© 1994 г.

О.Э. БЕССОНОВА, С.Г. КРАПЧАН

ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ПРОЕКТ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ЖИЛИЩНОГО ФОНДА г. НОВОСИБИРСКА: МНЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

В соответствии с Договором о технической помощи между Правительством Российской Федерации и Агентством международного развития при Правительстве США в г. Новосибирске осуществляются Демонстрационные проекты по передаче обслуживания муниципального жилого фонда частным эксплуатационным компаниям вместо существующих ЖЭУ.

Необходимость осуществления таких Проектов как в Новосибирске, так и в Москве [1] и других городах России, связана с имеющимися неблагоприятными тенденциями развития жилищно-коммунального хозяйства, наличием большого количества проблем, требующих решения.

Согласно программе Проекта с 1 апреля 1993 г. часть жилого фонда в Ленинском районе, обслуживаемого ЖЭУ-26 (33 дома), была переведена на обслуживание выигравшему конкурс муниципальному предприятию «Центр-Сирена», которое образовало здесь ЖЭУ-1.

С 1 сентября 1993 г. начал осуществляться второй Демонстрационный проект Первомайском районе: 19 домов бывшего ЖЭУ-25 стало обслуживать индивидуально-частное предприятие «Комфорт", также победившее в городском конкурсе.

Основной целью Демонстрационных проектов является улучшение качеств жилищного обслуживания и повышение удовлетворенности потребителей при том же уровне дотации из городского бюджета, что и для других муниципальных ЖЭУ.

Статистическая информация для измерения динамики этих показателей отсутствует, поэтому единственным способом определения изменений в обслуживании реакции потребителя является использование социологических методов, в том числе опросов жильцов.

Учет оценок жильцов становится тем более важным, что в связи с ростом квартирной платы увеличивается степень их участия в расходах на содержание занимаемого жилого фонда.

Методика исследования

Исследования проводились в три этапа и включали в себя:

— измерение исходных показателей жилищного обслуживания НАКАНУНЕ Демонстрационного проекта,

— анализ изменений в жилищном обслуживании В ХОДЕ Проектов за полгода, год работы,

— сопоставление результатов Демонстрационных проектов со СРЕДНЕГОРОДСКИМ УРОВНЕМ жилищного обслуживания в это же время.

На 1-м этапе в апреле 1993 г. проводился сплошной опрос жильцов каждой квартиры 33 домов, переданных на обслуживание из ЖЭУ-26 муниципальному предприятию «Центр-Сирена». По детальной анкете методом интервью было опрошено 2073 семьи В результате были получены оценки жильцов и уровень удовлетворенности жилищным обслуживанием до начала Демонстрационного проекта.

На 2-ом этапе в октябре 1993 г. была осуществлена сплошная почтовая рассылка анкет, рассчитанных на самозаполнение. Было собрано 1169 анкет (53%) с оценкам жильцов за первые полгода работы Проекта. В ходе опроса был отработан социологический инструментарий для мониторинга оценок изменений в жилищном обслуживали»

На 3-ем этапе в марте-апреле 1994 г. одновременно проводился выборочный опрос жильцов на Демонстрационных проектах в Ленинском и Первомайском районах, также городского населения, проживающего в муниципальном жилом фонде. Опрос проводился по единообразной анкете, сформированной с учетом опыта первых двух этапов исследования, одной и той же группой квалифицированных интервьюеров и ИЭиОПП СО РАН. Характеристики выборки даны в табл. 1.

Таблица I

Характеристики выборки (март-апрель 1994 г.)

Выборка	Демонстрационные проекты в		Муниципальный
	Ленинском районе	Первомайском районе	Жилой фонд города
Опрошено семей	778	520	1764
Объем выборки, % от генеральной совокупности	35	51	-5
Всего домов в том числе	33	19	250
1-2 этажных	0	48	23
3-4 этажных	12	5	4
5 этажных	70	42	47

Репрезентативность результатов опросов в каждом обследовании обеспечивалась специальными процедурами.

Для опроса жильцов в Демонстрационных проектах использовался случайный метод отбора семей с целью равного представительства мнений всех жильцов. Объемы выборок в каждом из опросов рассчитаны таким образом, чтобы получить статистически достоверные устойчивые результаты.

В городском обследовании структура включенных в выборку домов по этажности, материалу стен и году постройки полностью соответствует структуре домов всего муниципального жилого фонда, а распределение опрошенных семей по домам отражает фактическую структуру расселения жильцов.

На основе исходных числовых данных сформированы следующие индикаторы жилищного обслуживания, динамика которых рассматривается в настоящей работе. К ним относятся:

— оценки отдельных направлений жилищного обслуживания (чистота в подъезде, чистота двора, работа сантехников, работа электриков, содержание лифта, чистота возле мусоропровода, отношение работников ЖЭУ к жильцам)
— динамика оценок жилищного обслуживания
— латентные и активные жалобы жильцов
— результативность выполнения заявок
— удовлетворенность жильцов состоянием жилищного обслуживания
— интегральная оценка жилищного обслуживания
— уровень отчуждения потребителей.

Факторы, влияющие на оценки жильцами Демонстрационного проекта

Оценки жильцов, которые они выставляют частным эксплуатационным компаниям, зависят не только от того, насколько успешно те работают. Внешними факторами, которые могут оказать влияние на уровень полученных оценок жилищного обслуживания, являются демографические характеристики жильцов, их жилищные условия и уровень проблемности жилого фонда, на котором они проживают, а также складывающиеся тенденции жилищного обслуживания в городе в целом.

Демографические характеристики жильцов

Анализ демографической структуры опрошенных (табл. 2) показывает, что основные показатели семейного состава на Демонстрационных проектах в Ленинском и Первомайском районах и в городе в целом очень близки: средний размер семьи составляет 2,2 человека, доли работающих членов семьи — 35-36%, доли пенсионеров — 25-27%, доли детей — 23-26% и т.д.

