

*results of work of the main branches of economy are considered.
The complex of measures is given.*

ШАНЦЕВ ВАЛЕРИЙ ПАВЛИНОВИЧ – губернатор Нижегородской области, Россия, Нижний Новгород, (government-nnov.ru).

SHANTCEV VALERIY PAYLINOVICH – the major of Nizhniy Novgorod area, Russia, Nizhniy Novgorod, (government-nnov.ru).

УДК 332.8

Л. В. АКИФЬЕВА

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ В НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

***Ключевые слова:** жилищно-коммунальное хозяйство, жилищно-коммунальные услуги, Нижегородская область, качество, оценка.*

***Аннотация.** В статье представлена оценка качества предоставления ЖКУ с точки зрения населения, а также сделаны соответствующие выводы, которые следует учитывать при проведении реформы ЖКХ.*

Жилищно-коммунальное хозяйство – сфера, обеспечивающая доведение жилищно-коммунальных услуг до непосредственных потребителей, создающая необходимые условия для проживания и жизнедеятельности человека.

С целью выявления удовлетворенности качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг в Нижего-

родской области был проведен опрос 1600 человек 9 муниципальных районов: Княгининского, Лысковского, Большемурашкинского, Сергачского, Бутурлинского, Перевозского, Пильнинского, Воротынского, Гагинского.

Жилищный кодекс РФ налагает на собственников помещений обязанность выбрать способ управления домом в течение года до дня проведения конкурса по выбору управляющей организации органами местного самоуправления. Какой из способов управления многоквартирными жилыми домами, по Вашему мнению, наиболее эффективен? 53 % опрошенных отметили – ТСЖ (рис. 1). При этом, например, в настоящее время в Княгининском районе до сих пор не создано ни одного ТСЖ, т.к. сказываются финансовые трудности, трудности оформления, а также то, что жилой фонд в большинстве случаев имеет большой износ.

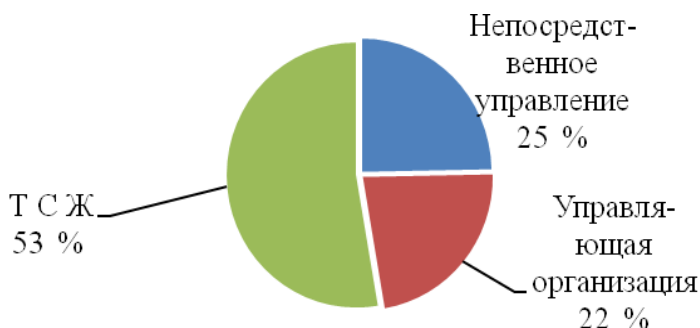


Рис. 1. Распределение способов управления многоквартирными домами

Как показал анализ, 76 % населения удовлетворительно оценивают работу системы ЖКХ, 21,3 % респондентов оценивает работу ЖКХ как «неудовлетворительно», 2,3 % как «плохо» и 0,4 % как «хорошо» (рис. 2).

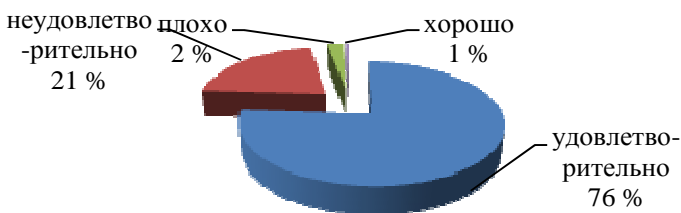


Рис. 2. Оценка удовлетворенности работой ЖКХ

В разрезе районов области максимально высокие оценки работе органов ЖКХ дали респонденты Лысковского (76 %) и Сергачского (58 %) районов.

Максимально низкие оценки респондентов получили органы ЖКХ Большемурашкинского и Воротынского района. Суммарная доля респондентов, давших оценку «плохо» и «неудовлетворительно», в данных районах составила 84 %.

В целом по области, наиболее проблемные сферы ЖКХ, требующие первоочередного решения, выглядят следующим образом (рис. 3).



Рис. 3. Наиболее проблемные сферы ЖКХ, требующие первоочередного решения

Как видно из результатов опроса, практически по всем направлениям в данной сфере существуют проблемы.

Проблема «плохих» дорог волнует 84 % респондентов. В разрезе районов наиболее остро эта проблема обозначена в Бугурлинском (26 %), Гагинском (24 %) и Перевозском районах (19 %).

