



Заключительный отчёт

**об итогах проведения социального опроса
среди населения касательно модернизации
внутриквартирных систем теплоснабжения
в гг. Чирчик, Андижан, Самарканд и Бухара**

Ташкент-2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ.....	6
2. ЧИРЧИК.....	8
2.1. Характеристики домохозяйств.....	8
2.2. Информированность о Проекте и предпочитаемые способы получения информации	11
2.3. Готовность респондентов к восстановлению системы централизованного отопления и оценка респондентами рисков Проекта	15
2.4. Приемлемость оплаты и других условий договора о модернизации системы теплоснабжения.....	21
2.5. Выводы.....	29
2.6. Рекомендации.....	32
2.7. Фотоотчёт опроса.....	34
3. АНДИЖАН	37
3.1. Характеристики домохозяйств	37
3.2. Информированность о Проекте и предпочитаемые способы получения информации	40
3.3. Готовность респондентов к восстановлению системы централизованного отопления и оценка респондентами рисков Проекта	43
3.4. Приемлемость оплаты и других условий договора о модернизации системы теплоснабжения.....	49
3.5. Выводы.....	57
3.6. Рекомендации.....	60
3.7. Фотоотчёт опроса.....	62
4. САМАРКАНД.....	65
4.1. Характеристики домохозяйств.....	65
4.2. Информированность о Проекте и предпочитаемые способы получения информации	67
4.3. Готовность респондентов к восстановлению системы централизованного отопления и оценка респондентами рисков Проекта.....	71
4.4. Приемлемость оплаты и других условий договора о модернизации системы теплоснабжения.....	75
4.5. Выводы.....	83
4.6. Фотоотчёт социального опроса.....	86
5. БУХАРА.....	89
5.1. Характеристики домохозяйств	89
5.2. Информированность о Проекте и предпочитаемые способы получения информации	91
5.3. Готовность респондентов к восстановлению системы централизованного отопления и оценка респондентами рисков Проекта	95
5.4. Приемлемость оплаты и других условий договора о модернизации системы теплоснабжения.....	99
5.5. Выводы.....	106
5.6. Фотоотчет социального опроса	109

Аббревиатуры

ТСЖ	Товарищество собственников жилья
ГРП	Группа реализации проекта

Справочные данные

Курс доллара США на момент опроса: \$1 = 12420 UZS

Список таблиц

ЧИРЧИК

Таблица 2.1. Распределение респондентов по размеру домохозяйства

Таблица 2.2. Распределение домохозяйств по размеру жилья

Таблица 2.3. Распределение обследованных домохозяйств в зависимости от права собственности на занимаемую квартиру

Таблица 2.4. Информация о Проекте, которую респонденты считают очень важной

Таблица 2.5. Предпочитаемые источники информации о Проекте

Таблица 2.6. Основные каналы, по которым респонденты хотели бы получать информацию о Проекте

Таблица 2.7. Предпочитаемые способы общения с представителями организаций, ответственных за выполнение работ по восстановлению внутриквартирных систем централизованного отопления

Таблица 2.8. Представления респондентов о рисках для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы

Таблица 2.9. Готовность респондентов обеспечить беспрепятственный доступ в свою квартиру для замены труб в квартире и в шахте

Таблица 2.10. Причины, по которым респонденты не хотят обеспечить беспрепятственный доступ в свою квартиру для замены труб в квартире и в шахте

Таблица 2.11. Представления респондентов о рисках для работников строительной организации при проведении работ по восстановлению отопительной системы

Таблица 2.12. Мнение респондентов о мерах по отношению к жильцам, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире или не обеспечивают рабочим доступ в квартиру

Таблица 2.13. Мнение респондентов об обязательных и желательных пунктах договора между организацией-исполнителем работ и квартировладельцами

Таблица 2.14. Гарантии своевременного и качественного выполнения работ по восстановлению теплоснабжения, которые, по мнению респондентов, должны быть отражены в договоре между строительной организацией и владельцами квартир

Таблица 2.15. Мнение респондентов относительно сроков рассрочки по оплате радиаторов

