



Дніпровський центр соціальних досліджень
49101, Дніпропетровськ, вул. Свердлова, 6, к. 819
телефон/факс (056) 744-98-58
E-mail: dcsi@dcsl.dp.ua , <http://www.dcsi.dp.ua>

***Результати соціологічного дослідження
громадської думки населення
м. Дніпропетровськ щодо стану
обслуговування житлового фонду***

Соціологічне опитування – 10-21 вересня 2007 р.

Фокус-група – 23 вересня 2007 р.

1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Проблемна ситуація

Звичайним явищем для м. Дніпропетровськ в останні роки стали застави комунальних об'єктів, і навіть споруд органів місцевого самоврядування, для отримання банківських кредитів на купівлю газу, відновлення теплопостачання, гарячої води. За останні роки майже збанкрутувала система ЖЕКів.

Мешканці будинків перестали отримувати якісні послуги, а тому перестали сплачувати за них. В свою чергу ЖЕКи, не отримавши кошти в повному обсязі, перестали надавати якісні послуги.

Намагання міської влади виправити ситуацію у цій галузі шляхом підвищення тарифів та скорочення кількості послуг ЖЕКів викликали невдоволення серед громади міста та спричинили численні мітинги та акції протесту. Адже згідно результатів соціопитування, проведеного ДЦСД у лютому 2006 р., першочерговими заходами зі збільшення ефективності роботи житлово-експлуатаційних підприємств представники громадськості передусім вважають посилення контролю за якістю послуг, вдосконалення механізму оплати послуг населенням та розробку механізмів прийняття обґрунтованих тарифів на послуги ЖЕКів.

Наприкінці 2006 року постійна комісія з питань житлового господарства Дніпропетровської міської ради вирішила розпочати роботу над створенням нової Програми реформування та розвитку ЖКГ міста на 2007-2011 рр.

Відсутність визначених пріоритетних проблем обслуговування житлового фонду міста, які потребують негайного вирішення, та шляхів їх розв'язання при розробці нової Програми можуть зробити її в подальшому неефективною.

Проведення соціологічного опитування серед мешканців міста дозволить визначити основні проблеми функціонування житлового господарства, рівень якості надання житлових послуг та пріоритетні форми обслуговування житлового фонду.

Мета дослідження: визначити громадську думку щодо стану житлового господарства міста та проблем, які ускладнюють його функціонування.

Завдання дослідження:

- Визначити проблеми, які існують в сфері обслуговування житлового фонду міста та їх причини.
- Визначити ставлення мешканців міста до підвищення тарифів на послуги ЖЕКів.
- Оцінити якість послуг, які надаються ЖЕКами.

- Проаналізувати аспекти діяльності ЖЕКів, які, на думку мешканців міста, потребують першочергового покращення (вирішення).
- Окреслити ті заходи, які можуть підвищити ефективність діяльності ЖКХ міста в цілому.
- Визначити рівень обізнаності мешканців міста щодо створення органів самоорганізації населення.
- Визначити ставлення жителів міста до питання розвитку органів самоорганізації населення.

Предмет дослідження: громадська думка населення Дніпропетровська щодо обслуговування житлового фонду міста.

Цільова група: населення віком від 18 років і старше, яке мешкає у м. Дніпропетровську.

Гіпотеза дослідження: мешканці м. Дніпропетровськ здебільшого негативно оцінюють діяльність житлово-комунальних підприємств в сфері обслуговування житлового фонду та утримання прибудинкових територій і головною причиною незадовільного стану житлового господарства вважають неефективні дії органів місцевого самоврядування. Окрім того, громада міста досить слабо обізнана щодо питання створення органів самоорганізації населення.

2. ПРОЦЕДУРА СОЦІОЛОГІЧНОГО ОПИТУВАННЯ

Дизайн дослідження

Дослідження було проведено з використанням кількісних методів збору та обробки інформації. Відповідно до мети дизайн дослідження описовий.

Вибіркова сукупність

Генеральна сукупність дослідження становить 1039,497 тис. мешканців у віці від 18 років і старше, які постійно проживають у м. Дніпропетровськ (дані управління статистики станом на 01.01.2007 р.).

Вибіркова сукупність дослідження становить 1000 респондентів. Вибіркова сукупність репрезентативна по основних демографічних ознаках (вік, стать) і району проживання в м. Дніпропетровськ респондентів у віці від 18 років і старше, багатоступенева, випадкова на кожному етапі.

Помилка репрезентативності не перевищує 1,5%.

Метод проведення дослідження – стандартизоване інтерв'ю.

Час проведення дослідження – 10-21 вересня 2007 року.

3. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕННЯ ФОКУС-ГРУПИ

Фокус-група була проведена в м. Дніпропетровську 23 вересня 2007 року. Учасниками фокуса-групи були 10 чоловік (чоловіки й жінки з різним рівнем утворення й доходу у віці від 19 до 69 років) (**Додаток 1**). Рекрутмент здійснювався на основі постійно оновлюваної бази респондентів із числа учасників регулярних опитувань громадської організації "Дніпровський центр соціальних досліджень".

При підготовці й проведенні дослідження застосовувалися такі методи аналізу як пошук котирувальних категорій й угруповання даних.

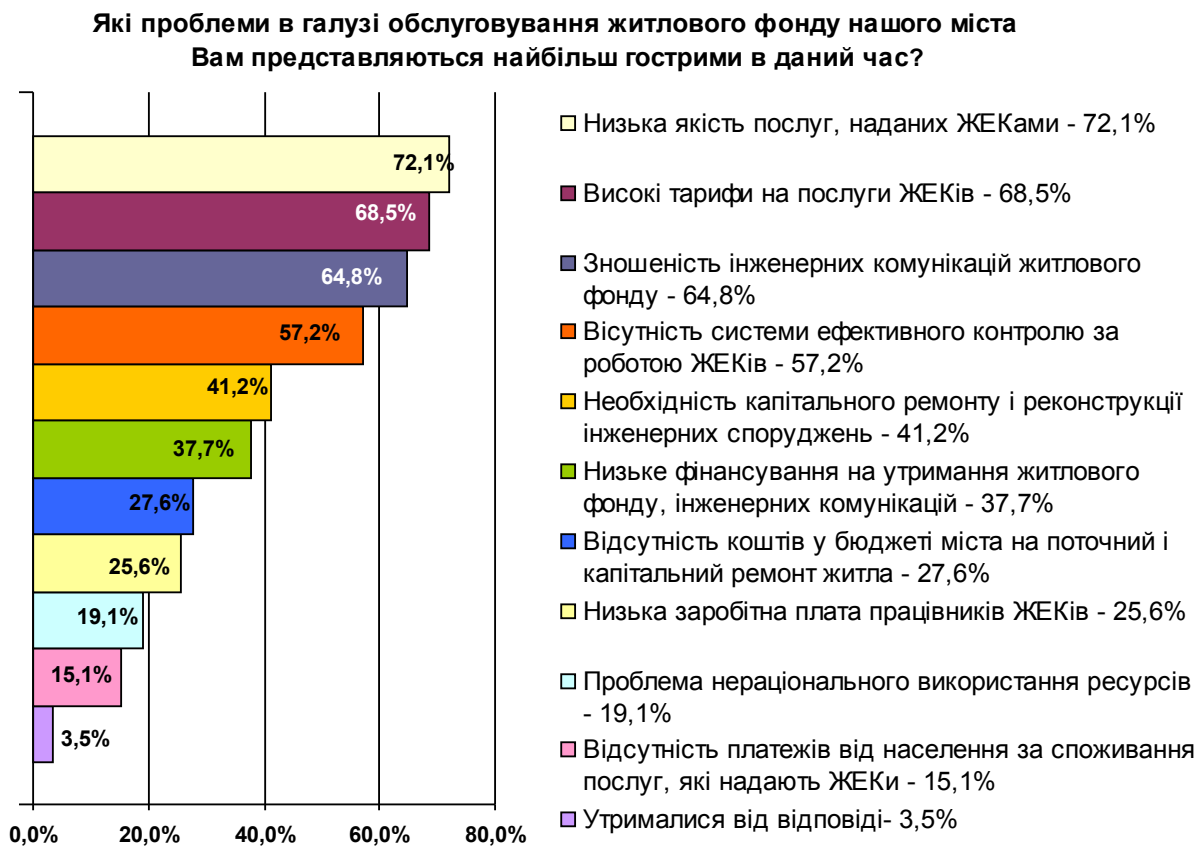
Підготовчий етап дослідження був заснований на результатах соціологічного дослідження ДЦСИ, проведеного в рамках реалізації проекту "Розробка механізмів обслуговування житлового фонду м. Дніпропетровська" 10-21 вересня 2007 року.

