

Сорокин А.Ю.

ЧОУ ВО «Таганрогский институт управления и экономики»

г.Таганрог, ул.Петровская, 47

sasha.sorokin-94@mail.ru

Социологическое исследование мнения жителей г.Таганрога об организации и управлении жилищно-коммунальным хозяйством

Сфера ЖКХ является одной из важнейших сфер муниципального хозяйства, поскольку потребителями ее услуг являются все жители муниципального образования, и эти услуги обеспечивают удовлетворение жизненно важных потребностей (в комфортном жилище, в комфорте городских территорий и др.). Поэтому руководителям администраций муниципальных образований необходимо обеспечить качественную и надежную работу муниципальных учреждений и служб, оказывающих услуги ЖКХ.

Для изучения мнения населения о деятельности «Управления жилищно-коммунального хозяйства г.Таганрога» было проведено социологическое исследование с помощью анкетирования. Подготовка анкеты, опрос и последующая обработка результатов были выполнены в соответствии с известными методиками. В социологическом исследовании приняло участие 110 жителей г.Таганрога. Характеристики выборки: а) по возрасту – лица в возрасте до 25 лет – 10,4%; 26 – 40 лет – 36,5%; 41 – 55 лет – 37,5%; 56 – 70 лет – 15,6%; более 71 года – не было ни одного респондента; б) по полу – мужчины (39,1%), женщины (60,9%); в) по категории дома – многоквартирный – 69,1%; частный – 30,9%; г) по району проживания – Центральный район – 20,9%; Западный Микрорайон/ ЗЖМ – 14,5%; Северный поселок/СЖМ – 9,1%; Приморский район – 18,2%; Русское поле – 18,2%; Простоквашино – 11,8%; Новый вокзал – 7,3%.

По мнению респондентов, все оказываемые ЖКХ услуги нуждаются в первоочередном улучшении, при этом анкетированные отмечали сразу несколько видов услуг. Итоговое мнение респондентов было следующим: вывоз мусора – 10,8%; состояние прилегающих территорий – 10,4%; ремонт крыши (кровли) – 9,9%; ремонт подъездов – 9,4%; благоустройство прилегающих территорий – 9,0%; текущий ремонт жилья – 8,5%; санитарное состояние подвалов – 7,5%; электроснабжение и водоснабжение – 7,1%; спил деревьев – 6,6%; реконструкция крыш, балконов и фасадов – 6,1%; капитальный ремонт жилья – 5,2%; теплоснабжение – 4,2%; санитарное состояние подъездов – 2,8%; канализация – 2,4%. Перечень этих услуг был выбран не случайно, т.к. все они в той или иной мере взаимосвязаны между собой. Например, в связи со сбоями в вывозе мусора во дворах складывается антисанитарная обстановка, что мешает качественному благоустройству и облагораживанию территорий. Также работникам сферы ЖКХ необходимо уделять внимание ремонту подъездов, т.к. возможны случаи вандализма, которые приносят неудобства жителям многоквартирных домов, последствия которого должны устранять службы ЖКХ. Что касается ремонта крыши, то его необходимо проводить как можно чаще, т.к. из-за постоянных порывов ветра и пасмурной погоды, особенно в осенне-зимний период, они подвергаются большому воздействию со стороны климатических условий, и нуждаются в реставрации. Состояние, благоустройство прилегающих территорий и вывоз мусора взаимосвязаны между собой, т.к. невозможно говорить об ухоженном состоянии территории, если вокруг лежат горы мусора.

Благодаря опросу было выявлено, что больше половины респондентов считают, что в оплату жилищно-коммунальных услуг включены услуги, которые фактически не оказываются. Также большая часть опрошенных (51,5%) внимательно относятся к тому, какие услуги им предоставляются, и за какие в конечном итоге приходится платить, 31,3% затруднились высказать свое мнение на этот счет, а 17,2% не считают, что они платят за неполученные услуги. Больше половины респондентов (67,3%) сошлись во мнении о том, что тарифы на услуги ЖКХ достаточно велики. Однако значительная часть респондентов (61,1%) не желает жаловаться на качество предоставления услуг ЖКХ в контролирующие инстанции, хотя многие считают, что в оплату включены несуществующие услуги и тарифы на них очень

завышены. Для выяснения причин такого поведения, анкетированных им было предложено назвать причины своего неактивного поведения как потребителей услуг ЖКХ.

