



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ USAID «МУНІЦИПАЛЬНА ЕНЕРГЕТИЧНА РЕФОРМА В УКРАЇНІ»

ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОБСТЕЖЕННЯ СПОЖИВАЧІВ
ЩОДО ЯКОСТІ ОКРЕМИХ ВИДІВ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ
ТА ГОТОВНОСТІ ПЛАТИТИ ЗА ПОСЛУГИ КРАЩОЇ ЯКОСТІ

Грудень 2016 р.

Цей документ розроблено для розгляду Агентством США з міжнародного розвитку (USAID).

Підготовлено Проектом USAID «Муніципальна енергетична реформа в Україні».

ПРОЕКТ USAID «МУНІЦИПАЛЬНА ЕНЕРГЕТИЧНА РЕФОРМА В УКРАЇНІ»

ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОБСТЕЖЕННЯ
СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ЯКОСТІ ОКРЕМИХ ВИДІВ
КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ГОТОВНОСТІ
ПЛАТИТИ ЗА ПОСЛУГИ КРАЩОЇ ЯКОСТІ

Цей документ був підготовлений завдяки підтримці, наданій Агентством США з міжнародного розвитку (USAID).
Думки авторів, викладені у цій публікації, можуть не співпадати з позицією Агентства США з міжнародного розвитку чи Уряду Сполучених Штатів Америки.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
1. МЕТОДОЛОГІЯ ОБСТЕЖЕННЯ	12
1.1 Вибірка та інструментарій опитування.....	12
1.2 Основні характеристики домогосподарств.....	14
1.3 Загальна характеристика житлових будинків	15
2. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ТА ЇХ ЗАМІЩЕННЯ	17
2.1 Індивідуальні будинки	18
2.2 Квартيري у багатоквартирних будинках.....	25
3. ОЦІНКА ЗМІН ЯКОСТІ ПОСЛУГ ТА СКАРГИ СПОЖИВАЧІВ.....	37
4. ГОТОВНІСТЬ ПЛАТИТИ ЗА ПОСЛУГИ КРАЩОЇ ЯКОСТІ	39
5. НАЯВНІСТЬ ПРИЛАДІВ ОБЛІКУ ТА НАМІРИ ЕКОНОМИТИ ТЕПЛО.....	43
6. ДОСТУПНІСТЬ ПРОГРАМИ ЖИТЛОВИХ СУБСИДІЙ	48
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	51
ДОДАТКИ	55
Додаток А. Анкета опитування споживачів щодо якості окремих видів комунальних послуг та готовності платити за послуги кращої якості.....	55
Додаток Б. Оцінка готовності домогосподарств платити за миттєве відновлення електроенергії та суми компенсації за недоотриману енергію	80

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ СКОРОЧЕНЬ

ДГ	Домогосподарство
ЖКП	Житлово-комунальні послуги
НКРЕКП	Національна комісія, що здійснює державне регулювання в сферах енергетики та комунальних послуг
ОДГП	Обстеження споживачів щодо якості окремих видів комунальних послуг та готовності платити за послуги кращої якості
ОМВ	Органи місцевої влади
Проект USAID	Проект USAID «Муніципальна енергетична реформа в Україні»
ТО	Територіальна одиниця
ЦВ	Централізоване водовідведення
ЦГ	Централізоване газопостачання
ЦЕ	Централізоване електропостачання
ЦО	Централізоване опалення
ЦПХВ	Централізоване постачання холодної води
ЦПГВ	Централізоване постачання гарячої води

ВСТУП

Цей Звіт підготовлено в рамках реалізації Проекту USAID «Муніципальна енергетична реформа в Україні» (далі - Проект USAID) на виконання п. 5.9 Робочого плану між Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП) та Проектом USAID, який було підписано 28 грудня 2015 року.

Наявність надійної інформації щодо оцінки споживачами рівня якості послуг, а також готовності їх оплачувати послуги кращої якості забезпечує можливість для розробки та впровадження обґрунтованих заходів з розвитку комунальної сфери, дозволяє визначитися з доцільністю інвестування в окремі заходи з поліпшення якості послуг тощо. Визначення основних факторів, від яких залежить готовність платити, дає змогу спрогнозувати її зміни та певною мірою впливати на цей показник у середньостроковій та довгостроковій перспективі.

В умовах реформування та модернізації сфери комунальних послуг проведення обстеження рівня задоволеності споживачів якістю послуг та їх готовності платити більше за послуги кращої якості є актуальним завданням.

Обстеження споживачів було проведено з метою оцінки особливостей сприйняття домогосподарствами України рівня якості окремих видів комунальних послуг, які вони споживають, а саме послуг електропостачання, газопостачання, опалення, постачання гарячої води, постачання холодної води та водовідведення, а також оцінювання найбільшої вартості послуг, яка є прийнятною для споживача за існуючих умов – рівень та умови життя, склад домогосподарства, соціальний статус його членів, психологічний стан та поведінкові настанови членів домогосподарства та ін.

При цьому, розв'язувалися такі основні *задачі*:

- оцінити якість окремих видів комунальних послуг та варіанти їх заміщення;
- визначити основні проблеми, які «віддзеркалюють» якість комунальних послуг;
- дослідити зміни щодо якості послуг за останній рік та ефективність розв'язання проблем за скаргами споживачів;
- оцінити готовність споживачів платити більше за послуги кращої якості;
- проаналізувати наявність приладів обліку послуг та наміри домогосподарств економити тепло;
- оцінити доступність програми житлових субсидій та її ефективність.

Загалом було обстежено 3623 домогосподарств, які представляють всі регіони України за виключенням Автономної Республіки Крим, м. Севастополь та непідконтрольних Уряду України територій Донецької та Луганської областей. Рівень участі домогосподарств в обстеженні склав в середньому 33%. Польовий етап робіт проведено з 3 по 23 жовтня 2016 р. фахівцями незалежної дослідницької компанії ІП «ГФК Юкрейн» за фінансової підтримки Проекту USAID, якими здійснено також формування масиву первинних даних обстеження та їх обробку.

Розробку інструментарію опитування та аналіз даних здійснено консультантами Проекту USAID у тісній співпраці з фахівцями НКРЕКП.

Звіт складається з 6 розділів, висновків та рекомендацій, додатків.

У розділі 1 представлено загальну методологію обстеження, зокрема, принципи відбору учасників опитування та їх територіальний розподіл, надано опис інструментарію, етапів обробки даних та загальну характеристику домогосподарств та житлових будинків, в яких вони мешкають.

Показники доступності комунальних послуг для домогосподарств, які проживають в індивідуальних будинках та квартирах багатоквартирних будинків, наведено у розділі 2. Також у цьому розділі надано оцінку важливості для споживачів різних характеристик якості комунальних послуг за видами, визначено основні проблеми, що виникають при користуванні комунальними послугами, способи заміщення послуг низької якості та заходи зі скорочення витрат на ЖКП.

У розділі 3 проаналізовано, як змінилася якість окремих видів комунальних послуг за останній рік, вивчено досвід споживачів щодо звернень із скаргами до відповідних служб або органів місцевої влади через незадовільну якість комунальних послуг, а також проаналізовано результати розв'язання проблем у зв'язку зі скаргами.

У розділі 4 головну увагу зосереджено на готовності домогосподарств платити більше за послуги кращої якості, зокрема визначено умови, за яких споживачі готові платити, середні обсяги сплати за видами послуг, визначено основні причини, що стримують домогосподарства платити більше. Певну увагу приділено оцінці вартості для споживачів недоотриманих послуг з електропостачання.

У п'ятому розділі проаналізовано ступінь обладнання будинків, в яких проживають домогосподарства, приладами обліку послуг, в тому числі, поширеність використання багатозонних приладів обліку електроенергії, визначено умови, за яких домогосподарства готові зменшувати обсяги споживання основних енергоресурсів.

У розділі 6 представлені результати аналізу доступності для домогосподарств програми житлових субсидій, зокрема проаналізовано кількість субсидіантів, ступінь відповідності розміру субсидії на ЖКП обсягу спожитих домогосподарством комунальних послуг, визначено думку домогосподарств щодо основних недоліків чинної програми житлових субсидій.

За результатами проведеного дослідження сформульовано висновки та рекомендації.

Так, зокрема, основні висновки за результатами обстеження домогосподарств є наступними:

Доступність (технічна) комунальних послуг

- Не всі домогосподарства України мають змогу користуватися повним набором комунальних одночасно: лише послуги з електропостачання є доступними майже для 100% домогосподарств. Послуги ж з газопостачання наявні у 85,2% домогосподарств, послугами з централізованого опалення користуються майже 42%, послуги з централізованого гарячого водопостачання доступні чверті домогосподарств, послугами з холодного водопостачання та водовідведення користуються 68,6% та 50,6% домогосподарств відповідно. Повним спектром комунальних послуг мають змогу користуватися лише 22,3% домогосподарств, причому майже всі вони (близько 98%) проживають у міських поселеннях у багатоквартирних будинках.
- Мешканці індивідуальних будинків, головним чином, користуються послугами електропостачання та послугами централізованого газопостачання (близько 80%), при цьому вони використовують природний газ як для приготування їжі, так і для обігріву помешкання. Крім цього, мають змогу користуватися послугами централізованого холодного водопостачання майже 40% домогосподарств, в той час як централізоване водовідведення підключено лише в 7,6% будинків.
- Для переважної більшості домогосподарств, які мешкають у квартирах багатоквартирних будинків, доступні всі види комунальних послуг. Майже всі вони одночасно отримують послуги з електропостачання, газопостачання, холодного водопостачання та водовідведення. При цьому 80,9% користуються послугами централізованого опалення. А послуги з гарячого водопостачання є доступними лише для половини домогосподарств.

Загальна якість комунальних послуг

- Більшість мешканців індивідуальних будинків (понад 70%) оцінили якість житлово-комунальних послуг, якими вони користуються, на «добре» або «відмінно». Частка незадоволених якістю послуг коливається від 6,1% щодо послуг водовідведення до 12,7% щодо послуг централізованого холодного водопостачання. Частка споживачів, які задоволені якістю житлово-комунальних послуг, що вони отримують, проживаючи у квартирах багатоквартирних будинків, коливається в межах від 49,1% (послуги з постачання гарячої води) до 80,3% (послуги з електро- та газопостачання). Водночас, частка незадоволених якістю послуг коливається від 21,3% щодо послуг з електропостачання до 5,3% щодо послуг з газопостачання.

Якість та заміщення послуг з електропостачання

- Загалом якість послуг з електропостачання обстежені домогосподарства оцінили на 4,1 бали за п'ятибальною шкалою.
- За характеристиками якості домогосподарства (мешканці як індивідуальних, так і багатоквартирних будинків) відзначили, що найбільш важливим для них є забезпечення безперервності постачання електроенергії (понад 50% опитаних надали цій характеристиці ранг «1»¹). Водночас, найбільшу проблему для споживачів послуг з централізованого електропостачання становлять перепади напруги, з якою стикалися 71,8% мешканців індивідуальних будинків і 67,7% жителів багатоквартирних будинків.
- В умовах сьогодення практика заміщення послуг електропостачання, у разі виникнення перерв, не є поширеною: понад 93% опитаних не використовують жодних альтернативних джерел енергії. Разом із цим, набувають актуальності використання заходів, які дозволяють зменшити обсяги споживання електроенергії, серед яких найпоширенішими є: користування енергозберігаючими лампами та вимикання електроприладів із розеток.

Якість та заміщення послуг з газопостачання

- Загалом якість послуг з газопостачання домогосподарства оцінили на 4,2 бали за п'ятибальною шкалою.
- Серед характеристик якості послуг з газопостачання, найбільш важливим для споживачів є безперервність постачання, тобто відсутність перерв у газопостачанні, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами (такої думки дотримується 42,9% мешканців індивідуальних будинків і 49,0% мешканців багатоквартирних будинків).
- В умовах стрімкого підвищення тарифів на природний газ, з метою скорочення витрат на послуги з газопостачання майже 72% мешканців приватних будинків пристосовуються економно використовувати газ, майже кожне п'яте домогосподарство перейшло на альтернативні джерела опалення та підігріву води (зокрема використовують твердопаливні котли), а 7,8% стали частіше використовувати електроприлади. Пристосовується економно використовувати газ кожне друге домогосподарство, що проживає у багатоквартирному будинку, близько 10% стали частіше використовувати електроприлади, а 5,1% перейшли на альтернативні джерела опалення та підігріву води.

Якість та заміщення послуг з опалення

- Послуги з централізованого опалення отримують 80,9% домогосподарств, які проживають у багатоквартирних будинках.
- Загалом якість послуг з опалення домогосподарства оцінили на 3,5 бали за п'ятибальною шкалою.
- Споживачі виділяють дві однакові за важливістю характеристики якості послуг з опалення: своєчасний початок і закінчення опалювального сезону та безперервність опалення протягом опалювального періоду (ранг «1» цим характеристикам надали 33% домогосподарств).
- Разом із цим, серед основних проблем, які виникали у мешканців багатоквартирних будинків з послугами опалення, домогосподарства зазначили, в першу чергу, невідповідність стандарту (+18°C) температури в приміщенні: 56,7% опитаних зазначили про доволі часті випадки, коли температура в приміщенні була нижчою за нормативну. В той же час, 48,6% зазначили про протилежні ситуації – температура в приміщенні була вище нормативу.
- У зв'язку з недостатньою температурою, домогосподарства користуються також приладами для додаткового обігріву приміщення. Насамперед, це електрообігрівачі, про що зазначили 45,3% опитаних, ще 10,5% обігрівають приміщення, використовуючи газову духовку (плиту). При цьому 44,8% жодні прилади для додаткового обігріву приміщення не використовують.

Якість послуг з постачання гарячої води

- Послугами ЦПВ користуються, головним чином, мешканці багатоквартирних будинків (49,5%), з яких 90,7% мають можливість користуватися послугою цілодобово, а ще 9,3% користуються послугою за графіком.

¹ Ранг визначає місце кожної характеристики якості конкретної послуги в залежності від ступеня важливості для споживача. При цьому ранг «1» надавався характеристиці, яка є найбільш важливою.

- Загалом якість послуг з постачання гарячої води обстежені домогосподарства оцінили на 3,4 бали за п'ятибальною шкалою.
- Для домогосподарств багатоквартирних будинків найбільш важливою характеристикою послуги з ЦПХВ є забезпечення безперервності водопостачання (56,8% опитаних надали цій характеристиці ранг «1»). Другим за важливістю критерієм якості гарячої води домогосподарства вважають відповідність її фактичної температури стандарту (не нижче +50°C), що підтримали 43,3%.
- Отримані результати показали, що якість послуг ЦПГВ забезпечується на достатньо низькому рівні. Перерви у постачанні гарячої води є звичайною ситуацією для 80% споживачів. Якщо кожне друге домогосподарство стикається з цією проблемою 1-2 рази на квартал, ще 13,6% споживачів страждають від частих перерв, а майже 12% - від постійних перерв (раз на тиждень і частіше). Нагальною є проблема невідповідності фактичної температури гарячої води нормативу (+50°C) – про що свідчать відповіді понад 70% опитаних. Також понад чверті домогосподарств (28,4%) доводиться постійно зливати воду, аби досягти необхідної гарячої температури, ще майже 40% домогосподарств стикаються із зазначеною проблемою час від часу.

Якість та заміщення послуг з постачання холодної води

- Серед отримувачів послуг з ЦПХВ (це 40,5% домогосподарств, які проживають в індивідуальних будинках і 98,6% мешканців багатоквартирних будинків) понад 90% мають можливість користуватися послугою цілодобово, а ще майже 10% користуються послугою за графіком.
- Загалом якість послуг з постачання холодної води обстежені домогосподарства оцінили на 4,0 бали за п'ятибальною шкалою.
- Мешканці індивідуальних будинків, які отримують холодну воду за графіком, відзначили, що серед характеристик якості послуг ЦПХВ дотримання графіку постачання води є першочерговим (таку думку підтримали 64,1% відповідної категорії опитаних). У мешканців багатоквартирних будинків зазначена характеристика на другому місці після безперервності постачання води (43,2% опитаних вказали на це).
- Найбільшими проблемами для споживачів послуг з ЦПХВ в індивідуальних будинках становлять перерви у постачанні холодної води (як попереджені, так і не попереджені), а також низький тиск подачі води – про наявність таких проблем зазначило кожне друге домогосподарство.
- Мешканці багатоквартирних будинків активніше (73,6%), ніж жителі індивідуальних будинків (61,3%) додатково використовують питну воду з інших джерел: «покупну воду» (61,0% та 28,6% відповідно), зі скважини/ бювету (близько 14%), колодязну (6,3% та 22,0%). Основна причина, що спонукає користуватися альтернативними джерелами – це низька якість питної води, про що зазначили 73,5% респондентів – мешканців індивідуальних будинків і 93,9% мешканців багатоквартирних будинків.
- З метою скорочення обсягів споживання холодної води 71,4% домогосподарств вдаються до відповідних заходів, зокрема: близько 48% домогосподарств почали економно споживати воду для побутових потреб та поливу городу. Ще близько 16% опитаних стали частіше користуватися альтернативними джерелами отримання води.

Якість та заміщення послуг з водовідведення

- Серед мешканців індивідуальних будинків послугами з централізованого водовідведення користуються лише 7,6% домогосподарств, в той час як в багатоквартирних будинках – 96,5%.
- Загалом якість послуг з водовідведення обстежені домогосподарства оцінили на 4,1 бали за п'ятибальною шкалою.
- Для споживачів найбільш важливою характеристикою якості послуги є відсутність перерв у водовідведенні, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами, плановими ремонтами або профілактикою мережі водовідведення (близько 60% опитаних надали цій характеристиці ранг «1»).
- Проблеми з якістю послуг централізованого водовідведення серед мешканців індивідуальних будинків не є поширеними: понад 86% домогосподарств ніколи не відчували перебоїв в роботі каналізації, що ймовірно, відобразилося на відсотку тих, хто ніколи не зіптовхувався з

проблемою отримання відповіді на скарги щодо якості водовідведення до відповідних служб (91,9%). Єдиною проблемою, яка виникає час від часу – це неприємні запахи з системи водовідведення, про що зазначило близько чверті домогосподарств.

Задоволення скарг

- Звертатися із скаргами до відповідних служб підприємств-виконавців послуг або органів місцевої влади у зв'язку з незадовільною якістю послуг, наданих протягом останнього року, доводилося лише незначній кількості споживачів – до 8%. В результаті звернення, в більшості випадків проблема залишилася невирішеною або вирішеною лише частково (найбільший відсоток невирішених проблем щодо послуг з централізованого опалення та ЦПГВ: 65,0% та 56,3% відповідно).

Готовність платити за послуги кращої якості

- Понад 97% домогосподарств не готові платити більше за комунальні послуги навіть, якщо їх якість покращиться. Серед тих, хто міг би погодитися (а це до 3% опитаних), готові до збільшення оплати в середньому на 8% від суми рахунку за послуги.
- Найбільшою мірою домогосподарства готові платити за покращення послуг з централізованого опалення, зокрема: за відповідність стандарту температури в приміщенні (+18°C) вони готові збільшити суму свого середньомісячного рахунку за опалення на 20,1%.²
- Дуже актуальною проблемою, за вирішення якої домогосподарства готові платити більше на 21,3%, є забезпечення отримання холодної води такої якості, щоб її можна було пити з-під крану, не використовуючи фільтри або інші засоби очистки.
- Найменшою є частка домогосподарств, що готові платити більше за послуги з централізованого газопостачання. Причин цьому може бути дві: тарифи на природний газ вже є досить високими (1) та нарікання на якість послуг з централізованого газопостачання є найменшими (2).
- Серед причин, за якими домогосподарства не готові платити більше за послуги кращої якості, кожне друге домогосподарство констатує, що за сучасних умов навіть мінімальне підвищення вартості послуг зробить їх родини неплатоспроможними. Крім цього, майже 46% опитаних впевнені, що за рахунок підвищення вартості послуг проблеми з їх якістю не вирішити. Також чверть домогосподарств не готові платити більше тому, що методика розрахунку тарифів на послуги, на їхню думку, є непрозорою.

Вартість резервного живлення та компенсація за відсутність електропостачання

- У середньому лише кожне п'яте домогосподарство готове платити за миттєве відновлення електропостачання. Має місце тенденція, що чим тривалішою є перерва у електропостачанні, тим більша частка населення готова платити за її миттєве відновлення. При цьому респонденти усвідомлюють, що чим довше доведеться використовувати резервне живлення, тим більшою може бути сума сплати за таку послугу. Так, при тривалості перерви в електропостачанні до 1 години (з 19.00 до 20.00), за миттєве його відновлення домогосподарства готові платити в середньому близько 14 грн. за такий випадок, а за 8-годинну перерву (з 18.00 до 02.00) домогосподарства сплатили б майже 40 грн. за один випадок відключення.
- На думку опитаних, чим тривалішою є перерва в електропостачанні, тим більшою має бути сума грошової компенсації за причинені незручності. Так, при тривалості перерви в електропостачанні до 1 години (з 19.00 до 20.00), сума компенсації має становити в середньому близько 50 грн. за один випадок відключення, а за 8-годинну перерву у вечірній та нічний час (з 18.00 до 02.00) домогосподарству доцільно було б компенсувати 160 грн. за випадок.

Наявність приладів обліку

- Приладами обліку газу обладнані 96,5% індивідуальних будинків та 52,5% квартир. Лічильники тепла встановлені лише у 4,5% квартир, хоча 42,5% домогосподарств вказали про наявність будинкового приладу обліку теплової енергії. Індивідуальні прилади обліку гарячої води

² Однак при інтерпретації отриманих оцінок слід врахувати, що дослідження проводилося ще до початку опалювального сезону 2016-2017 років, у якому тарифи на «тепло» були підвищені у черговий раз.

встановлені у 67,8% квартир, будинковими приладами обліку гарячої води зі слів респондентів обладнані лише 21,7% будинків. Індивідуальні прилади обліку холодної води встановлені у 76% індивідуальних будинків та у 80,4% квартир, про наявність будинкових приладів обліку холодної води вказали лише 15,1% опитаних.

- Двоступінними або тріступінними приладами обліку електроенергії для окремого обліку денного та нічного споживання обладнані 4,1% індивідуальних будинків та 5,6% квартир. Основним чинником, що стримує респондентів від запровадження цього енергоефективного заходу є доволі висока ціна багаторівневих приладів обліку електроенергії.
- 90% респондентів вважають, що споживачі повинні платити відповідно до показань приборів обліку, а не за нормами споживання. Більшість респондентів готові зменшити споживання основних енергоресурсів, якщо нарахування за послуги ЖКП здійснюватимуться за даними приладів обліку.
- 45,8% респондентів вважають, що вартість приладів обліку має включатися в тариф відповідної послуги та сплачуватись споживачем протягом декількох років, ще 27,7% – що встановлення приладів обліку має сплачувати споживач одноразовим платежем.
- З метою зменшення обсягів споживання послуг з опалення кожне друге домогосподарство запровадило у своїй оселі заходи з санації будівель (утеплення стін, заміна вікон, даху та підвалу тощо). І майже 56% опитаних чули або знають, що енергоефективні заходи можна впровадити через участь у Державній програмі кредитування енергоефективних заходів для населення (програмі «теплых» кредитів).

Доступність житлових субсидій

- З усіх домогосподарств 54,0% звертались за субсидією на оплату ЖКП. З них (на момент опитування) 71,5% її отримали, 18,8% очікували на рішення щодо призначення, 9,7% домогосподарств отримали відмову. Серед отримувачів субсидії у 41,7% випадків сума субсидії повністю покривала нарахування за обсяг спожитих ЖКП.
- Третина 34,1% домогосподарств вважає, що чинна програма житлових субсидій є ефективною, в той час як 29,3% домогосподарств притримуються протилежної точки зору. До основних недоліків чинної програми житлових субсидій домогосподарства віднесли незадовільний розмір субсидії (25,5%) та той факт, що субсидія не є мотивуючим фактором до більш економного використання комунальних послуг (20,8%).
- Із усієї сукупності домогосподарств, 50,9% вважають, що частина субсидії має використовуватись на реалізацію енергоефективних (енергозберігаючих) заходів, які сприяють більш економному споживанню ЖКП. На думку 40,4% домогосподарств, за умови отримання субсидії у грошовій формі, їм вдалося б заощадити більше, шляхом зменшення обсягів споживання ЖКП.

