



Проект реализуется
при поддержке
Европейского Союза

УТВЕРЖДАЮ
Исполнительный директор
МОО «Экопартнерство»
_____А. Бушмович
«_____» июля 2019 г.

ОТЧЕТ
ПО ПРОЕКТУ ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА

**«ПОТРЕБНОСТЬ В ЭФФЕКТИВНОМ
УПРАВЛЕНИИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ»**

(регистрационный номер международной технической помощи в
Министерстве экономики 2/16/000807 от 04.07.16г.).

Реализация программы общественного мониторинга сектора ЖКХ в
Ивьевском районе

(промежуточный)

Местный эксперт по социальной подотчетности

А.Б. Бахмат

Минск 2019

АББРЕВИАТУРЫ И АКРОНИМЫ

ВиК	Водоснабжение и канализация
ВМР	Вторичные материальные ресурсы
ВКХ	Водопроводно-канализационное хозяйство
ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство
ЖКУ	Жилищно-коммунальные услуги
Минжилкомхоз	Министерство жилищно-коммунального хозяйства
Минприроды	Министерство природных ресурсов и охраны окружающей среды
СП	Социальная подотчетность
ТКО	Твердые коммунальные отходы
ОГО	Организации гражданского общества

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Показатели удовлетворённости качеством оказания услуг по водоснабжению и теплоснабжению жителей Ивьевского района	9
<i>Индивидуальные жилые дома</i>	<i>9</i>
.....	16
2. Показатели удовлетворённости качеством оказания услуг по водоснабжению и теплоснабжению жителей Ивьевского района	16
<i>Многоквартирные жилые дома</i>	<i>16</i>
3. Показатели удовлетворённости качеством оказания услуг по сбору и вывозу твердых коммунальных отходов жителей Ивьевского района	24
<i>Индивидуальные жилые дома</i>	<i>24</i>
4. Показатели удовлетворённости качеством оказания услуг по сбору и вывозу твердых коммунальных отходов жителей Ивьевского района	32
<i>Многоквартирные жилые дома</i>	<i>32</i>
Заключение	43

ВВЕДЕНИЕ

Среди ключевых социально-экономических задач, стоящих в настоящее время перед Республикой Беларусь, выделяется задача реформирования системы жилищно-коммунального хозяйства. Важность поставленной задачи обуславливается высокой социальной значимостью коммунальных услуг, необходимостью повышения их качества, решение проблемы перекрестного субсидирования, формирование прозрачной системы тарифов.

Общественная значимость и постоянное нахождение в центре внимания, как государственной политики, так и общественного мнения заставляет участников рынка жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) искать новые способы удовлетворения запросов населения. Одновременно, постоянный рост стоимости ЖКУ, переход от методов перекрестного субсидирования к стопроцентной оплате услуг требует от организаций предоставляющих ЖКУ выстраивать взаимодействие с населением с позиции удовлетворения качества, снижения затрат оказания услуг, а также конкуренции по цене, качеству, перечню предлагаемых услуг между государственными и частными компаниями ЖКХ.

Одним из основных элементов построения партнерских взаимоотношений в сфере водопроводно-канализационного хозяйства (ВКХ) между потребителем и предприятием, эксплуатирующим объекты водоснабжения и канализации (ВиК), является внедрение системы общественного мониторинга показателей качества, надежности и стоимости услуг водоснабжения и канализации, которая позволяет построить обратную связь. Общественный мониторинг сектора ВКХ подразумевает участие граждан (общественных организаций) в контроле и оценке услуг водоснабжения и канализации с использованием ключевых показателей производственно-хозяйственной деятельности предприятий (подразделений) ВКХ, которые понятны и востребованы со стороны населения.

Общественный мониторинг услуг ЖКХ - система непрерывных наблюдений, измерений, результатов деятельности поставщика услуг ЖКХ, реализуемых посредством комплекса мероприятий, направленных на сбор, обработку и анализ информации о показателях деятельности предприятия ЖКХ, его взаимоотношениях с потребителями.

В рамках реализации проекта «Потребность в эффективном управлении жилищно-коммунальным хозяйством» была разработана программа мониторинга сектора ЖКХ, для активизации участия гражданского общества в принятии решений, касающихся развития данного сектора, путем создания платформы для сотрудничества всех заинтересованных сторон. Была определена система ключевых показателей качества, надежности и стоимости услуг водоснабжения и канализации (содержание железа, жесткость, наличие осадков, бесперебойность и др.).

Данный этап исследования посвящен анализу мнения потребителей Ивьевского района на счет качества, надежности, стоимости предоставляемых им следующих жилищно-коммунальных услуг со стороны РУП «Ивьевское ЖКХ:

- водоснабжения и водоотведения;
- теплоснабжения;
- сбора и вывозу твердых коммунальных отходов.

В опросе, изучающем удовлетворённость качеством оказания услуг по водоснабжению и теплоснабжению, приняли участие 198 жителей индивидуальных жилых домов и 104 жителя многоквартирных жилых домов Ивьевского района.

В опросе, изучающем удовлетворённость качеством оказания услуг по сбору и вывозу твердых коммунальных отходов, приняли участие 186 жителей индивидуальных жилых домов и 107 жителей многоквартирных жилых домов Ивьевского района.

Изучение мнения местных жителей о качестве, надежности и стоимости ряда жилищно-коммунальных услуг на местном уровне было проведено путем анкетирования.

Для проведения опроса были подготовлены анкеты - карточки оценки услуг по водоснабжению, теплоснабжению, а также услуг по вывозу твердых бытовых отходов (см. Приложения 1-4). Анкета предназначена для оценки ключевых жилищно-коммунальных услуг по их полноте, качеству, своевременности, а также по ряду других параметров. В случае необходимости ответов на вопросы оценки качества воды, для определения ее характеристик в домашних условиях, в анкетах приведены способы которыми местные жители могли воспользоваться, для того чтобы ответить мотивировано на данный вопрос. Ключевыми параметрами оценки качества воды выступили: прозрачность, цветность, запах, кипячение, осадок, вкус, температура, бесперебойность. Анкетирование потребителей предполагало также выставление ими оценки качества предоставляемых услуг по подаче воды по следующим параметрам: наличие перебоев в водоснабжении, сила напора.

Проведённый в рамках данного этапа опрос местных жителей по вопросам полноты и качества услуг водоснабжения, теплоснабжения, а также услуг по сбору и вывозу твердых бытовых отходов позволил сделать ряд выводов:

1. На местном уровне потребители имеют ряд претензий к качеству и объему оказываемых коммунальных услуг. Опрошенные, имеют ряд замечаний ко всем рассмотренным в рамках опроса типам оказываемых жилищно-коммунальных услуг – водоснабжению, теплоснабжению, сбору и вывозу ТБО. Вместе с тем, опрос показывает, что количество претензий к услугам водоснабжения и теплоснабжения превышает число претензий к услугам по сбору и вывозу твердых коммунальных отходов. Процент опрошенных местных жителей, удовлетворенных качеством поставляемой воды 40-68%, на «хорошо» и «отлично» услуги сбора и вывоза ТБО оценивают от 62 до 69% респондентов.

2. Анализ ответов на вопросы анкеты не выявил существенного расхождения в оценке качества рассматриваемых услуг между жителями индивидуальных и многоквартирных жилых домов. Обе группы респондентов показали приблизительно одинаковое отношение к качеству и объему оказываемых услуг.

3. Опрос выявил, что порядка 32% из числа опрошенных респондентов, проживающих в индивидуальных домах в Ивьевском районе, не удовлетворены качеством питьевой воды. Ключевая проблема для респондентов – жесткость, мутность и наличие железа в поставляемой воде. Бесперебойность подачи горячей воды отметили 43% из числа опрошенных проживающих в частном секторе в Ивьевском районе. Редкие перебои отметили 37% респондентов, проживающих в индивидуальных домах. Только 17% опрошенных жителей индивидуальных домов Ивьевского района готовы на повышение ежемесячных затрат при улучшении качества услуг водоснабжения и теплоснабжения. Из их числа 41% жителей готовы на дополнительные затраты в размере до 3 рублей ($\approx 1,5$ USD). Вдвое ниже (22%) процент тех, кто готов на минимальное повышение в размере до 5 рублей ($\approx 2,5$ USD). О повышении в размере, превышающем 5 рублей (свыше 2,5 USD) заявили 12% опрошенных. Четверть респондентов (22%) затруднилась с выбором.

4. Опрос выявил, что порядка 33% из числа опрошенных респондентов, проживающих в многоквартирных домах в Ивьевском районе, не удовлетворены качеством питьевой воды. Ключевая проблема для респондентов – жесткость и наличие железа в поставляемой воде. 44% опрошенных отметила наличие редких перебоев в подаче воды. Бесперебойность подачи воды отметили 43% опрошенных, наличие постоянных перебоев 5% респондентов. 24% опрошенных отметили наличие редких перебоев в подаче горячей воды в многоквартирных домах в Ивьевском районе. Бесперебойность подачи горячей воды отметили 39% опрошенных.

5. 18% опрошенных, проживающих в многоквартирных домах в Ивьевском районе, готовы на повышение ежемесячных затрат при улучшении качества услуг водоснабжения и теплоснабжения. Из них 28% готовы на повышение ежемесячных затрат в размере до 3 рублей ($\approx 1,5$ USD). 10% респондентов готовы на повышение оплаты в размере свыше 5 рублей (свыше

2,5 USD). О повышении в размере до 5 рублей ($\approx 2,5$ USD) заявили 4% опрошенных. Большая часть респондентов (58%) затруднилась с выбором размера дополнительных затрат.

6. Качество централизованного теплоснабжения, при его наличии, местными жителям Ивьевского района оценивается в целом положительно по создаваемой в жилье температуре.

7. Опрос показал, что местные жители индивидуальных домов Ивьевского района, в целом положительно характеризуют качество услуг по вывозу и сбору ТКО. Наибольший процент ответов (42%) относятся к категории «хорошо», еще 27% к «отлично». В целом удовлетворены данной услугой 25% опрошенных. Опрошенные местные жители в подавляющем большинстве (81% опрошенных) удовлетворены качеством услуги сбора и вывоза твердых коммунальных отходов и говорят о своевременности оказания данной услуги. О нарушении графика сообщили 5% опрошенных, о переполненных контейнерах - 8% респондентов, проживающих в индивидуальных домах Ивьевского района.

О готовности платить больше при условии повышения качества услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов положительно ответили лишь 16% опрошенных. 37% из них выразили готовность к повышению ежемесячных затрат при улучшении качества услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов в размере до 3 рублей ($\approx 1,5$ USD). Такой же процент (37%) тех, кто затруднилась с выбором размера дополнительных затрат. 22% опрошенных готовы на минимальное повышение в размере до 5 рублей ($\approx 2,5$ USD). О повышении оплаты в размере превышающем 5 рублей (свыше 2,5 USD) заявили 4% опрошенных.

8. Опрос показал, что местные жители многоквартирных домов Ивьевского района, в целом положительно характеризуют качество услуг по вывозу и сбору ТКО. Наибольший процент ответов (44%) относятся к категории «хорошо», еще 22% к «отлично». В целом удовлетворены данной услугой 28% опрошенных. Среди опрошенных 76% респондентов ответили, что сбор и вывоз мусора организован регулярно. На нерегулярность данной услуги обратили внимание 11% опрошенных, проживающих в многоквартирных домах Ивьевского района.

Опрошенные местные жители в большинстве своем удовлетворены качеством содержания мест сбора и вывоза твердых коммунальных отходов. Хороший вид контейнеров отметили 26% опрошенных. 28% респондентов считают, что контейнеры и площадка содержатся в чистоте. Пятая часть респондентов (19%) обратили внимание на разбросанные отходы в местах их сбора. Плохое состояние контейнеров отметили 3% опрошенных. Среди опрошенных 76% респондентов ответили, что сбор и вывоз мусора организован регулярно. На нерегулярность данной услуги обратили внимание 11% опрошенных. На постоянную переполненность мест сбора мусора обратили внимание 7% опрошенных местных жителей.

