



ООО "ЗЕРКАЛО-ИНФО"
Социологический центр



Международная ассоциация
менеджмента недвижимости

МЕЖДУНАРОДНАЯ АССОЦИАЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА НЕДВИЖИМОСТИ СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ООО ЗЕРКАЛО-ИНФО»

РЕЗУЛЬТАТЫ

социологического исследования «Анализ потребностей и ожиданий собственников жилья, их уровня знаний в вопросах управления частным жилым фондом, энергосбережения, а также отношение к конкуренции в управлении жильём, в том числе негосударственными организациями», проведенного среди собственников жилых помещений многоквартирных жилых домов в феврале-марте 2015 года

Минск - 2015



Программа поддержки Беларуси

Социологическое исследование проводилось в рамках проекта «Разработка и реализация стратегии действий по укреплению взаимодействия региональных и национальных объединений для развития профессионального управления недвижимостью». Этот проект осуществляется при содействии Программы поддержки Беларуси. Программа поддержки Беларуси реализуется Дортмундским международным образовательным центром (IBV Dortmund) по поручению Министерства экономического сотрудничества и развития (BMZ) и Общества по международному сотрудничеству (GIZ).

СОДЕРЖАНИЕ

Вступление

§ 1. Представления собственников квартир о домовладении

**§ 2. Некоторые аспекты правовой информированности
владельцев квартир**

**§ 3. Собственники квартир о реальных и потенциальных организациях,
обслуживающих их дома**

§ 4. О конкуренции в жилищно-коммунальном комплексе

§ 5. Об энергосбережении в домах и квартирах

Резюме

Приложение

Вступление

В ходе опроса 2015 года на анкету-интервью ответило 403 владельца квартир городов: Минск, Витебск, Лида, Мозырь, Чаусы, Гомель и Могилев в возрасте 18 лет и старше. Анкета содержит 31 вопрос.

Практически аналогичное исследование проводилось Международной ассоциацией менеджмента недвижимости (Беларусь) и социологическим центром ООО «ЗЕРКАЛО-ИНФО» в марте 2014 году. Тогда на анкету-интервью ответило 419 владельцев квартир городов Минск, Витебск, Лида и Мозырь. Анкета содержала 24 вопроса.

Сведения по отдельным вопросам этих двух зондажей общественного мнения мы предлагаем сравнить, сопоставить. Линейный счет по всем вопросам социологического исследования 2015 года «Отношение граждан Беларуси к реформированию ЖКХ», проведенного среди собственников жилых помещений, многоквартирных жилых домов, находится в Приложении отчета.

§ 1. Представления собственников квартир о домовладении

Опросы мнения собственников квартир зафиксировали не только серию реальных представлений респондентов об их квартирной собственности в совместном домовладении, но и продемонстрировали, по сути, положение порою индифферентного, незаинтересованного отношения граждан к их личным (семейным) капиталовложениям в виде жилой недвижимости с долей в общем имуществе совместного домовладения.

Так, видна высокая степень не осведомленности граждан Беларуси о собственном домовладении. Только половина (50%) респондентов знают что такое «общее имущество совместного домовладения» (табл. 1). Каждый второй из ответивших на вопрос **«Знаете ли Вы что такое «общее имущество совместного домовладения?»** сказал «Нет, не знаю» (50%).

Таблица 1

Знаете ли Вы что такое «общее имущество совместного домовладения?» (в %)

	2014	2015
Да, знаю	48	50
Нет, не знаю	23	50
Затрудняюсь ответить	29	<i>Этого варианта ответа не было</i>

Заметим, за прошедший календарный год изменений в информированности граждан по заданному вопросу практически не произошло.

Далее. Лишь немногим более половины – 57% респондентов знают, что собственники квартир обязаны нести расходы по содержанию «общего имущества совместного домовладения» (табл. 2). Около половины – 43% владельцев квартир не знают, что они обязаны и несут (!) расходы по сохранности этого имущества.

Наши выводы по данному вопросу подтверждаются позицией Комитета Государственного Контроля, в частности высказанного [здесь](#).