На підготовчому етапі були визначені кодирувальні категорії, виявлені й розчленовані на блоки основні питання дослідження, проведена їх операціоналізація при розробці тематичного плану дискусії (**Додаток 2**).

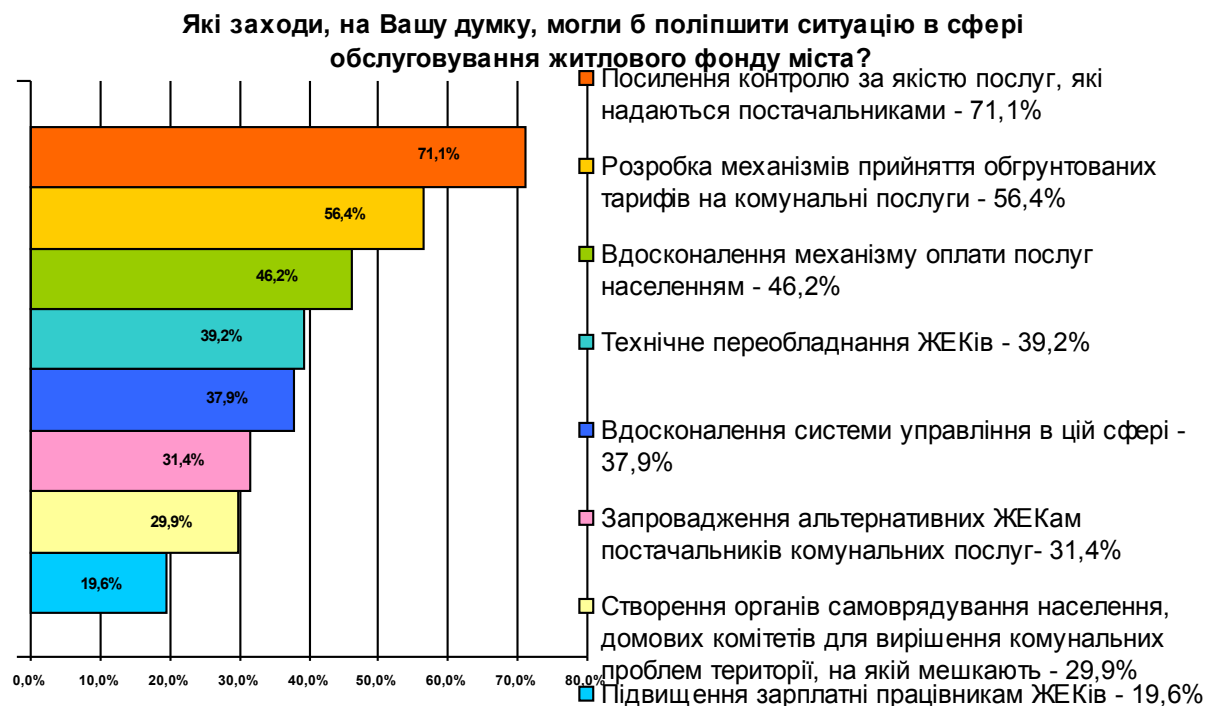
При обробці отриманих результатів застосовувався метод угруповання даних, умовно називаний "ножиці й сортування", що полягає у виділенні аналітичних категорій і створенні відповідно до них масивів згрупованих висловлень.

4. РЕЗУЛЬТАТИ СОЦІОЛОГІЧНОГО ОПИТУВАННЯ

Графік 1

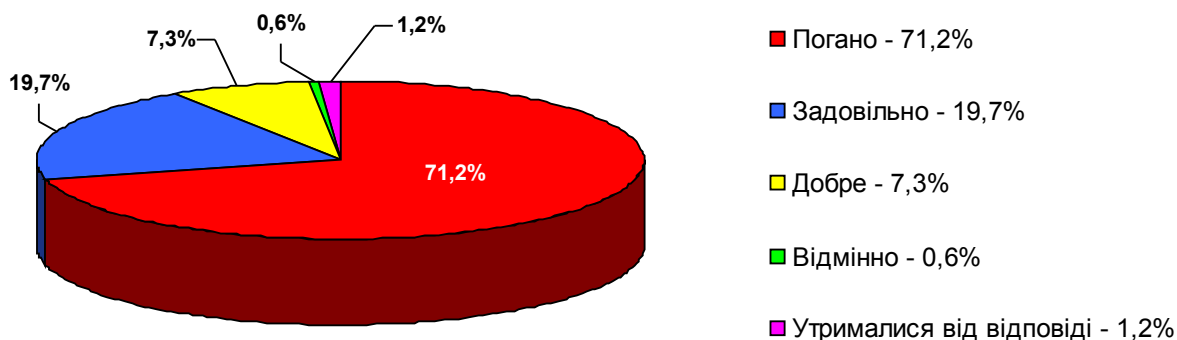


Графік 2



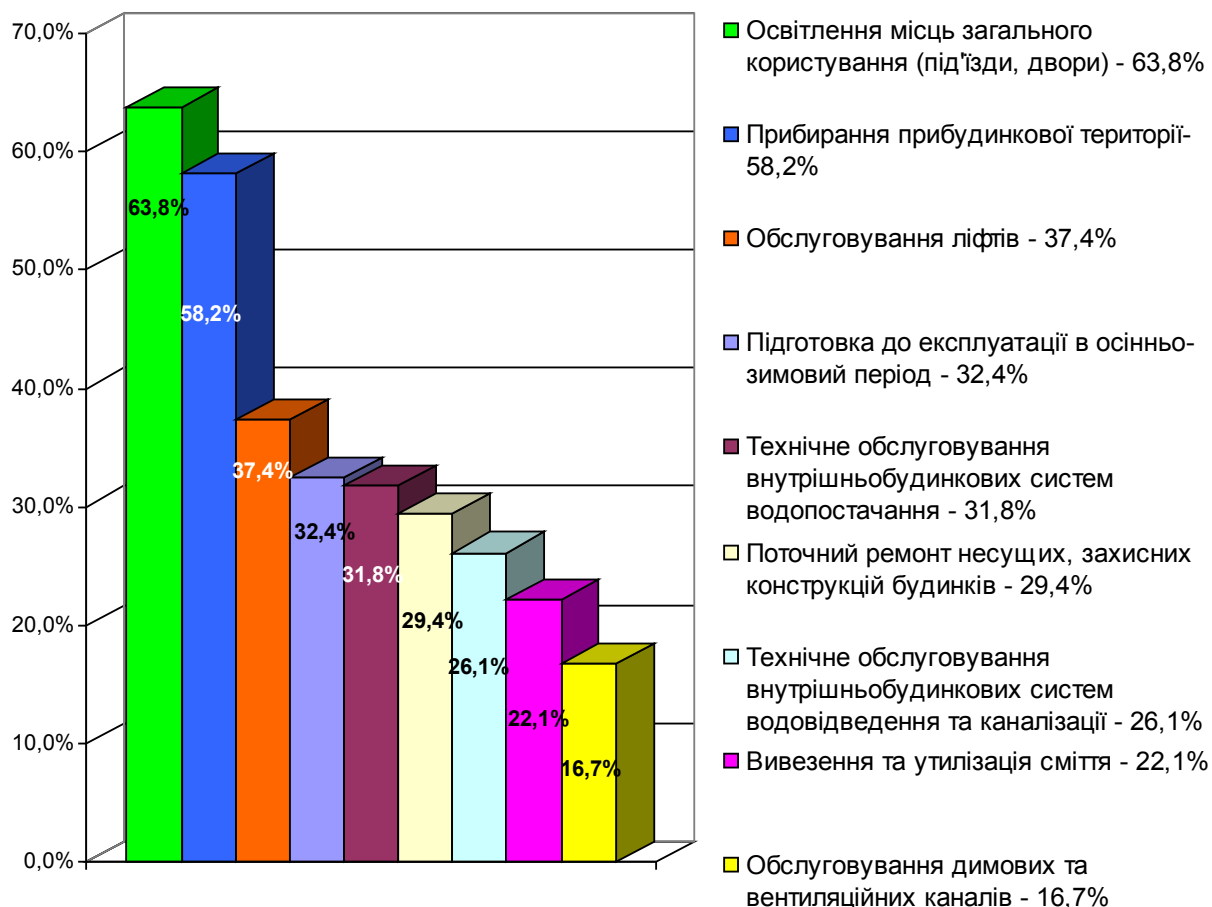
Графік 3

Будь ласка, дайте оцінку роботі свого ЖЕКу?



