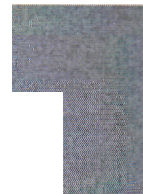


## Удовлетворенность населения жилищно-коммунальным обслуживани



Харченко К.В.

Статья посвящена проблеме удовлетворенности граждан жилищно-коммунальным обслуживанием. Вопросы методологии и методики оценки удовлетворенности рассматриваются на примере социологического исследования, проведенного среди населения г. Белгорода в мае 2010 г. Результаты исследования обнаруживают, что граждан беспокоит преимущественно качество услуг, а не «демократизм» порядка их предоставления, что не совпадает с ориентирами жилищно-коммунальной реформы.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, удовлетворенность, муниципальная социология, социальный институт, общественное самоуправление.

Kharchenko K.V.

Satisfactoriness of population by the housing and utilities maintenance

This paper is devoted to the study of people's satisfaction with communal services. The methodological and procedural questions of satisfaction measurement are presented on the example of the representative survey conducted in the city of Belgorod in May, 2010. The results of the study reveal that perception of communal institutions depends mostly on the quality of services but not by the 'democratic' order of their providing, that is not in a close agreement with the main purpose of the communal reform. Keywords: communal services, satisfaction, municipal sociology, social institution, public opinion.

В настоящее время представляется актуальной разработка проблематики муниципальной социологии, которая, с одной стороны, должна охватить разнообразие сфер жизнедеятельности человека на территории его проживания, а с другой, обеспечить единство исследовательской методологии и методики. Практическая потребность в результатах социологических исследований вытекает из противоречия, состоящего в том, что статистика утрачивает роль источника своевременных и объективных данных, пригодных для принятия обоснованных решений, тогда как начавшийся переход к программно-целевому управлению требует количественных оценок результативности работы административных структур.

Хотя в нашем исследовании речь пойдет о городской среде, наименование «муниципальная социология» представляется более подходящим к данному контексту, чем социология города. Социология города со времен Э. Дюркгейма акцентирует специфику города как социального феномена, отличающегося от сельских терри-

торий. Муниципальная же социология намного дальше от феноменологии и ближе к прагматике, обеспечивая властные структуры количественной информацией об объекте управления в целях принятия обоснованных решений.

Общим знаменателем исследований в русле муниципальной социологии является категория удовлетворенности, под которой мы понимаем субъективное ощущение человеком полноты реализации своих потребностей в данных условиях, формирующее определенный тип поведения и отношения к окружающему миру [1].

Еще в 1960-е гг. Ф. Херцберг заметил, что удовлетворенность асимметрична: внутренние факторы, определяющие содержание деятельности, способствуют ее повышению, тогда как внешние, «инфраструктурные» факторы, в том числе связанные с материальными условиями, всего лишь снижают неудовлетворенность [2]. Эта закономерность изначально была сформулирована применительно к социально-трудовым отношениям, однако сейчас задача состоит в том, чтобы увидеть ее и в других сферах жизнедеятельности, в частности, в сфере ЖКХ.

В отличие от труда, образования и медицины, результат взаимодействия с которыми осознается и предвкушается, жилищно-коммунальное хозяйство по определению является фоном, средой между личным миром и обществом. Отсюда нет ничего удивительного в том, что стабильная работа всех служб вероятнее всего не вызовет состояния удовлетворенности, а будет восприниматься как норма. Проблемы в сфере ЖКХ приводят к росту неудовлетворенности, поскольку требуют траты времени, сил и материальных ресурсов человека. Напротив, чтобы повысить

удовлетворенность, необходимо одно из следующих условий. Первое - резкое улучшение состояния жилищной среды, повышение качества обслуживания и т.п. При таком условии на первых порах удовлетворенность вырастет, но потом будет снижаться по мере роста субъективно приемлемых стандартов. Второе - осознанный переход жилищно-коммунального хозяйства в разряд содержательной деятельности, т.е. когда в эту среду вкладываются усилия самого выразителя мнения, в том числе творческие. Кстати, именно поэтому власти, стремящейся к общественной поддержке, так важно активизировать гражданское участие.