Отсутствие различий в демографической структуре населения означает, что в данном случае она НЕ ЯВЛЯЕТСЯ фактором, дифференцирующим оценки жильцов жилищного обслуживания на Демонстрационном проекте и по городу в целом.

Жилищные условия семей

Распределение опрошенных семей по уровню жилищных условий показано в таблице 3.

Семьи делятся на три группы:

— имеющие жилищные условия ВЫШЕ СРЕДНЕГО УРОВНЯ (на одного проживающего приходится более 12 кв. метров жилой площади, число комнат равно или больше числа членов семьи, квартира благоустроенная, отдельная)

Таблица2

Демографическая структура опрошенных семей (март-апрель 1994 г.)

Выборка	Демонстрационные проекты в		Муниципальный
	Ленинском районе	Первомайском районе	жилой фонд город
Средний размер семьи, человек	22	2,2	2,2
Демографическая структура, %			
дети дошкольного и школьного возраста	23	25	26
студенты	7	6	5
работающие	36	35	36
пенсионеры (по возрасту и инвалидности)	27	25	25
временно неработающие	7	8	9

Таблица 3

Жилищные условия опрошенных семей (март-апрель 1994 г.)

Жилищные условия	Демонстрационные проекты в		Муниципальный
	Ленинском районе	Первомайском районе	жилой фонд город:
выше среднего уровня	35	32	35
среднего уровня	31	23	31
ниже среднего уровня	34	45	34

— имеющие СРЕДНИЕ ЖИЛИЩНЫЕ УСЛОВИЯ (на одного проживающего приходится от 9 до 12 кв. метров жилой площади, квартира благоустроенная, отдельная)

— имеющие жилищные условия НИЖЕ СРЕДНЕГО УРОВНЯ (на одного проживающего приходится менее 9 кв. метров в благоустроенной отдельной квартире, и квартира коммунальная, служебная, арендуемая, или не полностью благоустроенная. Методика сопоставления жилищных условий опубликована авторами в статье «Участие городского населения в приватизации жилья». [2]

Можно видеть, что жилищные условия жильцов на Демонстрационном проекте Ленинском районе и городе в целом одинаковы. В то же время на Демонстрационном проекте в Первомайском районе жилищные условия семей хуже. Особенно значительные различия наблюдаются в доле семей, имеющих жилищные условия ни: среднего уровня — их доля в Первомайском районе составляет 45%, что на треть выше, чем в среднем по городу.

Уровень проблемнности жилого фонда

В ходе опроса жильцам задавались вопросы о том, имеются ли проблемы техническом состоянии дома, состоянии внутридомовых коммуникаций, обеспечен теплом и водой. Чем больше жильцов отмечали наличие проблем в этих сферах, *т*< большее значение имел показатель проблемнности.

Таблица 4 показывает, что по сравнению с муниципальным жилым фондом города жилой фонд на Демонстрационных проектах является более проблемным.

Так, уровень проблемности жилого фонда на Демонстрационном проекте в Леш ском районе выше, чем в среднем по району, а также гораздо выше, чем по городу Например, именно на Демонстрационном проекте имеется дом 1933 г. постройки,

Таблица 4

Уровень проблемности жилого фонда* (март-апрель 1994 г.)

Состояние жилищного фонда	Муниципальный жилой фонд	Демонстрационные проекты в		Муниципальный жилой фонд города
	Ленинского района	Ленинском районе	Первомайском районе	
Техническое состояние дома в целом (крыша, кровля, стены и др.)	0,42	0,49	0,71	0,41
Состояние внутридомовых инженерных коммуникаций (трубы в подвале, стояки в квартире и т.п.)	0,44	0,58	0,71	0,43
Обеспечение теплом	0,28	0,33	0,98	0,36
Обеспечение водой	0,25	0,47	0,95	0,37
В среднем	0,35	0,47	0,84	0,39

*Методика измерения показателя проблемности такова, что он меняется в интервале от 0 (если никто из жильцов не отметил наличия проблем) до 1 (если все жильцы указали на имеющиеся в этих сферах проблемы) для каждого направления. Общий уровень проблемности определяется как среднеарифметическое значение отдельных показателей проблемности.

сих пор не прошедший капитального ремонта, неоднократный «герой» городской телевизионной программы «Зеркало». Здесь также ниже, чем в среднем по городу, доля современных домов 9 и более этажей.

Уровень проблемности жилого фонда на Демонстрационном проекте в Первомайском районе является еще более высоким. В составе жилого фонда почти половину составляют старые двухэтажные деревянные дома с несовершенными системами отопления. Снабжение теплом этого фонда осуществляется ведомственной котельной исправительно-трудового лагеря, которая находится в аварийном состоянии и, несмотря на вмешательство местной районной администрации, до сих пор не отремонтирована. В течение зимнего сезона во многих домах периодически не было тепла. Поэтому обеспечение теплом и водой являются наиболее проблемными (показатели проблемности соответственно 0,98 и 0,95 по сравнению со среднегородскими в 0,36 и 0,37).

В целом уровень проблемности жилого фонда на Демонстрационном проекте в Ленинском районе превышает городские показатели на 20%, а в Первомайском районе — на 215%.

Худшее качество жилого фонда на Демонстрационном проекте в Первомайском районе подтверждается данными о его меньшей привлекательности для населения: это жилье хуже меняется и меньше приватизируется.

В ЦЕЛОМ ЖИЛОЙ ФОНД НА ДЕМОНСТРАЦИОННЫХ ПРОЕКТАХ ЯВЛЯЕТСЯ БОЛЕЕ ПРОБЛЕМНЫМ, ЧЕМ В СРЕДНЕМ ПО ГОРОДУ, ЧТО ОБУСЛОВЛЕНО ЕГО ХУДШИМ ТЕХНИЧЕСКИМ СОСТОЯНИЕМ.