9. Готовность платить больше при условии повышения качества услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов положительно ответили лишь 25% опрошенных. Из них почти треть (30%) готовы на дополнительные затраты до 3 рублей ($\approx 1,5$ USD). 22% тех, кто готов на минимальное повышение в размере до 5 рублей ($\approx 2,5$ USD). О повышении в размере превышающем 5 рублей (свыше 2,5 USD) заявили 2% опрошенных. Почти половина респондентов (46%) затруднилась с выбором.

Примечательно, что доля местных жителей, отразившись в своих ответах претензии к качеству или объему услуг водоснабжения и теплоснабжения значительно превышает долю местных жителей готовых платить за повышение качества услуг. Готовность платить за повышение качества услуг тех местных жителей, которые утвердительно ответили на данный вопрос выявляет незначительные суммы, которые местные жители готовы выделить на повышение качества коммунальных услуг.

Анкетирование граждан позволило им участвовать в контроле и оценке качества, надежности, стоимости ключевых жилищно-коммунальных услуг (водоснабжение, услуги канализации, вывоз твердых коммунальных отходов и др.) с использованием критериев, которые понятны и востребованы со стороны граждан.



1. Показатели удовлетворённости качеством оказания услуг по водоснабжению и теплоснабжению жителей Ивьевского района

Индивидуальные жилые дома

Информация о респондентах

В опросе приняли участие 198 жителей индивидуальных жилых домов Ивьевского района, 116 из которых проживают непосредственно в районном центре г. Ивье, остальные в других населённых пунктах района (Эйгерды 11 чел., Трабы 10 чел. и т.д.). Среди респондентов 87% женщины и 13% мужчины. Данные о возрасте респондентов представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 - Информация о респондентах в индивидуальных домах

Наибольшее число респондентов (41%) относятся к возрастной группе от 41 до 50 лет, 27 процентов опрошенных относятся к лицам от 51 до 60 лет, 17 процентов к лицам от 31 до 40 лет. Из общего числа жителей к пожилому возрасту относятся 5% опрошенных, к молодежи 10%.

Оценка качества питьевой воды

Среди опрошенных жителей индивидуальных домов большая часть (90%) имеют доступ к централизованному водоснабжению. Вместе с тем, часть местных жителей в ответах о качестве воды отмечают претензии к ее качеству. Опрашиваемых просили оценить качество воды в домашних условиях и рассмотреть ее на предмет цветности, запаха, накипи, осадка, вкуса, жесткости, температуры, а также содержания железа и нитратов. Ответы жителей на вопрос о качестве воды представлены на рисунке 2.

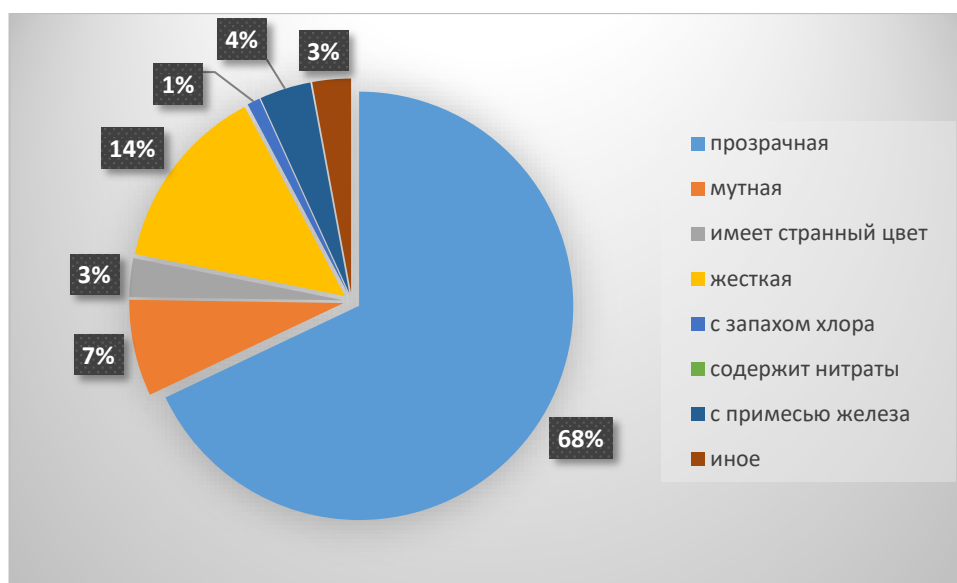


Рисунок 2 – Информация о качестве воды среди респондентов в индивидуальных домах

Большая часть опрошенных (68%) описала используемую воду как прозрачную. Однако, почти треть респондентов отмечают недостатки в её качестве. Так 14% опрошенных указывают на жесткость воды, 7% на мутность, 4% обращают внимание на примесь железа в воде. Отмечаются также странный цвет воды (3% респондентов), наличие запаха хлора (1% респондентов). Иные претензии высказали 3% опрошенных.

Таким образом, среди местных жителей можно отметить достаточно высокую степень неудовлетворённости качеством воды. Претензии высказываются к жесткости воды, ее мутности, наличие железа в воде.

Оценка качества подачи воды

Анкетирование предполагало также оценку качества услуг по подаче воды: наличию перебоев в водоснабжении, силе напора. Ответы жителей на вопрос о качестве услуг подачи воды представлены на рисунке 3.

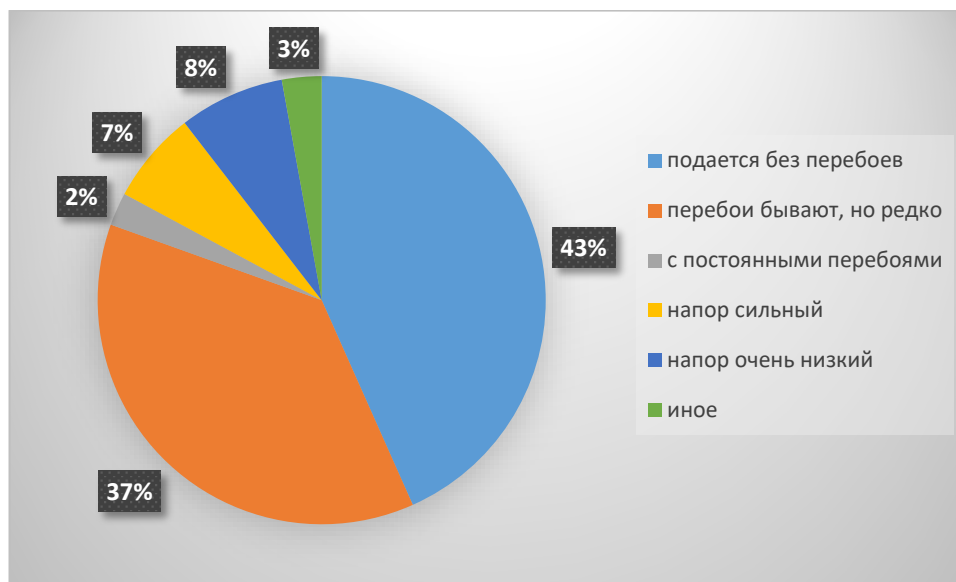


Рисунок 3 – Информация о качестве подачи воды среди респондентов в индивидуальных домах

Большая часть опрошенных (43%) отметила бесперебойность подачи воды. Однако, на наличие редких перебоев обратили внимание 37% опрошенных, постоянных перебоев 2% респондентов. Часть опрошенных отметила напор как чрезмерно сильный (7%), слабый напор отметили 8% респондентов. Местные жители высказали также иные претензии к качеству подачи воды (3% опрошенных).

Оценка качества услуг по подаче воды отмечает, что больше половины опрошенных отмечают разовые недостатки в оказании данной услуги. Главным образом местные жители жалуются на редкие перебои в подаче воды, сильный напор или низкий напор. Имеют место и нарекания о падении качества услуг в летний период – очень низкий напор или полное отсутствие подачи воды.

Оценка качества подачи горячей воды

Анкетирование предполагало также оценку качества услуг по подаче горячей воды, а также наличие перебоев, силе её напора. Среди опрошенных о подаче в свои индивидуальные дома горячей воды положительно ответили 30% респондентов. Ответы жителей на вопрос о качестве услуг подачи горячей воды представлены на рисунке 4.

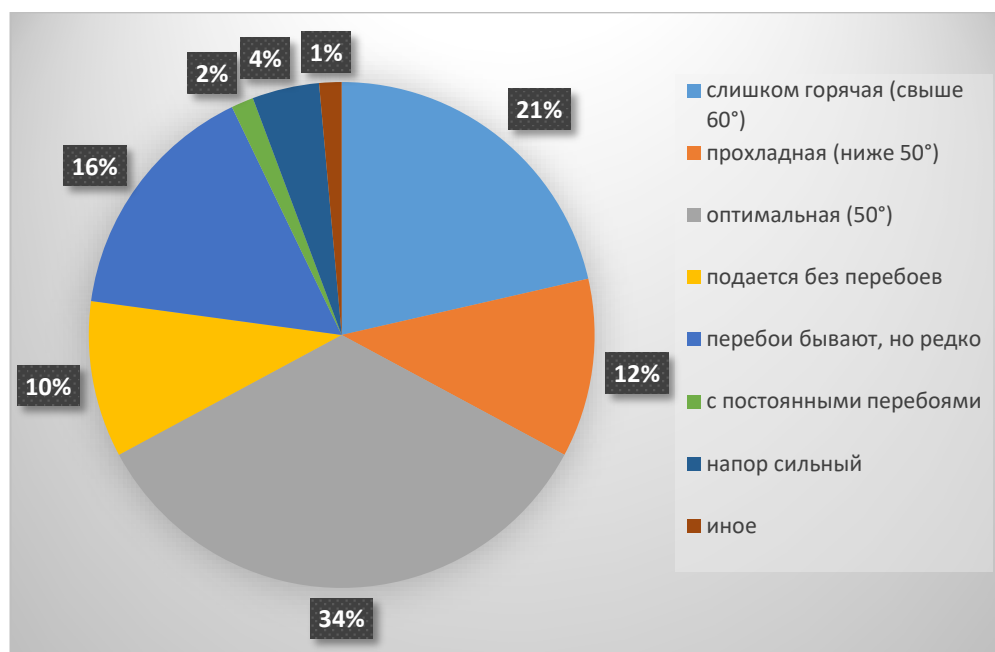


Рисунок 4 – Информация о качестве подачи горячей воды среди респондентов в индивидуальных домах

34% респондентов отметили оптимальность температуры подачи горячей воды. На то что подаваемая горячая вода имеет низкую температуру обратили внимание 12% опрошенных, на ее чрезмерную температуру 21%.

Бесперебойность подачи горячей воды отметил 10% опрошенных. Редкие перебои отметили четверть (16%) респондентов, частые 2%. Чрезмерно сильный напор отметили 4% опрошенных.

Оценка качества услуг по подаче горячей воды отмечает, что большая часть местных жителей, имеющих доступ к подаче горячей воды, отмечают недостатки в оказании данной услуги. Главным образом местные жители жалуются на редкие перебои в подаче горячей воды, слишком горячую температуру воды..

Оценка качества теплоснабжения

Централизованное теплоснабжение, согласно опросу местных жителей, есть у 37% респондентов. Оценка качества данной коммунальной услуги предполагало ответы о бесперебойности подачи услуги, теплоты в жилье. Ответы жителей на вопрос о качестве услуг централизованного теплоснабжения представлены на рисунке 5.