Логика исследования сферы ЖКХ в русле муниципальной социологии определяется потребностью в многоплановой информации об исследуемом объекте, точнее, о его субъективном восприятии. С такой позиции становится ясным, что одна лишь информация об ответах на прямой вопрос «Довольны ли Вы работой Вашей обслуживающей компании?» вряд ли полезна для управленца-практика, поскольку не дает понимания причин, влияющих на состояние удовлетворенности.

Исследовательские параметры должны быть нацелены на выявление поведенческих установок и оценочных суждений в их диалектической взаимосвязи. Действительно, удовлетворенность сферой ЖКХ интересует муниципальную администрацию не сама по себе, а как верный признак того, будут ли люди жаловаться, ходить на собрания жильцов, объединяться в ТОСы и ТСЖ.

Поведенческие установки и оценочные суждения предполагается измерять в единстве трех направлений:

1) полнота удовлетворения потребности граждан в обеспечении жилищными и коммунальными услугами, а также потребности в справедливых жилищных отношениях, допускающих активную гражданскую позицию жильцов;

2) оценка институциональных условий реализации потребностей, т.е. выявление разницы между назначением институтов — субъектов жилищно-коммунальной политики — и их реальным функционированием;

3) оценка отдельных инициатив местной администрации либо федерального центра, непосредственно затрагивающих интересы населения.

Изучение удовлетворенности граждан сферой ЖКХ в контексте муниципальной социологии имеет свои методологические границы. Можно предположить, что в данном случае нет смысла раскрывать целый ряд параметров, которые, возможно, уместны в других исследованиях. Так, социологам, обслуживающим потребности муниципалитета, не следует заимствовать вопросы из все-российских опросников, охватывающих город с высоты птичьего полета: *«Удастся ли коммунальным службам своевременно удовлетворять заявки жителей?»*, *«Как повлияет реформирование ЖКХ на качество жизни населения?»*. Отдельно взятый гражданин не может знать все обо всех, однако способен рассказать про свой опыт социального взаимодействия, отвечая на вопросы типа *«Если вспомнить последний год, как часто Вы сталкивались с несвоевременным выполнением заявок, адресованных коммунальным службам?»*.

Настоящее исследование основывается на данных социологического опроса, проведенного в мае

2010 г. муниципальным учреждением «Институт муниципальных проблем» под руководством автора (N=1185, квартирный опрос, репрезентативная выборка жителей многоквартирных домов г. Белгорода 18 лет и старше, квотирование по полу, возрасту и 26 обслуживаемым организациям). Кроме того, было проведено 30 углубленных интервью среди жителей домов, относящихся к разным УК/ТСЖ. Интервьюирование проводилось по основным вопросам анкеты, которые задавались в открытой форме. Значения отдельных параметров сравнивались с результатами трех аналогичных исследований Института муниципальных проблем, проводившихся в 2007-2009 гг.

С целью получения адекватных оценок удовлетворенности, учитывающих все варианты ответа (*да; скорее, да; скорее, нет* и *нет*), нами использовались индексы, рассчитанные по формуле:

$$i = (A + 0,75B - 0,75C - D)/100,$$

где А — процент полностью удовлетворенных, В — процент частично удовлетворенных, С — процент частично неудовлетворенных и D — процент полностью неудовлетворенных.

Коэффициент 0,75 взят условно, с учетом психологии респондентов, дающих вероятностные ответы. В любом случае, индекс сам по себе не является абсолютной величиной и не имеет самостоятельной ценности, а корректность сопоставления обеспечивается применением одной и той же формулы. Индекс измеряется в пределах  $\{-1;1\}$ , т.е. наглядно демонстрирует, является ли ситуация выигрышной либо критической. Так, положительный индекс означает численный перевес довольных над недовольными, близкий к нулю — равенство этих

Таблица 1  
Динамика общей удовлетворенности сферой ЖКХ и работой коммунальных служб

	полностью доволен	скорее, доволен	скорее, не доволен	совсем не доволен	ИНДЕКС
декабрь 2007 г.	6,7	45,0	25,2	<b>17,6</b>	+0,04
сентябрь 2008 г.	12,3	56,2	16,8	<b>13,4</b>	+0,28
декабрь 2009 г.	6,3	44,4	33,8	12,2	+0,02
май 2010 г.	10,4	40,5	25,6	<b>18,9</b>	+0,03

