

УДК 316.422.42

А.Гончарук,
кандидат социологических наук

ОЦЕНКИ ПЕРСПЕКТИВ РЕФОРМ В СИСТЕМЕ ОПЛАТЫ ТЕПЛА МЕТОДОМ ФОКУС ГРУПП

Статья базируется на результатах фокус-групповых интервью с городскими жителями – потребителями тепловой энергии по вопросам организации учета потребления тепловой энергии. Исследование было проведено весной 2011 г. в рамках Проекта Мирового банка “Модернизация систем централизованного теплоснабжения в Украине: учет тепла и плата по факту потребления”. Проанализированы мнения потребителей относительно перспектив установки приборов учета тепла в многоквартирных домах, выявлены качественные и количественные характеристики проблемы.

Keywords: *housing services, district heating companies, heat consumers, heat tariffs.*

Ключові слова: *житлово-комунальне господарство, компанії центрального опалення, споживачі тепла, тарифи на тепло.*

Ключевые слова: *жилищно-коммунальное хозяйство, компании центрального отопления, потребители тепла, тарифы на тепло.*

Жилищно-коммунальное хозяйство Украины относится к наименее реформированным сферам национальной экономики [1], которая особенно чувствительна к влиянию политических факторов на ситуацию в ней. Негативное влияние на функционирование области ЖКХ усилилось в период с 2008 г., когда большинство сфер экономики испытало влияние мирового финансово-экономического кризиса [2]. В данном случае проблемы организационного, экономического, технологического и технического про-

исхождения наложились одна на другую, спровоцировав, с одной стороны, повышение платежей за услуги ЖКХ, а с другой – уменьшение платежной способности юридических и физических лиц, чтобы рассчитываться за эти услуги.

Одной из важнейших проблем в реформах ЖКХ есть проблема определения количества и качества поставляемой потребителям тепловой энергии для обогрева жилищ и соответствующей оплаты за эту услугу. Проблема учета тепловой энергии для отопления жилых домов в Украине имеет несколько уровней.

Первый уровень – институциональный. На законодательном уровне нет прямого требования по установке такого рода счетчиков, как и прямого запрета на установку счетчиков. В то же время существуют нормативы и правила для установки измерительной аппаратуры, как и требования по техническим параметрам счетчиков тепла. На этом же уровне должен быть создан регулирующий орган – Национальная комиссия регулирования рынка коммунальных услуг (НКРРКУ). Несмотря на то, что закон о его создании был принят в июле 2010 г., на момент проведения исследования он так и не был создан. Его функции выполняла Нацкомиссия регулирования электроэнергетики (НКРЭ).

Второй уровень – уровень производителя услуг (компания центрального отопления, в дальнейшем – ЦО). Тепло для многоквартирных домов предоставляют либо коммунальные предприятия (в подавляющем большинстве случаев), которые находятся в собственности муниципалитетов, либо частные предприятия. Установка счетчиков тепла для потребителей не является функциональной обязанностью производителей тепла. Их установка производится в случае, если такое решение принято собственником, которым чаще всего выступает местный муниципалитет.

Третий уровень – уровень жилищно-эксплуатационных организаций, т.е. структур, которые чаще всего выпол-

няют функции посредников между производителями тепла и его потребителями – жильцами или собственниками домовладений, поскольку собственники жилья в Украине в большинстве случаев не могут непосредственно вступать в договорные отношения с производителями тепла. Эти посредники также представлены широким перечнем форм – жилищно-эксплуатационные конторы (ЖЭКи), жилищные кооперативы (ЖК), организации совладельцев многоквартирных домов (ОСМД), в некоторых случаях могут быть также органы самоорганизации населения (ОСН).

Четвертый уровень – жители, которые в большинстве случаев являются потребителями тепловой энергии. Но есть часть жителей, которая установила в своих квартирах индивидуальное отопление, формально тепла не потребляют, хотя через их квартиры проходят внутридомовые коммуникации теплоснабжения.

Для определения перспектив возможной установки приборов учета тепловой энергии на уровне жилых домов при помощи фокус групповых дискуссий была собрана информация, которая представляет собой оценки возможных проблем и перспектив на пути установки тепловых счетчиков. В исследовании были задействованы представители всех уровней. Наибольшее число участников исследования представляли жители (потребители) как участники фокус групповых дискуссий.

Место проведения исследования и целевые группы. Исследование проводилось в марте–мае 2011 г. в двух городах Украины – Львове и Николаеве. Оба города – областные центры, количество жителей составляет более 700 и 500 тысяч соответственно. Львов находится в Западном регионе страны, Николаев – в Южном.

Главные поставщики тепла г. Львова:

1. “Львовтеплоэнерго” – 75%.
2. “Железнодорожное теплоэнерго” – 22%.
3. Ведомственные и другие – около 3%.

Главные поставщики тепла в г. Николаев:

1. «Николаевобтеплоэнерго» – коммунальное предприятие, около 57% рынка тепла.

2. ОАО Николаевская ТЭЦ, около 40% рынка тепла.
3. Ведомственные и другие – около 3%.

Ситуация с приборами учета тепловой энергии на момент проведения исследования:

Представители власти и тепловых компаний утверждают, что приборами учета тепла оборудованы:

Во Львове – около 80% потребителей тепла, финансируемых из бюджета;

– около 70% домов жилищного фонда.

В Николаеве – 100% потребителей тепла, финансируемых из бюджета;

– приблизительно 20% домов жилищного фонда.

Наблюдаются примеры различных подходов к установке приборов учета тепла в разных городах – Николаев был ориентирован на установку приборов учета в бюджетных организациях, Львов – в жилых домах при помощи специальной городской программы по установке счетчиков в домах граждан.

Было проведено 26 фокус групповых дискуссий с жителями (потребителями услуг компаний ЦО). Участники представляли разные:

- a. возрастные группы (молодые, среднего возраста и пожилые);
- b. различный тип управления (ЖЭК или ассоциации);
- c. дома разного времени постройки – старые (30 и более лет) и новые (менее 30 лет);
- d. оборудованные и не оборудованные домовыми приборами учета тепловой энергии.

Для участия в фокус групповых дискуссиях рекрутировались граждане, чье материальное благосостояние исследователями оценивалось как “среднее” или “ниже среднего”. Таким образом, в каждом из городов было проведено по 13 фокус групп, из которых 10 групп участников обслуживались ЖЭКаами, 3 – кооперативами. 15 групп представляли жители домов, построенных до 1980 г., 11 – после. 12 фокус групп представляли граждане, чьи дома оборудованы домовыми приборами учета тепла, 14 – не оборудованы.

В каждой из фокус групп участниками были 10 человек, приблизительно в одинаковой пропорции мужчины и женщины. Общее количество участников – 260 человек.

Следует отметить, что не все потребители тепловой энергии оплачивают эту услугу одинаково и в полной мере. В Украине существует система жилищных субсидий [3] для неимущих и система льгот для определенных категорий граждан. Кроме существования системы жилищных субсидий, существует система льгот, связанных с оплатой коммунальных услуг, определенным категориям граждан, в том числе и льгот по оплате тепла [4]. Существование систем субсидий и льгот на оплату услуг ЖКХ объективно способствует уменьшению числа заинтересованных в установке приборов учета тепла, поскольку такая установка мало влияет на уменьшение их счетов за тепло.

