

**Некоммерческая организация**  
**«Пермский Фонд содействия товариществам собственников жилья»**

**Материалы отчета**  
**по итогам научного исследования по теме**  
**«Почему отношения собственности "не выживают" в жилищной сфере?»**

Отчет подготовлен в рамках выполнения договора № 242/К от 23 января 2013г. с АНО «Институт общественного проектирования» о предоставлении некоммерческой неправительственной организации бюджетных средств на осуществление целевых расходов на проведение конкретного научного исследования. При реализации проекта использованы средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 03 мая 2012 года № 216–рп «Об обеспечении в 2012 году государственной поддержки некоммерческих неправительственных организаций, участвующих в развитии институтов гражданского общества».

Термин «эффективный собственник жилья» ввели в оборот в последние годы – будем вести отсчет с 1 марта 2005 г., когда вступил в силу новый Жилищный кодекс - представители субъектов управления многоквартирных домов управляющих компаний и ТСЖ) и органов власти различных уровней, определяя направление развития культуры имущественных отношений жителей многоквартирных домов (МКД).

Рефлексией по поводу ситуации в ЖКХ, а более узко – в сфере управления МКД – страдают все: от высших руководителей государства, глав и сотрудников федеральных ведомств, до губернаторов, мэров и, в основании отраслевой вертикали, персонал управляющих компаний (УК) и даже правления ТСЖ. Собственник упорно, никак не хочет соответствовать представлениям управленцев, несмотря на все законодательно продекларированные приоритеты. В течение 20 лет.

***Цель исследования***

Изучить состояние и дать анализ уровня развития отношений собственности в сфере управления многоквартирными домами, с учетом системы существующих социально-правовых институтов и различных способов управления МКД.

***Задачи исследования:***

1. Разработать инструментарий исследования экономического поведения собственников в МКД и субъектов в сфере управления МКД.
2. Определить взаимосвязь отношений собственности и экономического поведения собственников МКД.

3. Проанализировать взаимосвязи между уровнем доверия собственника МКД к социально-политическим институтам федерального, регионального и местного уровней и уровнем потенциала личностного развития собственника МКД (корреляционный и регрессионный анализы).
4. Дать прогноз направлений трансформации экономического поведения собственников в МКД.
5. Подготовить рекомендации по развитию отношений собственности в сфере ЖКХ как изменения экономического поведения и правового регулирования жилищных отношений.

### ***Гипотезы исследования:***

1. В восприятии собственности как понятия и как ценности владельцами жилья «искривлены» социально-правовые институты: право владения воспринимается как исключительное и не допускающее ограничений; запрещение вредного для других использования собственности – ничтожно. В результате, жилье «опредмечивается» (по образу предметов личной собственности – холодильник, телевизор, кухонная плита, и т.п.) и исключается государственно-правовое регулирование, введение какой-либо спецификации отношений, в отношении квартиры как объекта недвижимости.
2. Участие государства в регулировании отношений собственности ЖКХ осуществляется без четко спланированной и публично согласованной стратегии, что снижает прозрачность финансово-экономических отношений и доверие к федеральным, региональным и муниципальным органам власти. При этом издаваемые нормативные акты слабо учитывают сложившиеся сегодня нормы и ценности населения относительно управления собственностью. В результате затрудняется процесс трансформации всего социального механизма формирования реальных практик в сфере управления собственностью.
3. Ключевыми показателями «эффективности» экономического поведения собственника в МКД является его самоопределение в сфере предпринимательства (в широком смысле слова), практики профессиональной деятельности и включенность в информационное поле сферы ЖКХ.
4. Уровень человеческого потенциала (как совокупности физических и духовных сил граждан) находится в разнонаправленной зависимости от степени его доверия к социально-политическим институтам разного уровня. В достаточно сильной положительной корреляционной зависимости этот потенциал находится от уровня доверия к социально-политическим институтам местного и федерального уровней. Меньшая зависимость должна наблюдаться по отношению к социально-политическим институтам регионального уровня.
5. Система факторов, влияющих на личностное развитие собственника МКД, может способствовать или затруднять формирование «чувства собственника» в зависимости от взаимодействия с ним (собственником) социально-политических институтов, в том числе посредством трансформации законодательства.

***Авторы проекта также исходят из того, что сейчас необходимо выявить и показать несостоятельность рефлексии сообщества управленцев по поводу неразвитости института «эффективного собственника». Такая позиция не только не способствует разрешению проблемы, но и усугубляет ее, поскольку «плачущие» считают, что все уже сделано, и мы вовсе не стоим в начале пути.***

Материалы исследования использованы для подготовки рекомендаций по развитию отношений собственности в сфере ЖКХ, в целях изменения экономического поведения собственников и правового регулирования жилищных отношений.

### **Как проводилось исследование?**

#### ***Массовое исследование (полуформализованное интервью)***

Сбор данных проводился путем полуформализованных интервью с использованием анкеты в марте-апреле 2013 г. Целесообразно было опрашивать не менее 20 респондентов в каждом из объектов – МКД – для обеспечения репрезентативности опроса. Всего опрашивается 1100 респондентов из МКД, отличающихся по способу управления собственностью (550 – дома ТСЖ; 550 – дома УК).

Массовое анкетирование дало возможность получить статистически значимые для исследования результаты, произвести сравнительный анализ, другие виды анализа, обобщить и визуализировать полученные данные. Данный метод, как и качественное (экспертное) исследование, оправдал себя при реализации исследовательского проекта Пермского Фонда содействия ТСЖ «Управление многоквартирными домами: уровень социальной агрессии» (финансирование Института общественного проектирования, конкурс 2010 г., реализация 2011 г.).

#### ***Экспертное исследование (глубинные интервью)***

В дополнение к массовому опросу собственников помещений в многоквартирных домах двух типов, проведено 45 индивидуальных интервью с различными группами респондентов. Эксперты из различных категорий респондентов должны определить ключевые, по их мнению, показатели «эффективности» экономического поведения собственника в МКД, оценку его самоопределения в рыночной среде. Эти данные будут проанализированы и обобщены.

Глубинные интервью проведены в апреле-июне 2013 г. с представителями 6 групп респондентов:

1. представители персонала управляющих компаний – руководители УК (14);
2. представители персонала ТСЖ – председатели (6);

3. представители НКО, осуществляющих консультирование граждан и инициативных групп по вопросам управления многоквартирных домов и представители Советов многоквартирных домов (СМКД) (9);
4. эксперты из сферы строительства, торговли недвижимостью и аренды недвижимости – руководители и ведущие специалисты (7);
5. представители органов местного самоуправления, руководители профильных служб и подразделений администрации города Перми (6);
6. представители органов государственной власти – начальники отделов, ведущие специалисты (3).

*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), кафедры социологии и политологии Пермского государственного национального исследовательского университета (ПГНИУ), кандидат социологических наук;
- Л.П. Зуев – эксперт проекта, Европейский клуб экспертов местного самоуправления;
- А.А. Жуков – эксперт проекта, Пермский Фонд содействия ТСЖ.