Таблица 2

Знаете ли Вы, что собственники квартир обязаны нести расходы по содержанию «общего имущества совместного домовладения»? (в %)

Да, знаю	57
Нет, не знаю	43

Озадачивают и ответы на вопрос **«Знаете ли Вы, что в результате перекрёстного субсидирования ЖКХ растут цены на белорусские товары и услуги (за счёт повышенных тарифов на ЖКУ для предприятий реального сектора и пониженных тарифов на ЖКУ для населения)»** (табл. 3). Большинство – 55% опрошенных горожан узнали эту «новость» только в ходе интервьюирования.

Заметим, что проблема «перекрёстного субсидирования услуг ЖКХ» неоднократно обсуждалась на самом высоком уровне, в частности на заседаниях Совета Министров, но сути проблемы белорусские граждане в большинстве своём до сих пор не понимают.

Таблица 3

Знаете ли Вы, что в результате перекрёстного субсидирования ЖКХ растут цены на белорусские товары и услуги (за счёт повышенных тарифов для предприятий) (в %)

Да, знаю	45
Нет, это для меня новость	55

В чем же причины столь «безразличного» отношения граждан к собственным финансам? Естественно, ответов много. Ниже некоторые из них. Так, ответы на вопрос «**Как часто в Вашем доме проводятся собрания собственников квартир?**» (табл. 4) показали, что только 45% респондентов информированы о проведении в их домах собраний собственников квартир. С той или иной степенью периодичности. И практически такое же количество – 40% опрошенных горожан отметило, что такие собрания у них не проводятся «вообще». Проблема системная – только в небольшой части многоквартирных жилых домов (МЖД) формой управления выбрано ТС или ЖСПК, а в большинстве МЖД назначены «уполномоченные лица» в виде государственных монопольных организаций. Так вот государственные монопольные организации вообще не обязаны проводить общие собрания собственников МЖД, в отличие от ТС и ЖСПК, где эта норма (не менее одного общего собрания в год) закреплена законодательно.

Таблица 4

Как часто в Вашем доме проводятся собрания собственников квартир? (в %)

Не реже 1 раза в год	25	45
Проводятся, но очень редко	20	
Вообще не проводятся	40	
Затрудняюсь ответить	15	

Естественно, отсутствие собраний – один из элементов слабой информированности граждан об их затратах на содержание «общего имущества совместного домовладения», роста цен на ЖКУ и на белорусские товары. Вместе с тем возникает вопрос – а хотят ли сами владельцы квартир участвовать в подобных собраниях? Учитывая, что они не знают своих обязанностей, как совладельцев совместного домовладения?

Относительное большинство – 31% респондентов, ответивших на вопрос «**Хотите ли Вы активно участвовать в решении вопросов, связанных с эксплуатацией Вашего многоквартирного дома, дворовой территории – для сохранения, увеличения стоимости Вашей жилой недвижимости?**» дали отрицательный ответ (табл. 5). «Нет, - считают они, - за все должен отвечать ЖЭС, ЖРЭТ, ЖРЭО (государственная организация)». Вместе с тем большинство, 44% - за участие в самоуправлении. При этом 15% ответивших на вопрос уже участвуют в решении вопросов самоуправления, а 29% хотели бы участвовать, но «не имею возможности». Не имеют возможности как раз граждане, проживающие в МЖД, эксплуатируемых государственными организациями.

Таблица 5

Хотите ли Вы активно участвовать в решении вопросов, связанных с эксплуатацией Вашего многоквартирного дома, дворовой территории - для сохранения, увеличения стоимости Вашей жилой недвижимости?: (в %)

Хочу и участвую	15	44
Хочу, но не имею возможности	29	
Нет, за всё должен отвечать ЖЭС, ЖРЭТ, ЖРЭО (государственная организация)	31	
Затрудняюсь ответить	25	

В этих ответах явно прослеживаются две тенденции. Первая – стремление граждан к самоуправлению и, вторая, - непонимание роли и значения собраний собственников квартир.

У значительной части граждан действует стереотип: привычное, сформированное или формируемое желание переложить заботы о чем-то относительно непонятном на плечи государства в лице ЖЭС, ЖРЭТ, ЖРЭО и т.п.

В этой связи заслуживают внимания ответы на вопрос **«Как собственник квартиры, Вы хотели бы расширить свои знания об управлении совместным домовладением, экономии ресурсов, своих правах, обязанностях и т.п.?»** (табл. 6). Абсолютное большинство – 61% владельцев квартир хотели бы получить дополнительные знания об управлении совместным домовладением. Только 20% опрошенных затруднились определиться с ответом на поставленный вопрос. И практически столько же горожан считают, что владеют достаточным уровнем знаний для участия в решении вопросов общего домовладения.