Одинаковый набор вопросов был задан во всех фокус группах, которые представляли потребителей, в домах которых счетчики не установлены. Для участников, в домах которых установлены счетчики, набор вопросов был ориентированным на их практический опыт.

Фокус групповые обсуждения с жителями сосредоточивались вокруг четырех главных вопросов, связанных с разными аспектами новой системы. Эти вопросы обсуждались в четырех нижеизложенных упражнениях.

1. Проблемы установления счетчиков ЦО.

1.1. Структура компаний по предоставлению и обслуживанию тепла в Николаеве и Львове

Почти все респонденты осведомлены о структуре поставки и управления теплом и могут назвать основные институты – ЖЕКи, компании ЦО (местные власти назывались в основном тогда, когда им это подсказывали).

Местная власть – собственник “Теплоэнерго”.

Теплоэнерго – предоставляет тепло, выставляет счета, обеспечивает капитальный ремонт внешних теплосетей, работает с жалобами и просьбами потребителей.

ЖЭК – предоставляет счета потребителям, перечисляет деньги за тепло “Теплоэнерго”, занимается обслуживанием

внутренних теплосетей дома, контролирует процесс эксплуатации отопительной системы в доме, работает с жалобами и просьбами жителей.

Жильцы дома – оплачивают счета, получают тепло.

Существуют и некоторые отличия, которые заключаются в том, что:

➤ Львов: жители имеют договора с ЖЭКаами и платят ЖЭКаам за поставку тепла. ЖЭКи платят компаниям ЦО.

➤ Николаев: дома, которые управляются ЖЭКаами – у жителей заключены непосредственные договора с компаниями ЦО; жители платят компаниям ЦО за тепло и ЖЭКаам за обслуживание внутри домовых коммуникаций.

Несмотря на различия в типах формальных взаимоотношений, отношения граждан с компаниями ЦО в Николаеве не выглядят предпочтительным, чем во Львове.

Существуют также отличия, вызванные способом управления домом. Кооперативы, независимо от города, имеют договора с компаниями ЦО. Кооперативы выставляют счета членами кооператива (жителям), которые включают плату за тепло и обслуживание коммуникаций. В свою очередь, компании ЦО выставляют счета кооперативам.

На основании данных исследования можно утверждать, что существует глубокое недоверие между потребителями и производителями тепла. Потребители высказывают ряд претензий к компаниям ЦО, чаще всего обоснованных, связанных с качеством и количеством предоставляемых услуг и подозревают, что количество и качество услуг не соответствует счетам за услуги по теплоснабжению, которые они оплачивают.

В основе недоверия к компаниям ЦО – непрозрачный процесс определения тарифов за тепло. Граждане заинтересованы в том, чтобы узнать формулу, по которой рассчитывается плата за тепло, и хотят быть уверены, что цена будет меняться в соответствии с ценами на газ, но остальные расходы на обслуживание останутся фиксированными.

Недостаток доверия к компаниям ЦО вызван также тем, что в некоторых квартирах холодно. Практически на каждой из фокус групп было указано на то, что компании ЦО начинают отопительный сезон позже установленных дат для отопительного сезона, и перестают топить раньше, но всё равно берут деньги за тепло или же используют зимние цены даже в те месяцы, когда они не поставляют тепло.

В случаях, когда дома оборудованы счетчиками, плата за тепло начисляется только в период отопительного сезона. В остальное время потребители оплачивают фиксированную абонентскую плату, которая включает в себя плату за ремонт и обслуживание коммуникаций. Существование такой системы имеет как своих сторонников, так и противников. Сторонники системы обосновывают ее справедливость тем, что платится только за полученную услугу. Противники указывают на то, что при стабильности источников доходов, как правило, не очень значительных, сильны сезонные колебания расходов, что не всем выгодно. Другая часть противников существования такой системы в качестве аргумента наводит тот факт, что уменьшение расходов на коммунальные услуги летом не позволяет многим жильцам получить жилищную субсидию в момент, когда расходы увеличиваются, поскольку субсидии начисляются исходя из расходов за предыдущий период.

В свою очередь, компании ЦО также имеют претензии к потребителям, главная из которых – несвоевременная оплата услуг и накопление долгов. Но все-таки глобальные претензии компаний ЦО заключаются в следующем:

- существующий тариф не покрывает затрат компаний ЦО на производство тепла: тарифы должны быть повышены до экономически обоснованного уровня;
- отказ от услуг компаний ЦО потребителей и переход на системы автономного теплоснабжения вызван дискриминацией компаний ЦО по сравнению с населением путем определения разных тарифов на газ для отопления. Газ для отопления, который используется населением,

в полтора раза дешевле, чем газ, который использует для этих же целей компания ЦО;

➤ тариф на газ для населения значительно ниже и это способствует оттоку потребителей, поскольку плата за автономное теплоснабжение значительно ниже, при большей эффективности его из-за незначительных потерь тепла. В то же время отток потребителей, часто неравномерный, приводит к разбалансированности системы ЦО, что прямо влияет на снижение ее эффективности.

Положение ЖЭКов в этой ситуации достаточно незавидное, хоть во Львове, хоть в Николаеве, несмотря на то, что формально в разных городах на них возложены разные функции: в Николаеве – исключительно обслуживание внутридомовых коммуникаций, а во Львове – посредника в поставке тепла для домов под управлением ЖЭКов. Жители в любом случае первым предъявляют претензии именно ЖЭКу, так как он и территориально, и ментально близок потребителям. Часто такие претензии являются необоснованными, так как ЖЭК не может влиять на подачу теплоносителя и его параметры. Но не менее часто такие претензии вполне обоснованы – обслуживание ЖЭКами внутридомовых коммуникаций, и не только коммуникаций теплоснабжения, оставляет желать лучшего как в силу сугубо организационных моментов, так и в силу профессиональных работников ЖЭКа.

Участники исследования, презентующие ЖЭКи, указывали, что размер оплаты за обслуживание внутридомовых тепловых коммуникаций в структуре доходов ЖЭКа ничтожно мал, зато предполагает большое количество забот. Все они утверждали, что установка или не установка счетчиков тепла никаким образом не скажется на доходах ЖЭКов. В этом смысле не стоит видеть в ЖЭКах ни противников, ни сторонников создания новой системы платы за услуги по теплоснабжению.

Недоверие к ЖЭКах происходит из факта, что они часто не делают того, за что им платят, или выполняют работы, в том числе и регламентные, с низким качеством. Граждане платят за обслуживание, так называемую

квартплату, но в большинстве случаев жители не довольны качеством услуг. Если есть необходимость в ремонте, то они должны платить тепловикам или сантехникам лично, для того чтобы они сделали свою работу, оплата которой уже включена в квартплату.

Жители кооперативов зачастую имеют более низкую квартплату, чем жители домов, которыми управляют ЖЭКи, так они более свободны и в размере оплаты конкретного специалиста и оплачивают только выполненную работу.

1.2. Возможные проблемы, трудности, препятствия при установлении счетчика

На каждой из фокус групп участникам было предложено назвать пять главных проблем (трудностей), связанных с установкой счетчиков для каждой из пяти учреждений/институций: компании ЦО, ЖЭКов, муниципальной власти, кооператива как структуры и жителей.