Таблица 2  
Динамика общей удовлетворенности сферой ЖКХ и работой коммунальных служб

	ТСЖ без подрядных орг-й	ТСЖ + 1 подряди, органи-зация	УК без подряд-ных орг-й	УК+1-2 подряд-ные органи-зации	Подряд-пая органи-зация	ТСЖ на 1 дом
ИНДЕКС	-0,06	-0,14	+0,02	+0,12	+0,04	+0,02

групп, а отрицательный — преобладание недовольных.

### Полнота удовлетворения потребности граждан в обеспечении жилищными и коммунальными услугами

Данный аспект характеризуют общий и частные показатели удовлетворенности. Как показали результаты опросов 2009-2010 гг., за последний год удовлетворенность сферой ЖКХ заметно снизилась по сравнению с предыдущим периодом, возможно, это следствие влияния кризиса. В настоящее время уровень удовлетворенности стабилизировался на средней позиции, однако учтем, что по сравнению с другими сферами, такое значение показателя для г. Белгорода является очень низким (табл. 1).

Фактор пола на оценку удовлетворенности сферой ЖКХ практически не влияет; в отношении возраста отметим, что более или менее приемлемый показатель удовлетворенности сохраняется за счет позиции молодежи, в среде которой значение индекса равняется +0,27 (в сентябре 2008 г. оно дости-

гало +0,39). Для молодых людей сфера ЖКХ не столь значима, как для пенсионеров, и к тому же молодежь оценивает жизнь по меркам современной эпохи, не сравнивая с советским прошлым.

На общую оценку удовлетворенности влияет работа конкретных обслуживающих компаний, в разрезе которых обнаруживается размах значения индекса от -0,54 до +0,58.

Сопоставление общей удовлетворенности ЖКХ с типом обслуживающей компании не обнаруживает ярко выраженной зависимости. Вопреки ожиданиям, ТСЖ уступают по данному критерию управляющим компаниям (табл. 2).

Анализ динамики субъективного взгляда на изменения в обслуживании жилищного фонда за последний год показывает, что две трети граждан (66,8%) не отмечают никаких существенных изменений, 11,7% опрошенных видят позитивные изменения, а 16% - негативные (рис.1).

Удовлетворенность граждан отдельными коммунальными услугами оказалась значительно выше, чем сферой ЖКХ в целом (табл. 3).

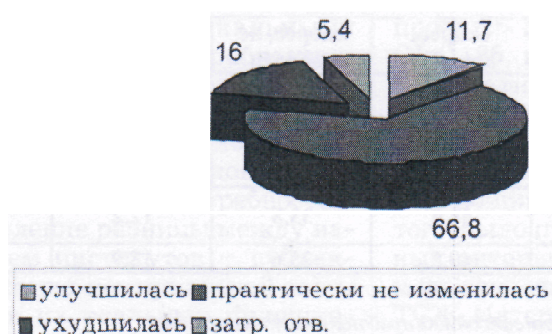


Рис. 1. Распределение ответов на вопрос «Как изменилась ситуация с обслуживанием жилищного фонда за последний год?» (в % от числа респондентов)

Таблица 3  
Удовлетворенность отдельными жилищными и коммунальными услугами

№		полностью удовл.	скорее удовл.	скорее не удовл.	ПОЛНО- СТЬЮ не УДОВЛ.	затр. отв.	ИНДЕКС
1.	уборка подъезда	17,6	37,6	26,8	18	0,6	+0,08
2.	освещение и в подъезде	18,9	39,9	22,9	17,6	0,6	+0,14
3.	чистота придомовой территории	32,3	43,5	17	7,1	0,1	<b>+0,45</b>
4.	вывоз мусора	42,8	<b>41,7</b>	11,1	3,7	0,7	+0,62
5.	отопление	32,3	40,4	19,2	7,9	0,3	+0,40
6.	горячее водоснабжение	27,6	25,2	4,3	<b>1,4</b>	41,4	+0,42
7.	холодное водоснабжение	50,8	41,4	6,5	0,8	0,3	+0,76
8.	канализация	45,2	42,9	8,8	<b>3,1</b>	0	+0,68
9.	газоснабжение	54,7	39,4	4,3	0	1,5	+0,81
10.	электроснабжение	52,6	40	6,8	0,7	0	+0,77
11.	работа <b>лифта</b> (в % от жителей домов с лифтом)	24,1	54,9	18,5	2,5	нет лифта - 48,9	+0,49

