USAID FROM THE AMERICAN PEOPLE | MUNICIPAL HEATING REFORM IN UKRAINE

MUNICIPAL HEATING REFORM PROJECT (MHR)

REPORT ON SURVEY OF DISTRICT HEATING CONSUMERS IN LUTSK

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 LUTSK

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 6
1.3 Польові роботи 7
1.4 Етапи обробки даних 7
1.5 Оцінювання показників 7
1.6 Загальна характеристика респондентів 7

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 16
2.3 Прилади обліку та регулювання теплопостачання 17

РОЗДІЛ 3. ПЛАТОСПРОМОЖНІСТЬ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ТЕПЛОПОСТАЧАННЯ ТА ЇХ ГОТОВНІСТЬ ДО ВПРОВАДЖЕННЯ ЕНЕРГОЕФЕКТИВНИХ ЗАХОДІВ 19

3.1 Оцінка респондентами свого матеріального стану 19
3.2 Заборгованість населення з оплати послуг 21
3.3 Обізнаність про енергоефективні заходи 23
3.4 Готовність до впровадження енергоефективних заходів 26

РОЗДІЛ 4. РОЛЬ ОСББ ТА ЇХ ВПЛИВ НА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕШКАНЦІВ ПОСЛУГАМИ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ТЕПЛОПОСТАННЯ 29

4.1 Оцінка діяльності об'єднання співвласників багатоквартирного будинку 29
4.2 Вплив ОСББ на забезпечення мешканців послугами централізованого теплопостачання .. 35

ВСТУП

Цей звіт містить результати вибіркового обстеження споживачів послуг централізованого опалення та гарячого водопостачання, яке було проведене у місті Луцьку в грудні 2009 – січні 2010 рр.

Мета проведених опитувань полягала в отриманні інформації щодо якості послуг централізованого теплопостачання, які споживають мешканці міста Луцька, 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 *Карпук Оксані*, начальнику відділу енергозбереження *Луцької* міської ради, та *Мар'яш Вікторії*, головному спеціалісту відділу енергозбереження *Луцької* міської ради, які виконували важливу функцію координаторів робіт із проведення у місті обстеження споживачів послуг, за їхню 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 *Нестерук Валентині*, директору Місцевого обчислювального центру, 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. Луцьку в грудні 2009 - січні 2010 рр.

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 тепловими районами, які обслуговуються основним теплопостачальним підприємством міста ДКП "Луцьктепло". Всього виділено п'ять таких страт у відповідності до кількості теплових районів. Таким чином, всього для м. Луцька сформовано десять 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 актуальні адміністративні дані підприємства – надавача послуг ЦТ у місті.

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 550 домогосподарств (450 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.

Теоретичний обсяг вибірки домогосподарств, що мешкають у будинках, *де створено ОСББ*, склав 160 домогосподарств (з них 110 домогосподарств основної вибірки і 50 домогосподарств резервної вибірки).

Обсяги вибірки розподілені за стратами, які відповідають п'яти тепловим районам міста, пропорційно кількості домогосподарств генеральної сукупності – тобто, загальній кількості споживачів послуг ЦТ по п'яти теплових районах. Розподіл обсягів вибірки за стратами наведено у табл. 1.1.

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

- 422 домогосподарства - споживачів послуг ЦТ, що мешкають у будинках *без ОСББ*. Враховуючи, що за адміністративними даними загальна кількість абонентів, які мешкають у таких будинках, станом на кінець листопада 2009 року становила 40095 домогосподарств, то, відповідно, одне обстежене домогосподарство з зазначеної сукупності представляло в середньому 95 домогосподарств відповідної страти;
- 104 домогосподарства - 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 кінець листопада 2009 року становила 2 247 домогосподарств, то, відповідно, одне опитане домогосподарство з зазначеної сукупності представляло в середньому 22 домогосподарства 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	Тепловий район	Теоретичний обсяг вибірки		Фактичний обсяг вибірки	
			Кількість домо-господарств	*%*	*Кількість домо-господарств*	*%*
11	Будинки без ОСББ	1	107	19,1	100	19,0
12		2	109	19,5	98	18,6
13		3	21	3,8	22	4,2
14		4	140	25,0	135	25,7
15		5	73	13,0	67	12,7
21	Будинки, де створено ОСББ	1	4	0,7	5	1,0
22		2	37	6,6	28	5,3
23		3	0	0,0	0	0,0
24		4	69	12,3	71	13,5
25		5	0	0,0	0	0,0
Всього			**560**	**100,0**	**526**	**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 25 грудня 2009 р. по 21 січня 2010 року.

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 грудня 2009 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 44 домогосподарства (35 домогосподарств, які мешкають у звичайних будинках, та 9 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

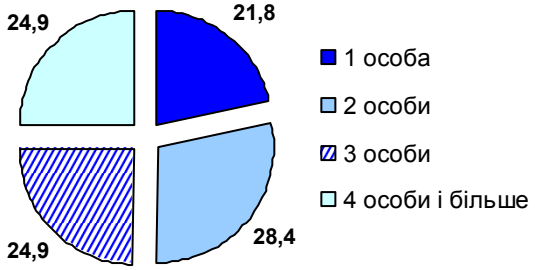
Оцінювання показників здійснено на основі прямих оціночних функцій з використанням спеціально розрахованої системи статистичних ваг та стандартного статистичного пакету програм SPSS.

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 трьох (24,9%), або з чотирьох (24,9%) осіб. Домогосподарства-одинаки складають п'яту частину опитаних (рис. 1.1).

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



Близько половини обстежених домогосподарств проживають у 9-ти (та більше) поверхових будинках (48,0%), ще близько 46% проживає у будинках, що мають 5-8 поверхів. Загалом, частка тих, чиї квартири розміщено в будинках, які мають п'ять та більше поверхів, складає серед обстежених домогосподарств 94,2% (рис. 1.2).

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

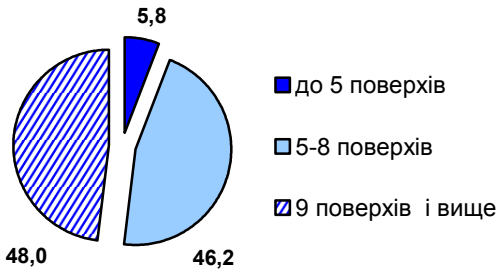
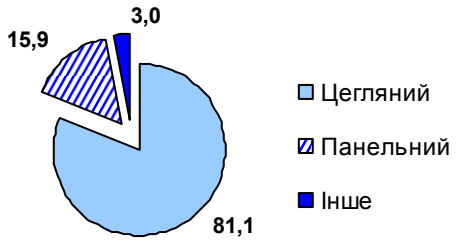


Рис. 1.3. Тип огороджувальної конструкції будинків, %



Квартири більшої частини респондентів розташовані у цегляних будинках (81,1%). Решта обстежених домогосподарств проживають, як правило, 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 92,1% користуються послугами централізованого гарячого водопостачання. Серед тих, хто використовує автономну систему підігріву води, переважна більшість (92,8%) застосовує газову колонку, і близько 7% – електричний бойлер або підігрівають воду на плиті.

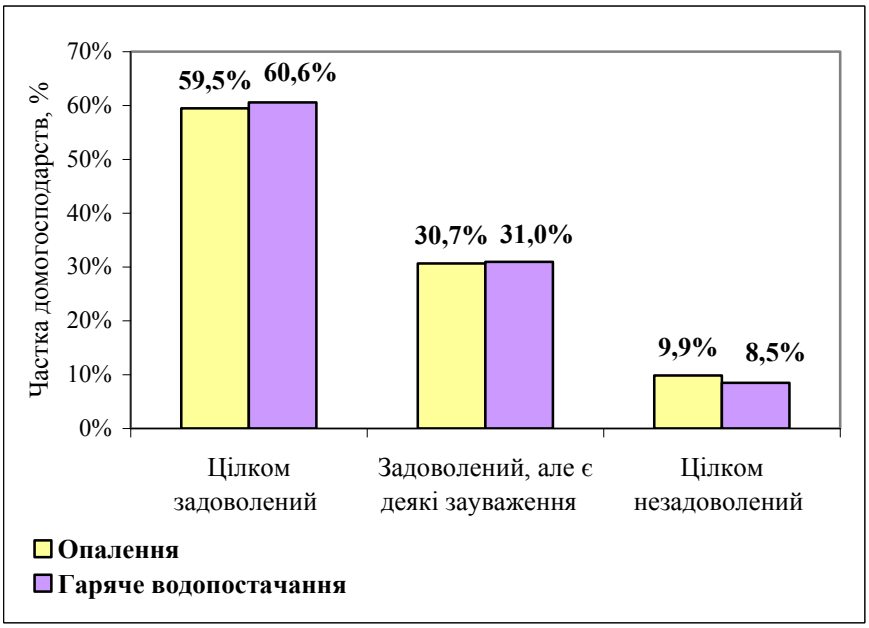
2.1 Задоволеність якістю послуг

Послуги опалення. Близько 60% опитаних домогосподарств міста Луцька цілком задоволені якістю послуг централізованого опалення і майже кожен третій респондент (30,7%) «задоволений, хоча й має деякі зауваження».

Послуги гарячого водопостачання. Щодо послуг гарячого водопостачання, то частка осіб, які задоволені їх якістю, є практично такою ж. Так, до категорії «цілком задоволених» віднесли себе близько 60% опитаних, частка тих, хто «задоволений, але має деякі зауваження» складає 31,0% 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 теплопостачального підприємства ДКП «Луцьктепло» (рис. 2.1.).

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



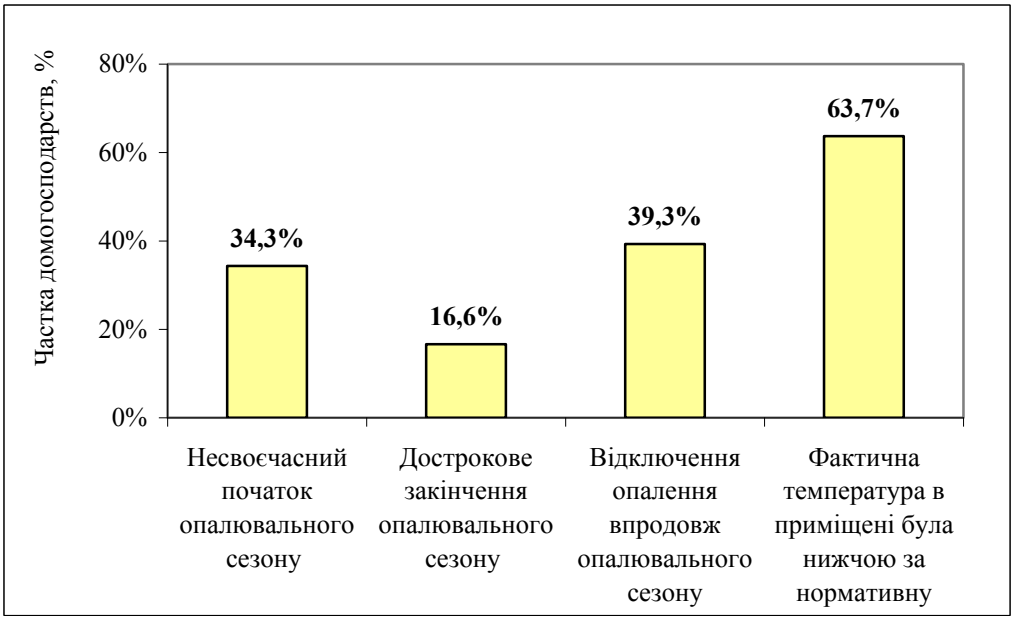
Причини незадоволеності якістю послуг. Серед тих, хто не задоволений (цілком або частково) якістю послуг опалення[1], основними причинами свого невдоволення назвали наступні (рис. 2.2):

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

- фактична температура в приміщені була нижчою за нормативну (нижче +18°С) – 63,7% опитаних;
- перерви в теплопостачанні (відключення опалення) впродовж опалювального сезону – 39,3% респондентів;
- несвоєчасний початок опалювального сезону – 34,3%;
- дострокове закінчення опалювального сезону – 16,6%.