После того, как участники ФГ называли возможные проблемы для одной из институций, их просили определить, какая проблема есть самой важной. Ей присваивался наибольший балл – 5. Потом они определяли из ранее названного перечня менее важную проблему, ей присваивался балл 4. Следующей – 3, и так до последней проблемы, которая получала 1 балл, то есть – от наиболее важной до наименее важной. Таким образом, проблемы для каждой из институций ранжировались по мере уменьшения важности проблемы. Участники не всегда могли назвать пять проблем, иногда они указывали три–четыре. Если бы участники фокус групп смогли назвать по пять проблем для каждой из институций, присвоив им соответствующие баллы от 5 до 1, то проблемы каждой из институций получили бы в сумме по 390 баллов каждая (26 фг. \times (5+4+3+2+1)). В реальности картина получилась несколько иной, потому, что:

1. не все институции участниками названы в качестве таких, с которыми могут возникнуть проблемы, реже всего такой институцией оказывалась муниципальная власть;

2. не всегда участники могли назвать пять проблем, иногда их оказывалось меньше.

Представления участников о институциях, с которыми возможно возникновение проблем, приведены в *табл. 1*.

Таким образом, у 100% случаев участники фокус групп возникновение проблем и трудностей предполагают в отношении следующих институций: компаний ЦО – 87% возможных баллов, кооперативов (были участниками шесть фокус групп), очень близки к этому показателю жители

Таблица 1
Количественные показатели возможных проблем, трудностей, препятствий при установке счетчиков

Учреждение	Количество ФГ, которые указали на возможность проблем с учреждением	Общее количество указанных проблем		Общее количество баллов, набранное каждым из учреждений
		Львов	Николаев	
Компания ЦО	26	50	49	339
ЖЭК	22	42	38	284
Муниципальная власть	10	12	10	93
Кооператив как структура	6	8	9	62
Жители	25	43	44	305

как субъект процесса. 85% фокус групп предполагали возникновение проблем с ЖЭКаами. Муниципальная власть в этом списке оказалась такой, от которой проблем участники ожидают менее всего. Показателен также тот факт, что одинаковое количество фокус групп указало на возможность возникновения проблем с муниципальной властью – по пять в каждом из городов.

Интересным представляется тот факт, что различия между городами относительно анализированных показателей крайне мало отличаются друг от друга. Общее количество проблемных баллов, набранное, например компаниями ЦО, распределилось практически поровну между

Львовом и Николаевом. Компания ЦО во Львове набрала 170 баллов, а в Николаеве – 169 баллов. Иначе говоря, количество предполагаемых трудностей во Львове и Николаеве приблизительно одинаковое.

Что же это за проблемы, возникновение которых прогнозировали участники фокус групп? Данные об этом приведены в *табл. 2*. Таблица построена следующим образом: по каждой из институций отобраны перечни проблем, указанные участниками ФГ в каждом из городов (столбик “Количество упоминаний”). Баллы указанных проблем

Таблица 2

Характер возможных проблем, трудностей, препятствий

Основные проблемы	Количество упоминаний		Сумма баллов	Средний балл проблемы
	Львов	Николаев		
Компания ЦО				
Обслуживание счетчиков и снятие показаний	9	6	68	4,54
Увеличение тарифов	8	5	61	4,7
Махинация со средствами, взяточничество, коррупция	7	5	39	3,25
Длительность установки счетчиков	6	7	35	2,70
Качество счетчиков, завышение цен на установку счетчиков	5	5	32	3,2
Установка и эксплуатация счетчиков за счет жителей	4	5	30	3,34
Незаинтересованность компаний ЦО	3	4	25	3,58
Отсутствие достаточного количества специалистов	2	3	19	3,80
ЖЭК				
Некачественные услуги по установке счетчиков из-за низкой квалификации персонала	8	14	76	3,46
Махинация со средствами, взяточничество, коррупция	12	4	58	3,63
Длительность процесса	4	3	22	3,15
Увеличение квартплаты	1	3	16	4,0

Продолжение таблицы 2

Основные проблемы	Количество упоминаний		Сумма баллов	Средний балл проблемы
Несправедливое начисление оплаты	1	3	14	3,50
Невозможность качественного обслуживания	5	1	11	1,84
Низкое качество счетчиков	1	1	10	5,0
Поборы с жильцов	1	1	8	4,0
Муниципальная власть				
Махинация со средствами, взяточничество, коррупция	3	5	38	4,75
Бюрократизм	3	1	17	4,25
Удорожание цены счетчиков и их установки за счет привлечения посредников	2	1	13	4,34
Отсутствие специалистов	1	1	7	3,50
Длительность процесса	2	0	5	2,50
Кооперативы как структуры				
Сложности со сбором денег	1	3	19	4,75
Сложности самоорганизации	2	2	14	3,50
Жители				
Трудности со сбором средств – не все захотят платить	9	9	82	4,56
Сложности самоорганизации	10	8	82	4,56
Конфликты с соседями	6	2	27	3,38
Преодоление жителями сопротивления установки счетчиков со стороны компании ЦО или ЖЭКа	4	3	22	3,15
Нехватка знаний для эффективного контроля процесса, в котором задействовано много структур	4	4	19	2,38
Сложности с проектной документацией	2	2	13	3,25
Проблема качества счетчика и/или его установки	4	6	11	1,1
Проблема обслуживания/ответственности за счетчик	1	1	6	3,0

суммированы (столбик “сумма баллов”). Поскольку участники могли оценивать проблему по степени важности от 5 до 1, то для каждой названной проблемы посчитан средний балл этой проблемы. Данные в таблице ранжированы по мере уменьшения суммы баллов, набранной каждой из проблем.

Наблюдаются очень похожие трудности во всех группах и городах касательно каждой соответствующей инстанции, которая управляет установкой и обслуживанием счётчиков. Доминирует мнение, что компании ЦО должны управлять процессом, однако с возможностью для контроля со стороны граждан (представитель жителей должен контролировать процесс установки, жители должны иметь возможность для проверки показателей счётчика, и знать как насчитывается счёт на основе данных).

Данные таблицы 2 можно рассматривать как минимум в трех аспектах: в зависимости от общего количества баллов, набранных какой-либо проблемой; в зависимости от количества упоминаний; в зависимости от среднего балла важности проблемы. Исследование показало, что далеко не всегда наиболее часто упоминаемая проблема набирала наибольший балл. Для примера рассмотрим возможные проблемы с компанией ЦО. Максимальное количество упоминаний проблемы касалось проблем с обслуживанием счетчиков и снятием показаний – 15 упоминаний. Но несмотря на наибольшее количество упоминаний проблемы, средний балл ее ниже среднего балла для проблемы, которая упоминалась несколько реже – проблемы увеличения тарифов. Проблема увеличения тарифов на отопление, которая называлась участниками реже (13 упоминаний), имеет самый высокий показатель среднего балла – 4,7. В этом случае нельзя утверждать, что какая-то проблема более, а какая-то менее важная, скорее имеется две равнозначные проблемы. Одна из них имеет большую частоту упоминаний, но меньший средний балл. Другая – меньшую частоту упоминаний, но больший средний балл.