Как видно из табл. 3, наблюдаются существенные расхождения между уровнями удовлетворенности жилищными и коммунальными услугами. Так, если по поводу электро-, газо-, водоснабжения и водоотведения вопросов не возникает, то самыми проблемными видятся гражданам услуги по содержанию жилья и отоплению, входящие в зону ответственности УК/ТСЖ. Сравнение данных с исследованиями 2007-2008 гг. обнаруживает, что уборка подъезда и рабо-

та лифта и в прошлых случаях получали наименьшие оценки.

Расхождения между общим уровнем удовлетворенности и частными показателями говорит о том, что они не являются значимыми факторами, влияющими на обобщенную оценку. Истинные слагаемые неудовлетворенности можно определить посредством открытого вопроса о том, какая проблема в сфере ЖКХ является самой острой для респондента. В нашем случае респонденты чаще всего ука-

зывают на проблему высоких тарифов на жилищно-коммунальные услуги. Кстати, по данным всероссийского исследования 2007 г., 47% россиян отнесли резкий рост жилищно-коммунальных платежей к числу проблем, которых они больше всего опасаются в жизни [3]. Следом за тарифами участники опроса называют проблемы неудовлетворительного состояния дорог во дворах, отсутствия детских площадок, необходимости капитального ремонта дома. Несколько менее значимыми, но все же заслужившими упоминания, оказались проблемы автостоянок, отсутствия скамеек по дворах, освещения и уборки подъезда, культуры обслуживания в УК/ТСЖ. Как видим, удовлетворенность сферой ЖКХ определяется не столько собственными услугами, сколько состоянием жилой среды в широком смысле.

### **Оценка институциональных условий реализации потребностей граждан в услугах ЖКХ**

После реформы 2004 г. заметно усложнилась система институтов, призванных заниматься удовлетворением потребностей жильцов. Чтобы разобраться в этой системе, условно разделим институты ЖКХ на традиционные и новые. К первым будем относить администрацию города и обслуживающие организации, образованные на базе бывших муниципальных предприятий (РЭУ, ЖЭК и т.д.), ко вторым - непосредственное управление домом и аналогичные нововведения. Отдельно будем говорить об институциональных формах, которые, в отличие от институтов, играют в обеспечении потребностей вспомогательную роль: это старший по дому, собрание жильцов и территориальное общественное самоуправление.

*Администрация города.* В результате жилищно-коммунальной реформы в обстановке нагромождения институтов роль городской администрации оказалась противоречивой. С одной стороны, новые законодательные условия привели к тому, что муниципалитет утратил право напрямую управлять обслуживающими организациями: теперь субъектами ЖКХ являются частные управляющие компании (УК) и «псевдообщественные» товарищества собственников жилья (ТСЖ). С другой стороны, граждане, имеющие проблемы с коммунальным обслуживанием, продолжают обращаться большей частью именно к власти, и, более того, от ее способности оказать содействие зависит политическая поддержка.

Социологический опрос показал, что к настоящему времени администрацию города в качестве влиятельного субъекта видят 38,2% респондентов. Обслуживающим организациям такую роль отводит примерно такая же доля населения (41,9%). Учет возрастного фактора обнаруживает, что представители молодого и среднего поколения уже понимают разделение зон влияния, тогда как пенсионеры по-прежнему возлагают ответственность на муниципалитет.