Основними рекомендаціями, сформульованими за результатами проведеного дослідження, є такі:

рекомендації регуляторного характеру

- результати вибіркового обстеження споживачів комунальних послуг мають використовуватись НКРЕКП як джерело додаткової інформації у системі моніторингу якості комунальних послуг для визначення рівня задоволеності споживачів якістю послуг, їх очікувань щодо якості та бажаних їм змін. Результати такого обстеження, як складової моніторингу якості послуг, мають бути оприлюднені, що свідчитиме про публічність, відкритість та прозорість системи регулювання сфери комунальних послуг;
- результати обстеження можуть використовуватись при узагальненні та пріоретизації найбільш вагомих характеристик якості послуг з точки зору споживачів та подальшої розробки відповідних заходів державної політики щодо підвищення якості послуг, а у подальшому - оцінюванні їх дієвості на національному та регіональному рівнях;
- результати вибіркового обстеження споживачів комунальних щодо якості послуг та готовності платити за послуги кращої якості мають використовуватись при прийнятті рішень щодо інвестицій у окремі аспекти якості послуг;
- результати вибіркового обстеження споживачів комунальних щодо якості послуг та готовності платити за послуги кращої якості мають використовуватись при визначенні для споживачів

обґрунтованої оцінки вартості недоспожитих через перерви у постачанні комунальних послуг та розмірів грошової компенсації споживачам за недоотримані послуги;

- враховуючи, що, як свідчать результати обстеження, майже чверть домогосподарств не готові платити більше, тому що методика розрахунку тарифів на послуги, на їхню думку, є непрозорою, НКРЕКП доцільно розробити та поширити серед споживачів комунальних послуг роз'яснювальні матеріали щодо того, через які саме складові тарифу забезпечується якість послуг та які показники якості враховані в тарифах конкретного підприємства – виконавця послуг.

рекомендації *процедурного (організаційного) характеру* є такими:

- проводити обстеження домогосподарств щодо якості окремих видів комунальних послуг та готовності платити більше за послуги кращої якості на регулярній основі. Ініціатором таких обстежень має бути НКРЕКП. Вона ж, як ініціатор обстеження, має визначати його періодичність в залежності від потреб та можливостей фінансування. У світлі майбутнього запровадження системи стимулюючого регулювання, коли підприємства-виконавці послуг будуть поступово переходити до такого регулювання, обстеження доцільно проводити враховуючи тривалість періоду дії тарифів (3 або 5 років);
- забезпечувати порівнянність результатів ОДГП з метою вимірювання не лише поточного стану доступності комунальних послуг, їх якості та готовності споживачів оплачувати послуги, а і зміни відповідних показників у часі;
- при реалізації наступних раундів ОДГП доцільно забезпечити можливість аналізу регіональних відмінностей у якості послуг та готовності споживачів оплачувати комунальні послуги. Для цього необхідно дещо скоригувати дизайн вибірки, забезпечивши достатню надійність основних показників ОДГП на рівні принаймні географічних доменів, що об'єднують групи регіонів зі схожими соціально-економічними і демографічними характеристиками, наприклад, такі домени, як Захід, Центр, Схід, Північ, Південь;
- опрацьований в ОДГП інструментарій доцільно використовувати як базовий, за можливості проведення обстежень домогосподарств щодо якості окремих видів комунальних послуг та готовності платити більше за послуги кращої якості на рівні окремих міст та сільських районів;
- для більш якісного використання результатів подібних обстежень доцільно разом з даними цих обстежень використовувати інформацію з додаткових джерел – результатів вибірових обстежень рівня та умов життя домогосподарств, даних підприємств-виконавців комунальних послуг щодо динаміки споживання комунальних послуг, результатів моніторингу якості комунальних послуг тощо.

Звіт підготовлено консультантами Проекту USAID Володимиром Саріогло, Мариною Огай та Ганною Терещенко. У підготовці рекомендацій брала участь консультант проекту USAID Альона Ніч. Загальне керівництво роботою за цим завданням здійснила Ольга Романюк.

1. МЕТОДОЛОГІЯ ОБСТЕЖЕННЯ

У розділі представлено загальну методологію обстеження, зокрема, принципи відбору учасників опитування та їх територіальний розподіл, надано опис інструментарію та загальну характеристику домогосподарств та житлових будинків, в яких вони мешкають.

1.1 ВИБІРКА ТА ІНСТРУМЕНТАРІЙ ОПИТУВАННЯ

Метою вибіркового обстеження споживачів щодо якості окремих видів комунальних послуг та готовності платити за послуги кращої якості є оцінка особливостей сприйняття домогосподарствами рівня якості окремих видів комунальних послуг, які вони споживають, а саме послуг електропостачання, газопостачання, опалення, постачання гарячої води, постачання холодної води та водовідведення, а також оцінювання найбільшої вартості послуг, яка є прийнятною для споживача за існуючих умов – рівень та умови життя, склад домогосподарства, соціальний статус його членів, психологічний стан та поведінкові настанови членів домогосподарства та ін.

Збір інформації відбувався на основі спеціально розробленої анкети методом «face-to-face» інтерв'ю з членами домогосподарств, відібраних за спеціальною процедурою імовірнісного відбору, які володіють необхідною інформацією.

Особливості дизайну вибірки. Генеральною сукупністю обстеження домогосподарств щодо якості окремих видів комунальних послуг та готовності платити за послуги кращої якості (далі – ОДГП) є всі неінституційні домогосподарства України, за виключенням домогосподарств, які проживають у першій та другій зонах радіоактивного забруднення внаслідок аварії на Чорнобильській АС. Крім того, враховуючи поточну політичну ситуацію в Україні, з генеральної сукупності виключені домогосподарства та особи, які проживають в Автономній Республіці Крим, м. Севастополь та на невідконтрольних Уряду України територіях Донецької та Луганської областей.

Дизайн вибірки для ОДГП передбачав побудову імовірнісної стратифікованої багатоступеневої вибірки. Загальна кількість опитаних домогосподарств мала скласти не менше 3600 домогосподарств, розподілених по всіх регіонах України пропорційно чисельності населення (домогосподарств).

Стратифікація генеральної сукупності. При формуванні вибірки стратифікацію генеральної сукупності здійснено за регіонами (24 області та м. Київ), а в межах регіонів за типами місцевості (в окремі страти виділено міста з чисельністю населення 100 тис. і більше осіб та обласні центри – «великі міста», міста з чисельністю населення менше 100 тис. осіб – «малі міста» і сільська місцевість). Кількість домогосподарств для обстеження, кількість населених пунктів та територіальних одиниць (ТО) розподілено за стратами пропорційно їх розміру (кількості домогосподарств). Оцінки кількості неінституційних домогосподарств за стратами здійснено на основі офіційних даних Держстату за 2015 рік.

На основі аналізу розподілів за стратами теоретичного обсягу вибірки (3600 домогосподарств) та кількості ТО визначено кількість домогосподарств для обстеження у ТО: 14 у великих містах, 12 у малих містах і 10 у сільських населених пунктах. З урахуванням розподілу кількості ТО та зазначеної кількості домогосподарств для обстеження по ТО визначено розподіл обсягу вибірки за стратами.

З урахуванням очікуваних рівнів участі домогосподарств в обстеженні, оцінених за досвідом проведення вибірових обстежень домогосподарств в Україні, визначено кількість домогосподарств для відбору по кожній страті та ТО. Зокрема, передбачено, що середній очікуваний рівень участі домогосподарств в ОДГП становитиме близько 59%, у тому числі у великих містах – 50%, у малих містах – 67%, у сільській місцевості – близько 71%.

Відбір одиниць для обстеження. При формуванні вибірки в межах страт реалізовано процедури багатоступеневого відбору. При цьому по стратах «великі міста» та «сільська місцевість» процедура відбору була двоступеневою. На першому ступені по міських населених пунктах з ймовірністю, пропорційною розміру (чисельності населення), відібрано територіальні одиниці вибірки, які сформовані за виборчими дільницями, створеними для проведення Позачергових виборів народних депутатів України у 2007 р. По сільській місцевості на першому ступені з ймовірністю, пропорційною розміру, відібрано сільські Ради. На другому ступені з повних та актуалізованих станом на 2014 рік списків домогосподарств по кожній відібраній територіальній одиниці та сільській Раді відібрано встановлену кількість домогосподарств для обстеження (див. табл. 1.1). При цьому застосовано процедуру систематичного випадкового відбору з рівними ймовірностями.

По страті «малі міста» реалізовано процедуру триступеневого відбору. На першому ступені сформовано вибірку міських населених пунктів. На другому ступені по кожному відбраному населеному пункту сформовано вибірку територіальних одиниць вибірки на тих же засадах, що і для великих міст. І міські населені пункти і територіальні одиниці відібрано з ймовірністю, пропорційною їх розміру. На третьому ступені по кожній з відібраних ТО відібрано домогосподарства. При цьому, як і по великих містах, застосовано процедуру систематичного випадкового відбору з рівними ймовірностями.

На основі зазначених процедур для проведення ОДГП відібрано 225 населених пунктів: 36 великих міст, 85 малих міст і 104 села.

Польові роботи та обробки даних. Опитування домогосподарств проведено в період з 3 по 23 жовтня 2016 року фахівцями незалежної дослідницької компанії ІП «ГФК Юкрейн» за фінансової підтримки Проекту USAID. Для проведення польових робіт було задіяно 23 супервайзери та 208 інтерв'юерів, які пройшли спеціальне навчання 26 вересня 2016 року за участі консультантів Проекту USAID. Обробку даних опитування здійснено експертами Проекту USAID.

За результатами реалізації польового етапу фактичний обсяг вибірки склав 3623 домогосподарства. Розподіл кількості обстежених домогосподарств за стратами наведено у табл. 1.1.

ТАБЛИЦЯ 1.1. РОЗПОДІЛ КІЛЬКОСТІ ОБСТЕЖЕНИХ ДОМОГОСПОДАРСТВ ЗА СТРАТАМИ

Код регіону	Регіон	Всього	Великі міста	Малі міста	Сільська місцевість
	Україна	3623	1597	1005	1021
5	Вінницька	172	56	36	80
7	Волинська	119	56	23	40
12	Дніпропетровська	334	224	60	50
14	Донецька	216	122	84	10
18	Житомирська	154	56	48	50
21	Закарпатська	102	28	24	50
23	Запорізька	206	140	36	30
26	Івано-Франківська	114	28	36	50
32	Київська (без м.Києва)	172	27	84	61
35	Кіровоградська	104	28	36	40
44	Луганська	98	56	12	30
46	Львівська	186	56	60	70
48	Миколаївська	122	56	36	30
51	Одеська	204	84	60	60
53	Полтавська	142	56	36	50
56	Рівненська	92	28	24	40
59	Сумська	105	28	47	30
61	Тернопільська	92	28	24	40
63	Харківська	195	84	71	40
65	Херсонська	94	28	36	30

68	Хмельницька	154	56	48	50
71	Черкаська	74	28	36	10
73	Чернівецька	104	28	36	40
74	Чернігівська	80	28	12	40
80	м. Київ	188	188	0	0

Фактичний рівень участі домогосподарств в ОДГП склав близько 33%, у тому числі у великих містах – 27%, у малих містах – 31%, у сільській місцевості – близько 50%.

В ході реалізації польових робіт фахівці ІП «ГФК Юкрейн» забезпечували контроль якості збору даних. При проведенні такого контролю було повторно опитано 15% домогосподарств (загалом 540 домогосподарств), з яких близько 90% (500 домогосподарств) - методом телефонного контролю та 10% (40 домогосподарств) – методом особистого контролю з повторним відвідуванням. За результатами контролю було доопрацьовано та замінено близько 1% всіх анкет (44 з 3623).

Фахівцями ІП «ГФК Юкрейн» забезпечувалося також формування масиву первинних даних (масиву мікроданих) та виконання процедур контролю даних при формуванні масиву та їх обробки.

Сформований за результатами опитування масив мікроданих в форматі IBM SPSS Statistics було передано консультантам Проекту USAID для подальшого оцінювання показників та статистичного аналізу даних.

Для оцінювання показників у масиві мікроданих сформовано систему статистичних ваг, яка призначена для поширення результатів ОДГП на всі домогосподарства України. При формуванні системи ваг враховано загальні імовірності їх відбору та здійснено процедуру постстратифікації за типом місцевості проживання домогосподарств (міський населений пункт, село).

Інструментарій. Інструментарій дослідження складається з таких документів: запитальники, допоміжні картки, інструкцію інтерв'юєру, щоденник інтерв'юєра.

1. Запитальник (анкета) налічує близько 80 запитань закритого типу, розподілених за п'ятьма розділами:
 - Якість послуг та їх заміщення
 - Прилади обліку та нарахування
 - Соціальний захист
 - Соціально-демографічні характеристики респондентів
 - Загальна характеристика житлового будинку
2. Допоміжні картки містять варіанти відповідей за деякими запитаннями анкети, по яких відповіді важко сприймаються вголос і тому передаються респонденту для самостійного ознайомлення.
3. Інструкція інтерв'юєру - це документ, якій містить детальну інформацію щодо особливостей проведення даного опитування, вказівки до однозначної інтерпретації запитань анкети, порядок заповнення анкети, коментарі до окремих запитань, а також інформацію щодо періоду збору даних та специфіку звітності інтерв'юєра.
4. Щоденник інтерв'юєра – документ, призначений для звітування про хід виконання опитування, зокрема щодо рівня участі домогосподарств в опитуванні, та фіксування причин відмови. Інформація з щоденника інтерв'юєра використовується також для контролю якості його роботи.

1.2 ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ДОМОГОСПОДАРСТВ

Обстежувана сукупність домогосподарств характеризується такими основними соціально-економічними та демографічними показниками:

- Середній розмір домогосподарства – 2,6 особи;
- 27% домогосподарств має у своєму складі хоча б одну дитину до 18 років;

- Частка домогосподарств, до складу яких входять особи із вищою освітою, складає 45,0%;
- Кожне друге домогосподарство має у своєму складі хоча б одну особу-пенсіонера;
- 53,9% домогосподарств включають осіб, що працюють за наймом на умовах повної зайнятості, 13,6% домогосподарств – безробітних осіб;
- Частка домогосподарств, в яких хоча б один член домогосподарства отримує пенсію, стипендію чи регулярну соціальну допомогу, становить 61,6% загальної кількості домогосподарств;
- 12,3% домогосподарств мають інші джерела доходів, у т.ч. отримують допомогу від родичів;
- У понад 73% домогосподарств протягом останнього року рівень сукупного доходу не перевищував 6000 грн. в місяць, водночас, середній рівень доходу для усієї сукупності домогосподарств становить 3292 грн. в місяць.
- За самооцінкою понад 41,0% домогосподарств ідентифікують рівень свого добробуту як нижче середнього, 36,3% домогосподарств вважають себе бідними.

1.3 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЖИТЛОВИХ БУДИНКІВ

Кожне друге домогосподарство (51,6%) мешкають в індивідуальних будинках (садибах), відповідно, 48,4% – в квартирах багатоповерхових будинків. У більшості випадків, це 5-ти та 9-ти багатоповерхові будинки у містах (Табл. 1.2).

ТАБЛИЦЯ 1.2. РОЗПОДІЛ ДОМОГОСПОДАРСТВ ЗА ТИПОМ БУДИНКУ ЗА МІСЦЕВІСТЮ ПРОЖИВАННЯ, %

Характеристики житла	Тип місцевості			У цілому
	Велике місто	Мале місто	Сільська місцевість	
Індивідуальний будинок	10,8	55,9	96,7	51,6
Квартира у багатоквартирному будинку	89,2	44,1	3,3	48,4
<i>у т.ч. квартира, розташована у будинку</i>				
5-ти поверховому	31,2	50,4	-	35,4
9-ти поверховому	47,4	20,3	-	39,4
Іншої поверховості	21,3	29,4	100,0	25,2
Всього	100,0	100,0	100,0	100,0

Огороджувальні конструкції більшості багатоквартирних будинків (93,1%) побудовані з цегли або є панельними. Серед домогосподарств, які проживають в індивідуальних будинках садибного типу (в більшості випадків цегляних), 91,8% проживають у сільській місцевості або у малих містах.

За періодом побудови житла розподіл опитаних домогосподарств виявився наступним. Близько половини усієї кількості домогосподарств у міських населених пунктах проживає у будинках, збудованих у 1970-1989 рр., період будівництва будинків більшості домогосподарств у сільській місцевості – 60-ті–80-ті роки XX ст. Відповідно, у більшості випадків вік будинків, в яких мешкають домогосподарства, налічує декілька десятків років (табл. 1.3).

ТАБЛИЦЯ 1.3. РОЗПОДІЛ ДОМОГОСПОДАРСТВ ЗА ХАРАКТЕРИСТИКАМИ ЖИТЛА ЗА МІСЦЕВІСТЮ ПРОЖИВАННЯ, %

Характеристики житла	Тип місцевості			Разом
	Велике місто	Мале місто	Сільська місцевість	
Індивідуальний будинок	8,2	30,4	61,4	100,0

<i>у т.ч. тип конструкції стін будинку</i>				
цегляний	9,3	33,7	57,0	100,0
панельний	14,6	31,7	53,7	100,0
Квартира у багатоквартирному будинку	72,2	25,5	2,3	100,0
<i>у т.ч. тип конструкції стін будинку</i>				
цегляний	82,2	17,7	0,2	100,0
панельний	63,2	32,5	4,3	100,0
<i>Період будівництва будинку</i>				
до 1950 рр.	7,2	9,6	9,2	8,5
1950-59 рр.	6,2	13,5	11,7	10,0
1960-69 рр.	13,0	20,1	23,5	18,4
1970-79 рр.	29,1	26,5	23,8	26,6
1980-89 рр.	29,2	20,9	21,6	24,4
1990-99 рр.	13,5	7,8	7,1	9,8
2000-09 рр.	1,7	1,5	2,7	2,0
2010 р. і пізніше	0,2	0,3	0,4	0,3
<i>Разом</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

2. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ТА ЇХ ЗАМІЩЕННЯ

Як відомо, не всі домогосподарства України мають змогу користуватися повним набором комунальних послуг одночасно. За даними дослідження, лише послуги з електропостачання доступні майже для 100% домогосподарств. Послугами ж з газопостачання користуються 85,2% домогосподарств, послуги з централізованого опалення використовують майже 42%, послуги з централізованого постачання гарячої води доступні для близько чверті домогосподарств. Також далеко не всі домогосподарства користуються послугами з холодного водопостачання та водовідведення, їх частка становить 68,6% та 50,6% відповідно.

Повним спектром житлово-комунальних послуг мають змогу користуватися лише 22,3% домогосподарств, причому майже всі вони (близько 98%) проживають у міських поселеннях у багатоквартирних будинках (85,3% - у великих містах і ще 14,7% - у малих містах).

Суттєвою щодо споживання ЖКП є диференціація домогосподарств за типом житла (табл.2.1).

ТАБЛИЦЯ 2.1. РОЗПОДІЛ ДОМОГОСПОДАРСТВ ЗА НАЯВНИМИ ВИДАМИ ЖКП, %

Види ЖКП*	Всі домогосподарства	За типом житла	
		Індивідуальні будинки	Квартири в багатоквартирних будинках
Електропостачання	100,0	100,0	100,0
Газопостачання	85,2	79,5	91,3
Опалення	41,9	5,2	80,9
Гаряче водопостачання	24,8	1,7	49,5
Холодне водопостачання	68,6	40,5	98,6
Водовідведення (каналізація)	50,6	7,6	96,5

Примітка. *Назви комунальних послуг відповідають їх формулюванням у запитальнику

Індивідуальні будинки. Мешканці цього типу житла, головним чином, користуються одночасно послугами електропостачання та послугами централізованого газопостачання. Таких домогосподарств близько 80%, при цьому вони використовують природний газ як для приготування їжі, так і для обігріву помешкання. Послугами ж централізованого опалення користується лише 5,2% домогосподарств, що мешкають в індивідуальних будинках. Гаряче водопостачання в такого типу будинках майже відсутнє (лише 1,7% опитаних користуються цією послугою)³.

Послуги централізованого холодного водопостачання споживають близько 40% домогосподарств – мешканців індивідуальних будинків, в той час як централізоване водовідведення підключено лише в 7,6% будинків.

Багатоквартирні будинки. Для переважної більшості домогосподарств, які мешкають у квартирах багатоквартирних будинків, доступні всі види централізованих комунальних послуг. Майже всі вони одночасно отримують послуги з електропостачання, газопостачання, холодного водопостачання та водовідведення. При цьому 80,9% домогосподарств користуються послугами централізованого опалення. А послуги з гарячого водопостачання є доступними лише для половини домогосподарств.

³ У зв'язку з недостатнім для надійного оцінювання обсягом сукупності домогосподарств, якість послуг з централізованого опалення та гарячого водопостачання серед мешканців індивідуальних будинків не досліджувалася.

2.1 ІНДИВІДУАЛЬНІ БУДИНКИ

У ході дослідження якості комунальних послуг оцінювались за 5-бальною шкалою.

Більшість мешканців індивідуальних будинків (понад 70%) оцінили якість послуг, якими вони користуються, на «добре» або «відмінно». Частка незадоволених якістю послуг коливається від 6,1% щодо послуг з водовідведення до 12,7% з послуг централізованого холодного водопостачання.

Найбільша частка абсолютно задоволених якістю серед споживачів послуг з газопостачання – 44,1%, а той час як частка абсолютно незадоволених є вдесятеро меншою і складає 4,4% (Рис.2.1).



У цілому, мешканці індивідуальних будинків якість КП оцінюють на 4,03 бали, зокрема:

- Послуги з електропостачання – 4,03 бали;
- Послуги з централізованого газопостачання – 4,12 бали;
- Послуги з централізованого постачання холодної води – 3,91;
- Послуги з централізованого водовідведення – 4,06.

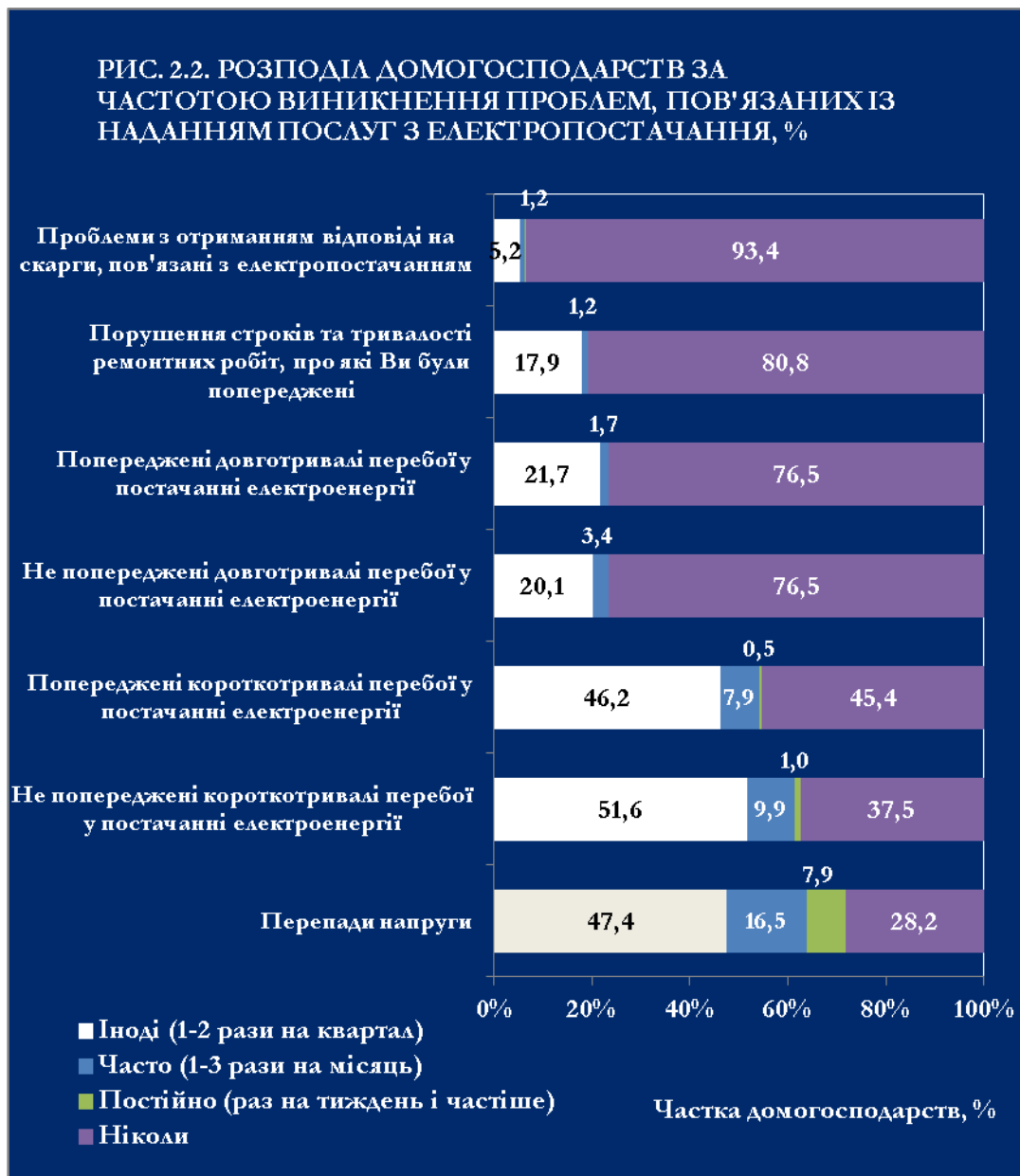
Респондентам було запропоновано перелік основних характеристик окремих видів комунальних послуг з тим, щоб вони визначили, які саме з характеристик є для них найважливішими.