Таблица 2.16. Предпочитаемые способы оплаты радиаторов

АНДИЖАН

Таблица 3.1. Распределение респондентов по размеру домохозяйства

Таблица 3.2. Распределение домохозяйств по размеру жилья

Таблица 3.3. Распределение обследованных домохозяйств в зависимости от права собственности на занимаемую квартиру

Таблица 3.4. Предпочитаемые источники информации о Проекте

Таблица 3.5. Основные каналы, по которым респонденты хотели бы получать информацию о Проекте

Таблица 3.6. Предпочитаемые способы общения с представителями организаций, ответственных за выполнение работ по восстановлению внутриквартирных систем централизованного отопления

Таблица 3.7. Представления респондентов о рисках для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы

Таблица 3.8. Готовность респондентов обеспечить беспрепятственный доступ в свою квартиру для замены труб в квартире и в шахте

Таблица 3.9. Представления респондентов о рисках для работников строительной организации при проведении работ по восстановлению отопительной системы

Таблица 3.10. Мнение респондентов о мерах по отношению к жильцам, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире или не обеспечивают рабочим доступ в квартиру

Таблица 3.11. Гарантии своевременного и качественного выполнения работ по восстановлению теплоснабжения, которые, по мнению респондентов, должны быть отражены в договоре между строительной организацией и владельцами квартир

Таблица 3.12. Мнения респондентов относительно сроков заключения договоров строительной организации с домохозяйствами

Таблица 3.13. Мнение респондентов относительно сроков рассрочки по оплате радиаторов

Таблица 3.14. Предпочитаемые способы оплаты радиаторов

Таблица 3.15. Причины, по которым респонденты не хотят оплачивать установку радиаторов в своей квартире

САМАРКАНД

Таблица 4.1. Распределение респондентов по размеру домохозяйства

Таблица 4.2. Распределение домохозяйств по размеру жилья

Таблица 4.3. Распределение обследованных домохозяйств в зависимости от права собственности на занимаемую квартиру

Таблица 4.4. Предпочитаемые источники информации о Проекте

Таблица 4.5. Основные каналы, по которым респонденты хотели бы получать информацию о Проекте

Таблица 4.6. Предпочитаемые способы общения с представителями организаций, ответственных за выполнение работ по восстановлению внутриквартирных систем централизованного отопления

Таблица 4.7. Представления респондентов о рисках для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы

Таблица 4.8. Готовность респондентов обеспечить беспрепятственный доступ в свою квартиру для замены труб в квартире и в шахте

Таблица 4.9. Представления респондентов о рисках для работников строительной организации при проведении работ по восстановлению отопительной системы

Таблица 4.10. Мнение респондентов о мерах по отношению к жильцам, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире или не обеспечивают рабочим доступ в квартиру

Таблица 4.11. Гарантии своевременного и качественного выполнения работ по восстановлению теплоснабжения, которые, по мнению респондентов, должны быть отражены в договоре между строительной организацией и владельцами квартир

Таблица 4.12. Мнения респондентов относительно сроков заключения договоров строительной организации с домохозяйствами

Таблица 4.13. Влияние схемы погашения стоимости радиаторов на семейный бюджет среди владельцев квартир разного размера

Таблица 4.14. Мнение респондентов относительно сроков рассрочки по оплате радиаторов

Таблица 4.15. Предпочитаемые способы оплаты радиаторов

Таблица 4.16. Причины, по которым респонденты не хотят оплачивать установку радиаторов в своей квартире

БУХАРА

Таблица 5.1. Распределение респондентов по размеру домохозяйства

Таблица 5.2. Распределение домохозяйств по размеру жилья

Таблица 5.3. Распределение обследованных домохозяйств в зависимости от права собственности на занимаемую квартиру

Таблица 5.4. Предпочитаемые источники информации о Проекте

Таблица 5.5. Основные каналы, по которым респонденты хотели бы получать информацию о Проекте

Таблица 5.6. Предпочитаемые способы общения с представителями организаций, ответственных за выполнение работ по восстановлению внутриквартирных систем централизованного отопления

Таблица 5.7. Представления респондентов о рисках для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы

Таблица 5.8. Готовность респондентов обеспечить беспрепятственный доступ в свою квартиру для замены труб в квартире и в шахте