Графік 4

Які види послуг ЖЕКів потребують негайного покращення?



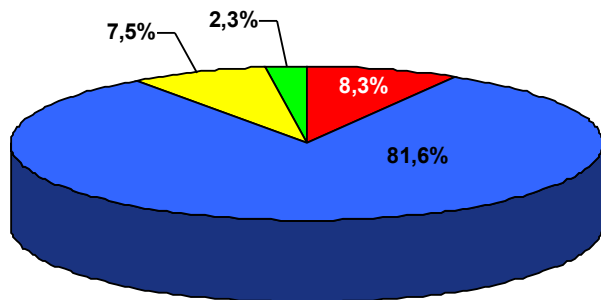
Таблиця 1

**Аналіз проблем, які потребують негайного
вирішення, в залежності від району
проживання в м. Дніпропетровськ (у %)**

	АНД	Бабушкинський	Жовтневий	Індустріальний	Кіровський	Ленінський	Самарський	Червоногвардійський
Освітлення місць загального користування (під'їзди, двори) -	17,3	14,6	13	12,2	6,3	17,7	11,4	7,5
Прибирання при будинкової території	6	10,7	20,8	8,1	9,4	18,8	16,8	9,4
Обслуговування ліфтів	19,3	5,7	9,1	13,6	8	22,7	12,5	9,1
Вивезення та утилізація сміття	19,8	8,3	14,1	13,5	5,2	9,9	10,9	18,2
Технічне обслуговування внутрішньобудинкових систем водопостачання	2,1	25,5	10,6	12,8	2,1	10,6	14,9	21,3
Підготовка до експлуатації в осінньо-зимовий період	14,9	19,6	12,2	4,1	8,1	13,5	1,4	26,4
Поточний ремонт несущих, захисних конструкцій будинків	6,4	18,4	12,1	7,8	14,2	12,8	14,2	14,2
Технічне обслуговування внутрішньобудинкових систем водовідведення та каналізації	18,3	14,4	10,6	13,5	12,5	8,7	15,4	6,7
Обслуговування димових та вентиляційних каналів	5,8		10,9	15,3	16,1	9,5	22,6	8

Графік 5

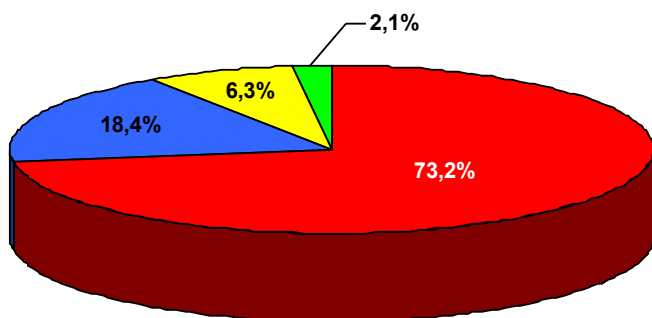
Як Ви ставитесь до підвищення тарифів на послуги з обслуговування житлового фонду та прибудинкових територій?



- Позитивно, оскільки це дозволить вирішити проблеми - 8,3%
- Негативно, оскільки неможливо вирішити проблеми за рахунок людей - 81,6%
- Мені це байдуже - 7,5%
- Утрималися від відповіді - 2,3%

Графік 6

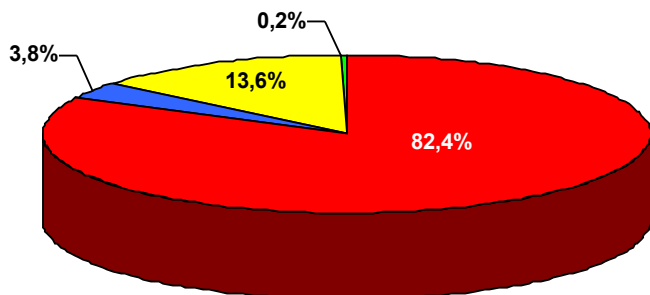
Якими будуть Ваші дії в разі нового підвищення тарифів на обслуговування житлового фонду та прибудинкових територій?



- Сплачую і буду платити - 73,2%
- Сплачував до цього, але тепер не буду платити - 18,4%
- Не платив і не збираюсь платити - 6,3%
- Утрималися від відповіді - 2,1%

Графік 7

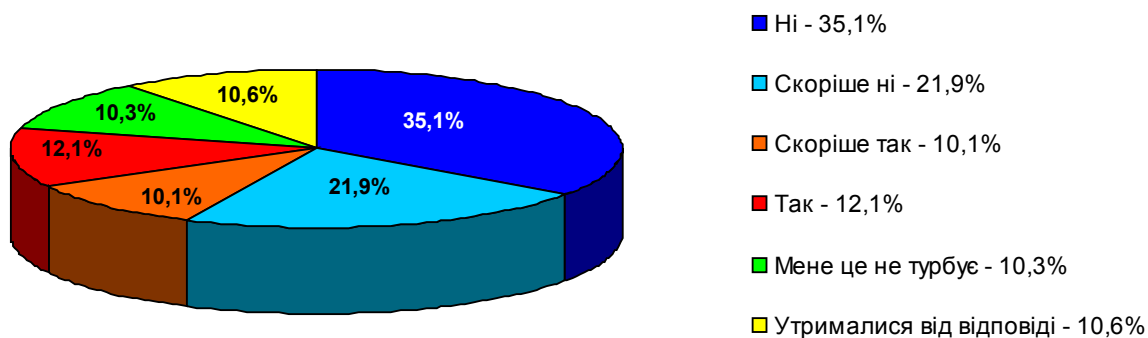
Як Ви вважаєте, чи зміниться якість надаваних послуг з обслуговування житлового фонду та прибудинкових територій після введення нових тарифів?



- Ні, якість не зміниться - 82,4%
- Так, скоріше за все якість підвищиться - 3,8%
- Якість, навпаки, стане гіршою - 13,6%
- Утрималися від відповіді - 0,2%

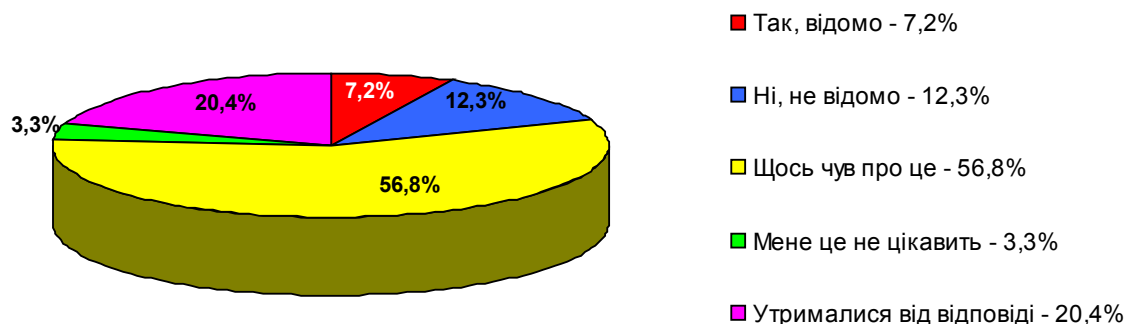
Графік 8

Чи згодні Ви платити більше, якщо якість надаваних послуг з обслуговування житлових будинків стане більш високою?



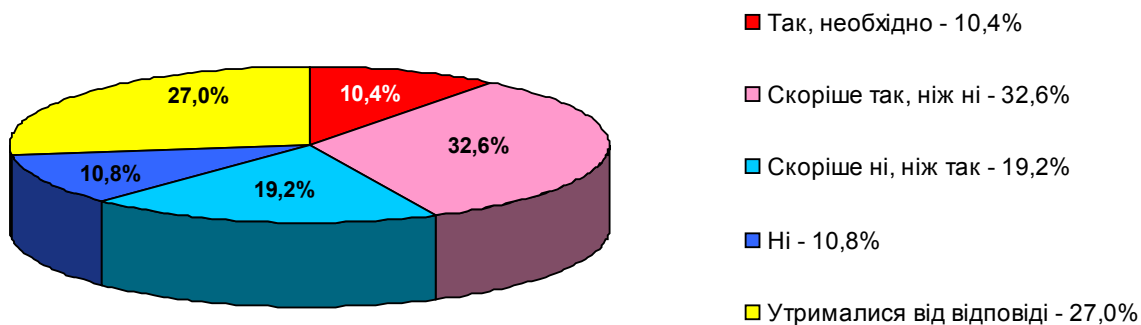
Графік 9

Чи відомо Вам про існування органів самоорганізації населення?