То же самое можно сказать и в отношении других институций, например ЖЭКов. Здесь чаще всего участники

фокус групп указывали на “некачественные услуги по установке счетчиков из-за низкой квалификации персонала” (22 упоминания) и “махинации, взяточничество, коррупция” (16 упоминаний), но средние баллы этих проблем оказались не самыми высокими среди всех указанных возможных проблем (3,46 и 3,63 балла соответственно). Самый же высокий балл набрала проблема “низкое качество счетчиков”, но имеет она всего 2 упоминания и указывалась исключительно участниками фокус групп, чьи дома оборудованы счетчиками, которые не имеют возможности регулирования подачи тепла.

Несмотря на то, что общие тенденции в определении трудностей в разных городах весьма схожи, особенно в отношении компаний ЦО и жителей, наблюдаются и некоторые отличия. Определяя возможные сложности в отношениях с ЖЭКаами, наиболее часто называемые проблемы – “некачественные услуги по установке счетчиков” и “махинации, взяточничество, коррупция” по числу упоминаний в каждом городе отличаются разительно. Если для жителей Львова главная проблема – коррупция (12 упоминаний во Львове и только 4 в Николаеве), то жители Николаева в качестве таковой определили “некачественные услуги” (14 упоминаний в Николаеве и 8 во Львове). Такое различие в оценках жителей разных городов вызвано разным опытом жителей городов по участию в установке или использованию счетчиков. Во многих случаях участники из Львова говорят о трудностях, которые им известны из практики, а жители Николаева – о гипотетических трудностях, поскольку они в целом имеют значительно меньше опыта установки и использования счетчиков.

Что касается возможных трудностей для жителей, в том числе и домов под управлением кооперативов, то в этом случае участники фокус групп продемонстрировали их четкое разделение на две части – внутренние и внешние. Внутренние трудности – это проблемы самоорганизации, которые занимают доминирующее место в перечне

трудностей – сбор денег и выполнение формальных процедур, конфликты с соседями на этой почве, нехватка знаний. Эти проблемы в сознании участников есть и наиболее сложные, поскольку именно они набрали максимальные баллы.

Внешние трудности участники связывают с сопротивлением компаний ЦО или ЖЭКов процессу установки счетчиков или проблему качества счетчика или его установки. Но эти сложности отличает от сложностей проблем самоорганизации то, что упомянуты они были наименьшее количество раз, да и вес таких сложностей в общей массе проблем весьма незначителен.

Отличия между возрастными группами в оценке проблем и сложностей незначительны – участники фокус групп разных возрастов указывали приблизительно один и тот же перечень сложностей. Отличия начинаются там, где участников просят указать, как преодолеть те или иные сложности. Если участники старших возрастных групп апеллируют к абстрактным мерам, то молодые чаще предлагают детальный план решения проблемы. Например, и молодые, и старшие возрастные группы акцентировали внимание на проблеме цен на счетчики и их установку. Если старшие в качестве меры предлагают создать “контрольный орган, который будет контролировать цены”, то молодежь предлагает план действий: “Составить заранее план использования средств. Предоставлять информацию об установлении счетчиков в СМИ или в Интернете. Отчитываться перед жителями за использованные средства”.

В качестве наиболее весомых сложностей исследователи считают:

В отношениях с компаниями ЦО:

➤ Проблему тарифов (прозрачность принципов формирования и начисления);

➤ Обслуживания счетчиков и снятия показаний.

В отношениях с ЖЭКаами:

➤ Общий низкий уровень квалификации персонала.

В отношениях с муниципальной властью:

- Бюрократизм.

В отношениях с жителями, в т.ч. членами кооперативов:

- Проблемы самоорганизации;
- Сложности со сбором средств – всегда есть те, кто платить не хочет или не может.

Кроме того, для каждой институции присуща проблема коррупции как системная.

1.3. Кто должен устанавливать счетчики и управлять ими?

Практически ни на одной из фокус групп, участники которых представляли дома под управлением ЖЭКов, не пришли к единому мнению относительно того, кто же должен заниматься установкой счетчиков. Это вызвано тем, что доверие к ЖЭКам находится на очень низком уровне, а компании ЦО являются заинтересованной стороной. В итоге участники фокус групп вынуждены были обсуждать проблему выбора лучшего из худшего. Приблизительно половина респондентов за то, чтобы компании ЦО управляли установкой и обслуживанием счётчиков, около четверти за ЖЭКи. Остальные говорили о том, чтобы путем тендера определить частную фирму, которая бы и занималась установкой счетчиков. Принципиальных различий в зависимости от городов, которые представляли респонденты, не обнаружено.

Аргументы “за” в пользу компаний ЦО следующие:

- установка счетчиков компанией ЦО будет способствовать доверию к процессу установки;
- все равно в итоге именно компании ЦО принимают счетчики в эксплуатацию. Значит, будет ускорен и облегчен процесс приема счетчиков в эксплуатацию;
- компании ЦО имеют достаточный потенциал в виде специалистов и опыта.

Аргументы “против”:

- компания ЦО непосредственно заинтересована в том, чтобы собрать максимальное количество платежей за услугу;

- структурно компании очень сложные и слабо поддаются любому контролю общественности;
- есть опасения, что компания ЦО не будет самостоятельно выполнять эту работу, а привлечет частную компанию, сама же будет выступать в роли посредника, что удорожит услугу по установке счетчиков для потребителей;
- в целом компании ЦО не имеют высокого доверия в оценках потребителей.

Аргументы “за” в пользу ЖЭКов:

- приближенность к жителям и тот факт, что именно ЖЭКи имеют доступ к подвальным помещениям жилых домов, где собственно и устанавливается счетчики;
- предполагается, что раз ЖЭК в дальнейшем будет эксплуатировать счетчики, то и устанавливать их должен он же.

Аргументы “против”:

- традиционное мздоимство, присущее работникам ЖЭКов;
- отсутствие квалифицированного персонала;
- общий низкий уровень доверия к ЖЭКам понизит и уровень доверия к счетчикам.

Меньше всего претензий было высказано к частным структурам, которые специализируются на установке приборов учета, практически единственное условие, которое к ним выдвигалось – прозрачность и подконтрольность процесса со стороны властей и общественности.

Представители кооперативов в этом отношении проявили поразительное единодушие: установкой должны заниматься сами члены кооператива в лице председателя или инициативной группы. Установщиком будет тот, кто предложит наилучшие условия – от частной фирмы до компании ЦО.

Главное требование, которое предъявляют жильцы – это доступность для обозрения показателей счетчика в любой момент времени для любого жильца.

Участники указывают, что в каждом из домов будет порядка 10% жителей, которые не могут внести деньги

из-за скудности семейного бюджета. Еще какая-то часть, которая также может достигать 10%, откажется вносить деньги, так как непосредственно не заинтересована в установлении счетчиков. Чаще всего это жильцы, которые либо пользуются льготами по оплате тепла, либо сдают свое жилье в аренду с условием, что плату за коммунальные услуги вносят арендаторы. Следовательно, для оставшейся части затраты возрастут. Главным препятствием в организации процесса установки счетчика в этом случае есть не увеличение стоимости для тех, кто платит, а нарушение правила справедливости или правила “честной игры”. Чем больше жильцов отказываются платить за установку счетчика, тем больше шансов на то, что процесс завершится, едва начавшись.

В то же время способность пенсионеров платить за установку счетчиков намного меньше, чем у респондентов трудоспособного возраста – в основном они считают, что могут внести около 50 гривен за установку, в то время как цены варьируются в пределах 500 гривен с квартиры, и повышаются с каждым годом.