Таблица 5.9. Представления респондентов о рисках для работников строительной организации при проведении работ по восстановлению отопительной системы

Таблица 5.10. Мнение респондентов о мерах по отношению к жильцам, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире или не обеспечивают рабочим доступ в квартиру

Таблица 5.11. Гарантии своевременного и качественного выполнения работ по восстановлению теплоснабжения, которые, по мнению респондентов, должны быть отражены в договоре между строительной организацией и владельцами квартир

Таблица 5.12. Мнения респондентов относительно сроков заключения договоров строительной организации с домохозяйствами

Таблица 5.13. Мнение респондентов относительно сроков рассрочки по оплате радиаторов

Таблица 5.14. Предпочитаемые способы оплаты радиаторов

Таблица 5.15. Причины, по которым респонденты не хотят оплачивать установку радиаторов в своей квартире

1. ВВЕДЕНИЕ

Проект «Реконструкция системы централизованного теплоснабжения и повышения энергоэффективности в городах Андижан, Чирчик, Бухара, Самарканд (ТЦ-8)» осуществляется правительством Узбекистана при поддержке Всемирного Банка. Проект направлен на повышение энергоэффективности и надежности услуг теплоснабжения, а также качества отопления и горячего водоснабжения. Целью Проекта является создание образцовой модели реконструкции системы центрального теплоснабжения в пилотных районах четырех городов для последующего внедрения в других регионах страны. Ожидаемые результаты от реализации проекта - обеспечение надежности системы теплоснабжения, а также улучшение эффективности и качества услуг теплоснабжения и горячего водоснабжения в гг. Андижан, Чирчик, Бухара и Самарканд путем обновления и модернизации основных фондов, внедрения современных экономических и энергосберегающих технологий, эффективного и рационального использования сырьевых и финансовых ресурсов.

Первоначально Проект включал два компонента:

- Компонент 1 - «Модернизация систем централизованного теплоснабжения» предусматривает инвестиции в энергоэффективность путем обновления систем производства, транспортировки и распределения тепловой энергии, включая установку ИТП в зданиях и тепловых счетчиков для целей учета потребления и биллинга. Кроме того, будут модернизированы системы газо-, электро- и водоснабжения, если это требуется для организации ЦТ
- Компонент 2 - «Поддержка в реализации и наращивание потенциала» нацелен на Министерство жилищно-коммунального обслуживания, группу реализации проекта, а также на участвующие теплоснабжающие организации и их проектные команды, товарищества собственников жилья и органы местного самоуправления

Впоследствии было принято решение о реструктуризации Проекта, на основании которого из пилотной зоны был исключен город Ташкент и добавлен новый компонент, включающий инвестиции в восстановление внутридомовых и внутриквартирных систем теплоснабжения многоквартирных жилых и общественных зданий на проектных территориях в городах Андижан, Бухара, Чирчик и Самарканд, а также сопутствующие инвестиции и услуги (проектные работы, строительный контроль и др.).

На этой фазе Проекта был проведен опрос домохозяйств на территории проектных районов. **Цель исследования** – получение расширенной информации о готовности граждан к заключению договоров на проведение строительно-монтажных работ по модернизации внутриквартирных и внутридомовых систем теплоснабжения, установки радиаторов, а также их готовность обеспечить возможность проведения работ по Проекту.

В **задачи исследования** входило изучение нескольких аспектов:

- Предпочтительные источники и каналы получения информации о Проекте
- Готовность населения нести расходы по выплата в рассрочку за установленные тепловые радиаторы
- Определение приемлемости условий оплаты и других условий по договорам
- Готовность населения предоставить доступ в квартиры для подрядных организаций для модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения
- Изучения рисков, связанных с модернизацией внутриквартирных систем теплоснабжения и влияющих на эффективность реализации Проекта.

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Исследование проводилось в январе 2024 года в Чирчике. Всего в количественном опросе приняли участие 219 респондентов из числа жителей проектного города.