Состояние жилищного обслуживания в городе в период Демонстрационного проекта

Фактором, влияющим на ход Демонстрационных проектов, является также характер тенденций в жилищном обслуживании муниципального жилого фонда города. Исследования, проведенные накануне Демонстрационных проектов, выявили низкую удовлетворенность жильцов состоянием жилищного обслуживания и высокий уровень проблем.

Таблица 5

Оценка изменений в жилищном обслуживании муниципального фонда за прошедший год (апрель 1994 г.)*

Направления жилищного обслуживания	Стало лучше, %	Не измени-лось, %	Стало хуже, %	Показа-тель динамики
Чистота в подъезде	18	53	29	-0,21
Чистота двора	19	57	24	-0,09
Работа сантехников	5	75	20	-0,20
Работа электриков	4	78	18	-0,18
Отношение работников ЖЭУ к жильцам	7	79	14	-0,09
Содержание лифта	6	70	24	-0,26
Чистота возле мусоропровода	8	72	20	-0,17

*Методика расчета показателя динамики:

$$\frac{\text{(доля ответивших, что стало лучше — доля ответивших, что стало хуже)}}{\text{(доля ответивших, что изменений не произошло)}}$$

Опрос жильцов муниципального жилого фонда города, проведенный в апреле 1994 г., показал, что за прошедший год ситуация в жилищном обслуживании ухудшилась (табл. 5).

Наименьшие ухудшения жильцы отметили по чистоте дворов и отношению работников ЖЭУ к жильцам (показатель динамики =-0,09). По всем остальным направлениям отмечены более значительные ухудшения (значения показателя динамики от -0,17 до -0,26).

ДЕМОНСТРАЦИОННЫЕ ПРОЕКТЫ ОСУЩЕСТВЛЯЮТСЯ НА ФОНЕ ТЕНДЕНЦИИ УХУДШЕНИЯ ЖИЛИЩНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ГОРОДУ В ЦЕЛОМ.

Показатель динамики может быть положительным (если доля отметивших улучшение выше доли отметивших ухудшение) или отрицательным (в противном случае). Если доли отметивших улучшение и ухудшение, равны, то изменений не произошло (показатель динамики равен 0).

Активность жильцов в условиях Демонстрационного проекта

Исследования отношения жильцов к сфере жилищного обслуживания, проведенные накануне Демонстрационного проекта, выявили следующую типичную картину. Жильцы отмечали наличие большого числа проблем содержания своего жилья, которые не решались ЖЭУ. В исследовании такие проблемы названы латентными, или скрытыми жалобами населения на состояние жилого фонда. С частью этих проблем жильцы обращались в ЖЭУ. Но в большинстве случаев они либо решали проблемы сами, если это было в их силах (починить кран, прочистить унитаз и др.), либо уже не реагировали на эти проблемы, поскольку ЖЭУ не в силах был их решить. К таким проблемам, к которым жильцы притерпелись и уже не считали их поводом для обращения в ЖЭУ, были вопросы капитального ремонта зданий и инженерных систем, замены сантехнического и электрического оборудования и т.п.

Известие о том, что будет осуществляться Демонстрационный проект, большинство жильцов встретили с энтузиазмом: в Ленинском районе в марте 1993 г. 61% опрошенных семей показали себя сторонниками предстоящего эксперимента. Население ожидало изменений в жилищном обслуживании и, соответственно, готовилось предъявить новой компании свои имевшиеся проблемы.

Как следует из таблицы 6, накануне Демонстрационного проекта общее число со-

Таблица 6

Динамика жалоб жильцов в расчете на 1 семью (Демонстрационны* проект в Ленинском районе)

Типы жалоб	за год, предшествующий Проекту		за год Проекта (апрель 1993 апрель 1994 г.)	
	%	число на семью	%	число на семью
Активные жалобы (жалобы-сигналы)	1,3	0,06	1,0	0,05
Обращения (заявки)	21,8	1,02	46,0	2,4*
Латентные жалобы (проблемы)	76,9	3,60	53,0	2,77
Всего	100,0	4,68	100,0	5,22

* По данным отчетности ЖЭУ-1

поставимых жалоб разного рода в расчете на одну семью составляло 4,68. При этом структура их была следующей:

— латентные жалобы (проблемы), т.е. указание семьи на то, что в той или иной сфере жилищного обслуживания имеются проблемы, по которым они в ЖЭУ не обращались, составляли 3,60 или 76,9% общего числа;

— обращения (заявки) к сантехникам и электрикам, составляли 1,02, другими словами, в среднем каждая семья за год обращалась к сантехникам и электрикам не менее одного раза. Это составило 21,8% общего числа жалоб;

— жалобы-сигналы (активные жалобы), то есть обращения жильцов в вышестоящие организации, возникающие тогда, когда обращения в ЖЭУ не дают результата, составляли 0,06, то есть из каждых 100 семей 6 семей в течение года обращались по проблемам жилищного обслуживания в райисполком, трест и другие высшие инстанции, или в средства массовой информации. Их доля составляла 1,3%.

С началом Демонстрационного проекта, как в Ленинском, так и в Первомайском районах, поведение жильцов в сфере жилищного обслуживания активизировалось. Они стали более пристрастно относиться к имевшимся проблемам, с которыми до того мирились многие годы, и стали чаще обращаться по поводу их решения в новые организации. Характерным примером является обращение одной из жительниц Первомайского района в ИЧП «Комфорт» с требованием немедленно починить крышу, которая более 10 лет находилась в аварийном состоянии и протекала из-за имевшегося строительного дефекта. Поскольку данный ремонт требовал дополнительных денег, то он не мог быть выполнен в быстрые сроки, и жительница обратилась с исковым заявлением в суд, где ее иск был удовлетворен, и суд и обязал ИЧП «Комфорт» выполнить необходимый ремонт. Всего за первые полгода работы Демонстрационного проекта в Первомайском районе число активных жалоб составило 0,19 в расчете на семью, что в несколько раз превышает среднегородской уровень (0,07).