Електропостачання. Мешканці індивідуальних будинків визначили, що найбільш важливим для них є забезпечення безперервності постачання електроенергії (51,3% опитаних надали цій характеристиці ранг «1»)⁴. На другому місці – відсутність перепадів напруги (це зазначили 48,1% домогосподарств). Третя позиція – забезпечення мінімальних строків виконання та тривалості ремонтних робіт (такою є думка 56,3% респондентів). Найменш важливим в цьому переліку є належне реагування підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ на скарги, пов'язані з електропостачанням (так вважають 64,2% домогосподарств). Такий розподіл оцінок споживачів є цілком логічним, адже якщо перші дві характеристики забезпечуватимуться на належному рівні, скаржитися на якість електропостачання потреби не буде взагалі.

⁴ Ранг визначає місце кожної характеристики якості конкретної послуги в залежності від ступеня важливості для споживача. При цьому ранг «1» надавався характеристиці, яка є найбільш важливою.

Варто відмітити, що серед «інших» характеристик послуг електропостачання незначна частина опитаних (2,9%) відповіли, що вирішальне значення для них має *вартість* послуги (ці респонденти надали «ціні» перший ранг).

На запитання щодо частоти виникнення окремих проблем із постачанням електроенергії протягом останнього року, опитані зазначили наступне (рис. 2.2).



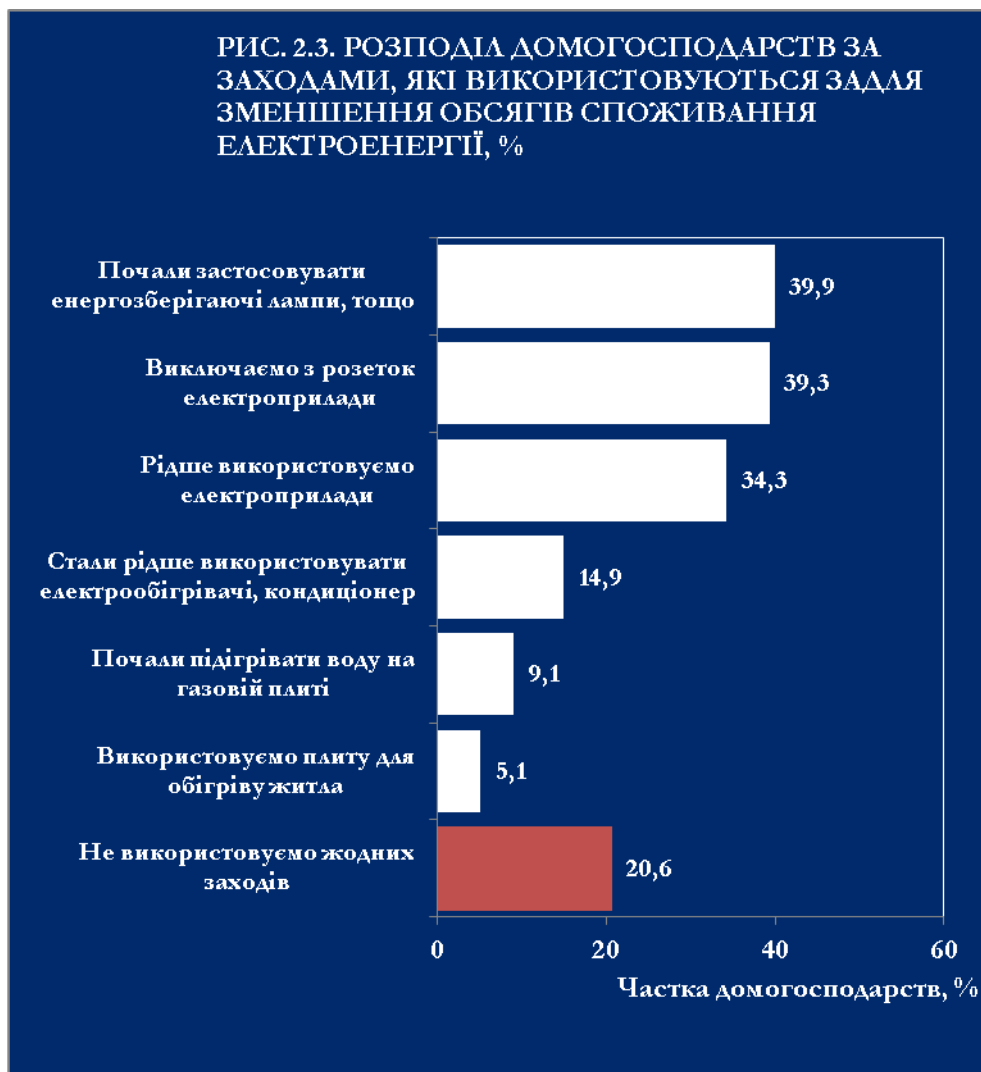
Найбільшу проблему для споживачів послуг з електропостачання становлять перепади напруги (мало місце миготіння світла, освітлення в приміщенні було темнішим, ніж звичайно), з якою стикалися 71,8% домогосподарств. Як правило, така проблема виникала «іноді», про що зазначили 47,4% опитаних. Ще 16,5% вказали, що відчувають перепади напруги «часто» (1-3 рази на місяць), а для 7,9% респондентів така проблема є постійною і виникає частіше, ніж раз на тиждень.

Також актуальною є проблема щодо попереджених короткострокових перебоїв у постачанні електроенергії, хоча не попереджені перебої виникали трохи частіше. Щодо довготривалих перебоїв, три чверті опитаних не стикаються з такою проблемою, а близько 20% вказали, що такі ситуації виникають не частіше 1-2 рази на квартал.

Проблема з отриманням відповіді від підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ на скарги, пов'язані з електропостачанням, не є типовою: 93,4% опитаних взагалі ніколи з такою проблемою не зіштовхувалися. Такий висновок є очевидним, оскільки звертатися зі скаргами до підприємств-виконавців послуг та/або ОМВ доводилося лише близько 6% споживачів. Серед них 45,1% зазначили, що отримання відповіді на скаргу було проблемою.

В умовах сьогодення практика заміщення послуг електропостачання, у разі виникнення перерв, не є поширеною: 93,4% опитаних не використовують жодних альтернативних джерел енергії. Лише 3,9% респондентів, у разі виникнення перерв, як альтернативу централізованому енергопостачанню використовували електрогенератор. Ще 2,7% домогосподарств за відсутності електрики використовували свічки, ліхтарі, лампи з акумуляторами.

Разом із цим, набуває особливої актуальності пошук способів скорочення обсягів споживання електроенергії (рис. 2.3).



Так, близько 40% домогосподарств користуються енергозберігаючими лампами та виключають з розеток електроприлади; третина опитаних взагалі стали рідше користуватися електроприладами (такими як електрочайник, мікрохвильова піч, посудомийна машина тощо), ще 14,9% стали рідше використовувати електрообігрівачі та кондиціонери. При цьому кожен десятий респондент відмітив, що його домогосподарство почало підігрівати воду на газовій плиті, а ще 5,1% використовують плиту для обігріву житла.

Разом із цим варто відзначити, що кожне п'яте домогосподарство не використовує жодних заходів для зменшення обсягів споживання електроенергії.

Газопостачання. Результати дослідження показали, що серед характеристик якості послуг з газопостачання найбільш важливим для споживачів є безперервність постачання, тобто відсутність перерв у газопостачанні, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами (42,9% опитаних назвали цій характеристиці ранг «1»). На другому місці такі показники як тиск, колір, витрати газу на підігрів того ж об'єму води (з цим погодилися 39,7% домогосподарств). Третя позиція – запах газу (такою є думка 38,9% респондентів). Наступною за важливістю є така характеристика якості послуг з газопостачання як строки та тривалість ремонтних робіт, а також робіт з обслуговування будинкового газового обладнання (про це свідчать відповіді 54,9% опитаних). На п'ятому (останньому) місці за важливістю є належне реагування підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ на скарги, пов'язані з газопостачанням (так вважають 65,8% домогосподарств).

На запитання щодо частоти виникнення проблем із постачанням газу протягом останнього року, опитані зазначили наступне (рис.2.4).



Найбільшою проблемою для споживачів послуг з централізованого газопостачання є недостатній тиск газу. Про те, що газ подавався з низьким тиском, іншого кольору, мали місце більші витрати газу на підігрів того ж об'єму води, полум'я було меншим, ніж зазвичай, вказали 61,7% домогосподарств. Як правило, така проблема виникала «іноді», про що зазначили 38,3% опитаних. Ще 13,8% вказали, що відчують недостатність тиску «часто» (1-3 рази на місяць), а для 9,7% респондентів така проблема є постійною і виникає частіше, ніж раз на тиждень.

Також суттєву проблему для споживачів становить неприємний запах газу, який відчувало кожне третє (35%) домогосподарство.

Близько 90% домогосподарств ніколи не стикалися з випадками, коли постачання газу переривалося на певний час у зв'язку з аварією мережі. Відповідно до цього близько 95% домогосподарств не можуть пригадати випадку, коли б порушувалися строки та тривалість ремонтних робіт, робіт з обслуговування будинкового газового обладнання, або ж виникала проблема з отриманням відповіді на скарги, пов'язані з газопостачанням, від підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ.

Разом із цим, серед незначної кількості домогосподарств (близько 10%), які стикалися з аваріями мережі і перервами у подачі газу, близько 20% відмітили, що проблеми у порушенні строків та тривалості відновлювальних робіт іноді мали місце, а також вони стикалися з проблематичністю отримання від підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ відповіді на скарги.

Серед мешканців індивідуальних будинків, які отримують послуги з централізованого газопостачання, переважна більшість використовує природний газ для приготування їжі (98,5%) та опалення житла (індивідуальну систему опалення має 80,3% споживачів). При цьому чверть опитаних (26,1%) для підігріву води використовує газову колонку.

В умовах стрімкого підвищення тарифів на природний газ населення намагається знайти способи скоротити витрати на послуги з газопостачання. Так, майже 72% опитаних зазначили, що вони пристосовуються економно використовувати газ, майже кожне п'яте домогосподарство перейшло на альтернативні джерела опалення та підігріву води (зокрема використовують твердопаливні котли), а 7,8% стали частіше використовувати електроприлади (рис.2.5).



Водночас, 17,3% опитаних повідомили, що жодних заходів з економії природного газу вони не використовують.

Постачання холодної води. Серед отримувачів послуг з ЦПХВ (нагадаємо, що таких домогосподарств – 40,5%) близько 90% мають можливість користуватися послугою цілодобово, а решта - майже 10% - користуються послугою за графіком.

Мешканці індивідуальних будинків, які отримують холодну воду за графіком, відзначили, що серед характеристик якості ЦПХВ, дотримання графіку постачання води є першочерговим (таку думку підтримали 64,1% відповідної категорії опитаних). Для решти домогосподарств найбільш важливим є забезпечення безперервності водопостачання (50,2% опитаних надали цій характеристиці ранг «1»). На другому місці – забезпечення нормального тиску води (з цим погодилися 37,4% домогосподарств).

Третя позиція – відповідність стандартам складу і властивостей води, таких як колір, запах, смак (такою є думка 41,4% респондентів). Найменш важливою в переліку характеристик якості ЦПХВ є належне реагування підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ на скарги, пов'язані з водопостачанням (так вважають 67,8% домогосподарств).

Варто відмітити, що незначна частина опитаних (3,3%) наряду з різними характеристиками якості послуги з водопостачання визначальним вважають її *вартість*.

Ранжування характеристик якості послуг з ЦПХВ наряду пов'язані із тими проблемами, з якими зіштовхуються споживачі. Про наявні проблеми з послугами ЦПХВ та частоту їх виникнення протягом останнього року опитані зазначили наступне (рис.2.6).



Найбільшими проблемами для споживачів послуг з ЦПХВ є перерви у постачанні холодної води (як попереджені, так і не попереджені), а також низький тиск подачі води – про наявність таких проблем зазначило кожне друге домогосподарство. Також поширеною є проблема, коли вода подавалася з відхиленням складу і властивостей (вода була нетипового кольору, мала неприємний запах, смак тощо). У кожному п'ятому домогосподарстві така проблема виникала 1-2 рази на квартал, у 9,5% опитаних – до 3-х разів на місяць, а 15,6% респондентів з проблемою невідповідності води складу і властивостям стикалися раз на тиждень або частіше.

Відмітимо також, що для 10% домогосподарств, які отримують холодну воду за графіком, найбільш актуальною і такою, що виникає дуже часто, є проблема порушення режиму подачі води (88,8% опитаних вказали на це). При цьому, кожне п'яте домогосподарство назвали цю проблему постійною, тобто вона виникає щотижня і навіть частіше.

При аналізі способів (напрямків) використання холодної води, стає очевидним той факт, що навіть за наявності проблем зі складом та властивостями води, більшість використовує холодну воду з-під крану у харчуванні: 88,8% опитаних використовують її для приготування їжі, а 65,1% вживають сирого. Також послуги з ЦПХВ широко використовуються у побуті: для поливання городу (50% респондентів), прання, миття посуду, прибирання, купання та іншого.

Понад 60% опитаних додатково використовують питну воду з інших джерел, таких як «покупна вода» (28,6%), колодязь (22,0%), скважина/ бювет (13,0%), водозабірні колонки (5,4%). А от систему фільтрації води не застосовує жодне домогосподарство, що проживає у приватному будинку. Основна причина, що спонукає користуватися альтернативними джерелами – це низька якість питної води, про що зазначили 73,5% респондентів. Ще чверть опитаних (26,0%) таким чином намагаються економити, оскільки вважають вартість послуг з ЦПХВ завищеною. 10,2% запасуються питною водою з інших джерел через незручний графік подачі централізованої води. У поодиноких домогосподарствах вода з інших джерел використовується як резервна.

У ході дослідження вивчалось питання, чи вдаються домогосподарства до будь-яких заходів з метою скорочення обсягів споживання холодної води. Встановлено, що такі заходи є актуальними для 71,4% домогосподарств (рис. 2.7).



Так, близько 50% домогосподарств почали економно споживати воду для побутових потреб та поливу городу. Ще 18,0% опитаних стали частіше користуватися альтернативними джерелами отримання води.

Водовідведення. Нагадаємо, що серед мешканців індивідуальних будинків послугами з централізованого водовідведення користуються лише 7,6% домогосподарств.

Аналіз показав, що серед характеристик якості послуг з централізованого водовідведення, найбільш важливим для споживачів є відсутність перерв у водовідведенні, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами, плановими ремонтами або профілактикою мережі водовідведення (57,2% опитаних назвали цій характеристиці ранг «1»). На другому місці такі характеристики як відсутність неприємних запахів із системи водовідведення (такою є думка 43,2% респондентів). На третьому місці за важливістю є належне реагування підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ на скарги, пов'язані з водовідведенням (так вважають 76,4% домогосподарств).

На запитання щодо частоти виникнення проблем із централізованим водовідведенням протягом останнього року, опитані зазначили наступне (рис.2.8).

РИС. 2.8. РОЗПОДІЛ ДОМОГОСПОДАРСТВ ЗА ЧАСТОТОЮ ВИНИКНЕННЯ ПРОБЛЕМ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ НАДАННЯМ ПОСЛУГ З ВОДОВІДВЕДЕННЯ, %



Проблеми з якістю послуг централізованого водовідведення серед мешканців індивідуальних будинків не є поширеними: понад 86% домогосподарств ніколи не відчували перебоїв в роботі каналізації, що ймовірно, відобразилося на відсотку тих, хто ніколи не зіштовхувався з проблемою отримання відповіді на скарги щодо якості водовідведення від підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ (91,9%). Єдиною проблемою, яка виникає час від часу є неприємні запахи з системи водовідведення, про що зазначило чверть домогосподарств (26,4%).

2.2 КВАРТИРИ У БАГАТОКВАРТИРНИХ БУДИНКАХ

Частка споживачів, які мешкають у квартирах багатоквартирних будинків і задоволені якістю комунальних послуг, що вони отримують, коливається в межах від 49,1% (послуги з постачання гарячої води) до 80,3% (послуги з електро- та газопостачання). Водночас, частка незадоволених якістю послуг коливається від 21,3% до 5,3% за відповідними послугами.

Найбільшою є частка «абсолютно задоволених якістю» серед споживачів послуг з газопостачання – 43,4%, в той час як частка «абсолютно незадоволених» серед них складає лише 1,9% (Рис.2.9). Практично на такому ж рівні зафіксовано частку «абсолютно задоволених» та «абсолютно незадоволених» якістю послуг електропостачання та водовідведення.



В цілому, мешканці багатоквартирних будинків якість комунальних послуг оцінюють на 3,88 бали, зокрема:

- Послуги з централізованого газопостачання – 4,19 бали;
- Послуги з електропостачання – 4,16 бали;
- Послуги з централізованого водовідведення – 4,15.
- Послуги з централізованого постачання холодної води – 3,98;
- Послуги з централізованого опалення – 3,42 бали;
- Послуги з централізованого постачання гарячої води – 3,37;

За результатами ОДГП проаналізовано характеристики якості за видами комунальних послуг за ступенем їх важливості для споживачів.

Електропостачання. Мешканці багатоквартирних будинків відзначили, що найбільш важливим для них є забезпечення безперервності постачання електроенергії (53,7% опитаних надали цій характеристиці ранг «1»). На другому місці – відсутність перепадів напруги (це зазначили 47,8% домогосподарств). Третя позиція – забезпечення мінімальних строків виконання та тривалості ремонтних робіт (такою є думка 51,3% респондентів).

Найменш важливим в переліку характеристик якості є належне реагування комунального підприємства та/або ОМВ на скарги, пов'язані з електропостачанням (так вважають 58,1% домогосподарств). Це обумовлене, насамперед, тим, що лише 8,9% респондентів мали досвід звернення до відповідних служб.

На запитання щодо частоти виникнення окремих проблем із постачанням електроенергії протягом останнього року, опитані зазначили наступне (рис.2.10).

РИС. 2.10. РОЗПОДІЛ ДОМОГОСПОДАРСТВ ЗА ЧАСТОТОЮ ВИНИКНЕННЯ ПРОБЛЕМ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ НАДАННЯМ ПОСЛУГ З ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ, %



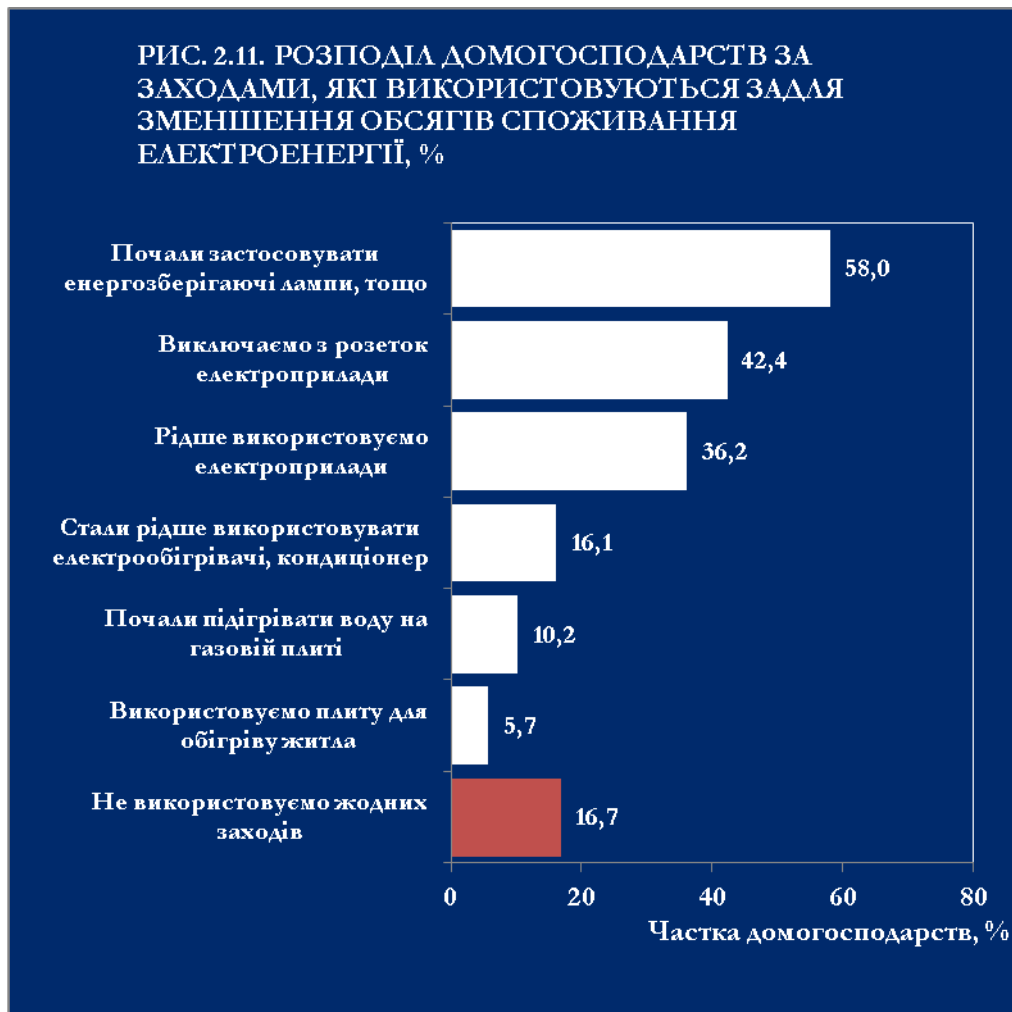
Найбільшу проблему для споживачів послуг з електропостачання становлять перепади напруги (мало місце миготіння світла, освітлення в приміщенні було темнішим, ніж звичайно). З цією проблемою стикалися 67,7% домогосподарств. Як правило, така проблема виникала «іноді», про що зазначило кожне друге домогосподарство. Ще 11,4% вказали, що відчувають перепади напруги «часто» (1-3 рази на місяць).

Також актуальною є проблема щодо короткострокових перебоїв у постачанні електроенергії (як попереджених, так і не попереджених), які іноді виникають у понад 40% домогосподарств. Щодо довготривалих перебоїв, три чверті опитаних не стикаються з такою проблемою, а 18,2% вказали, що такі ситуації виникають не частіше 1-2 рази на квартал.

Проблема з отриманням відповіді від підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ на скарги, пов'язані з електропостачанням, не є типовою, адже понад 90% домогосподарств не мають досвіду звернення до відповідних підприємств і ОМВ.

В умовах сьогодення практика заміщення послуг електропостачання, у разі виникнення перерв, не є поширеною: 96,9% опитаних не використовують жодних альтернативних джерел енергії. У поодиноких випадках домогосподарства за відсутності електрики використовували генератор, а також свічки, ліхтарі, лампи з акумуляторами.

Разом із цим, набуває актуальності використання заходів, як дозволяють зменшити обсяги споживання електроенергії (рис. 2.11).



Так, 58,0% домогосподарств користуються енергозберігаючими лампами, ще 42,4% виключають з розеток електроприлади; понад третини опитаних (36,2%) стали рідше користуватися електроприладами (такими як електрочайник, мікрохвильова піч, посудомийна машина тощо), а 16,1% стали рідше використовувати електрообігрівачі та кондиціонери. При цьому кожен десятий респондент відмітив, що його домогосподарство почало підігрівати воду на газовій плиті, а ще 5,7% використовують плиту для обігріву житла.

Разом із цим, варто відзначити, що 16,7% домогосподарств не використовують жодних заходів для зменшення обсягів споживання електроенергії.

Газопостачання. Результати дослідження показали, що серед характеристик якості послуг з газопостачання найбільш важливим для споживачів є безперервність постачання, тобто відсутність перерв у газопостачанні, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами (49,0% опитаних назвали цю характеристику ранг «1»). На другому місці такі показники як тиск, колір, витрати газу на підігрів того ж об'єму води (з цим погодилися 42,8% домогосподарств). Третя позиція – запах газу (такою є думка 36,9% респондентів). Наступною за важливістю в переліку характеристик якості послуг з газопостачання є строки та тривалість ремонтних робіт, а також робіт з обслуговування будинкового газового обладнання (про це свідчать відповіді 53,9% опитаних). На п'ятому (останньому) місці за важливістю є належне реагування підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ на скарги, пов'язані з газопостачанням (так вважають 60,2% домогосподарств).