Можно сделать вывод о сформированной потребности большинства городского населения в информации о совместном домовладении и другой информации об управлении жилфондом, которую население в настоящее время не получает.

Таблица 6

Как собственник квартиры, Вы хотели бы расширить свои знания об управлении совместным домовладением, экономии ресурсов, своих правах, обязанностях и т.п.? (в %)

Да, хотел бы	61
Нет, я и так все знаю	19
Затрудняюсь ответить	20

Итак, значительная часть граждан готова к образованию, к расширению своего кругозора в сфере ЖКХ. Каковы же пути, направления решения этой проблемы?

Это показали ответы на вопрос **«Кто должен обучать собственников квартир (информировать об их правах, обязанностях, управлении совместным домовладением, экономии ресурсов, экология и раздельном сборе отходов и т.д.)»** (табл. 7).

Практически половина – 49% опрошенных горожан ратуют за то, чтобы обучением владельцев квартир занимались профессионалы лице управляющих (29%), или местные органы власти, которые непосредственно работают с управляющими (20%). Более трети – 38% респондентов придерживаются мнения, что обучение азам самоуправления – задача средств массовой информации. Как телевидения, радио (23%), так и специальных журналов, газет и брошюр (15%).

Таблица 7

Кто должен обучать собственников квартир (информировать об их правах, обязанностях, управлении совместным домовладением, экономии ресурсов, экология и раздельном сборе отходов и т.д.): (в %)

Директор ЖЭС, председатель ТС, ЖСПК, обобщённо - управляющий	29
Местные органы власти (государство)	20
СМИ (телевидение, радио)	23
Специальные журналы, газеты, брошюры	15
Затрудняюсь ответить	13

Заметим, что мировая практика следующая. Информировать собственников квартир – это **право** СМИ и органов власти, но **обязанность** управляющих.

§ 2. Некоторые аспекты правовой информированности владельцев квартир

Оставляет желать лучшего и правовая информированность собственников жилья. Свидетельство тому – ответы граждан на вопрос **«Как Вы считаете, кому принадлежат...»:** «Ваш многоквартирный дом, не считая квартиры» и «Земля вокруг Вашего многоквартирного дома с дорожками и проездами» (табл. 8).

Таблица 8

Как Вы считаете, кому принадлежат... (в %)

	Государственной эксплуатирующей организации (ЖЭС, ЖРЭТ и др.)		Государству в лице местных органов власти		Собственникам квартир		Затрудняюсь ответить	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Ваш многоквартирный дом, не считая квартиры	29	32	13	24	44	30	14	14
Земля вокруг Вашего многоквартирного дома с дорожками и проездами	28	32	41	40	18	12	13	16

Отвечая на вопрос о принадлежности дома, большинство – 56% респондентов указали, что их многоквартирный дом принадлежит «государственной эксплуатирующей организации (ЖЭС, ЖРЭТ и др.)» и «государству в лице местных органов власти». Заметим, что в 2014 году аналогичного мнения придерживалось 42% владельцев квартир (+14%). **Только около трети – 30% горожан считают, что их дом – это их собственность, что и является единственно правильным ответом.** Если оценивать уровень информированности городского населения Беларуси по этому критерию, то он катастрофически низок. Основной принцип демократии – это отношение к собственности. Если граждане не знают о том, что они являются собственниками многоквартирных жилых домов, то ни о каком гражданском обществе сегодня говорить не приходится. Почему так происходит – вопрос к политикам. Даже т.н. «оппозиционные» партии и движения в Беларуси озабочены сегодня не просвещением городского населения, а «борьбой за качество ЖКУ», что вторично и не имеет перспективы без т.н. ликбеза по ЖКХ всего городского населения.

Определяя владельца прилегающих к дому дорожек и проездов, относительное большинство – 40% респондентов отметили, что это собственность «государства в лице местных органов власти», что соответствует действительности. Около трети – 32% опрошенных считают, что земля вокруг их многоквартирного дома с дорожками и проездами принадлежит «государственной эксплуатирующей организации (ЖЭС, ЖРЭТ и др.)» что совершенно не правильно. И 12% горожан указали, что эта территория принадлежит собственникам квартир, что возможно только в случае покупки права пользования участком земли собственниками квартир (ТС или ЖСПК) с уплатой дополнительного земельного налога.