Для большинства участников фокус групп, особенно для пенсионеров, государство или местная власть могли бы оказать помощь в этом процессе. Понятие “помощи” участники определяли в качестве:

➤ бесплатной для жителей установки счетчиков. Предполагалось, что счетчики лучше всего установить за счет средств центрального или муниципального бюджета. Такое пожелание высказывалось в единичных случаях, преимущественно пенсионерами;

➤ помощь в виде долевого участия центральных или местных властей, когда бы часть стоимости самого счетчика и его установки компенсировалась;

➤ помощь в виде беспроцентного займа на установку счетчиков и возврат его в течении достаточно короткого времени. Одним из возможных механизмов возврата такого займа участники фокус групп видят в установке специальной надбавки к тарифу на тепловую энергию.

Все участники исследования – граждане и институции, отмечают, что они за установку счётчиков. Однако компании ЦО говорят, что счётчик будет невыгодны ЖЭКом; представители ЖЭКов говорят, что счетчики будут невыгодны компаниям ЦО; жители говорят, что счетчики невыгодны и компаниям ЦО, и ЖЭКом и что ЖЭКом вообще все безразлично или они некомпетентны. Граждане также считают, что установка счетчиков не в интересах компаний ЦО; и для ЖЭКов и местной власти это будет только дополнительная работа без какого-либо вознаграждения.

Компании ЦО преимущественно не рассуждают в терминах “есть выгода кому-либо от установки счетчиков – нет выгоды”, а в терминах “производства–оплаты” за оказанную услугу. Ход рассуждений таков: для производства тепла осуществлены затраты на определенную сумму. Значит, эта сумма должна быть оплачена, несмотря на наличие/отсутствие счетчиков. Это означает, что их не беспокоит наличие или отсутствие счетчиков, их интерес заключается в том, чтобы счета покрывали затраты.

Граждане хотят иметь приборы учета тепла и готовы платить за установку и обслуживание. Общее требование к счетчикам – иметь доступ к его показаниям. У жителей уже есть опыт со счётчиками на горячую и/или холодную воду, часто – газовыми счетчиками, и они увидели, что в результате установки таких счетчиков счета уменьшились, иногда очень существенно. Те жители и Львова, и Николаева, у кого уже есть счётчики, также подтверждают, что они платят меньше. Причем уменьшение счетов участниками фокус групп оценивается преимущественно в 30%, а то и больше. Косвенно подтвердили это и представители компаний ЦО, назвав экономию для тех, кто платит по счетчикам, порядка 10–20%.

Пенсионеры не возражают против установки счетчиков и создания системы начисления счетов, основанной на потреблении, и иногда даже проявляют больше энтузиазма, так они большей частью ориентированы на возможность уменьшения текущих расходов своих бюджетов.

Молодые люди более равнодушны к выгоде счётчиков, но время от времени задумываются над этой проблемой. Это объясняется как большей мобильностью молодых людей, так и тем, что чаще они ориентированы на увеличение доходов, а не уменьшение расходов.

Выводы

1. Люди и институции, вовлеченные в ЦО, и система их взаимоотношений практически не отличаются во Львове и Николаеве.

2. Общее количество указанных сложностей существенно отличается между городами.

3. Характер похожих сложностей существенных отличий не имеет.

4. Наибольшее количество сложностей при установке счетчиков ожидается от:

а) компаний ЦО;

б) ЖЭКов;

в) самих жителей.

5. Минимальное количество сложностей предполагается со стороны муниципальных властей.

2. Ожидаемые последствия установки счётчиков

2.1. Позитивные последствия установки счетчиков (фактические и гипотетические)

Обсуждение выгод от установки счетчиков выявило несколько интересных тенденций. Во-первых, перечень позитивных последствий установки счетчиков имеет мало отличий не только от города, в котором проводилась фокус группа, но и от того, кем управляется дом – ЖЭКом или кооперативом и от возраста участников. Более того, отличия фактических последствий (для тех, чьи дома уже оборудованы счетчиками) от гипотетических отличаются настолько незначительно, что при дальнейшем анализе мы решили на них специально не останавливаться. Для примера рассмотрим такой позитивный фактор как уменьше-

ние платы за тепло. Его поставили на первое место (присвоив ему оценку 5 баллов, т.е. оценив как главный фактор) участники всех 12 фокус групп, чьи дома оборудованы счетчиками. В то же время из 14 фокус групп, чьи дома не оборудованы счетчиками, 10 фокус групп сделали то же самое. Оставшиеся четыре фокус группы поставили этот фактор на второе место, присвоив последствию оценку в 4 балла. То же самое касается и других позитивных последствий установки домовых счетчиков. Таким образом, в этом случае мы можем говорить о несущественной разнице в зависимости от места проведения фокус групп и других существенных характеристик респондентов. Практически исчерпывающий перечень позитивных последствий приведен в *табл. 3*:

Обе группы, как с так и без счётчиков в двух городах указывают на то, что:

➤ Более низкая оплата за тепло – наиболее важное последствие; все считают, что это очень вероятно, хотя бы на короткий период времени, одновременно высказывая опасения, что как только все установят счетчики и начнут экономить, то резко упадут доходы компаний ЦО.

Таблица 3

Позитивные последствия установки счетчиков

Позитивные последствия	Баллы	Количество упоминаний		Средний балл последствий
		Львов	Николаев	
Уменьшение платы за тепло	126	13	13	4,85
Прозрачность расчетов – понимают, за то платят	62	8	10	3,44
Возможность регулирования подачи тепла	42	5	6	3,82
Взросло (возрастет после установки) качество услуг	38	6	6	3,17
Оплата производится только в отопительный сезон	22	1	6	3.14

Результатом станет очередное повышение тарифов, которое и нивелирует все выгоды от установки счетчиков.

➤ Возможность регулировать температуру. На эту возможность указывалось не так часто, поскольку некоторые модели счетчиков не имеют такой функции, в некоторых случаях есть понимание того, что возможность регулировки подачи тепла связана с некоторыми трудностями – определением ответственного, его обучении, доступа до счетчика.

➤ Прозрачность – граждане считают, что они будут лучше понимать, за что они платят, смогут реально соотносить результативность услуги с суммой счета.

➤ В отдельных случаях участники говорили, что установка счетчиков приведет к увеличению прозрачности отношений, поскольку иногда невозможно выяснить, почему холодно в квартире – из-за низкой температуры теплоносителя (ответственность ЦО) или засоренности батарей (должны обслуживаться ЖЭКом).

2.2. Ожидаемые недостатки

В отличие от определения позитивных последствий установки счетчиков, где все участники фокус групп достаточно активно их определяли, с негативными последствиями дело обстоит несколько иначе. Во-первых, участники из пяти фокус групп – две из Львова и три из Николаева вообще не смогли назвать ни одного негативного последствия внедрения счетчиков.

Всего было названо 43 возможных или фактических негативных последствия установки домашних приборов учета тепла. В *табл. 4* приведен детальный перечень названных негативных последствий.