Анализ данных на Демонстрационном проекте в Ленинском районе (табл. 6) показывает, что за год структура жалоб изменилась. Во-первых, абсолютно и относительно уменьшилось число латентных (скрытых) жалоб, то есть проблем, которые были, но о наличии которых люди молчали. В то же время и число, и доля обращений (заявок) возросли. В среднем каждая семья в 2,4 раза чаще обратилась в новое ЖЭУ, и за год работы число этих заявок составило 5238. Доля активных жалоб, хотя немного уменьшилась, в то же время пока еще близка к прежнему уровню.

Итак, осуществление Демонстрационных проектов стимулировало активность жильцов обслуживаемого жилого фонда, они чаще стали обращаться в новые ЖЭУ, ожидая решения накопленных за предыдущие годы застарелых проблем.

ДЕМОНСТРАЦИОННЫМ ПРОЕКТАМ В ПЕРВЫЙ ГОД РАБОТЫ ПРИХОДИТСЯ РАБОТАТЬ В УСЛОВИЯХ ПОВЫШЕННОГО ЧИСЛА ОБРАЩЕНИЙ ЖИЛЬЦОВ.

Таблица 7

Оценки жилищного обслуживания на демонстрационных проектах по сравнению с городом (март-апрель 1994 г.) %

Направления жилищного обслуживания	Демонстрационные проекты в		Муниципальный жилой фонд города
	Ленинском районе за год работы	Первомайском районе за полгода	
Чистота в подъезде	3,61	3,46	3,37
Чистота двора	3,84	3,76	3,49
Работа сантехников	3.40	2.98	3.38
Работа электриков	3,44	3,16	3,43
Отношение работников ЖЭУ к жильцам	3,55	3,06	3,43
Содержание лифта	3,35	3,69	3,35
Чистота возле мусоропровода	3,40	—	3,44
В среднем		3,35	3,41

* Значение средней оценки по каждому направлению получено следующим образом: каждая из оценок умножалась на долю семей, выставивших именно эту оценку, и эти величины суммировались. Интервалы изменения оценки — от 2 до 5.

Пример расчета оценки «Чистоты в подъезде» в городском мониторинге: "5"×0,05 + "4"×0,45 + "3"×

Оценка жилищного обслуживания

Основными направлениями, по которым оценивается качество повседневного жилищного обслуживания на Демонстрационном проекте, является работа по содержанию дворовой территории (чистота двора), содержанию подъездов (чистота в подъезде, содержание лифта, чистота возле мусоропровода), обслуживание внутридомовых сетей (работа сантехников и работа электриков), а также отношение работников ЖЭУ к жильцам.

Расчет оценок

По каждому из направлений жилищного обслуживания жильцы выставляли свою оценку сегодняшнего состояния: 5, если очень довольны, 4, если довольны, 3, если скорее недовольны, и 2, если совсем недовольны.

Полученные оценки представлены в таблице 7.

В анкете также предлагалось оценить характер изменений по каждому из направлений жилищного обслуживания, стало ли лучше, не изменилось или стало хуже.

Значения показателей динамики направлений жилищного обслуживания на Демонстрационных проектах и по городу в целом приведены в таблице 8.

На основе сопоставления данных таблиц 7 и 8 можно сделать следующие выводы о характере изменений по разным направлениям жилищного обслуживания в Демонстрационных проектах.

Чистота в подъезде и чистота двора

Содержание подъездов и дворов являются направлениями, на которых оба Демонстрационных проекта достигли наиболее значительных успехов. Оценки по этим направлениям составляют от 3,46 до 3,84 при среднегородском уровне от 3,37 до 3,49. Причем анализ показал, что позитивные изменения стали происходить практически с

Таблица 8

Показателя датами» жилищного обслуживания (март-апрель 1994 г.)*

Направления жилищного обслуживания	Демонстрационные проекты в Ленинском районе (в среднем за год)	Демонстрационные проекты в Первомайском районе (за полгода)	Муниципальный жилой фонд города (за год)
Чистота в подъезде	+0,57	+0,47	-0,21
Чистота двора	+0,77	+0,13	-0,09
Работа сантехников	-0,02	-0,25	-0,20
Работа электриков	-0,01	-0,18	-0,18
Отношение работников ЖЭУ к жильцам	+0,21	-0,16	-0,09
Содержание лифта	+0,03	+0,15	-0,26
Чистота возле мусоропровода	+0,03	—	-0,17
Суммарный показатель динамики	+1,58	+0,16	-1,20

* Методика расчета показателя динамики приведена в таблице 5. Суммарный показатель динамики получен как алгебраическая сумма показателей динамики каждого из направлений с соответствующим знаком.

начала осуществления Проектов. Например, в Ленинском районе уже за первые полгода работы доля положительных оценок по этим направлениям резко увеличилась.

Одновременно по этим направлениям Проекты обеспечили и наибольший прирост качества обслуживания. До начала Демонстрационного проекта удовлетворенность жильцов содержанием подъездов и дворов была наиболее низкой — доля положительных оценок по этим направлениям составляла 17 и 18%. За полгода работы Первомайский проект показал динамику +0,13 и +0,47 (по чистоте двора и чистоте подъезда соответственно), а на Ленинском проекте за год работы положительная динамика составила соответственно уже 0,77 и 0,57.

Такой значительный прирост качества обслуживания подъездов и дворов обусловлен, во-первых, низким исходным уровнем состояния этого направления, во-вторых, приоритетом этого направления при осуществлении Демонстрационного проекта, поскольку состояние дворов и подъездов является своеобразной «визитной карточкой» жилищной обслуживающей организации, в-третьих, наличием четких критериев качества работы (чистота) и легкостью его контроля, в-четвертых, новой организацией труда и стимулированием работников. Наконец, сам характер работы позволяет легко закрепить положительные результаты — наведя чистоту, потом легче ее поддерживать, в свою очередь, чистота стимулирует жильцов на более бережное отношение к порядку в подъезде и во дворе.