Объем выборки домохозяйств составил:
Чирчик – 219 респондентов

При обработке и анализе полученных данных специальное внимание было уделено гендерным различиям и положению уязвимых (с точки зрения реализации Проекта) домохозяйств. Формат опроса не позволяет провести измерение уровня жизни и уровня бедности в проектных районах. Поэтому к числу уязвимых были отнесены те домохозяйства, которые считают, что плата за установку радиаторов в квартире окажет существенное негативное влияние на семейный бюджет.

2. ЧИРЧИК

2.1. Характеристики домохозяйств

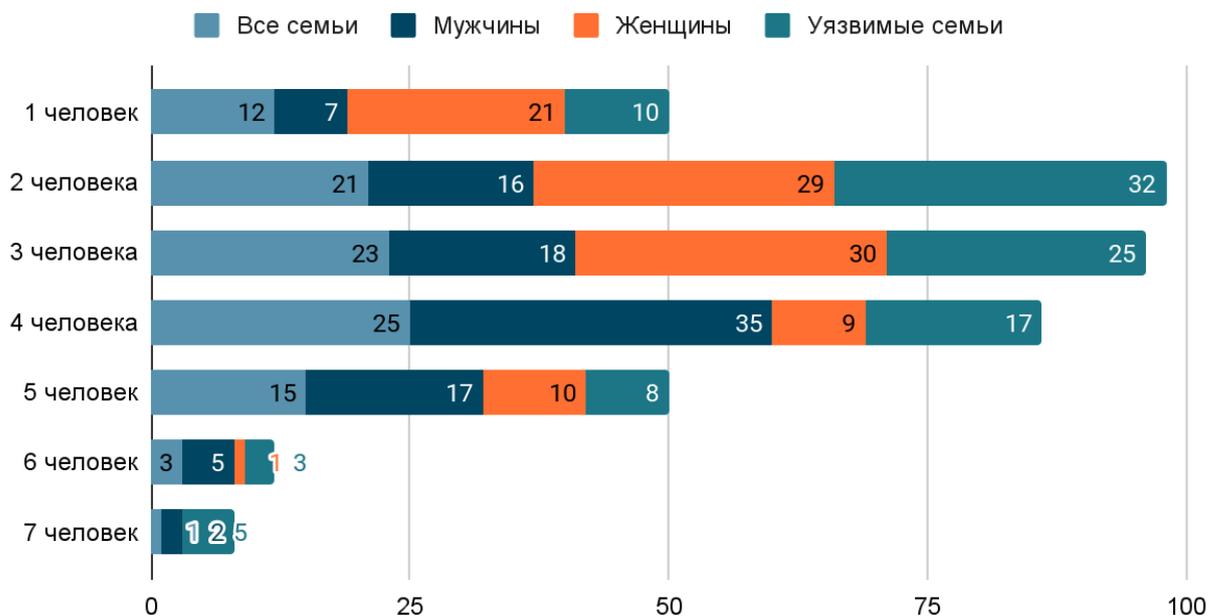
В опросе домохозяйств приняли участие респонденты из 219 домохозяйства, в состав которых входят 701 человек. Большинство респондентов составляют женщины (61%), остальные 39% - мужчины. Средний размер домохозяйств – 3,2 человека. Почти половина семей имеют в своем составе 3-4 человека, треть семей – 1-2 человек, большие семьи (5 и более человек) составляют 19%.

Большинство опрошенных домохозяйств (60%) возглавляют мужчины, более трети (39%) – женщины. Домохозяйства, возглавляемые женщинами, ожидаемо меньше, чем семьи, где глава мужчина (в среднем 2,6 и 3,6 человек соответственно). В выборке половина домохозяйств с женщиной-главой состоят из 1-2 человек, и совсем нет семей размером более 6 человек. Уязвимые семьи по размеру не отличаются от средних домохозяйств в выборке. Среди них небольшие семьи (1-2 человека) составляют более 40%, половина семей – от 3 до 5 человек. Доля больших семей (6-7 человек) среди уязвимых домохозяйств в два раза больше, чем в среднем по выборке – 8% (таблица 2.1).