Также остро стоит проблема уборки (51 %) и освещение улиц (47 %), благоустройство подъездов (42 %) и дворов (38 %), вывоз мусора (46 %). Вопрос по уборке улиц больше всего беспокоит 41 % опрошенных княгининцев и 36 % большемурашкинцев.



Рис. 4. Оптимистические ожидания по улучшению работы ЖКХ

Согласно данным (рис. 4) на вышеприведенной диаграмме, у большей части опрошенных (47 %) есть сомнения по поводу оптимистических прогнозов работы в сфере ЖКХ. 31 % опрошенных верят в оптимистические результаты работы ЖКХ и 12 % не верит в улучшение в сфере жилищно-коммунального хозяйства, 10 % затруднились с ответом.

Одним из показателей эффективности работы любой структуры является качество предоставления ЖКУ. В данном вопросе 58 % респондентов отметили вариант ответа «удовлетворительно», отвечая на данный вопрос. 9 % отметили низкое качество услуг, около 33 % опрошенных устраивают предоставляемые услуги («отлично» + «хорошо») (рис. 5).

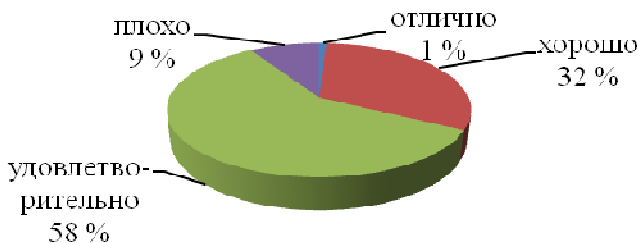


Рис. 5. Оценка качества услуг

Небезынтересными представляются ответы на вопрос: «Как, по Вашему мнению, изменился облик Вашего города за последние два года?». Большинство опрошенных (50 %) ответили, что остался без изменений, 40 % отметили улучшения, около 6 % – облик города ухудшился и 4 % – затруднились с ответом.

Оценивая изменения в облике райцентра за последнее время, 26 % жителей Перевозского района и 20 % жителей Пильнинского района отметили ухудшения, что говорит о слабой работе жилищно-коммунального сектора.

Отвечая на вопрос, что препятствует превращению нашего города, райцентра в эталон чистоты, красоты и порядка, большинство (71 %) респондентов считают, что чистота населенного пункта зависит от самосознания, воспитания и уровня культуры горожан. В среднем почти каждый третий (37 %) респондент области считает, что отсутствие слаженной работы между структурами ЖКХ препятствует наведению порядка в городах.

В графе «Другое» опрошенные вписали: не хватает финансирования, слабое финансирование, нехватка денег в бюджете, отсутствие контроля власти.

Оценивая меры, принимаемые руководством города, поселка (рис. 6), большая часть – 32 % от всей совокупности опрошенных, считают меры, принимаемые руководством, скорее продуктивными. Почти пятая часть опро-

шенного населения считает их неэффективными (29 %), 20 % – скорее неэффективными. Данный факт свидетельствует о том, что существует определенный скепсис по отношению к органам местного управления. Затруднились с ответом 13 % респондентов, или почти каждый восьмой.

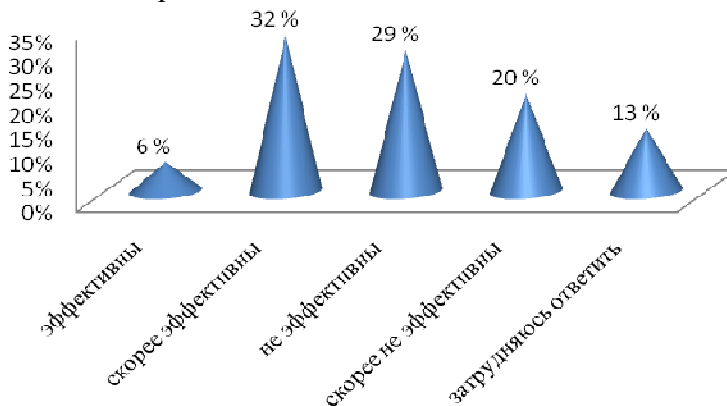


Рис. 6. Оценка мер, принимаемых руководством города, поселка по его благоустройству

Результаты ответов на вопрос, какие методы борьбы за чистоту улиц Вы считаете наиболее эффективными, выявили наиболее действенные методы борьбы за чистоту улиц:

1. Разъяснительная работа с населением – 36 %.
2. Ужесточение штрафных санкций – 32 %.
3. Гласность в наведении санитарного порядка – 25 %.
4. Другое – 7 %.