Демонстрационный проект показывает, что на этих направлениях улучшение качества обслуживания может быть достигнуто усилиями самого ЖЭУ без дополнительных ресурсов и организационных указаний «сверху».

ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ПРОЕКТ ОБЕСПЕЧИВАЕТ ЗНАЧИТЕЛЬНОЕ И СТАБИЛЬНОЕ УЛУЧШЕНИЕ ЧИСТОТЫ ПОДЪЕЗДОВ И ЧИСТОТЫ ДВОРОВ ПО СРАВНЕНИЮ СО СРЕДНЕГОРОДСКИМ УРОВНЕМ

Работа сантехников и работа электриков

Оценки работы сантехников и электриков на Демонстрационном проекте в Ленинском районе близки к среднегородским значениям. С начала осуществления проекта в первые полгода ситуация несколько ухудшилась по сравнению с той, которая была накануне. И лишь за год работы Демонстрационного проекта в Ленинском районе эти направления были «подтянуты» до среднегородского уровня.

Таблица 9

Результативность выполнения заявок сантехниками и электриками на Демонстрационных проектах в сравнении с городом (март-апрель 1994 г.),%

Результативность выполнения заявок	Демонстраций иные проекты в Ленинском районе	Первомайском районе	Муниципальный жилой фонд города
— решены после первого обращения	46	35	53
— решены после повторных обращений	14	16	15
— не решены	40	49	32
Всего	100	100	100

Выше, в разделе 3, отмечалось, что Проекты начинают работу в условиях повышенной нагрузки, увеличения числа заявок и обращений. В Ленинском проекте число заявок к сантехникам и электрикам постоянно возрастало от квартала к кварталу и лишь к концу первого года работы стабилизировалось: 931 во П квартале 1091 — в III-ем, 1611 — в IV-ом квартале 1993 г. и 1605 — в 1-ом квартале 1994 г. За год работы Демонстрационного проекта общее число заявок в 2,4 раза превысило уровень предшествующего года.

Увеличение числа заявок сказалось на результативности их выполнения. В периоды увеличения числа заявок доля невыполненных увеличивается. В октябре 1993 г. она составляла 47% по сравнению с 42% до начала работы Проекта. Но при стабилизации числа обращений доля невыполненных заявок стала уменьшаться и составила к концу первого года работы 40%.

В то же время число выполненных заявок в течение квартала за год работы Проекта возросло с 540 до 964, или увеличилось на 78%. Одновременно с самого начала Проекта увеличивалась доля заявок, выполненных ЖЭУ после первого обращения: накануне Проекта она составляла 36%, за первые полгода работы — 39%, а к концу первого года работы — 46%.

Оценки работы сантехников и электриков на Первомайском проекте за полгода его работы уступают среднегородскому уровню, они составляют 2,98 для сантехников и 3,16 — для электриков (по городу эти значения соответственно 3,38 и 3,43). Результативность выполнения заявок сантехниками и электриками на Первомайском проекте также гораздо ниже городского уровня. Если в среднем по городу доля невыполненных заявок составляет 32%, то здесь — 49% (табл. 9).

В сравнении с городом на Демонстрационных проектах, работающих с большим по количеству числом заявок, результативность их выполнения ниже среднегородского уровня. Выявлено, что она зависит от времени работы Демонстрационного проекта: результативность лучше на Ленинском проекте, который осуществляется в течение года, и ниже на Первомайском. Это подтверждается и значениями показателей динамики работы сантехников и электриков: на Первомайском проекте, по сравнению с Ленинским, эти показатели хуже. В то же время на Демонстрационном проекте в Ленинском районе показатели динамики работы этих категорий работников уже значительно превосходят среднегородской уровень. Если в городе эти значения составляют -0,18 и -0,20, то на Ленинском проекте - -0,02 и -0,01 (табл. 8). Это означает, что здесь большее число жильцов отметили улучшение ситуации, чем по городу в целом.

Демонстрационные проекты выявили проблемы обслуживания жилого фонда сантехниками и электриками. Во-первых, по этому направлению накоплено большое количество нерешенных проблем, и с началом осуществления Проектов жильцы значительно чаще обращаются с заявками в ЖЭУ, ожидая решения своих проблем.

Во-вторых, сантехники и электрики обслуживают дорогостоящее инженерное оборудование и внутридомовые сети, и, соответственно, улучшение их состояния требует более значительных затрат (чем, например, улучшение чистоты в подъезде). Поэтому проявление улучшений в этом направлении — более материалоемком и затратном — требуют большего периода времени.

ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ПРОЕКТ, СТАЛКИВАЯСЬ С ВОЗРОСШИМ ОБЪЕМОМ ЗАЯВОК САНТЕХНИКАМ И ЭЛЕКТРИКАМ, СНАЧАЛА ИСПЫТЫВАЕТ ЗАТРУДНЕНИЯ С ИХ ВЫПОЛНЕНИЕМ, НО СО ВРЕМЕНЕМ ОБЕСПЕЧИВАЕТ БОЛЕЕ ВЫСОКОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ЭТИМ НАПРАВЛЕНИЯМ ПО СРАВНЕНИЮ С ГОРОДОМ.

Содержание лифта и чистота возле мусоропровода

Оценки жильцов Демонстрационного проекта в Ленинском районе по содержанию лифтов и чистоте возле мусоропровода близки к среднегородскому уровню. На Первомайском проекте мусоропроводов не было, а домов с лифтами — всего один. Видимо, поэтому оценка по его содержанию является более высокой, чем в среднем по городу и по Ленинскому проекту, она составляет 3,69.