Таблица 2.1. Распределение респондентов по размеру домохозяйства

	Все семьи n=219		Мужчины n=132		Женщины n=87		Уязвимые семьи n=40	
Средний размер семьи, чел	3,2		3,6		2,6		3,2	
В т.ч.	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
1 человек	27	12	9	7	18	21	4	10
2 человека	46	21	21	16	25	29	13	32
3 человека	50	23	24	18	26	30	10	25
4 человека	54	25	46	35	8	9	7	17
5 человек	32	15	23	17	9	10	3	8
6 человек	7	3	6	5	1	1	1	3
7 человек	3	1	3	2	-	-	2	5

Размер домохозяйства, %



Большинство обследованных семей (98%) живут в небольших 1-3-комнатных квартирах (таблица 2.2). Домохозяйства, возглавляемые женщинами, гораздо чаще мужчин занимают однокомнатные квартиры и заметно реже двух- и трехкомнатные. Жилищные условия уязвимых семей также хуже, чем в среднем по выборке – почти три четверти из них проживают в 1-2-комнатных квартирах, в том числе две трети – в 2-комнатных.

Таблица 2.2. Распределение домохозяйств по размеру жилья

Количество жилых комнат	Все семьи n=219		Мужчины n=132		Женщины n=87		Уязвимые семьи n=40	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
В т.ч.								
1	33	15	12	9	21	24	3	8
2	118	54	77	58	41	47	26	65
3	64	29	41	31	23	27	9	22
4	4	2	2	2	2	2	2	5

Количество жилых комнат, %



82% домохозяйств являются собственниками жилья (в том числе 77% домохозяйств с главами-мужчинами и 90% домохозяйств с главами-женщинами). В то же время 18% опрошенных (включая 23% глав домохозяйств мужчин и 10% женщин) не имеют прав собственности на жилье, это либо арендаторы, либо собственником является родственник, проживающий в другом месте. Среди уязвимых семей арендаторы составляют 3%, остальные являются собственниками жилья (таблица 2.3).

Таблица 2.3. Распределение обследованных домохозяйств в зависимости от права собственности на занимаемую квартиру

	Все семьи n=219		Мужчины n=132		Женщины n=87		Уязвимые семьи n=40	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
В т.ч.								
Собственник квартиры проживает в квартире	180	82	102	77	78	90	39	97
Собственник квартиры (родственник) проживает по другому адресу	8	4	7	5	1	1	-	-
Семья арендует квартиру	31	14	23	18	8	9	1	3

В ходе опроса измерение уровня бедности не проводилось. В качестве критерия уязвимости с точки зрения Проекта была использована самооценка домохозяйств, которые считают, что предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку в значительной степени негативно повлияет на бюджет семьи. Таких семей в выборке оказалось 18% (40 домохозяйств).

2.2. Информированность о Проекте и предпочитаемые способы получения информации

Большинство респондентов считают себя хорошо информированными о том, какие работы будут проводиться в их доме и какое оборудование (трубы в квартире и в шахте, радиаторы) будет установлено (81%). Нет различий в ответах женщин и мужчин по этому вопросу, а среди уязвимых домохозяйств уровень информированности о работах по Проекту составляет 95%. В то же время только 66% опрошенных (в том числе 83% среди уязвимых семей) осведомлены о том, куда можно обратиться за информацией или с обращением (жалобой) в связи с проведением работ по восстановлению внутриквартирной системы отопления, и лишь 56% (в том числе 78% среди уязвимых семей) имеют представление о том, сколько им придется платить за отопление, когда дом будет подключен к системе централизованного отопления. При этом по вопросам жалоб, обращений и стоимости централизованного отопления респонденты-женщины считают себя несколько более информированными, чем мужчины.

Наиболее важная с точки зрения респондентов информация о Проекте, которую они хотели бы получать, представлена в таблице 2.4.