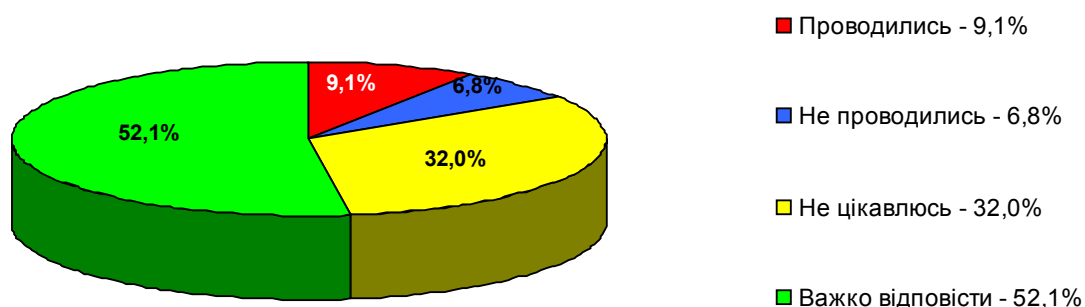
Графік 10

Як Ви вважаєте, чи потрібно мешканцям будинків створювати об'єднання для того, щоб власноруч вирішувати всі проблеми які виникають в їх будинку?



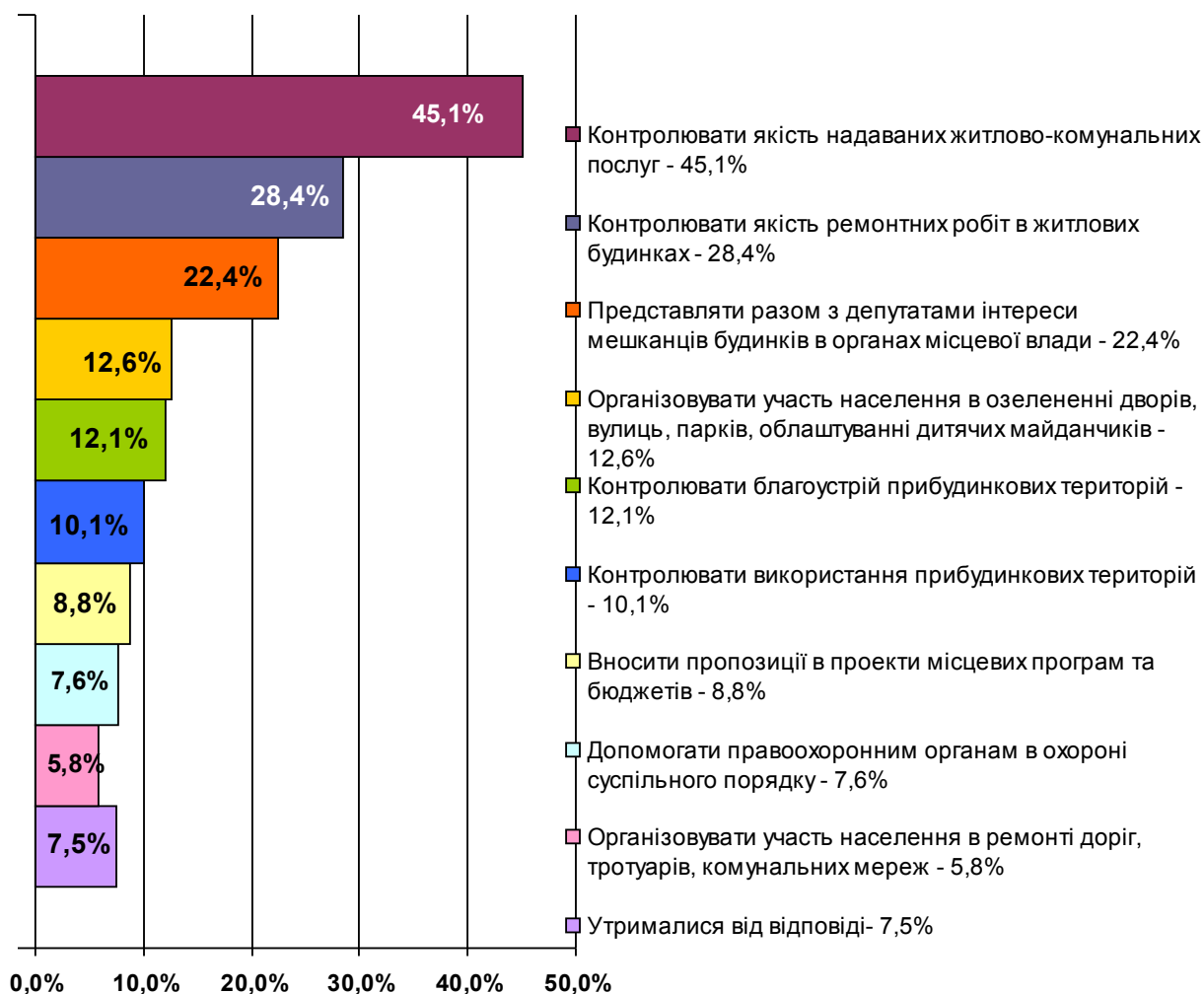
Графік 11

Чи проводились в Вашому будинку зустрічі мешканців для створення об'єднання (домовий комітет, ОСББ)?



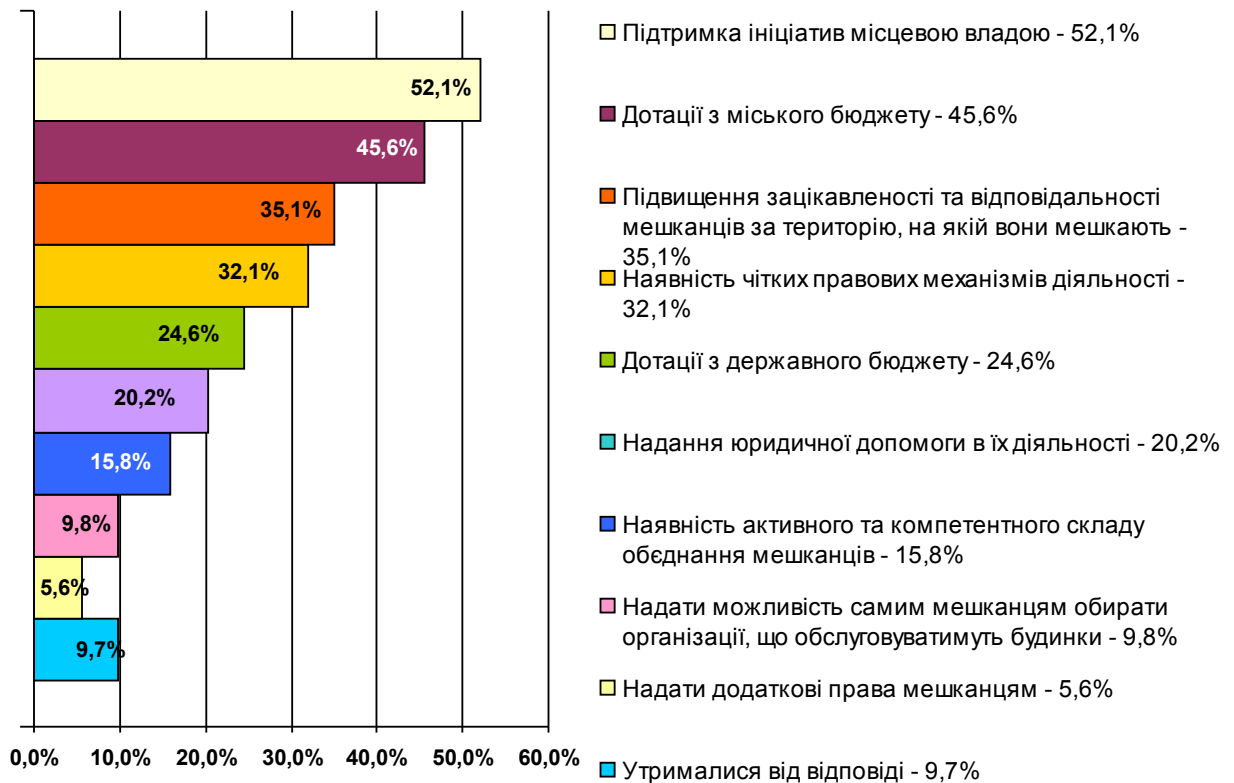
Графік 12

Чим, на Вашу думку, в першу чергу повинні займатися органи самоорганізації населення (домові комітети, ОСББ)?