Отже, основною причиною, яка викликає невдоволення споживачів якістю послуг опалення, є невідповідність фактичної температури в приміщенні її нормативному значенню. З цією проблемою «*часто*» або «*іноді*» впродовж двох останніх опалювальних сезонів (2007-2009 рр.) стикалося кожне четверте із усіх опитаних домогосподарств.

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[2], основними причинами свого невдоволення назвали наступні (рис. 2.3):

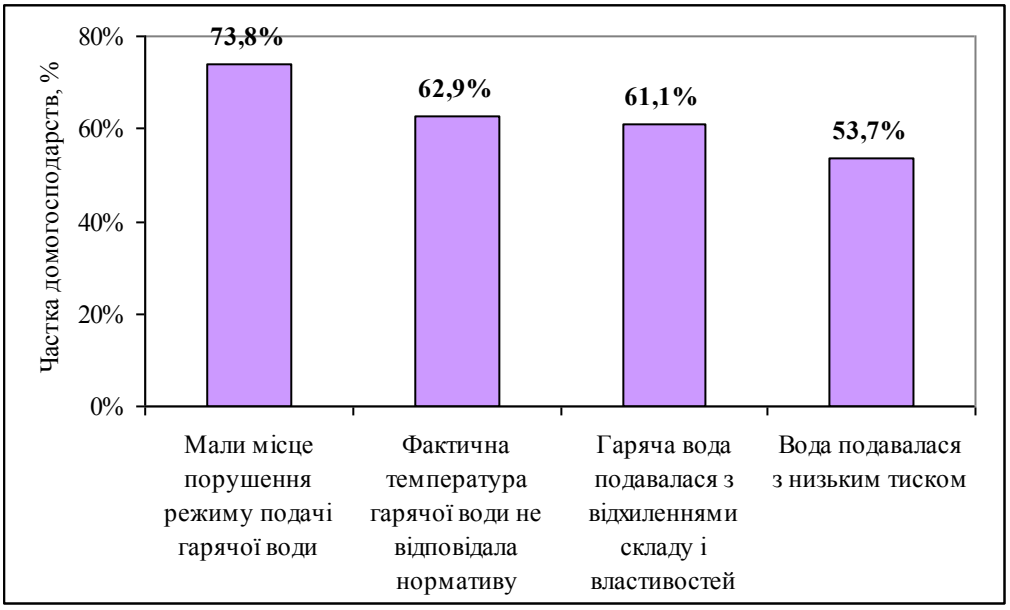
- мали місце перерви у постачанні гарячої води – 73,8% опитаних;
- гаряча вода подавалася з відхиленнями складу і властивостей (зміна кольору, неприємний запах тощо) – 62,9%;
- фактична температура гарячої води не відповідала нормативу (була нижчою +50°С) – 61,1%;
- вода подавалася з низьким тиском – 53,7%.

Таким чином, основною причиною, яка викликає невдоволення споживачів якістю послуг гарячого водопостачання, є перерви у постачанні або порушення режиму подачі

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

гарячої води. З цією проблемою «*часто*» або «*іноді*» впродовж останнього року стикалося кожне четверте із усіх опитаних домогосподарств.

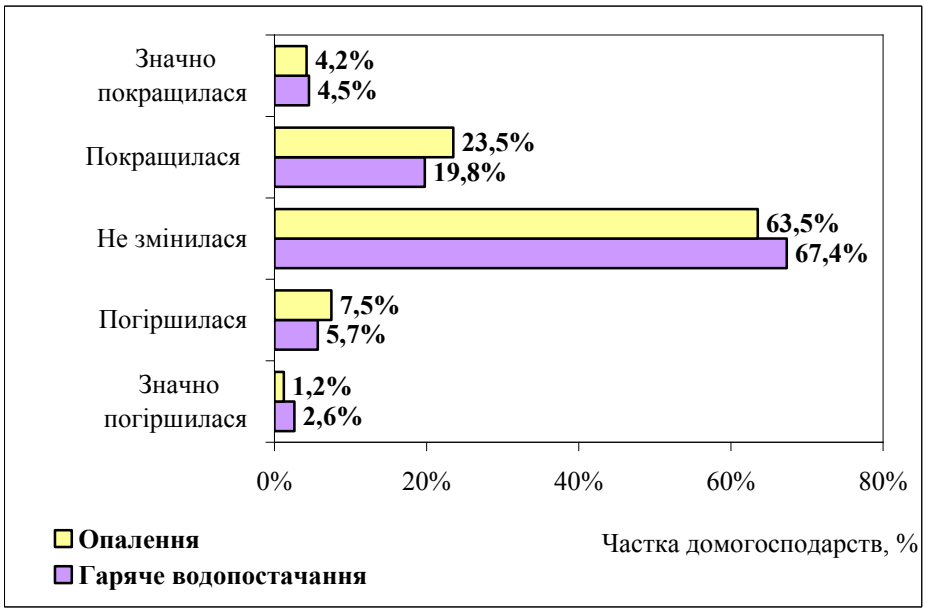
Рис. 2.3. Які проблеми із наданням послуг гарячого водопостачання мали місце впродовж останнього року?
(у % до тих, хто повністю або частково незадоволений якістю послуг)



Близько п’ятої частини домогосподарств міста Луцька, 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 23,5% та 19,8% домогосподарств.

Разом з тим, близько двох третин користувачів послуг як опалення, так і користувачів послуг гарячого водопостачання вважають, що якість послуг не змінилася (рис. 2.4.).

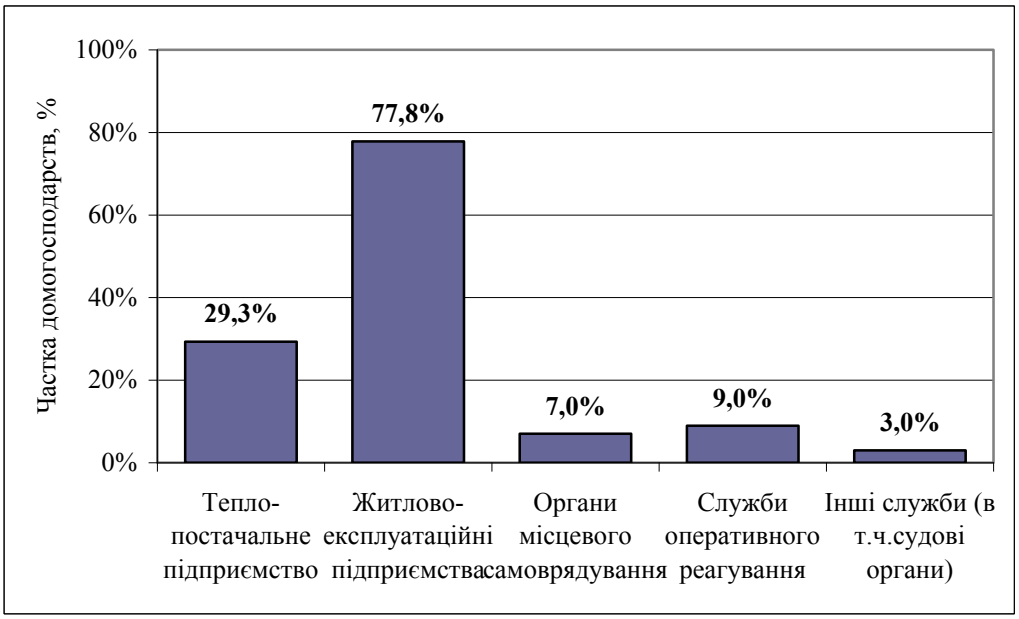
Рис. 2.4. Чи змінилася якість послуг централізованого теплопостачання за останній рік? (у % до числа опитаних домогосподарств)



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 третини опитаних (32,5%) 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.

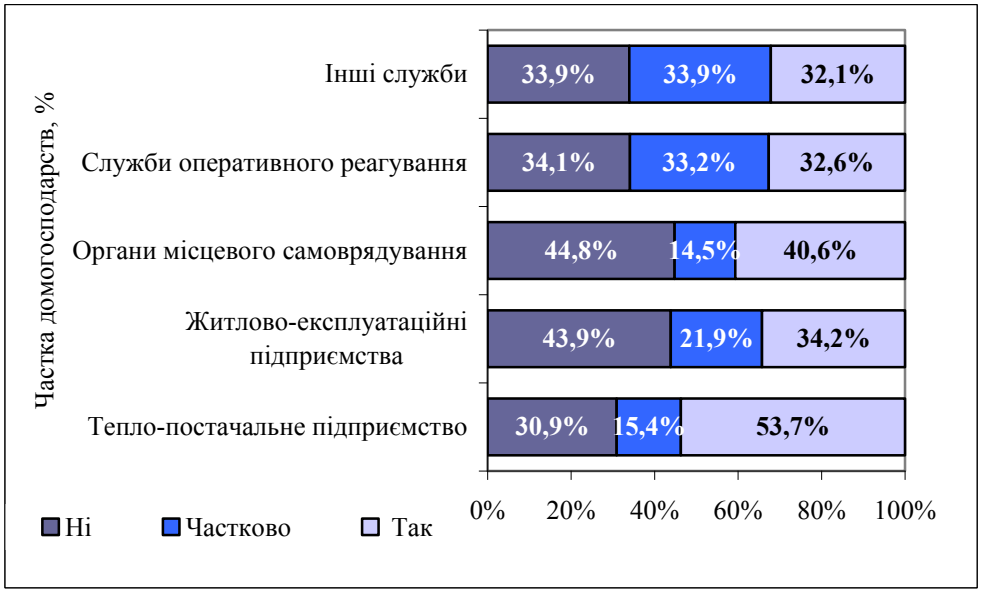
Серед домогосподарств, які зверталися із заявами та зверненнями у зв'язку з незадовільною якістю послуг централізованого опалення та гарячого водопостачання, переважна більшість (77,8% домогосподарств) зверталися до житлово-експлуатаційних підприємств, а майже кожне третє домогосподарство (29,3%) зверталося 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)



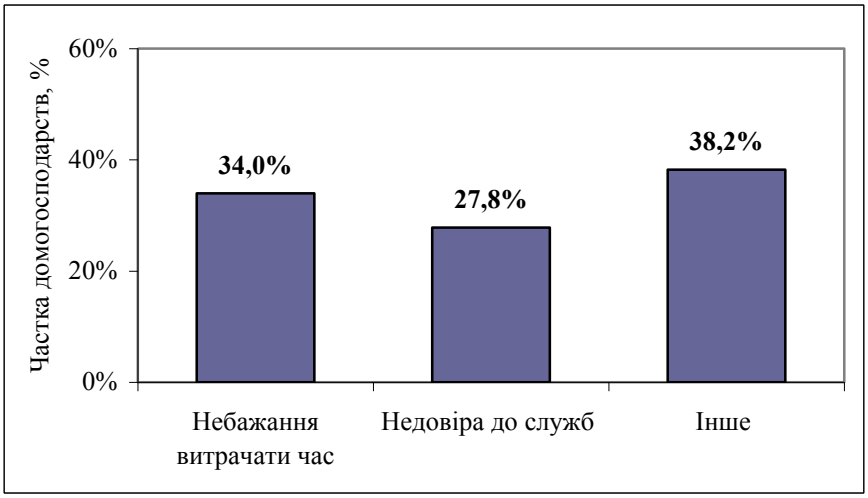
Серед домогосподарств, які зверталися до служб (установ) у зв'язку з незадовільною якістю послуг централізованого теплопостачання, найвищий відсоток повного або часткового задоволення заяв був за результатами звернення до теплопостачального підприємства (майже 70% повністю або частково задоволених заяв). При цьому службами оперативного реагування задоволено повністю або частково близько 65% заяв, а житлово-експлуатаційними підприємствами та органами місцевого самоврядування – близько 55% (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 (67,5%). Щодо того, чому вони не зверталися з такими заявами, понад третина домогосподарств (34,0%) висловилася про своє небажання витрачати час на встановлення причин незадовільної якості, ще 27,8% повідомили, що мають сумніви (недовіру до служб) щодо можливого вирішення проблеми.. Понад третина домогосподарств серед «*інших*» причин назвали те, що для зверненні до відповідних служб (установ) не було вагомих причин чи потреби у цьому (рис. 2.7).