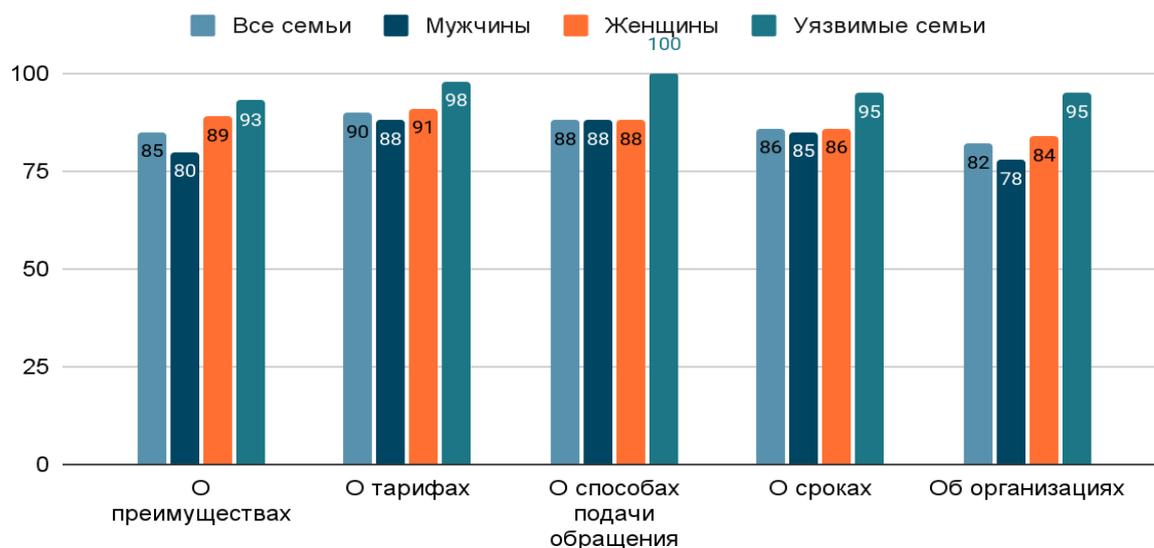
Таблица 2.4. Информация о Проекте, которую респонденты считают очень важной

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов

В т.ч.	Все семьи n=219		Мужчины n=86		Женщины n=133		Уязвимые семьи n=40	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
О преимуществах системы централизованного теплоснабжения	187	85	69	80	118	89	37	93
О тарифах и стоимости отопления и горячего водоснабжения	197	90	76	88	121	91	39	98
О способах подачи жалобы или обращения в связи с проведением работ по восстановлению системы централизованного теплоснабжения	193	88	76	88	117	88	40	100
О сроках проведения мероприятий по восстановлению внутридомовой и внутриквартирной системы отопления	188	86	73	85	115	86	38	95
Об организациях, которые будут осуществлять работы по восстановлению внутридомовой\внутриквартирной системы отопления	179	82	67	78	112	84	38	95

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Важность информации о проекте, %



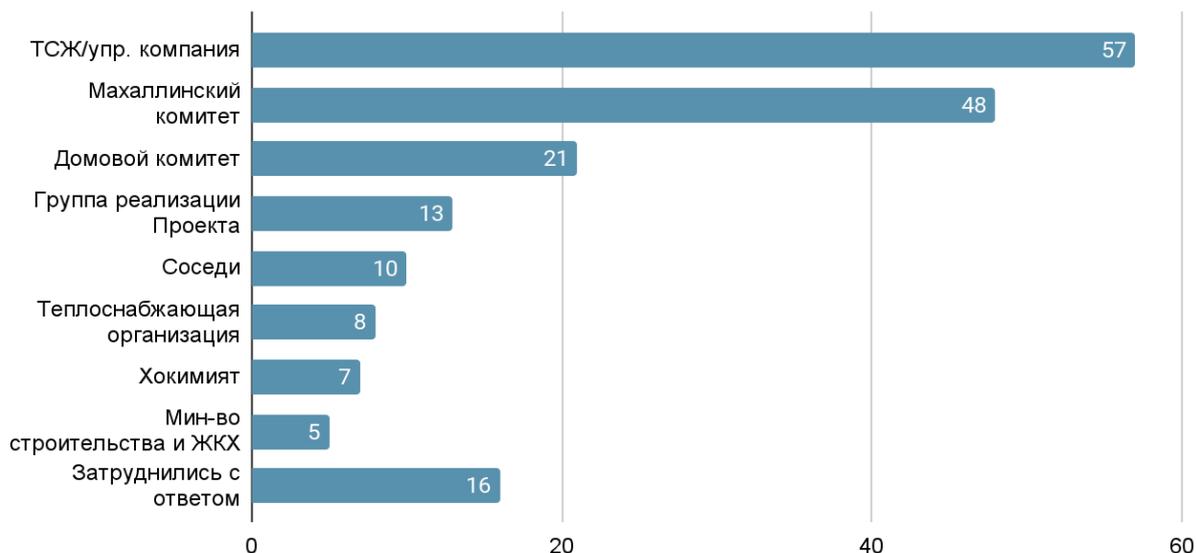
Наиболее предпочитаемые источники информации о восстановлении внутриквартирной системы отопления – ТСЖ/управляющая компания и махаллинский комитет, причем уязвимые семьи отдают предпочтение махалле. Менее предпочтительны домовый комитет (особенно для мужчин-респондентов), ГРП Проекта и соседи. Лишь немногие респонденты хотели бы получать информацию от теплоснабжающей организации, хокимията и Министерства строительства и ЖКХ (таблица 2.5).