### **Выводы исследования: издержки неадекватны результатам**

Проведенный анализ результатов массового анкетирования собственников в многоквартирных домах города Перми, глубинных интервью с представителями экспертного сообщества, с использованием материалов научных изысканий отечественных и зарубежных специалистов, показывает, что основные прогнозы научного исследования «Почему отношения собственности "не выживают" в жилищной сфере?» подтверждаются, хотя по ряду параметров и не в полной мере.

1. Мнение большинства собственников, выявленное по результатам массового опроса, абсолютно адекватно отражает реальные интересы потребителей – чтобы было тепло, комфортно, безопасно. По сути это и есть сформировавшиеся интересы собственников, на которые и ориентируются как управленцы, так и органы власти. Именно эти **интересы потребителя**, в конечном счете, формируют позицию как лиц, принимающих решения, так и представителей УК, ТСЖ, Советов МКД.

Иными словами, **собственник сформировался как потребитель**, и общее имущество здесь ни при чем. В отношении собственного помещения все характеристики собственности реализованы, и при необходимости актуализируются, это бесспорно. **Однако именно это и есть фундаментальная основа** для распространения ценностных и функциональных ориентаций и на

общую собственность. Более того, необходимо отметить определенную позитивную динамику в данном направлении, конечно, очень медленную, даже прерывистую.

2. В то же время мы можем констатировать, что, несмотря на общее понимание важности процессов управления и сформировавшуюся готовность к трансформации институтов участия в этих процессах, **интерес собственников к управлению МКД носит абстрактный, неактуализированный характер**. Во многом это вызвано тем, что собственник (да и наниматель) не только **недоинформирован**, часто по собственной воле, но и **дезинформирован**.

Ключевыми показателями «эффективности» экономического поведения собственника в МКД являются его умения и навыки предпринимательства в широком смысле слова, практики профессиональной деятельности и включенность в информационное поле сферы ЖКХ.

С точки зрения анализа снижения транзакционных издержек в управлении собственностью в МКД важными являются:

- участие собственников в управлении;
- процедуры принятия решений;
- прозрачность управления собственностью (информационная открытость, доступность информации);
- доверие между субъектами соседского сообщества.

Рост затрат на создание институтов саморегуляции и **ужесточение конкурентной среды при «входе» государства (и органов местного самоуправления)** в зону их действия усиливает эффекты «безбилетника» и «отлынивания» от ответственности. По мнению авторов исследования, именно эти издержки в системе ЖКХ имеют форму неплатежей и отказа собственников от финансирования ремонтов и софинансирования капремонтов.

3. **Крайней зарегулированностью отличаются процедуры принятия решений** в МКД. Многообразие живой формализации заменено псевдопедантичностью в организации общих собраний по любому поводу, что явно тормозит развитие нормальных хозяйственных процессов и отталкивает собственников от какого-либо проявления инициативы в вопросах жизни дома. Таким образом, **на ограниченные, неактуализированные права собственности (в отношении общего имущества) удивительным образом оказалась наложена корпоративная процедурная модель**.

Издержки институционального строительства начавших функционирование Советов МКД также 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, с учетом принципа «неполной возмездности».

4. **Несоразмерные элементарной экономической логике издержки возникают при взаимодействии, а вернее, попытках взаимодействия субъектов управления с ресурсоснабжающими организациями.** Их экономический вес и политическое влияние значительно превосходят возможности не только Советов МКД, но и любой УК, или даже вместе взятых, ассоциированных, УК. Можно предположить, что именно эта **практика очевидной асимметрии договорных отношений** серьезно влияет на формирование экономического поведения, экономической культуры совладельцев МКД, а также УК и ТСЖ.

В соответствии с выводами институциональной экономики очевидно, что именно на «ресурсников» целесообразно было бы **возложить бремя затрат** по упорядочению горизонтальных транзакционных издержек.

5. Потребность в системе консультирования и обучения по вопросам управления МКД, и вопросам ЖКХ в целом, достаточно высока, и вряд ли будет ниже в среднесрочной перспективе. **Не стоит требовать от собственников досконального знания законодательства, эти надежды никаких оснований не имеют.** Толкование, разъяснение и консультирование по правовым вопросам – задача профессиональных сообществ, вполне сложившихся, в том числе и в Перми.

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 и консультированию, на основе артикулированной государственной и муниципальной политики в жилищной сфере.** Только в этом случае и обучение, и консультирование могут быть действительно эффективными.

Формирование ответственности происходит не только путем обучения, консультирования и воспитания, к чему так часто призывают представители органов власти различных уровней. Должна измениться позиция государственных органов в сфере надзора (и не только жилищного надзора) и судов, не знающих, как подступиться к вопросу **субсидиарной ответственности собственников за нарушения законодательства.** Хотя все правовые инструменты, в том числе процессуальные, для этого давно сформированы. Необходима разработка четких алгоритмов использования таких инструментов.

6. В исследовании, в соотнесении с его задачами, подробно рассмотрены вопросы доверия к социально-политическим институтам. **Уровень развития человеческого потенциала - УРЧП** (как совокупности физических и духовных сил граждан) находится в разнонаправленной зависи-

мости от степени его отношения к социально-политическим институтам разного уровня. В достаточно сильной положительной корреляционной зависимости этот потенциал находится от **степени доверия** к социально-политическим институтам местного и федерального уровней.

Следует обратить внимание на **высокий уровень недоверия собственников в МКД к региональным и местным органам власти** – более 60% (за исключением губернатора края). Этот фактор, безусловно, затрудняет диалог между населением и властью, а также формирование между ними партнёрских отношений, выражающихся, в частности, в реализации законов и нормативных актов, касающихся жилищной реформы. А это, в свою очередь, приводит к увеличению транзакционных издержек – затрат по формированию и принуждению к исполнению формальных и неформальных регуляторов отношений.

Таким образом, можно сделать вывод, что **органам местного самоуправления необходимо проявлять значительно больше инициативы по созданию атмосферы доверия к местным органам власти, а также по формированию и поддержке институтов, формирующих собственника в МКД.**

Выявленный высокий индекс межличностного доверия позволяет утверждать, что **в межличностных отношениях собственников МКД заложен большой потенциал** для создания в доме атмосферы доверия и взаимопонимания между людьми.

Можно сделать вывод, что такие социальные характеристики, взятые в совокупности, как возраст, образование и душевой доход существенно влияют на формирование установки на участие собственника в управлении домом, а именно – чем более активным является возрастной период респондента, чем выше уровень его образования и чем выше душевой доход, тем более выражена установка на участие собственника в управлении домом.

Система факторов, влияющих на личностное развитие собственника МКД, может способствовать или затруднять формирование «чувства собственника» в зависимости от взаимодействия с ним (собственником) социально-политических институтов, в том числе посредством трансформации законодательства. Таким образом, можно определить: **«эффективный собственник» в многоквартирном доме в России – это индивид, деятельность которого, в широком смысле слова, направлена на себя и вне, на социализацию личности и преобразование социума, на потребление и созидание.**

7. Исследование показало, что **в соседских сообществах города преобладает тип личности, склонной к партнерскому равноправному взаимодействию.** Таким образом, с точки зрения деятельно-личностного потенциала нет никаких оснований говорить, что в сообществе собственников МКД отсутствуют условия для эффективных экономических отношений.