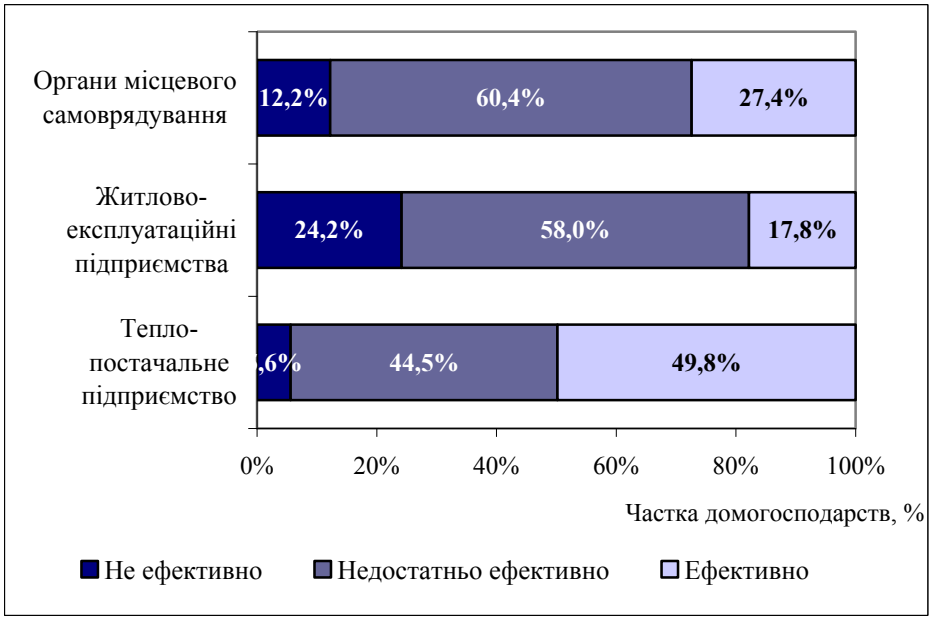
Рис. 2.7. Чому Ви нікуди не зверталися у зв'язку з незадовільною якістю послуг централізованого теплопостачання, з чим це було пов'язано? (у % до тих, хто не звертався з заявами)



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 майже половина (49,8%) з опитаних домогосподарств.

Роботу органів місцевого самоврядування ефективною вважають понад чверть (27,4%) опитаних, і майже кожне п'яте (17,8%) домогосподарство вважає ефективною роботу житлово-експлуатаційних підприємств (рис. 2.8).

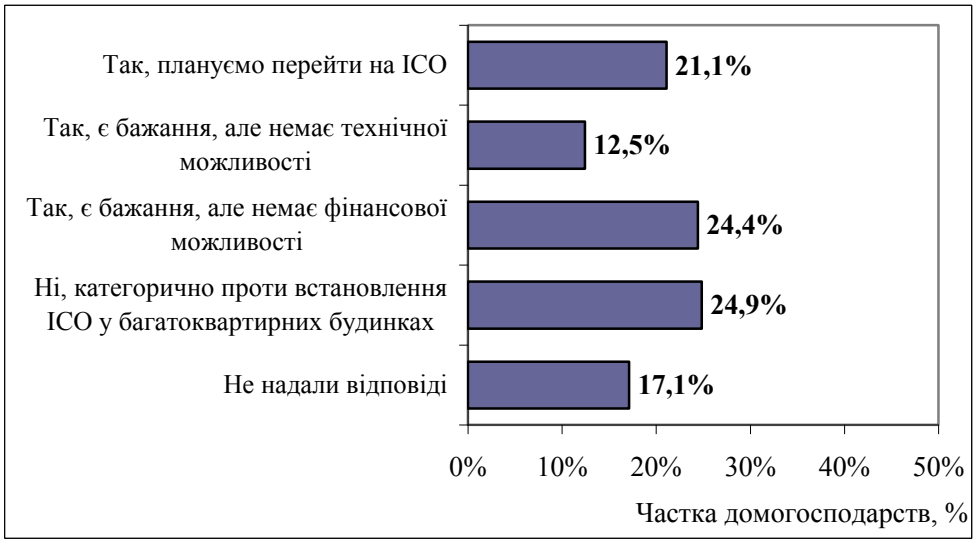
Рис. 2.8. Як Ви вважаєте, чи ефективно працюють комунальні служби і органи місцевого самоврядування для забезпечення споживачів послугами належної якості? (у % до числа опитаних домогосподарств)



У ході опитування оцінювалося бажання респондентів перейти на індивідуальну систему опалення (ІСО). Кожне четверте 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 (21,1%) підтвердили свій намір здійснити перехід на ІСО найближчим часом. Разом з тим, чверть опитаних (24,9%) висловилися категорично проти власне самої ідеї встановлення ІСО у багатоквартирних будинках (рис. 2.9).

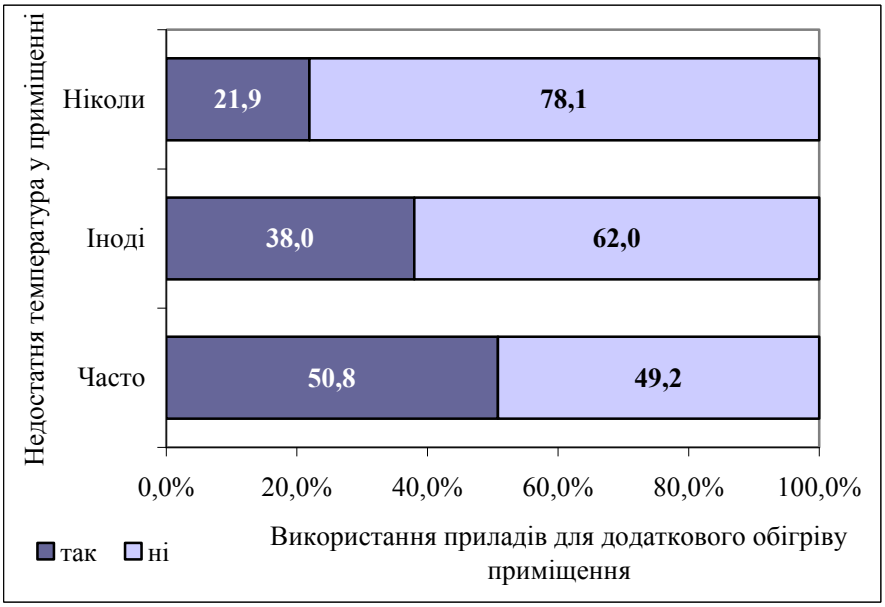
Рис. 2.9. Чи маєте Ви бажання перейти на індивідуальну систему опалення (ІСО) за рахунок власних коштів? (у % до числа опитаних домогосподарств)



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 п'яте домогосподарство (20,8%) надало стверджувальну відповідь. При цьому, у якості приладів для додаткового обігріву приміщення мешканці міста використовують, як правило, електрообігрівачі (74,2% з числа домогосподарств, що використовують додаткові прилади) та/або газову духовку чи газову плиту (23,0% опитаних). Кондиціонер у якості додаткового засобу обігріву помешкання використовують 9,5% 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)

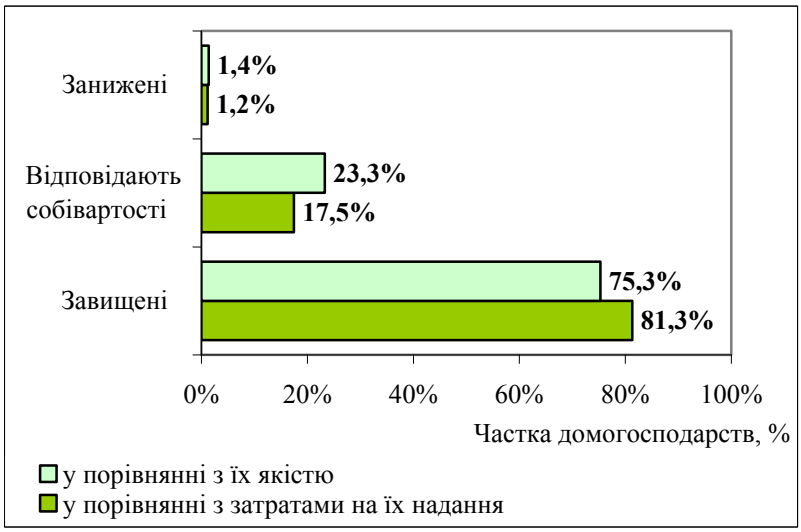


2.2 Думка респондентів про рівень тарифів на послуги теплопостачання

Відповідаючи на запитання щодо обізнаності з механізмом нарахувань за спожиті послуги, лише половина опитаних домогосподарств (47,7%) повідомили про те, що вони знають, яким чином здійснюються нарахування.

Понад дві третини 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.

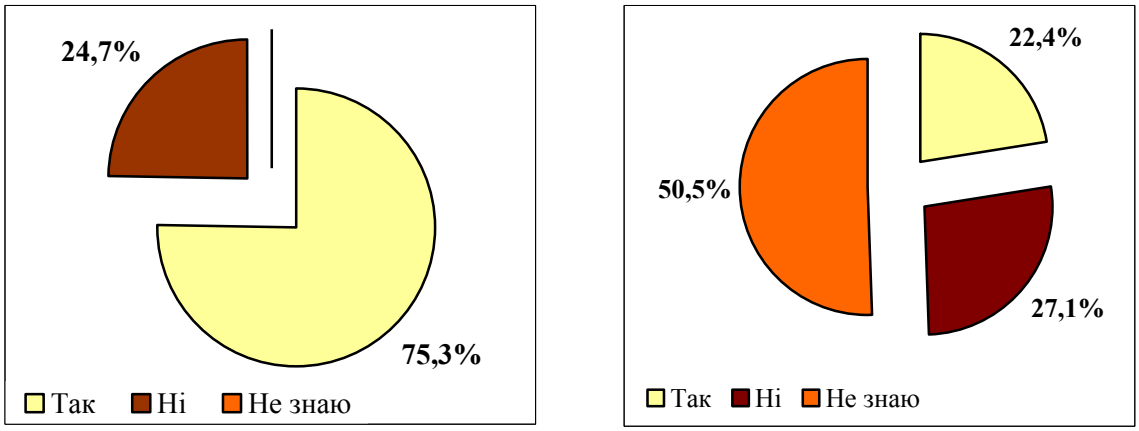
2.3 Прилади обліку та регулювання теплопостачання

Квартирні прилади обліку гарячої води встановлені у 75,3% домогосподарств.

Будинкові прилади обліку гарячої води мають 22,4% респондентів. Більше чверті респондентів (27,1%) повідомили, що таких приладів не мають. Разом з тим, 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**

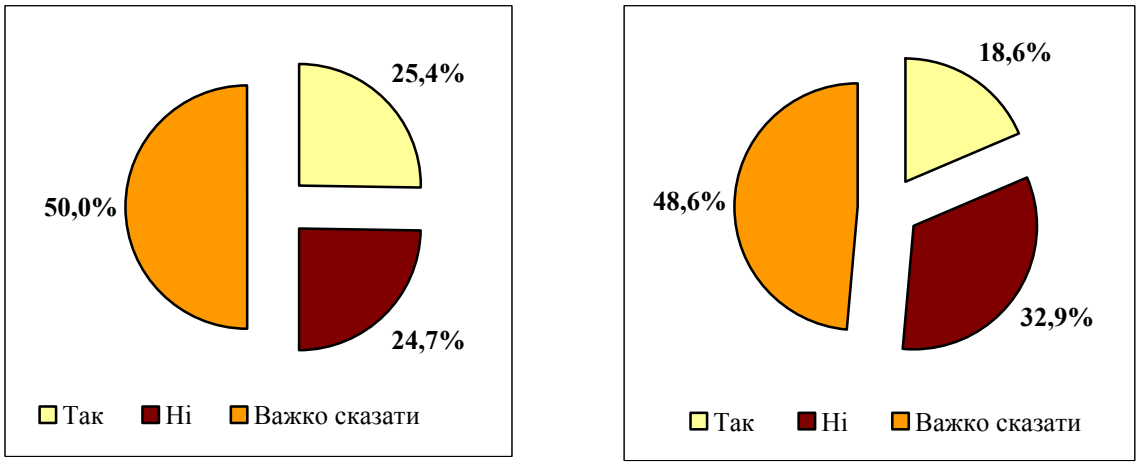


Серед тих, хто не має приладів обліку гарячої води, бажання встановити такі прилади у себе в квартирах висловили лише 25,4% респондентів. Разом з цим, 18,6% опитаних зазначили також про своє бажання встановити *будинкові* прилади обліку гарячої води (рис. 2.13).

