USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE | MUNICIPAL HEATING REFORM IN UKRAINE

MUNICIPAL HEATING REFORM PROJECT (MHR)

REPORT ON SURVEY OF DISTRICT HEATING CONSUMERS IN LVIV

June 2010
This document was produced for review by the United States Agency for International Development (USAID).
It was prepared by the Municipal Development Institute within the USAID Municipal Heating Reform Project in Ukraine.

MUNICIPAL HEATING REFORM PROJECT (MHR)

REPORT ON SURVEY OF DISTRICT HEATING CONSUMERS IN LVIV

ENERGY II IQC, TASK ORDER 9
Contract: EPP-I-00-03-00006-00

June 2010

This document was made possible through support provided by the U.S. Agency for International Development.
The author's views expressed in this publication do not necessarily reflect the views of the United States Agency for International Development or the United States Government.

ЗМІСТ

ВСТУП **4**

РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЯ ВИБІРКОВОГО ОБСТЕЖЕННЯ **5**

1.1 Формування вибіркової сукупності *5*

1.2 Опитувальник інтерв'ю *7*

1.3 Польові роботи *7*

1.4 Етапи обробки даних *7*

1.5 Оцінювання показників *8*

1.6 Загальна характеристика респондентів *8*

РОЗДІЛ 2. ГРОМАДСЬКА ДУМКА ЩОДО ЯКОСТІ ПОСЛУГ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ТЕПЛОПОСТАЧАННЯ, РІВНЯ ТАРИФІВ ТА ОБЛІКУ СПОЖИТИХ ПОСЛУГ **9**

2.1 Задоволеність якістю послуг *9*

2.2 Думка респондентів про рівень тарифів на послуги теплопостачання *17*

2.3 Прилади обліку та регулювання теплопостачання *17*

РОЗДІЛ 3: ПЛАТОСПРОМОЖНІСТЬ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ТЕПЛОПОСТАЧАННЯ ТА ЇХ ГОТОВНІСТЬ ДО ВПРОВАДЖЕННЯ ЕНЕРГОЕФЕКТИВНИХ ЗАХОДІВ **20**

3.1 Оцінка респондентами свого матеріального стану *20*

3.2 Заборгованість населення з оплати послуг *22*

3.3 Обізнаність про енергоефективні заходи *23*

3.4 Готовність до впровадження енергоефективних заходів *27*

РОЗДІЛ 4: РОЛЬ ОСББ ТА ЇХНІЙ ВПЛИВ НА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕШКАНЦІВ ПОСЛУГАМИ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ТЕПЛОПОСТАЧАННЯ **30**

4.1 Оцінка діяльності об'єднання співвласників багатоквартирного будинку *30*

4.2 Вплив ОСББ на забезпечення мешканців послугами централізованого теплопостачання *36*

ДОДАТОК 1 ..... **42**

ВСТУП

Цей звіт містить результати вибіркового обстеження споживачів послуг централізованого опалення та гарячого водопостачання, яке було проведене у місті Львові в січні – лютому 2010 року.

Мета проведених опитувань полягала в отриманні інформації щодо якості послуг централізованого теплопостачання, які споживають мешканці міста Львова, оцінці платоспроможності споживачів послуг, зацікавленості в реалізації енергозберігаючих заходів та готовності до їх впровадження, а також – в оцінюванні діяльності об'єднань співвласників багатоквартирних будинків.

Структурно звіт складається з чотирьох розділів:

- *Розділ 1*: Методологія вибіркового обстеження.
- *Розділ 2*: Громадська думка щодо якості послуг централізованого теплопостачання, рівня тарифів та обліку спожитих послуг.
- *Розділ 3*: Платоспроможність споживачів послуг централізованого теплопостачання та їх готовність до впровадження енергоефективних заходів
- *Розділ 4*: Роль ОСББ та їх вплив на забезпечення мешканців послугами централізованого теплопостачання

Звіт підготовлено Інститутом місцевого розвитку (IMP) у рамках реалізації проекту «Реформа міського теплозабезпечення», який впроваджується в Україні консультативною фірмою IRG за фінансової підтримки Агентства США з міжнародного розвитку До проведення вибіркового обстеження споживачів послуг були залучені працівники відділу соціально-демографічної статистики Інституту демографії та соціальних досліджень НАН України.

Авторський колектив висловлює щиру вдячність *Приступі Мар'яні Андріївні*, начальнику відділу енергоменеджменту *Львівської* міської ради, яка виконувала важливу функцію координатора робіт із проведення у місті обстеження споживачів послуг, за її відповідальність, чітку організацію та скоординованість роботи на всіх її етапах, а також належний контроль за проведенням у місті вибіркового обстеження.

Окрім того, окрему подяку висловлюємо *Бараницькому Тарасу*, головному спеціалісту сектору моніторингу та аналізу програм відділу аналізу та стратегічного планування *Львівської* міської ради, за якісну підготовку статистичних баз даних, що забезпечило застосування наукового підходу при формуванні вибіркової сукупності споживачів послуг, репрезентативність даних та можливість проведення їх поглибленого аналізу.

Щиро вдячні *групі інтерв'юерів* за старанно та якісно проведені інтерв'ю з відібраними домогосподарствами, незважаючи на складні погодні умови у зимову пору року.

РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЯ ВИБІРКОВОГО ОБСТЕЖЕННЯ

Вибіркове обстеження споживачів послуг централізованого теплопостачання (ЦТ) було проведене у м. Львові в січні-лютому 2010 року.

Обстеження проводилося спеціально навченими супервайзером та інтерв'юерами методом «face-to-face» інтерв'ю з використанням розробленого та апробованого інструментарію обстеження (анкет, інструкцій тощо). Результати обстеження були поширені на генеральну сукупність на основі методу прямого оцінювання показників з використанням системи статистичних ваг респондентів.

За результатами обстеження з урахуванням принципу конфіденційності інформації підготовлено файли мікроданих, які можуть надаватися зацікавленим користувачам – працівникам інформаційно-аналітичних відділів центральних та місцевих органів влади та комунальних підприємств, науковцям, фахівцям громадських організацій тощо.

1.1 Формування вибіркової сукупності

Обстеження проведене на основі ймовірнісної стратифікованої вибірки домогосподарств-споживачів послуг централізованого опалення та гарячого водопостачання.

Для забезпечення належного охоплення цільових груп споживачів та урахування у вибірці особливостей їх територіального розміщення, сукупність усіх домогосподарств - споживачів послуг ЦТ (так звана генеральна сукупність) стратифікована за ознакою наявності у житлових будинках організації співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ): будинки, у яких створено ОСББ, та будинки, в яких не створено ОСББ, – первинні страти.

У межах кожної зі сформованих первинних страт генеральна сукупність стратифікована за адміністративними районами міста. Всього виділено шість таких страт у відповідності до кількості адміністративних районів. Таким чином, всього для м. Львова сформовано дванадцять страт.

У межах цих страт побудовано перелік адрес споживачів послуг ЦТ, упорядкований за кількістю квартир у будинку, за назвою вулиці та за зростанням номеру будинку і номеру квартири. Таким чином, реалізовано процедуру неявної стратифікації генеральної сукупності за кількістю квартир у будинках. Інформаційною базою для формування основи вибірки слугували зведені дані ЛКП "Залізничнетеплоенерго" та ЛКП "Львівтеплоенерго".

Адреси домогосподарств для обстеження відбирались з основи вибірки в межах кожної страти окремо з використанням механізму систематичного відбору.

У цілому по місту для обстеження споживачів послуг ЦТ, що мешкають у будинках *без ОСББ*, було відібрано 500 домогосподарств (400 домогосподарств основної вибірки і 100 домогосподарств резервної вибірки). Резервна вибірка була призначена для заміни домогосподарств, членів яких не вдалося застати вдома протягом трьох відвідувань, а також таких, які категорично відмовились від участі в обстеженні, тощо. Такий підхід застосовано з огляду на те, що важко було оцінити очікуваний рівень участі домогосподарств в обстеженні, враховуючі такі ризики як зимовий період, Новорічні та Різдвяні свята, підготовку та проведення у січні 2010 року чергових виборів Президента України.

Обсяг вибірки домогосподарств, що мешкають у будинках, *де створено ОСББ*, склав 150 домогосподарств (з них 100 домогосподарств основної вибірки і 50 домогосподарств резервної вибірки).

Обсяги вибірки розподілені за стратами, які відповідають шести адміністративним районам міста, пропорційно кількості домогосподарств генеральної сукупності – тобто, загальній кількості споживачів послуг ЦТ по шести адміністративних районах. Розподіл обсягів вибірки за стратами наведено у табл. 1.1.

У цілому в рамках обстеження, проведеного у місті Львові, було опитано:

- 346 домогосподарств - споживачів послуг ЦТ, що мешкають у будинках *без ОСББ*. Враховуючи, що за адміністративними даними загальна кількість абонентів, які мешкають у таких будинках, станом на початок січня 2010 року становила 114 647 домогосподарств, то, відповідно, одне обстежене домогосподарство з зазначеної сукупності представляло в середньому 331 домогосподарство відповідної страти;
- 95 домогосподарств - споживачів послуг ЦТ, що мешкають у будинках, *де створені ОСББ*. Оскільки за адміністративними даними кількість домогосподарств, що мешкають у будинках, де створені такі об'єднання, станом на початок січня 2010 року становила 10 029 домогосподарств, то, відповідно, одне опитане домогосподарство з зазначеної сукупності представляло в середньому 106 домогосподарств відповідної страти.

Розподіл кількості обстежених домогосподарств за стратами наведено у табл. 1.1.

Таблиця 1.1. Розподіл кількості обстежених домогосподарств за стратами

№ страти	Тип будинку	Район	Теоретичний обсяг вибірки		Фактичний обсяг вибірки	
			Кількість домо-господарств	*%*	*Кількість домо-господарств*	*%*
11	Будинки без ОСББ	Галицький	5	1,0	5	1,1
12		Залізничний	82	16,4	81	18,4
13		Личаківський	36	7,2	28	6,3
14		Сихівський	100	20,0	84	19,0
15		Франківський	84	16,8	70	15,9
16		Шевченківський	93	18,6	78	17,7
21	Будинки, де створено ОСББ	Галицький	2	0,4	3	0,7
22		Залізничний	28	5,6	23	5,2
23		Личаківський	5	1,0	3	0,7
24		Сихівський	33	6,6	28	6,3

25		Франківський	9	1,8	4	0,9
26		Шевченківський	23	4,6	34	7,7
Всього			**500**	**100,0**	**441**	**100,0**

1.2 Опитувальник інтерв'ю

Для проведення опитування домогосподарств було підготовлено бланки інтерв'ю.

Споживачам послуг ЦТ, що мешкають у *будинках, де не створено ОСББ,* під час інтерв'ю ставилося 44 запитання, а споживачам, що мешкають у будинках, де *створені ОСББ,* - 55 запитань.

Запитання стосувалися ступеню задоволеності мешканців міста якістю послуг опалення та гарячого водопостачання; зацікавленості щодо реалізації у будинках комплексного енергозберігаючого проекту та готовності до часткового фінансування відповідних робіт; думки споживачів щодо рівня діючих тарифів; самооцінки рівня добробуту, заборгованості за сплату послуг та причин її виникнення тощо. Крім того, анкета для респондентів, що мешкають у будинках, де створені об'єднання співвласників багатоквартирних будинків, містила низку питань щодо оцінки діяльності таких об'єднань.

1.3 Польові роботи

Вибіркове опитування було проведено в період із 21 січня по 21 лютого 2010 р.

Опитування проводилося 12-ма спеціально навченими інтерв'юерами. Відповідальність за якісне проведення опитування була покладена на супервайзера.

Інструктаж супервайзера та інтерв'юерів було проведено 21 січня 2010 року на основі спеціально розроблених інструкцій. Для забезпечення якості робіт у полі інтерв'юери заповнювали бланки відповідної звітності.

Навантаження на одного інтерв'юера складало в середньому 33 домогосподарства (25 домогосподарств, які мешкають у звичайних будинках, та 8 домогосподарств, які мешкають у будинках, де створені ОСББ).

1.4 Етапи обробки даних

Основними етапами обробки даних вибіркового обстеження були наступні:

- Введення інформації – первинні дані з паперових носіїв були введені у м. Києві з використанням спеціально розробленої програми вводу у середовищі CSPro. Введення даних здійснено трьома спеціально навченими операторами. Для забезпечення якості вводу даних використано процедуру подвійного введення з подальшою верифікацією (порівнянням) масивів даних та редагуванням виявлених помилок та неточностей;
- Контроль даних – здійснювався у декілька етапів: 1) візуальний контроль повноти і правильності заповнення анкет на місцевому та центральному рівні; 2) арифметичний і логічний контроль даних при введенні (дотримання переходів по запитаннях-фільтрах, вибір одного або декількох варіантів відповідей як це передбачено запитаннями анкети тощо); 3) арифметичний, логічний і статистичний контроль даних у сформованих масивах; 4) контроль результатів оцінювання показників;

- Чищення даних – полягало у виправлені помилок та невідповідностей, виявлених на етапах контролю. Для заповнення відсутніх значень ознак, необхідних для проведення аналізу даних, використано процедури імпутації.

1.5 Оцінювання показників

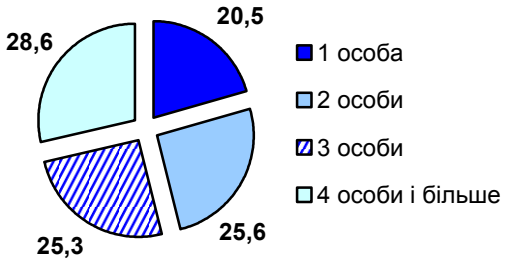
Оцінювання показників здійснено на основі прямих оціночних функцій з використанням Оцінювання показників здійснено на основі прямих оціночних функцій з використанням спеціально розрахованої системи статистичних ваг та стандартного статистичного пакету програм SPSS.

Для поширення результатів опитування споживачів послуг ЦТ на генеральну сукупність (тобто, всіх мешканців міста, які споживають послуги централізованого теплопостачання) розраховано систему статистичних ваг обстежених домогосподарств, яка враховує фактичні імовірності відбору домогосподарств, рівень участі домогосподарств в обстеженні, наявну актуальну адміністративну інформацію.

1.6 Загальна характеристика респондентів

Кожне четверте домогосподарство, що взяло участь в опитуванні, складається або з двох (25,6%), або з трьох (25,3 %) осіб. Домогосподарства-одинаки складають п'яту частину опитаних (рис. 1.1).

Рис. 1.1. Розподіл опитаних домогосподарств за кількістю членів, %



Більше половини обстежених домогосподарств проживають у 9-ти поверхових будинках (55,4%). Майже кожне третє домогосподарство (32,0%) проживає у будинках, що мають 5-7 поверхів. Загалом, частка тих, чиї квартири розміщено в будинках, які мають п'ять та більше поверхів, складає серед обстежених домогосподарств 95,2% (рис. 1.2).