Анализ показывает, что деятельностный потенциал личности определяет участие собственника в управлении МКД. Характерно, что чем выше личностно-деятельностный потенциал собственника, тем меньше его участие в принятии решений на общих собраниях (собственников помещений или членов ТСЖ) и тем больше он «отлынивает» от участия в управлении домом.

Можно с достаточно высокой степенью вероятности утверждать, что в Советах МКД (правлениях ТСЖ/ЖСК) преобладает тип личности, склонной к партнерскому равноправному взаимодействию. В целом в местном сообществе преобладает динамично изменяющаяся система личностных ценностей: от тревоги по поводу экономической безопасности и сохранения достигнутого, к интеграции личности в обществе и достижению определенного социального статуса.

8. В ходе исследования отмечена определенная, хотя и весьма медленная динамика роста интереса собственников к процессу управления МКД. Несмотря на все возможности организованности и институциональное строительство в МКД, **основным и самым важным фактором, влияющих на управление, для собственников является качественный менеджмент.** Таким образом, ставка делается на профессионализм, и это естественная и правильная позиция собственников.

Для домов, находящихся под управлением УК, как представляется, актуальна достаточно радикальная **идея реформирования договорных отношений с собственниками в МКД.** Речь идет о фактически концессионном типе управления МКД, когда собственники задают целевые показатели и определяют бюджетирование на 3-5 лет, делегируют основные функции управления УК. Такая система может сформировать условия устойчивости и предсказуемости в сфере управления МКД.

В настоящее время рынок управления МКД демонстрирует явную неполноценность, отсутствие позитивной динамики развития и устойчивости. **Рынок этот убогий, несвободный, слабо конвертирует прибыль в качество и репутацию.** Он зарегулирован, но не урегулирован, испытывает перегрузки через влияние чрезмерных издержек на выполнение несвойственных частным компаниям функций, зачастую прямо социальной направленности. Вместе с формируемым в общественно сознании общим негативизмом по отношению к сфере ЖКХ все это критически влияет на эмоциональное самочувствие коллективов УК и персонала ТСЖ.

9. В экспертном сообществе, мнению которого нельзя не доверять, существует **глубокая озабоченность изменениями государственной политики в отношении сферы управления МКД и ее основных субъектов.**

Участие государства в регулировании отношений собственности ЖКХ осуществляется без четко спланированной и публично согласованной стратегии, что снижает прозрачность финансово-экономических отношений и доверие к феде-



ральным, региональным и муниципальным органам власти. При этом издаваемые нормативные акты слабо учитывают сложившиеся сегодня нормы и ценности населения относительно управления собственностью. **В результате затрудняется процесс трансформации всего социального механизма формирования реальных практик в сфере управления собственностью.**

По сути, в настоящее время происходит **смена моделей управления МКД**, на месте **условно рыночной, горизонтальной** модели начала формироваться отчетливо **вертикальная** модель управления МКД. Контрольные функции в рамках этой модели сначала плавно, а с 2012 года все быстрее перетекают в государственные, а затем и в муниципальные структуры, и в настоящее время формируют избыточные издержки для всех субъектов управления, включая и самих собственников. Также **избыточно возрастает роль ресурсоснабжающих организаций, а положение менеджмента УК и ТСЖ становится неопределенным.**

Игнорирование факторов, которые представлены в настоящем исследовании, ограничивающих, или стимулирующих формирование отношений собственности в МКД в их полном виде, само является ограничением и **создает замкнутый круг, ориентированный исключительно на рост издержек - в том числе прямых финансовых издержек государства на осуществление растущих контрольных и регулирующих функций.**

## Атлас исследования (результаты массового анкетирования)

### 1. Вы являетесь:

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Единственным собственником квартиры	243	44,2	177	32,2	420	38,2
Квартира находится в общей долевой собственности с другими членами семьи	307	55,8	373	67,8	680	61,8
<b>ИТОГО</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 100</b>	<b>100,0</b>

### 2. Каким образом Вы стали собственником Вашей квартиры?

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
В результате бесплатной приватизации	74	13,5	265	48,3	339	30,9
В результате возмездного приобретения (сделки купли-продажи)	320	58,4	172	31,3	492	44,8
В результате приобретения на кредитные средства	73	13,3	52	9,5	125	11,4
В результате дарения, наследования	74	13,5	58	10,6	132	12,0
Другое	7	1,3	2	,4	9	0,8
<b>ИТОГО</b>	<b>548</b>	<b>100,0</b>	<b>549</b>	<b>100,0</b>	<b>1 097</b>	<b>100,0</b>

### 3. Как Вы считаете, что такое управление многоквартирным домом?

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Коллективное, совместное или общее решение вопросов	37	10,0	27	6,8	64	8,3
Посредническая деятельность, обеспечивающая взаимопонимание между людьми	20	5,4	22	5,5	42	5,5
Финансово-экономическая деятельность	19	5,1	23	5,8	42	5,5
Содержание, ремонт, обслуживание	19	5,1	31	7,8	50	6,5
Коммунальные услуги	9	2,4	19	4,8	28	3,6
Внешний наблюдатель	19	5,1	30	7,5	49	6,4
Хозяйственная деятельность по решению проблем (хозяйское решение общедомовых вопросов)	45	12,1	29	7,3	74	9,6
Результат, который потребляется собственниками или оценка его качества	18	4,9	11	2,8	29	3,8
Субъект управления МКД или ответственный	42	11,3	39	9,8	81	10,5
Знать и разбираться в законах и иных правовых актах и в документах	2	0,5	2	0,5	4	0,5
В ответе есть элементы «юридической» терминологии	5	1,3	5	1,3	10	1,3
Другие ответы	49	13,2	22	5,5	71	9,2
Затрудняюсь отв./ Не знаю/Отказ	110	29,6	170	42,6	<b>280</b>	<b>36,4</b>

#### 4. Каким образом Вы участвуете в управлении своим домом?

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Принимаю решения на общих собраниях (собственников помещений или членов ТСЖ)	234	42,6	140	25,5	374	34,0
Являюсь членом Совета дома (старшим по дому, подъезду и т.п.), членом правления ТСЖ	39	7,1	18	3,3	57	5,2
Участвую в мероприятиях в доме	46	8,4	60	10,9	106	9,6
Не участвую в управлении домом	223	40,6	324	58,9	547	49,8
Другое	7	1,3	8	1,5	15	1,4
<b>ИТОГО</b>	<b>549</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 099</b>	<b>100,0</b>

#### 5. Назовите, пожалуйста, по ДВА наиболее знакомых Вам правовых акта, влияющих на управление Вашим домом, в т.ч. на получение жилищных и коммунальных услуг

##### 1) Законы федеральные и краевые

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Жилищный кодекс	42	60,9	24	55,8	66	58,9
185 ФЗ о капремонте	1	1,4	3	7,0	4	3,6
261 ФЗ об энергосбережении	2	2,9	4	9,3	6	5,4
Другие ФЗ	21	30,4	11	25,6	32	28,6
Указываются другие нормативные акты (постановления и т.п.)	13	18,8	5	11,6	18	16,1