По данным углубленного интервью, граждане ожидают от администрации если не собственно решения проблем ЖКХ, то хотя бы создания приемлемых правил игры, организационных условий:

контролировать деятельность УК/ТСЖ, а также цены на коммунальные услуги: *«Больше контроля, куда выделяются деньги, чтобы правильно их распределяли»; «Наказывать нерадивых УК. Принимать меры, чтоб советовались с жильцами. А то делают, а потом переделывают».*

Таблица 4  
Удовлетворенность работой коммунальщиков

№	Довольны ли Вы работой...?	полностью уовл.	скорее удовл.	скорее не удовл.	полностью не уовл.	загр. отв.	ИНДЕКС
1.	администрации УК/ТСЖ	9,1	41,8	27,1	11,8	10,2	+0,08
2.	дворника	36,2	44,5	14,3	4,7	0,3	+0,54
3.	уборщицы подъезда	19,9	41,5	23,1	14,8	0,8	+0,19
4.	электриков	16	43,6	22,6	6,3	11,5	+0,25
5.	сантехников	13,6	42,3	22,2	9,5	12,4	+0,19

Таблица 5  
Мнения об эффективности различных форм обслуживающих организаций

Как Вы считаете, какой форма управления Вашим домом была бы более эффективной?	всею	ТСЖ без подряда, орг.	ТСЖ + 1 орг.	УК без подряда, орг.	УК+ 1-2 орг.	Подр. орг.	ТСЖ на 1 дом
Управление управляющей организацией (ООО)	20,6	5,9	8,1	25	24,7	32,5	10
Управление товариществом собственников жилья (ТСЖ) либо кооперативом	17,9	22,9	12,5	11,3	20,2	32,5	20
Непосредственное управление собственниками жилья	27,4	45,8	34,4	30,1	20,4	20	45
Затрудняюсь ответить	34,1	25,4	45	33,6	34,7	15	25

- информировать о повышении цен с такого-то числа в таком-то размере;

- снизить квартплату социально-незащищенным слоям населения;

- ввести либо усилить административную ответственность за выброс мусора во дворе, под балконы;

- обеспечивать общественный порядок во дворах.

Итак, несмотря на попытку законодателя снизить роль муниципалитета в решении проблем ЖКХ, администрация фактически продолжает оставаться влиятельным

институтом, по крайней мере, судя по объему жалоб, поступающих в органы власти вплоть до Президента. Так, за один только апрель 2010 г. в администрацию г. Белгорода по вопросам коммунально-бытового характера поступило 216 обращений, что составляет 27,4% от общего числа обращений.

*Обслуживающие организации.*  
Роль УК и ТСЖ в реализации потребностей населения в жилищно-коммунальных услугах характеризуется, прежде всего, вопросом об удовлетворенности работой сотрудников коммунальных служб.

Данные обнаруживают довольно сильный разрыв между оценками «начальства» и рядовых работников, который наблюдался и в предыдущих исследованиях. Неудовлетворенность работой коммунальщиков выражается, главным образом, в поведенческих реакциях: многие участники углубленного интервью указывали на то, что сами убирают лестничную площадку, а электриков и сантехников вызывают со стороны, поскольку услуги представителей бывших РЭУ уже давно стали платными, а качество работ зачастую оставляет желать лучшего. Вот только самостоятельно управлять своим домом граждане пока не готовы, и поэтому негативное отношение к администрации УК/ТСЖ не предполагает поведенческой альтернативы, а накапливается и перерастает в недовольство жизненными условиями в целом.

Современным законодательством предусматривается возможность создания в сфере жилищно-коммунальных отношений множества новых *институциональных форм*: собрание жильцов, непосредственное управление многоквартирным домом, общественная должность старшего по дому, территориальное общественное самоуправление.

Муниципальная социология изучает эффективность функционирования каждого такого института по трем параметрам:

1) информированность граждан о существовании института либо о возможности его опредмечивания в конкретных условиях дома, двора, микрорайона;

2) готовность граждан взаимодействовать с этим институтом либо частота взаимодействия и степень охвата целевой группы;

3) доверие к институту и/или удовлетворенность результатами взаимодействия.