И на Ленинском, и на Первомайском проекте динамика изменения оценок этих направлений работы положительна (+0,03, +0,15), что отличается от ситуации по городу в целом. Здесь показатель динамики по содержанию лифтов является наихудшим среди всех остальных направлений работы ЖЭУ и составляет -0,26. Чистота возле мусоропровода в городе также имела отрицательную динамику — –0,17.

ДЕМОНСТРАЦИОННЫЕ ПРОЕКТЫ ОБЕСПЕЧИВАЮТ НЕСКОЛЬКО ЛУЧШИЕ ПОКАЗАТЕЛИ СОДЕРЖАНИЯ ЛИФТОВ И ЧИСТОТЫ ВОЗЛЕ МУСОРОПРОВОДА, ЧЕМ В СРЕДНЕМ ПО ГОРОДУ.

Отношение работников ЖЭУ к жильцам

Динамика отношения работников ЖЭУ к жильцам имеет на Демонстрационных проектах разнонаправленный характер — в Ленинском районе, по оценкам жильцов, стало лучше, а в Первомайском проекте — хуже, чем в среднем по городу. Резко отличаются и оценки сегодняшнего состояния отношения к жильцам: на Ленинском проекте она составляет 3,55, что превышает среднегородской уровень (3,43), а на Первомайском проекте она составляет всего 3,06.

Низкая оценка отношения работников ЖЭУ к жильцам, полученная на Первомайском проекте, противоречит одной из основных целей Демонстрационных проектов. Анализ показал, что основной причиной является недовольство жильцов отношением к ним главного инженера. Они указали на ее резкий тон в разговорах с жильцами и грубость. В то же время она является квалифицированным и опытным работником и хорошо решает сложные производственные задачи на весьма проблемном жилом фонде Проекта. При этом одновременно жильцы отмечают хороший стиль работы и отношение к жильцам руководителя ИЧП «Комфорт». Но даже этот фактор не «перевешивает» отрицательного влияния стиля работы главного инженера.

На Демонстрационном проекте в Ленинском районе позитивные изменения отношения работников ЖЭУ к жильцам носят стабильный, устойчивый характер. Доля положительных оценок, которая за первые полгода работы составляла 52%, за год достигла 60% (Приложение 5). Жильцы отмечают корректный стиль работников ЖЭУ-1, которые, даже когда не могут выполнить заявку, тем не менее, ведут себя вежливо и предупредительно.

Сопоставление отношения к жильцам на обоих Демонстрационных проектах показывает, что в случае проведения специальной осознанной политики руководства по отношению к персоналу достигается улучшение взаимоотношений работников с

Таблица 10

Сводный анализ оценок жилищного обслуживания на Демонстрационных проектах по сравнению с городом (март-апрель 1994 г.)

Показатели жилищного обслуживания	Демонстрационные проекты Первомайского и Ленинского районов	Муниципальный жилой фонд города
Средняя оценка жилищного обслуживания	3,43	3,41
Средний уровень проблемности жилого фонда	0,66	0,39
Суммарный показатель динамики жилищного обслуживания	+0,87	-1,20

жильцами. Если такой политики не проводится, то складываются неблагоприятные отношения работников и жильцов, что влияет на общий уровень удовлетворенности жилищным обслуживанием на Проекте.

ДЕМОНСТРАЦИОННЫЕ ПРОЕКТЫ ПОКАЗЫВАЮТ НЕОБХОДИМОСТЬ ВЫРАБОТКИ СПЕЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОГО И ВНИМАТЕЛЬНОГО ОТНОШЕНИЯ РАБОТНИКОВ ЖЭУ К ЖИЛЬЦАМ

Сводный анализ оценок жилищного обслуживания

Обобщая итоги рассмотрения оценок жилищного обслуживания на Демонстрационных проектах в сравнении с оценками обслуживания муниципального жилого фонда, можно отметить следующее.

Во-первых, на Демонстрационных проектах достигнуты лучшие, чем в среднем по городу, оценки жилищного обслуживания (табл. 10).

Во-вторых, на Проектах происходит улучшение показателей обслуживания, что выражается в положительном значении суммарного показателя динамики (+0,87). При этом улучшения носят неравномерный характер. Например, если по городу в среднем оценки всех направлений жилищного обслуживания довольно близки между собой и отличаются на 0,14 при средней оценке 3,41, то на Проектах размах между оценками достигает 0,44 в Ленинском районе и 0,78 — в Первомайском. Это свидетельствует о сложностях начального этапа реформирования жилищного обслуживания, невозможностях сразу и одновременно решить за год проблемы и «продвинуть» все направления.

ПРИ БОЛЕЕ ВЫСОКОМ УРОВНЕ ПРОБЛЕМНОСТИ ОБСЛУЖИВАЕМОГО ЖИЛОГО ФОНДА ДЕМОНСТРАЦИОННЫЕ ПРОЕКТЫ ОБЕСПЕЧИЛИ ЛУЧШЕЕ ЗНАЧЕНИЕ СРЕДНЕЙ ОЦЕНКИ ЖИЛИЩНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И НА ФОНЕ УХУДШЕНИЯ ЖИЛИЩНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ГОРОДУ В ЦЕЛОМ ДОБИЛИСЬ ЕГО УЛУЧШЕНИЯ.

Реакции потребителей в Демонстрационном проекте

Помимо улучшения качества жилищного обслуживания, задачами Демонстрационных проектов являются повышение удовлетворенности потребителей и восстановление доверия жильцов к жилищным обслуживающим организациям, преодоление отчуждения населения от сферы жилищного обслуживания.

Для выявления результатов в этой области сравниваются значения уровня удовлетворенности жильцов, интегральной оценки и коэффициента отчуждения жильцов на Демонстрационных проектах со среднегородским уровнем.

