доме Вы считаете наиболее значимыми и требующими наилучшего содержания? В каждой строке отметьте ОДИН вариант ответа.**

№		Перво- очеред- ная значи- мость	Второ- степен- ная значи- мость	Малая значим ость	Ника- кой значи- мости	Затруд- няюсь ответить
1)	Подъезды	1	2	3	4	9
2)	Фасад	1	2	3	4	9
3)	Крыша	1	2	3	4	9
4)	Подвальные помещения	1	2	3	4	9
5)	Инженерное оборудование (сети водо-, электро-, газоснабжения, водоотведения)	1	2	3	4	9
6)	Придомовая территория в целом	1	2	3	4	9
7)	Различные объекты на придомовой территории	1	2	3	4	9
8)	Общедомовые приборы учета коммунальных ресурсов (тепло, вода, электричество)	1	2	3	4	9
9)	Лифт (при наличии)	1	2	3	4	9

**19. Какую долю расходов в сумме квартплаты, по Вашему мнению, составляет в Вашей семье плата за коммунальные ресурсы – за воду, тепло, электричество, газ? \_\_\_\_\_%**

**20. Используется ли Вами информация о работе УК, размещаемая управляющей компанией в Интернет на своем сайте?**

- 1 Да
- 2 Нет

**21. Оцените, пожалуйста, работу по управлению Вашим домом и придомовой территорией.**

*В каждой строке отметьте ОДИН вариант ответа.*

№		Неудов- летвори- тельно	Удов- летвори- тельно	Хорошо	Затруд- няюсь ответить
1)	Организация общих собраний	1	2	3	9
2)	Исполнение решений общих собраний	1	2	3	9
3)	Работа управляющей компании	1	2	3	9
4)	Отчетность управляющей компании	1	2	3	9
5)	Участие жителей в управлении домом	1	2	3	9

**22. Как Вы считаете, какова должна быть сегодня основная линия поведения человека в его жизни и деятельности? Отметьте ЧЕТЫРЕ самых важных для Вас ответа.**

- 1 Быть профессионалом своего дела
- 2 Вкладывать средства в свое развитие
- 3 Выжить
- 4 Знать себе цену
- 5 Иметь работу
- 6 Исполнять порученную работу
- 7 Обеспечить будущее детей (внуков)
- 8 Организовать свое дело
- 9 Приспособиться
- 10 Развиваться
- 11 Развить и умножить, то, что есть
- 12 Уметь организовать работу других людей

**23. Что для Вас в жизни наиболее важно и ценно?**

*Отметьте ЧЕТЫРЕ самых важных для Вас ответа.*

- 1 Душевное равновесие и покой
- 2 Вырастить нормальных детей (внуков)
- 3 Интеллектуальная и творческая самореализация
- 4 Сохранение сил и здоровья
- 5 Уважение окружающих, общественное признание
- 6 Создание более гуманного и терпимого общества
- 7 Сохранение порядка и стабильности в обществе
- 8 Семейное благополучие
- 9 Личное самосовершенствование
- 10 Отсутствие нужды, материальный достаток
- 11 Хорошая престижная работа
- 12 Реализация себя в работе – с пользой для людей

**24. Что бы Вы предложили для улучшения качества работы управляющей компании?**

---

---

---

**25. Что Вы предложили для улучшения деятельности Совета дома?**

---

---

---

**26. Сфера Вашей основной (профессиональной) деятельности?**

*(отметьте ОДИН вариант ответа)*

- 1 Бюджетное учреждение, муниципальное или государственное предприятие
- 2 Муниципальная или государственная служба
- 3 Предприятие (завод, строительная организация, переработка с/х или леса и др.)
- 4 Организация – проектная / научная / учебная
- 5 Некоммерческая, общественная, профсоюзная организация, объединение
- 6 Учащийся, студент(ка)
- 7 Военная служба, правоохранительные органы
- 8 Пенсионер(ка)
- 9 Безработный(ая)
- 10 В декретном отпуске или с детьми до трех лет
- 11 Домохозяйка
- 12 Другое (напишите) \_\_\_\_\_

**27. Оцените уровень взаимодействия жителей Вашего дома и Вашей управляющей компании по шкале от 1 до 10 баллов (где 1 балл – «Все отлично», 10 баллов – «Никакого взаимодействия»):**

1 «Все отлично»	2	3	4	5	6	7	8	9	10 «Никакого взаимодей ствия»
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	--

**28. Как Вы оцениваете материальное положение Вашей семьи и Вас лично?**

*Отметьте только ОДИН вариант ответа.*

- 1 Денег не хватает даже на продукты питания
- 2 Денег хватает только на продукты питания и обязательные платежи
- 3 Денег хватает не только на продукты питания, но и на небольшие покупки
- 4 Денег хватает не только на покупки, но и на отдых
- 5 Денег хватает на большие покупки, современную одежду и хороший отдых

**29. Как Вы оцениваете долю общего ежемесячного совокупного дохода Вашей семьи, идущую на расходы, связанные с управлением и содержанием дома (без учета оплаты коммунальных услуг – воды, тепла, электричества, газа)? \_\_\_\_\_ %.**

**30. Данные о респонденте**

1. Пол \_\_\_\_\_
2. Возраст (полных лет) \_\_\_\_\_
3. Срок Вашего проживания в доме (полных лет) \_\_\_\_\_
4. Образование:
  - 1) неполное среднее
  - 2) среднее
  - 3) среднее специальное
  - 4) высшее, незаконченное высшее

**31. Если у Вас есть замечания и предложения по данному опросу, то их можно высказать здесь:**

---

---

---

**Благодарим Вас за согласие принять участие в исследовании,  
полное и откровенное заполнение анкеты!**

**Данные о многоквартирном доме – ЗАПОЛНЯЮТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ**

1. Адрес: ул. \_\_\_\_\_ дом № \_\_\_\_\_
2. Этажность \_\_\_\_\_
3. Количество подъездов \_\_\_\_\_
4. Количество квартир \_\_\_\_\_

Дата заполнения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 г.