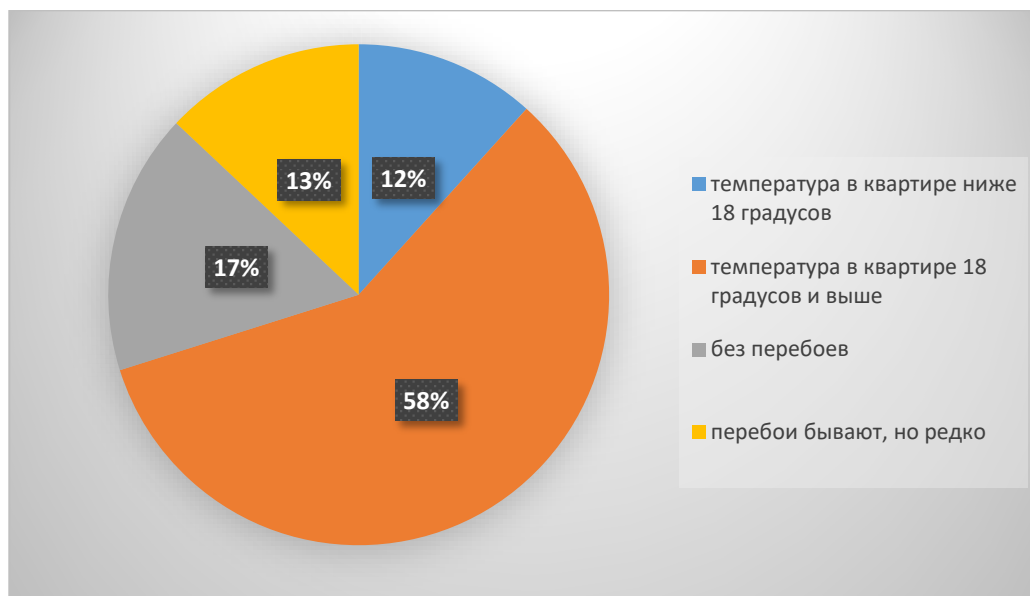


Рисунок 5 – Информация о качестве теплоснабжения среди респондентов в индивидуальных домах

Большинство респондентов (58%) отвечая на вопрос о теплоте в жилье отметили, что в квартире в результате работы централизованного теплоснабжения устанавливается температура выше 18 градусов, что соответствует норме. О том, что температура ниже данной отметки, ответили 12% опрошенных. Бесперебойность данной услуги отметили 17% респондентов, а наличии редких перебоев сообщили 13% опрошенных.

Качество централизованного теплоснабжения, при его наличии, местными жителям оценивается в целом положительно по создаваемой в жилье температуре. Однако, часть опрошенных отмечают редкие перебои в оказании данной услуги.

Оценка готовности платить за качество услуг водоснабжения

Качество коммунальных услуг напрямую связано с затратами на их оказание. Вместе с тем, не менее важна доступность информации об оплате услуг, ее однозначность. На вопрос об осведомленности о том, сколько составляют траты на оплату коммунальных услуг в индивидуальных домовладениях положительно ответили большинство (87%) опрошенных, однако 13% затруднились дать ответ на этот вопрос.

Готовность платить за качество коммунальных услуг - важный показатель отношения между потребителями и поставщиками данных услуг. На вопрос о готовности платить больше при условии повышения качества предоставляемых услуг положительно ответили лишь (17%) опрошенных. Остальные 83% респондентов не считают это возможным.

Среди тех, кто готов к повышению затрат при повышении качества, была проведена оценка размера дополнительных затрат, на которые те готовы пойти. Ответы жителей на вопрос о размере дополнительных ежемесячных затрат при повышении качества услуг водоснабжения и теплоснабжения представлены на рисунке 6.

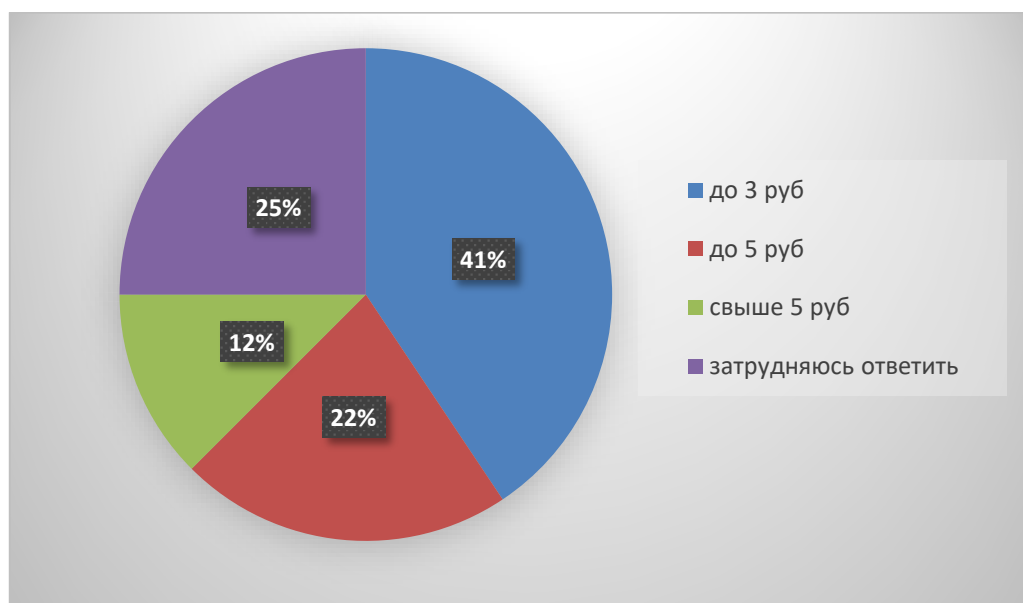


Рисунок 6 – Оценка готовности платить за качество услуг водоснабжения среди респондентов в индивидуальных домах

Большая часть респондентов (41%) из числа тех, кто готов платить за улучшение качества услуг водоснабжения и теплоснабжения, заявили о возможности дополнительной платы за услуги в размере до 3 рублей ($\approx 1,5$ USD). 25% процентов респондентов затруднились указать сумму, которую готовы заплатить за улучшение качества услуг водоснабжения и

теплоснабжения. О готовности дополнительно платить за услуги в размере до 5 рублей ($\approx 2,5$ USD) при повышении их качества заявили 22% опрошенных. И 12% респондентов сообщили, что готовы дополнительно платить сумму свыше 5 рублей (свыше 2,5 USD).

Важно отметить, что доля местных жителей, выражающих готовность платить за повышение качества услуг, уступает доле граждан, которые выражают претензии по качеству коммунальных услуг. Следовательно, значительная доля населения считает необходимым повышение качества услуг, однако при этом опрошенные не видят возможности (в случае недостатка средств) или необходимости (в случае наличия достаточных средств) повышения размера оплаты для повышения качества предоставляемых коммунальных услуг.

Вместе с тем, размер повышения платы за коммунальные услуги на которые могут пойти опрошенные в значительное мере отражает низкий уровень дохода домохозяйств, которые не позволяет дополнительные существенные расходы в семейном бюджете даже при наличии претензий к качеству услуг водоснабжения и теплоснабжения.



2. Показатели удовлетворённости качеством оказания услуг по водоснабжению и теплоснабжению жителей Ивьевского района

Многоквартирные жилые дома

Информация о респондентах

В опросе приняли участие 104 жителя многоквартирных жилых домов Ивьевского района, 60 из которых проживают непосредственно в районном центре г. Ивье, остальные в других населённых пунктах района (Юратишки 6 чел., Трабы 5 чел., Липнишки 5 чел. и т.д.). Среди респондентов 85% женщины и 15% мужчины. Данные о возрасте респондентов представлены на рисунке 7.

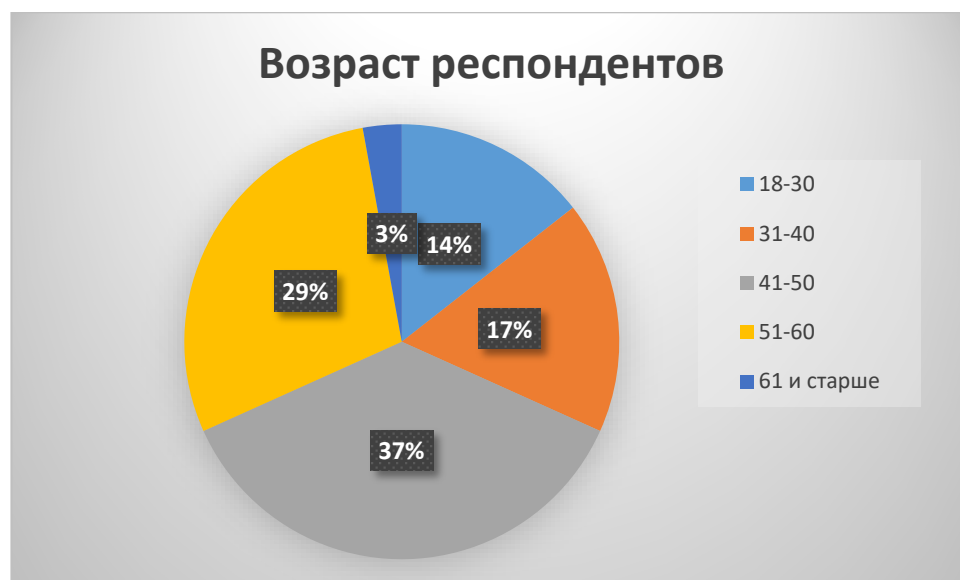


Рисунок 7 - Информация о возрасте опрошенных, живущих в многоквартирных домах

Наибольшее число респондентов (37%) относятся к возрастной группе от 41 до 50 лет, 29 процентов опрошенных относятся к лицам от 51 до 60 лет, 17 процентов к лицам от 31 до 40 лет. Из общего числа респондентов к пожилому возрасту относятся 3% опрошенных, к молодежи 14%.

Оценка качества питьевой воды

Жители многоквартирных домов имеют доступ к централизованному водоснабжению. Вместе с тем, часть местных жителей в ответах о качестве воды имеют претензии к ее качеству. Опрашиваемых просили оценить качество воды в домашних условиях и рассмотреть ее на предмет цветности, запаха, накипи, осадка, вкуса, жесткости, температуры, а также содержания железа и нитратов. Ответы жителей на вопрос о качестве воды представлены на рисунке 8.

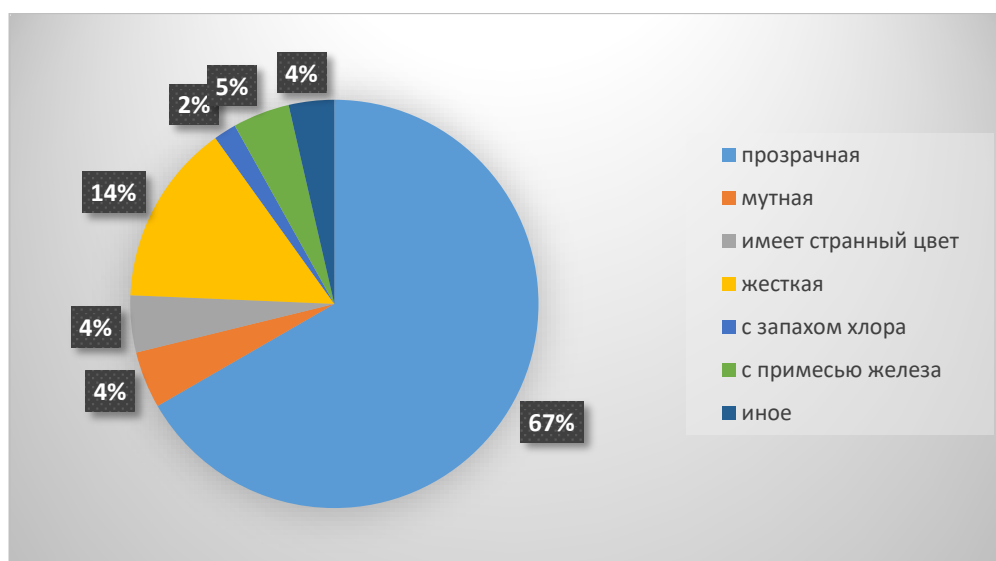


Рисунок 8 – Информация о качестве воды среди респондентов в многоквартирных домах

Большая часть опрошенных (67%) описала используемую воду как прозрачную. Однако, 33% респондентов отмечают недостатки в её качестве. Так 14% опрошенных указывают на жесткость воды, 5% на примесь железа, 4% обращают внимание на странный цвет воды. Отмечаются также наличие запаха хлора (2% респондентов), мутность воды (4% респондентов).