По мнению респондентов, наиболее важными факторами, которые препятствуют активному участию жителей в решении вопросов жилищно-коммунальной сферы, являются недостаток времени, чрезмерная занятость и привычка надеяться на других. Доля каждого из указанных факторов составляет по 16,8%. Также среди предложенных вариантов респонденты выделили: неорганизованность жителей – 13,4%, безразличие к общим делам – 12,8%, неуверенность жителей в реальной возможности что-то сделать – 12,1%, отсутствие материальных возможностей – 11,4%, некомпетентность жителей – 10,1%, недостаточная информированность о деятельности ЖК-организаций – 6,7%.

Работу муниципалитета в сфере ЖКХ за последний год респонденты оценили так: 43,64% опрошенных не заметили никаких изменений в работе ЖКХ за прошедший год (если в их домах и проводились какие-то работы по улучшению состояния домов, то они выполнялись некачественно и/или работы были проведены только на бумаге, а в самих домах так ничего и не сделано). 33,64% респондентов считают, что ситуация в сфере ЖКХ за данный отрезок времени намного ухудшилась, что говорит о том, что при работе по улучшению состояния домов и прилегающих к ним территориям использовались неквалифицированные кадры и/или были использованы некачественные материалы, что со временем привело к ухудшению состояния домов и прилегающих к ним территориям. А 22,72% анкетированных затруднились высказать свое мнение по данному вопросу.

Было выяснено мнение респондентов о работе УЖКХ г. Таганрога за последний год по районам города: значительное количество отвечавших отметили, что в работе организаций ЖКХ ничего не изменилось, при этом наивысший процент наблюдался для Центрального района – 10% из 43,64% ответов этого вида. Отсутствие изменений в сфере ЖКХ респонденты отметили для Западного района и Русского поля – это 7,3 и 8,2% соответственно. А доля аналогичных ответов для Северного района и Простоквашино составила по 5,5%. Такая оценка организации работы ЖКХ для района Нового вокзала получила 2,7% ответов. Примерно треть (33,64%) анкетированных выразила мнение об ухудшении работы УЖКХ г. Таганрога в 2015 г. по сравнению с 2014 г. 7,3% опрошенных считают, что в Приморском районе ситуация в ЖКХ ухудшилась, а для района «Русское поле» такие оценки составили 9,1%. 2,7% ответов респондентов приходится на ухудшение ситуации с ЖКХ в СЖМ и на Новом вокзале. 22,7% респондентов выбрали вариант ответа «Затрудняюсь ответить». Наибольшее число таких ответов пришлось на Центральный район (7,3%), далее 6,4% – на Приморский район, далее следовали Западный район и Простоквашино (по 2,7%), следовательно, жители этих районов слабо представляют себе, как работают организации ЖКХ в их районах, возможно, это связано с недостаточной информированностью населения о деятельности в сфере ЖКХ. Следовательно, респонденты отметили ухудшение работы Управления ЖКХ г. Таганрога за последний год в районах «Русское поле» (9,1%), «Приморский» (7,3%) и в «Западном» (4,5%). Многие опрошенные считают, что ситуация в их районах не изменилась, это может быть связано с тем, что жители попросту не обращают внимания на работу и услуги, которые оказывает УЖКХ г. Таганрога.

Таким образом, в первую очередь должны быть улучшены такие виды жилищно-коммунальных услуг: услуги по вывозу мусора; состояние прилегающих территорий; ремонт крыши (кровли); ремонт подъездов; благоустройство прилегающих территорий; текущий ремонт жилья. Барьерами, которые мешают жителям участвовать в решении вопросов жилищно-коммунальной сферы в своем доме и прилегающей к нему территории, являются неорганизованность жителей, безразличие к общим делам, неуверенность жителей в реальной возможности что-то сделать. Работу УЖКХ за последний год респонденты оценили очень низко, а именно, 43,64% опрошенных не заметили никаких изменений в работе ЖКХ за прошедший год, 33,64% респондентов считают, что ситуация в сфере ЖКХ за данный отрезок времени намного ухудшилась, и лишь 22,72% анкетированных затруднились с ответом. Поскольку большая часть опрошенных проживает в многоквартирных домах, то особое внимание при совершенствовании процесса управления сферой жилищно-коммунального хозяйства необходимо уделить Управляющим компаниям, обслуживающим многоквартирные дома.