Варто зауважити, що майже кожне друге домогосподарство, яке не має приладів обліку, не змогло визначитися щодо бажання встановлювати як *квартирний* прилад обліку гарячої води, так і *будинковий* 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**

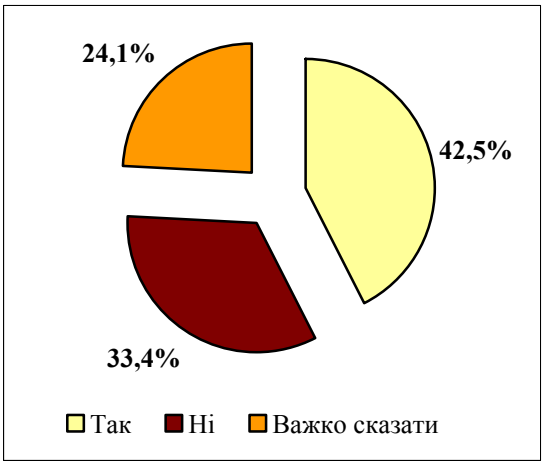


На запитання «*Чи встановлений у Вас будинковий прилад обліку теплової енергії, спожитої на опалення?*» лише 12,7% респондентів надали стверджувальну відповідь.

Разом з тим, кожне друге домогосподарство (51,7%) 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 35,6%), бажання встановити його висловили 42,5% 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 74% опитаних зазначили, що сума нарахувань є завищеною;
- 25,7% 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.

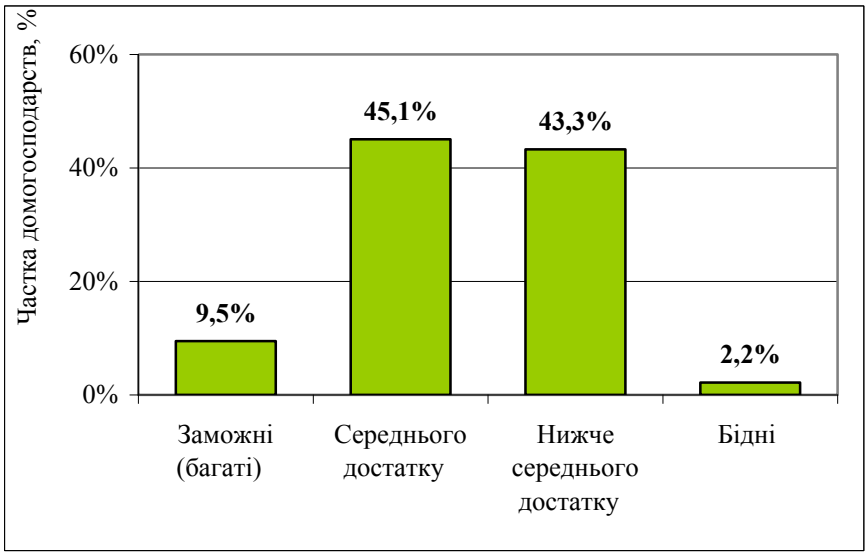
РОЗДІЛ 3. ПЛАТОСПРОМОЖНІСТЬ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ТЕПЛОПОСТАЧАННЯ ТА ЇХ ГОТОВНІСТЬ ДО ВПРОВАДЖЕННЯ ЕНЕРГОЕФЕКТИВНИХ ЗАХОДІВ

3.1 Оцінка респондентами свого матеріального стану

За самооцінкою рівня добробуту майже кожне друге домогосподарство міста Луцька (45,1%) вважає себе домогосподарством середнього рівня достатку, а 43,3% опитаних домогосподарств оцінюють рівень свого добробуту нижчим за середній по місту. Частка тих, хто вважає себе бідним, є мізерною (2,2% опитаних).

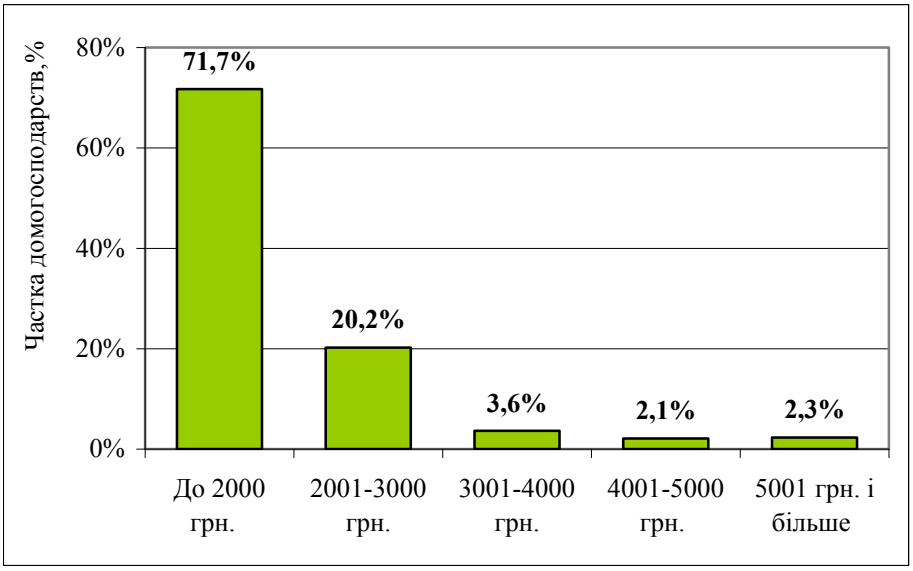
Разом з тим, 14,1% домогосподарств визнали себе заможними (багатими) – рис. 3.1.

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 (71,7%) він становить в середньому до 2000 грн. на місяць (рис. 3.2).

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

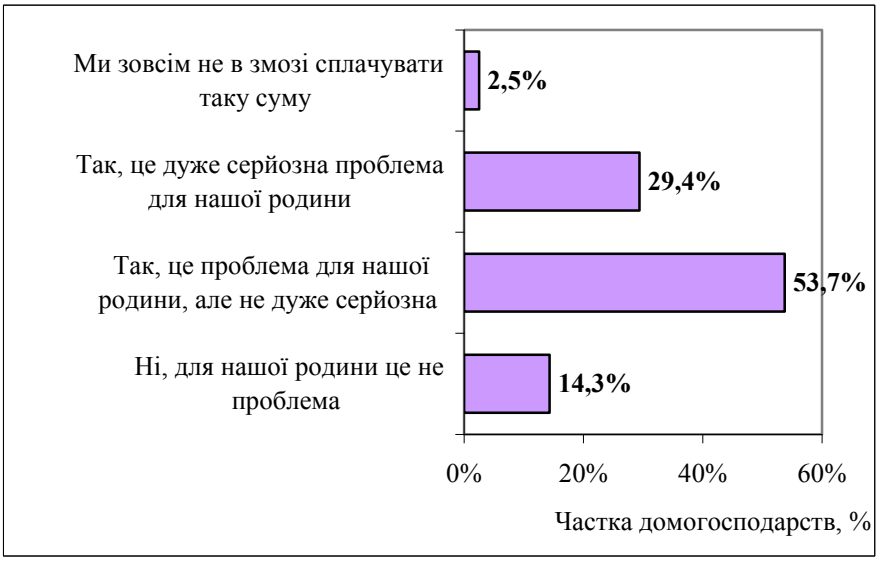


Понад 20% домогосподарств відповіли, що середньомісячний дохід їхньої родини коливається в межах від 2001 до 3000 грн. І тільки 8,0% домогосподарств повідомили, що середньомісячні доходи їхньої сім'ї перевищують 3000 грн.

Тут варто також відмітити, що 9,2% опитаних домогосподарств відмовилися надати відповідь на запитання щодо рівня доходів своєї родини.

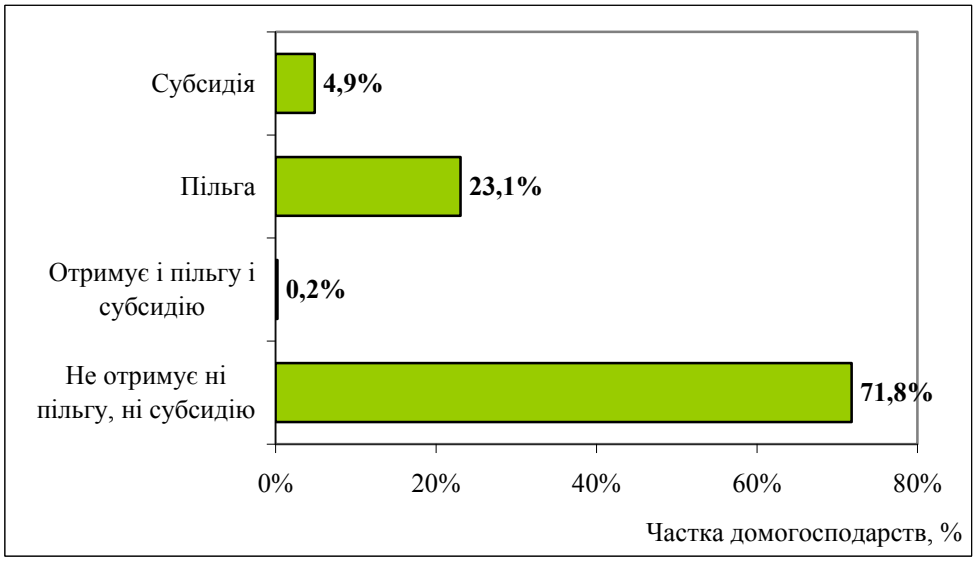
Слід відмітити, що для майже третини домогосподарств (29,4%) оплата послуг централізованого теплопостачання є дуже серйозною проблемою, а 2,2% домогосподарств зізналися, що вони взагалі не в змозі оплачувати рахунки (рис. 3.3). Понад половина домогосподарств оплату послуг теплопостачання вважають проблемою, хоча і не дуже серйозною для їхньої родини. І лише 14,3% 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)



Варто відзначити, що серед опитаних лише 28,5% домогосподарств отримують пільгу або субсидію на оплату житлово-комунальних послуг. Переважна більшість респондентів (71,8%) 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)



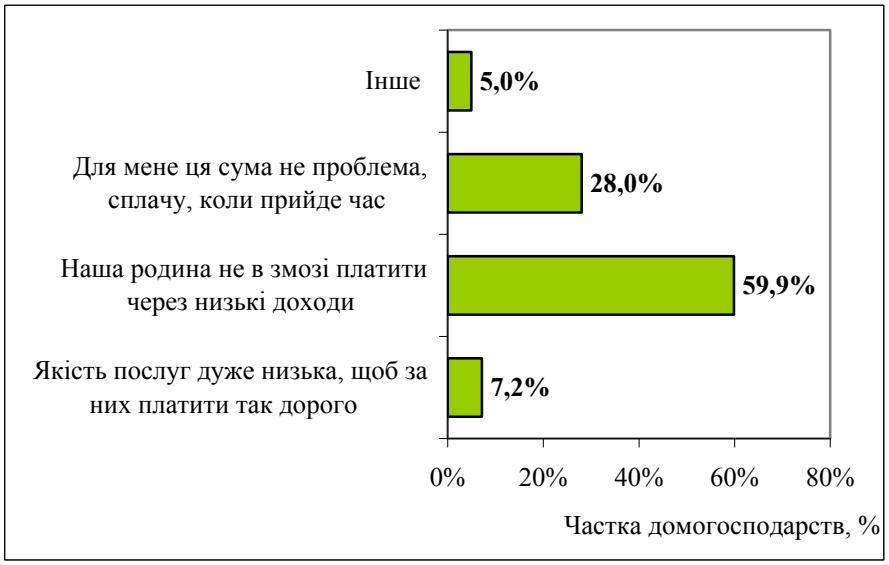
3.2 Заборгованість населення з оплати послуг

За результати опитування було встановлено, що 8,7% домогосподарств станом на 1 грудня 2009 року мають заборгованість з оплати послуг централізованого теплопостачання.