Таким образом, среди местных жителей можно отметить высокую степень неудовлетворённости качеством питьевой воды. Претензии высказываются к жесткости воды, примеси железа в ее составе.

Оценка качества подачи питьевой воды

Анкетирование предполагало также оценку качества услуг по подаче воды: наличию перебоев в водоснабжении, силе напора. Ответы жителей на вопрос о качестве услуг подачи воды представлены на рисунке 9.

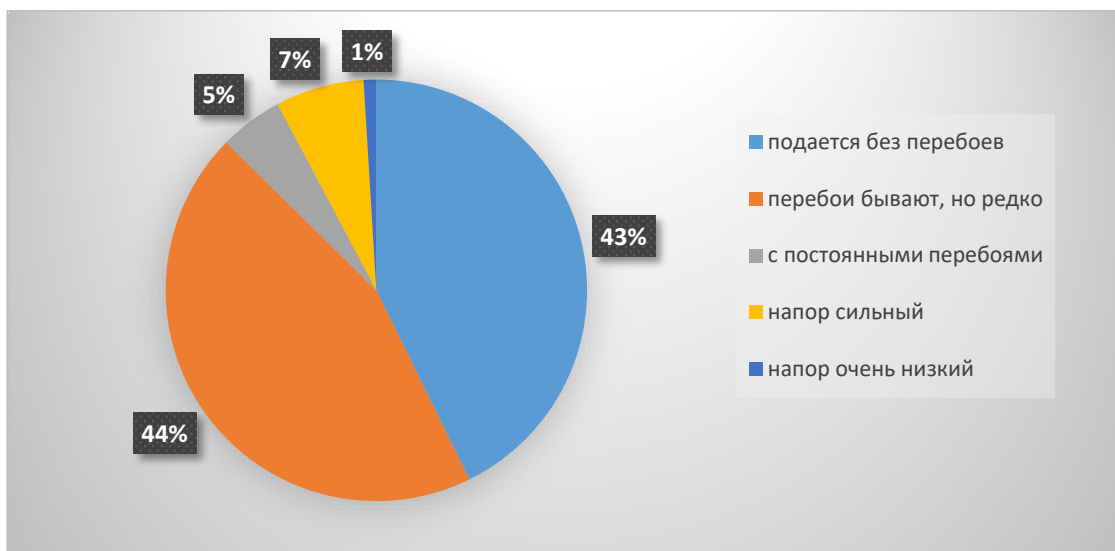


Рисунок 9 – Информация о качестве подачи воды среди респондентов в многоквартирных домах

Большая часть опрошенных (44%) отметила наличие редких перебоев в подаче воды. Бесперебойность подачи воды отметили 43% опрошенных, наличие постоянных перебоев 5% респондентов. Часть опрошенных отметила напор как чрезмерно сильный (7%), слабый напор отметили 1% респондентов.

При оценке качества услуг по подаче воды половина опрошенных отмечают недостатки в оказании данной услуги. Главным образом местные жители жалуются на редкие перебои в подаче воды, низкий напор.

Оценка качества подачи горячей воды

Анкетирование предполагало также оценку качества услуг по подаче горячей воды, а также наличию перебоев, силе её напора. Ответы жителей на вопрос о качестве услуг (температуре) подачи горячей воды представлены на рисунке 10.

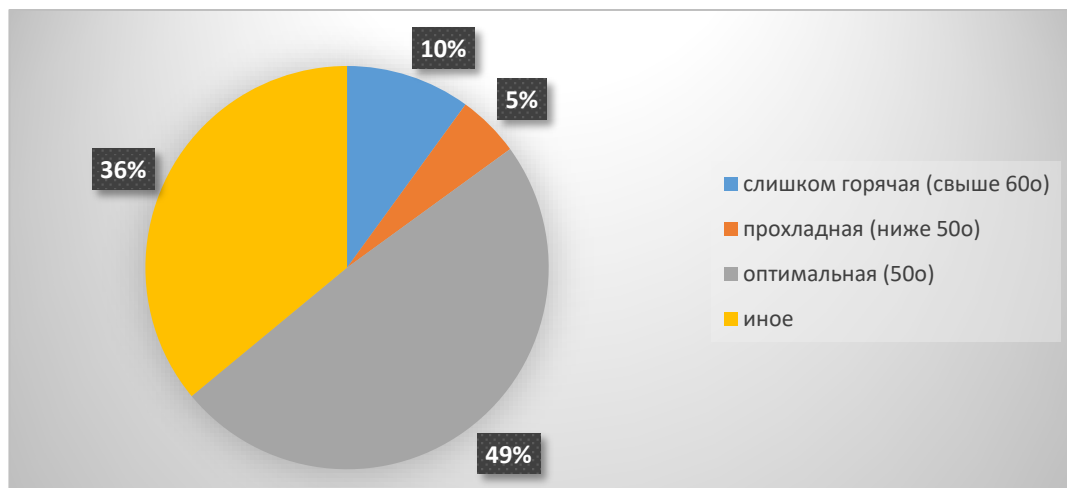


Рисунок 10 – Информация о качестве подачи горячей воды среди респондентов в многоквартирных домах (температура)

Среди опрошенных о подаче в свои многоквартирные дома горячей воды положительно отзываются почти половина (49%) респондентов. На то что подаваемая горячая вода имеет низкую температуру обратили внимание 5% опрошенных, на ее чрезмерную температуру 10%.

Ответы жителей на вопрос о качестве услуг (подача воды) подачи горячей воды представлены на рисунке 11.

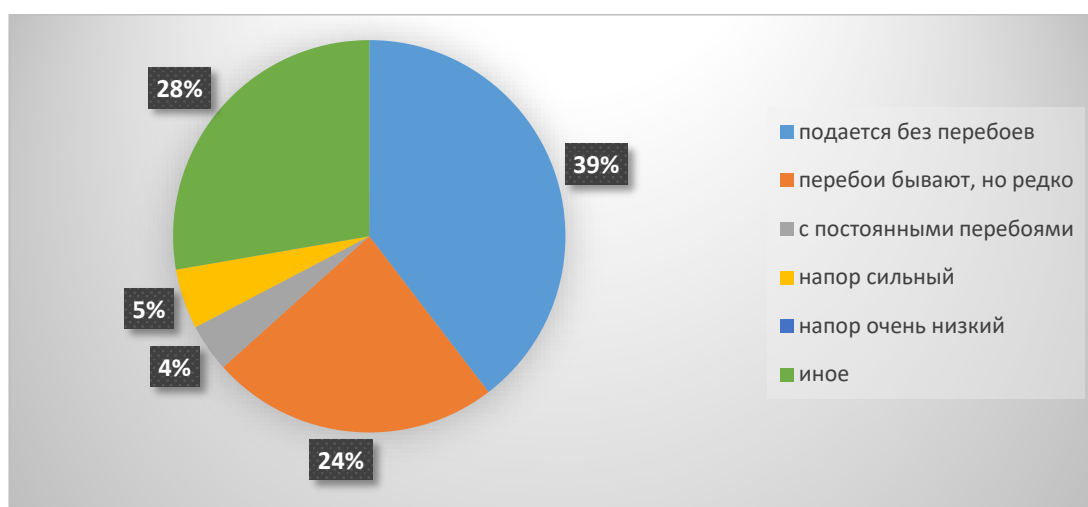


Рисунок 11 – Информация о качестве подачи горячей воды среди респондентов в многоквартирных домах (напор, подача)

О бесперебойной подаче горячей воды среди опрошенных в свои многоквартирные дома сообщили 39% респондентов. На то, что перебои в подаче горячей воды бывают, но редко, обратили внимание 24% опрошенных. На постоянные перебои обратили внимание 4% респондентов. Сильный напор горячей воды в своих многоквартирных домах отметили 5% опрошенных.

Оценка качества услуг по подаче горячей воды отмечает, что часть местных жителей, имеющих доступ к подаче горячей воды, отмечают недостатки в подаче данной услуги. Главным образом местные жители жалуются на высокую температуру при подаче горячей воды, редкие перебои.

Оценка качества теплоснабжения

Оценка качества централизованного теплоснабжения предполагало ответы о бесперебойности подачи услуги, теплоты в жилье. Ответы жителей на вопрос о качестве услуг централизованного теплоснабжения представлены на рисунке 12.

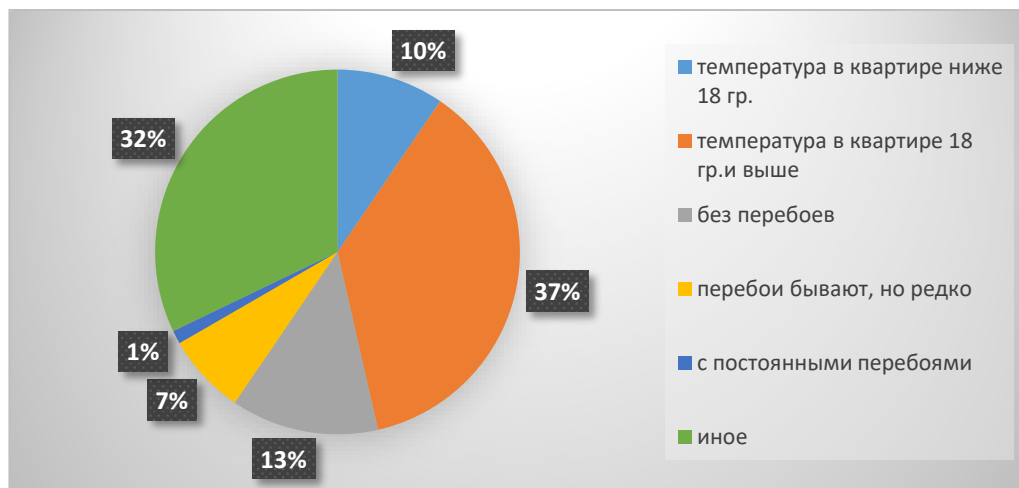


Рисунок 12 – Информация о качестве теплоснабжения среди респондентов в многоквартирных домах

Большая часть респондентов (37%), отвечая на вопрос о теплоте в жилье отметили, что в квартире в результате работы централизованного теплоснабжения устанавливается температура выше 18 градусов, что соответствует норме. О том, что температура ниже данной отметки, ответили 10% опрошенных. Бесперебойность данной услуги отметили 13% респондентов, а наличии редких перебоев сообщили 7% опрошенных. Постоянные перебои отметил 1%.

Качество централизованного теплоснабжения, при его наличии, местными жителям оценивается в целом положительно по создаваемой в жилье температуре. Однако, 7% опрошенных отмечают редкие перебои в оказании данной услуги, 10% респондентов отметили температуру в помещениях ниже нормы.

Оценка готовности платить за качество услуг водоснабжения

Качество коммунальных услуг напрямую связано с затратами на их оказание. Вместе с тем, не менее важна доступность информации об оплате услуг, ее однозначность. На вопрос об осведомленности о том, сколько составляют траты на оплату коммунальных услуг в индивидуальных домовладениях положительно ответили большинство (86%) опрошенных, однако 14% затруднились дать ответ на этот вопрос.

Готовность платить за качество коммунальных услуг - важный показатель отношения между потребителями и поставщиками данных услуг. На вопрос о готовности платить больше при условии повышения качества предоставляемых услуг положительно ответили 18% опрошенных. Остальные 82% респондентов не считают это возможным.

Среди тех, кто готов к повышению затрат при повышении качества, была проведена оценка размера дополнительных затрат, на которые те готовы пойти. Ответы жителей на вопрос о размере дополнительных ежемесячных затрат при повышении качества услуг водоснабжения и теплоснабжения представлены на рисунке 13.