На запитання щодо частоти виникнення проблем із постачанням газу протягом останнього року, опитані зазначили наступне (рис. 2.12).

РИС. 2.12. РОЗПОДІЛ ДОМОГОСПОДАРСТВ ЗА ЧАСТОТОЮ ВИНИКНЕННЯ ПРОБЛЕМ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ НАДАННЯМ ПОСЛУГ З ГАЗОПОСТАЧАННЯ, %



Найбільшою проблемою для споживачів послуг з централізованого газопостачання є недостатність тиску газу та його нетиповий колір (що спричиняє більшу потребу у витратах газу на підігрів того ж об'єму води), а полум'я є меншим, ніж зазвичай. На це вказало 51,7% домогосподарств. Як правило, така проблема виникала «іноді» (35,4% випадків). Ще 8,8% вказали, що відчують недостатність тиску газу «часто» (1-3 рази на місяць), а для 7,5% респондентів така проблема є постійною і виникає частіше, ніж раз на тиждень.

Також суттєву проблему для споживачів становить неприємний запах газу, який відчувало майже третина (31,8%) домогосподарств.

Близько 90% домогосподарств ніколи не стикалися з випадками, коли постачання газу переривалося на певний час у зв'язку з аварією мережі. Відповідно, ці домогосподарства не можуть пригадати випадку, коли б порушувалися строки та тривалість ремонтних робіт, робіт з обслуговування будинкового газового обладнання, або коли б виникала проблема отримання відповіді на скарги, пов'язані з газопостачанням, від підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ.

Разом із цим, серед незначної кількості домогосподарств (9%), які стикалися з аваріями мережі і перервами у подачі газу, понад 40% відмітили, що мали місце проблеми у порушенні строків та тривалості відновлювальних робіт, так само як і проблеми з отриманням від підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ відповіді на скарги.

Серед мешканців багатоквартирних будинків, які отримують послуги з централізованого газопостачання, переважна більшість використовує природний газ для приготування їжі (98,7%). Кожне шосте домогосподарство (17,0%) користується газовою системою опалення житла, а кожне п'яте для підігріву води використовує газову колонку.

У зв'язку з подорожчанням природного газу домогосподарства шукають способи скорочення витрат на послуги з газопостачання, проте менш активно, ніж мешканці індивідуальних будинків. Так, кожне друге домогосподарство пристосовується економно використовувати газ, близько 10% стали частіше використовувати електроприлади, а 5,1% перейшли на альтернативні джерела опалення та підігріву води (рис. 2.13).



Водночас, третина домогосподарств повідомили, що жодних заходів з економії природного газу вони не застосовують.

Опалення. Послуги з централізованого опалення отримують 80,9% домогосподарств, які проживають у багатоквартирних будинках. Споживачі виділяють дві однакові за важливістю характеристики якості послуг з опалення: своєчасний початок і закінчення опалювального сезону та безперервність опалення протягом опалювального періоду (ранг «1» цим характеристикам надали 33% домогосподарств). Відповідність температури в приміщенні стандарту (+18°C) домогосподарства визначили як другу за важливістю характеристику (32% опитаних). Цікавим є той факт, що можливість вимірювати та регулювати обсяги споживання теплової енергії споживачі розмістили на третьому місці в рейтингу характеристик якості послуг з опалення (такої думки дотримується 51,5% опитаних). Найменш важливим критерієм в переліку характеристик якості ЦО є належне реагування підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ на скарги, пов'язані з теплопостачанням (так вважають 62,8% домогосподарств).

Разом із цим, серед основних проблем, які виникали у мешканців багатоквартирних будинків з послугами опалення, домогосподарства зазначили, в першу чергу, невідповідність стандарту (+18°C) температури в приміщенні: 56,7% опитаних зазначили про доволі часті випадки, коли температура в приміщенні була нижче нормативу. У той же час, 48,6% зазначили про протилежні ситуації – температура в приміщенні була вище нормативу (рис. 2.14):

РИС. 2.14. РОЗПОДІЛ ДОМОГОСПОДАРСТВ ЗА ЧАСТОТОЮ ВИНИКНЕННЯ ПРОБЛЕМ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ НАДАННЯМ ПОСЛУГ З ОПАЛЕННЯ, %



У зв'язку з недостатньою температурою, домогосподарства користуються також приладами для додаткового обігріву приміщення (рис. 2.15).

**РИС. 2.15. ВИКОРИСТАННЯ
ДОМОГОСПОДАРСТВАМИ ДОДАТКОВИХ
ПРИЛАДІВ ДЛЯ ОБІГРІВУ ПРИМІЩЕННЯ, %**



Насамперед, це електрообігрівачі, про що зазначили 45,3% опитаних, ще 10,5% домогосподарств додатково обігрівають приміщення, використовуючи газову духовку (плиту). При цьому 44,8% жодні прилади для додаткового обігріву приміщення не використовують.

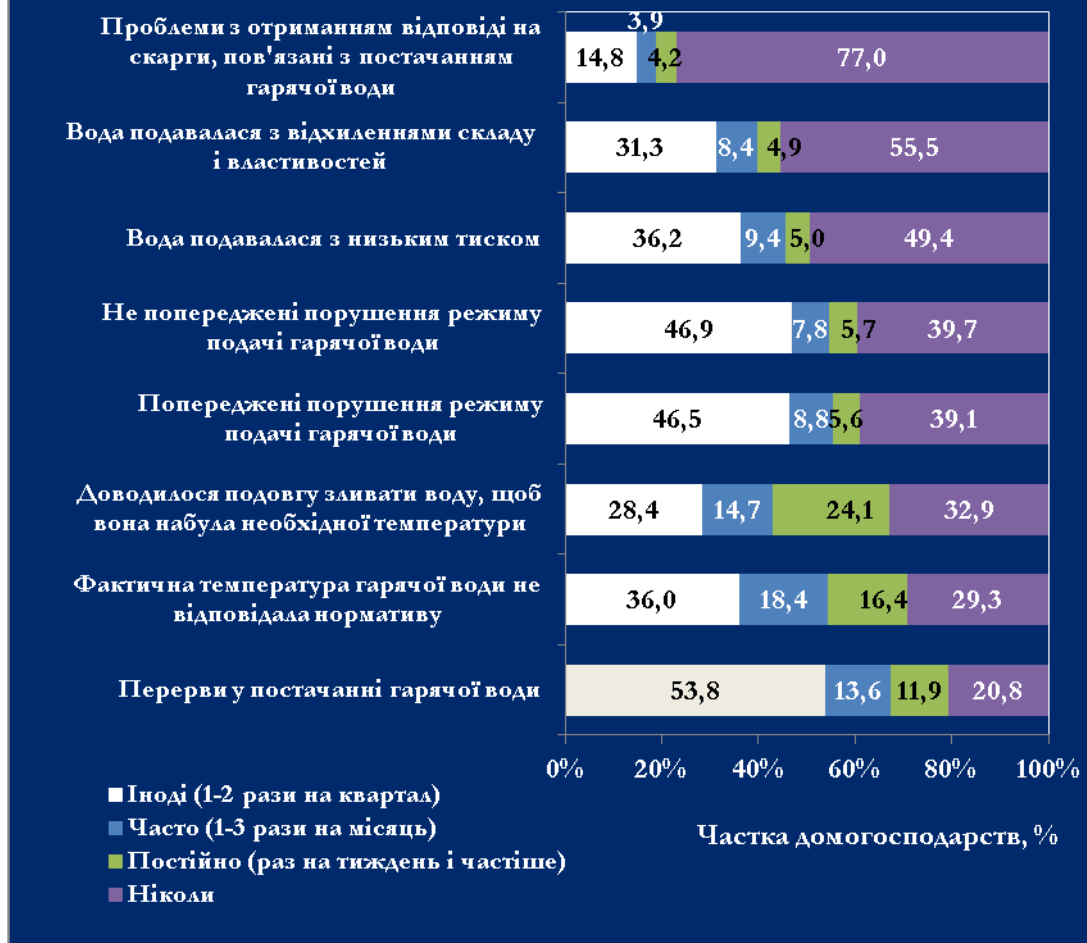
Серед тих, хто користується приладами для додаткового обігріву приміщення, 27,2% роблять це постійно, ще 26,8% включають такі прилади 1-3 рази на місяць, а 45,2% використовують іноді (1-2 рази на квартал).

Постачання гарячої води. Серед отримувачів послуг з ЦПГВ (а це 49,5% мешканців багатоквартирних будинків) 90,7% мають можливість користуватися послугою цілодобово, а решта - 9,3% - користуються послугою за графіком.

Для домогосподарств багатоквартирних будинків найбільш важливою характеристикою послуги з ЦПГВ є забезпечення безперервності водопостачання (56,8% опитаних надали цій характеристиці ранг «1»). Другим за важливістю критерієм якості гарячої води домогосподарства вважають відповідність її фактичної температури стандарту (не нижче +50°C), що підтримали 43,3% домогосподарств. Третя позиція – подача води згідно графіку (такою є думка 30,5% респондентів). Відповідність стандартам складу і властивостей води (кольору, запаху тощо) є наступною за важливістю характеристикою, на п'ятій позиції – нормальний тиск води. Найменш важливою в переліку характеристик якості ЦПГВ є належне реагування підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ на скарги, пов'язані з водопостачанням (так вважають 64,8% домогосподарств).

Ранжування характеристик якості послуг з ЦПГВ напряду пов'язані із тими проблемами, з якими зіштовхуються споживачі (рис. 2.16).

РИС. 2.16. РОЗПОДІЛ ДОМОГОСПОДАРСТВ ЗА ЧАСТОТОЮ ВИНИКНЕННЯ ПРОБЛЕМ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ НАДАННЯМ ПОСАЛУГ З ЦПГВ, %



Отримані результати показали, що якість послуг ЦПГВ забезпечується на достатньо низькому рівні. Перерви у постачанні гарячої води є звичайною ситуацією для 80% споживачів. Якщо кожне друге домогосподарство стикається з цією проблемою 1-2 рази на квартал, то 13,6% споживачів страждають від частих перерв, а майже 12% - від постійних перерв (раз на тиждень і частіше).

Нагальною є проблема невідповідності фактичної температури гарячої води нормативу (+50°C) – про що свідчать відповіді понад 70% опитаних. Також понад чверть домогосподарств (28,4%) доводиться постійно зливати воду, аби досягти необхідної гарячої температури, ще майже 40% домогосподарств стикаються із зазначеною проблемою час від часу.

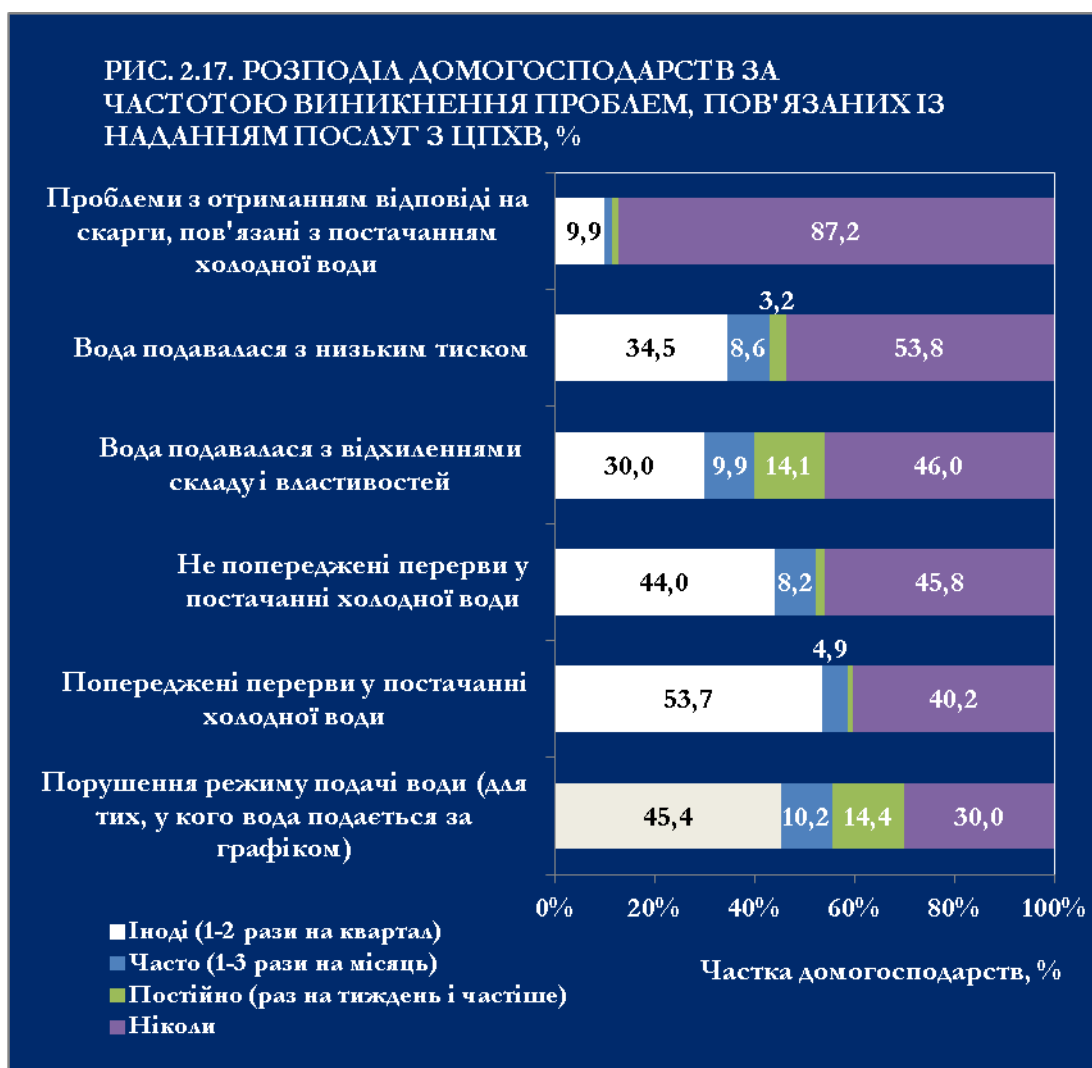
Порушення режиму подачі гарячої води також мають місце: 1-2 рази на квартал таку проблему відчуває кожне друге домогосподарство.

Постачання холодної води. Серед отримувачів послуг з ЦПХВ (нагадаємо, що таких домогосподарств – 98,6%) близько 93,6% мають можливість користуватися послугою цілодобово, а решта - 6,4% - користуються послугою за графіком.

Для домогосподарств багатоквартирних будинків найбільш важливим у послугі ЦПХВ є забезпечення безперервності водопостачання (60,1% опитаних надали цій характеристиці ранг «1»). Мешканці квартир, які отримують холодну воду за графіком, на другому місці відзначили важливість дотримання графіку постачання води (таку думку підтримали 43,2% відповідної категорії опитаних). Решта домогосподарств другим за важливістю вважають забезпечення нормального тиску води (з цим погодилися 41,1% домогосподарств). Третя позиція – відповідність стандартам складу і властивостей води, таких як колір, запах, смак (такою є думка 40,8% респондентів). Найменш важливою в переліку

характеристик якості ЦПХВ є належне реагування підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ на скарги, пов'язані з водопостачанням (так вважають 71,2% домогосподарств).

Ранжування характеристик якості послуг з ЦПХВ напряду пов'язані із тими проблемами, з якими зіштовхуються споживачі (рис. 2.17)



Якщо вести мову про тих, хто отримує послугу за графіком, то найбільшою проблемою для 70% з них є порушення режиму подачі води.

У цілому ж для споживачів послуг ЦПХВ, найбільшою проблемою є перерви у постачанні холодної води (як попереджені, так і не попереджені) – про наявність таких проблем зазначило кожне друге домогосподарство.

Для 54,0% домогосподарств актуальною проблемою є подача води з відхиленнями складу і властивостей (нетипового кольору, неприємного запаху, смаку тощо). При цьому для 14,1% домогосподарств така проблема є постійною.

Проблема, коли вода подається з низьким тиском поширена і трапляється у 46,2% домогосподарств. У кожному третьому домогосподарстві така проблема виникала 1-2 рази на квартал, у 8,6% опитаних – до 3-х разів на місяць.

При аналізі способів (напрямків) використання холодної води, стає очевидним той факт, що навіть за наявності проблем зі складом та властивостями води, більшість використовує холодну воду з-під крану у харчуванні: 85,3% опитаних використовують її для приготування їжі, а 43,5% вживають

сирою. Також послуги з ЦПХВ широко використовуються у побуті для прання, миття посуду, прибирання, купання та іншого.

Мешканці багатоквартирних будинків активніше (73,6%), ніж жителі індивідуальних будинків (61,3%), додатково використовують питну воду з інших джерел: «покупну воду» (61,0%), зі скважини/бювету (14,8%), колодязну (6,3%), водозабірної колонки (1,7%). А от систему фільтрації води застосовує лише 2,1% домогосподарств. Основна причина, що спонукає користуватися альтернативними джерелами – це низька якість питної води, про що зазначили 93,9% респондентів. Ще 5,3% таким чином намагаються економити, оскільки вважають вартість послуг з ЦПХВ завищеною. У поодиноких домогосподарствах вода з інших джерел використовується як резервна.

У ході дослідження вивчалось питання, чи вдаються домогосподарства до будь-яких заходів з метою скорочення обсягів споживання холодної води. Встановлено, що такі заходи є актуальними для третини домогосподарств (рис. 2.18).



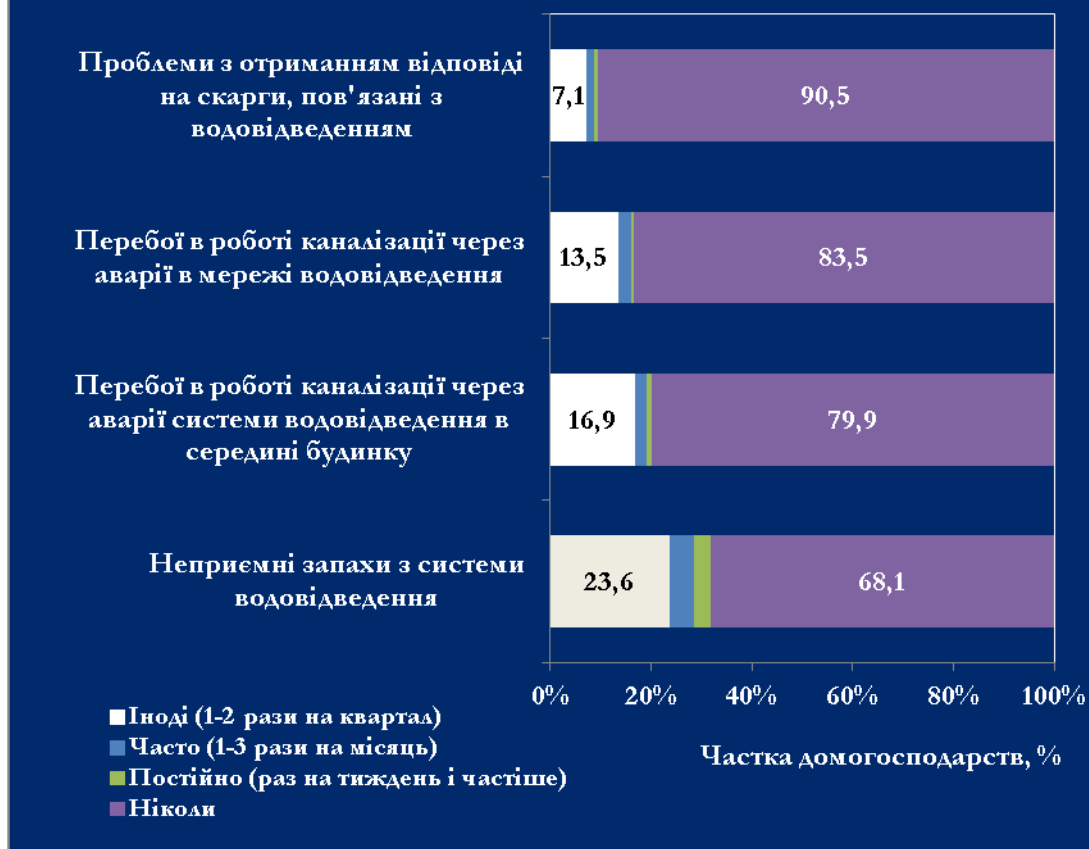
Так, близько 46% домогосподарств почали економно споживати воду для побутових потреб, ще чверть опитаних стали частіше використовувати покупну воду, 12,9% - почали частіше користуватися альтернативними джерелами отримання води.

Водовідведення. Нагадаємо, що серед мешканців багатоквартирних будинків, послугами з централізованого водовідведення користуються 96,5% домогосподарств.

Аналіз показав, що серед характеристик якості послуг з централізованого водовідведення, найбільш важливим для споживачів є відсутність перерв у водовідведенні, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами, плановими ремонтами або профілактикою мережі водовідведення (63,0% опитаних надали цій характеристиці ранг «1»). На другому місці такі характеристики як відсутність неприємних запахів з системи водовідведення (такою є думка 52,6% респондентів). На третьому місці за важливістю є належне реагування підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ на скарги, пов'язані з водовідведенням (так вважають 73,7% домогосподарств).

На запитання щодо частоти виникнення проблем із централізованим водовідведенням протягом останнього року, опитані домогосподарства зазначили наступне (рис. 2.19):

РИС. 2.19. РОЗПОДІЛ ДОМОГОСПОДАРСТВ ЗА ЧАСТОТОЮ ВИНИКНЕННЯ ПРОБЛЕМ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ НАДАННЯМ ПОСЛУГ З ВОДОВІДВЕДЕННЯ, %



Проблеми з якістю послуг централізованого водовідведення серед мешканців багатоквартирних будинків не є поширеними: понад 80% домогосподарств ніколи не відчували перебоїв в роботі каналізації, що ймовірно, відобразилося на відсотку тих, хто ніколи не зіштовхувався з проблемою отримання відповіді на скарги щодо якості водовідведення від підприємства-виконавця послуг та/або ОМВ (90,5%). Єдиною проблемою, яка виникає час від часу – це неприємні запахи з системи водовідведення, про що зазначило чверть домогосподарств (23,6%).

3. ОЦІНКА ЗМІН ЯКОСТІ ПОСЛУГ ТА СКАРГИ СПОЖИВАЧІВ

У ході дослідження було проаналізовано, як змінилася якість комунальних послуг за останній рік. Слід констатувати, що переважна більшість споживачів (від 70% до 90% опитаних) зазначили, що якість послуг залишилася на незмінному рівні. Водночас, частка тих, хто вказав на погіршення якості послуг в середньому в 4 рази перевищує частку тих, хто відчув її покращення (рис. 3.1).



Найменші зміни відбулися в якості послуг з водовідведення. Натомість, легко бачити, що найчастіше респонденти вказували на погіршення якості послуг з гарячого водопостачання та опалення (таку відповідь надав кожен четвертий та кожен п'ятий респондент, відповідно).

Звертатися із скаргами до виконавців відповідних комунальних послуг або ОМВ у зв'язку з незадовільною якістю послуг, наданих протягом останнього року, доводилося незначній кількості споживачів, зокрема щодо централізованих послуг з:

- електропостачання – 7,4% домогосподарств;
- газопостачання – 3,5%;
- опалення – 12,2%;

- постачання гарячої води – 10,6%;
- постачання холодної води – 6,4%;
- водовідведення – 5,5 % домогосподарств.

Отримані дані свідчать, що після звернення споживачів до виконавців відповідних комунальних послуг або ОМВ в більшості випадків проблема залишилася невирішеною або вирішеною лише частково (рис.3.2.)



Так, найбільшим є відсоток невирішених проблем у сфері послуг централізованого опалення та ЦПГВ (65,0% та 56,3% відповідно). Найкраще розв'язувалися проблеми щодо якості послуг з електропостачання: частка цілком вирішених проблем становить 40,8%.

74,1% опитаних підтримали думку, що виконавець послуг має компенсувати абонентам витрати у випадку надання неякісних житлово-комунальних послуг, однак, 9,1% домогосподарств притрималися протилежної думки. Ще 16,7% не змогли визначитися з відповіддю.

Припущення, що проблеми із наданням житлово-комунальних послуг виникають через те, що плата за них є недостатньою для забезпечення високої якості, підтримало 12,9% респондентів, а 69,2% таке твердження не поділяє. Ще 17,9% не змогли визначитися з відповіддю.