Рис. 1.2. Поверховість будинків, в яких проживають респонденти, %

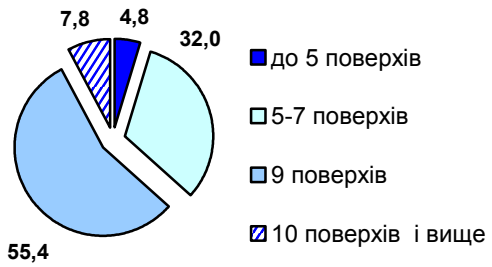
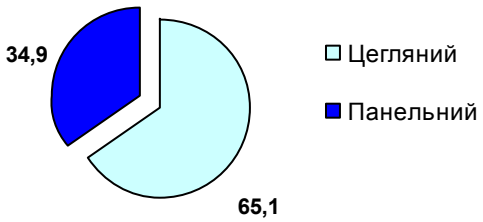


Рис. 1.3. Тип огороджувальної конструкції будинків, %



Квартири більшої частини респондентів розташовані у цегляних будинках (65,1%). Решта обстежених домогосподарств проживають у панельних будинках (рис. 1.3).

РОЗДІЛ 2. ГРОМАДСЬКА ДУМКА ЩОДО ЯКОСТІ ПОСЛУГ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ТЕПЛОПОСТАЧАННЯ, РІВНЯ ТАРИФІВ ТА ОБЛІКУ СПОЖИТИХ ПОСЛУГ

Серед опитаних домогосподарств всі (100%) користуються послугами централізованого опалення і 76,2% користуються послугами централізованого гарячого водопостачання.

Серед тих, хто використовує автономну систему підігріву води, переважна більшість (60,8%) застосовує газову колонку, ще третина (31,47%) – електричний бойлер, а 9,8% підігрівають воду на плиті.

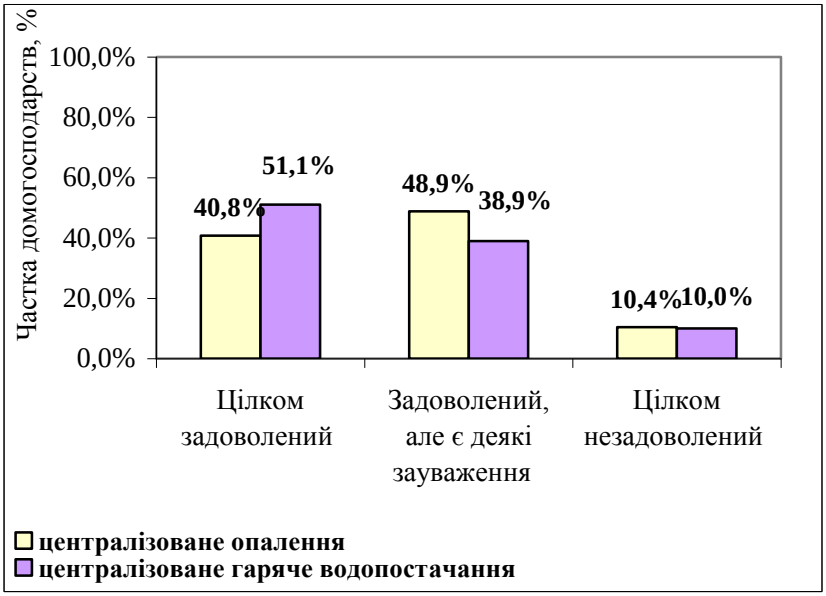
2.1 Задоволеність якістю послуг

Послуги опалення. Понад 40% опитаних домогосподарств міста Львова цілком задоволені якістю послуг централізованого опалення і майже кожен другий респондент (48,9%) «задоволений, хоча й має деякі зауваження».

Послуги гарячого водопостачання. Щодо послуг гарячого водопостачання, то частка задоволених їх якістю є дещо вищою. Так, до категорії «цілком задоволених» їх якістю віднесли себе близько половини опитаних (51,1%), частка тих, хто «задоволений, але має деякі зауваження» складає близько 40% респондентів.

Таким чином, переважна більшість (90% опитаних) у своїх відповідях підтвердили, що вони задоволені якістю послуг опалення та послуг гарячого водопостачання, які вони отримують від міських теплопостачальних підприємств (рис. 2.1.).

Рис. 2.1. Якою мірою Ви задоволені якістю послуг?
(у % до числа опитаних домогосподарств)



Задоволеність послугами в розрізі теплопостачальних підприємств[1]. Результати обстеження свідчать про те, що дещо вищим є відсоток задоволених послугами централізованого теплопостачання серед споживачів, які обслуговуються ЛКП «Львівтеплоенерго». Так, частка абсолютно задоволених послугами *опалення* цього теплопостачального підприємства становить 41,6% проти 38,7% серед споживачів послуг ЛКП «Залізничнетеплоенерго». Відповідно, частка цілком незадоволених якістю послуг опалення складає 9,5% проти 12,4%.

Частка абсолютно задоволених послугами централізованого *гарячого водопостачання* є так само вищою серед споживачів послуг ЛКП «Львівтеплоенерго» і складає майже 51,8%. Більш детальна інформація представлена у додатку 1, табл.2, 3.

Причини незадоволеності якістю послуг. Серед тих, хто не задоволений (цілком або частково) якістю послуг опалення[2], основними причинами свого невдоволення назвали наступні (рис. 2.2):

- перерви в теплопостачанні (відключення опалення) впродовж опалювального сезону – 55,3% опитаних;
- несвоєчасний початок опалювального сезону – 52,3% респондентів;
- фактична температура в приміщені була нижчою за нормативну (нижче +18°С) – 47,6%;
- дострокове закінчення опалювального сезону – 41,2%.

Найчастіше з зазначеними проблемами зустрічалися споживачі послуг централізованого опалення, що надаються ЛКП «Залізничнетеплоенерго» (див. додаток 1, табл. 4).

Отже, основними причинами, які викликають невдоволення споживачів якістю послуг опалення, є відключення опалення впродовж опалювального сезону та несвоєчасний його початок. З цією проблемою «*часто*» або «*іноді*» впродовж двох останніх опалювальних сезонів (2007-2009 рр.) стикалося кожне четверте із усіх опитаних домогосподарств.

[1]Частка споживачів послуг централізованого теплопостачання, що були опитані в ході даного дослідження, розподілена наступним чином: 70,7% респондентів є споживачами послуг ЛКП «Лвівтеплоенерго» та 29,3% опитаних домогосподарств обслуговуються ЛКП «Залізничнетеплоенерго» (додаток 1, табл. 1).

[2] Тут враховані всі домогосподарства, окрім тих, хто «повністю задоволений» якістю послуг.

Рис. 2.2. Які проблеми із наданням послуг централізованого опалення мали місце впродовж двох останніх опалювальних сезонів?
(у % до тих, хто повністю або частково незадоволений якістю послуг)

Щодо послуг централізованого гарячого водопостачання, то серед тих, хто не задоволений їх якістю [3], основними причинами свого невдоволення назвали наступні (рис. 2.3):

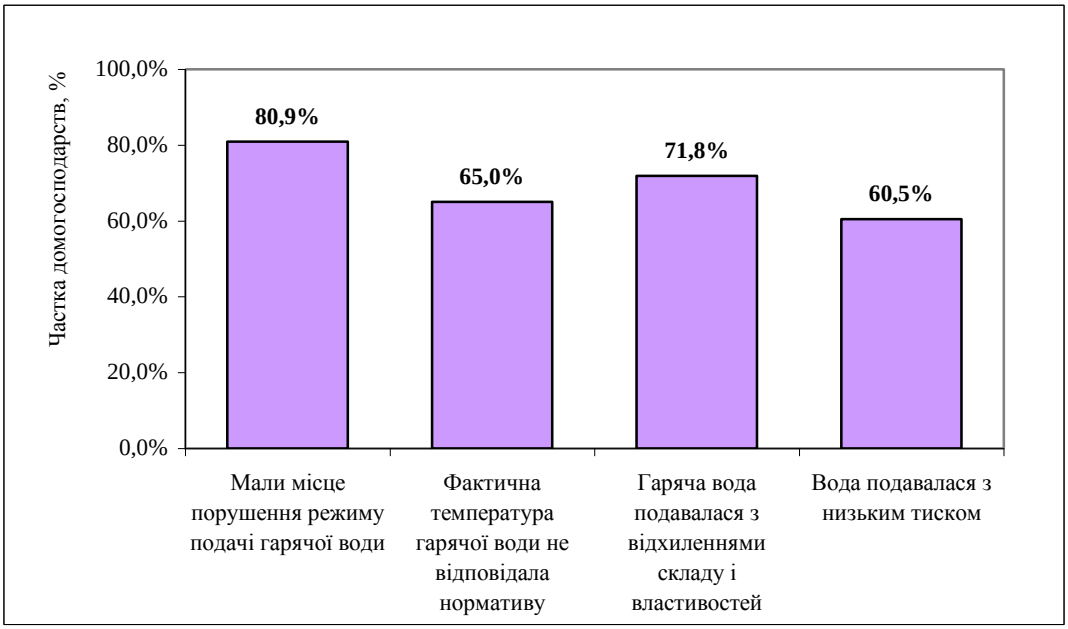
- мали місце перерви у постачанні гарячої води – 80,9% опитаних;
- гаряча вода подавалася з відхиленнями складу і властивостей (зміна кольору, неприємний запах тощо) – 71,8%;
- фактична температура гарячої води не відповідала нормативу (була нижчою +50°С) – 65,0%;
- вода подавалася з низьким тиском – 60,5%.

Таким чином, основною причиною, яка викликає невдоволення споживачів якістю послуг гарячого водопостачання, є перерви у постачанні або порушення режиму подачі гарячої води. З цією проблемою «*часто*» або «*іноді*» впродовж останнього року стикалося кожне друге із опитаних домогосподарств.

Варто також відмітити, що найчастіше з цією проблемою зустрічалися споживачі, послуги яким надаються ЛКП «Львівтеплоенерго» (див. додаток 1, табл.5).

[3] Тут також враховані всі домогосподарства, окрім тих, хто «повністю задоволений» якістю послуг.

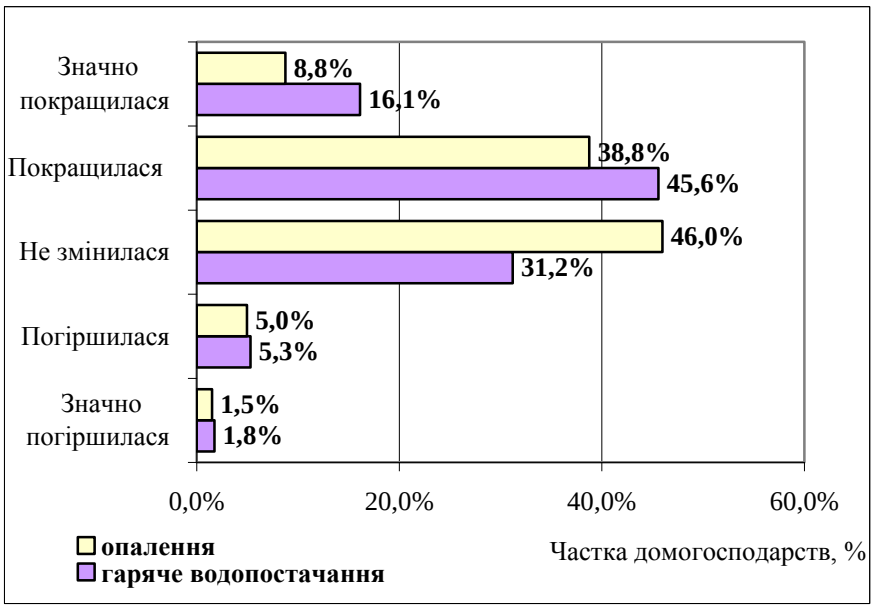
Рис. 2.3. Які проблеми із наданням послуг гарячого водопостачання мали місце впродовж останнього року?
(у % до тих, хто повністю або частково незадоволений якістю послуг)



Значна частина домогосподарств міста Львова, які користуються послугами централізованого теплопостачання, вважають, що у поточному опалювальному сезоні порівняно з попереднім якість послуг і централізованого опалення, і гарячого водопостачання певною мірою покращилася: таку думку висловили відповідно 47,5% та 61,7% домогосподарств.

Разом з тим, 46% користувачів послуг опалення та майже третина (31,2%) користувачів послуг гарячого водопостачання вважають, що якість послуг не змінилася (рис. 2.4.).

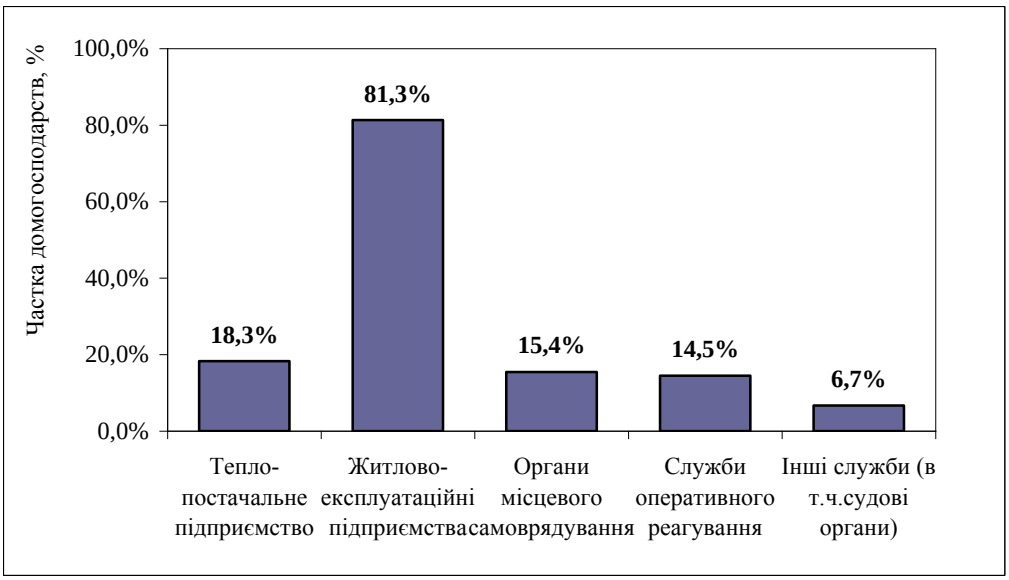
Рис. 2.4. Чи змінилася якість послуг централізованого теплопостачання за останній рік? (у % до числа опитаних домогосподарств)



На запитання «*Чи доводилося Вам або членам Вашого домогосподарства звертатися з заявами до комунальних служб або органів місцевого самоврядування у зв'язку з незадовільною якістю послуг, наданих протягом попереднього і поточного опалювальних сезонів*», близько чверті опитаних (24,8%) дали стверджувальну відповідь. Власне, такий відсоток звернень може свідчити про те, що: (1) або якість послуги цілком влаштовує респондентів; (2) або ж відсутня довіра у позитивному/належному вирішенні проблеми з боку структур, які відповідають за забезпечення мешканців міста послугами опалення.