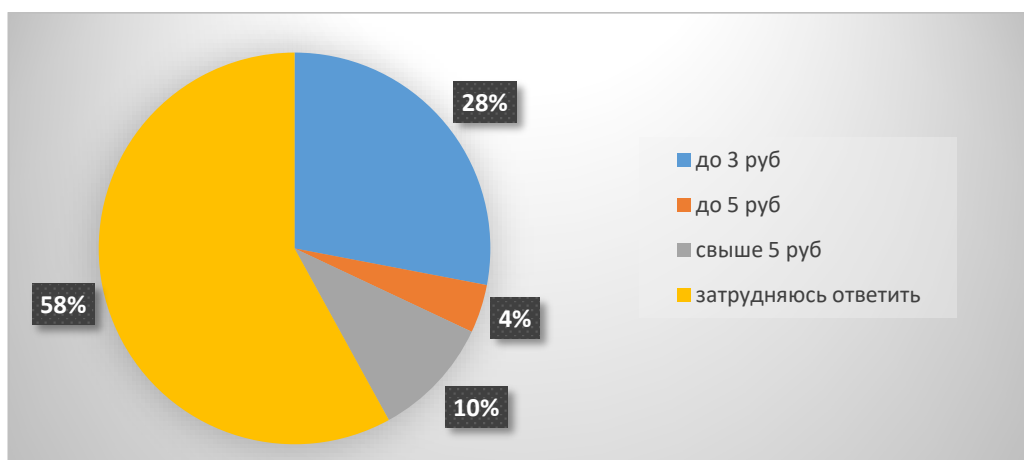


Рисунок 13 – Оценка готовности платить за качество услуг водоснабжения среди респондентов в многоквартирных домах

28% из числа респондентов, изъявивших согласие доплачивать за повышение качества услуг водоснабжения и теплоснабжения, сообщили, что готовы на повышение ежемесячных затрат в размере до 3 рублей ($\approx 1,5$ USD). 10% респондентов готовы на повышение оплаты в размере свыше 5 рублей (свыше 2,5 USD). О повышении в размере до 5 рублей ($\approx 2,5$ USD) заявили 4% опрошенных. Большая часть респондентов (58%) затруднилась с выбором размера дополнительных затрат.

Важно отметить, что доля местных жителей, выражающих готовность платить за повышение качества услуг, уступает доле граждан, которые выражают претензии по качеству коммунальных услуг. Следовательно, значительная доля населения считает необходимым повышение качества услуг при сохранении существующих тарифов или не имеет возможности на рост затрат на коммунальные услуги.

Вместе с тем, размер повышения платы за коммунальные услуги на которые могут пойти опрошенные в значительное мере отражает низкий уровень дохода домохозяйств, которые не позволяет дополнительные существенные расходы в семейном бюджете даже при наличии претензий к качеству услуг водоснабжения и теплоснабжения.

Показатели удовлетворённости качеством оказания услуг по водоснабжению и теплоснабжению как среди жителей индивидуальных, так и многоквартирных жилых домов демонстрирует, что при наличии данных услуг, к ним есть значительное число нареканий.

Важной проблемой является качество поставляемой питьевой воды. Только 68% жителей индивидуальных жилых домов и 67% многоквартирных описали питьевую воду как прозрачную. У оставшейся части опрошенных есть претензии к ее мутности, жесткости, примесям, цвету. Значительное число респондентов отмечает наличие редких перебоев в оказании услуг водоснабжения.

Оценка теплоснабжения жилья среди опрошенных жителей показала, что не менее 75% жителей индивидуальных домов и не менее 50% жителей многоквартирных домов полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг теплоснабжения.

Важно отметить, что при наличии значительного числа нареканий к оказанию услуг водоснабжения, опрошенное население не готово дополнительно платить за повышение качества данных услуг. Даже среди тех, кто готов к таким затратам, объем средств, которые готовы тратить жители как многоквартирных, так и индивидуальных жилых домов, весьма незначительный.



3. Показатели удовлетворённости качеством оказания услуг по сбору и вывозу твердых коммунальных отходов жителей Ивьевского района

Индивидуальные жилые дома

Информация о респондентах

В опросе приняли участие 186 жителей индивидуальных жилых домов Ивьевского района, 112 из которых проживают непосредственно в районном центре г. Ивье, остальные в других населённых пунктах района (Эйгерды 11, чел., Трабы 10 чел. и т.д.). Среди респондентов 89% женщины и 11% мужчины. Данные о возрасте респондентов представлены на рисунке 14.

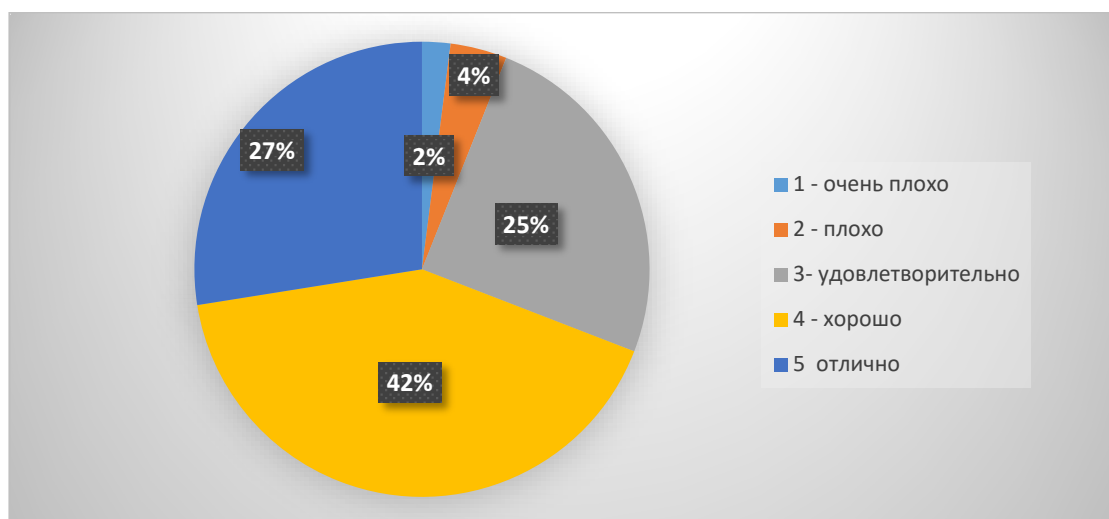


Рисунок 14 - Информация о респондентах в индивидуальных домах

Наибольшее число респондентов (39%) относятся к возрастной группе от 41 до 50 лет, 27 процентов опрошенных относятся к лицам от 51 до 60 лет, 18 процентов к лицам от 31 до 40 лет. Из общего числа жителей к пожилому возрасту относятся 5% опрошенных, к молодежи 11%.

Оценка качества услуг по сбору и вывозу отходов

Опрашиваемым местным жителям предстояло оценить качество услуг по сбору и вывозу отходов по пятибалльной шкале, где пять – максимальный бал, соответствующий наилучшим ожиданиям от качества услуги. Ответы жителей на вопрос о качестве услуг сбора и вывоза отходов представлены на рисунке 15.



1 - очень плохо, 2 - плохо, 3 - удовлетворительно, 4 - хорошо, 5 - отлично

Рисунок 15 - Общая оценка услуги по сбору и вывозу отходов жителей индивидуальных жилых домов

Как следует из анализа оценок местных жителей, мнение о качестве услуг по сбору и вывозу отходов для индивидуальных жилых домов складывается положительно. Наибольший процент ответов (42%) относится к категории «хорошо», еще 27% к «отлично». В целом удовлетворены данной услугой 25% опрошенных. Тех же, кто оценивает качество данной услуги как плохо или очень плохо 4% и 2% респондентов соответственно.

Жители индивидуальных жилых домов положительно оценивают то качество, с которым оказываются услуги по сбору и вывозу. Доля жителей неудовлетворенных данными услугами очень мала.

Характер оказания услуг по сбору и вывозу отходов

Сбор и вывоз твердых коммунальных отходов может быть организован различными способами, каждый из которых предполагает разную степень качества оказания данной услуги. Ответы жителей на вопрос о виде организации услуги сбора и вывоза отходов представлены на рисунке 16.

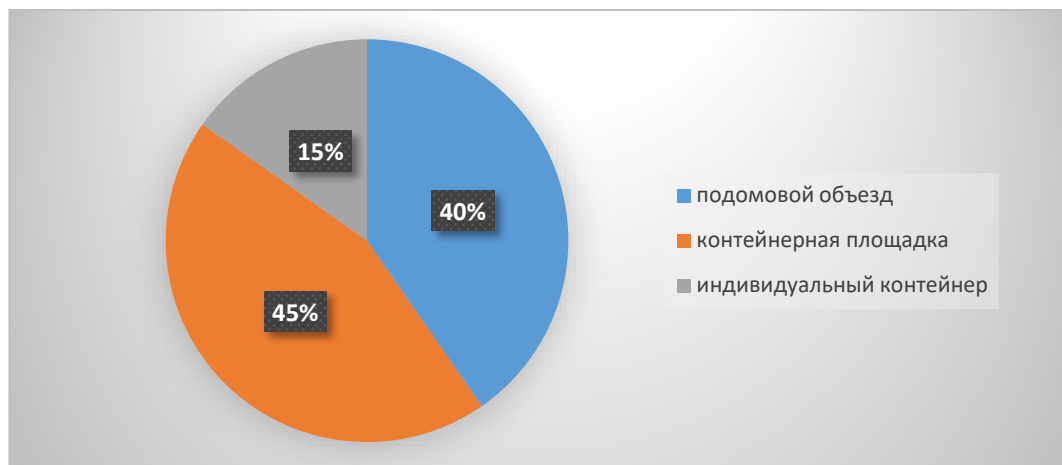


Рисунок 16 – Оценка организации услуги сбора и вывоза отходов среди жителей индивидуальных жилых домов

Среди опрошенных индивидуальных домохозяйств сбор и вывоз мусора организован главным образом на основе местных контейнерных площадок (45%) и методом подомового объезда (40%). Индивидуальные контейнеры используют 15% опрошенных.

На вопрос о проблемах, возникающих при оказании услуги сбора и вывоза отходов, некоторые респонденты указали на следующие недостатки: отдаленность расположения контейнерных площадок, несвоевременный вывоз мусора, при вывозе часть мусора разбрасывается по площадке.

Жители индивидуальных жилых домов пользуются различными способами сбора и вывода твердых коммунальных отходов. Данная услуга оказывается на хорошем уровне, о чем свидетельствует малое число нареканий.

Регулярность оказания услуг по сбору и вывозу отходов

Не только наличие услуги сбора и вывоза твердых коммунальных отходов, но и ее качество находилось в поле внимания проведения опроса. Ответы жителей на вопрос о качестве организации услуги сбора и вывоза отходов представлены на рисунке 17.

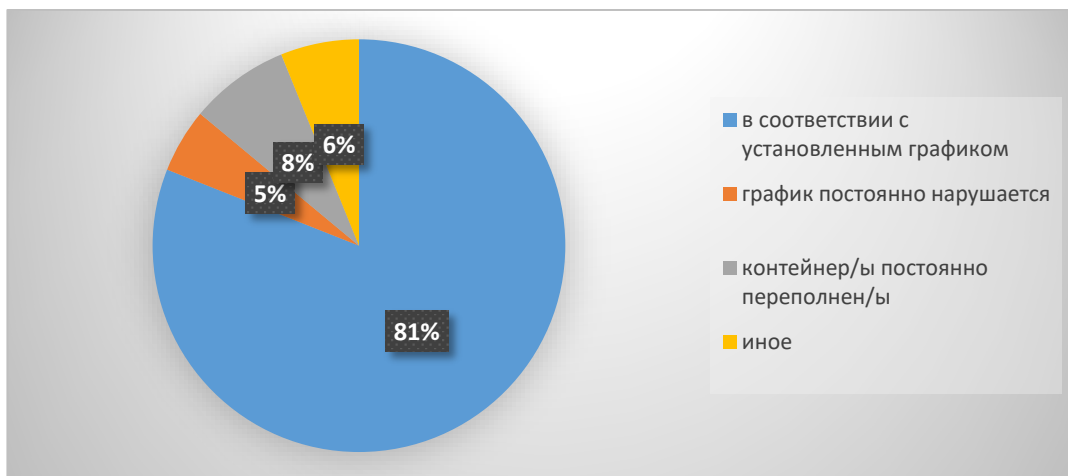


Рисунок 17 - Оценка регулярности организации услуги сбора и вывоза отходов среди жителей индивидуальных жилых домов

Опрошенные местные жители в подавляющем большинстве (81% опрошенных) удовлетворены качеством услуги сбора и вывоза твердых коммунальных отходов и говорят о своевременности оказания данной услуги. О нарушении графика сообщили 5% опрошенных, о переполненных контейнерах - 8% респондентов. Иные особенности оказания данной услуги отметили 6% опрошенных местных жителей индивидуальных домовладений, чаще всего респонденты указывали в ином - «вывоз по заявке».