Основною причиною заборгованості майже 60% домогосподарств назвали низький рівень своїх доходів, а 7,2% 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 28,0% 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, 37,8% домогосподарств вважає, що з боржників необхідно обов'язково утримати всю суму заборгованості шляхом відрахування боргів із зарплати (пенсії) у судовому порядку. Ще близько 30% респондентів ефективним засобом боротьби з тими, хто не оплачує послуги, назвав припинення надання послуг боржнику (рис. 3.6).

На підтримку ідеї відновлення пені висловилася лише чверть опитаних домогосподарств (24,5%), 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)

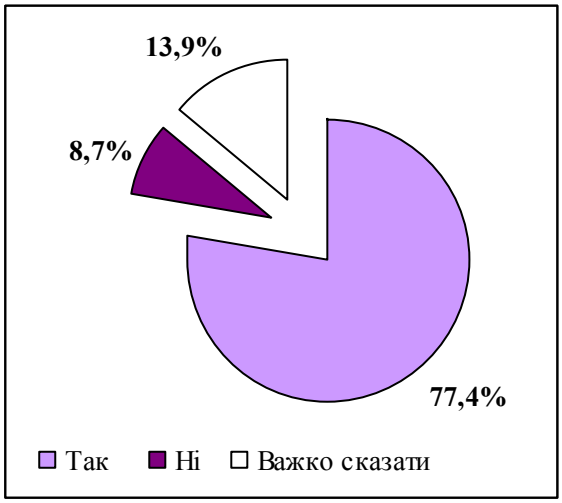
Насторожує той факт, що 15,8% домогосподарств підтримують ідею залишати боржників безкарними («*ніяких санкцій застосовувати не слід*»), що може свідчити про низьку громадянську позицію цієї частини мешканців міста і їх не переймання проблемами забезпечення населення якісними послугами централізованого теплопостачання.

3.3 Обізнаність про енергоефективні заходи

Респондентів просили висловити власну думку щодо важливості для України проблеми енергозбереження. Відповідаючи на це запитання, понад три чверті опитаних домогосподарств (77,4%) зазначили, що вирішення проблеми енергозбереження є пріоритетним і невідкладним завданням для нашої країни (рис. 3.7).

Разом з цим, 13,9% респондентів не змогли 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 (80,1% опитаних);
- закривання вхідних дверей, скління та заклеювання вікон у під'їздах (54,5%);
- встановлення зарадіаторного екрану (21,0%);
- виклик слюсаря для відкриття повітряного клапану на батареї задля усунення повітряних пробок (20,7%).

Разом з тим, лише перші два названі вище заходи домогосподарства найчастіше використовують у своїх квартирах.

Найменш ефективним заходом, на думку респондентів, є фарбування батарей у коричневий колір, тому і застосовують вони його вкрай рідко (лише 1,3% опитаних).

Важливо відмітити, що 13,9% опитаних домогосподарств *жоден* із внесених до переліку малозатратних заходів не вважає ефективним, а майже чверть домогосподарств 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 Луцька активно застосовують інші енергозберігаючі заходи, які дозволяють ефективніше використовувати тепло, однак для свого впровадження потребують грошових витрат.

Так, зокрема, близько 62% опитаних домогосподарств замінили вхідні двері. Понад 40% домогосподарств замінили вікна, встановивши сучасні склопакети, кожне третє домогосподарство утеплило балкони, а ще 11,2% – замінило у квартирах опалювальні прилади. Незначна частка опитаних (лише 2,8% респондентів) зазначили, що провели роботи з «локального» утеплення зовнішніх стін будинку (рис. 3.9).

Разом з тим, результати опитування засвідчили, що майже чверть домогосподарств (24,4%) домогосподарство міста не застосовувало жодних заходів щодо збереження тепла у своїх квартирах (з них 71,4% домогосподарств тому, що не мають фінансової можливості, ще 19,7% тому, що вони не мають у цьому потреби, і 8,9% вказали, що причиною є недостатня поінформованість щодо ефективності цих заходів).

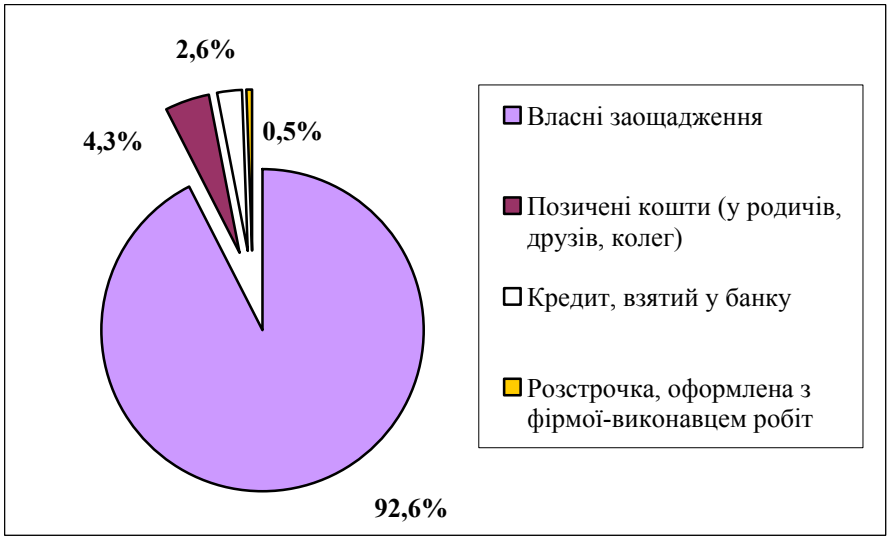
Рис. 3.9. Які з перелічених заходів, що дозволяють ефективніше використовувати тепло, Ви застосували чи плануєте застосувати у своїй квартирі? (у % до числа опитаних домогосподарств)

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

- планують замінити вікна на сучасні склопакети – 37,1% із числа опитаних домогосподарств;
- мають намір змінити вхідні двері – 22,5% домогосподарств.
- збираються замінити у квартирах опалювальні прилади та утеплити балкон – понад 18% респондентів.

З числа тих домогосподарств, які вже впровадили або планують впровадити зазначені енергозберігаючі заходи, переважна більшість (92,6%) роблять це за рахунок власних заощаджень. При цьому лише 4,3% домогосподарств реалізують заходи зі збереження тепла за рахунок коштів, позичених у родичів, другів, колег. І тільки 2,6% домогосподарств розраховує на кредит, взятий у банку (рис. 3.10).

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

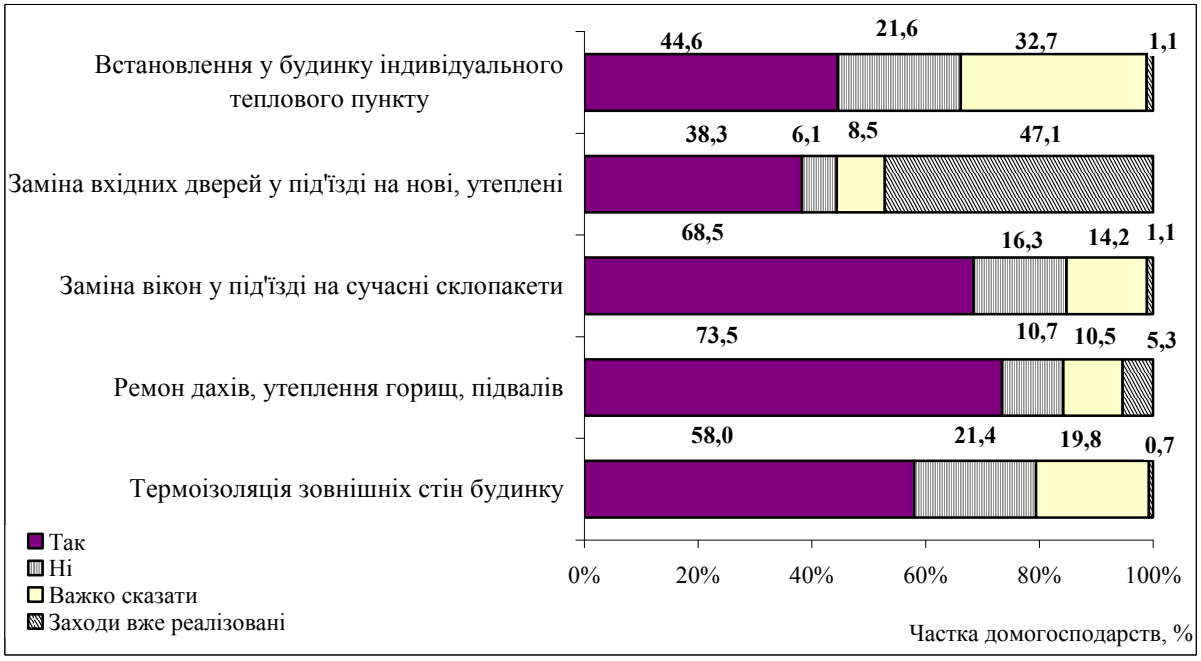


3.4 Готовність до впровадження енергоефективних заходів

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

- найбільшою мірою домогосподарства міста зацікавлені у проведенні робіт з ремонту дахів, утеплення горищ, підвалів, на що вказали 73,5% опитаних;
- понад дві третини домогосподарств (68,5%) висловлюють свою зацікавленість у замінити вікна в під'їздах на сучасні склопакети;
- майже 60% опитаних зацікавлені у проведенні робіт з термоізоляції зовнішніх стін житлового будинку;
- 44,6% домогосподарств підтримують ідею встановлення в своєму будинку індивідуального теплового пункту (ІТП);
- провести заміну вхідних дверей на нові, утеплені бажають лише близько третини респондентів (38,8%), оскільки майже половина 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)



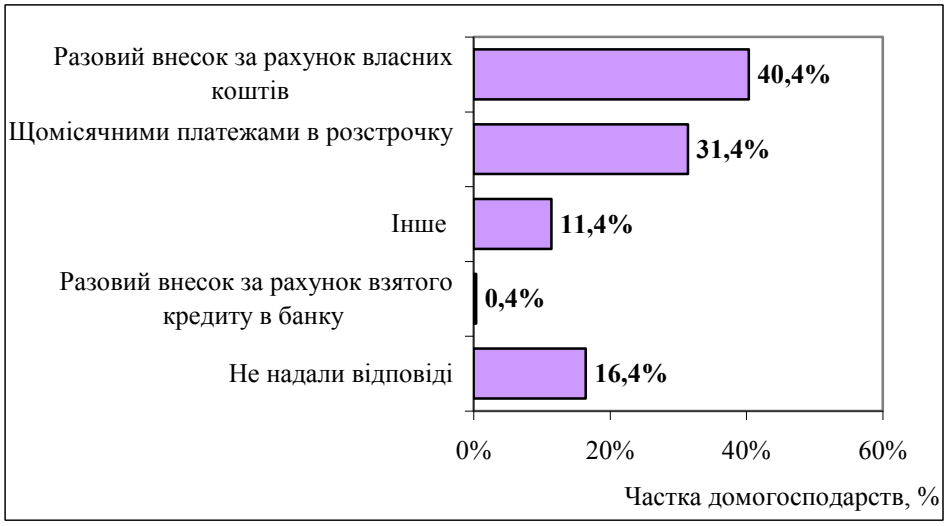
Отже, результати обстеження свідчать, що мешканці міста Луцька мають значну зацікавленість у реалізації енергозберігаючих заходів, які, серед іншого, сприятимуть покращанню умов проживання.

Разом з тим, варто відмітити, що є частка респондентів (від 8,5% до 32,7%), яким «*важко відповісти*», чи зацікавлені вони у реалізації вищенаведених заходів, чи ні. Зокрема, достатньо високою виявилася частка таких респондентів, коли їх просили висловити своє ставлення до встановлення ІТП у будинку (майже 32,7%). 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 53,5% респондентів. Серед них 40,4% виявили бажання здійснити разовий внесок за рахунок власних коштів. Ще близько третини опитаних (31,4%) надають перевагу щомісячним платежам у розстрочку. Мізерною (0,4%) є частка домогосподарств, які готові співфінансувати 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 11,4%), 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.