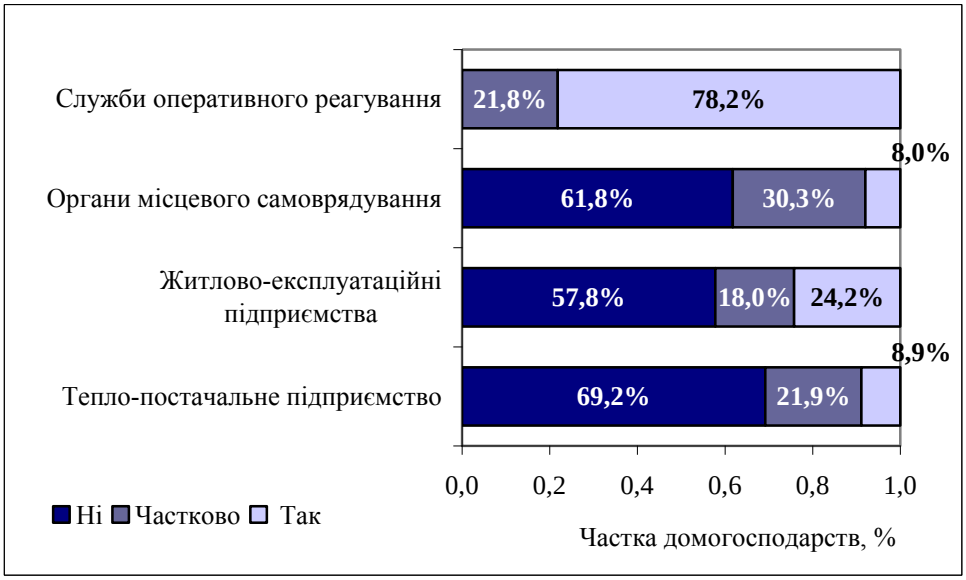
Серед домогосподарств, які зверталися із заявами та зверненнями у зв'язку з незадовільною якістю послуг централізованого опалення та гарячого водопостачання, переважна більшість (81,3% домогосподарств) зверталися до житлово-експлуатаційних підприємств, а майже кожне п'яте домогосподарство (18,3%) зверталося і/або до теплопостачального підприємства (рис. 2.5).

Рис. 2.5. До кого Вам доводилося звертатися із заявами у зв'язку з незадовільною якістю послуг теплопостачання, наданих протягом попереднього і поточного опалювальних сезонів? (у % до числа опитаних домогосподарств)



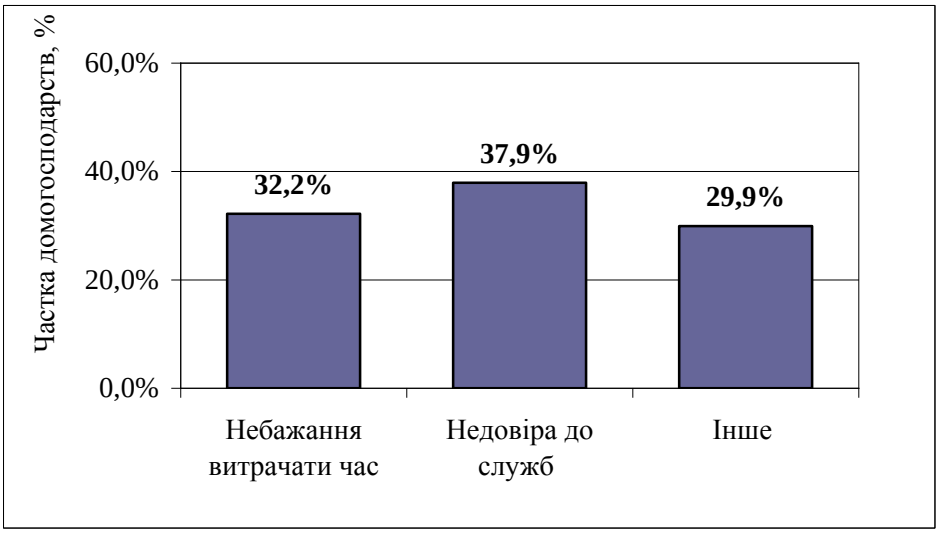
Серед домогосподарств, які зверталися до служб (установ) у зв'язку з незадовільною якістю послуг централізованого теплопостачання, найвищий відсоток повного або часткового задоволення заяв був за результатами звернення до служб оперативного реагування (100% повністю або частково задоволених заяв). При цьому житлово-експлуатаційними підприємствами та органами місцевого самоврядування задоволено повністю або частково близько 40% заяв, а теплопостачальними підприємствами – 30,8% (рис. 2.6).

Рис. 2.6. Чи була вирішена Ваша проблема у службах (установах), до яких Ви зверталися? (у % до тих, хто звертався з заявами)



Частка респондентів, які не зверталися до жодних служб (установ) із заявами щодо незадовільної якості послуг централізованого теплопостачання становить три чверті опитаних (75,2%). Щодо того, чому вони не зверталися з такими заявами, понад третина домогосподарств (37,9%) висловилося, що має сумніви (недовіру до служб) щодо можливого вирішення проблеми, ще 32,2% повідомили про своє небажання витрачати час на встановлення причин незадовільної якості. Майже третина домогосподарств серед «інших причин» зазначили про те, що у зверненні до відповідних служб (установ) не було вагомих причин чи потреби у цьому (рис. 2.7).

Рис. 2.7. Чому Ви нікуди не зверталися у зв'язку з незадовільною якістю послуг централізованого теплопостачання, з чим це було пов'язано? (у % до тих, хто не звертався з заявами)

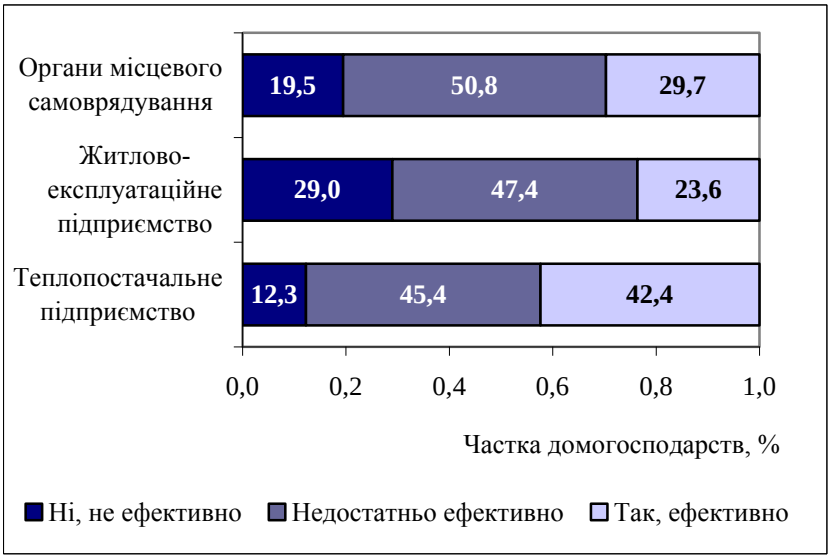


Разом з цим, респондентам було запропоновано оцінити ефективність роботи комунальних служб та органів місцевого самоврядування щодо забезпечення споживачів послугами належної якості. Найбільш ефективно, на думку домогосподарств, працюють теплопостачальні підприємства. Про це зазначили 42,4%

домогосподарств. У розрізі теплопостачальних підприємств міста Львова, відсоток відповідей щодо ефективної роботи теплопостачальних підприємств є практично однаковим (додаток 1, табл. 6).

Роботу органів місцевого самоврядування ефективною вважають 29,7% опитаних, і майже кожне четверте домогосподарство вважає ефективною роботу житлово-експлуатаційних підприємств (рис. 2.8).

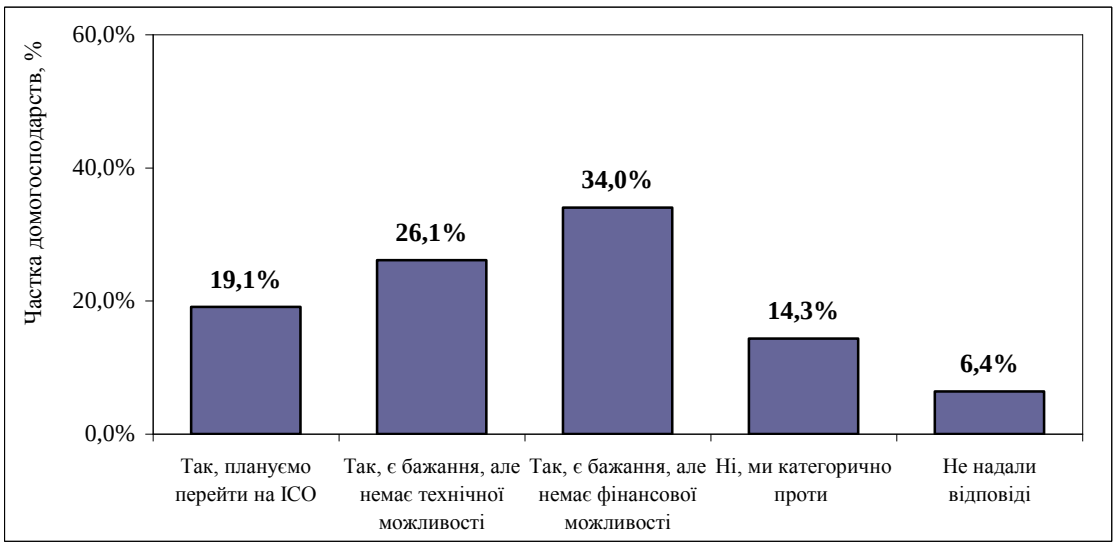
Рис. 2.8. Як Ви вважаєте, чи ефективно працюють комунальні служби і органи місцевого самоврядування для забезпечення споживачів послугами належної якості? (у % до числа опитаних домогосподарств)



У ході опитування оцінювалося бажання респондентів перейти на індивідуальну систему опалення (ІСО). Кожне третє домогосподарство підтвердило, що мають таке бажання, але при цьому зазначили, що не мають фінансової можливості перейти на індивідуальну систему опалення (рис. 2.9).

Близько п’ятої частини опитаних (19,1%) підтвердили свій намір здійснити перехід на ІСО найближчим часом. Разом з тим 14,3% опитаних висловилися категорично проти власне самої ідеї встановлення ІСО у багатоквартирних будинках (рис. 2.9).

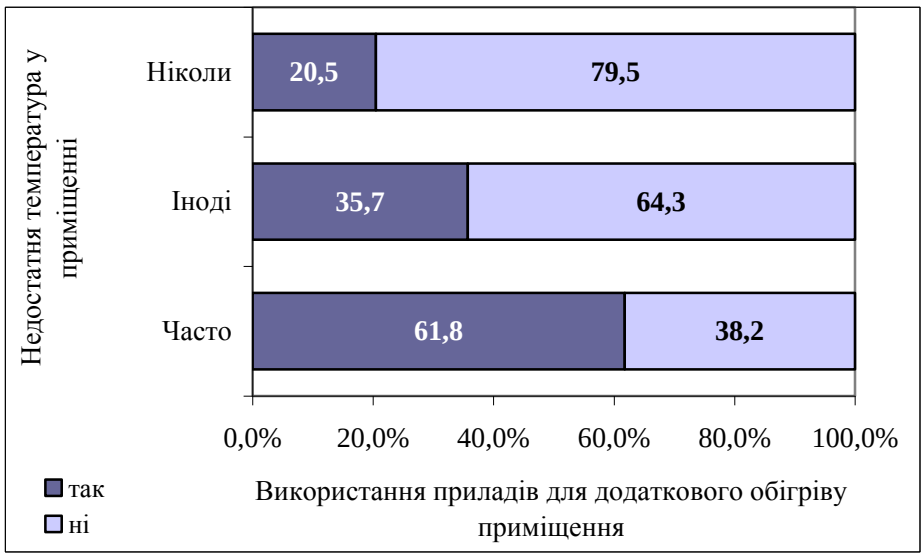
Рис. 2.9. Чи маєте Ви бажання перейти на індивідуальну систему опалення (ІСО) за рахунок власних коштів? (у % до числа опитаних домогосподарств)



У ході обстеження було встановлено, що з метою підвищення комфортності проживання мешканці міста використовують додаткові засоби обігріву. Так, зокрема, на запитання «*Чи використовуєте Ви які-небудь прилади для додаткового обігріву приміщення?*» кожне четверте домогосподарство (24,9%) надало стверджувальну відповідь. При цьому, у якості приладів для додаткового обігріву приміщення мешканці міста використовують, як правило, електрообігрівач (80,3% з числа домогосподарств, що використовують додаткові прилади) та/або газову духовку чи газову плиту (15,9% опитаних). Кондиціонер у якості додаткового засобу обігріву помешкання використовують 8,7% домогосподарств.

Результати проведеного дослідження засвідчили, що існує тісний взаємозв'язок між тими, хто впродовж опалювального сезону «*іноді*» або «*часто*» відчував проблему недостатньої температури в помешканнях та тими, хто використовував додаткові засоби для їх обігріву (рис. 2.10).

Рис. 2.10. Взаємозв'язок між «незадоволеністю» респондентів температурою в опалювальному приміщенні та використанням додаткових засобів обігріву (у % до опитаних респондентів у кожній групі)

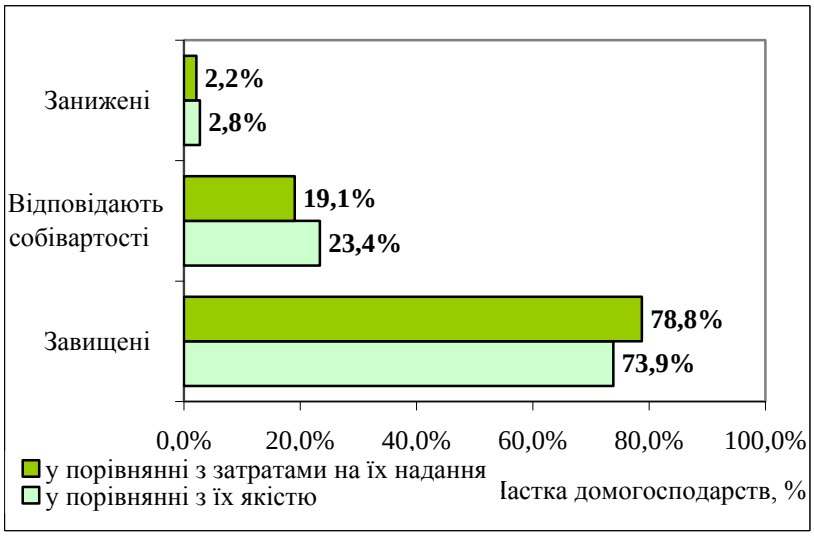


2.2 Думка респондентів про рівень тарифів на послуги теплопостачання

Відповідаючи на запитання щодо обізнаності з механізмом нарахувань за спожиті послуги, лише половина опитаних домогосподарств (49,4%) повідомили про те, що вони знають, яким чином здійснюються нарахування.

Понад 73% споживачів висловили думку, що тарифи на послуги централізованого теплопостачання є завищеними порівняно як із витратами на їх надання, так і з їх якістю (рис. 2.11).