Уровень удовлетворенности жилищным обслуживанием

На уровень удовлетворенности жилищным обслуживанием в целом, который является обобщающей, агрегированной характеристикой восприятия происходящих изменений, влияют несколько факторов. Прежде всего, разумеется успешность работы новых жилищных компаний, реальные результаты их деятельности. На уровень удовлетворенности влияют также состояние, проблемность жилого фонда. Действительно, как бы хорошо не выполнялись заявки и как бы чисто не подметались дворы, если дом находится в аварийном состоянии, вряд ли жильцы жилищным обслуживанием в целом будут удовлетворены. Также на уровень удовлетворенности влияют социальные условия жизни семьи. В разделе 2,2 отмечалось, что худшие жилищные условия скажутся на уровне удовлетворенности семьи жилищным обслуживанием. Кроме того, на уровень удовлетворенности оказывают влияние психологические характеристики личности, соответствие происходящих изменений уровню ожиданий и запросов жильцов и т.д.

Поэтому уровень удовлетворенности вбирает в себя всю совокупность внешних условий реализации Демонстрационного проекта.

В таблице 11 уровень удовлетворенности жилищным обслуживанием на Демонстрационном проекте сравнивается со среднегородским уровнем.

Видно, что распределения жильцов с разным уровнем удовлетворенности жилищным обслуживанием на Демонстрационных проектах близки между собой и к среднегородским пропорциям. Это подтверждается и сопоставлением величин средней оценки удовлетворенности: она составляет 2,21 на Ленинском проекте и в среднем по городу и чуть ниже на Первомайском проекте — 2,20.

Хотя из данных предыдущего раздела было видно, что деятельность жилищных организаций на Проектах в целом была оценена жильцами более высоко, чем в среднем по городу (особенно это касалось динамики положительных изменений), итоговые, агрегированные показатели отношения к жилищному обслуживанию практически одинаковы. Это является следствием большей проблемности жилого фонда на Демонстрационных проектах, а для Первомайского района сказалось также преобладание жильцов с худшими жилищными условиями, что обусловливает их более критический взгляд на жилищную проблему в целом.

Тем не менее, анализ динамики уровня удовлетворенности, например, на Демонстрационном проекте в Ленинском районе, показывает, что в ходе его осуществления

Таблица 11

Уровень удовлетворенности жильцов жилищным обслуживанием в целом на Демонстрационных проектах и в среднем по городу (март-апрель 1994 г.)*

Доля жильцов (в %) с разным уровнем удовлетворенности жилищным обслуживанием	Демонстрационные проекты в		Муниципальный
	Ленинском районе	Первомайском районе	жилой фонд города
— вполне удовлетворены	35	32	38
— не очень удовлетворены	51	57	45
— совсем неудовлетворены	14	10	17
Итого	100	100	100
Средняя оценка	2,21	2,2	2,21

* Средняя оценка удовлетворенности позволяет соизмерить распределения ответов между собой, то есть многомерные шкалы свести к одномерной.

Для этого разным ответам присваивались разные баллы (ранги). Наименьший балл = 1 — получил ответ «совсем неудовлетворены»; балл = 2— «не очень удовлетворены»; балл = 3 — «вполне удволетворены».

Формула расчета: {(доля ответивших «совсем неудовлетворены» x 1) + (доля ответивших «не очень удовлетворены»x2) + (доля ответивших «вполне удовлетворены» x 3) 1/100

Таблица 12

Распределение семей по значению интегральной оценки жилищного обслуживания на Демонстрационном проекте а Ленинском районе, %

	Демонстрационный проект в Ленинском районе		
Интервалы интегральной оценки	до начала: март 1993	через полгода:октябрь 1993	через год:апрель 1994
от 2 до 3	44	21	9
от 3 до 4	35	55	62
от 4 до 5	21	24	29
Всего	100	100	100

* Методика расчета интегральной оценки:

Интегральная оценка рассчитана как среднеарифметическое значение оценок жилищного обслуживания по всем направлениям, которые поставила одна и та же семья. Затем семьи объединяются в три группы: в первой из них — те, по которым значение интегральной оценки — от 2 до 3, во второй — от 3 до 4, и в третьей — от 4 до 5.

этот показатель постоянно возрастал. Если до начала Проекта доля совсем неудовлетворенных составляла 52, а вполне удовлетворенных — лишь 16%, то за год работы доля первых уменьшилась до 14% (почти в 4 раза), а доля вполне удовлетворенных возросла до 35%.

НА ДЕМОНСТРАЦИОННЫХ ПРОЕКТАХ УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЖИЛЬЦОВ СОСТОЯНИЕМ ЖИЛИЩНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОВЫШАЕТСЯ.

Интегральная оценка жилищного обслуживания

Когда анализировались оценки направлений жилищного обслуживания, которые выставлялись семьями жильцов, было отмечено два процесса. Первый из них описан в разделе 4 и означает увеличение положительных оценок по большинству направлений. Другой отмеченный процесс заключается в том, в ходе Демонстрационного проекта стала увеличиваться доля семей, в целом выставлявших положительные оценки работы ЖЭУ. А это означает, что доля тех, кто «всем недоволен» и ставит только двойки и тройки, стала уменьшаться (табл. 12).

Данные таблицы 12 показывают, до начала Проекта самой высокой была доля семей, в среднем оценивших направления жилищного обслуживания менее, чем на 3 — они составляли 44%. За полгода работы Демонстрационного проекта доля таких семей уменьшилась в 2, а за год работы — почти в 5 раз и составила *9%*.

Это означает, что доля удовлетворенных потребителей возрастает, все большее число семей в целом позитивно воспринимают жилищное обслуживание.

Сопоставление этих данных с данными по Первомайскому проекту и со среднегородским уровнем показано в таблице 13.

Данные по Демонстрационному проекту в Первомайском районе, который осуществляется всего полгода, также свидетельствуют о том, что процесс роста числа удовлетворенных потребителей только-только начинается. В то же время, учитывая, в каком проблемном состоянии находится здесь обслуживаемый жилой фонд и что население проживает в худших жилищных условиях, успехи Первомайского проекта следует признать значительными.

