

УДК 316.4

### Эффективность деятельности жилищно-коммунального хозяйства: оценка татарстанцев



**Махиянова А.В.**

Доктор социологических наук, профессор кафедры менеджмента Казанского государственного энергетического университета, ведущий научный сотрудник Центра перспективных экономических исследований Академии наук РТ



**Шиганова Д.К.**

Кандидат социологических наук, доцент кафедры профессионального обучения, педагогики и социологии Казанского государственного архитектурно-строительного университета

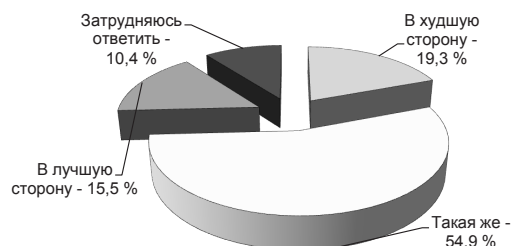
*Материал статьи содержит результаты массового опроса жителей Республики Татарстан, которые демонстрируют оценку изменений в работе жилищно-коммунального хозяйства, ракурс наиболее «болезненных» проблем как в работе данной организации, так и при предоставлении услуг населению, раскрывается отношение населения к тарифам на водоснабжение, отопление, газоснабжение и электричество.*

*Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, оценка эффективности, проблем в работе, тарифы.*

Данная статья основана на результатах прикладного социологического исследования, которое было проведено в Республике Татарстан в 2018 г. Социологическое исследование осуществлялось методом выборочного опроса населения 43 муниципальных районов и 2 городских округов Республики Татарстан в возрасте 18 лет и старше в форме индивидуального стандартизированного интервью по месту фактического жительства респондента (очно) [1]. В основу методики проведения социологической части проекта заложена квотная выборка. При ее составлении производится разбивка генеральной совокупности на квоты согласно распределением выбранных признаков. В качестве признаков выступили пол, возраст, место жительства. Данные признаки носят определяющий характер, и информация об их составе берется из статистических материалов [2]. При составлении анкеты опирались на разработки региональных ученых [3].

Населению было предложено оценить прошедшие за последние три года изменения в работе жи-

лищно-коммунального хозяйства. Согласно полученным данным не замечают особых изменений 54,9 % респондентов. Мнения о том, что работа данных учреждений ухудшилась, придерживаются 19,3 %, тогда как об улучшении говорят 15,5 % жителей. Количество затруднившихся ответить составило 10,4 % респондентов (рис. 1).



**Рис. 1. Оценка произошедших изменений в жилищно-коммунальном хозяйстве**

Населенные пункты, в которых доминирует недовольство работой жилищно-коммунального хозяйства, представлены Азнакаевским, Аксубаевским,

Бавлинским и Сабинским районами. Об улучшении работы говорит каждый четвертый житель Алексеевского, Буинского, Дрожжановского, Тетюшского и Черемшанского районов.

Наиболее болезненными проблемами для населения республики в сфере ЖКХ являются плохая освещенность подъездов, двора, улиц (31,1 %) и вывоз мусора (29 %). На постоянные перебои с водоснабжением жалуются 25,3 % населения. Менее актуальны, но имеют место быть проблемы, связанные с плохим отоплением помещений, с некачественной уборкой подъездов, мест общественного пользования, придомовых участков, и также проблемы с канализацией (17,3; 16,6; 15 и 14,4 % соответственно). На плохую работу лифта указали 6,4 % опрошенных (рис. 2).

В качестве своего ответа жителями были написаны следующие варианты: «плохая вытяжка», «не убавляют отопление, когда на улице тепло», «завышен тариф на содержание помещений», «убрать ЕРЦ, все время ошибки, неправильные начисления», «ТСЖ не работают», «подъезд сами убираем», «нет ремонта в подъездах», «невозможно дозвониться до УК», «не исполняет сразу», «плохие дороги по селу», «размывает дороги», «чрезмерное высокая плата за отопление до 6 тыс. в месяц», «нет места для парковки», «несвоевременная очистка снега», «прием решений затягивается», «ржавая вода», «протекает крыша», «провода висят в подъезде», «нет капитального ремонта здания», «нет дорог», «нет асфальта», «подъезды моем сами», «плохое качество ремонтных работ», «неудовлетворительная уборка в зимний период».