Таблица 2.5. Предпочитаемые источники информации о Проекте

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов

В т.ч.	Все семьи n=219		Мужчины n=86		Женщины n=133		Уязвимые семьи n=40	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Председатель ТСЖ/управляющей компании	124	57	49	57	75	56	22	55
Председатель махаллинского комитета	105	48	41	48	64	48	30	75
Домовой комитет	45	21	14	16	31	23	3	8
Представители группы реализации Проекта	29	13	12	14	17	13	2	5
Соседи	21	10	7	8	14	11	3	8
Представители теплоснабжающей организации	18	8	9	10	9	7	4	10
Представители хокимията	16	7	7	8	9	7	2	5
Представители Министерства строительства и ЖКХ	11	5	7	8	4	3	2	5
Затруднились с ответом	16	7	9	10	7	5	-	-

Предпочтительные источники информации о проекте, %

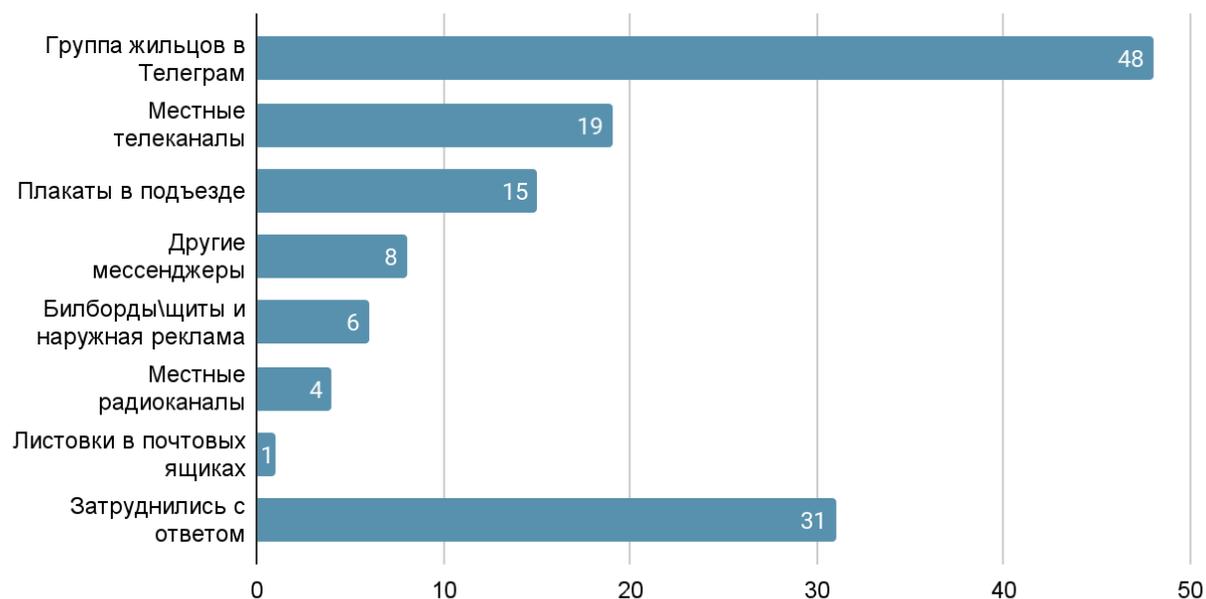


Основной канал получения информации о проводимых работах по восстановлению внутриквартирной системы отопления в доме, который удобен для большинства опрошенных, особенно для женщин и уязвимых семей – чат в Телеграм. Довольно много респондентов назвали местные телеканалы и объявления-плакаты в подъездах. Другие каналы распространения информации (билборды, местное радио, почтовые ящики) менее популярны в качестве каналов распространения информации (таблица 2.6).