В качестве собственных вариантов ответа в графу «Другое» респонденты вписали: выделение дополнительных материальных средств на благоустройство, вряд ли что поможет, все перечисленное.

Сегодня проблема водообеспечения является актуальной темой в вопросах улучшения качества жизни лю-

дей, где основным момент – бесперебойная подача воды. В целом по области большая (54 %) часть опрошенного населения оценила эксплуатационное состояние системы водообеспечения как удовлетворительное (рис. 7). Особенно это волнует жителей г. Княгинино, т.к. в летнее время бывают частые перебои с водообеспечением из-за ветхости водопроводной сети.

В графе «Другое» респонденты писали: причем очень часто: «Редко, когда вода подается регулярно в определенные часы».

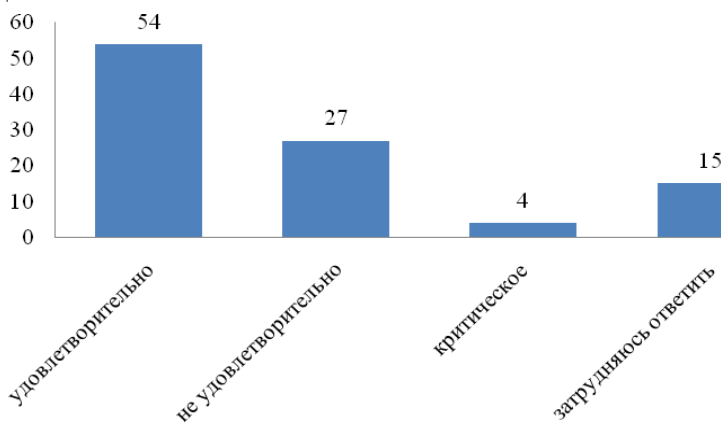


Рис. 7. Состояние водообеспечения города, райцентра

Респондентам в ходе проведения анкетирования было предложено ответить на вопрос: «Соответствует ли, по Вашему мнению, питьевая вода санитарно-гигиеническим требованиям?». Как показали результаты опроса: 37 % отметили, что вода не всегда соответствует санитарно-гигиеническим нормам, 33 % ответили, что соответствует, 28 % высказали свое мнение о низком качестве питьевой воды, 2 % затруднились с ответом (рис. 8).

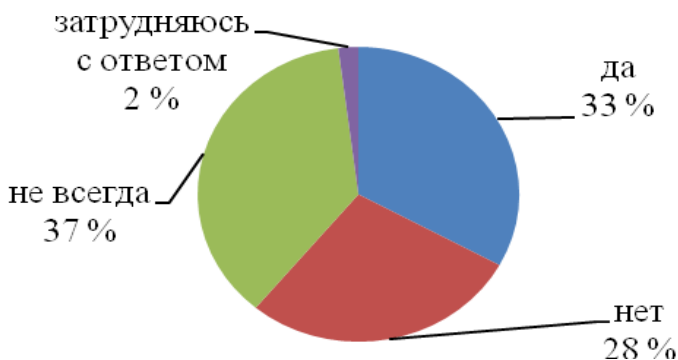


Рис. 8. Оценка качества воды на соответствие санитарно-гигиеническим требованиям

В графе «Другое» респонденты вписали: «Наверное, хлорки нет, не всегда, не совсем, вынуждены покупать в магазине или брать воду из скважины».

В Нижегородской области, по-прежнему наиболее проблемными являются вопросы водопроведения, что связано с аварийным состоянием водопроводных и канализационных труб. Опрошенное население области связывает это, прежде всего, с недостаточным финансированием данной сферы – 32 %, 11 % уверены, что часть выделяемых средств используется не по назначению, с низким профессиональным уровнем работников ЖКХ – 30 %. 19 % ответили, что сами работники жилищно-коммунальных служб не заинтересованы в качественном ремонте.

8 % респондентов вписали свой вариант ответа на вопрос: «В чем причина постоянного ремонта одних и тех же участков водопроводных и канализационных труб?» «Устаревший водопровод, большой срок эксплуатации без капитального ремонта, ветхость».