На постоянные перебои с водоснабжением чаще жалуются жители Сармановского района, на плохое отопление помещений – в Альметьевском, на плохую работу лифта, уборку подъездов, мест общественного пользования в большей степени – в г.Казани и Н.Челнах. Проблемы с вывозом мусора наиболее актуальны для респондентов из Апастовского, Лаишевского, Рыбно-Слободского районов. Неудовлетворительная уборка придомовых участков волнует каждого третьего респондента из Ютазинского и каждого четвертого из Кукморского рай-

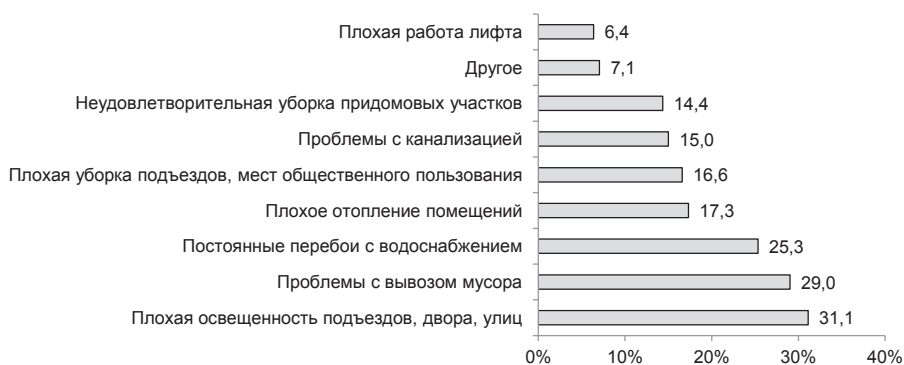


Рис.2. Проблемы жилищно-коммунального хозяйства, %

онов. На наличие плохой освещенности подъездов, двора, улиц чаще указывали в Нижнекамском, а на проблемы с канализацией – в Ютазинском районах.

В местах проживания большей части респондентов функции управления жилищно-коммунальным хозяйством выполняет управляющая компания (56,7 %). В каждом пятом случае данной организацией является товарищество собственников жилья (19,6 %). 15,1 % респондентов – члены жилищно-строительного кооператива. Вариант «другое» выбрали 3 %, а затруднились с ответом 5,6 % участников опроса (рис. 3).

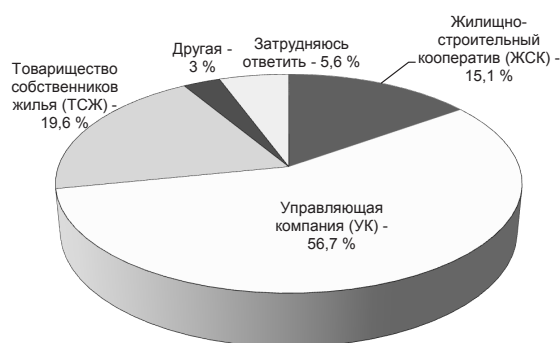


Рис. 3. Организация, которая занимается ЖКХ, %

В оценке деятельности организаций, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, доминировало определение «удовлетворительно» (39,6 %). Четверть опрошенных считают ее хорошей (26,7 %). Затруднились с выбором 17,1 % участников опроса. Примерно равное количество респондентов поставили оценки «отлично» и «плохо» (6,3 к 6 %). Лишь 4,3 % опрошенных признали их работу очень плохой (рис. 4).

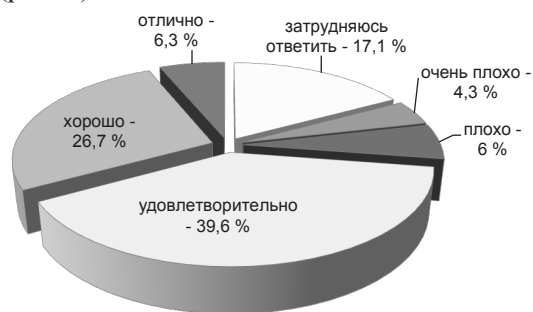


Рис. 4. Оценка деятельности организации, которая занимается ЖКХ, %

Каждый четвертый респондент либо испытывал затруднения с перечислением проблем в работе организации, которая реализует жилищно-коммунальные услуги в его доме, либо констатировал отсутствие информации о плане работ по благоустройству придомовых территорий и ремонту жилых домов (25,5 и 23,9 %). Следующую по актуальности группу проблем

составили: неудобное время работы организации, отсутствие или скудность разъяснительной информации, недостаток специалистов, большие очереди при обращении и грубое отношение к посетителям (18,7; 17,7; 16,2; 16,2 и 16,1 % соответственно). По степени актуальности от данной группы незначительно отстают проблемы, связанные с отсутствием удобств при ожидании приема и низкой профессиональной подготовкой специалистов (15,6 и 15,5 %). Каждый десятый респондент считает, что проблемы отсутствуют, либо отметил отсутствие возможности копирования требуемых документов при обращении (12,4 и 11,6 %). Наименьшее количество жалоб касалось невозможности получения консультации по телефону (7,3 %).