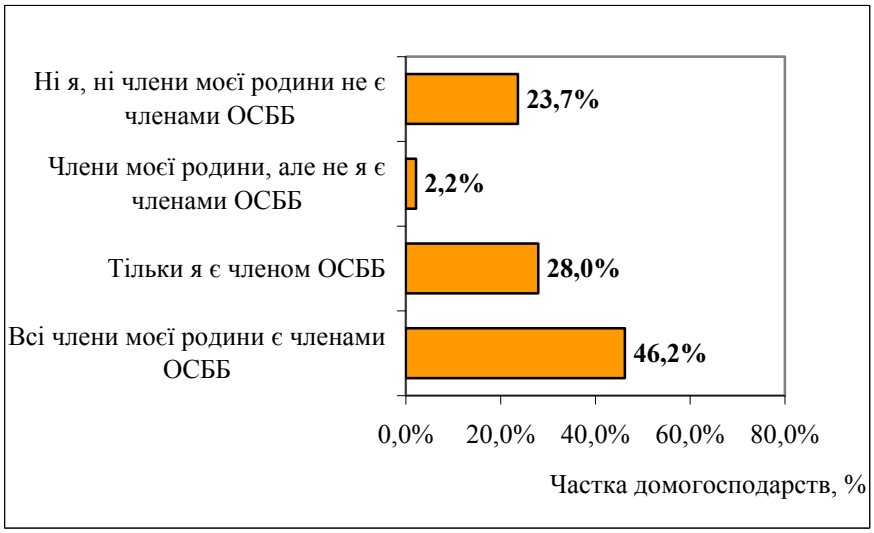
РОЗДІЛ 4. РОЛЬ ОСББ ТА ЇХ ВПЛИВ НА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕШКАНЦІВ ПОСЛУГАМИ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ТЕПЛОПОСТАННЯ

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.

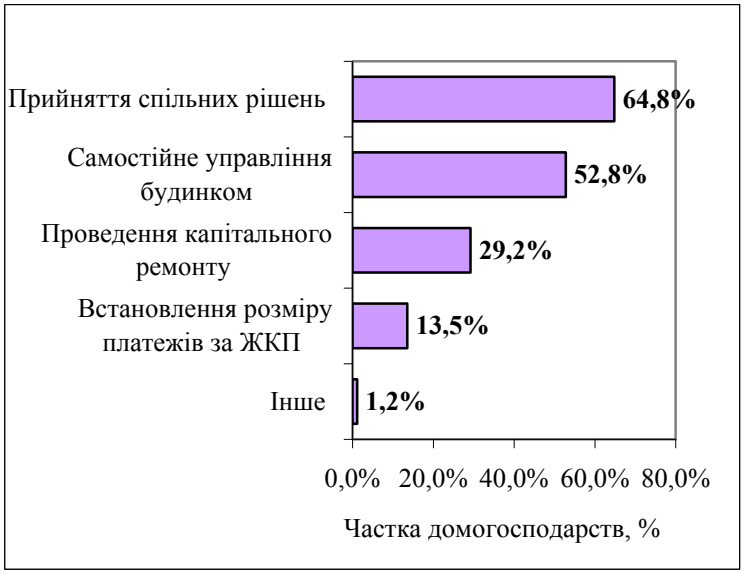
На запитання щодо членства в ОСББ практично половина (46,2%) респондентів відповіли, що всі члени їхньої родини є членами ОСББ. Ще 28,0% респондентів зазначили, що лише вони (*одноосібно)* є членом ОСББ, створеному у їхньому будинку (тобто, один представник від домогосподарства). Разом з тим, майже чверть (23,7%) 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)



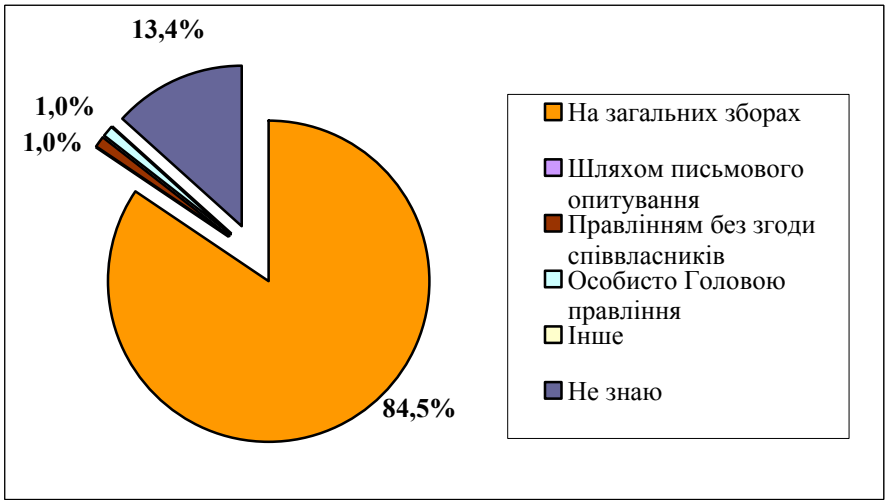
Більшість опитаних переконані, що основним призначенням ОСББ є прийняття спільних рішень (на це вказали 64,8% респондентів). Понад половина опитаних вважає також, що основне призначення ОСББ може полягати у самостійному управлінні будинком. Те, що проведення капітального ремонту є призначенням ОСББ, вважають майже третина респондентів – 29,2% (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 (84,5%) відповіли, що рішення приймаються на загальних зборах, дуже рідко (у 2 випадках із 100) рішення приймаються Правлінням без згоди співвласників, або особисто Головою правління (рис. 4.3).

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

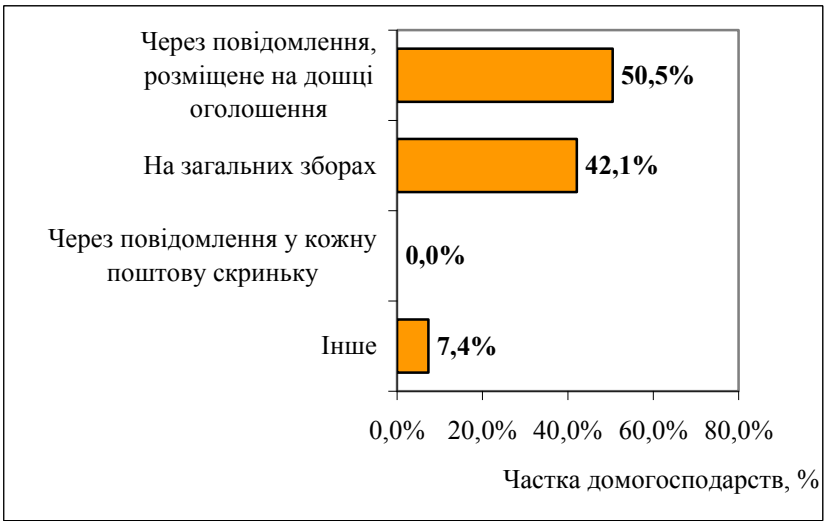


Найбільш поширеною формою дізнатися про прийняте загальними зборами /письмовим опитуванням рішення є вивішування повідомлення на дошці оголошень, на що вказали більше половини опитаних (56,6%). У 42,1% випадків рішення проголошувалися безпосередньо на загальних зборах (рис. 4.4).

Респонденти, які вказали на відповідь «*інше*», повідомили про те, що про прийняті в ОСББ рішення вони дізнаються, головним чином, від сусідів.

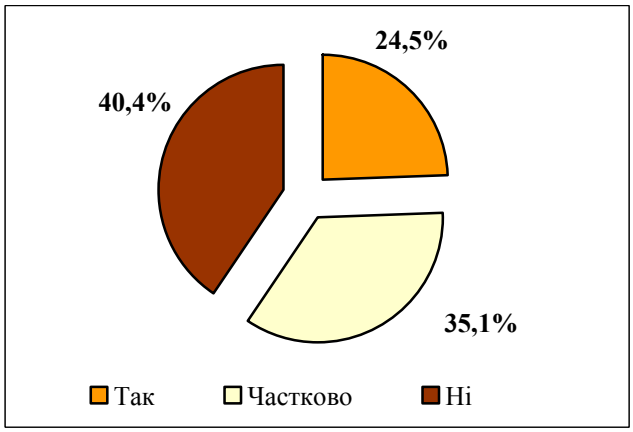
Рис. 4.4. Як Ви дізнаєтесь про рішення, що прийняті ОСББ?

(у % до числа тих, хто надав відповідь)



Слід констатувати, що лише близько 60% опитаних переконані у тому, що їхня особиста позиція впливає (тією чи іншою мірою) на прийняття рішення в ОСББ. Разом з цим, близько 40% респондентів вказали на те, що прийняття рішення ніяким чином не залежить від їхньої особистої позиції (рис. 4.5)[3].

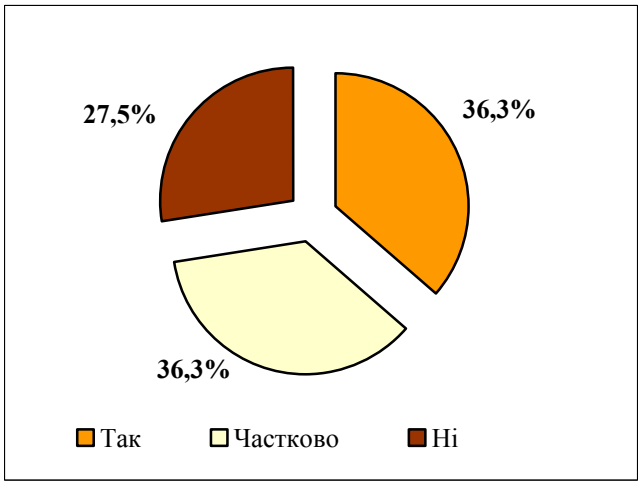
Рис. 4.5. Як, на Вашу думку, чи має вплив Ваша особиста позиція на прийняття рішень в ОСББ? (у % до числа тих, хто надав відповідь)



Серед опитаних немає єдиної думки щодо впливу наявності ОСББ на якість житлово-комунальних послуг. Так, 36,3% респондентів вважають, що ОСББ безумовно позитивно впливає на якість послуг. Така ж частка (36,3%) респондентів вважає, що якість житлово-комунальних послуг лише частково залежить від діяльності ОСББ (рис.4.6.).

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

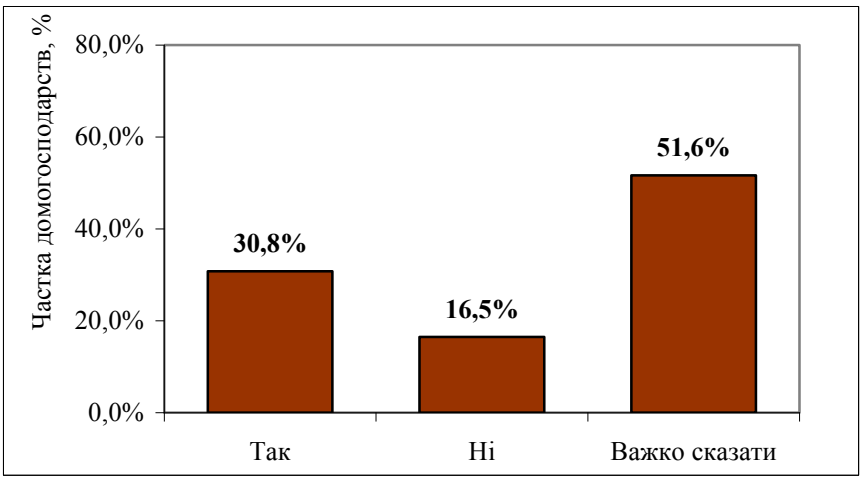
Рис. 4.6. Чи впливає позитивно наявність ОСББ на якість житлово-комунальних послуг? (у % до числа опитаних домогосподарств)



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 (51,6%) не змогли визначитися з відповіддю на таке запитання. Разом з тим, майже третина (30,8%) домогосподарств, переконані, що таке рішення може бути ухвалене (проти майже 16,5% домогосподарств, які заперечують таку можливість) - рис. 4.7.