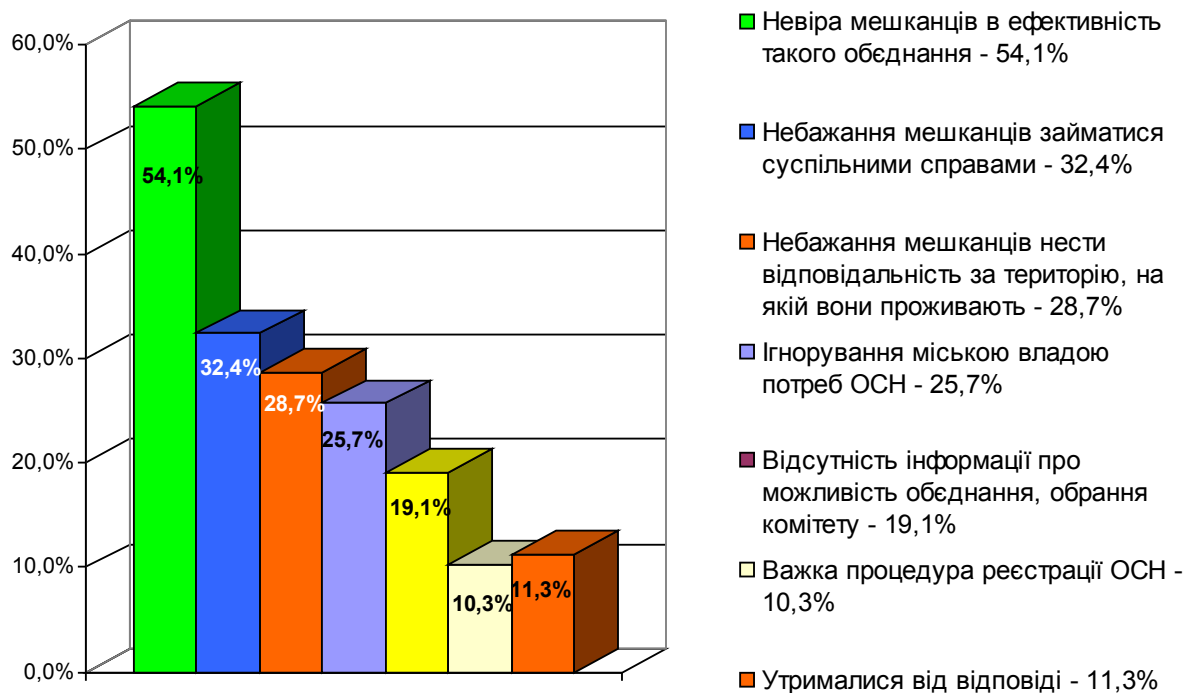
Графік 13

Які умови необхідні органам самоорганізації населення для ефективного функціонування?



Графік 14

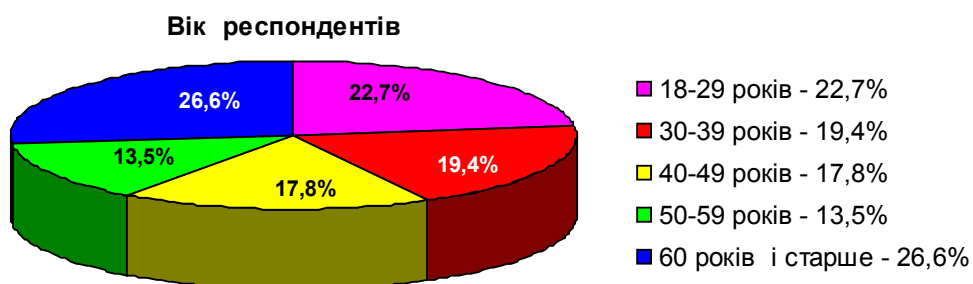
Що, на Ваш погляд, заважає (може заважати) об'єднанню мешканців та створенню органів самоорганізації населення?



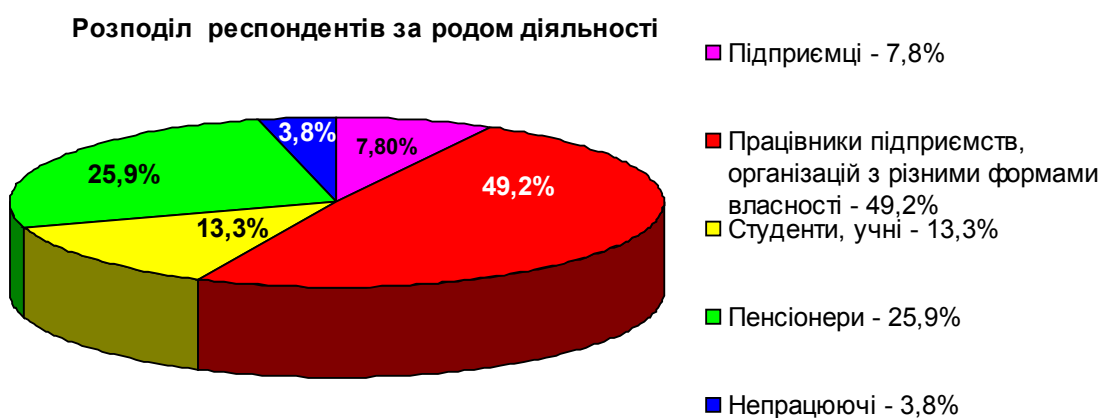
Графік 15



Графік 16

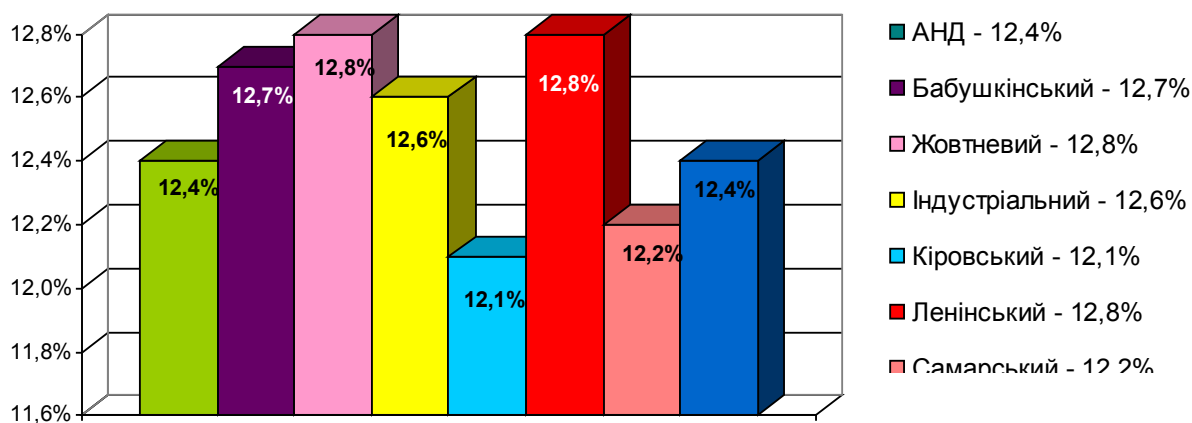


Графік 17



Графік 18

Розподіл респондентів за районом проживання в м. Дніпропетровськ



5. ВИСНОВКИ ПО РЕЗУЛЬТАТАХ СОЦІОЛОГІЧНОГО ОПИТУВАННЯ

Кількісні та якісні дані, які було отримано в ході дослідження, свідчать про те що мешканці м. Дніпропетровськ здебільшого негативно оцінюють діяльність житлово-комунальних підприємств в сфері обслуговування житлового фонду та утримання прибудинкових територій. Переважна більшість опитаних (71,2%) дала негативну оцінку роботі ЖЕКів (**Графік 3**).

На думку респондентів, найбільш гострими проблемами в галузі обслуговування житлового фонду м. Дніпропетровськ в даний час є низька якість послуг ЖЕКів (72,1%) та їх високі тарифи (68,5%); зношеність інженерних комунікацій житлового фонду (64,8%) (**Графік 1**).

На думку опитаних поліпшити ситуацію в сфері обслуговування житлового фонду міста можуть такі заходи як посилення контролю за якістю послуг, які надаються постачальниками (71,1%), розробка механізмів прийняття обґрунтованих тарифів на комунальні послуги (56,4%), а також вдосконалення механізму оплати послуг населенням (46,2%) (**Графік 2**).

Негайного покращення потребують такі послуги ЖЕКів як: освітлення місць загального користування (під'їзди, двори) (63,8 %); прибирання при будинкової території (58,2 %) та обслуговування ліфтів (37,4 %) (**Графік 4**).