Під час опитування вивчалася питання щодо якості роботи call-центру з приводу послуг з електропостачання. Skorистатися послугами цієї служби довелося 10,4% опитаних. Серед них 50,5% респондентів залишилися задоволені якістю обслуговування call-центром, водночас, 30,5% залишилися незадоволеними, а ще 19% не змогли надати відповідь.

4. ГОТОВНІСТЬ ПЛАТИТИ ЗА ПОСЛУГИ КРАЩОЇ ЯКОСТІ

Одним із завдань дослідження було оцінити готовність населення України в сучасних економічних умовах сплачувати більше за послуги кращої якості.

Аналіз результатів ОДГП показав, що лише від 0,9% до 2,6% домогосподарств готові сплачувати більше за умови покращення важливих для них характеристик якості послуг (табл.4.1).

ТАБЛИЦЯ 4.1. ОЦІНКА ГОТОВНОСТІ ДОМОГОСПОДАРСТВ СПЛАЧУВАТИ БІЛЬШЕ ЗА КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ КРАЩОЇ ЯКОСТІ

	Частка ДГ, готових сплачувати більше, %	Прийнятний рівень збільшення суми рахунку, %
електропостачання		
Відсутність перепадів напруги	2,5	10,6
Безперервність послуги	2,4	9,9
Короткі строки та тривалість ремонтних робіт	1,9	10,3
газопостачання		
Нормальний тиск, колір, мінімальні витрати газу на підігрів того ж об'єму води тощо	1,6	9,4
Відсутність запаху газу	1,4	7,8
Безперервність послуги	1,4	9,7
Короткі строки і тривалість ремонтних робіт, а також робіт по обслуговуванню в будівлі газового обладнання	1,2	7,9
опалення		
Своєчасний початок і закінчення опалювального сезону	2,1	17,0
Безперервність послуги протягом опалювального періоду	2,1	15,9
Відповідність стандарту температури в приміщенні (+18°C)	2,2	20,1
гаряче водопостачання		
Дотримання графіку постачання (для тих, у кого вода за графіком)	2,0	16,2
Безперервність послуги	2,6	15,8
Відповідність фактичної температури води стандарту (не нижче +50°C)	2,5	11,7
Відповідність складу і властивості води (колір, запах тощо)	2,3	11,2
Нормальний тиск	2,0	8,2
холодне водопостачання		
Дотримання графіку постачання (для тих, у кого вода за графіком)	0,9	11,9
Безперервність послуги водопостачання	1,4	10,7
Нормальний тиск	1,3	10,2
Відповідність складу і властивості води (колір, запах, смак тощо)	2,0	11,9
Отримувати холодну воду такої якості, щоб її можна було	2,0	21,3

пити з під крану, не використовуючи фільтри або інші засоби очистки		
ВОДОВІДВЕДЕННЯ		
Відсутність проблем з водовідведенням	1,3	10,7

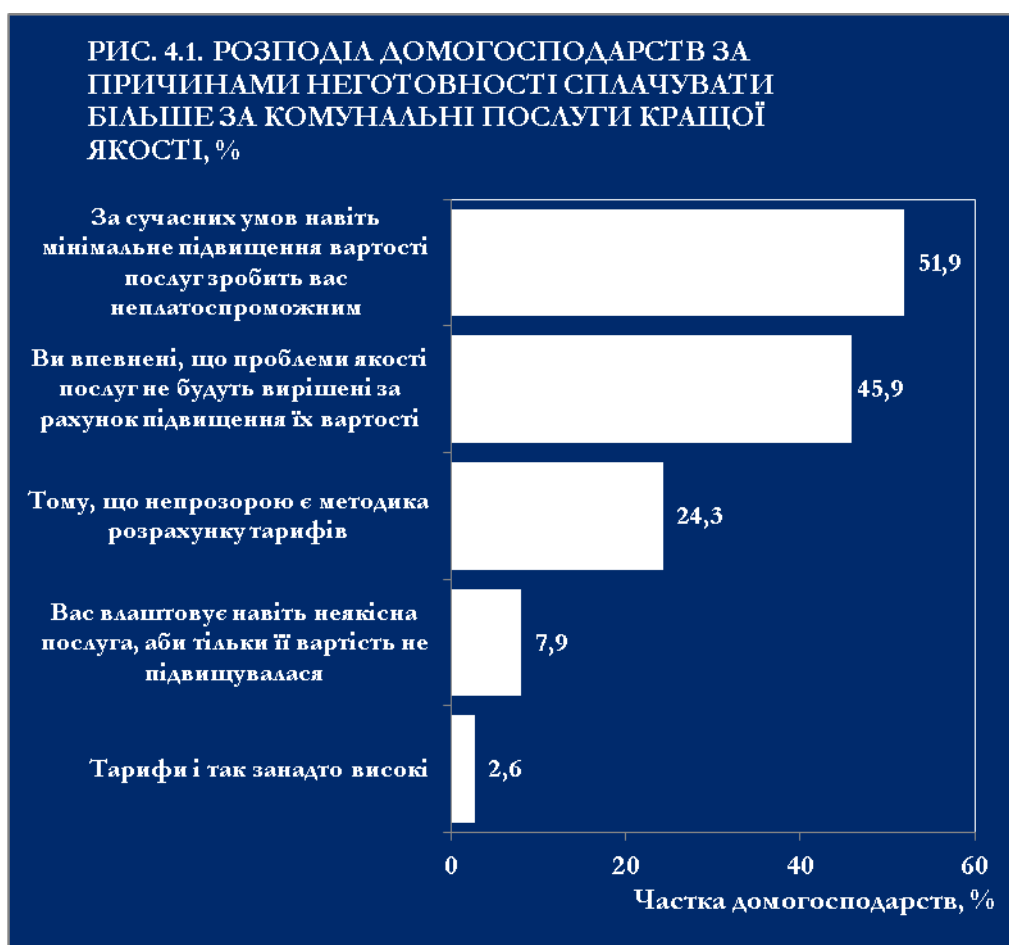
Так, за даними представленими в Табл.4.1, можна зробити висновок, що понад 97% домогосподарств не готові до збільшення плати за комунальні послуги навіть, якщо їх якість покращиться. Серед тих, хто міг би погодитися (а це до 3% опитаних), готові до збільшення оплати в середньому на 12,3% від суми рахунку за послуги.

Найбільшою мірою домогосподарства готові платити за покращення послуг з централізованого опалення, зокрема: за відповідність стандарту температури в приміщенні (+18°C) домогосподарства готові збільшити суму свого середньомісячного рахунку за опалення на 20,1%. Однак при інтерпретації отриманих оцінок слід врахувати, що дослідження проводилося ще до початку опалювального сезону 2016-2017 років, у якому тарифи на опалення були підвищені у черговий раз.

Дуже актуальною проблемою, за вирішення якої домогосподарства готові платити більше на 21,3%, є забезпечення отримання холодної води такої якості, щоб її можна було пити з-під крану, не використовуючи фільтри або інші засоби очистки.

Найменший відсоток від середньої суми рахунку домогосподарства готові платити за послуги з централізованого газопостачання, причин цьому може бути дві: тарифи на природний газ вже є досить високими (1) та нарікання на якість послуг з централізованого газопостачання є найменшими (2).

Аналіз причин, через які домогосподарства не готові платити більше за послуги кращої якості, дозволяє зробити наступні висновки (рис.4.1).



Майже 46% опитаних впевнені, що за рахунок підвищення вартості послуг проблеми з їх якістю не вирішити. Також чверть домогосподарств не готові платити більше, тому що методика розрахунку тарифів на послуги, на їхню думку, є непрозорою.

Цікаво також відмітити, що лише 2,6% серед тих, хто не готовий платити більше за послуги кращої якості, відзначив, що тарифи і так є занадто високими. Такий мізерний відсоток відповідей означає, що фактично населення готове було «змиритися з тарифною політикою в Україні», яка діяла на момент опитування. Однак поряд із цим, головною причиною неготовності платити більше є те, що, за сучасних умов навіть мінімальне підвищення вартості послуг може зумовити неплатоспроможність кожної другої родини.

У цьому контексті доцільно зауважити, що на момент опитування середній розмір витрат домогосподарств на всі види ЖКП в опалювальний період складав 1117 грн. в місяць, що становить 31,9% від загальної суми його сукупних витрат. Цей же показник в міжопалювальний період становив 497 грн. в місяць або 17,2% від загальної суми витрат домогосподарств. При цьому частка витрат домогосподарств на продукти харчування становить в середньому 48,0%.

Варто зазначити також, що для 56,2% домогосподарств повна оплата за ЖКП становить дуже серйозну проблему, 21,7% домогосподарств взагалі не в змозі оплатити всю суму, нараховану за послуги. Лише для 3,1% домогосподарств оплата ЖКП не є проблематичною.

Такі показники платоспроможності призвели до того, що частина домогосподарств накопичили заборгованість за ЖКП.

Так, станом на жовтень 2016 року з загальної кількості домогосподарств 13,0% мали заборгованість за послуги централізованого опалення, 8,4% – газопостачання та 7,3% – гарячого водопостачання (Рис. 4.2).



Варто звернути увагу, що серед домогосподарств, які повідомили про наявність заборгованості із оплати ЖКП, переважна більшість (близько 90%) ідентифікують себе як бідні домогосподарства або як домогосподарства із добробутом нижче середнього рівня.

Під час дослідження вивчалося питання, за яких умов і яку суму населення готове платити за резервне живлення, у випадку тривалих перерв у електропостачанні. Пропонувалося дві ситуації:

1. У помешканні респондента взимку (наприкінці грудня місяця) ввечері у робочий день раптово без попередження відбулася перерва в електропостачанні. Скільки респондент готовий був би заплатити за умови забезпечення резервного живлення в обсязі, достатньому для повного задоволення потреб у електричній енергії на період перерви.

Отримані результати показали, що в середньому лише кожне п'яте домогосподарство готове платити за миттєве відновлення електропостачання (Табл.4.2).

ТАБЛИЦЯ 4.2. ОЦІНКА ГОТОВНОСТІ ДОМОГОСПОДАРСТВ СПЛАЧУВАТИ ЗА МИТТЄВЕ ВІДНОВЛЕННЯ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ

Тривалість перерви в електропостачанні	Частка домогосподарств, готових платити, %	Середня сума оплати за миттєве відновлення електропостачання, грн. за один випадок
1 годину (з 19.00 до 20.00)	17,2	14,19
2 години (з 19.00 до 21.00)	18,2	20,30
4 години (з 19.00 до 23.00)	20,6	29,56
8 годин (з 18.00 до 02.00)	23,3	39,64
В середньому	19,8	25,92

Має місце тенденція, що чим тривалішою є перерва у електропостачанні, тим більша частка населення готова платити за її миттєве відновлення. При цьому респонденти усвідомлюють, що чим довше доведеться використовувати резервне живлення, тим більшою може бути сума сплати за таку послугу.

Так, при тривалості перерви в електропостачанні до 1 години (з 19.00 до 20.00) за миттєве його відновлення домогосподарства готові платити в середньому близько 14 грн. за один випадок відключення, при перерві у 4 години – вдвічі більше (близько 30 грн.), а за 8-годинну перерву у вечірній та нічний час (з 18.00 до 02.00) домогосподарства сплатили б майже 40 грн. за один випадок

2. У помешканні респондента взимку (наприкінці грудня місяця) ввечері у робочий день з постачанням електроенергії виникли проблеми і доцільно тимчасово припинити електропостачання (без можливості респонденту заздалегідь підготуватися до перерви). При цьому респондент може або погодитися на припинення електропостачання з певною грошовою компенсацією за незручності, або продовжити користуватися електроенергією без перерви. За яку мінімальну суму компенсації респондент погодився б на перерву в електропостачанні?

В результаті аналізу ситуації виявлено, що близько 29% домогосподарств погодилися б на припинення електропостачання з певною грошовою компенсацією (Табл.4.3).

ТАБЛИЦЯ 4.3. ОЦІНКА СУМИ КОМПЕНСАЦІЇ ЗА НЕЗРУЧНОСТІ, ПОВ'ЯЗАНІ З ТРИВАЛОЮ ПЕРЕРВОЮ В ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННІ

Тривалість перерви в електропостачанні	Частка домогосподарств, згодних на компенсацію, %	Середня сума компенсації за недоотримане електропостачання, грн.
1 годину (з 19.00 до 20.00)	26,8	48,86
2 години (з 19.00 до 21.00)	27,6	77,82
4 години (з 19.00 до 23.00)	29,6	104,54
8 годин (з 18.00 до 02.00)	31,1	160,49
В середньому	28,8	97,93

На думку опитаних, чим тривалішою є перерва в електропостачанні, тим більшою має бути сума грошової компенсації за незручності. Так, при тривалості перерви в електропостачанні до 1 години (з 19.00 до 20.00), сума компенсації має становити в середньому близько 50 грн., а за 8-часову перерву у вечірній та нічний час (з 18.00 до 02.00) домогосподарству доцільно було б компенсувати 160 грн. Більш детальна інформація за цими аспектами дослідження представлена у додатку Б.

Отримані за результатами обстеження дані щодо готовності населення платити за резервне живлення можуть бути використані НКРЕКП для оцінки умовної вартості недоспожитої через аварії електроенергії для населення. Так, якщо, наприклад, середнє домогосподарство споживає за 1 годину у грудні ввечері 1 кВт*годину електроенергії за середньозваженою ціною 1,07 грн., то для компенсації недоотриманої у цей час енергії 17% домогосподарств готові витратити в середньому 14,19 грн., тобто в 14 разів більше. Дані щодо готовності населення платити за резервне живлення та готовності погодитися на перерви у електропостачанні за грошову компенсацію, нормовані за обсягами споживання електроенергії домогосподарствами різного типу (наприклад, міськими і сільськими домогосподарствами, домогосподарствами, які проживають у будинках різного типу тощо) та тривалістю перерв вперше дозволять НКРЕКП обґрунтовано оцінювати вартість недоспожитої електроенергії через перерви у електропостачанні для домогосподарств, планувати на цій основі дієві заходи щодо покращання якості послуг електропостачання.

5. НАЯВНІСТЬ ПРИЛАДІВ ОБЛІКУ ТА НАМІРИ ЕКОНОМИТИ ТЕПЛО

У процесі обстеження було проведено дослідження обладнання помешкань, у яких проживають домогосподарства, приладами обліку електроенергії, природного газу, теплової енергії та води.

Як свідчать результати, приладами обліку газу обладнані 96,5% індивідуальних будинків, до яких підведено централізоване газопостачання (79,5%). Проте, в квартирах, у яких наявна зазначена послуга, лічильники природного газу встановлені лише у 52,5% (Табл. 5.1).

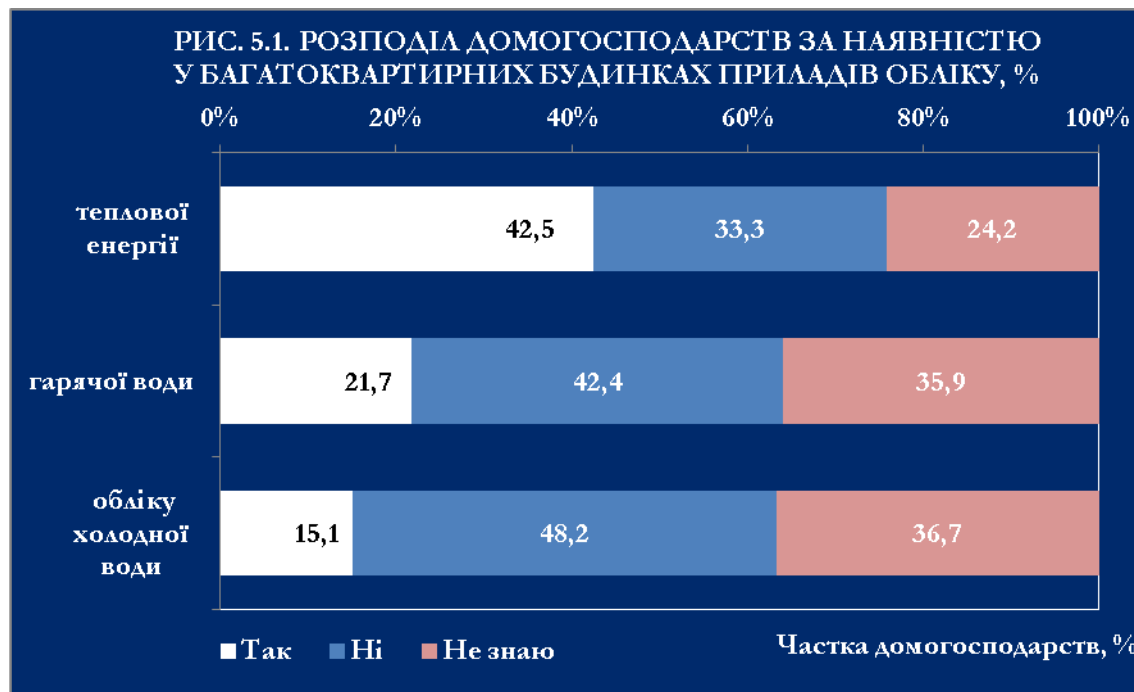
ТАБЛИЦЯ 5.1. РОЗПОДІЛ ДОМОГОСПОДАРСТВ ЗА НАЯВНІСТЮ ПРИЛАДІВ ОБЛІКУ

Прилади обліку	Частка домогосподарств, %			
	встановлений прилад		наявна відповідна послуга	
	індивідуальний будинок	квартира	індивідуальний будинок	квартира
Індивідуальний прилад обліку електроенергії	99,0	96,2	100,0	100,0
Індивідуальний прилад обліку газу	96,5	52,5	79,5	91,3
Індивідуальний прилад обліку теплової енергії	16,0	4,5	3,2	80,2
Будинковий прилад обліку теплової енергії*	x	42,5	x	80,2
Індивідуальні прилади обліку гарячої води	17,8	67,8	1,7	49,5
Будинкові прилади обліку гарячої води *	x	21,7	x	49,5
Індивідуальні прилади обліку холодної води	76,0	80,4	40,5	98,5

Будинкові прилади обліку холодної води*	x	15,1	x	98,5
---	---	------	---	------

*в багатоквартирних будинках

Індивідуальні прилади обліку теплової енергії встановлені лише у 4,5% квартир, а будинковими приладами обліку теплової енергії обладнані 42,5% домогосподарств. Як свідчать дані наведені на рис. 5.1., майже чверть домогосподарств не знає про наявність лічильників тепла у їх будинках.



Індивідуальні прилади обліку гарячої води встановлені у 67,8% квартир, послуга централізованого гарячого водопостачання наявна у половини домогосподарств, які проживають у багатоквартирних будинках. Будинковими приладами обліку гарячої води зі слів респондентів обладнані лише 21,7% будинків, проте 35,9% повідомили, що вони не знають, чи встановлено у їхньому будинку такі прилади обліку.

Слід відмітити, що три чверті індивідуальних будинків обладнані лічильниками холодної води. У 80,4% квартир встановлені індивідуальні прилади обліку холодної води. Про наявність будинкових приладів обліку холодної води повідомили лише 15,1%, але при цьому варто зауважити, що ще 36,7% на питання щодо обладнання їхніх будинків такими приладами обліку відповіли «не знаю».

Індивідуальними приладами обліку електроенергії обладнані 99,0% індивідуальних будинків на 96,2% квартир, у яких проживають обстежені домогосподарства. Майже кожне двадцяте домогосподарство встановило в своїй оселі двозонні або тризонні прилади обліку електроенергії для окремого обліку денного та нічного споживання (4,1% – у індивідуальних будинках, 5,6% – у квартирах).

У 45,2% домогосподарств, які встановили багатозонні лічильники електроенергії, режим використання цього енергоресурсу не змінився, у той самий час 39,9% стали більше використовувати електроенергію вночі, а 14,8% утримались від відповіді.

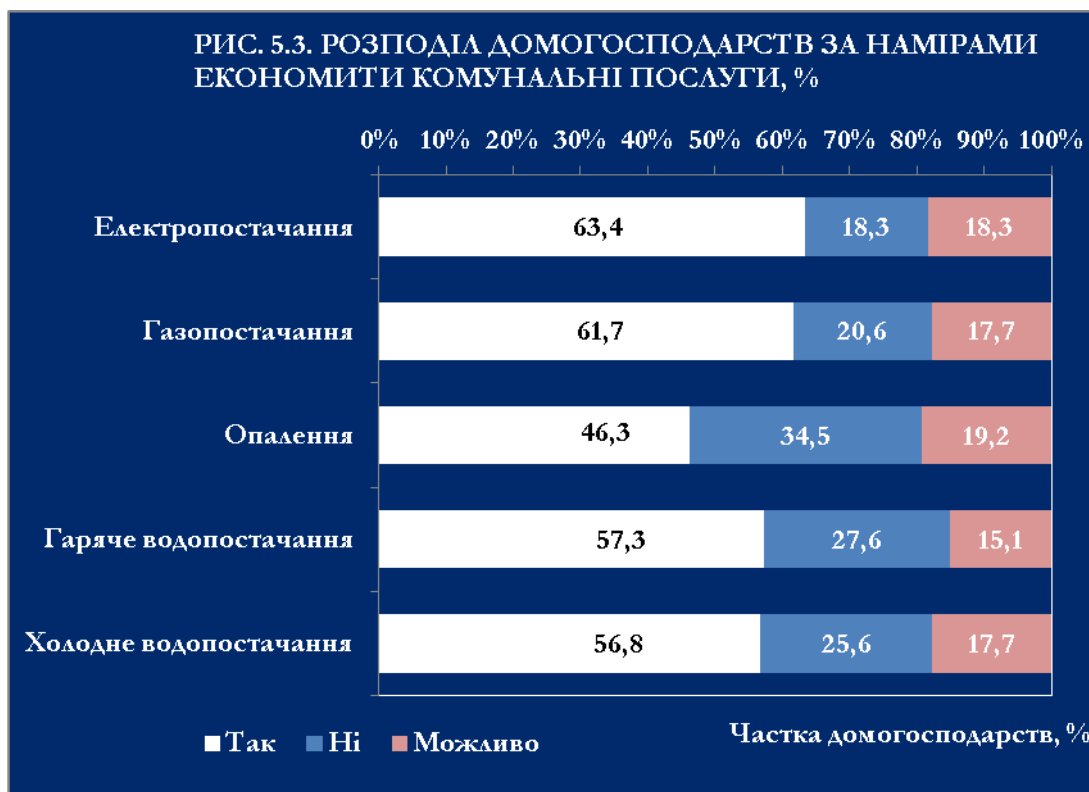
Основним чинником, що стримує домогосподарства від запровадження цього енергоефективного заходу, є доволі висока ціна багатозонних приладів обліку електроенергії. Майже 60% опитаних відмітили, що такі прилади дуже дорогі для їх родин. Чверть домогосподарств вважає не зручним використання електроенергії вночі, ще 5% опитаних вважають, що такий прилад взагалі їм не потрібен. Близько 20% взагалі не знають про їх існування і лише 4% обстежених домогосподарств планують встановити багатозонні прилади обліку електроенергії найближчим часом.

Більшість респондентів (90%) вважають, що споживачі повинні платити відповідно до показань приладів обліку, а не у відповідності з нормами споживання. На думку 45,8% респондентів вартість приладів обліку має включатися в тариф відповідної послуги та сплачуватись споживачем протягом декількох років, ще 27,7% вважає, що встановлення приладів обліку має сплачувати споживач одноразовим платежем. Кожен десятий (10,8%) вважає, що встановлення таких приладів повинні здійснювати виконавці відповідних послуг, 5,9% – що витрати на встановлення приладів обліку повинна взяти на себе держава (рис. 5.2).



Під час дослідження вивчалось питання, чи стали б домогосподарства економити послуги у разі забезпечення можливості вимірювати індивідуальними приладами обсяги споживання кожної з них.

Як видно з даних, наведених на рис. 5.3., переважна більшість респондентів, які визначились з відповіддю (а таких 85,2%), готові зменшити обсяги споживання за умови сплати за послуги ЖКП на основі приладів обліку.



Обсяги споживання електроенергії готові зменшити 63,4% домогосподарств, газу – 61,7%. Економити гарячу та холодну воду готові 57,3% та 56,8% респондентів, які користуються зазначеними послугами. Менше половини опитаних 46,3% готові зменшувати об'єми споживання теплової енергії за умови наявності приладів обліку.

Варто також відзначити, що з метою зменшення обсягів споживання послуг з опалення, трохи більше половини домогосподарств (51%) запровадили у своєму житлі (як в індивідуальних будинках, так і в квартирах багатоквартирних будинків) заходи з санації будівель (утеплення стін, заміна вікон, даху та підвалу тощо).