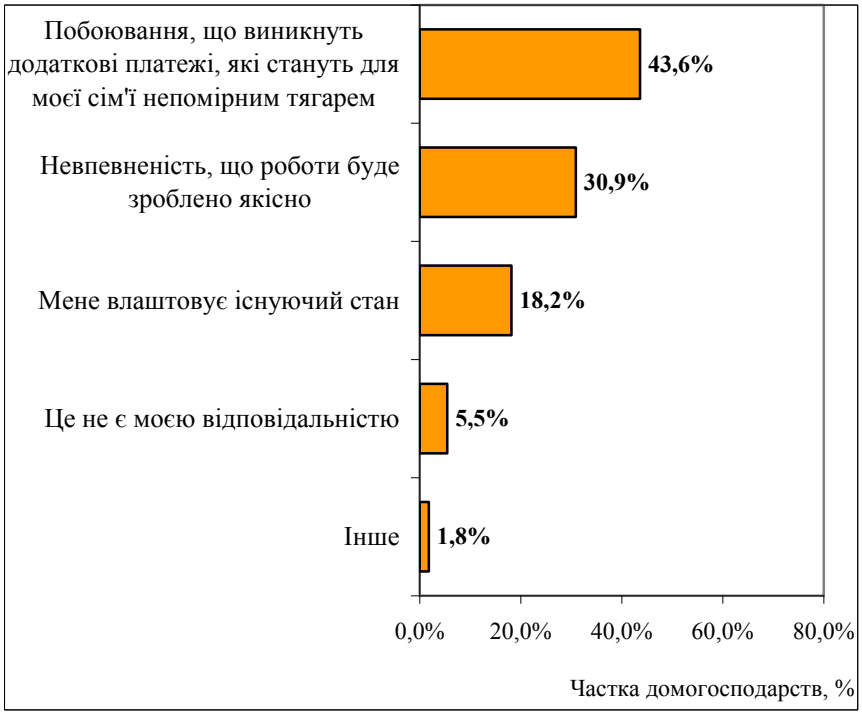
Рис. 4.7. Якщо на загальних зборах буде ухвалюватись рішення про проведення робіт капітального характеру і Вашому будинку буде запропоновано комплексно виконати роботи з відстрочкою терміну сплати на 10-15 років, то чи буде, на Вашу думку, ухвалене таке рішення? (у % до числа опитаних домогосподарств)



Понад 40% 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 близько

третини опитаних (30,9%) висловили невпевненість, що роботи будуть виконані якісно Ще 18% респондентів вказали, що їх влаштовує існуючий стан будинку (рис. 4.8).

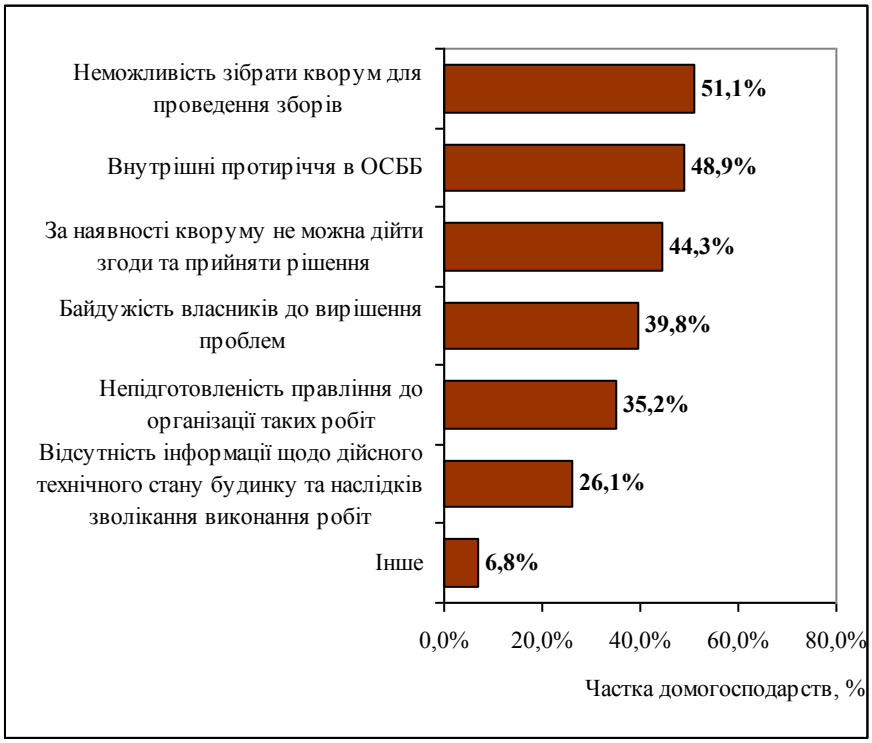
Рис. 4.8. Що може стати для Вас перешкодою в прийнятті рішення щодо проведення робіт капітального характеру у Вашому будинку? (у % до числа опитаних домогосподарств)



Якщо проаналізувати перешкоди на шляху прийняття подібного рішення *всіма* членами ОСББ, то кожен другий респондент вважає, що головною перешкодою може бути неможливість зібрання кворуму для проведення зборів. Вагомою причиною може бути відсутність згоди серед членів ОСББ (зокрема, це пов’язано із внутрішніми протиріччями в ОСББ) навіть за умови наявності кворуму.

Разом з тим, практично 40% респондентів послалися на байдужість власників квартир до вирішення проблем у їхньому будинку, а понад чверть вважають також перешкодою у прийнятті рішення – відсутність інформації щодо дійсного технічного стану будинку та наслідків зволікання із виконанням робіт (рис. 4.9).

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, на думку респондентів, вагомими аргументами на користь прийняття позитивного рішення щодо виконання робіт капітального характеру на зазначених умовах можуть стати фінансова підтримка з боку держави (таку думку висловили практично 90% опитаних), а також співфінансування робіт за рахунок коштів міського бюджету (60% опитаних) - рис.4.10.

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

Демонстрація успішного прикладу проведення капітального ремонту у інших будинкам також може стати поштовхом до ухвалення позитивного рішення – такою є думка 55,8% опитаних

4.2 Вплив ОСББ на забезпечення мешканців послугами централізованого теплопостачання

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

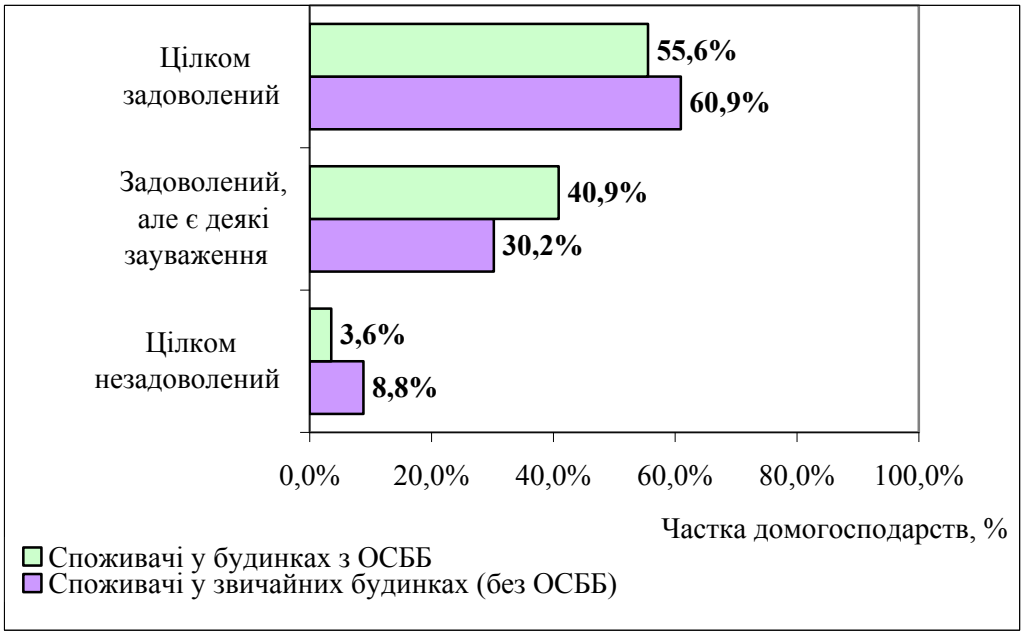
Якість послуг централізованого гарячого водопостачання. Відсоток респондентів, задоволених якістю послуг централізованого гарячого водопостачання у будинках, де створено ОСББ, є таким:

- частка тих, хто абсолютно задоволений послугами гарячого водопостачання, на 5,3 в.п.[4] є нижчою порівняно з тими, хто проживає у будинках, де ОСББ не створено (55,6% порівняно з 60,9% від числа опитаних);
- частка респондентів, які задоволені якістю послуг ГВП, але мають деякі зауваження, на 10,7 в.п є вищою за відповідну частку респондентів, що проживають у звичайних будинках (40,9% порівняно з 30,2%).

Як наслідок, частка осіб, незадоволених послугами гарячого водопостачання, є нижчою для категорії респондентів, які проживають у будинках з ОСББ: вона становить 3,6% проти 8,8% від числа опитаних домогосподарств, які мешкають у будинках, де ОСББ не створено (рис. 4.10).

[4] в.п. – відсоткові пункти

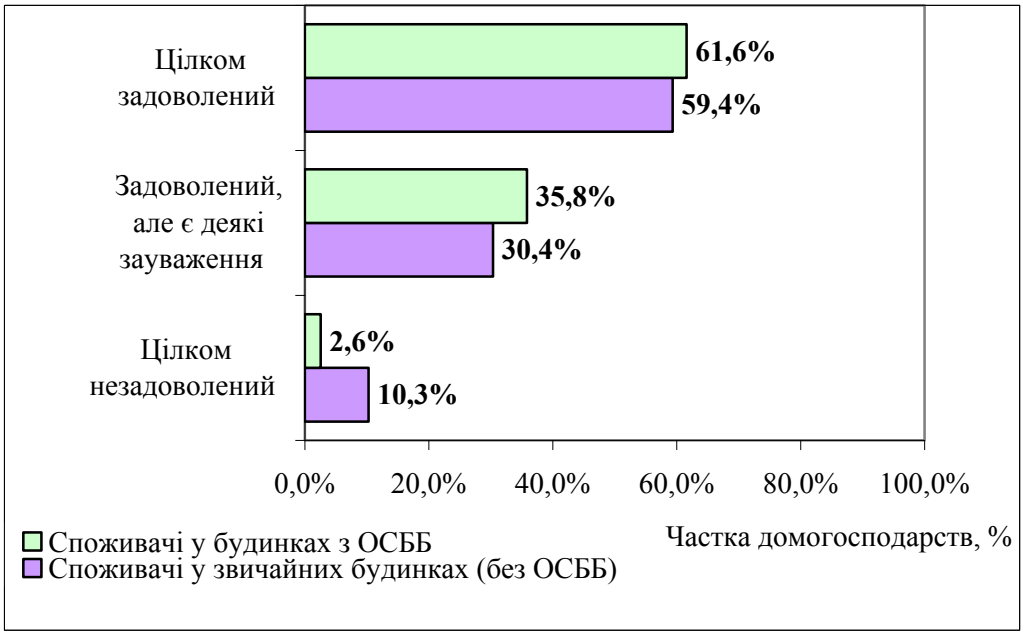
Рис. 4.10. В якій мірі Ви задоволені якістю послуг гарячого водопостачання? (у % до числа опитаних домогосподарств)



Послуги централізованого опалення. Близько 60% з числа опитаних мешканців ОСББ зазначили у своїх відповідях, що вони абсолютно задоволені якістю послуг опалення. Ця відповідь є досить подібною і для респондентів, що мешкають у звичайних будинках (рис. 4.11).

Разом з тим, частка тих, хто цілком незадоволений послугами опалення, у будинках, де створено ОСББ, є дещо нижчою і становить лише 2,6% у порівнянні з 10,3% для респондентів, які проживають у звичайних будинках (рис. 4.11).