*ТСЖ и непосредственное управление домом.* Законодатели, да и исполнители жилищной политики на местах сейчас уделяют много внимания выбору оптимальной организационной формы обслуживающей компании. С позиции ведомственной оценки (а том числе учитывающей количество поступивших жалоб) ТСЖ зарекомендовали себя как наиболее эффективная форма управления. В самом деле, их финансовые потоки более прозрачны и снижен риск мошенничества при ликвидации. Социологические же данные не позволяют делать такие однозначные выводы, как видно из табл. 5.

Согласно исследованию, доля тех, кто предпочитает УК, заметно возрастает в подгруппах граждан, дома которых ими же и обслуживаются. Доля предпочитающих непосредственное управление больше всего там, где оно уже практикуется, а также среди жителей домов, обслуживаемых крупным ТСЖ. В целом наблюдается статус-кво, т.е. граждане не верят в то, что очередные структурные перемены положительно повлияют на качество коммунального обслуживания.

Вопрос о том, в какой мере население способно управлять жилищным фондом, ставился в работе [4]. По данным нашего исследования, только 28,8% опрошенных допускают, что их непосредственное участие в выборе управляющей компании может положительно сказаться на качестве услуг. При этом противоположной позиции придерживаются 60,6% респондентов.

Углубленное интервью позволяет понять мотивы того, почему жильцы многоквартирных домов не спешат делать выбор в пользу жилищного «самоуправления».

Во-первых, респонденты сетуют на отсутствие в их среде лю-



дей, профессионально разбирающихся в сфере ЖКХ. Как сказал один участник опроса, *«у нас есть ребята-сантехники, но нужен бухгалтер»*. Замысел реформы не предполагает, что в каждом доме будет жить профессиональный коммунальщик и еще все необходимые специалисты, однако такая позиция может определяться низким уровнем доверия к потенциальным подрядчикам. По меньшей мере, на каждый дом должен приходиться хотя бы один общественный лидер - заинтересованный и порядочный человек, который *«отдавал бы себя этой работе не просто так, не формально, а чтобы была отдача этой работе»*.

Во-вторых, респонденты опасаются того, что непосредственное управление домом потребует более высоких затрат, и говорят о несоответствии данной организационной формы своему уровню жизни: *«Собственники — это хорошо, но нет средств на это, чтобы управлять. Нужен богатый человек для этого»*.

В-третьих, не все граждане могут и хотят быть активистами, желая сохранить роль простого потребителя услуг: *«Не нам решать. Мы люди маленькие, нам квиток пришел, и мы по нему платим. А за что платим...неизвестно»*. Кстати, специальный вопрос о готовности человека лично возглавить ТСЖ в границах своего дома насчитывает всего 4,6% положительных ответов, тогда как отрицательных — 90,5%.

В целом расклад мнений об эффективности различных форм обслуживающей организации соответствует следующей позиции: **главной - не форма управления, какой бы демократичной она ни была, а качественное обслуживание**. Удовлетворенность сферой ЖКХ повышается, если ра-

ботники обслуживающей организации, вне зависимости от ее формы, выполняют все требуемые от них обязанности.

*Институт старшего по дому*. Отношение респондентов к старшему по дому изучалось через такие переменные, как информированность и доверие. По официальным данным, на момент опроса выборы старшего по дому прошли во всех многоквартирных домах. Социологическое исследование позволило установить следующее: 4,3% опрошенных убеждены, что на территории их проживания старшие по дому отсутствуют. Знают своего старшего по дому 38,5% респондентов, причем среди пенсионеров показатель возрастает до 42,4%, а среди молодежи снижается до 19,3%. Не знают - 53,8%, главным образом, это молодые люди. Среди тех, кто знает старшего по дому, 76,4% ему доверяют, 11,4% - не доверяют и 12,1% затрудняются ответить. Многие интервьюируемые указали на то, что старший по дому ничего не делает, хотя нашлись и позитивные примеры: *«Он следит за территорией, состоянием заборов, их окраской», «Рассылает договора, объяснения, пошел в дом управления, и нас поставили на очередь по утеплению и капитальному ремонту дома», «Все делает, суетится. Гоняет наших работников здесь»*. Как видим, в представлении граждан старший по дому — это блюститель интересов соседского сообщества, посредник между жильцами и начальством (в собирательном плане, от обслуживающей организации до муниципалитета и выше). Поскольку институт старших по дому создавался в одночасье, при отсутствии как профессиональной, так и психологической подготовленности, все оказалось в зависи-

мости от конкретных людей, их желания и умения действовать. А персонификация социальных институтов, как известно, является признаком их незрелости либо разбалансированности.