Переважає більшість населення міста (81,6%) негативно відноситься до підвищення тарифів на послуги з обслуговування житлового фонду та при будинкових територій (**Графік 5**). На думку опитаних, проблеми в роботі ЖЕКів виникають здебільшого тому, що в місті відсутня система ефективного контролю за роботою ЖЕКів (57,2%) (**Графік 1**), а чергове підвищення тарифів не призведе до поліпшення якості надаваних послуг (82,4%) (**Графік 7**).

В разі чергового підвищення тарифів майже п'ята частина (18,4%) тих хто сплачував послуги ЖЕКів, перестануть платити (**Графік 6**).

Результати дослідження свідчать про те, що населення має низький рівень обізнаності щодо можливості створення об'єднань мешканців задля вирішення проблем житлових будинків. Лише десята частина опитаних знає про існування органів самоорганізації населення, і така сама частина респондентів надала ствердну відповідь

щодо проведення зустрічей мешканців для створення об'єднання (домового комітету або ОСББ) (Графіки 9,11).

Втім, майже половина опитаних згодні, що все ж таки потрібно створювати об'єднання співвласників багатоквартирних будинків або домові комітети (Графік 10). Респонденти вважають, що такі органи самоорганізації населення повинні, перш за все, контролювати якість надаваних житлово-комунальних послуг (45,1%), якість ремонтних робіт в житлових будинках (28,4%), а також разом з депутатами представляти інтереси мешканців будинків в органах місцевої влади (22,4%) (Графік 12).

На думку опитаних, найбільшою перешкодою для створення ОСН в м. Дніпропетровську є невіра мешканців в ефективність таких об'єднань (54,1%), небажання мешканців займатися суспільними справами (32,4%) та нести відповідальність за територію, на якій вони проживають (28,7%), а також ігнорування міською владою потреб ОСН (25,7%) (Графік 13).

Для ефективного функціонування ОСН в м. Дніпропетровськ сьогодні потрібні: підтримка ініціатив місцевою владою (52,1%), дотації з міського бюджету (45,6%), підвищення зацікавленості та відповідальності мешканців за територію, на якій вони проживають (35,1%), а також наявність чітких правових механізмів діяльності ОСН (32,1%) (Графік 14).

Результати проведеного дослідження дозволяють зробити наступні висновки:

- Мешканці м. Дніпропетровськ здебільшого негативно оцінюють діяльність житлово-комунальних підприємств в сфері обслуговування житлового фонду та утримання прибудинкових територій і головною причиною незадовільного стану житлового господарства вважають неефективні дії органів місцевого самоврядування. Тому пріоритетом реформування міського ЖКГ повинно стати поліпшення якості обслуговування.
- Громада міста досить слабо обізнана щодо питання створення органів самоорганізації населення, що потребує від міської влади додаткових кроків (інформаційних, організаційних, матеріальних тощо), спрямованих на активізацію дій мешканців у створенні ОСН.

6. РЕЗУЛЬТАТИ ФОКУС-ГРУПИ

На думку всіх учасників дослідження проблеми в сфері обслуговування житлового фонду м. Дніпропетровськ та надання житлово-комунальних послуг, зокрема їх доступності та якості, є надзвичайно актуальними. Під час дискусії респонденти неодноразово порівнювали ситуацію в ЖКГ міста за радянських часів і сьогоденню. Учасники наголошували на тому, що вартість тарифів на водопостачання та тепло є необґрунтовано високими і неякісними.

«Такое ощущение, что многоуважаемый господин мэ́р ходил по пр.. Карла Маркса в последний раз еще при Советском Союзе. Никогда в Днепропетровске не было такого бардака как при мэре Куличенко».

«У меня мое детство советское ассоциировалось всегда с чистотой на улицах, ухоженными газонами, заасфальтированными дорогами. Ни о чем не было речи. Сейчас же — полный кошмар. Каждые 40 лет обновляют всю коммуникацию, трубы думаю не проблема».

«Не знаю, сколько вам лет и насколько вы помните те времена, но истины в ваших словах попросту почти нет. Газ продавался намного ниже себестоимости. Отопления нормального в квартирах не было, батареи всегда еле тлели. Но вот в чем вы правы - ни о чем "не было и речи". Т.е. все проблемы были, но они замалчивались. Так что назад в СССР - нет уж».

«Ниже? Не верю. Он не мог продаваться ниже себестоимости несколько десятков лет. Замалчивали проблемы? Думаю, что их просто решали и не давали им доходить до населения. Мне 24 года. Но я помню прекрасно себя с 4 лет. Это с 86 года. И я помню, как не мог дотронуться до батареи рукой, потому что горячо было. А вот то, что сейчас всем нам продают тепло намного выше себестоимости — в это поверю, потому что нам продает не государство (которое не должно быть заинтересовано в прибыли, а должно продавать по себестоимости), а "контора". И дерет она столько, сколько может теоретически заплатить население».

«Лично я за автономное отопление в любом его виде. Не хочу зависеть от других: сосед не заплатит, весь дом отключат; сосед сверху не стравит воздух, весь стояк без отопления; порвёт трубу за квартал от меня - весь район будет без отопления; и так далее».

«По контраргументам насчет автономного отопления я отвечу вкратце — я продолжаю видеть отсутствие желания у людей решать проблему в корне. Может нам еще скважины возле каждого дома пробурить и солнечные батареи на крышах поставить?»

«Скажем так, я тоже застал СССР. и помню те времена. Но, сейчас?!

1. Дороги назад нет, и приходится как то выживать в этом "мире", вернее государстве. Автономное отопление очень хорошая вещь. Но для этого надо чтобы всё было на государственной основе. Т.е. этим должно заниматься государство, наши "боги-чиновники". Тогда будут работать - архитекторы, газовики и все остальные службы! И сразу найдётся газовая труба нужного диаметра, и появятся соответствующие дымоходы, вентканалы. Котлы, пусть даже Украинской сборки, но по нормальным ценам. А так как этого нет - и установка автономного отопления становится хаотичной по городам, улицам и домам.

2. А поговорка? "Чтобы сосед жил хуже". Она же у некоторых срабатывает на подсознательном уровне. Отсюда и есть разделение потребителей: на платежеспособных и тех, кому всё по барабану... Как быть в такой ситуации? Сталин - таких людей просто пачками вывозил "осваивать" Сибирь.

И наконец 3 фактор - посмотрите вокруг. Какие хоромы например стоят у облэнерго? На каких машинах разъезжают наши чины... Вопрос возникает за какой такой перец это покупается, если они жалуются что мы (потребители) перекрываем только 73% их затрат по теплу? А вы хоть раз видели начальника теплосетей? На чём он ездит, где живёт? А??? И это на его среднюю зарплату?».

«Самое интересное, что я готова им платить нормальные деньги в разумных пределах, лишь бы они выполняли свои обязанности (понятно, что жизнь дорожает, расходы растут и т.д.). И я даже согласна, чтобы выполнялись не все, а хотя-бы часть. Но выполнялось!!!»

«Дай бог, что бы 20% выполнялось».

«Да вы оптимист!! Я б с уверенностью говорил бы о 2% максимум! Разве где-то ЖЭКи что-то еще делают? У нас мусор вывозят и на этом все».

«Если бы каждому нашему депутату по почте домой горожане отправили кучу посылок с городским мусором и амброзией, то вопросы уборки решились бы очень быстро. А так они живут в элитных домах и им по барабану окружающая среда. Что видят наши дети вокруг? И что у них останется в душе? Красота или грязь и мусор?».

Відповідаючи на запитання «Чи намагалися Ви виправити ситуацію з неякісним наданням послуг і яким чином?» деякі респонденти зазначили, що намагалися боротися за свої споживацькі права шляхом подання скарг до профільних управлінь та служб. Інші обрали протестний спосіб, а саме не сплачували за ненадані послуги. Також учасники зазначали, що одним із способів виправлення ситуації є подання позовів на комунальників до суду. Втім, респонденти не довіряють судовій системі і мають побоювання зостатися сам на сам у своєму виборюванні прав, тому вважають що такі дії повинні відбуватися масово.

«У меня годами под окнами жгли мусор. и в экологию звонила и заявки писала. И ничего. Приехали, машиной загрузили мусор убрали единоразово. А каждое утро уборщица сносит и сносит листья в кучу. На кучу мусора зарятся жильцы добавляя рам от старых окон. И все это ЖЭК!».

«А квартплата насчитывается постоянно. Я конечно догадываюсь, что если подать в суд на них я его выиграю, т.к. они будут обязаны доказать, что они эти услуги предоставили. Но из-за 50 грн. в месяц считаю это не целесообразным. Соответственно, я и плачу квартплату, когда добрый».