Жители индивидуальных жилых домов удовлетворены качеством способами сбора и вывода твердых коммунальных отходов, только 5% опрошенных высказались о нарушении графика оказания данной услуги.

Характеристика доступности услуг обращения с отходами

Важное место в оценке полноты услуг обращения с отходами занимает вопрос организации сбора вторичного сырья. Анкетирование включало в себя вопрос о наличии возможности сдачи вторсырья, а именно макулатуры, пластмассы, стекла. Ответы жителей на вопрос об организации сбора вторичного сырья представлены на рисунке 18.

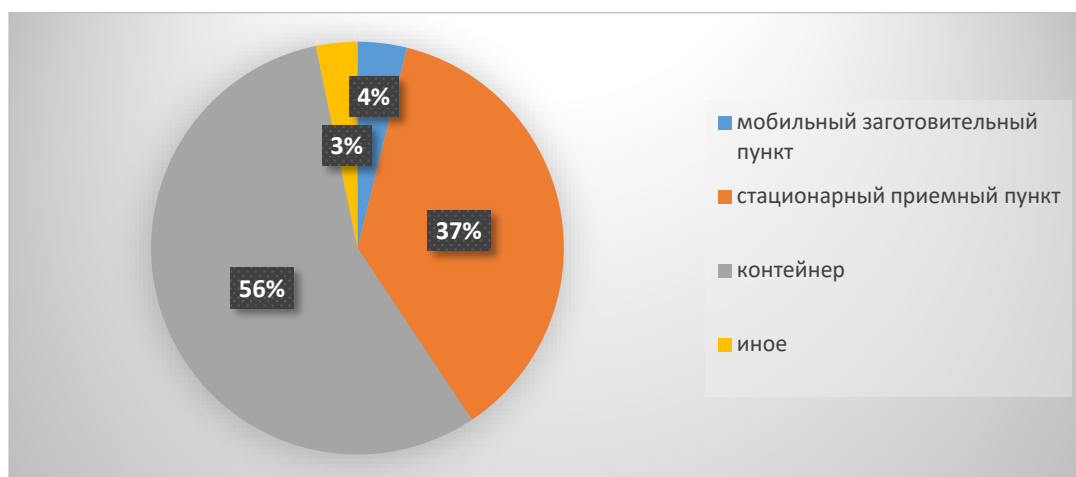


Рисунок 18 – Оценка видов организации сбора вторичного сырья среди жителей индивидуальных жилых домов

В тех случаях, когда у опрошенных местных жителей индивидуальных жилых домов была возможность доступа к услугам сбора вторичного сырья, подобная практика была организована главным образом в специализированных контейнерах (56% опрошенных). Более трети опрошенных (37%) имели доступ к стационарным приемным пунктам. О наличии мобильных заготовительных пунктов ответили 4% опрошенных.

Местные жители индивидуальных домов отметили наличие проблем в оказании услуги сбора вторсырья. Жалобы не носят распространенный характер, но имеют место. Например, опрошенные отметили неосведомленность о местах приема вторсырья, единичные жалобы на отсутствие подписей на контейнерах, на недействующий заготовительный пункт, на отсутствие организации сбора вторичного сырья, на отдаленность пунктов приема вторсырья.

Доступ к различным формам услуги по сбору вторичного сырья имеет большое число местного населения. Основной формой оказания такой услуги является использование специальных контейнеров. Местные жители пользуются также стационарными пунктами приема вторичного сырья. Значительных или массовых проблем при пользовании услугами сдачи вторсырья у местных жителей не отмечается.

Оценка полноты оказания услуг обращения с отходами

Опрошенные местные жители имеют доступ к вывозу отходов бытовой техники. Однако, опрос показал, что далеко не все респонденты осведомлены о наличии данной услуги. Ответы жителей на вопрос об организации сбора отходов бытовой техники представлены на рисунке 19.

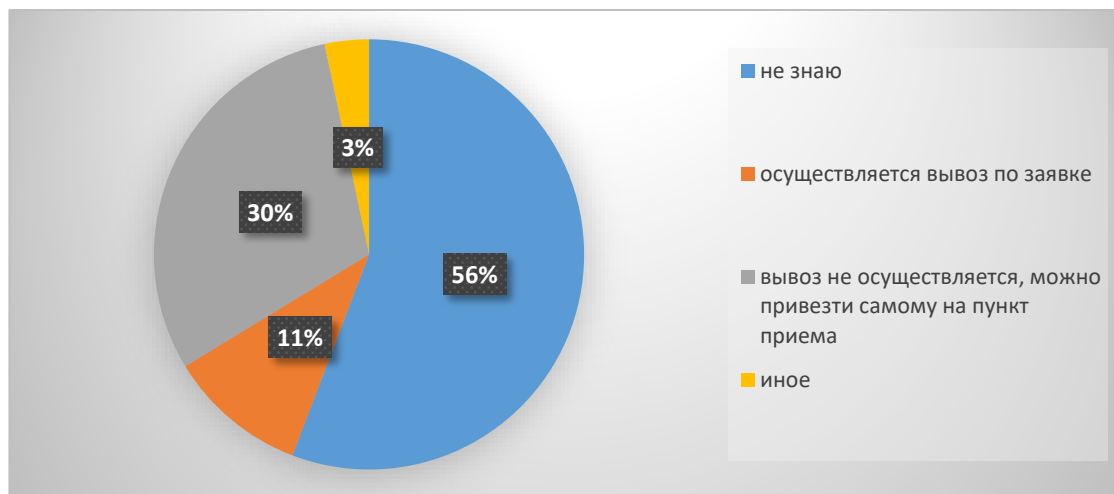


Рисунок 19 - Оценка организации услуги по вывозу отходов бытовой техники среди жителей индивидуальных жилых домов

Более половины опрошенных (56%) не осведомлены о наличии данной услуги, о том, что она оказывается по заявительному принципу сообщили 11% респондентов. Треть опрошенных (30%) отметили, что услуга вывоза отходов бытовой техники отсутствует и воспользоваться данной услугой можно самостоятельно, завозя старую бытовую технику в пункт приема.

Важно отметить, что на региональном уровне существует и работает система сбора старой бытовой техники. На основе опроса, можно заключить, что жители стремятся к организованному сбору старой техники. Даже при отсутствии услуги вывоза таковой, респонденты отметили, что могут самостоятельно осуществить ее вывоз.

Готовность платить за повышение качества услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов

Качество коммунальных услуг напрямую связано с затратами на их оказание. Вместе с тем, не менее важна доступность информации об оплате услуг, ее однозначность. На вопрос об осведомленности о том, сколько составляют траты на оплату услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов в индивидуальных домовладениях положительно ответили большинство (73%) опрошенных, однако 27% затруднились дать ответ на этот вопрос.

Готовность платить за качество коммунальных услуг - важный показатель отношения между потребителями и поставщиками данных услуг. На вопрос о готовности платить больше при условии повышения качества услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов положительно ответили лишь 16% опрошенных. Остальные 84% респондентов не считают это возможным.

Среди тех, кто готов к повышению затрат при повышении качества, была проведена оценка размера дополнительных затрат, на которые те готовы пойти. Ответы жителей на вопрос о размере дополнительных ежемесячных затрат при повышении качества услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов представлены на рисунке 20.

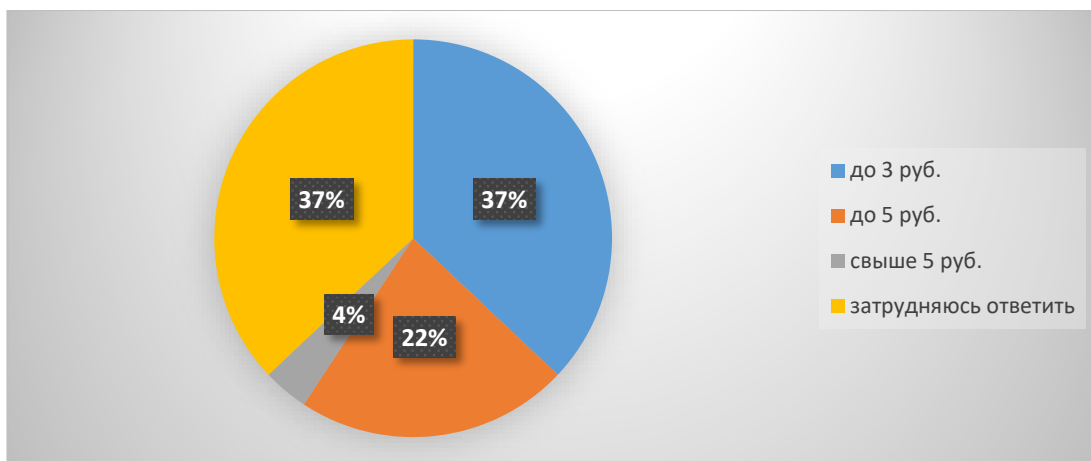


Рисунок 20 – Оценка готовности платить за качество услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов среди респондентов в индивидуальных домах

Ответы жителей Ивьевского района, живущих в индивидуальных домах, распределились таким образом, что 37% из них выразили готовность к повышению ежемесячных затрат при улучшении качества услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов в размере до 3 рублей ($\approx 1,5$ USD). Такой же процент (37%) тех, кто затруднилась с выбором размера дополнительных затрат. 22% опрашиваемых готовы на минимальное повышение в размере до 5

рублей ($\approx 2,5$ USD). О повышении оплаты в размере превышающем 5 рублей (свыше 2,5 USD) заявили 4% опрошенных.

С учетом достаточно высокой степени удовлетворенности качеством и объемом услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов нежелание местных жителей дополнительно доплачивать за повышение качества данной услуги представляется естественным. Вместе с тем, объем средств, которые готовы доплачивать те из опрошенных, которые в принципе готовы к повышению платы при повышении качества услуг, отражает невысокие финансовые возможности для таких дополнительных выплат.



4. Показатели удовлетворённости качеством оказания услуг по сбору и вывозу твердых коммунальных отходов жителей Ивьевского района

Многоквартирные жилые дома

Информация о респондентах

В опросе приняли участие 107 жителей многоквартирных жилых домов Ивьевского района, 60 из которых проживают непосредственно в районном центре г. Ивье, остальные в других населённых пунктах района (Липнишки 6 чел., Юратишки 6 чел. и т.д.). Среди респондентов 84% женщины и 13% мужчины. Данные о возрасте респондентов представлены на рисунке 21.