Разброс мнений горожан зафиксирован и при ответах на вопрос «**Кому, по Вашему мнению, принадлежит лифт Вашего дома?**» (табл.9). Как в прошлом году, так и в этом году относительное большинство респондентов (26% и 27%, соответственно) придерживаются мнения, что лифт принадлежит государственной эксплуатирующей организации (ЖЭС, ЖРЭТ и др.). На втором месте мнение – лифт принадлежит лифтовой службе (25% и 21%, соответственно). На 7% уменьшилось количество граждан, считающих, что **лифт принадлежит всем собственникам квартир в доме** (с 24% до 17%), хотя белорусское законодательство однозначно трактует, что это именно так, и что собственники квартир обязаны участвовать в расходах по содержанию общего имущества, в том числе лифтов. Возможно, всех сбивает с толку такая архаичная реликтовая жилищно-коммунальная услуга как «пользование лифтом», от которой все эксперты долго и настойчиво рекомендуют отказаться в силу её нелепости и совершенной нелогичности.

Таблица 9

Кому, по Вашему мнению, принадлежит лифт Вашего дома? (в %)

	2014	2015
Государственной эксплуатирующей организации (ЖЭС, ЖРЭТ и др.)	26	27
Всем собственникам квартир в доме	24	17
Собственникам квартир выше второго этажа	13	10
Лифтовой службе	25	21
Затрудняюсь ответить	12	16

Ответы на вопрос «Кто, на Ваш взгляд, субсидирует жилищно-коммунальные услуги?» (табл. 10) также свидетельствуют об очень слабой информированности горожан об управлении финансовыми потоками в ЖКХ.

Треть опрошенных владельцев квартир (34%) убеждены, что жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) субсидируются Министерством жилищно-коммунального хозяйства, что у работников министерства может вызвать только улыбку разочарования – хотелось бы, но это не так, у министерства свой маленький бюджет и на размер субсидий министерство никакого влияния не оказывает, не его функция. Около четверти – 28% респондентов уверены, что ЖКУ субсидируются местными исполкомами за счёт бюджета, что верно, а 14% считают, что эту «ношу» несут государственные эксплуатирующие организации (ЖЭС, ЖРЭТ и др.), что не верно, так как они сами плано-убыточны и по сути никого субсидировать не могут. При этом каждый четвертый горожанин (25%) затруднился ответить на предложенный вопрос – то есть ¼ опрошенных не знают правильный ответ.

Таблица 10

Кто, на Ваш взгляд, субсидирует жилищно-коммунальные услуги? (в %)

	2014	2015
Государственная эксплуатирующая организация (ЖЭС, ЖРЭТ и др.)	7	14
Местный исполком	22	28
Министерство жилищно-коммунального хозяйства	35	34
Затрудняюсь ответить	36	24

Явно, правовая подготовка владельцев квартир по вопросам самоуправления, управления совместным домовладением находится в зачаточном состоянии, и работа по информированию граждан в этом вопросе не только не проводилась, а даже и не начиналась.

§ 3. Собственники квартир о реальных и потенциальных организациях, обслуживающих их дома и управляющих общим имуществом.

В ходе опроса респондентам предлагался ряд вопросов, направленных на выяснение их оценок организаций, обеспечивающих техническую сторону их проживания в квартирах и домах. А также – на выяснение мнений горожан о перспективах развития, совершенствования ЖКУ в стране.

В частности, респондентам предлагалось ответить «Как бы вы оценили эффективность работы Государственной эксплуатирующей организации (ЖЭС, ЖРЭТ и др.), которая эксплуатирует ваш дом?» (табл. 11). Относительное большинство – 43% владельцев квартир работу ЖЭСов, ЖРЭТов и т.д. оценили «удовлетворительно». Около трети – 32% горожан выставили Государственным эксплуатирующим организациям негативные оценки: 25% - «плохо» и 7% - «очень плохо».

Таблица 11

Как бы Вы оценили эффективность работы Государственной эксплуатирующей организации (ЖЭС, ЖРЭТ и др.), которая эксплуатирует ваш дом? Оценки от 1 до 5. (в %)

Очень плохо	7	32
Плохо	25	
Удовлетворительно	43	
Хорошо	19	25
Очень хорошо	6	

Вместе с тем, каждый четвертый респондент (25%) оценил деятельность ЖЭСов как «хорошую» (19%) и «очень хорошую» (6%). Таким образом, довольна государственными эксплуатирующими организациями только четверть городского населения.