«Ужас и просто наглость. Они повышают стоимость вышеперечисленных услуг, и при этом говорят, что это необходимо. Тогда пусть сделают необходимостью давать людям все то, что те заслуживают. Вот, например, у меня вода из крана бежит грязная, пусть заменяют у себя оборудование и проложат ко мне новые трубы. Горячая вода пусть будет целый год, а не только тогда, когда морозы, и канализацию чистят чаще, а то уже из люков начинает литься, потому что у меня нет долгов. Почему я должен жить на равне с теми кто их вообще не платит? И почему я должен мириться с глупыми отмазками - объяснениями наших власть имущих? Я готов их поселить у себя дома, пусть проживут у меня 2-3 месяца, и пусть мою квартиру снимают на камеры я готов на это пойти, главное чтобы закрыть рот всем тем, кто говорит, что у нас все хорошо».

«К вашему сведению всё ведётся к тому, чтобы люди не платили - так легче потом забирать имущество за долги, где стоимость предоставленных услуг меньше, чем стоимость того, что человек придется отдать за долги. Платить нужно, но нужно и судиться за качество. Нет - подавать в международные суды, но всё нужно делать массово, а не один-два человека».

«С Вами сложно не согласиться. Все делается для того, чтобы отдать всех природных монополистов в заранее определенные частные руки - через долги этих предприятий, банкротство и т.д. и т.п. Остались ведь, по сути, горводоканал и тепловые сети... А услуги природного монополиста - это не хлеб в магазине (не понравился у одного производителя - взял хлебушек другого хлебозавода и кушай на здоровье) хочешь или нет, а водоканал один. Знают люди, что под себя подмять».

«Отапливать нормально у нас нет возможностей, мусор вывозит нормально у нас нет возможности, лифты чинить своевременно у нас нет возможностей...А вы, дорогие потребители, платите. И еще лифты стерегите. Да и мусор сами подметите. Но даже если платите, все равно мы можем вас отключить, потому что работать непосредственно с должниками у нас нет возможности».

Ще одним способом вирішення проблем в сфері обслуговування житлового фонду респонденти вказали збір коштів ініціативними жителями для самостійного фінансування усунення проблеми, зокрема це стосується відновлення роботи ліфтів. Втім, такий спосіб

на думку більшості учасників є несправедливим, а тому неефективним, адже утримання ліфтів входить до складу плати ЖЕКом.

«А вы пробовали со всего дома деньги собирать? У меня у знакомых лифт не работает два года. Что бы починить нужно по 100 грн с квартиры. Не хотят платить те, которые живут на 9 этаже! А теперь представьте себе что нужно собрать деньги на установку домовой котельной. Я знаю несколько попыток. Ни разу люди не смогли договориться».

«Тут другое. У меня лифт недавно сломался, собирали по 5 грн с носа на ремонт. Заплатил. Завтра придут просить 100 грн - не буду платить. Разве в те деньги, что я плачу в ЖЕК не входит стоимость ремонта лифта?».

«А что касается соседей-действительно все не скинутся. В нашем доме народ по 4 грн на лифт порой жметесь скинуться. Все всё равно не сдают! И это должны быть энтузиасты, которые будут собирать (не самое приятное занятие). Мы сдаем за все: дежурство, уборку, ремонт лифта. В общем, ну его, этот высотный дом....».

«Мы своими силами поддерживали работоспособность лифта до тех пор, пока наркота или пьянь не вскрыли дверь на чердак и в лифтовую и срезали все катушки. Сбросились 20 квартир по 150 грн, сами покупали оборудование, устанавливали доп. двери, а лифтовому хозяйству до одного места. Такая же ситуация и с текущими крышами - пока сам над собой не сделаешь нормальную крышу-ничего не будет, хотя ЖЭКовцы деньги на рубероид и на работы получают и их успешно осваивают(себе в карман)».

Під час дискусії учасники вказали на те, що однією з причин кризової ситуації, яка склалася в сфері обслуговування житлового фонду та при домових територій є монопольне становище тих підприємств, які надають послуги населенню та небажання представників органів місцевого самоврядування робити кроки для виправлення ситуації. Респонденти вказали, що головною проблемою є відсутність контролю споживачів послуг за діями комунальних підприємств та ЖЕКів.

«Вопрос заключается в том, что оплата за "работу" ЖЕКа носит характер налога. Т.е. они чего не делают - плати. Корень проблемы в том, что нет четких взаимных обязательств. У меня во дворе грязно, убирают два раза в год, вопрос, почему в тарифах уборка заложена, допустим два раза в неделю. Как я могу проверить? Где схема уборки? Почему-то мы приходим в магазин, и там мы требуем чтоб взвешивали сахар, а не отвечивали 3 грн. за лопатку с горкой, а сколько там веса - наплевать».

«Потому что те услуги, которые в квартплату входят обязательно должны быть прописаны в договоре. И если какая-то услуга не оказана, вы за нее платить не должны. А пока Вы договор не подписали, как Вы будете с ЖЭКа спрашивать? Ведь письменно услуги не зафиксированы нигде».

«Так вот если менять всё в корне, то надо начинать с того, что каждый должен платить за то, что он получает. А не "шару", которую нам приносят каждый месяц в квитанциях за тепло, горводу и за того соседа...»

И та же монополная структура центрального отопления. Да, домовые котельные, например крышные, отличное решение проблемы. Но за них кто-то должен платить. Потому остается автономное отопление. И, кстати, выбирая между котельной для отдельно взятого дома и набором двухконтурников для каждой квартиры МСК "Украина-Канада" в "Олимпике" выбрала второй вариант. Именно потому, что он более жизнеспособен. В этом случае каждый платит за себя. Платишь - греешься, не платишь - мерзнешь. Я вон сейчас всерьез задумался об утеплении наружных стен в пятиэтажке. Потому как газ стоит немалых денег, а внешние стены зимой очень даже прохладные изнутри.

И дело власти всячески способствовать развитию автономного отопления, но - как здесь уже отмечалось - уходят их доходы. Наиболее платежеспособный слой перестанет платить тепловикам. Перестанет кормить чиновников за первоочередное решение проблем отопления. Да, могут подкормить один раз при установке, но потом - стоп. Вот они и нервничают, и сопротивляются, и будут биться до последнего»

«Мораль - бардак в стране приводит к бардаку в умах государственных и полугосударственных структур, которые без денег ничего делать не будут. Обращение в такие инстанции - это полный

тупик. Если ты не депутат, прокурор, или из других "звездных" структур, только "звезды" не должны быть маленькими. Что у нас хорошо умеют такие структуры - продавать гос. имущество, на котором они сидят, землю дербанить, помещения в аренду по безналу за копейки, а нал в конверте. Нет контроля и спроса, т.к. ручейки денег текут мимо рядовых граждан».

Результати дослідження вказують на те, що серед населення існує негативне ставлення до ідеї створення будинкових комітетів. Зокрема, однією з причин таких настроїв респонденти вказали на відсутність прав у будинкових комітетів.

«Домовой комитет - это попытка властей окреститься от коммунальных проблем . Т.е. ура - теперь в ваших проблемах никто кроме вас не виноват . А то что мы установили тарифы - походите , поторгуйтесь ... Это обман и тупиковая ветвь».

«А почему, для выполнения договора я должен что-то создавать? Или без домового комитета - давайте ваши денежки ... правильно тогда митингуют!!!»

«Домовые комитеты - это ерунда полная. Те люди, которые живут в кооперативах (я беру по примеру Кривого Рога), с завистью смотрят на ЖЭКи. Потому что этот домовый комитет или кооператив как юридическое лицо - ничто, его любая коммунальная служба при желании разорёт в порошок. Да и контроль за ЖЭКом посильнее будет, чем контроль над председателем. Вообще ситуация действительно патовая получилась, когда государство раздало в середине 90-х квартиры в собственность конечным гражданам. В Германии, где большинство населения живёт в квартирах, все снимают жильё. Квартир у конечных граждан в собственности нет. Сразу отпадает проблема с неуплатой за коммунальные услуги, чистота, порядок. Все довольны. Но тарифы высокие. Никто там литр воды лишней не спустит и лампочку не бросит зря гореть. И у нас так должно быть. На носу глобальный энергетический кризис, а мы всё ерундой страдаем».