Рис. 2.10. Думка респондентів щодо відповідності рівня тарифів на послуги централізованого теплопостачання їх собівартості та якості (у % до опитаних домогосподарств)



Така думка існує, зокрема, через недостатню поінформованість споживачів щодо рівня та структури тарифів на послуги, які надаються теплопостачальними підприємствами.

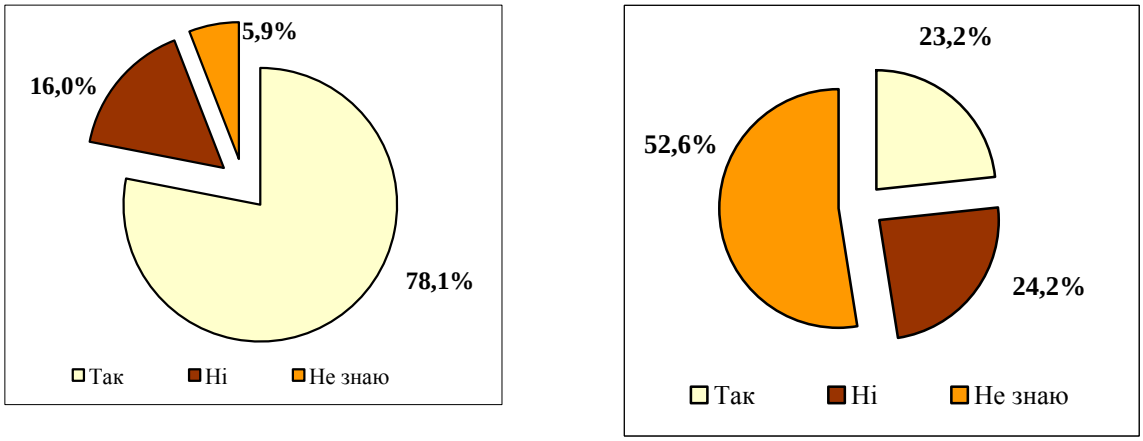
2.3 Прилади обліку та регулювання теплопостачання

Квартирні прилади обліку гарячої води встановлені у 78,1% домогосподарств.

Будинкові прилади обліку гарячої води мають 23,2% респондентів, а ще 24,2% домогосподарств таких приладів не має. Варто зазначити, що кожне друге домогосподарство не змогло відповісти на це питання (рис. 2.12).

Рис. 2.12. Чи встановлені у Вас прилади обліку гарячої води? (у % до опитаних)

а) квартирні **б) будинкові**

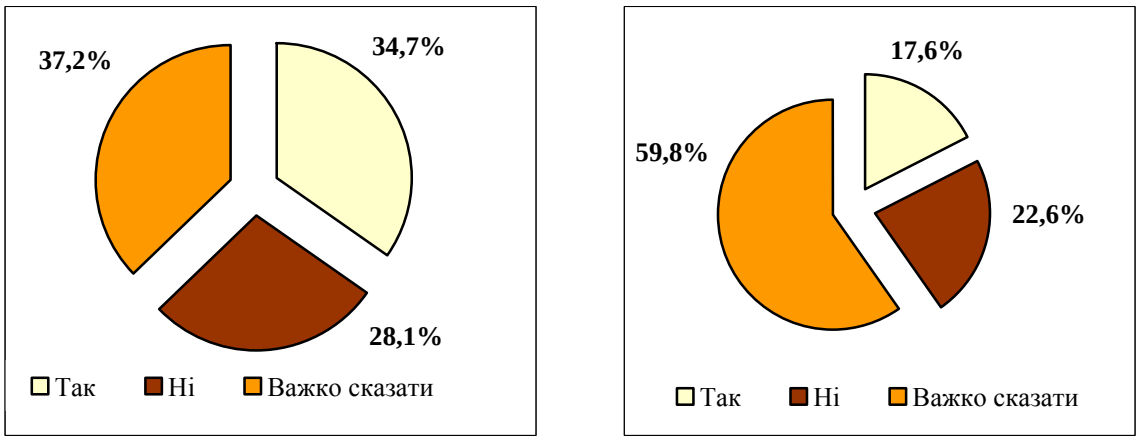


Серед тих, хто не має приладів обліку гарячої води, бажання встановити такі прилади у себе в квартирах висловили 34,7% респондентів. Разом з цим, 17,6% опитаних зазначили також про своє бажання встановити *будинкові* прилади обліку гарячої води (рис. 2.13).

Варто зауважити, що понад третина домогосподарств не змогла визначитися щодо бажання встановлювати *квартирний* прилад обліку гарячої води, а кожне друге домогосподарство - щодо *будинкового* приладу обліку.

Рис. 2.13. Чи хотіли би Ви встановити прилади обліку гарячої води? (у % до тих, хто не має відповідних приладів)

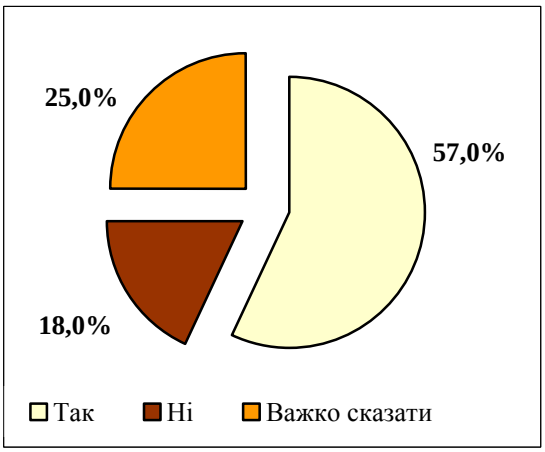
а) квартирні **б) будинкові**



На запитання «*Чи встановлений у Вас будинковий прилад обліку теплової енергії, спожитої на опалення?*» 44,8% респондентів надали стверджувальну відповідь. Разом з тим, кожне трете домогосподарство (37,4%) зазначило, що вони не знають, чи встановлено такий прилад у їхньому будинку.

Серед тих, хто не має будинкового приладу обліку теплової енергії, спожитої на опалення (а таких серед опитаних 17,8%), бажання встановити його висловили 57% респондентів (рис. 2.14).

Рис. 2.14. Чи хотіли б Ви встановити будинковий прилад обліку теплової енергії, спожитої на опалення? (у % до тих, хто його не має)



Під час опитування цікавилися думкою респондентів щодо відповідності сум нарахувань обсягам спожитих ними послуг теплопостачання. Результати виявилися наступними:

- понад 70% опитаних зазначили, що сума нарахувань є завищеною;
- 28,0% домогосподарств вважають, що сума, яка виставляється в рахунках до оплати, відповідає обсягам спожитих ними послуг.

Як не дивно, думка щодо завищеної суми, яка виставляється в рахунках до оплати за послуги, є характерною не лише для тих, хто не має приладів обліку, але також і для тих, хто розраховується за спожиті послуги за показниками приладів обліку.

Це може свідчити про те, що серед споживачів існує усталена думка про невідповідність між обсягами та вартістю спожитих послуг. Причиною цього може бути як недостатня якість послуг, так і слабка інформаційно-роз’яснювальна робота серед населення тощо.

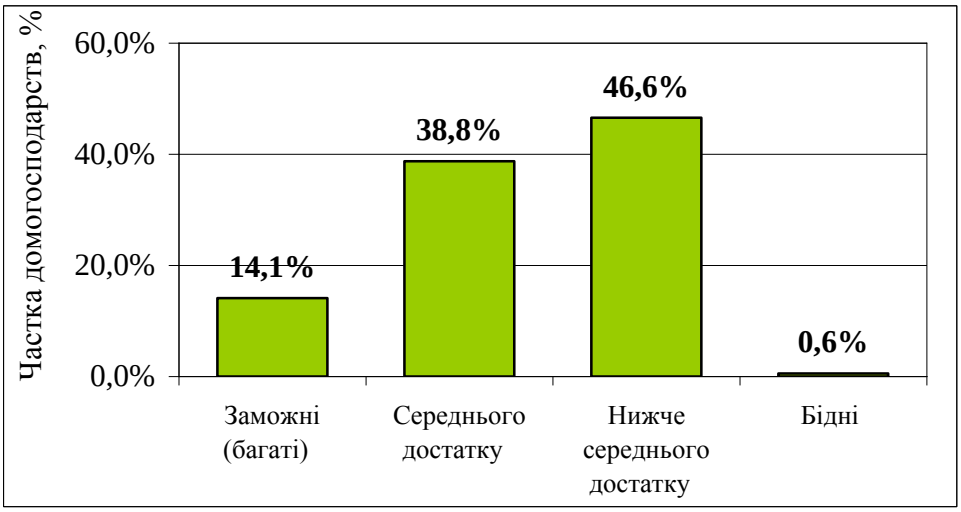
РОЗДІЛ 3: ПЛАТОСПРОМОЖНІСТЬ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ТЕПЛОПОСТАЧАННЯ ТА ЇХ ГОТОВНІСТЬ ДО ВПРОВАДЖЕННЯ ЕНЕРГОЕФЕКТИВНИХ ЗАХОДІВ

3.1 Оцінка респондентами свого матеріального стану

За самооцінкою рівня добробуту майже кожне друге домогосподарство міста Львова (38,8%) вважає себе домогосподарством середнього рівня достатку, а 46,6% опитаних домогосподарств оцінюють рівень свого добробуту нижчим за середній по місту. Частка тих, хто вважає себе бідним, є мізерною (0,6% опитаних)[4].

Разом з тим, 14,1% домогосподарств визнали себе заможними (багатими) – рис. 3.1.

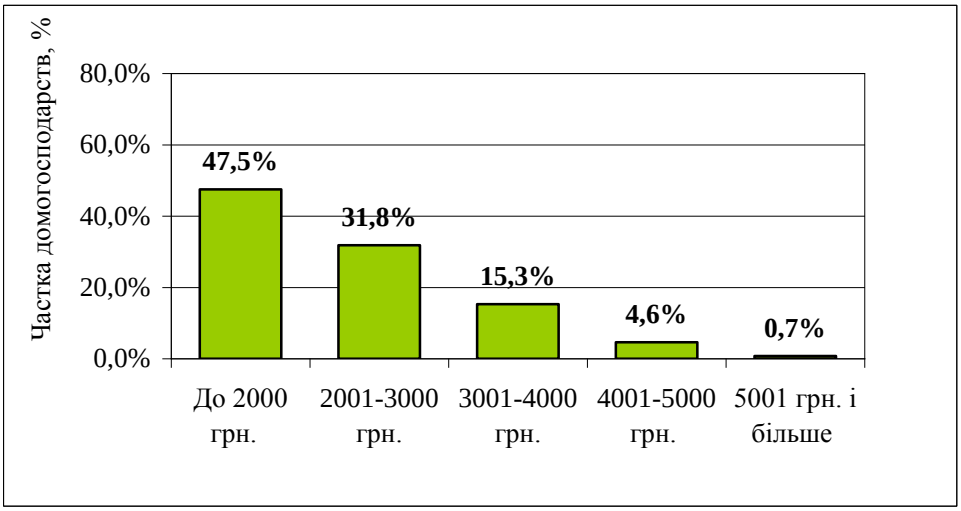
Рис. 3.1. Самооцінка домогосподарствами рівня свого матеріального добробуту (у % до тих, хто надав відповідь)



Щодо рівня середньомісячного доходу родини, відповіді респондентів свідчать про те, що для переважної більшості опитаних (79,3%) він становить в середньому до 3000 грн. на місяць (рис. 3.2).

[4] 0,6% складає лише 3 домогосподарства у вибірці.

Рис. 3.2. Яким є рівень доходу Вашої родини в середньому на місяць? (у % до опитаних, що надали відповідь)



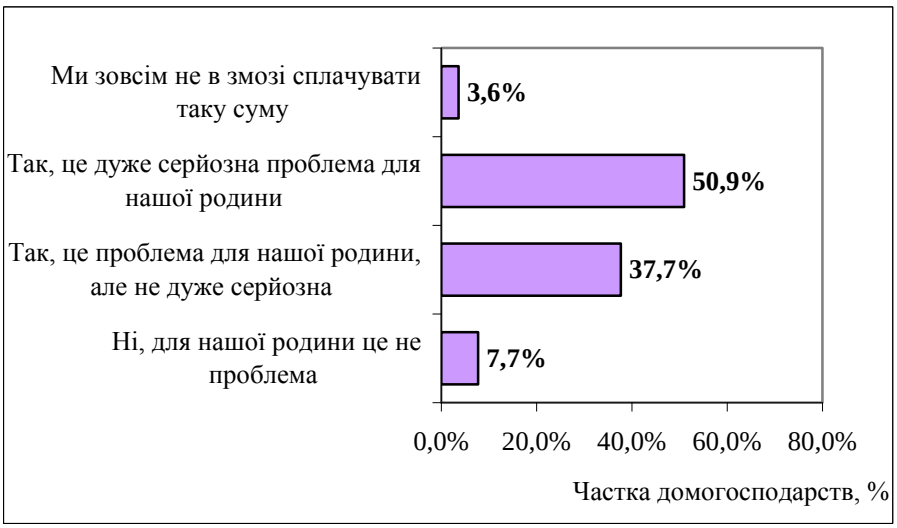
Понад 15% домогосподарств відповіли, що середньомісячний дохід їхньої родини коливається в межах від 3001 до 4000 грн. І тільки 5,3% домогосподарств повідомили, що середньомісячні доходи їхньої сім'ї перевищують 4000 грн.

Тут варто також відмітити, що 7,3% опитаних домогосподарств відмовилися надати відповідь на запитання щодо рівня доходів своєї родини.

Насторожує той факт, що для половини домогосподарств (50,9%) оплата послуг централізованого теплопостачання є дуже серйозною проблемою, а 3,6% домогосподарств зізналися, що вони взагалі не в змозі оплачувати рахунки (рис. 3.3). Понад третина домогосподарств оплату послуг теплопостачання вважають проблемою, хоча і не дуже серйозною для їхньої родини. І лише 7,7% респондентів відмітили, що розмір плати за послуги теплопостачання не є проблемою для їхньої сім'ї.

Рис. 3.3. Чи вважаєте Ви, що при нинішньому Вашому сімейному бюджеті розмір плати за послуги теплопостачання дуже великий для Вашої родини?

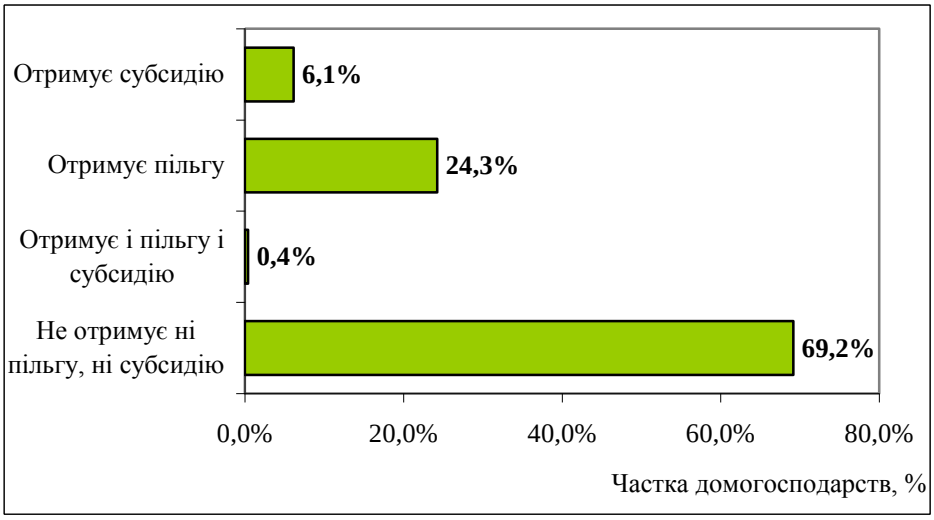
(у % до опитаних домогосподарств)



Цікавим виявився той факт, що серед опитаних лише 30,8% домогосподарств отримують пільгу або субсидію на оплату житлово-комунальних послуг. Переважна

більшість респондентів (близько 70%) повідомили, що вони не користуються ні пільгами, ні субсидіями з оплати житлово-комунальних послуг (рис. 3.4).