Ответы на вопрос «**Заинтересованы ли Вы в работе частных профессиональных управляющих и сервисных жилищных компаний, как альтернативе ЖСПК и ТС?**» (табл. 12) показали, что каждый второй респондент (49%) «за» частных профессиональных управляющих. Более четверти – 28% против частных сервисных жилищных компаний. И практически четверть – 23% затруднились ответить на предложенный вопрос.

Следует заметить, что самое большое количество голосов за частные управляющие компании отдали жители городов, где этих самых частных компаний больше всего (Могилёв и Гомель), что говорит о преувеличенном негативе в адрес «виртуального» частного бизнеса из телевизора, и о хорошем отношении горожан к реальным частным компаниям, работающим в Беларуси.

Таблица 12

Заинтересованы ли Вы в работе частных профессиональных управляющих и сервисных жилищных компаний, как альтернативе ЖСПК и ТС? (в %)

Да, заинтересован	49
Нет, не заинтересован	28
Затрудняюсь ответить	23

При этом три четверти – 75% опрошенных горожан считают, что руководители ЖЭСов, ЖЭУ, ТС, ЖСПК (управляющие) должны получать **специальное профессиональное обучение**, а не довольствоваться только **курсами повышения квалификации** (табл. 13). Лишь 15% владельцев квартир готовы видеть в роли руководителя ЖЭСа человека, прошедшего лишь одни курсы повышения квалификации.

Таблица 13

Должны ли руководители ЖЭС, ЖЭУ, ЖСПК, ТС получать специальное профессиональное обучение, или достаточно курсов повышения квалификации? (в %)

Да, должны	75
Нет, курсов достаточно	15
Затрудняюсь ответить	10

Вниманию респондентов был предложен вопрос «**Чем, по Вашему мнению, должен заниматься хаус-мастер?**» (табл. 14). Относительное большинство – 42% опрошенных горожан честно признались, что «не знают, кто это». Такое же количество респондентов (41%) считают, что задача хаус-мастера – уход за многоквартирным домом в целом, предупреждение аварий и выполнение мелкого ремонта дома (*не квартир*), что радует, так как полностью соответствует практике работы таких мастеров в Европе. А 17% ответивших граждан видят роль хаус-мастера в выполнении комплексных ремонтов в квартирах (*за дополнительную плату*), что не правильно и не логично, так как таких мастеров на рынке услуг всегда было много, и к проблемам МЖД это не имеет ни малейшего отношения.

Таблица 14

Чем, по Вашему мнению, должен заниматься хаус-мастер?: (в %)

Выполнять комплексные ремонты в квартирах (<i>за дополнительную плату</i>)	17
Ухаживать за многоквартирным домом в целом, предупреждая аварии и выполняя мелкий ремонт дома (<i>не в квартирах</i>)	41
Не знаю, кто это	42

Респонденты признают необходимость наличие специального профессионального образования у государственных и частных управляющих. Горожане за реформирование системы управления жилфондом. Что, в свою очередь, предполагает ознакомление с практикой, опытом работы управляющих в других странах. И здесь граждане высказываются «за». Так, каждый второй (51%) из ответивших на вопрос «**Как Вы считаете, нужно ли использовать опыт стран ЕС, Китая, других экономически развитых стран для реформирования ЖКХ в Беларуси?**» (табл. 15) сказал: «Да, обязательно». Более четверти – 28% респондентов затруднились ответить на вопрос. Можно предположить, что опыт этот им не ведом.

И каждый пятый – 21% владельцев квартир высказался против использования опыта ЕС в области ЖКХ, им понравилась формулировка «у нас свой путь». Таким образом, поддержка населения при реформировании системы управления жильём в Беларуси будет оказана, в случае, если это реформирование не будет «шоковым», а будет ориентировано на экономически развитые страны. Даже Китай.