##### 2) Постановления Правительства РФ и Пермского края

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
354 постановление о предоставлении коммунальных услуг	13	38,2	8	26,7	21	32,8
491 постановление о содержании общего имущества	3	8,8	6	20,0	9	14,1
1542-п пермское постановление об ограничении размеров ОДН	4	11,8	9	30,0	13	20,3
Другие постановления Правительства РФ и ПК	10	29,4	9	30,0	19	29,7
Указываются другие нормативные акты (ФЗ, постановления и т.п.)	10	29,4	5	16,7	15	23,4

##### 3) Правовые акты Пермской городской Думы и администрации города

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
565 постановление ПГД о тарифах на содержание и текущий ремонт	9	56,3	7	63,6	16	59,3
Указываются другие нормативные акты (ФЗ, постановления Правительства и т.п.)	7	43,8	5	45,5	12	44,4

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

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве – ТСЖ и УК – 100%)

	Определяющая		В целом по массиву	Значительная		В целом по массиву	Средняя		В целом по массиву	Малозначительная		В целом по массиву	Никакой роли		В целом по массиву	Затр. отв.		В целом по массиву
	ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК	
Собственники помещений в многоквартирном доме	24,4	14,0	19,2	18,4	15,5	16,9	11,5	12,2	11,8	14,8	14,9	14,8	19,3	27,6	23,5	11,7	15,8	13,7
Городская власть	11,1	16,2	13,7	27,9	26,2	27,0	17,5	18,2	17,9	12,2	7,1	9,7	10,9	11,8	11,4	20,3	20,5	20,4
Краевая власть	8,6	11,7	10,1	19,7	24,2	22,0	17,3	16,4	16,9	15,7	11,5	13,6	13,1	12,6	12,9	25,5	23,7	24,6
Федеральная власть	13,6	15,8	14,7	15,4	23,3	19,4	16,5	12,0	14,2	13,2	10,4	11,8	14,5	12,9	13,7	26,8	25,6	26,2
Ресурснообеспечивающие организации	32,4	33,8	33,1	30,9	28,7	29,8	8,6	8,7	8,7	4,2	4,9	4,6	4,6	6,0	5,3	19,4	17,8	18,6
Управляющие компании	28,6	38,4	33,5	27,0	25,1	26,0	10,6	10,9	10,7	5,3	5,8	5,6	8,4	6,4	7,4	20,1	13,5	16,8

## 7. Как Вы считаете, кто несет ответственность в первую очередь за выполнение перечисленных ниже работ? (в каждой строке отметьте не более трех самых главных ответственных)

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве – ТСЖ и УК – 100%)

	Сами собственники		В целом по массиву	УК или ТСЖ		В целом по массиву	Городские органы власти		В целом по массиву	Краевые органы власти		В целом по массиву	Федеральные органы власти		В целом по массиву	Затр. отв.		В целом по массиву
	ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК	
Благоустройство придомовой территории	50,6	34,9	42,8	79,2	86,0	82,6	18,6	24,4	21,5	1,1	3,3	2,2	0,4	0,5	0,5	2,4	1,5	1,9
Текущее содержание дома	38,1	16,4	27,2	84,6	91,3	88,0	11,7	17,1	14,4	1,6	4,5	3,1	0,2	1,6	0,9	1,5	2,0	1,7
Текущий ремонт дома	31,3	9,9	20,6	84,1	92,2	88,1	15,0	17,5	16,3	2,4	5,3	3,8	0,5	2,0	1,3	2,7	1,6	2,2
Капитальный ремонт дома	22,3	8,4	15,4	71,6	78,6	75,1	41,4	43,1	42,3	8,8	10,2	9,5	3,5	5,9	4,7	4,8	4,6	4,7
Ликвидация аварийных ситуаций (в	14,3	3,1	8,7	61,5	72,1	66,8	50,3	43,2	46,7	11,7	14,0	12,9	3,1	4,2	3,7	8,6	6,9	7,8

границах территории дома)																		
Ремонт дома в случае ошибки проекта или некачественных работ	6,5	3,1	4,8	24,7	34,0	29,4	53,3	55,1	54,2	29,2	26,2	27,7	11,1	10,0	10,5	22,0	17,8	19,9
Ремонт дома в случае природной или техногенной катастрофы	4,4	2,6	3,5	16,0	19,3	17,6	48,8	52,1	50,5	39,6	44,6	42,1	42,0	41,2	41,6	16,1	12,9	14,5

**8. Содержание каких внутренних документов, действующих непосредственно в Вашем доме, Вам известно (укажите, пожалуйста, до трех вариантов ответов):**

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Устав ЖСК (ТСЖ), договор управления с УК	151	80,7	62	72,1	213	78,0
Смета доходов и расходов (ведомость)	15	8,0	8	9,3	23	8,4
План текущего ремонта	1	0,5	1	1,2	2	0,7
Тарифы и/или нормативы предоставления коммунальных услуг	7	3,7	4	4,7	11	4,0
Решения (протокол) собраний	41	21,9	22	25,6	63	23,1
Отчёты, отчётные материалы	2	1,1	2	2,3	4	1,5
Другое (положения, инструкции, свидетельства и т.п.)	28	15,0	8	9,3	36	13,2

**9. Следите ли Вы за изменениями в жилищном законодательстве?**

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Да	214	39,0	222	40,4	436	39,7
Нет	335	61,0	327	59,6	662	60,3
<b>ИТОГО</b>	<b>549</b>	<b>100,0</b>	<b>549</b>	<b>100,0</b>	<b>1 098</b>	<b>100,0</b>

**10. Если ДА, то с какой целью Вы это делаете? (отметьте не более двух ответов)**

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Хочу знать свои права	142	65,4	168	75,3	310	70,5
Хочу знать, к чему надо быть готовым	126	58,1	139	62,3	265	60,2
Хочу использовать свои знания для деятельности в доме	36	16,6	23	10,3	59	13,4
Смогу консультировать других	9	4,1	4	1,8	13	3,0
Другое	1	0,5	2	0,9	3	0,7

**11. Если НЕТ, то почему Вы этого не делаете? (отметьте не более двух ответов)**

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Не вижу никакого смысла, что хотят, то и сделают	126	37,6	150	46,0	276	41,8
За этими изменениями не уследишь	64	19,1	71	21,8	135	20,4
Не хочу портить себе настроение	37	11,0	46	14,1	83	12,6
Надо будет, проконсультируюсь у знающих людей	168	50,1	128	39,3	296	44,8
Другое	16	4,8	25	7,7	41	6,2

**12. Так или иначе, Вам или другим собственникам в доме приходится взаимодействовать с различными органами власти. И нам важно знать, в какой степени Вы доверяете или не доверяете тем или иным структурам власти и вообще окружающим Вас людям.**

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве – ТСЖ и УК – 100%)