Майже 56% опитаних чули або знають, що заходи із збереження теплової енергії можна впровадити, взявши участь у Державній програмі кредитування енергоефективних заходів для населення. Крім цього, 3% домогосподарств вже є або планують стати учасниками цієї Державної програми. Натомість 44% опитаних під час дослідження почули про таку програму вперше.

Одним із завдань дослідження була оцінка повноти та ясності інформації щодо нарахувань за спожиті комунальні послуги.

В основному респонденти (85%) задоволені інформацією, що надається у рахунку за комунальні послуги. Разом із цим, на думку 15,0% опитаних, у рахунках доцільно було б наводити більш детальну інформацію, зокрема роз'яснення щодо вартості послуг; соціальних нормативів користування ЖКП, зміни тарифів, планових відключень, заміни лічильників тощо.

Більшість опитаних знають, яким чином здійснюються нарахування за спожиті комунальні послуги. Водночас, близько 13% респондентів не змогли визначитися з відповіддю, а ще 6,6% взагалі не цікавляться цим питанням. Найнижчий рівень (48,6%) обізнаності щодо нарахувань за теплову енергію у домогосподарств, які користуються централізованим опаленням (рис.5.4).

РИС. 5.4. РОЗПОДІЛ ДОМОГОСПОДАРСТВ ЩОДО
ОВІЗНАНОСТІ ПРО МЕХАНІЗМ НАРАХУВАННЯ ПЛАТИ
ЗА СПОЖИТІ ПОСАУГИ, %



6. ДОСТУПНІСТЬ ПРОГРАМИ ЖИТЛОВИХ СУБСИДІЙ

Із усієї сукупності домогосподарств, лише 16,6% мають у складі осіб, які користуються пільгами на оплату ЖКП. З них, за категоріями пільг, найбільшу частку становлять ті домогосподарства, до складу яких входять особи, що мають статус дітей війни (37,4%), а також учасники бойових дій і війни (14,6% та 11,9% відповідно), громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи (1–2 категорій) – 9,5%, багатодітні сім'ї – 9,4%. Водночас, 3,9% усіх домогосподарств втратили право на пільгу з оплати ЖКП.

З усіх домогосподарств, 54,0% звертались за субсидією на оплату ЖКП, з них – 71,5% її отримали, 18,8% очікують на рішення щодо призначення субсидії, 9,7% домогосподарствам відмовили у її призначенні. Такий розподіл домогосподарств за станом отримання субсидій є аналогічним для міських та сільських населених пунктів. (Табл. 6.1).

**ТАБЛИЦЯ 6.1. РОЗПОДІЛ ДОМОГОСПОДАРСТВ ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ НА
ПРИЗНАЧЕННЯ СУБСИДІЇ ЗА ТИПАМИ МІСЦЕВОСТІ, %**

	Тип місцевості			Разом
	Велике місто	Мале місто	Сільська місцевість	
Звертались, <i>з них у т.ч.</i>	42,1	60,7	62,5	54,0
отримали субсидію	70,8	76,0	68,3	71,5
отримали відмову у призначенні субсидії	10,4	6,9	11,4	9,7
звернулись, документи розглядаються	18,8	17,2	20,3	18,8
Не звертались, планують звернутись	20,3	13,0	10,1	14,9
Не звертались, не планують звернутись	21,5	13,2	13,9	16,7
Не мають права на субсидію	8,3	6,4	5,2	6,8
Не звертались за субсидією і не знають чи мають право на її отримання	7,7	6,8	8,3	7,6
Разом	100,0	100,0	100,0	100,0

Із усієї сукупності опитаних домогосподарств, 6,8% не мають права на призначення субсидії, 7,6% домогосподарств не цікавились, чи мають вони таке право.

Серед домогосподарств, що отримали субсидію, 41,7% зазначили, що субсидія цілком покриває суму, нараховану за обсяг спожитих ЖКП. Водночас, 33,8% домогосподарств, які отримують субсидію, відповіли, що її сума не покриває всіх витрат на ЖКП (Рис.6.1).



Із усієї сукупності домогосподарств, 34,1% вважає, що діюча програма житлових субсидій є ефективною, 29,3% домогосподарств притримуються протилежної точки зору, 36,7% – не визначилися.

До основних недоліків діючої програми житлових субсидій респонденти віднесли складність процедури збору та подання документів заявником (32,6% опитаних), замалий розмір субсидії (25,5%) та той факт, що субсидія не є мотивуючим фактором до більш економного використання комунальних послуг (20,8%) (Рис. 6.2). Враховуючи значне спрощення протягом останніх двох років процедур подання документів на отримання житлових субсидій, зазначення третьою респондентів їх складності в якості недоліку програми субсидій, скоріше за все, характеризує частку населення, для якої заповнення будь-яких документів представляє певну проблему. Це безумовно доцільно враховувати при реалізації як програми житлових субсидій, так і інших державних і регіональних програм для населення.

РИС. 6.2. ОСНОВНІ НЕДОЛІКИ ПРОГРАМИ ЖИТЛОВИХ СУБСИДІЙ



Із усієї сукупності домогосподарств, 50,9% опитаних вважають, що частина субсидії має використовуватися на реалізацію енергоефективних (енергозберігаючих) заходів, які сприяють більш економному споживанню ЖКП. Водночас, 19,3% усієї кількості домогосподарств негативно відповіли на це запитання, а 29,8% – утрималися від відповіді.

45,3% домогосподарств бажали б отримувати субсидію у грошовій формі. На думку 40,4% усіх домогосподарств, їм вдалося б заощадити більше, за умови отримання субсидії у грошовій формі, шляхом зменшення обсягів споживання ЖКП. Водночас, 26,1% респондентів притримується протилежної точки зору, а 33,6% – утримались.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Результати проведеного дослідження дозволяють констатувати, що в цілому вибіркове обстеження споживачів комунальних послуг є надійним джерелом інформації щодо якості послуг, які вони отримують, а також оцінювання найбільшої вартості послуг, яка є прийнятною для споживача за існуючих умов.

За результатами ОДГП доцільно сформулювати такі основні висновки:

- 1. Доступність комунальних послуг є різною для домогосподарств України (в залежності від виду послуги).** Тільки послугами з електропостачання користуються майже 100% домогосподарств. Послугами з газопостачання користуються 85,2% домогосподарств, централізоване опалення використовують майже 42%, послуги з централізованого постачання гарячої води доступні для близько чверті домогосподарств. Також не всі домогосподарства користуються послугами з холодного водопостачання та водовідведення, їх частка становить 68,6% та 50,6% відповідно. Загалом, лише 22,3% домогосподарств мають змогу користуватися повним набором комунальних послуг.
- 2. Ступінь обладнання приладами обліку помешкань домогосподарств є різною залежно від виду послуги.** Серед споживачів послуг з централізованого газопостачання приладами обліку газу обладнані 96,5% індивідуальних будинків та 52,5% квартир. Лічильники теплової енергії встановлені лише у 4,5% квартир, а будинковими приладами обліку теплової енергії обладнані будинки, в яких мешкають 42,5% домогосподарств. Індивідуальні прилади обліку гарячої води встановлені у 67,8% квартир. Індивідуальні прилади обліку холодної води встановлені у 76% індивідуальних будинків та у 80,4% квартир.
- 3. Переважна більшість споживачів комунальних послуг в цілому задоволена їх якістю.** Більшість споживачів (70%) оцінюють якість житлово-комунальних послуг, якими вони користуються, на «добре» або «відмінно». Найкраще забезпечується якість послуг з централізованого газопостачання (81% задоволених). Послуги з ЦПГВ характеризуються споживачами як найменш якісні (56,2% задоволених). В цілому, домогосподарства оцінюють якість комунальних послуг на 3,9 бали, зокрема:
 - Послуги з централізованого газопостачання – 4,2 бали;
 - Послуги з електропостачання – 4,1 бали;
 - Послуги з централізованого водовідведення – 4,1.
 - Послуги з централізованого постачання холодної води – 4,0;
 - Послуги з централізованого опалення – 3,5 бали;
 - Послуги з централізованого постачання гарячої води – 3,4.
- 4. Окремі характеристики якості комунальних послуг мають пріоритетне значення для споживачів.** За результатами ранжування виділені такі найважливіші характеристики якості за видами послуг:
 - послуги з електропостачання – безперервність постачання електроенергії;

- послуги з централізованого газопостачання – забезпечення безперервності постачання, тобто відсутність перерв у газопостачанні, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами;
 - послуги з централізованого опалення – своєчасний початок і закінчення опалювального сезону та безперервність опалення протягом опалювального періоду;
 - послуги з централізованого постачання гарячої води – безперервність водопостачання;
 - послуги з централізованого постачання холодної води – безперервності постачання води та дотримання графіку постачання води (для тих, хто отримує послугу не цілодобово);
 - послуги з централізованого водовідведення – відсутність перерв у водовідведенні, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами, плановими ремонтами або профілактикою мережі.
5. **Проблеми, що виникають при користуванні комунальними послугами, не завжди напряму пов'язані з найбільш важливими для споживачів характеристиками якості послуг.** Найчастіше домогосподарства стикаються з такими проблемами при споживанні комунальних послуг:
- послуги з електропостачання – перепади напруги (мало місце миготіння світла, освітлення в приміщенні було темнішим, ніж звичайно);
 - послуги з централізованого газопостачання – недостатність тиску газу та його нетиповий колір, що призводить до більших витрат газу на підігрів того ж об'єму води;
 - послуги з централізованого опалення – невідповідність стандарту температури в приміщенні (+18°C);
 - послуги з централізованого постачання гарячої води – перерви у постачанні гарячої води;
 - послуги з централізованого постачання холодної води – перерви у постачанні холодної води (як з попередженням, так і без попередження) та порушенням режиму подачі води (для домогосподарств, що отримують послугу за графіком);
 - послуги з централізованого водовідведення – неприємні запахи з системи водовідведення.
6. **Звернення зі скаргами до підприємств – виконавців комунальних послуг не є типовим вирішенням проблем із якістю комунальних послуг.** Звертатися із скаргами до підприємств – виконавців комунальних послуг або ОМВ у зв'язку з незадовільною якістю послуг, наданих протягом останнього року, доводилося незначній кількості споживачів – до 8%. В результаті звернення, в більшості випадків проблема залишилася невирішеною або вирішеною лише частково. Найбільший відсоток невирішених проблем було зафіксовано щодо послуг з централізованого опалення та ЦПХВ: 65,0% та 56,3% відповідно.
7. **В умовах сьогодення мізерна частка домогосподарств готова платити більше за послуги кращої якості.** Серед тих, хто міг би погодитися (а це до 3% опитаних), готові до збільшення оплати в середньому на 12,3% від середньої суми рахунку за послуги. Найбільшою мірою домогосподарства готові платити за покращення послуг з централізованого опалення – на 20% більше середньомісячного рахунку за опалення за умови забезпечення відповідності стандарту температури в приміщенні (+18°C). Однак при інтерпретації отриманих оцінок слід врахувати, що дослідження проводилося ще до початку опалювального сезону 2016-2017 років, у якому тарифи на опалення були підвищені. Також домогосподарства готові платити на 21,3% більше за послуги ЦПХВ за умови, що холодна вода буде такої якості, щоб її можна було пити з-під крану, не використовуючи фільтри або інші засоби очистки.
8. **Неплатоспроможність – головна причина, чому домогосподарства не готові платити більше за послуги кращої якості.** Кожне друге домогосподарство констатує, що за сучасних

умов навіть мінімальне підвищення вартості послуг зробить їх родини неплатоспроможними. Крім цього, майже 46% опитаних впевнені, що за рахунок підвищення вартості послуг проблеми з їх якістю не вирішити. Також чверть домогосподарств не готові платити більше, тому що методика розрахунку тарифів на послуги, на їхню думку, є непрозорою.

9. **Відсутність приладів обліку значною мірою обмежує споживачів у намірах економити теплову енергію.** За умов наявності приладів обліку 46,3% готові зменшувати обсяги споживання теплової енергії.
10. **Диверсифікація джерел енергії та застосування енергозберігаючих пристроїв – реальний спосіб скорочення витрат за послуги.** За сучасних умов набуває актуальності користування енергозберігаючими лампами та вимикання електроприладів із розеток тощо, що дозволяє зменшити обсяги споживання електроенергії; перехід на альтернативні джерела опалення та підігріву води (зокрема використання твердопаливних котлів у індивідуальних будинках), більш часте використання електроприладів дозволяє економити природний газ; додаткове використання питної води з інших джерел (скважина, бювет, колодязь) дозволяє скоротити витрати за послуги з ЦПХВ.

За результатами обстеження розроблені рекомендації, які за спрямованістю доцільно об'єднати у такі дві групи – рекомендації регуляторного характеру та рекомендації процедурного (організаційного) характеру.

Рекомендації *регуляторного характеру* є наступними:

- результати вибірових обстежень споживачів комунальних послуг мають використовуватись НКРЕКП як джерело додаткової інформації у системі моніторингу якості комунальних послуг для визначення рівня задоволеності споживачів якістю послуг, їх очікувань щодо якості та бажаних її змін. Результати такого обстеження, як складової моніторингу якості послуг, мають бути оприлюднені, що свідчитиме про публічність, відкритість та прозорість системи регулювання сфери комунальних послуг. Крім того, оприлюднені результати стимулюватимуть підприємства-виконавців послуг до підвищення їх якості, а споживачів до більш відповідального споживання послуг;
- результати обстеження можуть використовуватись при узагальненні та пріоретизації найбільш вагомих характеристик якості послуг з точки зору споживачів та подальшої розробки відповідних заходів державної політики щодо підвищення якості послуг, а у подальшому - оцінюванні їх дієвості на національному та регіональному рівнях;
- результати вибірових обстежень споживачів комунальних щодо якості послуг та готовності платити за послуги кращої якості мають використовуватись при прийнятті рішень щодо інвестицій у окремі аспекти якості послуг. Зокрема, результати обстеження дозволяють виявити, які саме характеристики якості послуг є найбільш важливими для споживачів. Така інформація відповідно дозволить оцінювати та ранжувати інвестиційні проекти підприємств-виконавців послуг для їх фінансування через тарифи;
- результати вибірових обстежень споживачів комунальних щодо якості послуг та готовності платити за послуги кращої якості мають використовуватись при визначенні для споживачів обґрунтованої оцінки вартості недоспожитих через перерви у постачанні комунальних послуг та розмірів грошової компенсації споживачам за недоотримані послуги. На основі результатів опитування НКРЕКП зможе розробити механізм та визначити і в подальшому коригувати розмір компенсації за недотримання стандартів якості послуг. Наприклад, у грудні 2016 року НКРЕКП затвердила постанову, якою передбачила компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості за послуги з електропостачання, у т.ч. за відновлення послуги після перерви. Аналогічні стандарти якості та механізми компенсації мають бути розроблені для інших видів комунальних послуг;
- враховуючи, що, як свідчать результати обстеження, майже чверть домогосподарств не готові платити більше, тому що методика розрахунку тарифів на послуги, на їхню думку, є

непрозорою, НКРЕКП доцільно розробити та поширити серед споживачів комунальних послуг роз'яснювальні матеріали щодо того, через які саме складові тарифу забезпечується якість послуг (загальна для всіх споживачів окремої комунальної послуги) та які показники якості враховані в тарифах конкретного підприємства – виконавця послуг (наприклад, тривалість опалювального періоду, режим надання гарячої води тощо).

Основні рекомендації *процедурного (організаційного) характеру* є такими:

- проводити обстеження домогосподарств щодо якості окремих видів комунальних послуг та готовності платити більше за послуги кращої якості на регулярній основі. Ініціатором таких обстежень має бути НКРЕКП. Вона ж, як ініціатор обстеження, має визначати його періодичність в залежності від потреб та можливостей фінансування. У світлі майбутнього запровадження системи стимулюючого регулювання, коли підприємства-виконавці послуг будуть поступово переходити до такого регулювання, обстеження доцільно проводити враховуючи тривалість періоду дії тарифів (3 або 5 років);
- забезпечувати порівнянність результатів ОДГП з метою вимірювання не лише поточного стану доступності комунальних послуг, їх якості та готовності споживачів оплачувати послуги, а і зміни відповідних показників у часі;
- при реалізації наступних раундів ОДГП доцільно забезпечити можливість аналізу регіональних відмінностей у якості послуг та готовності споживачів оплачувати комунальні послуги. Для цього необхідно дещо скоригувати дизайн вибірки, забезпечивши достатню надійність основних показників ОДГП на рівні принаймні географічних доменів, що об'єднують групи регіонів зі схожими соціально-економічними і демографічними характеристиками, наприклад, такі домени, як Захід, Центр, Схід, Північ, Південь. У світлі майбутнього запровадження системи стимулюючого регулювання, коли підприємства-виконавці послуг будуть поступово переходити на стимулююче регулювання, такі обстеження доцільно проводити в межах території надання послуг окремим ліцензіатом;
- опрацьований в ОДГП інструментарій доцільно використовувати як базовий, за можливості проведення обстежень домогосподарств щодо якості окремих видів комунальних послуг та готовності платити більше за послуги кращої якості на рівні окремих міст та сільських районів. У проведенні таких обстежень на рівні адміністративно-територіальних одиниць можуть бути зацікавлені ОМВ, окремі підприємства-виконавці комунальних послуг, інвестори тощо;
- для більш якісного використання результатів подібних обстежень доцільно разом з даними цих обстежень використовувати інформацію з додаткових джерел – результатів вибірових обстежень рівня та умов життя домогосподарств, даних підприємств-виконавців комунальних послуг щодо динаміки споживання комунальних послуг, результатів моніторингу якості комунальних послуг тощо. Одним з таких джерел можуть бути форми звітності НКРЕКП щодо якості відповідних послуг. Зокрема, такі форми діють у сфері енергетики, розроблені та оприлюднені НКРЕКП для сфери централізованого водопостачання та водовідведення в грудні 2016 року, та повинні бути розроблені і затверджені НКРЕКП для сфери теплопостачання.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А. АНКЕТА ОПИТУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ЯКОСТІ ОКРЕМИХ ВИДІВ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ГОТОВНОСТІ ПЛАТИТИ ЗА ПОСЛУГИ КРАЩОЇ ЯКОСТІ

ОБСТЕЖЕННЯ СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ЯКОСТІ ОКРЕМИХ ВИДІВ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ГОТОВНОСТІ ПЛАТИТИ ЗА ПОСЛУГИ КРАЩОЇ ЯКОСТІ

НОМЕР АНКЕТИ

--	--	--	--

Область _____	Район _____	Місто (село) _____	Код домогосподарства													
Дата проведення інтерв'ю: <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> . <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> . <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table>								Час початку інтерв'ю: <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> год. <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> хв.								
число		місяць		рік												

А. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ТА ЇХ ЗАМІЩЕННЯ

А.1	В якій мірі Ви задоволені якістю комунальних послуг? НАДАЙТЕ ОЦІНКУ ЗА 5-БАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ	«5» - абсолютно задоволений, «1» - абсолютно незадоволений					Послугу не отримуємо	КН	ІНТЕРВ'ЮЕРЕ, НАСТУПНІ ЗАПИТАННЯ БЛОКУ А СТАВЛЯТЬСЯ РЕСПОНДЕНТУ ВІДПОВІДНО ДО ПОСЛУГ, ЯКІ ВІН ОТРИМУЄ! → А.2.1
	Електропостачання	5	4	3	2	1	0	9	
	Газопостачання	5	4	3	2	1	0	9	
	Опалення	5	4	3	2	1	0	9	
	Гаряче водопостачання	5	4	3	2	1	0	9	
	Холодне водопостачання	5	4	3	2	1	0	9	
	Водовідведення (каналізація)	5	4	3	2	1	0	9	

A.2. ПОСЛУГИ З ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ							
A.2.1	Проранжуйте за ступенем важливості для Вас наступні характеристики якості послуг з електропостачання: НАДАЙТЕ ОЦІНКУ ЗА ШКАЛОЮ, ДЕ «1» – ЦЕ НАЙБІЛЬШ ВАЖЛИВА ХАРАКТЕРИСТИКА					Ранг	ІНТЕРВ'ЮЕРЕ, ПЕРЕДАЙТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТКУ №1 З ПЕРЕЛІКОМ ХАРАКТЕРИСТИК ЯКОСТІ ПОСЛУГ З ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ → A.2.2
		Відсутність перепадів напруги					
		Безперервність постачання (відсутність перерв у електропостачанні, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами)					
		Строки та тривалість ремонтних робіт					
		Належне реагування комунального підприємства та/або органів місцевої влади на скарги, пов'язані з теплопостачанням					
		Інше (вказіть) _____					
A.2.2	Як часто протягом останнього року виникали такі проблеми із постачанням електроенергії:	Ніколи	Іноді (1-2 рази на квартал)	Часто (1-3 рази на місяць)	Постійно (раз на тиждень і частіше)	КН	→ A.2.3
	Відбувалися перепади напруги (спостерігалось миготіння світла, освітлення в приміщенні було темнішим, ніж звичайно)	0	1	2	3	9	
	Мали місце <i>попереджені</i> короткотривалі перебої у постачанні електроенергії	0	1	2	3	9	
	Мали місце <i>не попереджені</i> короткотривалі перебої у постачанні електроенергії	0	1	2	3	9	
	Порушення строків та тривалості ремонтних робіт, про які Ви були попереджені	0	1	2	3	9	
	Мали місце <i>попереджені</i> довготривалі перебої у постачанні електроенергії	0	1	2	3	9	
	Мали місце <i>не попереджені</i> довготривалі перебої у постачанні електроенергії	0	1	2	3	9	

	Проблеми з отриманням відповіді на скарги, пов'язані з електропостачанням, від комунального підприємства та/або органів місцевої влади	0	1	2	3	9	
	Інше (вказіть) _____	0	1	2	3	9	
A.2.3	Чи користувалися Ви іншими джерелами електрики під час перерв в постачанні електроенергії?	Ні, не користувалися				1	→ A.2.4
		Так, користувалися електрогенератором				2	
		Так, користувалися іншим джерелом (вказіть) _____				3	
A.2.4	Чи вдається Ви до наведених нижче заходів задля зменшення обсягів споживання електроенергії? ЗАЗНАЧТЕ ВСІ МОЖЛИВІ ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ!	Рідше використовуємо електроприлади (електрочайник, мікрохвильову піч, посудомийну машину тощо)				1	→ A.3.1
		Стали рідше використовувати електрообігрівачі, кондиціонер				2	
		Почали підігрівати воду на газовій плиті				3	
		Використовуємо плиту для обігріву житла, виключаємо з розеток електроприлади тощо				4	
		Почали застосовувати енергозберігаючі лампи, тощо				5	
		Інше (вказіть) _____				6	
		Не використовуємо жодних заходів				7	
A.3. ПОСЛУГИ З ГАЗОПОСТАЧАННЯ							
A.3.1	Проранжуйте за ступенем важливості для Вас наступні характеристики якості послуг з газопостачання: НАДАЙТЕ ОЦІНКУ ЗА ШКАЛОЮ, ДЕ «1» – ЦЕ НАЙБІЛЬШ ВАЖЛИВА ХАРАКТЕРИСТИКА					Ранг	ІНТЕРВ'ЮЕРЕ, ПЕРЕДАЙТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТКУ №2 З ПЕРЕЛІКОМ ХАРАКТЕРИСТИК ЯКОСТІ ПОСЛУГ З ГАЗОПОСТАЧАННЯ
		Тиск, колір, витрати газу на підігрів того ж об'єму води тощо					
		Запах газу					
		Безперервність постачання (відсутність перерв у газопостачанні, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами)					
		Строки та тривалість ремонтних робіт, а також робіт з					

		обслуговування будинкового газового обладнання						→ A.3.2
		Належне реагування комунального підприємства та/або органів місцевої влади на скарги, пов'язані з газопостачанням						
		Інше (вказіть) _____						
A.3.2	Як часто протягом останнього року виникали такі проблеми із наданням послуг газопостачання:		Ніколи	Іноді (1-2 рази на квартал)	Часто (1-3 рази на місяць)	Постійно (раз на тиждень і частіше)	КН	
	Газ подавався з низьким тиском, іншого кольору, спостерігалися більші витрати газу на підігрів того ж об'єму води, полум'я було меншим, ніж зазвичай тощо		0	1	2	3	9	
	Відчувався неприємний запах		0	1	2	3	9	
	Виникали аварії мережі (постачання газу переривалося на деякий час)		0	1	2	3	9	
	Порушувалися строки та тривалість ремонтних робіт, а також робіт з обслуговування будинкового газового обладнання		0	1	2	3	9	
	Проблеми з отриманням відповіді на скарги, пов'язані з теплопостачанням, від комунального підприємства та/або органів місцевої влади		0	1	2	3	9	
	Інше (вказіть) _____		0	1	2	3	9	
A.3.3	Якими послугами з газопостачання Ви користуєтеся? ЗАЗНАЧТЕ ВСІ МОЖЛИВІ ВАРІАНТИ ВІДПОВІДІ!		Газовою плитою для приготування їжі				1	→ A.3.4
			Індивідуальним газовим опаленням				2	
			Підігрівом води газовою колонкою				3	