Рис. 3.4. Чи отримуєте Ви або члени Вашої родини пільгу чи субсидію на оплату ЖКП? (у % до тих, хто надав відповідь)

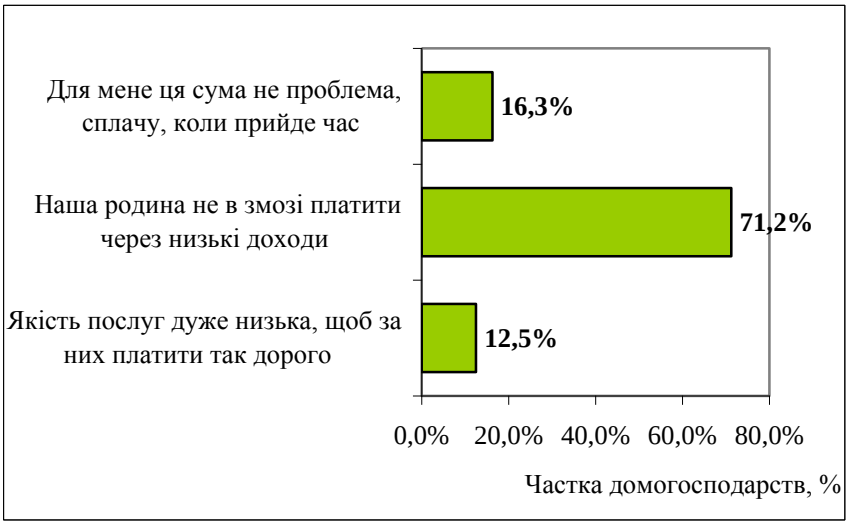


3.2 Заборгованість населення з оплати послуг

За результати опитування було встановлено, що 11,6% домогосподарств станом на 1 грудня 2009 року мають заборгованість з оплати послуг централізованого теплопостачання.

Основною причиною заборгованості понад дві третини домогосподарств (71,2%) назвали низький рівень своїх доходів, а 12,5% респондентів накопичили борг через те, що послуги централізованого теплопостачання мають, на їх думку, дуже низьку якість, а тому вони не бажають платити за них так дорого. Ще 16,3% опитаних вказали, що сплата боргу для них не є проблемою і вони сплатять його, коли прийде час (рис. 3.5).

Рис. 3.5. З яких причин у Вас утворилась заборгованість із оплати послуг централізованого теплопостачання? (у % до тих, хто накопичив заборгованість)

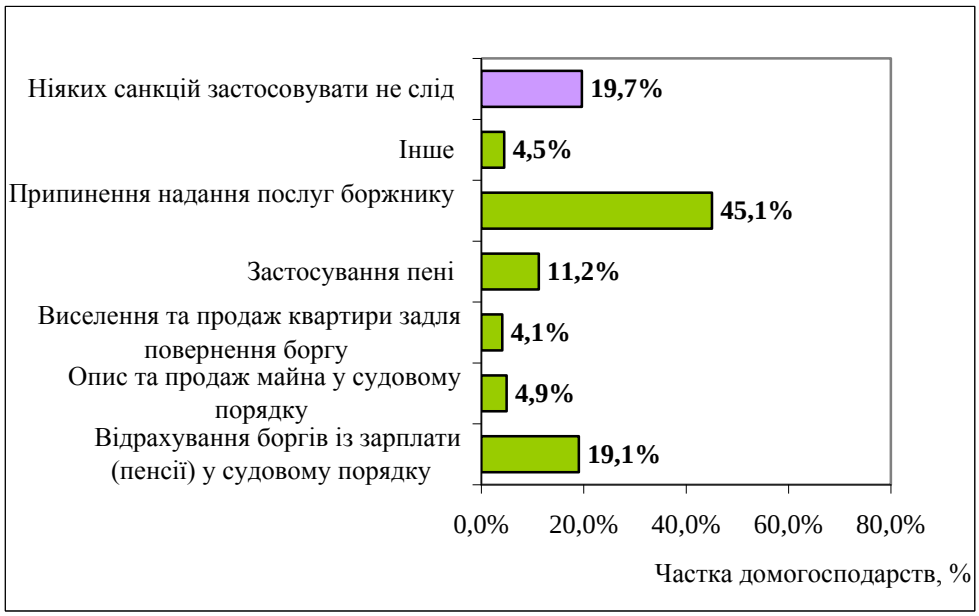


Щодо можливих *штрафних заходів* по відношенню до тих, хто відмовився оплачувати послуги теплопостачання або оплачує їх нерегулярно, майже кожен другий респондент ефективним засобом боротьби з тими, хто не оплачує послуги, назвав припинення

надання послуг боржнику. Майже кожне п'яте домогосподарство вважає, що з боржників необхідно обов'язково утримати всю суму заборгованості шляхом відрахування боргів із зарплати (пенсії) у судовому порядку (рис. 3.6).

На підтримку ідеї відновлення пені висловилося лише 11,28% домогосподарств хоча, власне, цей захід, без сумніву, сприяв би покращанню платіжної дисципліни населення, відновленню «регулярності» платежів.

Рис. 3.6. Які, на Ваш погляд, штрафні заходи слід застосовувати до тих, хто відмовився оплачувати спожиті послуги? (у % до опитаних)



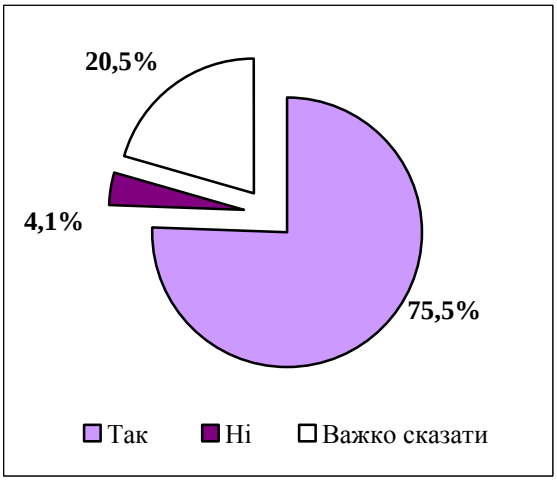
Насторожує той факт, що майже кожне п'яте домогосподарство (19,7%) підтримують ідею залишати боржників безкарними («*ніяких санкцій застосовувати не слід*»), що може свідчити про низьку громадянську позицію цієї частини мешканців міста і їх не переймання проблемами забезпечення населення якісними послугами централізованого теплопостачання.

3.3 Обізнаність про енергоефективні заходи

Респондентів просили висловити власну думку щодо важливості для України проблеми енергозбереження. Відповідаючи на це запитання, три чверті опитаних домогосподарств (75,5%) зазначили, що вирішення проблеми енергозбереження є пріоритетним і невідкладним завданням для нашої країни (рис. 3.7.).

Разом з цим, кожен п'ятий респондент не зміг визначитися з відповіддю на запитання щодо важливості проблеми енергозбереження для нашої країни.

Рис. 3.7. Як на Вашу думку, чи є енергозбереження одним з першочергових завдань для України? (у % до опитаних домогосподарств)



Малозатратні енергозберігаючі заходи. Серед *малозатратних* заходів для збереження тепла в квартирі найбільш ефективними респонденти вважають:

- заклеювання вікон на зиму (55,0% опитаних);
- закривання вхідних дверей, скління та заклеювання вікон у під'їздах (45,2%);
- підгортання штор для відкриття батарей (37,4%);

Названі вище заходи найчастіше використовуються респондентами у своїх квартирах.

Найменш ефективним заходом, на думку респондентів, є фарбування батарей у коричневий колір, тому і застосовують вони його вкрай рідко (лише 4,2% опитаних).

Важливо відмітити, що кожне п’яте домогосподарство *жоден* із внесених до переліку малозатратних заходів не вважає ефективним, а майже кожне третє домогосподарство не застосовує їх у своїй квартирі (рис.3.8).

Рис. 3.8. Чи вважаєте Ви ефективними малозатратні заходи для збереження тепла в квартирі і чи застосовуєте Ви їх? (у % до опитаних домогосподарств)

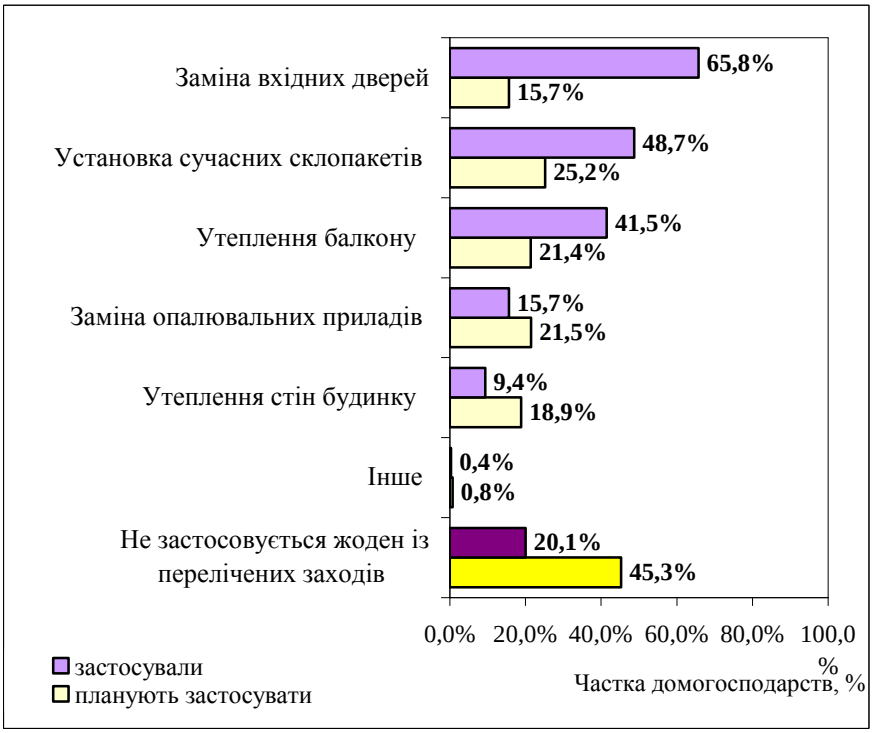
Разом з цим, мешканці міста Львова активно застосовують інші енергозберігаючі заходи, які дозволяють ефективніше використовувати тепло, однак для свого впровадження потребують грошових витрат.

Так, зокрема, близько 68,5% опитаних домогосподарств замінили вхідні двері. Майже кожне друге домогосподарство замінило вікна, встановивши сучасні склопакети, понад 40% домогосподарств утеплило балкони,, а ще 15,7% – замінило у квартирах опалювальні прилади. Незначна частка опитаних (лише 9,4% респондентів) зазначили, що провели роботи з «локального» утеплення зовнішніх стін будинку (рис. 3.9).

Декілька респондентів зазначили, що задля ефективного використання тепла у своїй квартирі вони утеплили підлогу.

Разом з тим, результати опитування засвідчили, що кожне п’яте домогосподарство міста не застосовувало жодних заходів щодо збереження тепла у своїх квартирах (з них 69,4% домогосподарств тому, що не мають фінансової можливості, ще 20,6% тому, що вони не мають у цьому потреби, і 10,0% вказали, що причиною є недостатня поінформованість щодо ефективності цих заходів).

Рис. 3.9. Які з перелічених заходів, що дозволяють ефективніше використовувати тепло, Ви застосували чи плануєте застосувати у своїй квартирі? (у % до числа опитаних домогосподарств)



На запитання щодо *намірів* впроваджувати енергозберігаючі заходи у своїх квартирах, респонденти зазначили наступне (рис. 3.3):

- планують замінити вікна на сучасні склопакети – 25,2% із числа опитаних домогосподарств;
- збираються замінити у квартирах опалювальні прилади та утеплити балкон – понад 21% респондентів;
- будуть проводити «локальне» утеплення зовнішніх стін будинку – майже кожне п’яте домогосподарство;
- мають намір змінити вхідні двері – 15,7% домогосподарств.

З числа тих домогосподарств, які вже впровадили або планують впровадити зазначені енергозберігаючі заходи, переважна більшість (82,5%) роблять це за рахунок власних заощаджень. Майже кожне десяте домогосподарство (8,9%) розраховує на кредит, взятий у банку, а 7,1% домогосподарств реалізують заходи зі збереження тепла за рахунок коштів, позичених у родичів, другів, колег (рис. 3.10).

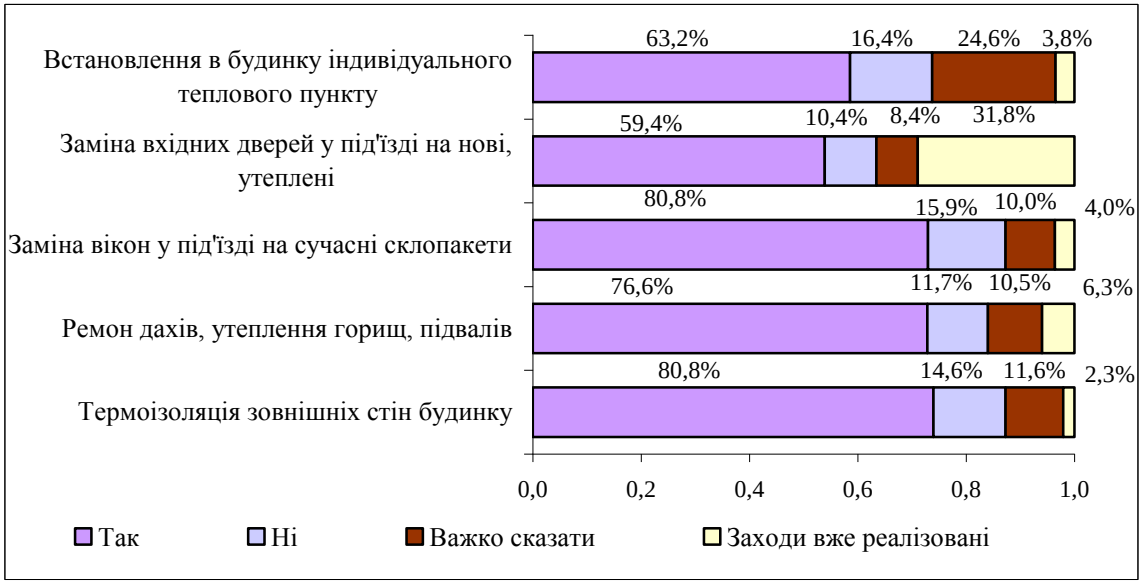
Рис. 3.10. За рахунок яких коштів Ви впровадили або плануєте впровадити енергозберігаючі заходи? (у % до числа опитаних домогосподарств)

3.4 Готовність до впровадження енергоефективних заходів

У зв'язку з тенденцією до подорожчанням природного газу і зростанням вартості послуг теплопостачання в ході опитування було досліджено зацікавленість домогосподарств міста Львова в реалізації певних енергозберігаючих заходів у житлових будинках. Отримані відповіді були наступними (рис. 3.11):

- найбільшою мірою домогосподарства міста зацікавлені у проведенні робіт з термоізоляції зовнішніх стін житлового будинку та замінити вікна в під'їздах на сучасні склопакети, на що вказали 80,8% опитаних;
- понад три чверті домогосподарств (76,6%) висловлюють свою зацікавленість у ремонті дахів, утепленні горищ, підвалів;
- понад 60% домогосподарств підтримують ідею встановлення в своєму будинку індивідуального теплового пункту (ІТП);
- провести заміну вхідних дверей на нові, утеплені бажають близько половини респондентів (59,4%), оскільки понад третина домогосподарств зазначили, що такі заходи *вже реалізовані* в їхньому будинку.