Если сравнивать *табл. 3* и *табл. 4*, то очевидно, что положительные факторы значительно превосходят негативные. Кроме того, наиболее значительный по количеству упоминаний негативный фактор “появление дополнительных счетов на обслуживание счетчика” нивелируется

Таблиця 4

**Негативные последствия установки счетчиков
в оценках жителей**

Негативные последствия	Сумма баллов	Количество упоминаний		Средний балл последствий
		Львов	Николаев	
Появятся расходы на обслуживание счетчиков	33	6	3	3,67
Неравномерное распределение тепла по квартирам	22	3	2	4,4
Жульничество, воровство тепла жителями	20	2	2	5,0
Ссоры с соседями	19	3	2	3,80
Повысится тариф	13	2	1	4,33
Сложно найти ответственного за счетчик от дома	9	1	1	4,5
Жульничество со счетами или тарифами со стороны компании ЦО	8	1	1	4,0
Устаревшая модель счетчика – нет возможности регулировать температуру	6	2	-	3,0
Появятся расходы на приобретение счетчиков	5	1	-	5,0
Останется двухставочный тариф	5	1	-	5,0
Много сил потрачено на установку счетчика	5	-	1	5,0
Счетчик могут украсть	5	-	1	5,0
Установка счетчиков не решает проблемы потерь тепла	4	1	-	4,0
Дополнительные расходы на льготников	4	1	-	4,0
Счетчик быстро сломается	4	-	1	4,0
Банкротство компании ЦО	4	1	-	4,0
Небольшая экономия	3	-	1	3,0
Проблема перерасчетов	2	1	-	2,0
Конфликты с компанией ЦО из-за графика подачи тепла	1	1	-	1,0

положительным фактором “уменьшение платы за тепло”. Еще часть указанных негативных факторов существует независимо от того, оборудован дом счетчиком или нет. Это касается, например, неравномерности распределения тепла по квартирам в зависимости от этажности квартиры – проблема существует независимо от установки счетчика и решение ее находится в несколько другой плоскости. В значительной степени это касается и воровства тепла жителями. Такого рода воровство преимущественно заключается в самовольном увеличении жильцами отдельных квартир количества батарей (например, установки их на лоджиях или балконах) или увеличении количества ребер батарей. Скорее установка счетчиков препятствует воровству тепла – в своем интервью представитель компании ЦО из Львова утверждал, что массовая установка счетчиков тепла помогла выявить места несанкционированного отбора тепла в жилых домах и помогла уменьшить потери тепла приблизительно на 5%.

В качестве вывода можно утверждать, что внедрение системы домашнего учета тепла не предполагает, по оценкам жителей, возникновения существенных проблем. Названных проблем достаточно мало, вес их во всех фокус группах невысок, часть названных проблем требует их решения независимо от того, будут установлены счетчики или нет.

Респонденты считают, что установка счетчиков в массовом порядке требует специальной информационной кампании, которая была бы ориентирована на обычного потребителя, и давала бы представление о правилах и принципах установки счетчиков.

Не менее важным является обеспечение гласности и прозрачности процесса, подконтрольности и подотчетности перед членами городской общины.

Выводы

1. Ни один из участников фокус групп не высказал прямого неприятия идеи установки домашних счетчиков тепла.

2. Указанные в городах позитивные последствия установки счетчиков одинаковы:

а) 100% фокус групп: уменьшение платы за тепло как результат установки счетчиков;

б) 70% фокус групп: использование счетчиков способствует установлению прозрачных отношений между поставщиком и потребителем.

3. Негативные последствия установки счетчиков более разнообразны, но вызвано это разнообразие большим разбросом мнений относительно возможных последствий и небольшой частотой их упоминаний:

а) доминирующие негативные последствия отсутствуют;

б) 35% фокус групп считают негативным последствием появление новой статьи расходов на обслуживание счетчика.

3. Организация потребителей на уровне отдельных домов

3.1. Процесс установки счётчиков

Процесс установки счетчиков, как часто и процесс любой проблемы относительно жилищно-коммунальных услуг, в высказываниях участников исследования не отличается не только разнообразием, но и деталями. Этот процесс не зависит от характеристик дома или его жителей, есть только небольшие отличия в процессе между жильцами домов под управлением ЖЭКов или кооперативов.

1. Инициатива. Один из самых сложных вопросов – по оценкам жителей, трудно найти инициатора, который бы свое личное время тратил на общественно полезную деятельность, которая мало того, что никаким образом не стимулируется, так еще и может иметь своим последствием испорченные отношения с жителями дома. Некоторые участники фокус групп указывали на то, что желательно практиковать хотя бы символическое финансовое вознаграждение инициаторам установки счетчиков. Эта идея не нашла существенной поддержки среди большинства участников.

2. Тема для обсуждения, как правило, не предполагает проблем преимущественно для молодых, благодаря прежде всего Интернету. Старшие возрастные категории, и особенно пенсионеры, требуют информации, желательно из источника, пользующегося доверием. Таким источником не могут быть ЖЭКи или компании ЦО, но могут быть жители, чьи дома уже оборудованы счетчиками. Но для всех респондентов абсолютно необходимым является наличие нескольких источников информации, желательно как с позитивным, так негативным опытом для недопущения ошибок при установке счетчиков.

4. План действий. Как правило, на этом этапе проблем не возникает, хотя иногда участники фокус групп высказывали опасение, что члены инициативной группы будут лоббировать интересы знакомой им фирмы по установке счетчиков. Но называлась эта проблема редко и не относилась участниками к категории важных.

5. Собрание – единственной проблемой этого этапа участники фокус групп называли тот факт, что не все жители ходят на собрание, создавая таким образом проблему кворума и легитимности решения. Решением проблемы может быть поквартирный обход не явившихся жителей и знакомство их с решением собрания под подпись.

6. Собрание для утверждения плана действий. Проблема явки.

7. Сбор денег. Наиболее часто называемая и актуальная проблема. Имеет в своем основании несколько причин:

- не все могут сдать деньги или не все могут сдать деньги сразу из-за низких семейных доходов;
- некоторые не заинтересованы в установке счетчиков;
- некоторые не хотят сдавать деньги.

Для жителей домов под управлением ЖЭКов существует еще одна важная проблема – сбор денег для установки счетчиков имеет сомнительную легитимность и не имеет персонифицированной ответственности, поскольку дома под управлением ЖЭКов не имеют собственных счетов.

У кооперативов в этом смысле ситуация намного лучше – есть собственный счет, решение членов кооператива, бухгалтерская отчетность и персональная ответственность председателя кооператива.

Перечисление денег подрядчику, установка счетчика и прием его в эксплуатацию компанией ЦО, как правило, проблемы не составляют.

Таким образом, в процессе установки счетчиков участники исследования определили две самые большие трудности: трудности процесса самоорганизации и трудности сбора денег. Трудности самоорганизации значительно уменьшаются, если хотя бы частично решается проблема сбора денег – если есть, например, финансовое участие муниципальных властей. И наоборот, как видно из результатов глубинных интервью, усугубление финансовых трудностей автоматически приводит к нарастанию трудностей самоорганизации. Сюда же следует отнести и такой негативный фактор, что, как правило, неплательщики денег на установку счетчика не поддаются никаким воздействиям, и тяжесть от их неплатежей распределяется между жителями, которые платят за установку. И если в кооперативе за ними в таком случае будет числиться долг, вероятность вернуть который достаточно высока, то в случае с жителями домов под управлением ЖЭКов никакие меры воздействия не применимы.

3.2. Способность принятия коллективных решений

Дома, которые находятся под разным управлением, демонстрируют различную способность для принятия коллективных решений.