Таблица 15

Как Вы считаете, нужно ли использовать опыт стран ЕС, Китая, других экономически развитых стран для реформирования ЖКХ в Беларуси? (в %)

Да, обязательно нужно	51
Нет, у нас свой путь	21
Затрудняюсь ответить	28

§ 4. О конкуренции в управлении жилфондом и эксплуатации жилфонда

Возможность выбора – качество, которое ценится практически каждым человеком. На интуитивном уровне, уровне инстинкта или на осознанном уровне, на уровне интеллекта. Это очевидно. Естественно, что и владельцы квартир хотели бы иметь выбор среди организаций, управляющих их общим имуществом (МЖД). Поэтому большинство – 67% граждан, ответивших на вопрос «**Нужна ли конкуренция в управлении (эксплуатации) многоквартирными жилыми домами?**» (табл. 16), сказали «да». Каждый пятый горожанин (19%) затруднился ответить на предложенный вопрос, не зная, очевидно, во что эта конкуренция может «вылиться». И лишь 14% респондентов высказалось против конкуренции в домоуправлении: «Пусть будет монополия государства».

Имея поддержку 2/3 населения - необходимо начинать прямо сейчас внедрение реальной конкуренции, с отказом от территориального принципа закрепления МЖД за эксплуатирующими организациями.

Таблица 16

Нужна ли конкуренция в управлении (эксплуатации) многоквартирными жилыми домами? (в %)

Да, нужна	67
Нет, пусть будет монополия государства	14
Затрудняюсь ответить	19

Выбор человек делает обычно из того, что видит, чем пользуется – такова логика отбора лучшего, нужного, полезного. Если же трудно представить, из чего выбирать, то затруднен и сам процесс отбора. Именно об этом и свидетельствуют ответы владельцев квартир на вопрос о том, что они подразумевают под конкуренцией в управлении многоквартирными жилыми домами (табл. 17).

Таблица 17

Как Вы считаете, конкуренция в управлении (эксплуатации) многоквартирными жилыми домами, это когда: (в %)

Много разных организаций	34
Возможность у собственников квартир быстро заменить одну организацию на другую	18
Разные тарифы на одну и ту же услугу	19
Отсутствие территориальности (территориальность – когда за эксплуатирующими организациями закрепляются дома, расположенные на определенной территории)	5
Затрудняюсь ответить	24

В первую очередь граждане отмечают количественный признак конкуренции – наличие множества «разных организаций» (34%), что не совсем верно, так как наличие разных организаций не даёт возможности их быстро заменять, а это не конкуренция.

Практически каждый пятый владелец квартиры под конкуренцией видит: «Возможность у собственников квартир быстро заменить одну организацию на другую» (18%), что очень правильно отражает суть этого понятия. Ну и «Разные тарифы на одну и ту же услугу» (19%) – это уже следствие конкуренции, а не сама конкуренция. 5% горожан под конкуренцией подразумевают отсутствие территориальности, т.е. закрепление за эксплуатирующими организациями домов, расположенные на определенной территории, что является одним из условий для создания реальной конкуренции.

Наличие организаций различных форм собственности в управлении многоквартирными жилыми домами, как исследователями, так и респондентами не выделялось, так как само наличие частных организаций к реальной конкуренции не приводит (негативный опыт Украины и России).

§ 5. Об энергосбережении в домах и квартирах

Как и год назад, большинство – 58% владельцев квартир (табл. 18) зимой температуру в помещениях регулируют путем открывания форточки (окна), то есть обогревая улицу продуктами горения углеводородов, покупаемых за такую нужную валюту. Четверть – 24% горожан никак не регулируют зимой температуру в квартирах, предположительно включая дополнительный обогреватель.

Таблица 18

Скажите, пожалуйста, как Вы зимой регулируете температуру в помещениях? (в %)

	2014	2015
Открываю форточку (окно)	61	58
Терморегулятором	17	18
Никак не регулирую	22	24

Только 18% опрошенных горожан пользуются терморегуляторами, при том что 24% сообщили о их наличии, т.е. 6% просто ими не пользуются. О чем, собственно, свидетельствуют и ответы на вопрос **«Установлены ли в вашей квартире терморегуляторы и приборы индивидуального учёта тепла?»** (табл. 19).

Таблица 19

Установлены ли в вашей квартире терморегуляторы и приборы индивидуального учёта тепла? (в %)

Да	24
Нет	76

Три четверти – 76% опрошенных граждан не имеют в своих квартирах приборов индивидуального учета тепла. Похвастаться наличием терморегуляторов могут лишь 24% владельцев квартир.