Рис. 3.11. Чи зацікавлені Ви в реалізації наступних енергозберігаючих заходів у Вашому будинку? (у % до опитаних)



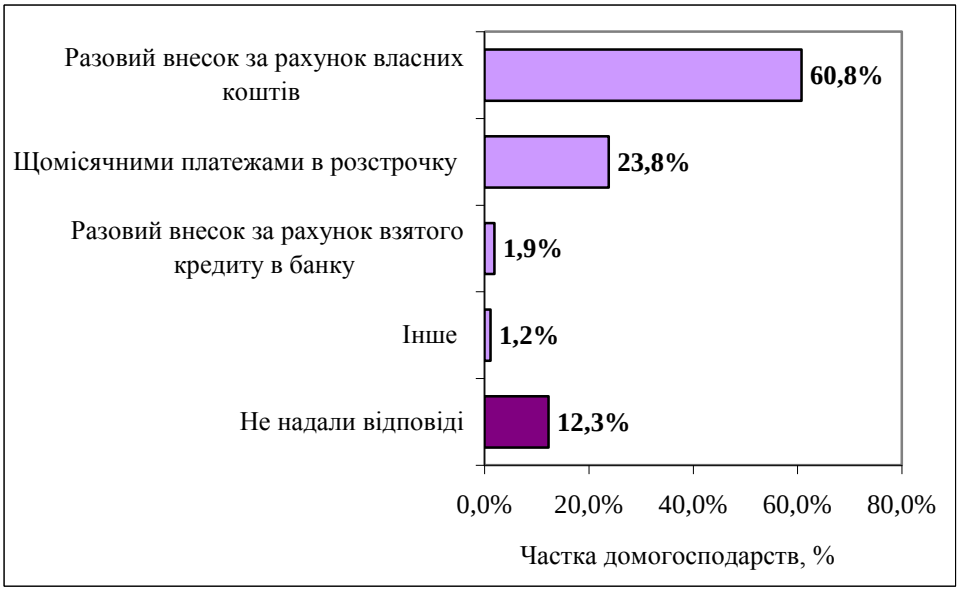
Отже, результати обстеження свідчать, що мешканці міста Львова мають значну зацікавленість у реалізації енергозберігаючих заходів, які, серед іншого, сприятимуть покращанню умов проживання.

Разом з тим, варто відмітити, що немалою є частка респондентів (від 8% до 25%), яким «*важко відповісти*», чи зацікавлені вони у реалізації вищенаведених заходів, чи ні. Достатньо високою виявилася частка таких респондентів, коли їх просили висловити своє ставлення до встановлення ІТП у будинку (майже 25%). На наш погляд, однією з причин цього може бути низька обізнаність населення про це обладнання, а також про ті потенційні вигоди, які може забезпечити його встановлення. У зв’язку з цим, нагальною є розробка і розповсюдження серед споживачів послуг централізованого опалення інформаційних матеріалів про прилади і обладнання, встановлення яких сприятиме економії теплової енергії, а також витрат споживачів на оплату послуг.

Зрозуміло, що реалізація енергозберігаючих заходів у житлових будинках потребує чималих коштів. Передбачається, що одним із джерел фінансування цих робіт мають бути кошти мешканців житлових будинків.

У цілому свою готовність зробити грошовий внесок у часткове фінансування реалізації енергозберігаючого проекту у будинку висловили 64,8% респондентів. Серед них 60,3% виявили бажання здійснити разовий внесок за рахунок власних коштів. Ще близько чверті опитаних (23,8%) надають перевагу щомісячним платежам у розстрочку. Лише близько 2% домогосподарств готові спів фінансувати енергозберігаючий проект за рахунок кредиту, взятого в банку (рис. 3.12).

Рис. 3.12. В якій формі Ви готові зробити свій власний внесок у часткове фінансування енергозберігаючого проекту? (у % до опитаних, готових зробити власний внесок)



Ті, хто не зміг визначитися з формою своєї участі у фінансуванні енергозберігаючих заходів у будинку (таких виявилося 1,2%), висловили побажання спершу визначитися із загальною сумою витрат на реалізацію проекту, а потім вже вести мову щодо найбільш прийнятної форми грошового внеску з боку мешканців будинку.

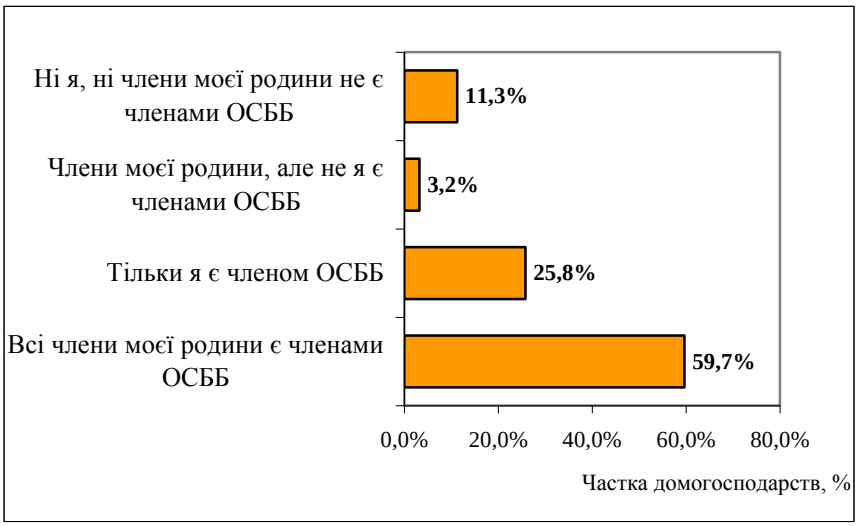
РОЗДІЛ 4: РОЛЬ ОСББ ТА ЇХНІЙ ВПЛИВ НА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕШКАНЦІВ ПОСЛУГАМИ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ТЕПЛОПОСТАЧАННЯ

4.1 Оцінка діяльності об'єднання співвласників багатоквартирного будинку

Під час опитування домогосподарствам, які мешкають у будинках, де створено ОСББ, було поставлено ряд додаткових запитань, які стосувалися обізнаності щодо діяльності ОСББ у їхньому будинку.

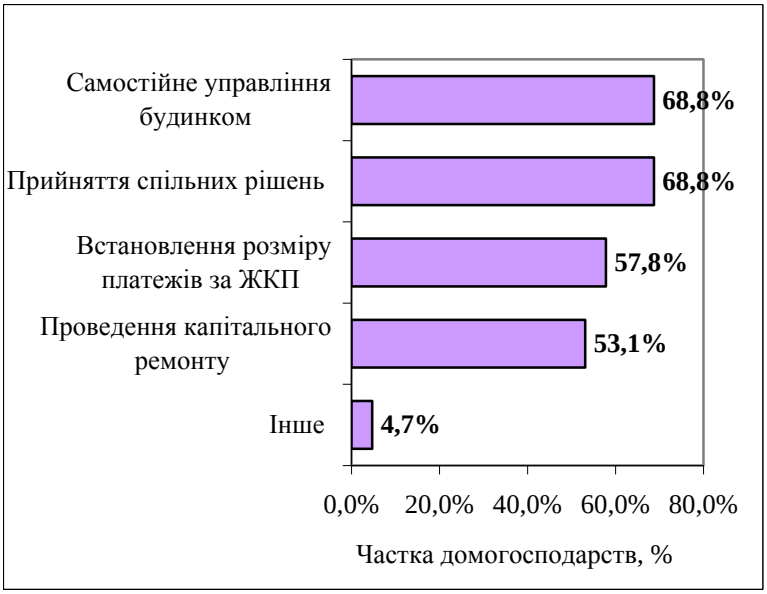
На запитання щодо членства в ОСББ майже 60% респондентів відповіли, що всі члени їхньої родини є членами ОСББ. Ще чверть респондентів зазначили, що лише вони (*одноосібно)* є членом ОСББ, створеному у їхньому будинку (тобто, один представник від домогосподарства). Разом з тим, 11,3% зазначили, що жоден з членів їхньої родини не є членом ОСББ (рис. 4.1).

Рис. 4.1. Чи Ви або члени Вашої родини є членами ОСББ? (у % до числа опитаних домогосподарств)



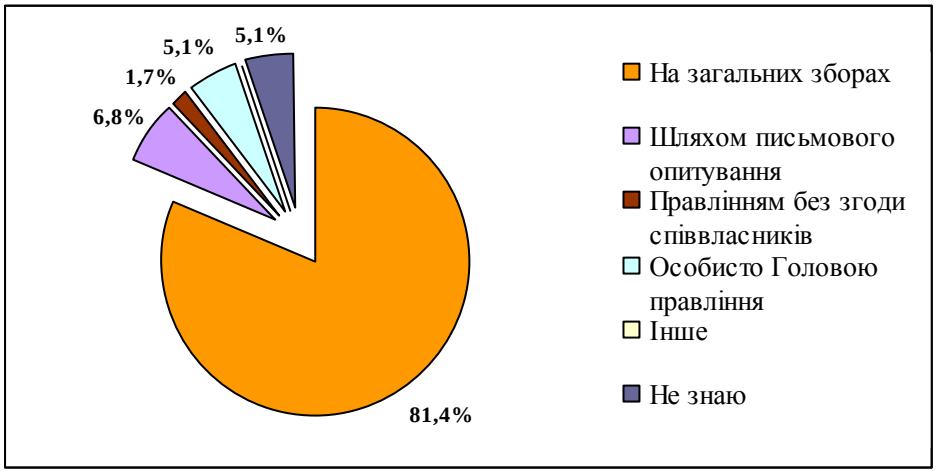
Більшість опитаних переконані, що основним призначенням ОСББ є самостійне управління будинком та прийняття спільних рішень (на це вказали 68,8% респондентів). Понад половина опитаних вважає також, що основне призначення ОСББ може полягати у встановленні платежів за житлово-комунальні послуги та проведенні капітального ремонту (рис. 4.2).

Рис. 4.2. Яким, на Вашу думку, є призначення об'єднання співвласників багатоквартирного будинку? (у % до числа опитаних домогосподарств)



Респондентам було поставлене запитання щодо способу прийняття рішення в ОСББ. Переважна більшість (81,4%) відповіли, що рішення приймаються на загальних зборах, близько 7% респондентів вказали, що рішення у їхньому ОСББ приймаються шляхом письмового опитування, а у 5 випадках із 100 рішення приймаються або Правлінням (без власників), або особисто Головою правління (рис. 4.3).

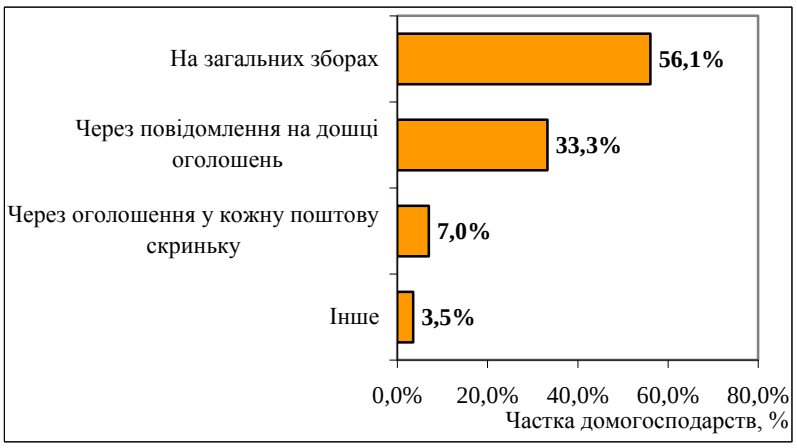
Рис. 4.3. Яким чином приймаються рішення в Вашому ОСББ? (у % до числа опитаних домогосподарств)



Найбільш поширеною формою дізнатися про прийняте загальними зборами /письмовим опитуванням рішення є його проголошення безпосередньо на загальних зборах, про що зазначили понад половина опитаних (56,1%). У кожному третьому випадку рішення доводилися до відома мешканців будинку шляхом вивішування повідомлення на дошці оголошень (рис. 4.4)[5].

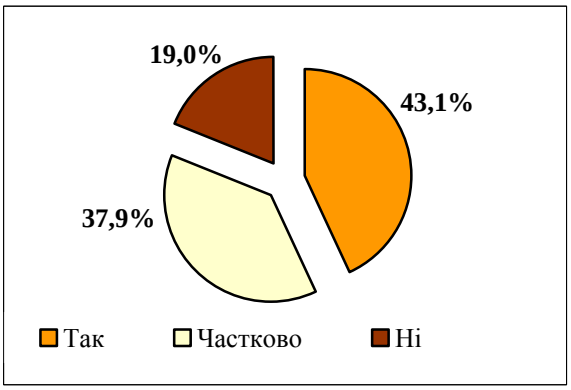
[5] Необхідно також відмітити, що 10,9% респондентів відмовилися надати відповідь на це питання.

Рис. 4.4. Як Ви дізнаєтесь про рішення, що прийняті ОСББ? (у % до числа тих, хто надав відповідь)



Слід констатувати, що більшість опитаних (81%) переконані у тому, що їхня особиста позиція впливає (тією чи іншою мірою) на прийняття рішення в ОСББ. Разом з цим, майже чверть респондентів вказали на те, що прийняття рішення ніяким чином не залежить від їхньої особистої позиції (рис. 4.5)[6].