	Полностью доверяю		В целом по массиву	Скорее доверяю, чем не доверяю		В целом по массиву	Скорее НЕ доверяю, чем доверяю		В целом по массиву	Полностью не доверяю		В целом по массиву	Затр. отв.		В целом по массиву
	ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК	
Президенту РФ Пугину В.В.	19,9	18,8	19,4	32,4	34,9	33,6	21,0	20,3	20,6	11,7	13,3	12,5	15,0	12,8	13,9
Главе Правительства РФ Медведеву Д.А.	13,8	15,3	14,5	29,4	31,0	30,2	25,5	23,3	24,4	15,2	15,7	15,4	16,1	14,8	15,4
Государственной Думе РФ	7,7	6,9	7,3	21,2	19,9	20,6	30,6	31,8	31,2	21,1	22,6	21,8	19,4	18,8	19,1
Губернатору Пермского края Басаргину В.Ф.	9,7	8,0	8,9	28,3	28,2	28,2	22,4	24,4	23,4	12,8	12,9	12,9	26,8	26,4	26,6
Законодательному Собранию края	7,5	5,1	6,3	21,1	20,6	20,8	27,7	30,8	29,3	16,1	15,5	15,8	27,5	28,1	27,8
Правительству Пермского края	7,9	6,2	7,1	22,2	21,5	21,9	28,5	28,6	28,6	14,2	16,4	15,3	27,2	27,2	27,2
Главе г. Перми Сапко И.В.	8,1	5,6	6,9	23,3	20,4	21,9	25,4	25,7	25,5	14,5	17,7	16,1	28,7	30,6	29,6
Администрации города Перми	6,8	5,5	6,1	25,9	22,4	24,2	27,9	30,2	29,1	14,3	16,8	15,6	25,0	25,1	25,1
Депутатам Пермской Городской Думы	5,7	4,4	5,0	18,9	19,1	19,0	30,3	29,9	30,1	18,7	22,4	20,6	26,4	24,2	25,3
Судам	9,2	6,6	7,9	26,1	31,9	29,0	25,1	23,7	24,4	18,0	17,3	17,7	21,7	20,4	21,0
Прокуратуре	10,3	7,8	9,0	26,8	31,5	29,2	24,2	22,4	23,3	16,3	15,8	16,1	22,4	22,4	22,4
Полиции	7,2	5,6	6,4	26,5	26,0	26,3	25,0	28,8	26,9	21,0	18,6	19,8	20,3	20,9	20,6
Газетам	5,0	3,1	4,0	22,0	27,7	24,9	36,5	29,7	33,1	17,8	19,1	18,5	18,7	20,4	19,6
Радио	4,9	4,7	4,8	26,0	27,9	26,9	30,2	26,6	28,4	16,3	16,9	16,6	22,5	23,9	23,2
Телевидению	7,3	5,1	6,2	26,7	31,8	29,3	32,4	28,1	30,3	17,4	16,2	16,8	16,1	18,8	17,5
Политическим партиям	3,9	2,7	3,3	10,8	11,7	11,3	31,3	29,9	30,6	29,0	28,4	28,7	25,0	27,3	26,2
Профсоюзам	5,3	5,5	5,4	15,8	15,1	15,4	23,5	21,1	22,3	21,8	23,1	22,5	33,6	35,2	34,4
Окружающим Вас людям	15,2	11,9	13,5	47,1	47,6	47,3	14,7	15,7	15,2	4,8	8,2	6,5	18,3	16,6	17,5

**13. Принимались ли в Вашем доме решения по распоряжению общим имуществом, в том числе придомовой территорией?**

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Да	238	43,3	113	20,5	351	31,9
Нет	122	22,2	238	43,3	360	32,7
Затрудняюсь ответить	190	34,5	199	36,2	389	35,4
<b>ИТОГО</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 100</b>	<b>100,0</b>

**14. Оцените, пожалуйста, степень сложности принятия перечисленных ниже решений:**

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве – ТСЖ и УК – 100%)

	Да, сложно		Скорее да, чем нет		В целом по массиву («да»)	Скорее нет, чем да		Нет, не сложно		В целом по массиву («нет»)
	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	
Принимать какие-либо решения в отношении собственной квартиры	17,9	14,5	23,1	23,2	39,4	24,4	25,0	34,6	37,2	60,6
Принимать какие-либо решения в отношении общего имущества в доме	27,2	30,9	33,6	36,4	64,1	22,8	19,6	16,4	13,1	35,9

**15. Считаете ли Вы, что собственники нежилых помещений в Вашем доме имеют те же права и обязанности, что и собственники квартир?**

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Да	163	30,1	264	48,3	427	39,2
Нет	139	25,6	110	20,1	249	22,9
Нет нежилых помещений	46	8,5	22	4,0	68	6,2
Затрудняюсь ответить	194	35,8	151	27,6	345	31,7
<b>ИТОГО</b>	<b>542</b>	<b>100,0</b>	<b>547</b>	<b>100,0</b>	<b>1 089</b>	<b>100,0</b>

**16. С кем и где Вы консультируетесь по вопросам управления Вашим домом? Консультирование – это получение значимой информации от специалистов и экспертов, оно не связано с жалобами, обращениями и т.п. (можете отметить любое количество ответов)**

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
У специалистов УК или персонала ТСЖ	111	20,2	125	22,7	236	21,5
В Совете дома или правлении ТСЖ	145	26,4	71	12,9	216	19,7
Захожу в Интернет	150	27,3	142	25,8	292	26,6
Слежу за публикациями и передачами телевидения и радио	96	17,5	89	16,2	185	16,8
У специалистов районной администрации	18	3,3	10	1,8	28	2,5
В городском Департаменте ЖКХ	18	3,3	18	3,3	36	3,3
В общественных центрах, ТОС	10	1,8	6	1,1	16	1,5
В различных общественных приемных	9	1,6	15	2,7	24	2,2

В юридических и адвокатских организациях	42	7,7	43	7,8	85	7,7
В специализированных некоммерческих организациях	9	1,6	5	0,9	14	1,3
У друзей и знакомых	118	21,5	138	25,1	256	23,3
У коллег по работе	67	12,2	73	13,3	140	12,7
У соседей	78	14,2	124	22,5	202	18,4
Другое	8	1,5	3	0,5	11	1,0
Не консультируюсь	169	30,8	190	34,5	359	32,7

### 17. Оцените, пожалуйста, следующие утверждения:

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве – ТСЖ и УК – 100%)

	Да		В целом по массиву	Скорее да, чем нет		В целом по массиву	Скорее нет, чем да		В целом по массиву	Нет		В целом по массиву
	ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК	
В нашем доме есть возможность извлекать доход от использования общего имущества	3,9	14,9	19,4	18,9	14,0	16,5	19,7	23,5	21,6	37,5	47,7	42,6
Собственники в нашем доме всегда могут получить любую информацию в ТСЖ/УК	39,9	17,2	28,6	36,2	38,5	37,4	15,1	28,3	21,7	8,8	15,9	12,4
Лица, осуществляющие управление домом (персонал ТСЖ или УК), пользуются доверием жителей	27,8	8,7	18,4	43,1	37,0	40,1	18,3	31,5	24,8	10,8	22,8	16,7
Мы можем в любое время организовать общее собрание (собственников помещений или членов ТСЖ)	25,8	15,0	20,4	33,7	31,1	32,4	27,3	32,8	30,0	13,3	21,2	17,2
Нам достаточно просто принимать решения на наших общих собраниях (собственников помещений или членов ТСЖ), эти процедуры удобны и отработаны	17,2	6,8	12,1	36,2	22,6	29,5	30,9	43,6	37,2	15,7	26,9	21,3
Совет многоквартирного дома или правление ТСЖ пользуется доверием собственников	22,7	7,9	15,8	44,6	43,0	43,9	19,4	27,2	23,0	13,3	21,9	17,3
Председатель Совета МКД или председатель правления ТСЖ пользуется доверием собственников	26,6	9,1	18,5	41,4	40,6	41,1	17,5	25,9	21,4	14,5	24,4	19,1