*Собрание жильцов.* Измерение отношения респондентов к участию в общем собрании собственников помещений многоквартирных домов показывает низкий уровень активности граждан - 22,2%, и то с учетом ненадежности самооценок. Кстати, среди молодежи значение показателя снижается до 12,1%, а среди пенсионеров - возрастает до 28,7%. Не смогли участвовать, по их признанию, 39,2%, и не слышали о собрании 27,8% респондентов.

Записи высказываний позволяют выделить три мотива участия в собраниях: 1) представление о должном поведении, заинтересованность инициатора: *«Так как ответственный человек, это касается меня»*, *«Так как это обязательно. Мы два раза пытались организовать...»*; 2) стремление узнать о планах обслуживающей организации: *«Интересно, что скажут на будущее»*, *«Хочется послушать, что они наобещают»*; 3) желание решить проблему, предложить инициативу: *«Нет во дворе стоянки для машин, невозможно вынести человека из подъезда для скорой. Есть место для стоянки, но там не делают. Это меня интересует на собраниях. Так же облагородить детскую площадку. Побольше качелей»*. Неучастие в собраниях респонденты объясняют нехваткой времени, преклонным возрастом либо бесполезностью данного института.

В целом, судя по небольшому числу участников собраний жильцов и слабо выраженной рациональной мотивации, можно гово-

рить о том, что собрание жильцов как социальный институт в большинстве случаев пока еще не соответствует своей основной функции - быть управленческим и контрольным органом.

*Территориальное общественное самоуправление (ТОС)* является, пожалуй, наиболее противоречивой институциональной формой в сфере ЖКХ. С одной стороны, в ряде российских регионов уже созданы достаточные условия для развития данной разновидности общественного участия в местном самоуправлении, вплоть до ресурсных центров и грантовой поддержки, с другой, остается нерешенным вопрос о месте органов ТОС среди субъектов жилищно-коммунальных отношений. Поскольку проблематика ТОС является обширным исследовательским направлением, в настоящей работе мы ее коснемся лишь в контексте сферы ЖКХ.

К данной форме самоорганизации население демонстрирует неопределенную позицию (49,2%) либо равнодушие (26,7%). Положительное отношение выражают 13,1% респондентов, отрицательное — почти столько же (10,9%). При этом, как показывают ответы на другой вопрос, 68,0% граждан не знают, входит ли их дом в ТОС. Соответственно, большинство интервью содержат лаконичную интенцию *«не знаю, что это такое»*. Единственный содержательный ответ - *«Да, есть что-то, приходят люди, мы сами их выбрали... Мы можем к ним обратиться, они наши проводники и представители»* — показывает, что фактически ТОС дублирует функции старшего по дому.

В целом можно говорить о том, что институциональные условия реализации потребностей граждан в услугах ЖКХ пока еще недоста-

точные. Наблюдается разбалансированность институтов: гиперфункция муниципалитета и обслуживающих организаций и гипофункция органов общественного самоуправления. Также имеет место дублирование функций ТСЖ, старшего по дому и ТОС. При этом качество жилищно-коммунальных услуг определяется не отлаженностью механизмов институционального взаимодействия, а исключительно человеческим фактором.

### **Оценка инициатив местной администрации либо федерального центра, непосредственно затрагивающих интересы населения**

Третий раздел исследования, выполненного в русле муниципальной социологии, вариативен и зависит от конкретного временного периода, когда проводятся те или иные инициативы - от ключевых элементов жилищно-коммунальной реформы до мероприятий локального значения.

Относительно сферы ЖКХ отметим, что многие инициативы непосредственно затрагивают интересы населения, в том числе финансовые, а значит, отношение к ним не может быть безучастным.