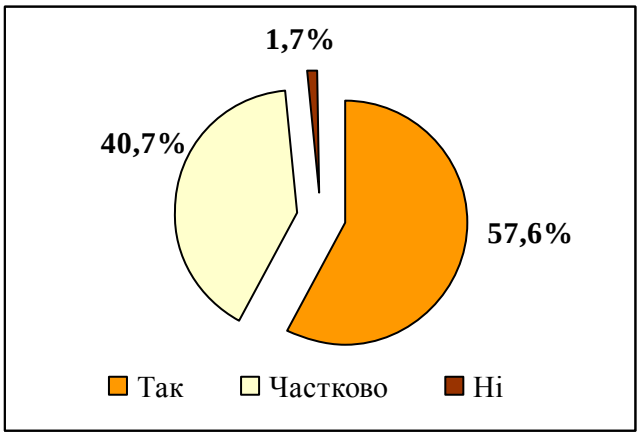
Рис. 4.5. Як, на Вашу думку, чи має вплив Ваша особиста позиція на прийняття рішень в ОСББ? (у % до числа тих, хто надав відповідь)



Більшість (57,6%) мешканців будинків, де створено ОСББ, дотримуються думки про безумовно позитивний вплив наявності ОСББ на якість житлово-комунальних послуг. Ще близько 40% домогосподарств вважають, що якість житлово-комунальних послуг лише частково залежить від наявності та діяльності ОСББ (рис.4.6.).

[6] Майже кожен десятий (9,4%) респондентів відмовилися відповідати на це запитання.

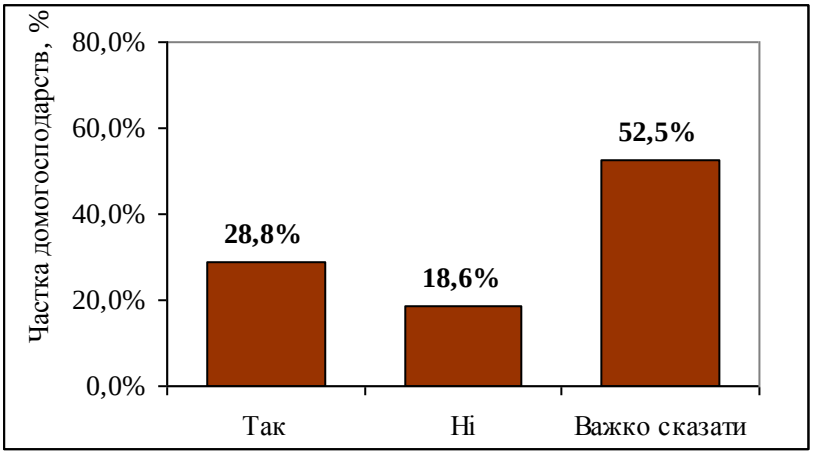
Рис. 4.6. Чи впливає позитивно наявність ОСББ на якість житлово-комунальних послуг? (у % до числа опитаних домогосподарств)



У ході опитування вивчалася думка респондентів про те, чи було б можливим під час загальних зборів ухвалити рішення про проведення у їхньому будинку робіт капітального характеру (з ремонту та утеплення стін, даху, підвалу; реконструкції системи опалення будинку, заміни вікон в під'їздах та інше) з відстрочкою платежу на 10-15 років.

Більш ніж половина опитаних (52,2%) не змогли визначитися з відповіддю на таке запитання. Разом з тим, майже третина (28,8%) домогосподарств, переконані, що таке рішення може бути ухвалене (проти майже 20% домогосподарств, які заперечують таку можливість) - рис. 4.7.

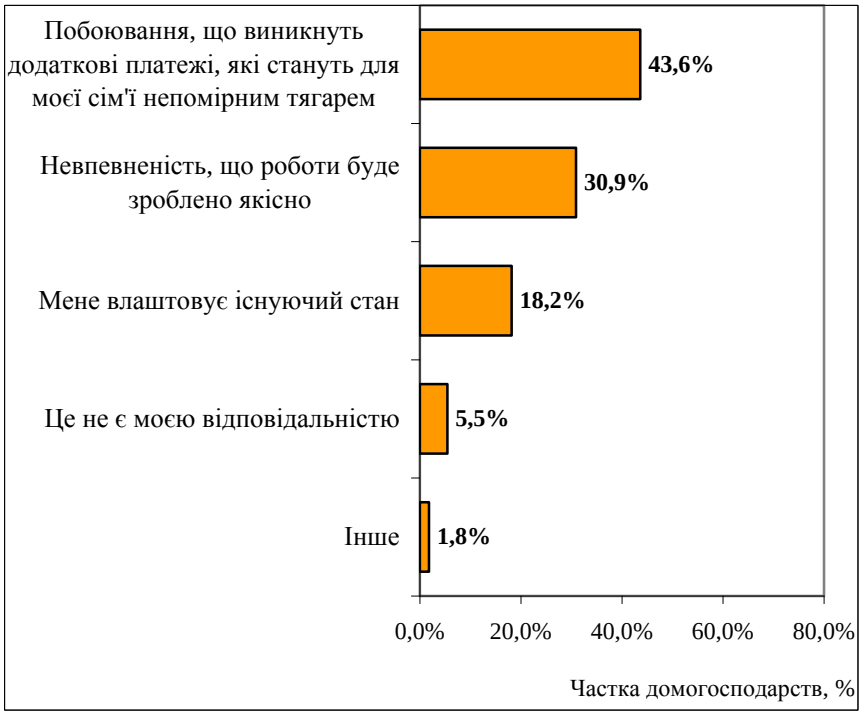
Рис. 4.7. Якщо на загальних зборах буде ухвалюватись рішення про проведення робіт капітального характеру і Вашому будинку буде запропоновано комплексно виконати роботи з відстрочкою терміну сплати на 10-15 років, то чи буде, на Вашу думку, ухвалене таке рішення? (у % до числа опитаних домогосподарств)



Близько 44% респондентів вважають, що головною перешкодою у прийнятті рішення щодо капітального ремонту будинку та його комплексного виконання може стати побоювання з боку членів ОСББ тягаря додаткових платежів. Натомість майже п'ята частина опитаних (18,2%) вказали, що їх влаштовує існуючий стан будинку (рис. 4.8).[7]

[7] Необхідно також відмітити, що 14,1% респондентів відмовилися надати відповідь на це питання.

Рис. 4.8. Що може стати для Вас перешкодою в прийнятті такого рішення щодо проведення робіт капітального характеру у Вашому будинку? у % до числа опитаних домогосподарств)



Якщо проаналізувати перешкоди на шляху прийняття подібного рішення *всіма* членами ОСББ, то практично половина (50-54%) респондентів вважають, що головними перешкодами можуть стати внутрішні протиріччя в ОСББ та байдужість власників квартир до вирішення проблем у їхньому будинку. Вагомою причиною несхвалення такого рішення, на думку майже 40% опитаних домогосподарств, може стати неможливість зібрання кворуму для проведення зборів, а ще третина вважають, що рішення не буде ухвалено навіть за наявності кворуму через неможливість дійти згоди серед членів ОСББ. Відсутність інформації щодо дійсного технічного стану будинку та наслідків зволікання із виконанням робіт є вагомим аргументом «проти» для 31,5% опитаних (рис. 4.9)[8].

[8] Необхідно також відмітити, що 15,6% респондентів відмовилися надати відповідь на це питання.

Рис. 4.9. Що може стати перешкодою в прийнятті рішень ВСІМА співвласниками Вашого будинку? (у % до числа тих, хто надав відповідь)

У той же час, вагомими аргументами на користь прийняття позитивного рішення щодо виконання робіт капітального характеру на зазначених умовах понад 60% опитаних вважають фінансову підтримку з боку держави (рис.4.10).

Рис. 4.10. Що може стати вирішальним аргументом при прийнятті рішення? (у % до числа тих, хто надав відповідь)

Серйозним стимулом для прийняття позитивного рішення щодо проведення у будинку робіт капітального характеру може також стати демонстрація успішного прикладу реалізації подібних робіт в інших будинках (таку відповідь надали 50% опитаних), а також рішення міської ради про спів фінансування (44%).

4.2 Вплив ОСББ на забезпечення мешканців послугами централізованого теплопостачання

У процесі обстеження досліджувалося питання щодо впливу ОСББ на якість послуг централізованого теплопостачання.

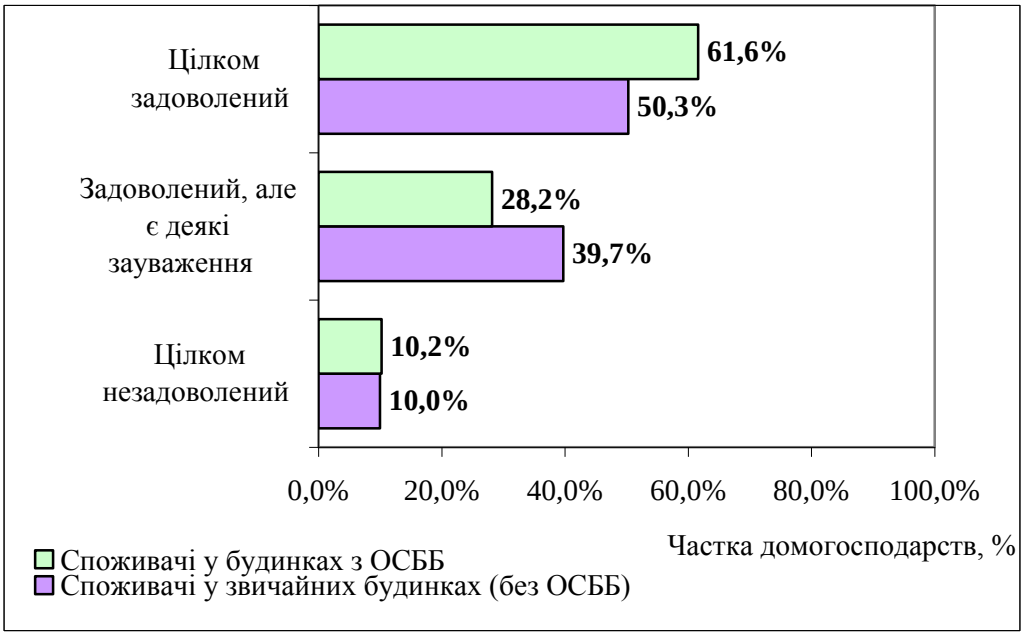
Якість послуг централізованого гарячого водопостачання. Частка респондентів, які задоволені (повністю або частково) якістю послуг централізованого гарячого водопостачання у місті Львові як у будинках, де створено ОСББ, так і у звичайних будинках є практично однаковою – вона складає 90% (рис. 4.10).

Проте, варто відмітити, що відсоток тих домогосподарств, які є *цілком задоволеними* послугами централізованого гарячого водопостачання, у будинках, де створено ОСББ, на 11,3 в.п.[9] є вищим порівняно з тими, хто проживає у звичайних будинках (61,6% порівняно з 50,3% від числа опитаних).

Як наслідок, частка цілком незадоволених послугами гарячого водопостачання є практично однаковою для обох категорій респондентів і складає близько 10% від числа опитаних домогосподарств у відповідній групі (рис. 4.10).

[9] в.п. – відсоткові пункти

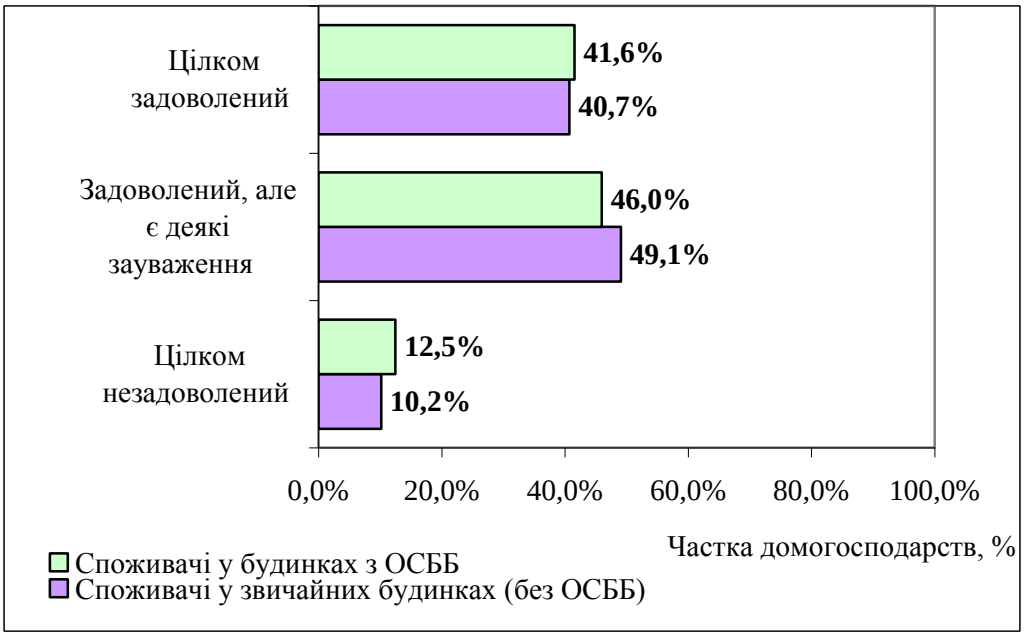
Рис. 4.10. В якій мірі Ви задоволені якістю послуг централізованого гарячого водопостачання? (у % до числа опитаних домогосподарств)



Послуги централізованого опалення. Результати дослідження свідчать про те, що в оцінці ступеня задоволеності послугами централізованого опалення практично відсутня відмінність між тими, хто проживає у будинках з та без ОСББ: близько 40% респондентів кожної категорії зазначили у своїх відповідях, що вони абсолютно задоволені їх якістю.

Разом з тим, частка тих, хто цілком незадоволений якістю послуг опалення, є дещо вищою у будинках, де створено ОСББ (12,5% у порівнянні з 10,2% для респондентів, які проживають у звичайних будинках) - рис.4.11.

Рис. 4.11. В якій мірі Ви задоволені якістю послуг централізованого опалення? (у % до числа опитаних домогосподарств)



Причини невдоволення якістю послуг. Щодо причин, які викликають невдоволеність мешканців міста якістю послуг централізованого гарячого водопостачання, то вони є типовими як для мешканців звичайних будинків, так і для тих, хто проживає у будинках, в яких створено ОСББ. Разом з тим, частка респондентів, які стикалися з тією чи іншою проблемою, певною мірою відрізняється в розрізі окремих причин.

Так, найбільш поширеними причинами невдоволеності споживачів якістю послуг є наступні:

- невідповідність фактичної температури гарячої води її нормативному значенню (те, що ці проблеми виникали часто, зазначили близько 22% від числа тих, хто висловив незадоволеність їх якістю);
- порушення режиму постачання гарячої води (на те, що ці проблеми виникали часто вказали у своїх відповідях 18,5% опитаних мешканців ОСББ та 25,1% респондентів, що мешкають у звичайних будинках).

Позитивним є той факт, що 73% мешканців будинків, де створено ОСББ, «ніколи» не стикалися з проблемою подачі води з низьким тиском, в той час як серед мешканців звичайних будинків лише 37% зазначили, що жодного разу не відчували цією проблеми.

Щодо причин, які викликають невдоволеність мешканців міста якістю послуг централізованого опалення, то найбільш поширеними серед них є наступні:

- невідповідність між нормативною та фактичною температурою в приміщені (те, що ці проблеми виникали часто, зазначили 11,5% домогосподарств-мешканців будинків ОСББ та 13,4% мешканців звичайних будинків);
- перерви в теплопостачанні впродовж опалювального сезону (на те, що ці проблеми виникали часто вказали у своїх відповідях 5,5% та 8,1% опитаних відповідної категорії).