Приложение 3. Топик-гайд для глубинных интервью

**Топик-гайд для глубинных интервью**

Глубинные интервью проводятся с персоналом управляющих компаний (5 интервью в каждой УК):

с руководителями управляющих организаций и их заместителями;

с ключевыми фигурами, осуществляющими управленческие функции в постоянном контакте с потребителями (состав инженерных, правовых служб);

со специалистами, работающими непосредственно с потребителями, участвующими в собраниях, консультирующих граждан и т.п.

Продолжительность – до 45 минут.

Знакомство.

Представление проекта.

Сообщение о фиксации интервью на диктофон, а также об анонимности и о том, что в итоговом отчете материалы будут представлены только в обобщенном виде.

<b>Вводный вопрос</b>	1. Как давно Ваша деятельность связана с вопросами, профессионально связанными с работой с собственниками в многоквартирных домах?
<b>О Советах МКД</b>	2. Каким образом создавались Советы МКД в домах, находящихся под управлением Вашей компании? 3. Можете ли Вы выделить какие-либо типы Советов МКД, или они все разные? 4. Как вы оцениваете роль председателя в деятельности Совета МКД? 5. Увеличилось или уменьшилось количество обращений жителей из тех домов, где созданы Советы МКД? 6. Как Вы в целом оцениваете необходимость существования и деятельности Советов МКД?
<b>Издержки и факторы</b>	7. Что, по Вашему мнению, мешает более эффективной деятельности Советов МКД? 8. Помогает ли действующее законодательство развитию жилищной самоорганизации граждан, в том числе в виде Советов МКД? 9. Что, по Вашему мнению, помимо законов и нормативных документов, влияет на развитие жилищной самоорганизации граждан?

	<p>10. Какие факторы, по Вашему мнению, наиболее значимы для развития взаимодействия вашей компании с жителями по вопросам управления МКД?</p> <p>11. Какова, по Вашему мнению, роль органов власти в развитии сферы управления МКД?</p> <p>12. Нужна ли возмездность деятельности председателя и членов Советов МКД?</p> <p>13. Ваша оценка перспектив развития Советов МКД?</p>
<b>Взаимодействие и технологии</b>	<p>14. Как в целом Вы оцениваете уровень взаимодействия с Советами МКД?</p> <p>15. Какие механизмы взаимодействия с Советами МКД используют специалисты Вашей компании и Вы лично?</p> <p>16. Необходимы ли специальные курсы для обучения Советов МКД?</p> <p>17. Ваша компания проводит какое-либо самостоятельное обучение представителей Советов МКД?</p> <p>18. Организовано ли консультирование представителей Советов МКД в Вашей компании?</p> <p>19. Организовано ли совместное планирование деятельности по управлению домами? Насколько это сложно и почему?</p> <p>20. Имеет ли значение для эффективного взаимодействия с жителями объем жилищного фонда, находящегося в управлении УК?</p>
<b>Заключение</b>	<p>21. Как, по Вашему мнению, жители домов, находящихся под управлением Вашей компании, оценивают ее деятельность?</p>

***Благодарность за участие, информация о доступности результатов исследования.***

Приложение 4. Топик-гайд для фокус-групп

**Топик-гайд для проведения фокус-группы**

**Состав участников:** 7-8 участников из числа представителей двух Советов МКД двух многоквартирных домов конкретной УК, объекты которой задействованы в исследовании. Обязательное участие председателей Советов МКД.

**Представление модератора.**

**Представление проекта.**

**Вступительное слово модератора** (приветствие, объяснение целей и задач исследования - изучение технологий и механизмов формирования, а также оценка эффективности различных моделей взаимодействий Советов многоквартирных домов и управляющих организаций).

**Сообщение об основных правилах работы фокус-группы:** ответы каждого из участников по каждому из вопросов по порядку расположения за столом; при необходимости добавления информации поднятие руки; возможность уточняющих вопросов со стороны модератора; производится запись на диктофон.

**Продолжительность:** до 2 часов.

<b>Вводный вопрос</b>	1. Представьтесь, пожалуйста ( <i>ФИО</i> ), чем занимаетесь ( <i>род профессиональной деятельности</i> ), ваша общественная роль в вашем доме?
<b>Потребности</b>	2. Как Вы считаете, в чем сейчас состоят основные потребности людей в ваших домах? 3. В чем вы видите задачи управляющей компании по управлению вашими домами?
<b>Факторы</b>	4. Каким образом создавались ваши Советы? 5. Какие сложности вы испытываете в своей деятельности? 6. Что лучше всего получается в работе Советов?
<b>Деятельность</b>	7. Опишите взаимоотношения между Советами МКД и управляющей компанией - каким образом они выстроены? 8. Какое отношение жителей дома к вашей деятельности? 9. Что, по вашему мнению, необходимо для организации эффективной деятельности Советов МКД?
<b>Заключение</b>	10. Что для вас важнее – законодательство, или налаженные взаимоотношения с Вашей управляющей компанией для качественного управления домом?

**Благодарность за участие, информация о доступности результатов исследования.**

### Схема проведения исследования (10 управляющих компаний, 20 МКД)