Каждый второй житель недоволен тарифами ЖКХ на водоснабжение и электроснабжение (49,5 и 47,1%), тогда как у каждого третьего иное мнение (35,2 и 38,1%). Затруднились ответить 15,2 и 14,7 % опрошенных соответственно. В отношении цен на отопление недовольных тарифами больше (52,8 %), тогда как число довольных составило 27,3 % жителей. При этом затруднились с оценкой 19,8 % жителей. В отношении газоснабжения число недовольных существенно снижается до 43,5 %, тогда как количество тех, кого тарифы на газ устраивает, составило 39 % населения (рис. 5).

Больше всего недовольных тарифами на водоснабжение в Нижнекамском, Чистопольском и Ютазинском районах, тарифами на электричество – в Нижнекамском, на отопление – в Чистопольском, Нижнекамском и Сабинском районах, газоснабжением – в Высокогорском, Камско-Устьинском, Тюлячинском и Ютазинском районах.

В заключение отметим, что в эффективности жилищно-коммунального хозяйства, которое строилось на основе анализа общественного мнения посредством массового опроса населения, были выявлены следующие тенденции:

– отсутствуют особые изменения в работе жилищно-коммунального хозяйства, при этом доля говорящих об ухудшении превышает долю, отметивших определенные улучшения;

– наиболее болезненными проблемами являются плохая освещенность подъездов, двора, улиц, несвоевременный вывоз мусора и постоянные перебои с водоснабжением;

– отсутствие информации о плане работ по благоустройству придомовых территорий и ремонту жилых домов, неудобное время работы организации, отсутствие или скудность разъяснительной информации, недостаток специалистов, большие очереди при обращении и грубое отношение к посетителям являются основными проблемами в работе организации, которая реализует жилищно-коммунальные услуги;

– выявлен достаточно большой процент недовольных тарифами на отопление и водоснабжение, тогда как в отношении газоснабжения число недовольных существенно снижается.

*Литература:*

1. Сафиулин М.Р. Особенности оценки инклюзивного роста на региональном уровне (на примере Республики Татарстан) / М.Р. Сафиулин, О.М. Краснова, Ю.Г. Мингазова, А.В. Махиянова, Л.А. Ельшин, М.Р. Зайнуллина, Л.Х. Иштирякова, А.А. Абдукаева, Д.О. Измайлова, Р.И. Шаррафутдинов. – Казань: ИП Кузнецов Никита Владимирович, 2018. – 100 с.
2. Данные Госкомстата Республики Татарстан. – URL:[http://tatstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_ts/tatstat/ru/statistics/population](http://tatstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/tatstat/ru/statistics/population) (дата обращения 3.09.2018).
3. Makhyanova A.V., Burganova T.A., Huzieva E.F. Trends to the social structure formation of a rural society: the ideal and real models // Social Sciences and Interdisciplinary Behavior – Proceedings of the 4th International Congress on Interdisciplinary Behavior and Social Science, ICIBSOS 2015, 4th. – 2016. – P. 45-48.

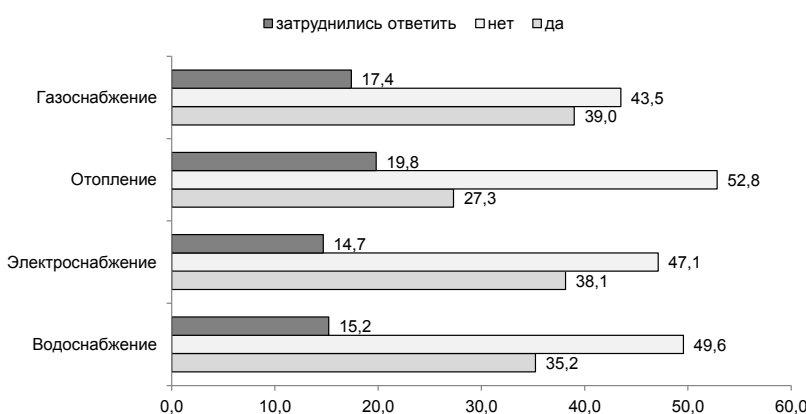


Рис. 5. Удовлетворенность тарифами ЖКХ, %

## **The Effectiveness of Housing and Communal Services: Assessment of Tatarstanians**

*Makhiyanova A.V.*

*Kazan State Power Engineering University,  
The Center of Advanced Economic Research Academy of Sciences of the RT*

*Shigapova D.K.*

*Kazan State University of Architecture and Engineering*

*The article contains the results of a mass survey of residents of the Republic of Tatarstan, which demonstrate the assessment of changes in the work of housing and communal services, the perspective of the most "painful" problems both in the work of this organization and in providing services to the population, reveals the attitude of the population to tariffs for water supply, heating, gas supply and electricity.*

*Key words: housing and communal services, performance evaluation, problems in work, tariffs.*