Ступінь обізнаності з системою нарахувань. Варто зазначити, що ступінь обізнаності членів ОСББ щодо системи здійснення нарахувань за спожиті послуги теплопостачання є практично таким же, як і інших мешканців міста: їх частка становить майже 50% від числа опитаних у відповідній групі. Так само подібною є відповідь респондентів цих двох груп[10] і на запитання щодо відповідності рівня тарифів на послуги теплопостачання затратам на їх надання та їх якості: про те, що тарифи є завищеними, зазначили близько 3/4 опитаних.

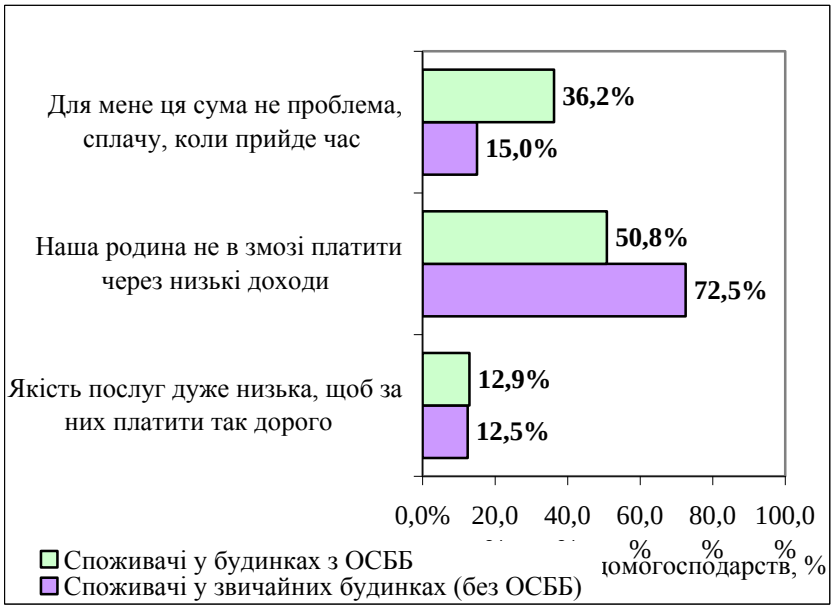
Заборгованість з оплати послуг. На наявність заборгованості з оплати послуг централізованого теплопостачання вказали 8,6% опитаних, які проживають у будинках, де створено ОСББ. Це дещо нижче, ніж серед домогосподарств, які мешкають у звичайних будинках, де частка боржників складає близько 12%.

Причини накопичення заборгованості. Серед причин, з яких утворилася заборгованість, понад 50% домогосподарств вказали на те, що родина не в змозі здійснювати оплату послуг через низькі доходи. Слід відмітити, що частка таких відповідей серед мешканців будинків із ОСББ на 21,7 в.п. є вищою, ніж серед мешканців звичайних будинків.

[10] Мова йде про групи респондентів які мешкають у будинках, де створено ОСББ, та у будинках, в яких подібні об’єднання не створено

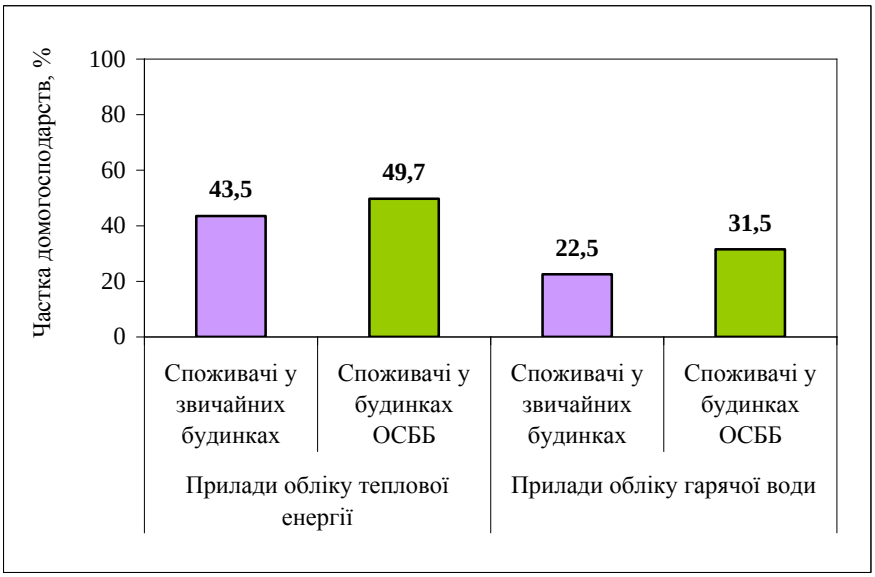
Разом з тим, понад третина респондентів (36,2%) із будинків, де створено ОСББ, зазначили, що сума накопиченої заборгованості на є проблемою для них і вони сплатять її, коли прийде час. Натомість серед мешканців інших будинків, в яких не створено ОСББ, відсоток тих, хто вказав на зазначений варіант відповіді складає лише 15,0% (рис.4.12).

Рис. 4.12. З яких причин у Вас утворилась заборгованість із оплати послуг теплопостачання? (у % до числа тих, хто має заборгованість)



Облік будинковий і квартирний. Відмінністю будинків, де створено ОСББ, є дещо вищий відсоток обладнання їх будинковими приладами обліку (як теплової енергії, так і гарячої води) – рис. 4.13.

Рис. 4.13. Ступінь оснащеності багатоквартирних будинків приладами обліку

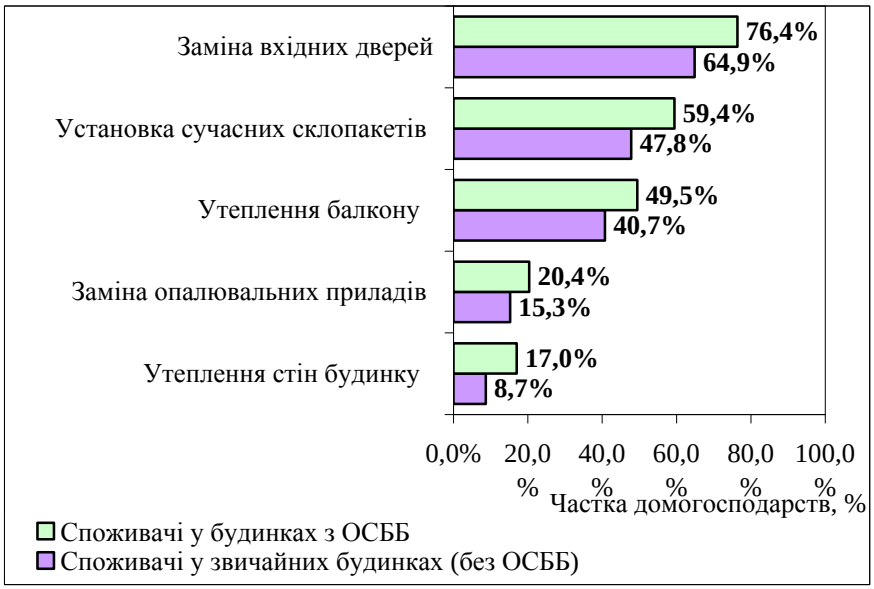


Хоча насправді, можна стверджувати, що фактично ступінь оснащеності багатоквартирних будинків приладами обліку є значно вищим, оскільки надзвичайно високою є частка тих, хто не зміг відповісти на це запитання.

Так, частка домогосподарств, які не знають, чи встановлено у їхньому будинку прилад обліку гарячої води, становить 52,3% серед мешканців звичайних будинків та 55,7% серед мешканців міста, які проживають у будинках, де створено ОСББ. Щодо будинкових приладів обліку теплової енергії, то частка тих, хто не зміг надати відповідь, складає 37,5% та 36,1% респондентів відповідної групи. У свою чергу, це потребує активізації роботи з мешканцями міста з метою покращення їхньої обізнаності щодо особливостей надання послуг теплопостачання.

Застосування енергозберігаючих заходів. Варто зазначити, що активність мешканців міста, які проживають у будинках, де створено ОСББ, щодо реалізації енергоефективних заходів у своїх *квартирах*, є значно вищою, порівняно з тими, хто проживає у звичайних будинках. Так, скажімо, частка тих, хто за власний кошт замінив вхідні двері, встановив сучасні склопакети та зробив локальне утеплення стін будинку є вищою майже на 12 в.п., а тих, хто утеплив балкони – на 9 в.п. (рис. 4.14)

Рис. 4.14. Застосування енергозберігаючих заходів у своїх квартирах (у % до числа опитаних домогосподарств)



Щодо впровадження енергозберігаючих заходів у *будинках*, то легко бачити, що члени ОСББ були більш активними у плані їх впровадження у попередні роки. Так, скажімо, серед них частка тих, хто здійснив ремонт дахів, утеплення горищ, підвалів майже вчетверо перевищує відповідну частку домогосподарств, що мешкають у звичайних будинках. У будинках з ОСББ у 2,5 рази вищою є частка тих, хто замінив вікна у під'їзді на сучасні склопакети, а також здійснив термоізоляцію зовнішніх стін будинку.

Щодо зацікавленості у реалізації енергоефективних заходів у *майбутньому*, слід констатувати, що має місце висока активність як з боку членів ОСББ, так і тих, хто проживає у звичайних будинках: частка «зацікавлених» коливається в межах від 43 до 72% по окремих заходах (табл. 4.1).

Таблиця 4.1. Порівняльна таблиця щодо реалізації енергозберігаючих заходів в багатоквартирних будинках м. Львова (у % до числа опитаних домогосподарств)

	Енергоефективні заходи вже реалізовано		**Зацікавлені в реалізації енергоефкективних заходів**	
	Споживачі у звичайних будинках	Споживачі у будинках з ОСББ	Споживачі у звичайних будинках	Споживачі у будинках з ОСББ
Термоізоляція зовнішніх стін будинку	1,8%	4,9%	72,2%	68,1%
Ремонт дахів, утеплення горищ, підвалів	4,9%	15,9%	71,9%	53,8%
Заміна вікон у під'їзді на сучасні склопакети	3,0%	7,9%	69,5%	57,6%
Заміна вхідних дверей у під'їзді на нові, утеплені	27,6%	30,0%	52,6%	43,3%
Встановлення у будинку індивідуального теплового пункту	2,9%	6,2%	54,5%	47,5%

Існує певна відмінність між респондентами, що проживають у будинках з та без ОСББ, щодо їхньої готовності зробити грошовий внесок у часткове фінансування енергозберігаючого проекту у багатоквартирному будинку: частка тих, хто готовий співфінансувати цей захід оцінюється на рівні 55% та 66% відповідно.

Відповіді респондентів щодо *форми* власного внеску у часткове фінансування енергозберігаючого проекту в будинку між домогосподарствами, що проживають у будинках з ОСББ та у звичайних будинках, є подібними: найбільша частка (понад 60% опитаних) готова зробити разовий внесок за рахунок власних коштів та практично кожен четвертий готовий співфінансувати енергозберігаючий проект у формі щомісячних платежів.

Разом з тим, близько 12% респондентів відмовилися відповідати на це запитання, посилаючись на неможливість визначитися з відповіддю в даний момент.

ДОДАТОК 1

Таблиця 1. Розподіл респондентів за ознакою належності до теплопостачального підприємства, яке їх обслуговує (у % до числа опитаних домогосподарств)

	Частка домогосподарств, %
ЛКП «Львівтеплоенерго»	70,7
ЛКП «Залізничнетеплоенерго»	29,3
В цілому	**100,0**

Таблиця 2. В якій мірі Ви задоволені якістю послуг опалення?

(у % до числа опитаних домогосподарств)

	ЛКП «Львів-теплоенерго»	ЛКП «Залізничне-теплоенерго»
Цілком незадоволений	9,5	12,4
Задоволений, але є деякі зауваження	48,8	48,9
Цілком задоволений	41,6	38,7
В цілому	**100,0**	**100,0**

Таблиця 3. В якій мірі Ви задоволені якістю послуг гарячого водопостачання? (у % до числа опитаних домогосподарств)

	ЛКП «Львів-теплоенерго»	ЛКП «Залізничне-теплоенерго»
Цілком незадоволений	10,3	9,2
Задоволений, але є деякі зауваження	37,9	41,7
Цілком задоволений	51,8	49,1
В цілому	**100,0**	**100,0**

Таблиця 4. Які проблеми із наданням послуг централізованого опалення мали місце впродовж двох останніх опалювальних сезонів?
(у % до тих, хто повністю або частково незадоволений якістю послуг)

	ЛКП «Львів-теплоенерго»	ЛКП «Залізничне-теплоенерго»
Несвоєчасний початок опалювального сезону		
Часто	0,0	0,0
Іноді	53,8	67,0
Ніколи	46,2	33,0
В цілому	**100,0**	**100,0**
Дострокове закінчення опалювального сезону		
Часто	0,0	0,0
Іноді	39,4	58,7
Ніколи	60,6	41,3
В цілому	**100,0**	**100,0**
Відключення опалення впродовж опалювального сезону		
Часто	6,5	4,6
Іноді	44,5	62,3
Ніколи	49,0	33,1
В цілому	**100,0**	**100,0**
Фактична температура в приміщені була нижчою за нормативну (нижче +18°С)		
Часто	12,1	13,1
Іноді	31,9	46,8
Ніколи	56,0	40,1
В цілому	**100,0**	**100,0**

Таблиця 5. Які проблеми із наданням послуг гарячого водопостачання мали місце впродовж останнього року?
(у % до тих, хто повністю або частково незадоволений якістю послуг)

	ЛКП «Львів-теплоенерго»	ЛКП «Залізничне-теплоенерго»
Мали місце перерви у постачанні гарячої води або порушення його режиму		
Часто	26,7	9,8
Іноді	55,9	66,8
Ніколи	17,4	23,4
В цілому	**100,0**	**100,0**
Фактична температура гарячої води не відповідала нормативу (була нижчою +50°С)		
Часто	29,2	12,9
Іноді	34,4	55,8
Ніколи	36,3	31,3
В цілому	**100,0**	**100,0**
Гаряча вода подавалася з відхиленнями складу і властивостей (зміна кольору, неприємний запах тощо)		
Часто	19,8	19,3
Іноді	47,2	64,6
Ніколи	33,0	16,1
В цілому	**100,0**	**100,0**
Вода подавалася з низьким тиском		
Часто	11,8	4,9
Іноді	46,5	60,6
Ніколи	41,7	34,5
В цілому	**100,0**	**100,0**

Таблиця 6. Як Ви вважаєте, чи ефективно працюють теплопостачальні підприємства для забезпечення споживачів послугами належної якості?

	ЛКП «Львів-теплоенерго»	ЛКП «Залізничне-теплоенерго»
Ні, не ефективно	12,3	12,1
Недостатньо ефективно	45,0	46,3
Так, ефективно	42,7	41,6
В цілому	**100,0**	**100,0**