A.3.4	Чи вдається Ви до наведених нижче заходів задля зменшення обсягів споживання газу? ЗАЗНАЧТЕ ВСІ МОЖЛИВІ ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ!	Частіше стали використовувати електроприлади (електрочайник, електроплити тощо)					1	
		Перейшли на альтернативні джерела опалення та підігріву води					2	
		Пристосовуємося економно споживати послуги					3	
		Інше (вкажіть) _____					4	
		Не використовуємо жодних заходів					5	
→ A.4.1								
A.4. ПОСЛУГИ З ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ОПАЛЕННЯ								
A.4.1	Проранжуйте за ступенем важливості для Вас наступні характеристики якості послуг з опалення: НАДАЙТЕ ОЦІНКУ ЗА ШКАЛОЮ, ДЕ «1» – ЦЕ НАЙБІЛЬШ ВАЖЛИВА ХАРАКТЕРИСТИКА						Ранг	ІНТЕРВ'ЮЕРЕ, ПЕРЕДАЙТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТКУ №3 З ПЕРЕЛІКОМ ХАРАКТЕРИСТИК ЯКОСТІ ПОСЛУГ З ОПАЛЕННЯ
		Своєчасний початок та закінчення опалювального сезону						
		Безперервність опалення протягом опалювального сезону (відсутність перерв у теплопостачанні, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами)						
		Відповідність стандарту температури в приміщенні (+18°C)						
		Можливість вимірювати та регулювати обсяги споживання теплової енергії						
		Належне реагування комунального підприємства та/або органів місцевої влади на скарги, пов'язані з теплопостачанням						
		Інше (вкажіть) _____						
→ A.4.2								
A.4.2	Як часто протягом двох останніх років виникали проблеми із послугами опалення:	Ніколи	Іноді (1-2 рази на квартал)	Часто (1-3 рази на місяць)	Постійно (раз на тиждень і частіше)	КН		
	Несвоєчасний початок опалювального сезону	0	1	x	x	9		
	Дострокове закінчення опалювального сезону	0	1	x	x	9		

	Попереджені перерви в теплопостачанні (відключення опалення) впродовж опалювального сезону		0	1	2	3	9	→ A.4.3
	Не попереджені перерви в теплопостачанні (відключення опалення) впродовж опалювального сезону		0	1	2	3	9	
	Фактична температура в приміщенні була нижче нормативу +18°C		0	1	2	3	9	
	Фактична температура в приміщенні була вище нормативу +18°C		0	1	2	3	9	
	Проблеми з отриманням відповіді на скарги, пов'язані з теплопостачанням, від комунального підприємства та/або органів місцевої влади		0	1	2	3	9	
	Інше (вказіть) _____		0	1	2	3	9	
A.4.3	Чи використовуєте Ви які-небудь прилади для додаткового обігріву приміщення? ЗАЗНАЧТЕ ВСІ МОЖЛИВІ ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ!	Електрообігрівач					1	→ A.4.4
		Газовий нагрівач					2	
		Кондиціонер					3	
		Газова духовка (плита)					4	
		Інше _____					5	
		Ні, лише централізоване опалення					6	→ A.5.1
A.4.4	Як часто протягом останніх двох років Ви використовували прилади для додаткового обігріву приміщення?	Іноді (1-2 рази на квартал)					1	→ A.5.1
		Часто (1-3 рази на місяць)					2	
		Постійно (раз на тиждень і частіше)					3	
		Інше (вказіть) _____					5	
A.5. ПОСЛУГИ З ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ГАРЯЧОГО ВОДОПОСТАЧАННЯ								
A.5.1	Який у Вас режим подачі	Цілодобово					1	→ A.5.2

	гарячої води?	За графіком					2	
А.5.2	Проранжуйте за ступенем важливості для Вас наступні характеристики якості послуг з гарячого водопостачання: <i>НАДАЙТЕ ОЦІНКУ ЗА ШКАЛОЮ, ДЕ «1» – ЦЕ НАЙБІЛЬШ ВАЖЛИВА ХАРАКТЕРИСТИКА</i>						Ранг	<i>ІНТЕРВ'ЮЕРЕ, ПЕРЕДАЙТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТКУ №4 З ПЕРЕЛІКОМ ХАРАКТЕРИСТИК ЯКОСТІ ПОСЛУГ З ГАРЯЧОГО ВОДОПОСТАЧАННЯ</i>
		Безперервність постачання (відсутність перерв у постачанні гарячої води, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами, плановим ремонтом або профілактикою мережі водопостачання)						
		Відповідно до графіку подачі (відсутність порушень у графіку постачання гарячої води, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами, плановим ремонтом або профілактикою мережі водопостачання)						
		Відповідність стандарту фактичної температури води (не нижче +50°C)						
		Відповідність складу і властивостей води (колір, запах тощо)						
		Нормальний тиск води						
		Належне реагування комунального підприємства та/або органів місцевої влади на скарги, пов'язані з постачанням гарячої води						
		Інше (вказіть) _____						
А.5.3	Як часто протягом останнього року виникали такі проблеми із постачанням гарячої води:	Ніколи	Іноді (1-2 рази на квартал)	Часто (1-3 рази на місяць)	Постійно (раз на тиждень і частіше)	КН		
	Мали місце перерви у постачанні гарячої води	0	1	2	3	9		
	Мали місце <i>попереджені</i> порушення режиму подачі гарячої води	0	1	2	3	9		
	Мали місце <i>не попереджені</i> порушення режиму подачі гарячої води	0	1	2	3	9		
								→ А.6.1

	Фактична температура гарячої води не відповідала нормативу (була нижчою +50°C)	0	1	2	3	9	
	Гаряча вода подавалася з відхиленнями складу і властивостей (зміна кольору, неприємний запах тощо)	0	1	2	3	9	
	Вода подавалася з низьким тиском	0	1	2	3	9	
	Доводилося подовгу зливати воду, щоб вона набула необхідної температури	0	1	2	3	9	
	Проблеми з отриманням відповіді на скарги, пов'язані з постачанням гарячої води, від комунального підприємства та/або органів місцевої влади	0	1	2	3	9	
	Інше (вказіть) _____	0	1	2	3	9	

А.6. ПОСЛУГИ З ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ХОЛОДНОГО ВОДОПОСТАЧАННЯ

А.6.1	Проранжуйте за ступенем важливості для Вас наступні характеристики якості послуг з холодного водопостачання: НАДАЙТЕ ОЦІНКУ ЗА ШКАЛОЮ, ДЕ «1» – ЦЕ НАЙБІЛЬШ ВАЖЛИВА ХАРАКТЕРИСТИКА		Ранг	
		Дотримання графіку постачання (для тих, хто отримує воду за графіком)		
		Безперервність водопостачання (відсутність перерв у постачанні холодної води, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами, плановим ремонтом або профілактикою мережі водопостачання)		
		Нормальний тиск води		
		Відповідність складу і властивостей води (колір, запах, смак тощо)		
		Належне реагування комунального підприємства та/або органів місцевої влади на скарги, пов'язані з постачанням холодної води		
		Інше (вказіть) _____		

ІНТЕРВ'ЮЕРЕ,
ПЕРЕДАЙТЕ
РЕСПОНДЕНТУ КАРТКУ
№5 З ПЕРЕЛІКОМ
ХАРАКТЕРИСТИК ЯКОСТІ
ПОСЛУГ З ХОЛОДНОГО
ВОДОПОСТАЧАННЯ

→ А.6.2

A.6.2	Як часто протягом останнього року виникали такі проблеми із холодними водопостачанням:		Ніколи	Іноді (1-2 рази на квартал)	Часто (1-3 рази на місяць)	Постійно (раз на тиждень і частіше)	КН		
	Мали місце порушення режиму подачі води (для тих, у кого вода подається за графіком)		0	1	2	3	9		
	Мали місце попереджені перерви у постачанні холодної води		0	1	2	3	9		
	Мали місце не попереджені перерви у постачанні холодної води		0	1	2	3	9		
	Вода подавалася з низьким тиском		0	1	2	3	9		
	Холодна вода подавалася з відхиленнями складу і властивостей (зміна кольору, неприємний запах, смак тощо)		0	1	2	3	9		
	Проблеми з отриманням відповіді на скарги, пов'язані з постачанням гарячої води, від комунального підприємства та/або органів місцевої влади		0	1	2	3	9		
	Інше (вказіть) _____		0	1	2	3	9	→ A.6.3	
A.6.3	Який у Вас режим подачі холодної води?	Цілодобово						1	→ A.6.4
		За графіком						2	
A.6.4	Як Ви використовуєте холодну воду з-під крану: ЗАЗНАЧТЕ ВСІ МОЖЛИВІ ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ!	П'єте воду з-під крану						1	→ A.6.5
		Використовуєте для приготування їжі						2	
		Для поливу огорода						3	
		Інше (вказіть) _____						4	
		Використовуєте фільтри чи інші засоби очищення води						5	
A.6.5	Чи використовуєте Ви питну	Покупна вода (в т.ч. кулер)						1	→ A.6.6

	воду з інших джерел? ЗАЗНАЧТЕ ВСІ МОЖЛИВІ ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ!	Скважина, бювет	2	
		Водозабірна колонка	3	
		Колодязь	4	
		Інше (вказіть) _____	5	
		Ні, не використовую	6	
А.6.6	Чому Ви використовуєте питну воду з інших джерел? ЗАЗНАЧТЕ ВСІ МОЖЛИВІ ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ!	Вартість послуг з централізованого водопостачання є зависокою	1	
		Низька якість питної води	2	
		Незручний графік подачі води	3	
		Інше (вказіть) _____	4	
А.6.7	Чи вдається Ви до наведених нижче заходів задля зменшення обсягів споживання холодної води? ЗАЗНАЧТЕ ВСІ МОЖЛИВІ ВАРІАНТИ ВІДПОВІДЕЙ!	Ми стали запасати воду (набирати в тару) у дні, коли послуга надається	1	
		Ми стали частіше використовувати покупну воду	2	
		Ми стали частіше користуватися альтернативними джерелами води, такими як скважина, бювет, колодязь тощо	3	
		Пристосовуємося економно споживати воду для побутових потреб і поливу	4	
		Інше (вказіть) _____	5	
		Не використовуємо жодних заходів	6	
А.7. ПОСЛУГИ З ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ВОДОВІДВЕДЕННЯ				
А.7.1	Проранжуйте за ступенем важливості для Вас наступні характеристики якості послуг з водовідведення: НАДАЙТЕ ОЦІНКУ ЗА ШКАЛОЮ,		Ранг	ІНТЕРВ'ЮЕРЕ, ПЕРЕДАЙТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТКУ №6 З ПЕРЕЛІКОМ ХАРАКТЕРИСТИК ЯКОСТІ ПОСЛУГ З
		Відсутність перерв у водовідведенні, пов'язаних з аваріями в будинку або за його межами, плановими ремонтами або профілактикою мережі водовідведення		
		Відсутність неприємних запахів з системи водовідведення		

	ДЕ «1» – ЦЕ НАЙБІЛЬШ ВАЖЛИВА ХАРАКТЕРИСТИКА	Належне реагування комунального підприємства та/або органів місцевої влади на скарги, пов'язані з постачанням холодної води					ВОДОВІДВЕДЕННЯ → A.7.2	
	Інше (вказіть) _____							
A.7.2	Як часто протягом останнього року виникали такі проблеми із водовідведенням:	Ніколи	Іноді (1-2 рази на квартал)	Часто (1-3 рази на місяць)	Постійно (раз на тиждень і частіше)	КН		
	Перебої в роботі каналізації через аварії системи водовідведення в середині будинку	0	1	2	3	9		
	Перебої в роботі каналізації через аварії в мережі водовідведення	0	1	2	3	9		
	Неприємні запахи з системи водовідведення	0	1	2	3	9		
	Проблеми з отриманням відповіді на скарги, пов'язані з водовідведенням від комунального підприємства та/або органів місцевої влади	0	1	2	3	9		
	Інше (вказіть) _____	0	1	2	3	9		
A.8. ОЦІНКА ЗМІН ЯКОСТІ								
A.8	Чи змінилася якість послуг за останній рік?	Значно покращилася	Покращи-лася	Не змінилася	Погірши-лася	Значно погірши-лася	КН	
	Електропостачання	5	4	3	2	1	9	
	Газопостачання	5	4	3	2	1	9	
	Опалення	5	4	3	2	1	9	
	Гаряче водопостачання	5	4	3	2	1	9	
	Водопостачання	5	4	3	2	1	9	
	Водовідведення	5	4	3	2	1	9	
→ A.9.1								

A.9. СКАРГИ СПОЖИВАЧІВ							
A.9.1	Чи доводилося Вам або членам Вашої родини звертатися із скаргами до відповідних служб або органів місцевого самоврядування у зв'язку з незадовільною якістю послуг, наданих протягом останнього року?			Так	Ні	Не знаю	ЯКЩО ВСІ ВІДПОВІДІ 2 – “НІ” ЧИ 3 – “НЕ ЗНАЮ” → A.9.3
	Електропостачання			1	2	3	
	Газопостачання			1	2	3	
	Опалення			1	2	3	
	Гаряче водопостачання			1	2	3	
	Водопостачання			1	2	3	
	Водовідведення			1	2	3	
ЗАПИТАННЯ A.9.2. СТАВЛИТЬСЯ РЕСПОНДЕНТУ ВІДПОВІДНО ДО ПОСЛУГ ЩОДО ЯКОСТІ ЯКИХ ЙОМУ ДОВОДИЛОСЯ СКАРЖИТИСЯ (ВІДПОВІДЬ «1» - ТАК. У ЗАПИТАННІ A.9.1)							
A.9.2	Чи була проблема вирішена?	Так, цілком вирішена	Вирішена частково	Ні, залишилась невирішеною	Не знаю/ ще невідомо	→ A.9.3	
	Електропостачання	1	2	3	4		
	Газопостачання	1	2	3	4		
	Опалення	1	2	3	4		
	Гаряче водопостачання	1	2	3	4		
	Водопостачання	1	2	3	4		
	Водовідведення	1	2	3	4		
A.9.3	Чи підтримуєте Ви думку, що Постачальник має компенсувати абонентам витрати у випадку надання неякісних житлово-комунальних послуг?			Так	1	→ A.9.4	
				Ні	2		
				ВС	3		
A.9.4	Чи погодитесь Ви з твердженням, що проблеми із наданням житлово-комунальних послуг виникають через те, що плата			Так	1	→ A.9.5	
				Ні	2		

	за них є недостатньою для забезпечення високої якості?	ВС	3			
A.9.5	Чи доводилося Вам або членам вашої родини коли-небудь телефонувати до call-центру з приводу послуг з електропостачання?	Так	1	→ A.9.6		
		Ні	2	→ A.10.1		
		ВС	3			
A.9.6	Чи були Ви або члени Вашої родини задоволені якістю обслуговування call-центром?	Так	1	→ A.10.1		
		Ні	2			
		ВС	3			
A.10. ГОТОВНІСТЬ ПЛАТИТИ						
A.10.1	Чи були б Ви готові сплачувати більше за комунальні послуги за умови, що Постачальник гарантуватиме якісне надання послуг?	Так	Ні	Можливо	Не знаю	ІНТЕРВ'ЮЕРЕ, ЗА ПОСЛУГАМИ, ПО ЯКИХ РЕСПОНДЕНТ НАДАВ ВІДПОВІДЬ «2» → ПЕРЕХОДЯТЬ ДО A.10.7
	Електропостачання	1	2	3	4	
	Газопостачання	1	2	3	4	
	Опалення	1	2	3	4	
	Гаряче водопостачання	1	2	3	4	
	Водопостачання	1	2	3	4	
	Водовідведення	1	2	3	4	
						→ A.10.2
ЯКЩО РЕСПОНДЕНТ ВІДПОВІВ «2»У A.10.1 ЩОДО ПОСЛУГ З ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ → ПЕРЕХІД ДО A.10.3!						
A.10.2	Який відсоток від середньомісячного рахунку за комунальні послуги Ви готові сплачувати більше за послуги з електропостачання кращої якості?	Відсоток від суми рахунку		КН	→ A.10.3	
	Відсутність перепадів напруги	_____ %.		-1		
	Безперервність послуги	_____ %.		-1		
	Короткі строки та тривалість ремонтних робіт	_____ %.		-1		
	Інше(вказіть) _____	_____ %.		-1		

ЯКЩО РЕСПОНДЕНТ ВІДПОВІВ «2»У А.10.1 ЩОДО ПОСЛУГ З ГАЗОПОСТАЧАННЯ → ПЕРЕХІД ДО А.10.4!				
А.10.3	Який відсоток від середньомісячного рахунку за комунальні послуги Ви готові сплачувати більше за послуги з газопостачання кращої якості?	Відсоток від суми рахунку	КН	
	Нормальний тиск, колір, мінімальні витрати газу на підігрів того ж об'єму води тощо	_____ %.	-1	
	Відсутність запаху газу	_____ %.	-1	
	Безперервність послуги	_____ %.	-1	
	Короткі строки і тривалість ремонтних робіт, а також робіт по обслуговуванню в будівлі газового обладнання	_____ %.	-1	
	Інше(вказіть) _____	_____ %.	-1	
ЯКЩО РЕСПОНДЕНТ ВІДПОВІВ «2»У А.10.1 ЩОДО ПОСЛУГ З ОПАЛЕННЯ → ПЕРЕХІД ДО А.10.5!				
А.10.4	Який відсоток від середньомісячного рахунку за комунальні послуги Ви готові сплачувати більше за послуги з опалення кращої якості?	Відсоток від суми рахунку	КН	
	Своєчасний початок і закінчення опалювального сезону	_____ %.	-1	
	Безперервність послуги протягом опалювального періоду	_____ %.	-1	
	Відповідність стандарту температури в приміщенні (+18°C)	_____ %.	-1	
	Інше(вказіть) _____	_____ %.	-1	
ЯКЩО РЕСПОНДЕНТ ВІДПОВІВ «2»У А.10.1 ЩОДО ПОСЛУГ З ГАРЯЧОГО ВОДОПОСТАЧАННЯ → ПЕРЕХІД ДО А.10.6!				
А.10.5	Який відсоток від середньомісячного рахунку за комунальні послуги Ви готові сплачувати більше за послуги з гарячого водопостачання кращої якості?	Відсоток від суми рахунку	КН	
	Дотримання графіку постачання (для тих, у кого вода за графіком)	_____ %.	-1	
	Безперервність послуги	_____ %.	-1	
	Відповідність фактичної температури води стандарту (не нижче	_____ %.	-1	

	+50°C)			
	Відповідність складу і властивості води (колір, запах тощо)	_____ %.	-1	
	Нормальний тиск	_____ %.	-1	
	Інше(вказіть) _____	_____ %.	-1	
ЯКЩО РЕСПОНДЕНТ ВІДПОВІВ «2»У А.10.1 ЩОДО ПОСЛУГ З ХОЛОДНОГО ВОДОПОСТАЧАННЯ → ПЕРЕХІД ДО А.10.7!				
А.10.6	Який відсоток від середньомісячного рахунку за комунальні послуги Ви готові сплачувати більше за послуги з холодного водопостачання кращої якості?	Відсоток від суми рахунку	КН	
	Дотримання графіку постачання (для тих, у кого вода за графіком)	_____ %.	-1	
	Безперервність послуги водопостачання	_____ %.	-1	
	Нормальний тиск	_____ %.	-1	
	Відповідність складу і властивості води (колір, запах, смак тощо)	_____ %.	-1	
	Отримувати холодну воду такої якості, щоб її можна було пити з під крану, не використовуючи фільтри або інші засоби очистки	_____ %.	-1	
	Відсутність проблем з водовідведенням	_____ %.	-1	
	Інше(вказіть) _____	_____ %.	-1	→ А.10.7
А.10.7	Чому саме Ви не готові сплачувати більше?	Ви впевнені, що проблеми якості послуг не будуть вирішені за рахунок підвищення їх вартості	1	
		Тому що непрозорою є методика розрахунку тарифів	2	
		Вас влаштовує навіть неякісна послуга, аби тільки її вартість не підвищувалася	3	
		За сучасних умов навіть мінімальне підвищення вартості послуг зробить вас неплатоспроможним	4	
		Інше (вказіть) _____	5	→ А.10.8
А.10.8	Уявіть ситуацію, що у Вашому помешканні взимку (наприкінці грудня місяця) ввечері у робочий день раптово без попередження відбулася перерва в електропостачанні. Якщо на період перерви			ПЕРЕДАЙТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТКУ

	Вам може буде забезпечено резервне живлення достатнє для повного задоволення потреб у електричній енергії, скільки Ви готові були би заплатити за таку послугу, за умови що:		№7 З ОПИСОМ СИТУАЦІЇ
	<i>Тривалість перерви в електропостачанні становила</i>	<i>Сума оплати за миттєве відновлення електропостачання</i>	КН
	1 годину (з 19.00 до 20.00)	_____, грн.	-1
	2 години (з 19.00 до 21.00)	_____, грн.	-1
	4 години (з 19.00 до 23.00)	_____, грн.	-1
	8 годин (з 18.00 до 02.00)	_____, грн.	
			→ A.10.9
A.10.9	Уявіть ситуацію, що взимку (наприкінці грудня місяця) ввечері у робочий день з постачанням електроенергії виникли проблеми і у Вашому помешканні доцільно тимчасово припинити електропостачання (так, що Ви не можете заздалегідь підготуватися до перерви). При цьому Ви можете або погодитися на припинення електропостачання з певною грошовою компенсацією за незручності, або продовжувати користуватися електроенергією без перерви. За яку мінімальну суму компенсації Ви би погодилися на перерву в електропостачанні за умови що:		ПЕРЕДАЙТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТКУ №8 З ОПИСОМ СИТУАЦІЇ
	<i>Тривалість перерви в електропостачанні становила</i>	<i>Сума компенсації за недоотримане електропостачання</i>	КН
	1 годину (з 19.00 до 20.00)	_____, грн.	-1
	2 години (з 19.00 до 21.00)	_____, грн.	-1
	4 години (з 19.00 до 23.00)	_____, грн.	-1
	8 годин (з 18.00 до 02.00)	_____, грн.	-1
			→ B.1

В. ПРИЛАДИ ОБЛІКУ ТА НАРАХУВАННЯ							
В.1	Чи маєте Ви наступні прилади обліку енергоресурсів та комунальних послуг?		Так	Ні	Не знаю		
	Індивідуальний прилад обліку електроенергії		1	2	х		
	Індивідуальний прилад обліку газу		1	2	х		
	Індивідуальний прилад обліку теплової енергії		1	2	х		
	Будинковий прилад обліку теплової енергії (в багатоквартирному будинку)		1	2	3		
	Індивідуальні прилади обліку гарячої води		1	2	х		
	Будинкові прилади обліку гарячої води (в багатоквартирному будинку)		1	2	3		
	Індивідуальні прилади обліку холодної води		1	2	х		
	Будинкові прилади обліку холодної води (в багатоквартирному будинку)		1	2	3		→ В.2
В.2	Чи встановлений у Вас двозонний або тризонний прилад обліку електроенергії для окремого обліку денного та нічного споживання?				Так	1	→ В.3
					Ні	2	→ В.4
В.3	Чи змінився режим використання електроенергії Вашою родиною після встановлення багатозонного приладу обліку?	Ні, режим використання електроенергії не змінився			1	→ В.5	
		Так, ми стали більше використовувати електроенергію вночі			2		
		ВС			3		
В.4	Чому Ви досі не встановили багатозонний приладу обліку?	Для нашої родини це дуже дорого			1	→ В.5	
		Не зручно користуватися електроенергією вночі			2		
		Плануємо встановити найближчим часом			3		
		Інше (вказіть)_____			4		
В.5	Чи погоджуєтесь Ви з думку,	Абсолютно погоджуюся			1	→ В.6	