ДЕМОНСТРАЦИОННЫЕ ПРОЕКТЫ С САМОГО НАЧАЛА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБЕСПЕЧИВАЮТ УВЕЛИЧЕНИЕ ЧИСЛА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ВЫСОКО ОЦЕНИВАЮЩИХ КАЧЕСТВО ЖИЛИЩНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .

Таблица 13

Распределение семей по значению интегральной оценки жилищного обслуживания на Демонстрационных проектах по сравнению с городом (март-апрель 1994 г.), %			
Интервалы интегральной оценки	Демонстрационные проекты в		Муниципальный жилой фонд города
	Ленинском районе	Первомайском районе	
от 2 до 3	9	16	17
от 3 до 4	62	59	62
от 4 до 5	29	25	21
Всего	100	100	100

Таблица 14

Коэффициент отчужденна жильцов от сферы жилищного обслуживания, %

По состоянию на:	Демонстрационные проекты в		Муниципальный жилой
	Ленинском районе	Первомайском районе	фонд города
— март-апрель 1993 г.	31,0	X	X
— октябрь 1993 г.	30,5	X	X
— март-апрель 1994 г.	28,3	27,6	35,8

Уменьшение отчуждения жильцов от сферы жилищного обслуживания

Одной из проблем жилищного обслуживания в системе городского жилищно-коммунального хозяйства было то, что жильцы стали меньше обращаться в ЖЭУ по проблемам содержания жилого фонда, поскольку считали это бесполезным. Накануне Демонстрационного проекта доля среди всех жильцов таких, которые имели повод для обращения в ЖЭУ, но не обратились по причине того, что это все равно не имеет смысла, составляла 31% (на жилом фонде, который затем был передан Демонстрационному проекту в Ленинском районе).

Этот показатель назван «коэффициентом отчуждения» жильцов от сферы жилищного обслуживания, поскольку отражает недоверие жильцов к обслуживающим организациям, отсутствие необходимой связи между жильцами и ЖЭУ по вопросам содержания жилья.

Таблица 14 показывает значения коэффициента отчуждения на Демонстрационных проектах в сравнении со среднегородским уровнем.

На обоих Демонстрационных проектах коэффициент отчуждения жильцов меньше, чем в среднем по городу (27,6 и 28,4% по сравнению с 35,5%). Это означает, что восстанавливается доверие жильцов к обслуживающим компаниям, и доля тех, кто считает обращения в ЖЭУ бесполезными, уменьшается. Этот процесс является одинаковым для обоих Демонстрационных проектов, его индикаторами являются и отмеченные выше увеличение числа заявок и сокращение доли латентных (скрытых) жалоб.

Уменьшение отчуждения жильцов в конечном счете должно привести к росту качества содержания жилого фонда, поскольку будет означать, что со всеми проблемами люди идут в ЖЭУ, а не оставляют их нерешенными, как это часто бывает сейчас в городе.

ДЕМОНСТРАЦИОННЫЕ ПРОЕКТЫ, ПО СРАВНЕНИЮ С ПРЕЖНИМИ ЖЭУ, ПОЛЬЗУЮТСЯ БОЛЬШИМ ДОВЕРИЕМ ЖИЛЬЦОВ И ОТЧУЖДЕНИЕ ЖИЛЬЦОВ УМЕНЬШАЕТСЯ.

Заключение

Анализ оценок жильцов показал, что частным компаниям на Демонстрационных проектах передан на обслуживание муниципальный жилой фонд, являющийся более проблемным по сравнению со среднегородским уровнем. Он характеризуется худшим техническим состоянием зданий и инженерных коммуникаций, хуже снабжается теплом и водой.

Состояние жилищного обслуживания этого фонда до начала Демонстрационных проектов было сравнительно низким. Осуществление проектов происходит также на фоне ухудшения показателей жилищного обслуживания по городу в целом, что показал репрезентативный опрос жильцов муниципального жилого фонда.

Дополнительным фактором, затрудняющим работу Демонстрационных проектов, является возрастание активности жильцов, увеличение числа обращений и заявок, предполагающих, что новые компании решат накопленные за много лет проблемы.

В этих условиях на Демонстрационных проектах, судя по оценкам жильцов, достигнуты следующие результаты:

— обеспечивается значительное и стабильное улучшение чистоты подъездов и чистоты дворов, превышающее среднегородской уровень;

— в течение первой половины года работа сантехников и электриков, в связи с повышенной нагрузкой, имеет худшие, чем в среднем по городу, показатели, но к концу первого года работы Проекта достигается их положительная динамика;

— в целом оценка качества жилищного обслуживания на Проектах выше, чем в среднем по городу;

— на фоне ухудшения за прошедший год показателей жилищного обслуживания в среднем по городу Проекты продемонстрировали улучшение и позитивные изменения в жилищном обслуживании;

— устойчиво повышается уровень удовлетворенности жильцов состоянием жилищного обслуживания в целом, одновременно постоянно возрастает количество потребителей, высоко оценивающих качество жилищного обслуживания;

— на Демонстрационных проектах преодолевается отчуждение жильцов и обслуживающих организаций по вопросам содержания жилого фонда.

Определение того, насколько устойчивы отмеченные тенденции, требует дальнейшего продолжения Демонстрационных проектов в течение следующих по крайней мере 2 лет и вовлечения в проект новых эксплуатационных компаний.

ЛИТЕРАТУРА

1. Первые результаты Демонстрационного Проекта в г. Москве с позиций американских ученых изложены в статье: Р.Дж. Страйк, А. Ангелиси. Реформа эксплуатации жилищного фонда Москвы? // Социол. исслед. № 5. 1994. С. 69—81.
2. *Бессонова О.Э., Крапчан С.Г.* Участие городского населения в приватизации жилья. // Социол исслед № 8. 1994.