Кооперативы (типично и не зависит от города или других факторов). Как минимум один раз в год созывается общее собрание членов кооператива. На нем правление/председатель отчитываются о деятельности за год, принимается решение ревизионной комиссией о правильности/корректности использования средств и имущества коопе-

ратива. На нем же утверждается план работ на следующий год: какие ремонтные работы провести или когда, что-то изменилось, например, повысился тариф на вывоз мусора; для принятия решения достаточно согласие более 50% членов кооператива.

Кооператив имеет банковский счёт, куда и направляются все платежи кооперативу от его членов, и соответственно, от кооператива поставщикам коммунальных услуг. Кооператив достаточно свободен в своих действиях и может осуществлять сбор средств в любое время. Как правило, не практикуется сбор больших сумм одновременно. Речь идет о суммах порядка 50–60 гривен с квартиры, и они собирают деньги на каждый ремонт.

Дома, которыми управляют ЖЭКи: ситуация также достаточно типична. Как правило, общие собрания жильцов не проводятся, а если и проводятся, то это скорее исключение, а не правило.

Жители домов про управлением ЖЭКов значительно более атомизированы (разобщены), поскольку у них нет общего имущества, а значит, общий интерес присутствует крайне редко. Заставить жителей под управлением ЖЭКов прийти на собрание, не говоря о том, чтобы принять важное решение, крайне сложно. Не будет преувеличением сказать, что способность к самоорганизации жителей под управлением ЖЭКов крайне низкая. Исключения бывают только в том случае, если находится инициативный житель, обладающий свободным временем и стремлением изменить что-то к лучшему.

Выводы

1. Алгоритм действий не отличается среди городов исследования.

2. Разница существует между домами, управляемыми ЖЭКами и кооперативами. Сбор денег с членов кооперативов является полностью легальным и производится на счет кооператива, чего нельзя сказать о домах под управлением ЖЭКов.

3. Главная сложность в реализации идей потребителей – отсутствие навыков самоорганизации, отсутствие инициаторов, сложности с поиском ответственных.

4. Самый сложный вопрос – вопрос финансов во всем своем многообразии – не все хотят или могут принимать участие в софинансировании таких инициатив.

5. Чаще всего не могут финансировать работы бедные, одинокие, чаще всего пенсионеры.

6. Существует значительная категория льготников, которая не заинтересована непосредственно в уменьшении платы за тепло, поскольку имеет значительные льготы по оплате ЖКХ.

7. Кооперативы более способны к самоорганизации, так как они знают председателя кооператива, его выбирают, он отчитывается перед членами кооператива. Все действия председателя носят формализованный (официальный) характер. Жители под управлением ЖЭКов часто видят только объявление, без подписи, легитимность многих действий, прежде всего сбора денег, выглядит сомнительно с точки зрения национального законодательства.

4. Информированность и отношение к увеличению тарифов

4.1. Оценка меры удорожания платы за тепло

Из 260 участников фокус групп 216 (83% от общего количества участников) признали повышение счетов по сравнению с предыдущим отопительным сезоном, остальные 44 затруднились ответить на этот вопрос. Участников также попросили оценить, насколько (в %), по их мнению, увеличились счета. Участникам не предлагалось в ходе фокус групповой дискуссии прийти к общему мнению относительно меры подорожания тепла, просто предлагалось каждому выразить свою оценку подорожанию.

У участников отсутствует единое мнение на этот счет, и оценки назывались в достаточно широком диапазоне. Оценки участников относительно того, как же изменились тарифы, приведены в *табл. 5*.

Таблица 5

Оценка меры удорожания платы за тепло
(% участников фокус групп)

<i>Мера увеличения счета</i>	<i>Среди всех участников</i>	<i>Львов</i>	<i>Николаев</i>
>10%	4	5	3
>20%	20	18	23
>30%	33	40	27
>40%	17	20	14
>50%	10	7	11
Затруднились с ответом	17	12	23

Как следует из данных таблицы, наиболее часто встречающаяся оценка подорожания тепла – более 30%. Существуют некоторые отличия в зависимости от города – во Львове такую оценку высказали 40% участников фокус групп, в Николаеве – 27%. И все же, несмотря на различия, именно эта оценка и является доминирующей. Не исключено, что в Николаеве, где жители в меньшей мере оценивают масштабы подорожания, эти отличия возникли за счет большего количества тех, кто затруднился ответить на этот вопрос – таких в Николаеве практически вдвое больше, чем во Львове.

4.2. Увеличение счетов за тепло: причины, стратегии поведения и существующие альтернативы ЦО

Наряду с вопросами о мере подорожания тепла участникам фокус групп предлагали в ходе дискуссии определить наиболее распространенные причины подорожания тепла в их городе. Распределения этих причин приведено в *табл. 6*.

Преимущественное большинство участников фокус групп указали в принципе одни и те же причины: “подорожание газа, воды, энергоресурсов” и “изношенность теплосистем/потери тепла в коммуникациях”. Именно на

Таблиця 6

**Наиболее распространенные причины
увеличения счетов за тепло* (% участников фокус групп)**

<i>Причина</i>	<i>Всего</i>	<i>Львов</i>	<i>Николаев</i>
Подорожание газа, воды, энергоресурсов	82	91	73
Изношенность теплосистем / потери тепла в коммуникациях	68	43	93
Политические махинации: власть разворовывает деньги, закрывает “дыры” в бюджете	37	29	45
Инфляция	20	16	24
Повышение зарплаты рабочим сферы теплоснабжения	12	12	12
Монополизм Теплоэнерго	11	10	13
Коррупция	8	12	7
Требование МВФ	7	7	7
Повышение минимальной заработной платы	4	7	2

Примечание. Сумма процентов в каждом столбце больше 100%, поскольку участники могли называть до пять причин.

эти причины как основные причины удорожания тепла указали 82 и 68% соответственно. Но распределение по городам демонстрирует, что каждая из указанных выше причин является основной в отдельном городе: подорожание ресурсов – во Львове, изношенность теплосистем – в Николаеве. Оба эти варианта ответов в каждом из городов набрали более 90% голосов респондентов. Соответственно, участники из Львова гораздо реже (практически в два раза) говорят об изношенности теплосистем как факторе повышения платы за тепло.

Третье место в каждом из городов, несмотря на различия в количестве респондентов, отдано причине “политические махинации: власть разворовывает деньги, закрывает “дыры” в бюджете”. В чем причина таких различий – сказать трудно, но, возможно, или это соответствует действительности, или власть дает основания думать, что это именно так.

В принципе, среди участников существует понимание того, что повышение цен на тепло – во многом объективный процесс: повышение цен на энергоносители не зависит ни от компаний ЦО, ни от местных властей. Но это повышение цен на тепло далеко не всегда коррелируется с динамикой цен на энергоносители, именно поэтому столь часто участники фокус групп возвращаются к теме “формулы расчета за тепло”, поскольку им не понятны принципы формирования цены. Возможно, именно в этом и заключается причина недоверия к компаниям ЦО, и в некоторой степени, и к ЖЭкам. Следует активизировать разъяснительную работу среди населения, потому что с каждым повышением цен это будет сделать еще сложнее – тогда аргументы могут просто перестать восприниматься. Интересно, что “инфляция” как объективный фактор повышения цены набрала существенно меньше голосов, чем “политические махинации”. Остальные указанные участниками фокус групп причины повышения цены на тепло набрали порядка 10% и меньше. Коль скоро наполняемость групп причин статистически крайне низка, анализировать отличия по городам не имеет смысла. Следует только заметить в заключение, что повышение заработной платы работникам компаний ЦО не является в сознании подавляющего большинства участников фокус групп причиной повышения платы за тепло, как, впрочем, и монопольное положение компаний ЦО.