	що споживачі повинні платити відповідно до показань приборів обліку, а не у відповідності з нормами споживання?	Скоріше так			2	
Скоріше ні			3			
Абсолютно не погоджуюся			4			
Не знаю			5			
В.6	За наявності приладів обліку всіх комунальних послуг, споживання яких з послуг Ви б зменшили для економії витрат (за умови, що Ви сплачуєте за приладами обліку):	Так	Ні	Можливо	Не знаю	
	Електропостачання	1	2	3	4	
	Газопостачання	1	2	3	4	
	Опалення	1	2	3	4	
	Гаряче водопостачання	1	2	3	4	
	Водопостачання	1	2	3	4	
	Водовідведення	1	2	3	4	
	Я не зацікавлений у заощадженні	1	2	3	4	
В.7	Яким є середньомісячний рахунок Вашого домогосподарства за комунальні послуги протягом останнього року?	Обсяги споживання	КН	Сума оплати	КН	
	Електропостачання	_____ кВт×Год	-1	_____ грн.	-1	
	Газопостачання	_____ м³	-1	_____ грн.	-1	
	Опалення	_____ Гкал	-1	_____ грн.	-1	
	Гаряче водопостачання	_____ м³	-1	_____ грн.	-1	
	Водопостачання	_____ м³	-1	_____ грн.	-1	
	Водовідведення	х	х	_____ грн.	-1	

В.8	Чи підтримуєте Ви думку, що встановлення приладів обліку має сплачувати:	Споживач одноразовим платежем	1	→ В.9	
		Вартість має включатися в тариф відповідної послуги та сплачуватися споживачем протягом декількох років	2		
		Інше (вказіть) _____	3		
В.9	Чи задоволені Ви інформацією, що надається у Вашому рахунку за комунальні послуги?	Так	1	→ В.11	
		Ні, я б хотів мати більш детальну інформацію у рахунку	2	→ В.10	
В.10	Конкретизуйте, яку саме додаткову інформацію Ви б хотіли мати у Вашому рахунку за комунальні послуги? _____ _____ _____			→ В.11	
В.11	Чи впроваджували Ви у своїй оселі заходи з санації будівлі (утеплення стін, заміна вікон, даху та підвалу тощо) з метою зменшення обсягів споживання послуг з опалення?	Так	1	→ В.12	
		Ні	2		
В.12	Чи чули Ви що-небудь про державну програму кредитування енергоефективних заходів для населення?	Ні, вперше чую про таку програму	1	→ В.13	
		Щось чув про таке	2		
		Так, ми знаємо про цю програму і вже взяли в ній участь	3		
В.13	Чи знаєте Ви, яким чином здійснюється нарахування плати за спожиті Вами послуги?	Так	Ні	ВС	→ С.1
	Електропостачання	1	2	3	
	Газопостачання	1	2	3	
	Опалення	1	2	3	
	Гаряче водопостачання	1	2	3	
	Водопостачання	1	2	3	

	Водовідведення	1	2	3	
	Наразі достатньо публічної інформації з цього питання	1	2	3	
	Мені нецікаво	1	2	3	
С. СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ					
С.1	Чи є у складі Вашої сім'ї особи, які мають право на пільги з оплати житлово-комунальних послуг?	Немає пільговиків у складі сім'ї	1		→ С.3
		Є пільговики у складі сім'ї, користуємось пільгами	2		
		Є пільговики у складі сім'ї, але пільги знято	3		→ С.2
		КН	4		→ С.3
С.2	Які категорії пільг з оплати житлово-комунальних послуг мають члени Вашої сім'ї?	Учасник бойових дій	1		
		Учасник війни	2		
		Дитина війни	3		
		Багатодітна сім'я	4		
		Чорнобильці 1-2 категорії	5		
		Інше (вказіть) _____	6		→ С.3
С.3	Чи звертались Ви за субсидією на оплату житлово-комунальних послуг?	Так, звертались	1		→ С.4
		Ні, не звертались, але плануємо звернутись	2		
		Ні, не звертались і не плануємо звертатись	3		
		Ми не маємо права на субсидію	4		
		КН	9		→ С.6
С.4	Чи отримує Ваша родина субсидію на оплату житлово-комунальних послуг?	Так отримуємо	1		→ С.5
		Ні, нам відмовили у призначенні	2		
		Документи подали, але ще не призначили	3		→ С.6
С.5	Чи покриває субсидія на оплату ЖКП обсяг спожитих послуг?	Так, цілком	1		
		Так, на рахунках навіть є переплата	2		
		Ні, не покриває	3		→ С.6

		BC			4	
C.6	Чи вважаєте Ви, що існуюча сьогодні програма житлових субсидій є ефективною?	Так			1	→ C.7
		Ні			2	
		BC			3	
C.7	Які Ви можете відзначити основні недоліки програми житлових субсидій?	Складність оформлення та подання документів			1	→ C.8
		Перевищення встановлених термінів призначення субсидії			2	
		Недостатній розмір субсидії			3	
		Завищений розмір субсидії			4	
		Є громадяни, які отримують субсидії незаконно			5	
		Субсидія не сприяє економному споживання послуг			6	
		Інше (вказіть) _____			7	
C.8	Чи погоджуєтеся Ви з думкою, що частина субсидії має використовуватися на реалізацію енергоефективних заходів, які економлять споживання послуг?	Так			1	→ C.9
		Ні			2	
		BC			3	
C.9	Чи надали б Ви перевагу отриманню субсидії в грошовому вигляді?	Так			1	→ C.10
		Ні			2	
		BC			3	
C.10	Чи вважаєте Ви, що могли б заощадити більше через зменшення споживання комунальних послуг, у разі отримання субсидії в грошовому вигляді?	Так			1	→ C.11
		Ні			2	
		BC			3	
C.11	Скільки в середньому в місяць у	Обсяг витрат	КН	Частка витрат	КН	→ C.12

	сукупному доході Вашої родини складають витрати на:					
	Продукти харчування	_____ грн.	-1	_____ %	-1	
	Всі житлово-комунальні послуги в опалювальний період	_____ грн.	-1	_____ %	-1	
	Всі житлово-комунальні послуги в міжопалювальний період	_____ грн.	-1	_____ %	-1	
C.12	Чи вважаєте Ви, що обсяг оплати за комунальні послуги є дуже високим при нинішньому доході Вашої сім'ї?	Ні, для нашої родини не проблема сплачувати таку суму			1	→ C.13
		Так, це проблема, але не дуже серйозна			2	
		Так, це дуже серйозна проблема			3	
		Ми зовсім не в змозі сплачувати таку суму			4	
		КН			5	
C.13	Чи маєте Ви заборгованість із оплати комунальних послуг станом на _____ р.?	Так	Ні	Не знаю	КН	→ D.1
	Електропостачання	1	2	3	9	
	Газопостачання	1	2	3	9	
	Опалення	1	2	3	9	
	Гаряче водопостачання	1	2	3	9	
	Водопостачання	1	2	3	9	
	Водовідведення	1	2	3	9	
D. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТІВ						
D.1	Яким є рівень сукупного доходу Вашої родини в місяць середньому за останній рік?	До 3000 грн.			1	→ D.2
		3001-6000 грн.			2	
		6001-9000 грн.			3	
		9001-12000 грн.			4	

		12001-15000 грн.	5					
		15001 грн. і більше	6					
		КН	9					
D.2	Ви вважаєте себе...?	Заможним (багатим)	1					
		Середнього достатку	2					
		Нижче середнього достатку	3					
		Бідним	4					
		КН	9					
				→D.3				
D.3	Скільки осіб проживає разом з Вами (включаючи Вас і Ваших дітей)?	_____	-1	→ D.4				
		(осіб)						
D.4. СКЛАД ДОМОГОСПОДАРСТВА								
	1. Стать	2. Вік (повних років)	3. Сімейний стан	4. Освіта	5. Соціальний статус	6. Регулярність отримання доходів	7. Чи отримує пенсію, стипендію чи допомогу (регулярну)	8. Інші доходи
1	респондент							
2								
3								
4								
5								
6								
7								

ДЯКУЄМО ЗА СПІВПРАЦЮ!

КОДИ:		
1. Стать: 1. Чоловіча	5. Соціальний статус: 1. Працюючий за наймом (повна	6. Чи регулярно отримує зарплату протягом останнього року:

2. Жіноча 3. Сімейний стан: Одружений(а)/ громадський шлюб Розлучений(а) Удівець / вдова Не одружений / незаміжня Дитина (до 18 років) 9. КН 4. Освіта: Нижче середньої Повна загальна середня Професійно-технічна Неповна вища Базова або повна вища	зайнятість) 2. Працюючий за наймом (неповна зайнятість) 3. Роботодавець, приватний підприємець 4. Самозайнятий 5. Безробітний 6. Пенсіонер 7. Студент 8. Домогосподарка 9. Дитина, школяр 10. Інше 99. КН	Регулярно та в повному обсязі Регулярно, але не в повному обсязі Не регулярно та не в повному обсязі Не отримує Інше 9. КН 7. Чи отримує пенсію, стипендію чи регулярну допомогу? Пенсію Стипендію Соціальну допомогу Не отримує 9. КН 8. Чи є інші доходи, в т.ч. регулярна допомога родичів? 1. Так 2. Ні 9. КН
--	---	--

Е. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЖИТЛОВОГО БУДИНКУ				
Е.1	Тип будинку:	Індивідуальний будинок (будинок садибного типу)	1	→ Е.4
		Квартира в багатоквартирному будинку	2	→ Е.2
		Інше (вказіть) _____	3	
Е.2	Кількість поверхів у будинку:	_____ поверхів		→ Е.3
Е.3	Поверх, на якому розташована квартира респондента:	_____ поверх		→ Е.4

Е.4	Тип огорожувальної конструкції стін будинку:	Цегляний	1	
		Панельний	2	
		Залізобетонний	3	
		Газоблоковий	4	
		Ракушняк	5	
		Інше (вказіть) _____	6	
Е.5	Період будівництва будинку:	До 1950 рр.	1	
		1950-59 рр.	2	
		1960-69 рр.	3	
		1970-79рр.	4	
		1980-89 рр.	5	
		1990-99рр.	6	
		2000-09 рр.	7	
		2010р. і пізніше	8	
		КН	9	
Е.6	Адреса респондента, тел.	_____	ЗАКІНЧИТИ ІНТЕРВ'Ю	

Час завершення інтерв'ю:

год.		хв.	

Код інтерв'юера

--	--

ПІБ _____

Підпис _____

ДОДАТОК Б. ОЦІНКА ГОТОВНОСТІ ДОМОГОСПОДАРСТВ ПЛАТИТИ ЗА МИТТЄВЕ ВІДНОВЛЕННЯ ЕЛЕКТРОЕНЕРГІЇ ТА СУМИ КОМПЕНСАЦІЇ ЗА НЕДООТРИМАНУ ЕНЕРГІЮ

Під час дослідження вивчалася питання, за яких умов і яку суму населення готове платити за резервне живлення, у випадку тривалих перерв у електропостачанні. Пропонувалося дві ситуації:

1. У помешканні респондента взимку (наприкінці грудня місяця) ввечері у робочий день раптово без попередження відбулася перерва в електропостачанні. Скільки респондент готовий був би заплатити за умови забезпечення резервного живлення в обсязі, достатньому для повного задоволення потреб у електричній енергії на період перерви (Табл. Б.1-Б.4).

ТАБЛИЦЯ Б.1. ОЦІНКА ГОТОВНОСТІ ДОМОГОСПОДАРСТВ СПЛАЧУВАТИ ЗА МИТТЄВЕ ВІДНОВЛЕННЯ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ (В ЦІЛОМУ)

Тривалість перерви в електропостачанні	Частка домогосподарств, готових платити, %	Середня сума оплати за миттєве відновлення електропостачання, грн. за один випадок	Середня сума оплати за 1 годину перерви, грн.
1 годину (з 19.00 до 20.00)	17,2	14,19	14,19
2 години (з 19.00 до 21.00)	18,2	20,30	10,15
4 години (з 19.00 до 23.00)	20,6	29,56	7,39
8 годин (з 18.00 до 02.00)	23,3	39,64	4,95
<i>В середньому</i>	19,8	25,92	9,2

ТАБЛИЦЯ Б.2. ОЦІНКА ГОТОВНОСТІ ДОМОГОСПОДАРСТВ СПЛАЧУВАТИ ЗА МИТТЄВЕ ВІДНОВЛЕННЯ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ (ВЕЛИКІ МІСТА)

Тривалість перерви в електропостачанні	Частка домогосподарств, готових платити, %	Середня сума оплати за миттєве відновлення електропостачання, грн. за один випадок	Середня сума оплати за 1 годину перерви, грн.
1 годину (з 19.00 до 20.00)	17,9	15,32	15,32
2 години (з 19.00 до 21.00)	18,4	23,59	11,80
4 години (з 19.00 до 23.00)	20,4	31,76	7,94
8 годин (з 18.00 до 02.00)	22,1	42,44	5,31
<i>В середньому</i>	19,7	28,3	10,1

ТАБЛИЦЯ Б.3. ОЦІНКА ГОТОВНОСТІ ДОМОГОСПОДАРСТВ СПЛАЧУВАТИ ЗА МИТТЄВЕ ВІДНОВЛЕННЯ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ (МАЛІ МІСТА)

Тривалість перерви в електропостачанні	Частка домогосподарств, готових платити, %	Середня сума оплати за миттєве відновлення електропостачання, грн. за один випадок	Середня сума оплати за 1 годину перерви, грн.
1 годину (з 19.00 до 20.00)	14,4	18,05	18,05
2 години (з 19.00 до 21.00)	15,7	24,19	12,09
4 години (з 19.00 до 23.00)	19,5	37,11	9,28
8 годин (з 18.00 до 02.00)	24,2	47,68	5,96
<i>В середньому</i>	18,4	31,8	11,3

ТАБЛИЦЯ Б.4. ОЦІНКА ГОТОВНОСТІ ДОМОГОСПОДАРСТВ СПЛАЧУВАТИ ЗА МИТТЄВЕ ВІДНОВЛЕННЯ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ (СІЛЬСЬКА МІСЦЕВІСТЬ)

Тривалість перерви в електропостачанні	Частка домогосподарств, готових платити, %	Середня сума оплати за миттєве відновлення електропостачання, грн. за один випадок	Середня сума оплати за 1 годину перерви, грн.
1 годину (з 19.00 до 20.00)	21,7	10,31	10,31
2 години (з 19.00 до 21.00)	23,6	14,08	7,04
4 години (з 19.00 до 23.00)	25,4	21,30	5,33
8 годин (з 18.00 до 02.00)	28,3	29,69	3,71
<i>В середньому</i>	24,7	18,8	6,60

2. У помешканні респондента взимку (наприкінці грудня місяця) ввечері у робочий день з постачанням електроенергії виникли проблеми і доцільно тимчасово припинити електропостачання (без можливості респонденту заздалегідь підготуватися до перерви). При цьому респондент може або погодитися на припинення електропостачання з певною грошовою компенсацією за незручності, або продовжити користуватися електроенергією без перерви. За яку мінімальну суму компенсації респондент погодився б на перерву в електропостачанні? (Табл.Б.5-Б.8).

ТАБЛИЦЯ Б.5. ОЦІНКА СУМИ КОМПЕНСАЦІЇ ЗА НЕЗРУЧНОСТІ, ПОВ'ЯЗАНІ З ТРИВАЛОЮ ПЕРЕРВОЮ В ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННІ (В ЦІЛОМУ)

Тривалість перерви в електропостачанні	Частка домогосподарств, згодних на компенсацію, %	Середня сума компенсації за недоотримане електропостачання, грн.	Середня сума компенсації за 1 годину перерви, грн.
1 годину (з 19.00 до 20.00)	26,8	48,86	48,86
2 години (з 19.00 до 21.00)	27,6	77,82	38,91
4 години (з 19.00 до 23.00)	29,6	104,54	26,14
8 годин (з 18.00 до 02.00)	31,1	160,49	20,06
В середньому	28,8	97,9	33,5

ТАБЛИЦЯ Б.6. ОЦІНКА СУМИ КОМПЕНСАЦІЇ ЗА НЕЗРУЧНОСТІ, ПОВ'ЯЗАНІ З ТРИВАЛОЮ ПЕРЕРВОЮ В ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННІ (ВЕЛИКІ МІСТА)

Тривалість перерви в електропостачанні	Частка домогосподарств, згодних на компенсацію, %	Середня сума компенсації за недоотримане електропостачання, грн.	Середня сума компенсації за 1 годину перерви, грн.
1 годину (з 19.00 до 20.00)	25,9	44,79	44,79
2 години (з 19.00 до 21.00)	26,0	93,76	46,88
4 години (з 19.00 до 23.00)	27,4	116,97	29,24
8 годин (з 18.00 до 02.00)	28,2	195,78	24,47
В середньому	26,9	112,8	36,3

ТАБЛИЦЯ Б.7. ОЦІНКА СУМИ КОМПЕНСАЦІЇ ЗА НЕЗРУЧНОСТІ, ПОВ'ЯЗАНІ З ТРИВАЛОЮ ПЕРЕРВОЮ В ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННІ (МАЛІ МІСТА)

Тривалість перерви в електропостачанні	Частка домогосподарств, згодних на компенсацію, %	Середня сума компенсації за недоотримане електропостачання, грн.	Середня сума компенсації за 1 годину перерви, грн.
1 годину (з 19.00 до 20.00)	24,2	40,58	40,58
2 години (з 19.00 до 21.00)	26,0	65,05	32,52
4 години (з 19.00 до 23.00)	29,8	104,80	26,20
8 годин (з 18.00 до 02.00)	31,3	161,32	20,17
В середньому	27,8	92,9	29,9

ТАБЛИЦЯ Б.8. ОЦІНКА СУМИ КОМПЕНСАЦІЇ ЗА НЕЗРУЧНОСТІ, ПОВ'ЯЗАНІ З ТРИВАЛОЮ ПЕРЕРВОЮ В ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННІ (СІЛЬСЬКА МІСЦЕВІСТЬ)

Тривалість перерви в електропостачанні	Частка домогосподарств, згодних на компенсацію, %	Середня сума компенсації за недоотримане електропостачання, грн.	Середня сума компенсації за 1 годину перерви, грн.
1 годину (з 19.00 до 20.00)	35,2	58,71	58,71
2 години (з 19.00 до 21.00)	36,2	70,95	35,48
4 години (з 19.00 до 23.00)	37,4	91,62	22,90
8 годин (з 18.00 до 02.00)	40,3	125,30	15,66
В середньому	37,3	86,6	33,2

Таким чином, за результатами обстеження отримані дані щодо оцінки готовності домогосподарств сплачувати за миттєве відновлення електропостачання та щодо оцінки споживачами суми компенсації за незручності, пов'язані з тривалою перервою в електропостачанні, у абсолютних одиницях – гривнях за визначену тривалість перерв та визначені період року, день тижня та час дня. Для забезпечення можливості більш широкого використання отриманих даних їх необхідно нормалізувати (трансформувати), використовуючи дані щодо особливостей споживання електроенергії різними групами споживачів.

Нормалізовані величини готовності платити для певного споживача i у період часу t визначаються за формулою:

$$c_{N,i}(r,t) = \frac{C_i(r,t)}{N_i(r,t)}, \quad (1)$$

де $c_{N,i}(r,t)$ – нормалізована вартість для i -го споживача перерви у електропостачанні тривалістю r , що сталася у час t , грн на кВт-год або грн. на кВт;

$C_i(r,t)$ – абсолютне значення суми грошей, яку споживачі готові платити за електропостачання за умов перерви тривалістю r , що сталася у час t , грн.

$N_i(r,t)$ – фактор нормалізації для i -го споживача, кВт-год або кВт.

На практиці можуть використовуватись різні фактори нормалізації $N_i(r,t)$: річні обсяги споживання (кВт-год), обсяги непоставленої електроенергії (кВт-год) тощо. Фактори нормалізації обираються в залежності від наявних даних та мети розрахунку готовності платити. При оцінюванні готовності платити за недоотриману електроенергію найбільш релевантним фактором нормалізації є саме недоотримана енергія.

Для нормування величин готовності платити та готовності прийняти від НКРЕКП було отримано дані щодо споживання електроенергії побутовими споживачами. За цими даними обсяги середньорічного споживання складають 2064 кВт-год (за даними 2015 року). Для оцінки недовідпуску енергії НКРЕКП визначено коефіцієнти погодинного споживання електроенергії для сезону року та годин, що досліджувалися в обстеженні (табл. Б.9).

ТАБЛИЦЯ Б.9. КОЕФІЦІЄНТИ ПОГОДИННОГО СПОЖИВАННЯ ЕЛЕКТРОЕНЕРГІЇ ДОМОГОСПОДАРСТВАМИ УКРАЇНИ (2014 рік)

Години	Коефіцієнти погодинного споживання
18:00-19:00	0,0001544926
19:00-20:00	0,0001510906
20:00-21:00	0,0001478620
21:00-22:00	0,0001428189
22:00-23:00	0,0001335867
23:00-24:00	0,0001263824
00:00-01:00	0,0001184577
01:00-02:00	0,0001149622

Величина недоотриманої енергії $ENS_i(r,t)$ для i -го споживача під час перерви у електропостачанні тривалістю r , що сталася у час t , розраховується за формулою⁵:

$$N_i(r,t) = ENS_i(r,t) = \sum_{h=t}^{h=t+r} ENS_{i,h} = \sum_{h=1}^{h=t+r} p_h \cdot W_i, \text{ кВт-год}, \quad (2)$$

де $ENS_{i,h}$ величини недоотриманої енергії для i -го споживача у період часу h ($t \leq h \leq t+r$), кВт-год;

p_h – коефіцієнт погодинного споживання електроенергії, який у загальному випадку визначається за категоріями споживачів, сезоном року, часом, *безрозмірний*;

W_i – річне споживання електроенергії для i -го споживача (визначається за даними обстеження або за даними енергопостачаючих компаній), кВт-год.

Якщо прийняти, що для певного i -го споживача річне споживання складає $W_i = 2064$ кВт-год (за результатами обстеження $W_i = 2095$ кВт-год), то за даними таблиць Б.1, Б.5 і Б.9 в цілому по Україні, наприклад, для оцінки готовності платити та готовності прийняти при споживанні електроенергії взимку ввечері у робочий день з 19.00 до 20.00 отримуємо такі результати:

Фактор нормалізації, $N_i(r,t) = 0,0001510906 \cdot 2064 = 0,3118509984$ кВт-год;

Нормалізована вартість, $c_{N,i}(r,t) = 14,19 / 0,3118509984 = 45,50$ грн/кВт-год;

Готовність платити за перерву у електропостачанні :

⁵ Study of Estimation of Costs due to Electricity Interruptions and Voltage Disturbances. –Technical Report, SINTEF, December, 2010.

- на 5 хвилин – $45,50 \cdot 0,0001510906 \cdot 2064 \cdot (1 \setminus 12) = 1,18 \text{ грн}$
- на 20 хвилин – $45,50 \cdot 0,0001510906 \cdot 2064 \cdot (1 \setminus 3) = 4,72 \text{ грн}$

Готовність прийняти перерву у електропостачанні :

- на 5 хвилин – $156,68 \cdot 0,0001510906 \cdot 2064 \cdot (1 \setminus 12) = 4,07 \text{ грн}$
- на 20 хвилин – $156,68 \cdot 0,0001510906 \cdot 2064 \cdot (1 \setminus 3) = 16,28 \text{ грн}$

Наближені оцінки витрат домогосподарств внаслідок перерв в електропостачанні та вартості недопоставленої енергії взимку ввечері у робочий день з 19.00 до 20.00 для споживачів залежно від типу місцевості наведено в табл. Б.10.

ТАБЛИЦЯ Б.10. ОЦІНКИ ВИТРАТ ВНАСЛІДОК ПЕРЕРВ ТА ОЦІНКИ ВАРТОСТІ НЕДОПОСТАВЛЕНОЇ ЕЛЕКТРОЕНЕРГІЇ ДЛЯ ДОМОГОСПОДАРСТВ ЗА ТИПОМ МІСЦЕВОСТІ

Тип місцевості	Оцінка середньорічного споживання електроенергії за даними обстеження, $\text{кВт-год} / \Delta T$	Готовність платити за відсутність перерви, грн		Готовність прийняти перерву, грн	
		5 хв.	20 хв.	5 хв.	20 хв.
Великі міста	1936	1,28	5,11	3,73	14,93
Малі міста	2086	1,50	6,02	3,38	13,53
Сільська місцевість	2285	0,86	3,44	4,89	19,57

Для інших періодів часу та тривалості перерв розрахунки аналогічні. Лише слід враховувати зміни коефіцієнтів погодинного споживання електроенергії (табл. Б.10) та зміни готовності платити та готовності прийняти у залежності від тривалості перерв (табл. Б.1 – Б.8) у залежності від категорії споживачів.