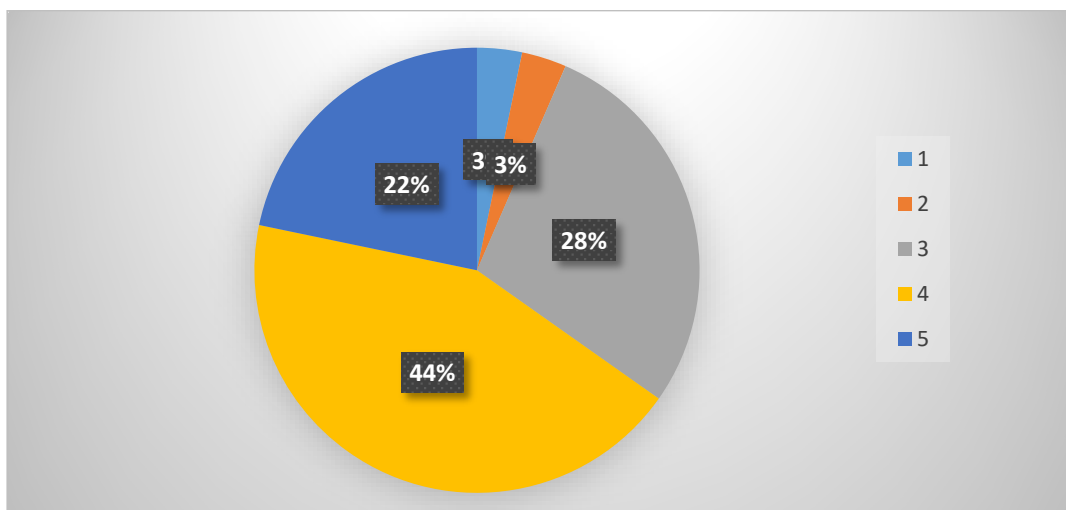


Рисунок 21 - Информация о респондентах, проживающих в многоквартирных домах

Наибольшее число респондентов (36%) относятся к возрастной группе от 41 до 50 лет, 29 процентов, опрошенных относятся к лицам от 51 до 60 лет, 18 процентов к лицам от 31 до 40 лет. Из общего числа жителей к пожилому возрасту среди относятся 4% опрошенных, к молодежи 13%.

Оценка качества услуг по сбору и вывозу отходов

Опрашиваемым местным жителям предстояло оценить качество услуг по сбору и вывозу отходов по пятибалльной шкале, где пять – максимальный бал, соответствующий наилучшим ожиданиям от качества услуги. Ответы жителей на вопрос о качестве услуг сбора и вывоза отходов представлены на рисунке 22.



1 - очень плохо, 2 - плохо, 3 - удовлетворительно, 4 - хорошо, 5 - отлично

Рисунок 22 - Общая оценка услуги по сбору и вывозу отходов жителей многоквартирных жилых домов

Как следует из анализа оценок местных жителей, мнение о качества услуг по сбору и вывозу отходов для многоквартирных жилых домов складывается положительно. Наибольший процент ответов (44%) относятся к категории «хорошо», еще 22% к «отлично». В целом удовлетворены данной услугой 28% опрошенных. Тех же, кто оценивает качество данной услуги как плохо или очень плохо по 3% респондентов соответственно.

Жители многоквартирных жилых домов положительно оценивают то качество, с которым оказываются услуги по сбору и вывозу. Доля жителей неудовлетворенных данными услугами очень мала.

Регулярность оказания услуг по сбору и вывозу отходов

Сбор и вывоз твердых коммунальных отходов является неотъемлемой частью услуг, оказываемых для жителей многоквартирных домов. Ответы жителей на вопрос о качестве организации услуги сбора и вывоза отходов представлены на рисунке 23.

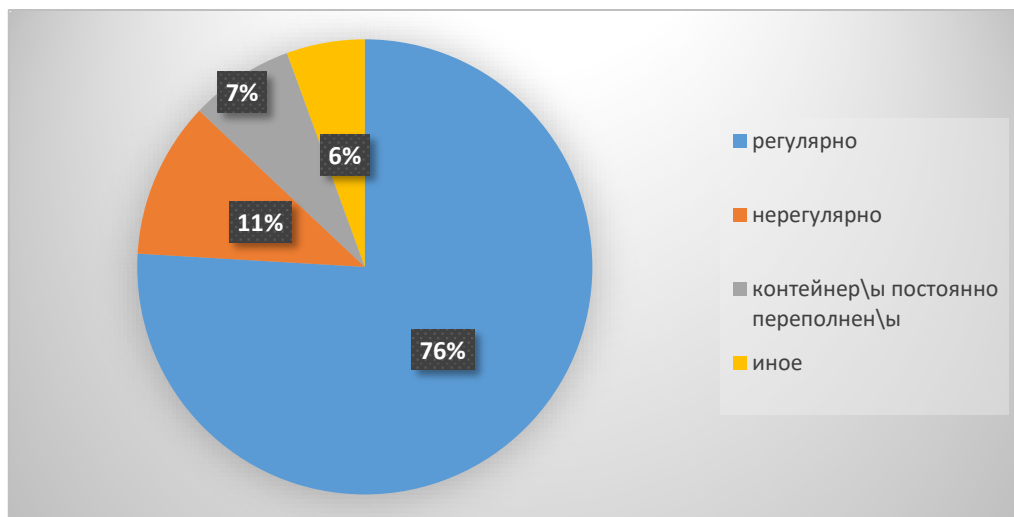


Рисунок 23 – Оценка организации услуги сбора и вывоза отходов среди жителей многоквартирных жилых домов

Среди опрошенных 76% респондентов ответили, что сбор и вывоз мусора организован регулярно. На нерегулярность данной услуги обратили внимание 11% опрошенных. На постоянную переполненность мест сбора мусора обратили внимание 7% опрошенных местных жителей.

Жители многоквартирных жилых домов пользуются услугами сбора и вывоза твердых коммунальных отходов на постоянной основе, и данная услуга оказывается на хорошем уровне, о чем свидетельствует малое число нареканий.

Оценка состояния мест сбора и вывоза твердых коммунальных отходов

Не только наличие услуги сбора и вывоза твердых коммунальных отходов, но и ее качество находилось в поле внимания проведения опроса. Ответы жителей на вопрос о качестве организации услуги сбора и вывоза отходов представлены на рисунке 24.

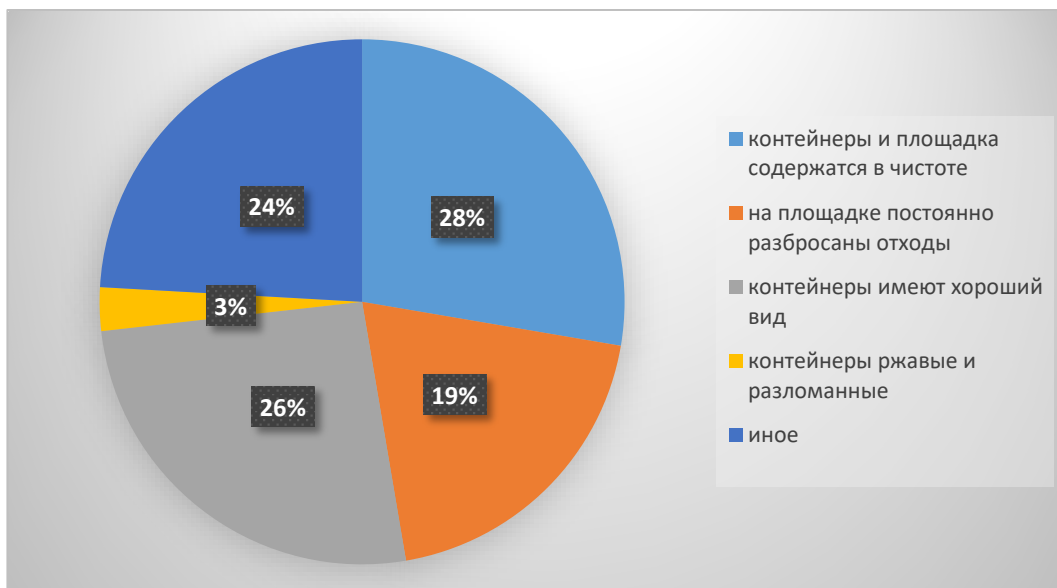


Рисунок 24 – Оценка качества организации услуги сбора и вывоза отходов среди жителей многоквартирных жилых домов

Опрошенные местные жители в большинстве своем удовлетворены качеством содержания мест сбора и вывоза твердых коммунальных отходов. Хороший вид контейнеров отметили 26% опрошенных. 28% респондентов считают, что контейнеры и площадка содержатся в чистоте. Пятая часть респондентов (19%) обратили внимание на разбросанные отходы в местах их сбора. Плохое состояние контейнеров отметили 3% опрошенных.

Жители многоквартирных жилых домов в целом удовлетворены состоянием мест сбора и вывоза твердых коммунальных отходов, однако около 22% опрошенных высказались о ненадлежащем состоянии мест оказания данной услуги.

Характеристика доступности услуг обращения с отходами

Важное место в оценке полноты услуг обращения с отходами занимает вопрос организации сбора вторичного сырья. Анкетирование включало в себя вопрос о наличии возможности сдачи вторсырья, а именно макулатуры, пластмассы, стекла. Ответы жителей на вопрос о наличии во дворах контейнеров для раздельного сбора вторичного сырья, а именно для макулатуры, пластмассы, стекла, представлены на рисунке 25.

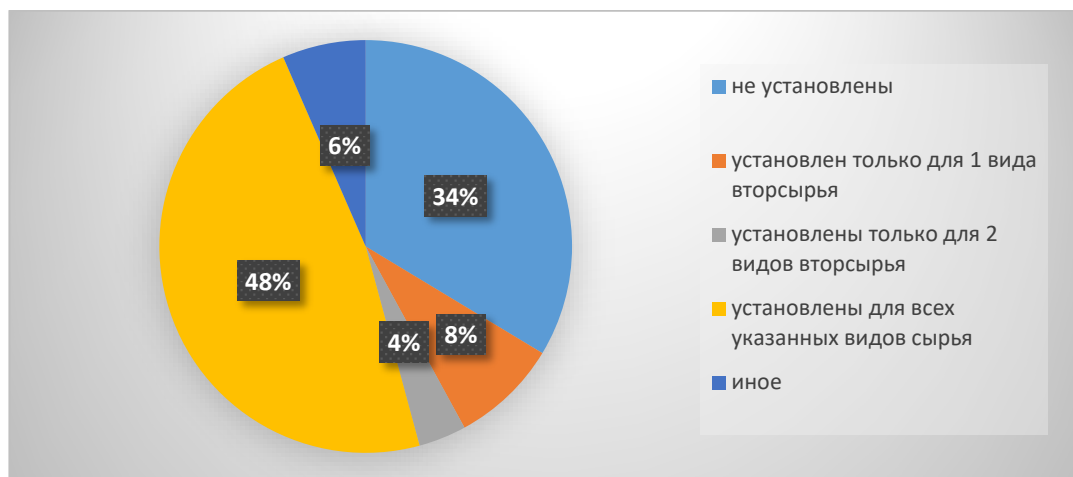


Рисунок 25– Оценка организации сбора вторичного сырья среди жителей многоквартирных жилых домов

В тех случаях, когда у опрошенных местных жителей многоквартирных жилых домов была возможность доступа к услугам сбора вторичного сырья, подобная практика была организована главным образом в специализированных контейнерах. Для всех трех видов (стекло, пластик, макулатура) имелись отдельные емкости во дворах у 48% опрошенных, для двух видов отходов у 4%, для одного у 8%. Треть опрошенных (34%) на момент опроса не имели доступа к данной услуге.

Ответы жителей на вопрос о качестве услуги по сбору вторичного сырья представлены на рисунке 26.