### 18. Считаете ли Вы, что стоимость Вашей квартиры зависит от состояния общего имущества?

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Да	332	60,4	338	61,5	670	60,9
Нет	119	21,6	132	24,0	251	22,8
Затрудняюсь ответить	99	18,0	80	14,5	179	16,3
<b>ИТОГО</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 100</b>	<b>100,0</b>



**19. По Вашему мнению, нужно ли жителям Вашего дома сформировать отдельный фонд капитального ремонта на отдельном счете в банке?**

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Да	224	40,8	196	35,6	420	38,2
Нет	125	22,8	142	25,8	267	24,3
Затрудняюсь ответить	200	36,4	212	38,5	412	37,5
<b>ИТОГО</b>	<b>549</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 099</b>	<b>100,0</b>

**20. Как часто, по Вашему мнению, жителям Вашего дома следует вносить денежные средства в фонд капитального ремонта?**

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Ежемесячно	213	38,8	155	28,2	368	33,5
Ежеквартально	47	8,6	47	8,5	94	8,6
Раз в полугодие	27	4,9	26	4,7	53	4,8
Раз в год	48	8,7	68	12,4	116	10,6
Затрудняюсь ответить	214	39,0	254	46,2	468	42,6
<b>ИТОГО</b>	<b>549</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 099</b>	<b>100,0</b>

**21. По Вашему мнению, нужно ли жителям Вашего дома иметь возможность распоряжаться средствами своего отдельного фонда капитального ремонта в любой момент, в том числе частично, по мере возникших потребностей в работах по капитальному ремонту?**

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Нужно	267	48,6	270	49,1	537	48,9
Не нужно	62	11,3	57	10,4	119	10,8
Затрудняюсь ответить	220	40,1	223	40,5	443	40,3
<b>ИТОГО</b>	<b>549</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 099</b>	<b>100,0</b>

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

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве – ТСЖ и УК – 100%)

	Первоочередная значимость		В целом по массиву	Второстепенная значимость		В целом по массиву	Малая значимость		В целом по массиву	Никакой значимости		В целом по массиву	Затр. отв.		В целом по массиву
	ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК	
Подъезды	57,3	65,8	61,5	30,7	25,6	28,2	7,1	4,8	5,9	1,6	0,6	1,1	3,3	3,3	3,3
Крыши	71,8	77,1	74,5	19,1	12,4	15,7	4,2	3,8	4,0	1,3	1,6	1,5	3,6	5,1	4,4
Подвальные помещения	52,5	61,3	56,9	30,6	22,1	26,3	9,7	8,8	9,2	2,2	1,1	1,6	5,0	6,8	5,9
Инженерное оборудование (сети водо-, электро-,	85,1	83,8	84,4	7,5	9,3	8,4	3,6	2,4	3,0	0,7	0,4	0,5	3,1	4,2	3,6

газоснабжения, водоотведения)																
Придомовая территория в целом	34,8	41,9	38,4	47,9	42,3	45,1	13,1	10,3	11,7	2,0	1,3	1,6	2,2	4,2	3,2	
Различные объекты на придомовой территории	20,6	27,7	24,2	41,8	40,7	41,2	23,2	19,0	21,1	4,1	3,3	3,7	10,3	9,3	9,8	
Общедомовые приборы учета коммунальных ресурсов (тепло, вода, электричество)	72,4	69,9	71,2	17,2	17,5	17,3	6,2	4,2	5,2	0,4	1,8	1,1	3,8	6,6	5,2	
Лифт (при наличии)	66,4	68,7	67,5	13,7	10,5	12,2	2,5	4,8	3,6	4,3	3,8	4,1	13,0	12,3	12,7	

**23. Какую долю расходов во всем, что связано с домом, по Вашему мнению, составляет в Вашей семье плата за коммунальные ресурсы – за воду, тепло, электричество, газ?**

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
10% и менее	125	26,7	54	11,6	179	19,2
Выше 10%, но менее 25%	132	28,2	125	26,9	257	27,6
От 25 до 50%	156	33,3	161	34,7	317	34,0
Выше 50, но менее 75%	32	6,8	88	19,0	120	12,9
75% и выше	23	4,9	36	7,8	59	6,3
<b>ИТОГО</b>	<b>468</b>	<b>100,0</b>	<b>464</b>	<b>100,0</b>	<b>932</b>	<b>100,0</b>

**24. Что Вы считаете наиболее важным для себя, как собственника квартиры в многоквартирном доме? (проранжируйте места с 1 места по 6 – т.е. самому важному пункту поставьте цифру 1, второму по важности – цифру 2 и т.д.)**

	ТСЖ/ЖСК	УК	В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ
Взаимодействие собственников и управленцев	4,01	4,2	4,1
Налаженное информирование собственников	4,4	4,4	4,3
Обеспечение безопасности проживания в доме	2,5	2,4	2,4
Обеспечение бесперебойного предоставления коммунальных услуг	2,2	2,3	2,3
Обеспечение комфортности проживания	3,2	3,3	3,2
Участие собственников в управлении домом	4,7	4,6	4,7

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

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве – ТСЖ и УК – 100%)

	Да, знаком(а)		В целом по массиву	Знаком(а) частично		В целом по массиву	Почти не знаком(а)		В целом по массиву	Нет, не знаком(а)		В целом по массиву
	ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК	
Смета доходов от использования общего имущества	15,7	5,1	10,4	13,2	8,0	10,6	11,3	8,0	9,7	59,8	78,9	69,4
Смета расходов на содержание общего имущества	18,0	3,8	10,9	13,5	8,2	10,8	12,8	9,1	10,9	55,7	78,9	67,3
План-график оказания услуг по санитарному содержанию общего имущества	11,4	2,5	6,9	8,6	6,0	7,3	14,1	9,6	11,9	65,9	81,8	73,9
Смета на проведение текущего ремонта общего имущества	14,8	3,5	9,1	10,7	6,2	8,5	15,3	9,6	12,5	59,2	80,7	70,0
План текущего ремонта общего имущества	14,4	3,5	8,9	12,4	4,7	8,6	15,0	9,6	12,3	58,2	82,2	70,2

Акт осмотра общего имущества в текущем году	11,9	2,5	7,2	7,7	3,6	5,7	13,0	8,4	10,7	67,5	85,5	76,5
Тарифы и нормативы предоставления коммунальных услуг	42,5	24,2	33,4	23,1	18,4	20,7	7,5	8,7	8,1	26,9	48,7	37,8