Вместе с тем, понимая неизбежность роста тарифов на теплоэнергию, большинство граждан – 65%, не имеющих приборов индивидуального учета тепла, хотели бы их у себя установить (табл. 20). Но при этом патерналистски настроенное СМИ, относительное большинство – 48%, не имеющих терморегуляторы, хотели бы бесплатной установки таких приборов. Каждый шестой горожанин (17%), помня, что бесплатный сыр бывает только в мышеловке, готовы выплатить (в рассрочку) стоимость и установку оборудования.

Таблица 20

Если нет, Вы хотели бы рассчитываться за тепло индивидуально (поквартирно)? (в %)

	2014 год	2015 год
Да, если приборы установят бесплатно	57	48
Да, и готов выплатить (в рассрочку) его стоимость и установку оборудования	20	17
Нет, меня и так всё устраивает	13	19
Затрудняюсь ответить (не задумывался)	10	16

Только 16% горожан затруднились определить относительно установки теплосчетчиков.

О наличии так называемых патерналистских взглядов на условия совершенствования своего быта, условий проживания и, в конечном счете, на экономию семейных, личных финансовых сбережений по оплате жилищно-коммунальных услуг, свидетельствуют и ответы граждан на вопрос **«Кто, по Вашему мнению, должен утеплять фасады дома и устанавливать терморегуляторы на радиаторы?»** (табл. 21).

Большинство – 54% респондентов нацелены на то, что их проблемами должно заниматься «государство за счет бюджета». Около четверти – 23% опрошенных горожан считают, что установка оборудования тепло сбережения – прерогатива жилищных служб, специализированных компаний. Подчеркнем – «за счёт собственников квартир», здесь патернализма и не ощущается. Огорчает внушительная цифра (23%) затруднившихся ответить на простой вопрос.

Таблица 21

Кто, по Вашему мнению, должен утеплять фасады дома и устанавливать терморегуляторы на радиаторы в квартирах? (в %)

	2014	2015
Жилищные службы, специализированные компании за счёт собственников квартир	27	23
Государство за счёт бюджета	55	54
Затрудняюсь ответить (<i>не знаю</i>)	18	23

Резюме

При подведении итогов опроса 2014 года был сделан вывод о том, что в стране требуется существенная работа по просвещению собственников квартир относительно проблем ЖКХ, которые в значительной степени влияют на их материальное благополучие. Судя по результатам исследования 2015 года, заметных изменений в стране за год не произошло. Рекомендации остались рекомендациями, конкретных программ по информированию собственников миллионов квартир не появилось.

Рассмотренные в ходе зондажа общественного мнения проблемы управления частным жилым фондом (МЖД) актуальны для белорусского общества, но не для всех граждан страны. Более того, не все проблемы ЖКХ волнуют, беспокоят граждан в равной степени.

Информированность собственников квартир, причем достаточно высокого образовательного ценза, о многих аспектах совместного домовладения (а к совместным домовладениям относятся сотни тысяч многоквартирных жилых домов) существенно не превышает 50-ти процентного барьера. Порою гражданам недостает элементарных азов правовых знаний. Например, 55% респондентов только в ходе опроса указало, что из-за перекрестного субсидирования они больше платят за белорусские товары и услуги.

Владельцы квартир (61%) хотели бы расширить свои знания в сфере ЖКУ, но этот процесс повышения кругозора они традиционно «делегируют» государственным структурам. Структурам, которые по настоящее время в этом плане мало чего сделали.

Работа государственных эксплуатирующих организаций, по мнению респондентов, не эффективна и оставляет желать лучшего. Граждане ратуют за конкуренцию в сфере управления частным жилфондом, за реформирование ЖКХ в целом, за использование опыта стран ЕС, Китая, других экономически развитых стран при проведении реформ. При этом большинство не видит ничего плохого в работе частных управляющих компаний и выступает за реальную конкуренцию, против монополии государственных эксплуатирующих организаций.

Интерес владельцев квартир к вопросам энергосбережения связан с возможным ростом стоимости энергоносителей. При этом большинство – 76% граждан не имеют в своих квартирах терморегуляторов и приборов индивидуального учета тепла. А абсолютное большинство призналось, что не имеет представления, как правильно устанавливать окна взамен старых – кстати, с 2015 года это обязанность собственников квартир.