Процес створення об'єднань співвласників багатоквартирного житла в м. Дніпропетровську відбувається досить повільно. Тільки дві респонденти змогли навести приклади діяльності ОСББ. Проте вони наголошували на тому, що ефективність роботи таких об'єднань має певні межі. По-перше, не всі мешканці будинків, в яких створені ОСББ підтримують його дії. По-друге, якщо виникає потреба у проведенні великих ремонтних робіт, наприклад ремонту даху, то він виконується за власний кошт мешканців, оскільки ОСББ не має фінансової бази для проведення таких робіт.

«У меня родители живут в таком доме. В этом году силами и за счет средств ОСМД в их доме заменены на пластик гнилые и заросшие системы водоснабжения и отопления, отремонтированы и запущены два лифта, восстановлено освещение в подъезде, обеспечен регулярный вывоз мусора и уборка придомовой территории. Но при этом многие жильцы заявляют: «А шо, шо-то изменилось? За шо я должен вам платить?».

«У нас - общество совладельцев многоквартирного дома. Т. е. ЖЭКа нет, есть председатель общества, живущая в нашем же доме. Все вопросы - к ней. Удобно было, что пропиской, приватизацией занималась она, документы приносила прямо в квартиру. Когда требовалось перекрыть отопление, или стояк с водой в подвале, она сама это делала в любое время дня и ночи и выходные.

Проблем с домом много, а сколько на это сдавать денег решается на их собраниях. Вот там и начинается: у нас одни пенсионеры и т.д.(я ни в коем случае не осуждаю пенсионеров). А если реально нужно делать ремонт крыши, менять трубы и т.д. - тогда ховайся! Собрать с жильцов деньги на ремонт той же крыши, никто не хочет (я свою ремонтировала за свой счет и швы также)».

Результати дослідження свідчать про те, що мешканці м. Дніпропетровськ слабо обізнані щодо можливостей створення в багатоквартирних будинках ОСББ. А інформаційні повідомлення місцевих ЗМІ, зокрема телебачення, про діяльність ОСББ мають негативний характер.

«Если не ошибаюсь, недавно местное ТВ показывало сюжет о том, что ОСМД в срочном порядке и за немалые деньги должны урегулировать "земельные" вопросы. Как обычно, за несоблюдение - расстрел на месте. Ситуация примерно такая: немедленно узаконить нахождение вашей

собственности (+придомовой территории) на городской земле. В противном случае вы являетесь самозахватчиками, будут приняты меры и т.д. и т.п.

Из того же ТВ-сюжета понял, что законодательная база для ОСМД хоть и существует, но тоже весьма "хромая". Кажется есть закон Украины о таких обществах...»

«Да хоть такая есть! Но это на мой взгляд не основная проблема, с которой столкнутся общества совладельцев. Многие просто не понимают сложность обслуживания внутриквартирных сетей».

«А есть такой отдельный закон? Первый раз слышу. Да, я тоже посмотрел как-то «Сандень», посмотрел на председателей ОСМД, стало аж моторошно на душе, это ж сколько мороки и нулевая отдача....»

Головною проблемою при створенні ОСББ респонденти вважають пошук людей з числа мешканців, які б взяли на себе функцію управління будинком. Ще однією перешкодою є низький рівень самоорганізації населення, різне матеріальне становище мешканців будинку, розуміння важливості тих чи інших дій по виправленню ситуації в будинку (проведення ремонтів, відносини з підприємствами-постачальниками і т. ін.). Адже будинки у переважній більшості знаходяться у незадовільному технічному стані і потребують капітальних ремонтів, які є дуже дорого вартісними. Можливим варіантом вирішення проблем у сфері обслуговування житлового фонду є прихід на ринок приватних структур, наприклад, приватних ЖЕКів.

«В общем, все эти побрякушки только для очень "богатых" домов, где деньги никто не считает. Но для них это мало актуально».

«Минусы в том, что абсолютно бескорыстных людей обладающим свободным временем не бывает. То есть, для того чтобы содержать ОСМД из наемных людей - дорого для одного дома, если в этом будут участвовать жильцы - получите "необъективность" и лоббирование интересов одних над другими. Хорошо, что если только материальные. Еще одна сложность - найти хоть одного человека, который готов повесить на себя этот груз».

«Родители живут в кооперативном доме с 1965 года - все делают сами - у них есть фонд - типа на ремонт дома, который они сами придумали, и туда ежемесячно собирают деньги (не большие). С этого фонда все ремонты и происходят. Последние что помню - новая крыша и замена всех стояков. В квартире естественно все за свой счет».

«С председателями ЖСК было проще - новый дом, новые коммуникации. А вот кто решится возглавить тонущий пароход, груду строительного хлама в старых домах?»

«По идее кооперативный дом или ОСМД лучше, чем ЖЭК, но минус в этом - сами люди. Если люди ленивые, жадные, то ни денег ни благополучия в таком доме не будет и разницы с ЖЭКовским домом тоже. В доме должна быть минимум пара, а лучше группа, инициативных людей, которые вели бы дела дома».

«Сорок с лишком теоретически разных мнений - уже достаточно много для нахождения компромисса. Особенно когда они находятся в разных весовых (материально) категориях. Далее, когда надо поделить 40 неодинаковых яблок и одно взять себе - всегда найдется повод для наличия недовольных. В ситуации с ЖЭКом - там хоть не надо изображать "эти руки ничего не крали". В общем, проблемы есть и лежат они в сфере типичных отношений между людьми, у которых есть что делить».

«Курили как-то с мужичками-соседями, обсуждали... Никто не готов (**сформировать ОСББ – прим. досл.**). Даже при том, что зарплату положить какую-нибудь по приличнее, чем у него нынче - все равно не согласны на такой геморрой».

«Ну а лучше всего, чтобы была альтернатива ЖЭКу - фирма, выполняющая по найму (по договорным отношениям) все работы по обслуживанию дома».

Додаток 1

СПИСОК УЧАСТНИКІВ ФОКУС-ГРУПИ

№ 3/п	Ім'я учасника	Вік	Район мешкання у м. Дніпропетровськ	Місце роботи, посада	Освіта
1	Володимир	23 роки	Красногвар- дійський	ВАТ «ДМЗ», інженер-конструктор	вища
2	Наталя	30 років	Кіровський	домохазяйка	вища
3	Костянтин	30 років	Індустріальний	Приватний підприємець	вища
4	Людмила Володимирівна	52 роки	Жовтневий	домогосподарка	середня
5	Володимир Олександрович	51 рік	Бабушкінський	механік	середня технічна
6	Світлана Кузьмінічна	70 років	Жовтневий	пенсіонер	вища
7	Лаура	19 років	Самарський	Дніпропетровський університет економіки та права, студентка	середня
8	Дмитро	24 роки	Амурнижне- дніпровський	ТОВ П «Ай Ес Ди», інженер-програміст	вища
9	Світлана	40 років	Ленінський	ТОВ«АТБ-торгбуд», начальник виробничого відділу	вища
10	Гліб	42 роки	Бабушкінський	ТОВ«Аероміст», директор	середня технічна
11	Тетяна Миколаївна	69 років	Ленінський	пенсіонер	середня

СЦЕНАРІЙ ПРОВЕДЕННЯ ФОКУС-ГРУПИ

1. Привітання
2. Знайомство з учасниками фокус-групи
3. Інформація про цілях проведення фокус-групи
4. Повідомлення учасників про проведення аудіо-запису фокус-групи.
5. Організаційні моменти (акцент на важливості думки кожного учасника, прохання поважати точку зору один одного, давати можливість висловитися один одному повною мірою, прохання не перебивати висловлення інших учасників, взаємна ввічливість, строгі часові рамки).
6. Обговорення загальних питань про проблеми житлово-комунального господарства:
 - Чи є проблема обслуговування житлового фонду актуальною для м. Дніпропетровськ?
 - Чому, на ваш погляд, проблема є актуальною для Дніпропетровської області?
 - Чи намагалися Ви виправити ситуацію з неякісним наданням послуг і яким чином?
 - Що, на вашу думку, необхідно зробити, для того, щоб вирішити проблеми в обслуговування житлового фонду у м. Дніпропетровськ?
7. Обговорення питань щодо можливостей створення органів самоорганізації населення (будинкових комітетів, об'єднань співвласників багатоквартирного житла):
 - Чи відомо вам про можливість створення будинкових комітетів, об'єднань співвласників багатоквартирного житла?
 - Що ви знаєте про діяльність будинкових комітетів, об'єднань співвласників багатоквартирного житла (позитивні та негативні моменти)?
 - Чи проводиться інформування про можливість створення будинкових комітетів, об'єднань співвласників багатоквартирного житла в місцевих ЗМІ (телебачення, газети), переваги їх діяльності?
8. Підведення підсумків засідання фокус-групи