**26. Используется ли Вами информация, связанная с Вашим домом, размещаемая УК/ТСЖ в Интернет - на собственных сайтах или специальных порталах?**

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Да	63	11,5	89	16,2	152	13,9
Нет	485	88,5	460	83,8	945	86,1
<b>ИТОГО</b>	<b>548</b>	<b>100,0</b>	<b>549</b>	<b>100,0</b>	<b>1 097</b>	<b>100,0</b>

**27. Оцените, пожалуйста, эффективность способов предоставления информации собственникам?**

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве – ТСЖ и УК – 100%)

	Да, эффективно		В целом по массиву	Скорее да, чем нет		В целом по массиву	Скорее нет, чем да		В целом по массиву	Нет, неэффективно		В целом по массиву	Затр. отв.		В целом по массиву
	ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК	
Обновляемая информация в подъездах на стендах	53,6	48,6	51,1	30,5	25,4	28,0	6,9	10,8	8,9	5,1	8,8	6,9	3,8	6,4	5,1
Сайты ТСЖ и УК в Интернет	8,3	13,3	10,8	14,2	25,2	19,7	16,8	15,7	16,2	18,4	14,8	16,6	42,4	30,9	36,6
Адресные обращения к собственникам по актуальным вопросам жизни дома	26,0	28,3	27,1	29,3	25,7	27,5	9,7	12,0	10,9	11,5	11,1	11,3	23,6	22,8	23,2
Специальные информационные бюллетени	16,1	18,8	17,5	27,5	29,4	28,5	14,5	15,2	14,8	12,1	11,5	11,8	29,9	25,0	27,4
Пакеты документов, предварительно раздаваемые при подготовке общих собраний	24,1	24,5	24,3	25,5	29,9	27,7	10,6	9,0	9,8	13,7	11,7	12,7	26,1	24,9	25,5
Организация постоянного консультирования по различным вопросам жизни дома	30,5	22,7	26,6	27,6	34,0	30,8	12,0	10,6	11,3	10,2	8,8	9,5	19,7	23,9	21,8

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

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве – ТСЖ и УК – 100%)

	Неудовлетворительно		В целом по массиву	Удовлетворительно		В целом по массиву	Хорошо		В целом по массиву	Затр. отв.		В целом по массиву
	ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК		ТСЖ/ЖСК	УК	
Организация общих собраний (собственников помещений или членов ТСЖ)	21,1	34,3	27,7	45,2	39,1	42,1	21,5	8,0	14,8	12,2	18,6	15,4

Исполнение решений общих собраний (собственников помещений или членов ТСЖ)	17,3	33,9	25,6	42,0	32,1	37	20,8	5,3	13	19,9	28,6	24,3
Работу ТСЖ/УК	13,1	32,8	23	45,8	44,7	45,3	29,2	7,5	18,3	11,9	15,0	13,4
Отчетность правления ТСЖ/УК	19,3	41,6	30,4	37,7	27,9	32,8	22,6	4,6	13,6	20,4	25,9	23,2
Работу Совета дома/правления ТСЖ	15,6	24,3	19,9	40,3	30,8	35,7	24,0	11,7	18	20,1	33,1	26,5
Работу председателя Совета дома/председателя правления ТСЖ	15,2	23,3	19,1	36,9	29,6	33,4	30,2	13,3	21,9	17,7	33,8	25,6
Участие собственников в управлении домом	26,3	31,5	28,9	36,0	31,7	33,9	15,4	6,4	10,9	22,3	30,4	26,3

**29. Как Вы считаете, какова должна быть сегодня основная линия поведения человека в его жизни и деятельности?** (отметьте четыре самых важных для Вас ответа)

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Быть профессионалом своего дела	348	63,4	325	59,3	673	61,3
Вкладывать средства в свое развитие	113	20,6	108	19,7	221	20,1
Выжить	108	19,7	132	24,1	240	21,9
Знать себе цену	117	21,3	145	26,5	262	23,9
Иметь работу	294	53,6	325	59,3	619	56,4
Исполнять порученную работу	107	19,5	76	13,9	183	16,7
Обеспечить будущее детей (внуков)	323	58,8	296	54,0	619	56,4
Организовать свое дело	57	10,4	58	10,6	115	10,5
Приспособиться	57	10,4	72	13,1	129	11,8
Развиваться	212	38,6	214	39,1	426	38,8
Развить и умножить, то, что есть	181	33,0	161	29,4	342	31,2
Уметь организовать работу других людей	85	15,5	85	15,5	170	15,5
Другое	9	1,6	14	2,6	23	2,1

**30. Что для Вас в жизни наиболее важно и ценно?** (отметьте четыре самых важных для Вас ответа)

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Душевное равновесие и покой	298	54,2	271	49,3	569	51,7
Иметь большой круг друзей	76	13,8	83	15,1	159	14,5
Интеллектуальное и духовное развитие	126	22,9	93	16,9	219	19,9
Вырастить нормальных детей (внуков)	298	54,2	274	49,8	572	52,0
Реализация себя, с пользой для людей	99	18,0	97	17,6	196	17,8
Возможность отдать свои силы на благо России	16	2,9	14	2,5	30	2,7
Личное самосовершенствование	93	16,9	66	12,0	159	14,5
Сохранение сил и здоровья	280	50,9	304	55,3	584	53,1
Стабильное положение в обществе	129	23,5	155	28,2	284	25,8
Уверенность в завтрашнем дне	333	60,5	338	61,5	671	61,0
Хорошие отношения на работе	80	14,5	106	19,3	186	16,9
Хорошие отношения в семье	277	50,4	294	53,5	571	51,9
Другое	4	0,7	6	1,1	10	0,9

### 31. Сфера Вашей основной (профессиональной) деятельности?

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Бюджетное учреждение	50	9,1	53	9,7	103	9,4
Государственная, муниципальная служба	32	5,8	33	6,0	65	5,9
Предприятие – добыча полезных ископаемых	15	2,7	10	1,8	25	2,3
Предприятие - строительство	27	4,9	33	6,0	60	5,5
Предприятие - машиностроение	51	9,3	55	10,0	106	9,7
Предприятие (организация) – проектное / научное / учебное	13	2,4	13	2,4	26	2,4
Предприятие – торговля, услуги	120	21,9	107	19,5	227	20,7
Некоммерческая, общественная, профсоюзная организация, объединение	5	0,9	6	1,1	11	1,0
Учащийся, студент	23	4,2	25	4,6	48	4,4
Военная служба, правоохранительные органы	6	1,1	5	0,9	11	1,0
Пенсионер	130	23,7	121	22,0	251	22,9
Безработный	31	5,6	35	6,4	66	6,0
Лёгкая и пищевая промышленность	4	0,7	7	1,3	11	1,0
Связь и телекоммуникации	1	0,2	2	0,4	3	0,3
Банки, финансовые учреждения	3	0,5	3	0,5	6	0,5
Домохозяйки, уход за ребёнком	11	2,0	10	1,8	21	1,9
Другое	20	3,6	24	4,4	44	4,0
<b>ИТОГО</b>	<b>542</b>	<b>100,0</b>	<b>542</b>	<b>100,0</b>	<b>1 084</b>	<b>100,0</b>