Мы, в частности, попытались выяснить степень готовности граждан участвовать в софинансировании капитального ремонта на условиях оплаты 5% от стоимости работ, как и положено по законодательству [5-6]. Оказалось, что в подгруппе собственников жилья, не участвовавших в данной программе, чуть более четверти респондентов (26,8%) очень хотят, чтобы был сделан капитальный ремонт, 20,0% готовы подчиниться общему решению, 15% считают, что дому ремонт не требуется и 12,3% указывают наременительные условия оплаты за

ремонт. Остальные опрошенные (25,9%) затруднились с ответом.

Отдельным параметром исследования было отношение к оплате за отопление по общедомовому прибору учета. Такой вид оплаты практикуется в части многоквартирных домов г. Белгорода. За новый вид оплаты высказались 48,2% респондентов, за сохранение прежнего — 41,1%. Такой расклад данных говорит о том, что в целом граждане принимают это нововведение.

Помимо уже реализуемых инициатив, муниципальная социология призвана измерять и гипотетические, время которых еще не наступило. В частности, таковым исследовательским параметром является готовность граждан нести дополнительные расходы на содержание мест общего пользования, чтобы обеспечить их более качественное обслуживание. Согласно такому варианту обслуживания оказались 25,3% респондента; главным образом это средневозрастная группа (28,9%), тогда как среди молодежи показатель составил всего 17%. В 11% случаев ответы на данный вопрос снабжались пояснениями, откуда можно заключить, что главные условия, на которых граждане будут вкладывать средства в общедолевую собственность — это качество и результативность работ — 25,5%, приемлемая стоимость — 21,8%, целевое использование средств — 19,1% и участие всех жильцов - 16,4% (значения даны в % от числа респондентов, ответивших на открытый вопрос).

Таким образом, муниципальная социология позволяет оценить удовлетворенность граждан сферой ЖКХ посредством учета полноты реализации соответствующих потребностей, предпочтения профильных институтов и готовности адекватно воспринимать исходящие от власти инициативы. Результаты ис-

следования показывают, что в целом удовлетворенность сферой ЖКХ после кризисного 2009 года остается на достаточно низком уровне. При этом ситуация стабилизировалась и не может рассматриваться как критическая, поскольку доли довольных и недовольных сейчас примерно равные. Граждане в большей мере довольны коммунальными услугами, чем жилищными и, оценивая сферу ЖКХ, подразумевают жилую среду в широком плане. Взаимодействуя с институтами жилищно-коммунального профиля, люди воспринимают их, прежде всего, с позиции качества услуг, отодвигая вопрос о демократичности управления на второй план. В такой ситуации условия для реформы, предполагающей переход на непосредственное управление многоквартирными домами, пока еще не созрели. Тем не менее, уже начинает формироваться психология собственников многоквартирных домов, которые готовы не только отстаивать свои права перед властью, но и выполнять обязанности — от поддержания порядка на общих территориях до вкладывания личных средств в их развитие.

#### **Сноски:**

1. Харченко К.В. Удовлетворенность населения уровнем безопасности // Мониторинг общественного мнения. - 2009. - №4.

2. Syptak, J.M. Job satisfaction: Putting theory into practice / J.M. Syptak, D.W. Marsland, D. Ulmer / American Academy of Family Physicians, 1999 // www.aafp.org.

3. Тихонова Н.Е., Акатнова А.М., Седова Н.Н. Жилищная политика в современной России. Ситуация в обеспечении населения жильем и коммунальными услугами. Реформирование ЖКХ // Социс. - 2007. - №1. - С.71-81.

4. Галютдинов А.Р., Муллаянов Р.М. Метаморфозы реформы ЖКХ // Социс. - 2007. - №11. - С.50-54.

5. О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства: Федеральный закон №185-ФЗ от 21 июля 2007 г.

6. О порядке определения минимального объема долевого финансирования проведения капитального ремонта многоквартирных домов, переселения граждан из аварийного жилищного фонда, в том числе с учётом необходимости стимулирования развития рынка жилья, за счёт средств бюджетов субъектов Российской Федерации и (или) средств местных бюджетов в 2009 году и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: Федеральный закон №323-ФЗ от 30 декабря 2008 г.