Отвечая на вопрос о перебоях с электричеством, 48 % респондентов ответили в ходе опроса, что у них су-

ществуют перебои с электричеством (рис. 9). В графе «Другое» респонденты вписали: Княгининский район – иногда, иногда бывает, ненадолго; Гагинский район – иногда; редко; Пильнинский район: – могут отключить без предупреждения; Бутурлинский район – редко, иногда.

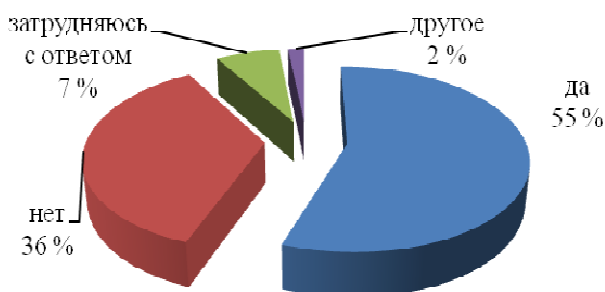


Рис. 9. Перебои с электричеством

Анализ результатов опроса по ЖКХ свидетельствует об относительно благополучной обстановке в сфере теплоснабжения. 65 % опрошенных удовлетворены в полной мере организацией теплоснабжения в минувшем сезоне. 14 % не довольны качеством работы отопительной службы, затруднились с ответом 13 %. Остальные 8 % не стали отвечать на данный вопрос, объяснив это тем, что не пользуются услугами центрального теплоснабжения, так как отапливают дома самостоятельно, т.е. имеют собственные отопительные котлы.

В случае непредставления в полном объеме ЖКУ 53 % опрошенных производят пересчет оплаты, а 47 % производят оплату, как за полный объем услуг.

В целом анализ вышеприведенных данных свидетельствует о том, что большая часть опрошенного населения оценивает работу ЖКХ как «удовлетворительную», и

часть опрошенных связывает со сферой ЖКХ скорее оптимистические прогнозы. В ходе опроса выявлены основные проблемные сферы ЖКХ Нижегородской области. Прежде всего, структурам, в компетенцию которых входит данный вопрос, необходимо ориентировать свою деятельность на решение таких проблем, как ремонт дорог, водоснабжение населения, ремонт канализационной системы, уборка улиц и придворовых территорий, регулярный вывоз бытовых отходов, благоустройство дворов и подъездов. Как свидетельствуют результаты опроса общественного мнения, меры, принимаемые органами местного управления по благоустройству города, являются не эффективными (50 %), в то же время 40 % опрошенных отмечает положительные изменения, произошедшие в облике города за последнее время. Согласно опросу, питьевая вода, употребляемая, жителями области не всегда соответствует санитарным нормам. Практически во всех рассматриваемых районах остро стоит вопрос бесперебойного водоснабжения. Менее остро обозначена проблема обеспечения в квартирах нормального режима температуры, почти все респонденты удовлетворены уровнем теплоснабжения. В ходе проведения исследования выявлены причины постоянного ремонта водопроводных и канализационных труб, по мнению респондентов, которые связывают это, прежде всего, с недостаточным финансированием и низким профессиональным уровнем работников ЖКХ. Исходя из полученных данных, можно утверждать, что для улучшения положения необходимо проводить информационно-пропагандистскую работу, повышать профессиональный уровень работников ЖКХ, создать единую структуру, которая будет отвечать за все направления отраслей ЖКХ.

ASSESSMENT OF QUALITY OF GRANTING OF HOUSING-AND-MUNICIPAL SERVICES IN THE NIZHNIY NOVGOROD AREA

The keywords: housing and communal services, housing-and-municipal services, the Nizhny Novgorod Region, quality, granting.

Annotation. In article the estimation of quality of granting housing-and-municipal service from the point of view of the population is presented, and also corresponding conclusions which should be considered at carrying out of reform of housing and communal services are drawn.

АКИФЬЕВА ЛАРИСА ВЛАДИМИРОВНА – аспирант кафедры экономики и статистики, Нижегородский государственный инженерно-экономический институт, Россия, Княгинино, (*Buhngiei@yandex.ru*).

AKIFEVA LARISA VLADIMIROVNA – the post-graduate student of the chair «Economics and statistics», Nizhny Novgorod State engineering-economic institute, Russia, Knyaginino, (*Buhngiei@yandex.ru*).