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



Причини невдоволення якістю послуг. Щодо причин, які викликають невдоволеність якістю послуг централізованого гарячого водопостачання, то вони є типовими як для мешканців будинків, в яких створено ОСББ, так і для мешканців звичайних будинків (хоча, як свідчать результати обстеження, проблеми у будинках з ОСББ виникали рідше). Найбільш поширеними причинами незадовільної якості послуг ГВП є наступні:

- невідповідність фактичної температури гарячої води її нормативному значенню. Про те, що ці проблеми виникали часто, зазначили 18,2% від числа тих, хто висловив незадоволеність якістю послуг у будинках з ОСББ, і 26,7% серед незадоволених мешканців звичайних будинків);
- порушення режиму постачання гарячої води (на те, що ці проблеми виникали часто вказали у своїх відповідях 8,9% опитаних мешканців ОСББ, що на 7,6 в.п. є нижчим, ніж серед респондентів, які мешкають у звичайних будинках).

Щодо причин, які викликають невдоволеність мешканців міста якістю послуг централізованого опалення, то найбільш вагомою причиною як мешканці будинків, в яких створено ОСББ, так і мешканці звичайних будинків, назвали перерви в теплопостачанні впродовж опалювального сезону (на те, що ці проблеми виникали часто вказали у своїх відповідях 5,5% та 8,1% опитаних домогосподарств відповідної категорії).

Лише 2,6% домогосподарств, що мешкають у будинках з ОСББ, зазначили про те, що часто виникала проблема невідповідності між нормативною та фактичною температурою в приміщенні. Разом з тим, серед мешканців звичайних будинків, на те, що ці проблеми виникали часто, вказали 20,3% опитаних.

Варто відмітити той факт, що жоден з респондентів не вказав на те, що йому доводилося часто стикатися з проблемою несвоєчасного початку опалювального сезону або його дострокового закінчення.

Ступінь обізнаності з системою нарахувань. Ступінь обізнаності членів ОСББ щодо системи здійснення нарахувань за спожиті послуги теплопостачання є дещо вищою, ніж серед інших мешканців міста: частка обізнаних становить майже 60% проти 47,0% від числа опитаних у відповідній групі.

На запитання щодо відповідності рівня тарифів на послуги теплопостачання затратам на їх надання та їх якості, 74,1% мешканців будинків, де створено ОСББ зазначили, що тарифи є завищеними. Відповідна частка серед мешканців звичайних будинків становить 81,8%.

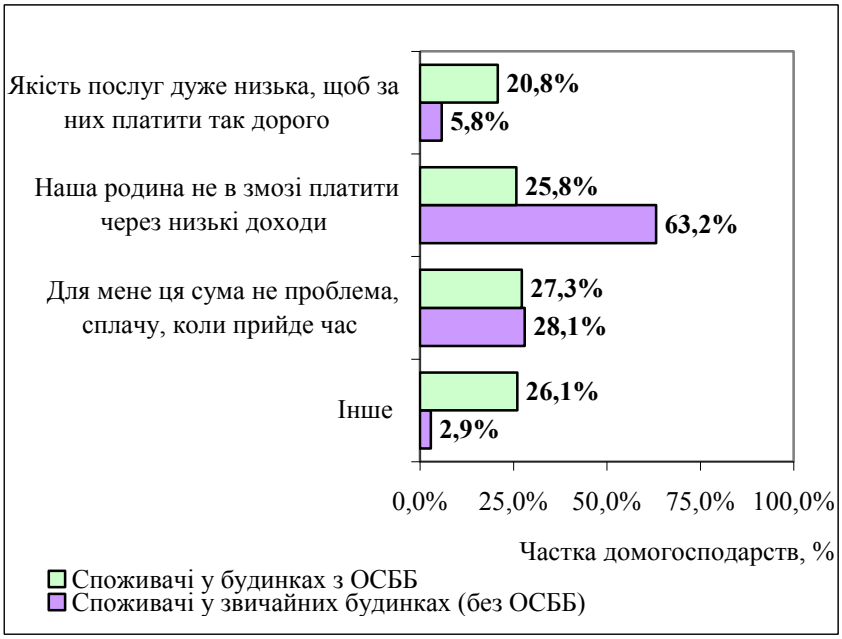
Заборгованість з оплати послуг. На наявність заборгованості з оплати послуг централізованого теплопостачання вказали 14,1% опитаних, які проживають у будинках, де створено ОСББ. Це є вище порівняно з домогосподарствами, які мешкають у звичайних будинках, серед яких на наявність заборгованості вказали 8,4% респондентів.

Причини накопичення заборгованості. Серед причин, з яких утворилася заборгованість, понад чверть домогосподарств у будинках з ОСББ вказали на те, що родина не в змозі здійснювати оплату послуг через низькі доходи. Слід відмітити, що частка таких відповідей серед мешканців звичайних будинків є вдвічі вищою..

Разом з тим, 27,3% респондентів із будинків, де створено ОСББ, зазначили, що сума накопиченої заборгованості не є проблемою для них і вони сплатять її, коли прийде час. Ця частка є подібною і серед мешканців інших будинків, в яких не створено ОСББ (рис. 4.12).

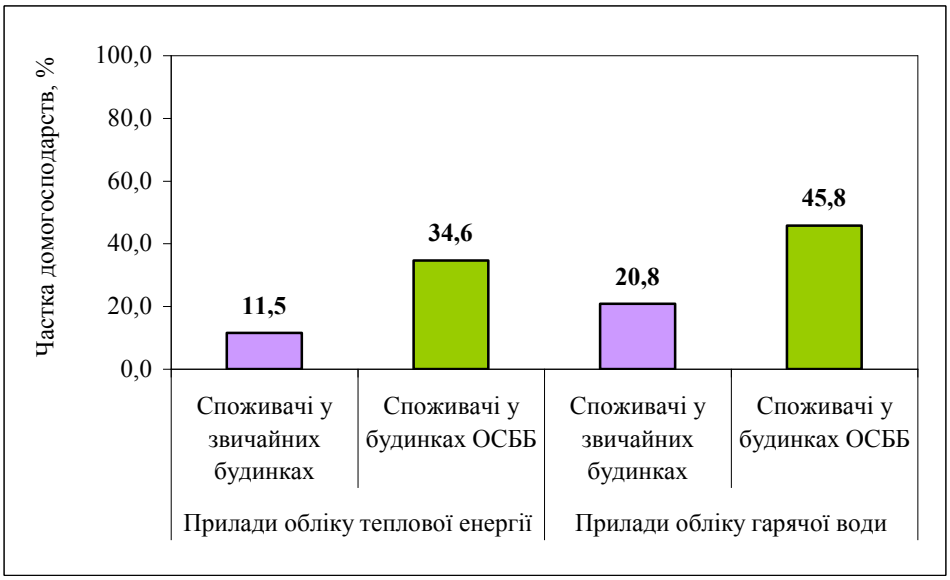
Слід відмітити, що серед мешканців будинків з ОСББ значним є відсоток тих, хто вказав на варіант „інше”, однак вони не зазначили, що саме стало причиною виникнення заборгованості.

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 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 (у % до числа опитаних домогосподарств)



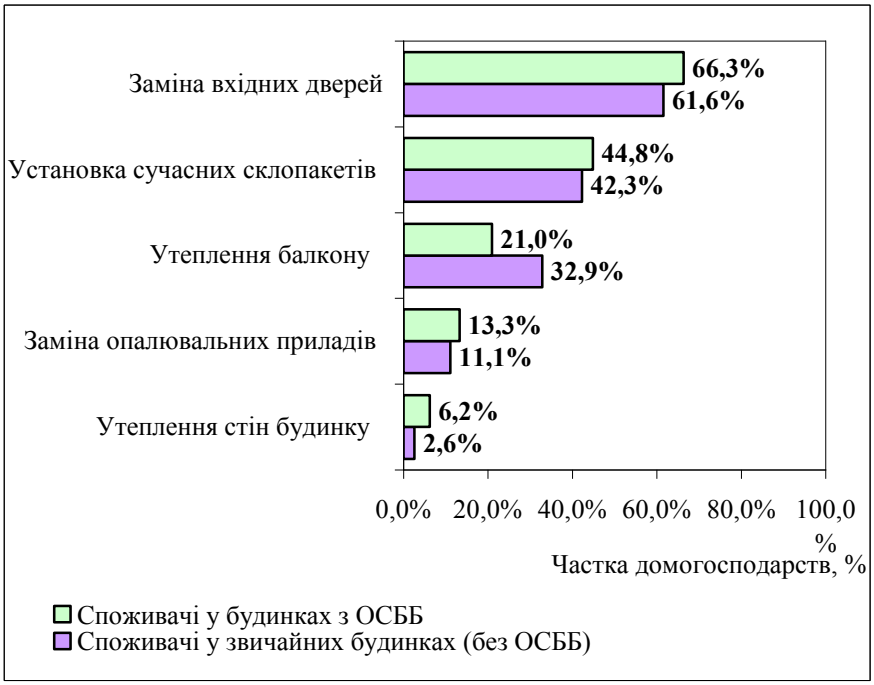
Хоча насправді, можна стверджувати, що фактично ступінь оснащеності багатоквартирних будинків приладами обліку є вищим, оскільки надзвичайно високою є частка тих, хто не зміг відповісти на це запитання.

Так, частка домогосподарств, які не знають, чи встановлено у їхньому будинку прилад обліку гарячої води, становить 43,6% серед мешканців міста, які проживають у будинках, де створено ОСББ та 51,0% серед мешканців звичайних будинків. Щодо будинкових приладів обліку теплової енергії, то частка тих, хто не зміг надати відповідь, складає 52,2% та 51,6% респондентів відповідної групи. У свою чергу, це потребує активізації інформаційно-роз'яснювальної 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 практично однаковою порівняно з тими, хто проживає у звичайних будинках.

Так, скажімо, частка тих, хто, за власний кошт замінив вхідні двері, встановив сучасні склопакети, замінив опалювальні прилади та зробив локальне утеплення стін будинку, є вищою на 2,2-4,7 в.п. серед мешканців будинків з ОСББ. Натомість, частка домогосподарств, які утеплили балкони, є вищою серед мешканців звичайних будинків: вона становить 32,9% проти 21,0% (рис. 4.14)

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



Щодо впровадження енергозберігаючих заходів у *будинках*, то можна бачити, що члени ОСББ є дещо більш активними. Так скажімо, серед них частка тих, хто здійснив заміну вхідних дверей у під'їзді на нові, утеплені в 1,5 рази перевищує відповідний показник серед мешканців звичайних будинків. У будинках з ОСББ у 2,2 рази вищою є частка тих, хто встановив у будинку індивідуальний тепловий пункт..

Щодо зацікавленості у реалізації енергоефективних заходів у майбутньому, слід констатувати високу активність як з боку мешканців будинків, де створено ОСББ, так і серед тих, хто проживає у звичайних будинках (табл. 4.1).

Так, найбільшою мірою респонденти обох груп зацікавлені у ремонті дахів, утепленні горищ, підвалів (таку відповідь надали 82-83% від числа опитаних домогосподарств), проведенні робіт із термоізоляції зовнішніх стін будинку (близько 68% респондентів в обох групах), заміні вікон у під'їздах на сучасні склопакети (60-65%).

Таблиця 4.1. Порівняльна таблиця щодо реалізації енергозберігаючих заходів в багатоквартирних будинках м. Луцька (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	0,0	0,0	67,8	68,3
Ремонт дахів, утеплення горищ, підвалів	0,8	2,2	82,0	83,2
Заміна вікон у під'їзді на сучасні склопакети	0,0	0,0	60,5	65,9
Заміна вхідних дверей у під'їзді на нові, утеплені	43,3	62,0	48,2	27,9
Встановлення у будинку індивідуального теплового пункту	5,3	11,9	31,0	43,9

Практично відсутня 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 близько 59% та 54% відповідно.

Відповіді респондентів щодо форми власного внеску у часткове фінансування енергозберігаючого проекту в будинку є також подібними серед респондентів, що проживають у будинках з та без ОСББ: найбільша частка (46-49% опитаних) готова зробити разовий внесок за рахунок власних коштів та майже кожен третій готовий співфінансувати енергозберігаючий проект у формі щомісячних платежів.

Разом з тим, понад 16% респондентів відмовилися відповідати на це запитання, посилаючись на неможливість визначитися з відповіддю в даний момент.