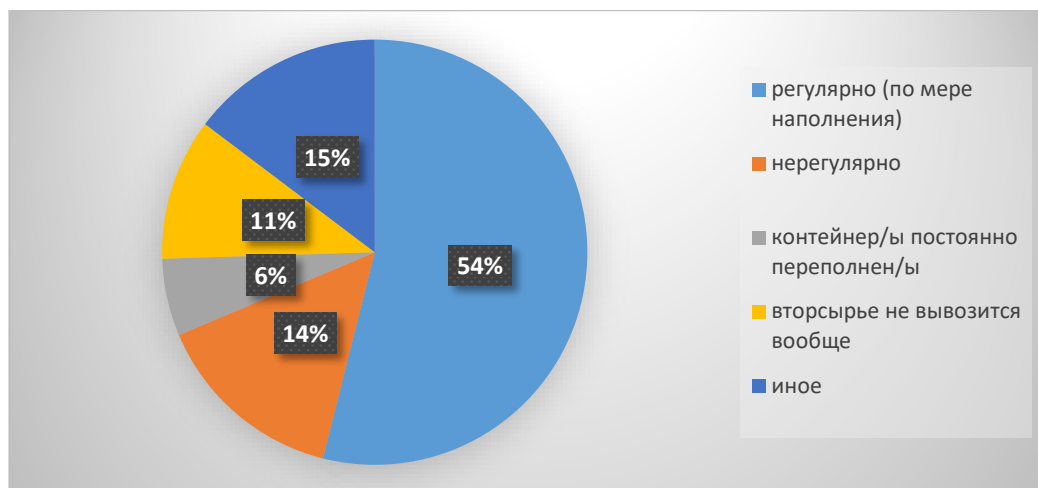


Рисунок 26 - Оценка регулярности организации услуги сбора и вывоза отходов среди жителей многоквартирных жилых домов

Большинство жителей многоквартирных жилых домов (57%) отмечают регулярность вывоза вторичного сырья из мест его сбора. 14% отмечают нерегулярность такой услуги. На то что места сбора вторсырья постоянно переполнены обратили внимание 6% опрошенных.

Доступ к услуге по сбору вторичного сырья в специальные контейнеры имеет большое число местного населения. Местные жители многоквартирных домов чаще имеют доступ к отдельным контейнерам всех трех рассмотренных видов отходов, которые, по мнению большинства жителей, регулярно вывозятся.

Оценка полноты оказания услуг обращения с отходами

Опрошенные местные жители имеют доступ к вывозу отходов бытовой техники. Ответы жителей на вопрос об организации сбора вторичного отходов бытовой техники представлены на рисунке 27.

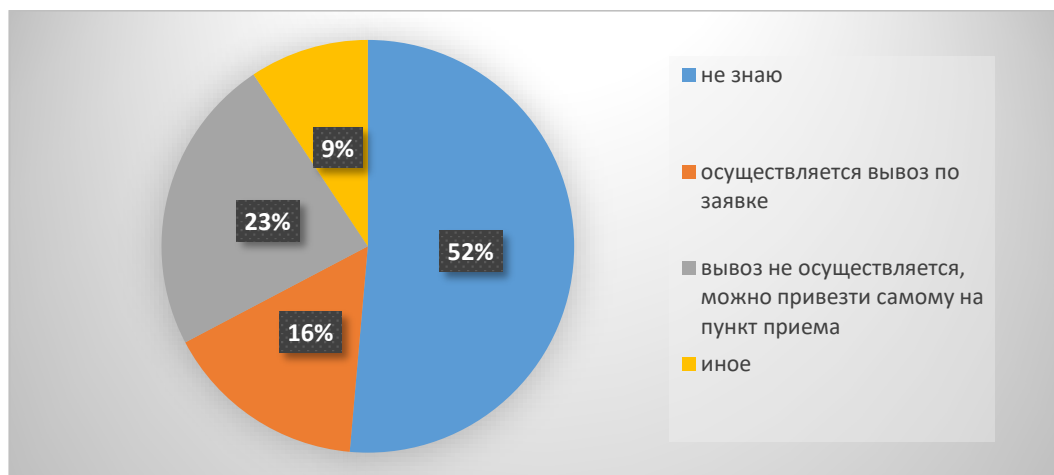


Рисунок 27 - Оценка оказания услуг по вывозу отходов бытовой техники среди жителей многоквартирных жилых домов

Половина опрошенных (52%) не осведомлены о наличии данной услуги. О том, что она оказывается по заявительному принципу, оказались информированы 16% респондентов. Почти четверть опрошенных (23%) отметили, что в отсутствии услуги вывоза, можно воспользоваться данной услугой самостоятельно, завозя старую бытовую технику в пункт приема.

Важно отметить, что на региональном уровне существует и работает система сбора старой бытовой техники. На основе опроса, можно заключить, что половина жителей не осведомлена о возможности использования данной услуги, однако жители стремятся к организованному сбору старой техники. Даже при отсутствии услуги вывоза таковой, респонденты отметили что могут самостоятельно осуществить ее вывоз.

Готовность платить за повышение качества услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов

Качество коммунальных услуг напрямую связано с затратами на их оказание. Вместе с тем, не менее важна доступность информации об оплате услуг, ее однозначность. На вопрос об осведомленности о том, сколько составляют траты на оплату услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов в индивидуальных домовладениях положительно ответили большинство (70%) опрошенных, однако 30% затруднились дать ответ на этот вопрос.

Готовность платить за качество коммунальных услуг - важный показатель отношения между потребителями и поставщиками данных услуг. На вопрос о готовности платить больше при условии повышения качества услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов положительно ответили лишь 25% опрошенных. Остальные 75% респондентов не считают это возможным.

Среди тех, кто готов к повышению затрат при повышении качества, была проведена оценка размера дополнительных затрат, на которые те готовы пойти. Ответы жителей на вопрос о размере дополнительных ежемесячных затрат при повышении качества услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов представлены на рисунке 28.

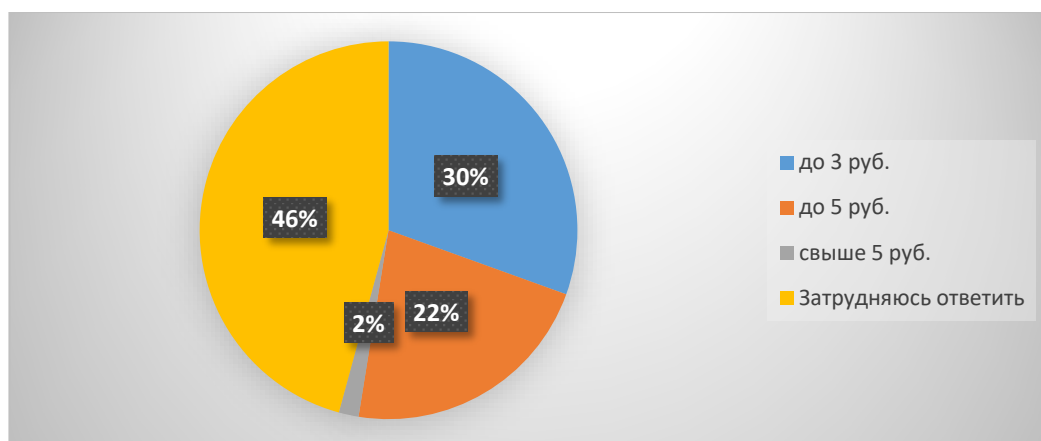


Рисунок 28 – Оценка готовности платить за качество услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов среди респондентов в многоквартирных домах

Почти треть (30%) из числа опрошенных, которые готовы платить больше за улучшение качества услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов, указали размер дополнительных затрат до 3 рублей ($\approx 1,5$ USD). 22% тех, кто готов на минимальное повышение в размере до 5 рублей ($\approx 2,5$ USD). О повышении в размере превышающем 5 рублей (свыше 2,5 USD) заявили 2% опрошенных. Почти половина респондентов (46%) затруднилась с выбором.

С учетом достаточно высокой степени удовлетворенности качеством и объемом услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов нежелание местных жителей дополнительно доплачивать за повышение качества данной услуги представляется естественным. Вместе с тем, объем средств, которые готовы доплачивать те из опрошенных, которые в принципе готовы к повышению платы при повышении качества услуг, отражает невысокие финансовые возможности для таких дополнительных выплат.

Показатели удовлетворённости качеством оказания услуг оказания услуг по сбору и вывозу твердых коммунальных отходов как среди жителей индивидуальных, так и многоквартирных жилых домов демонстрирует, что в целом качество оказания данных услуг местными жителями оценивается положительно. Вместе с тем, к ним есть некоторое число нареканий.

Как жители многоквартирных жилых домов, так и индивидуальных, имеют доступ к различным видам услуг сбора и вывоза твердых коммунальных отходов и вторсырья. Качество данных услуг в целом удовлетворяет опрошенных.

Важно отметить, что в отсутствии услуги вывоза вторичного сырья непосредственно вблизи домовладений, воспользоваться данной услугой местные жители могут самостоятельно, завозя старую бытовую технику в пункт приема.

С учетом достаточно высокой степени удовлетворенности качеством и объемом услуг по сбору и вывозу коммунальных отходов нежелание местных жителей дополнительно доплачивать за повышение качества данной услуги как жителями многоквартирных жилых домов, так и индивидуальных представляется естественным. Вместе с тем, объем средств, которые готовы доплачивать те из опрошенных, которые в принципе готовы к повышению платы при повышении качества услуг, отражает невысокие финансовые возможности для таких дополнительных выплат.

Анализ показал, что в Ивьевском районе неудовлетворенность жителей качеством питьевой воды как в индивидуальных, так и в многоквартирных домах снизилась за рассматриваемый период между двумя проведенными опросами, что говорит об улучшении мнения населения относительно качества воды. В то же время опрос жителей Вилейского района, проживающих в индивидуальных и многоквартирных домах отражает усиление неудовлетворенности качеством питьевой воды на 3-5 п.п. Изучение готовности платить за улучшение качества услуг водоснабжения и теплоснабжения показало, что в Ивьевском районе среди жителей индивидуальных домов снизился данный показатель на 10 п.п., но среди жителей многоквартирных домов Ивьевского района он возрос с 16% до 18% респондентов. В Вилейском районе готовность платить за повышение качества услуг водоснабжения и теплоснабжения снизилась по сравнению с результатами первого опроса. Так, если в августе 2018 года 23% жителей индивидуальных домов были готовы платить за улучшение рассматриваемых услуг, то в мае 2019 года только 10% выразили такую готовность. Что касается жителей многоквартирных домов Вилейского района, то доля жителей, выразивших готовность платить, между двумя опросами сократилась на 4 п.п.

В таблицах 9.3 и 9.4 проведен сравнительный анализ полученных результатов опроса местных жителей Вилейского и Ивьевского районов, проживающих в индивидуальных и многоквартирных домах соответственно, по вопросам качества услуг по сбору и вывозу твердых бытовых отходов.

Заключение

Важным элементом построения партнерских взаимоотношений между потребителем и поставщиком ЖКУ является система мониторинга и оценки качества коммунальных услуг, которая позволяет выстроить обратную связь от потребителя услуг. Для построения такой системы необходим мониторинг, как на начальной стадии построения клиентоориентированной системы, так и на стадии ее функционирования. Неотъемлемой частью мониторинга является проведение опросов потребителей по вопросам полноты и качества предоставляемых услуг, проблем с которыми сталкиваются местные жители в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Опрос местных жителей, проведенный в рамках данного этапа, по вопросам полноты и качества услуг водоснабжения, теплоснабжения, а также услуг по сбору и вывозу твердых бытовых отходов позволил сделать ряд выводов:

- местные жители индивидуальных домов Ивьевского района отмечали наличие проблем в оказании услуги по сбору вторсырья. Жалобы не носят распространенный характер, но имеют место. Например, отмечают небольшое число специальных контейнеров, или неудобное их месторасположение, перебои в работе приемных пунктов;

- местные жители, как индивидуальных, так и многоквартирных домов Ивьевского района (32-60% от общего количества опрошенных) жаловались на качество предоставляемой им питьевой воды (наличие жесткости, мутности, примеси железа, постороннего запаха и странного цвета);

- наличие редких перебоев с водой (данную оценку бесперебойности услуг водоснабжения отметили от 32 до 44% от общего количества опрошенных, как в Ивьевском районе).

Полученные результаты позволят выработать подходы к улучшению состояния взаимоотношений между поставщиками и потребителями, что в конечном итоге позволит оказывать населению более качественные коммунальные услуги, а организациям жилищно-коммунальной сферы адекватно планировать и оценивать размер и структуру своих затрат основываясь на нуждах потребителей своих услуг.