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

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Денег не хватает даже на продукты питания	22	4,1	21	3,9	43	4,0
Денег хватает только на продукты питания и обязательные платежи	144	26,8	150	27,8	294	27,3
Денег хватает не только на продукты питания, но и на небольшие покупки	240	44,6	266	49,4	506	47,0
Денег хватает не только на покупки, но и на отдых	114	21,2	89	16,5	203	18,8
Денег хватает на большие покупки, современную одежду и хороший отдых	18	3,3	13	2,4	31	2,9
<b>ИТОГО</b>	<b>538</b>	<b>100,0</b>	<b>539</b>	<b>100,0</b>	<b>1 077</b>	<b>100,0</b>

### 33. Каков был доход на 1 человека в Вашей семье в прошлом месяце?

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Менее 7000 руб.	89	22,7	87	21,5	176	22,1
От 7001 до 15000 руб.	207	52,8	225	55,6	432	54,2
От 15001 руб. до 23000 руб.	57	14,5	65	16,0	122	15,3
Свыше 23000 руб.	39	9,9	28	6,9	67	8,4
<b>ИТОГО</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>	<b>405</b>	<b>100,0</b>	<b>797</b>	<b>100,0</b>

### 34. Как Вы оцениваете долю общего ежемесячного совокупного дохода Вашей семьи, идущую на расходы, связанные с управлением и содержанием дома?

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
10% и менее	167	39,6	118	27,8	285	33,7
Выше 10%, но менее 25%	142	33,6	194	45,8	336	39,7
От 25 до 50%	101	23,9	100	23,6	201	23,8
Выше 50, но менее 75%	11	2,6	8	1,9	19	2,2
75% и выше	1	0,2	4	0,9	5	0,6
<b>ИТОГО</b>	<b>422</b>	<b>100,0</b>	<b>424</b>	<b>100,0</b>	<b>846</b>	<b>100,0</b>

### 35. Данные о респонденте

#### 1) Пол

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Мужской	229	41,6	244	44,4	473	43,0
Женский	321	58,4	306	55,6	627	57,0
<b>ИТОГО</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 100</b>	<b>100,0</b>

#### 2) Возраст

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
18-30 лет	136	24,7	143	26,0	279	25,4
31-50 лет	206	37,5	208	37,8	414	37,6
51-65 лет	133	24,2	143	26,0	276	25,1
Старше 65 лет	75	13,6	56	10,2	131	11,9
<b>ИТОГО</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 100</b>	<b>100,0</b>

#### 3) Срок проживания в доме

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
До 2 лет	40	7,3	41	7,5	81	7,4
2 года и более	510	92,7	509	92,5	1 019	92,6
<b>ИТОГО</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 100</b>	<b>100,0</b>

#### 4) Образование

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Неполное среднее	16	2,9	23	4,2	39	3,5
Среднее	69	12,5	79	14,4	148	13,5
Среднее специальное	201	36,5	202	36,7	403	36,6
Незаконченное высшее	44	8,0	42	7,6	86	7,8
Высшее	220	40,0	204	37,1	424	38,5
<b>ИТОГО</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 100</b>	<b>100,0</b>

#### 36. Хотели бы Вы принять участие в обучении управлению многоквартирным домом?

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Да	62	11,3	67	12,2	129	11,7
Нет	424	77,1	379	69,0	803	73,1
Не знаю	64	11,6	103	18,8	167	15,2
<b>ИТОГО</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>549</b>	<b>100,0</b>	<b>1 099</b>	<b>100,0</b>

#### Данные о многоквартирном доме:

##### 1. Район

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
Дзержинский	110	20,0	80	14,5	190	17,3
Индустриальный	80	14,5	100	18,2	180	16,4
Кировский	60	10,9	80	14,5	140	12,7
Ленинский	20	3,6	20	3,6	40	3,6
Мотовилихинский	80	14,5	100	18,2	180	16,4
Орджоникидзевский	60	10,9	60	10,9	120	10,9
Свердловский	140	25,5	110	20,0	250	22,7
<b>ИТОГО</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1100</b>	<b>100</b>

##### 2. Срок сдачи в эксплуатацию (год)

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
1950-1970 гг.	176	32,0	210	38,2	386	35,1
1971-1995 гг.	199	36,2	172	31,3	371	33,7
1996-2012 гг.	175	31,8	168	30,5	343	31,2
<b>ИТОГО</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 100</b>	<b>100,0</b>

##### 3. Этажность

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	Респонденты	%	Респонденты	%	Респонденты	%
3-5-ти этажные	190	34,5	202	36,7	392	35,6
6-11-ти этажные	307	55,8	296	53,8	603	54,8
12 этажей и выше	53	9,6	52	9,5	105	9,5
<b>ИТОГО</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 100</b>	<b>100,0</b>

#### 4. Наличие лифта (лифтов)

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	<i>Респонденты</i>	%	<i>Респонденты</i>	%	<i>Респонденты</i>	%
Нет	60	10,9	118	21,5	178	16,2
Есть	382	69,5	348	63,3	730	66,4
2 лифта	108	19,6	84	15,3	192	17,5
<b>ИТОГО</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 100</b>	<b>100,0</b>

#### 5. Количество подъездов

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	<i>Респонденты</i>	%	<i>Респонденты</i>	%	<i>Респонденты</i>	%
1	45	8,2	72	13,1	117	10,6
2-5	291	52,9	348	63,3	639	58,1
Более 5	214	38,9	130	23,6	344	31,3
<b>ИТОГО</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1 100</b>	<b>100,0</b>

#### 6. Количество квартир

	ТСЖ/ЖСК		УК		В ЦЕЛОМ ПО МАССИВУ	
	<i>Респонденты</i>	%	<i>Респонденты</i>	%	<i>Респонденты</i>	%
Менее 60 квартир	0	0,0	10	1,8	10	0,9
60-100 квартир	181	32,9	332	60,4	513	46,6
101-200 квартир	192	34,9	160	29,1	352	32,0
Более 200 квартир	177	32,2	48	8,7	225	20,5
<b>ИТОГО</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>	<b>1100</b>	<b>100,0</b>

#### 7. Способ управления (ТСЖ (ЖСК)/УК)

	<i>Респонденты</i>	%
ТСЖ/ЖСК	550	50,0
УК	550	50,0
<b>ИТОГО</b>	<b>1100</b>	<b>100,0</b>

#### 8. Название ТСЖ(ЖСК)/УК

	ТСЖ/ЖСК		УК	
	<i>Респонденты</i>	%	<i>Респонденты</i>	%
НП «Ассоциация управляющих компаний»	-	-	160	29,1
НП «Гильдия управляющих компаний»	-	-	50	9,1
НП «Пермская саморегулируемая организация ЖКХ»	-	-	240	43,6
Независимые	-	-	100	18,2
<b>ИТОГО</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>550</b>	<b>100,0</b>