В то же время надежды компаний ЦО на повышение тарифов на тепло и обоснование таких надежд входят в противоречие с уже существующими оценками справедливости цен на тепло. На заседаниях фокус групп участники практически единогласно признали существующие тарифы несправедливыми.

Главная причина несправедливости – “тарифы не привязаны к фактическому потреблению тепла” – именно этот ответ набрал наибольшее количество ответов участников фокус групп. Значительно чаще такие ответы выбирали респонденты, чьи дома не оборудованы счетчиками,

поэтому их значительно больше в Николаеве. Но и респонденты, чьи дома уже оборудованы счетчиками, также присутствовали практически на каждой фокус группе. Их было гораздо меньше, чем в домах без счетчиков, один-два человека, но все же они были. Причиной их нахождения в фокус группах домов со счетчиками есть не просто неучет фактического потребления, а неучет потребления тепла каждой отдельной квартирой. То есть в этом случае наблюдаем разные уровни существования проблемы. Если для жителей домов без счетчика это неучет на уровне дома, то жители домов со счетчиками говорят о поквартирном учете тепла. Это вызвано недостатками существующей системы подачи тепла в квартиры, которая осуществляется либо от первого этажа к последнему, либо от последнего к первому. В таком случае те жители, которые находятся в конце домовой системы теплоснабжения, получают гораздо меньше тепла, чем те, которые находятся в ее начале. Проблема в домах со счетчиками, которые имеют возможность регулировки тепла, может усугубиться в том случае, если человек, который производит регулировку, проживает в квартире в начале домовой системы подачи тепла. В таком случае он регулирует подачу тепла с комфортной для своей квартиры температурой, в то время как жильцы в конце системы теплоснабжения получают ее меньше необходимого.

На втором месте по значимости – непрозрачность начисления тарифов, о чем уже было сказано выше. Существуют некоторые отклонения в зависимости от города, но они незначительно отличаются от средних показателей для двух городов, потому что о какой-либо специфике говорить не приходится.

В Николаеве значительно чаще акцентируется внимание на разном количестве ребер батарей, как и самих батарей, чем во Львове. Возможно, это объясняется тем, что Николаев – город значительно более индустриальный, чем Львов, и там чаще обращают внимание на технологическую сторону теплоснабжения.

Каким же образом участники фокус групп намерены реагировать на повышение тарифов? Ответ на этот вопрос – в табл. 7.

Таблица 7

Наиболее распространенные стратегии решения проблем повышения тарифов (% участников фокус групп)

	<i>Всего</i>	<i>Львов</i>	<i>Николаев</i>
Отказ от ЦО	33	46	20
Реструктуризации долга	32	31	33
Митинги	31	29	33
Накапливание долгов ЖКХ	30	25	34
Обращение за субсидией	18	27	5
Переход в режим экономии по другим статьям расходов	3	-	7
Сдача жилья в аренду	1	1	1

Примечание. Сумма процентов в каждом столбце больше 100%, поскольку участники могли называть до пять причин.

Как следует из данных, набор стратегий мало того, что не очень велик, эти стратегии к тому же типичны для Львова и Николаева практически одинаковой мерой, отличия слишком незначительны. Эти стратегии сводятся к реструктуризации долга, накоплению долгов, обращению за субсидией. Исследователи считают, что ответы “отказ от ЦО” или “митинги” является не столько стратегией, сколько непрямым обращением к властям со своего рода предупреждением. На самом деле отказаться от услуг ЦО в многоэтажных домах не позволяет ни законодательство, ни техническая организация теплоснабжения. Что касается митингов, то, как показывает наш предыдущий опыт исследований, на самом деле готова к протестным акциям в самые напряженные моменты значительно меньшая часть взрослого населения, чем об этом заявляют наши респонденты.

Что касается возможных альтернатив существующей системе ЦО, то в нынешних условиях в исследуемых городах ее нет. Называемые участниками альтернативные

источники тепла в виде электрических обогревателей или включение для обогрева газовых плит альтернативой не являются. Они не в состоянии обогреть квартиру, их использование в качестве основного источника тепла дорого и опасно для существования всего дома.

Выводы

1. Участники фокус групп воспринимают рост тарифов на тепло как весьма значительный – на 30%.
2. В основе такого подорожания прежде всего – рост стоимости энергоресурсов, изношенность коммуникаций и инфляция.
3. Главная несправедливость находится в сфере непрозрачности счетов за тепловую энергию.
4. Наиболее распространенные стратегии в противостоянии с повышением тарифов – накапливание долгов, реструктуризация долгов, обращение за субсидией.
5. Альтернатива ЦО практически отсутствует. Чаще всего назывались электрообогреватели или обогрев при помощи духовки газовой плиты.

Общие выводы

Идея установки домовых счетчиков тепла не нова, и не имеет принципиальных противников среди властей, компаний ЦО и жителей.

Исследование не зафиксировало неприятия участниками исследования идеи установки счетчиков.

Ни один из участников фокус групп не высказал прямого неприятия идеи установки домовых счетчиков тепла.

Общее количество указанных сложностей для жителей не существенно отличается между городами. Характер сложностей существенных отличий не имеет.

Минимальное количество сложностей предполагается со стороны муниципальных властей. Ожидание сложностей от компаний ЦО и ЖЭКов вызвано общим низким доверием к этим институциям.

Указанные в городах позитивные последствия от установки для потребителей услуг ЦО счетчиков одинаковы:

100% фокус групп – уменьшение счетов за тепло как результат установки счетчиков.

Негативные последствия установки счетчиков более разнообразны, но вызвано это разнообразие большим разбросом мнений относительно возможных последствий и небольшой частотой их упоминаний.

Самый сложный вопрос – вопрос финансов во всем своем многообразии – не все хотят или могут принимать участие в софинансировании таких инициатив. Чаще всего не могут финансировать работы бедные, одинокие, преимущественно пенсионеры.

Существует значительная категория льготников, которая не заинтересована непосредственно в уменьшении платы за тепло, поскольку имеет значительные льготы по оплате ЖКХ.

Результаты исследования показывают, что альтернатива ЦО в городах практически отсутствует.

Литература

1. *Національний інститут стратегічних досліджень*. Щодо основних пріоритетів реформування житлово-комунального господарства України на сучасному етапі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.niss.gov.ua/Monitor/juli/26.htm>.

2. *Національний інститут стратегічних досліджень*. – Економічна криза в Україні: виміри, ризики, перспективи – К., 2009. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : – <http://www.niss.gov.ua/book/vidannya/kruza2009.htm>.

3. *Інтерв'ю* заступника міністра праці та соціальної політики України Віталія Мушчиніна інформаційному агентству “Укрінформ” [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrsocium.com/ntervju-/50-2009-12-09-17-54-42/2749>-----qq-

4. *Центр соціально-економічних досліджень*. Шляхи удосконалення системи житлових субсидій [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.case-ukraine.com.ua/index.php?mode=publications&act=view&pubid=138&miid=5>