Таблица 2.6. Основные каналы, по которым респонденты хотели бы получать информацию о Проекте
*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

	Все семьи n=219		Мужчины n=86		Женщины n=133		Уязвимые семьи n=40	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
В т.ч.								
Группа жильцов в Телеграм	105	48	43	50	62	47	19	48
Местные телеканалы	42	19	14	16	28	21	7	18
Плакаты в подъезде	33	15	16	19	17	13	8	20
Другие мессенджеры (Вотсап, Вайбер, ФБ, ВК)	18	8	7	8	11	8	1	3
Билборды/щиты и наружная реклама	13	6	6	7	7	5	4	10
Местные радиоканалы	8	4	3	3	5	4	3	8
Листовки в почтовых ящиках	3	1	-	-	3	2	-	-
Затруднились с ответом	67	31	25	29	42	32	13	33

Основные каналы информирования, %



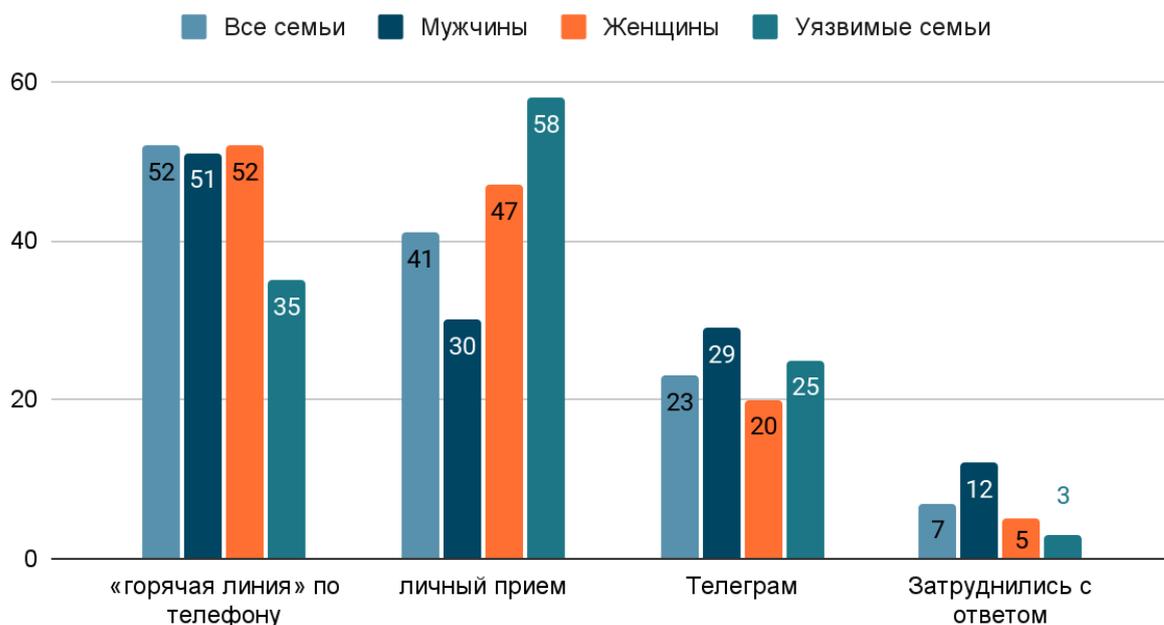
Опрос показал, что жители воспринимают ТГ-канал только как источник информации, но не как возможность получить обратную связь от компетентных инстанций по актуальным вопросам и проблемам, связанным с восстановлением централизованного теплоснабжения. Поэтому респонденты предпочитают личное общение с представителями организаций, ответственными за выполнение работ, либо на очном приеме (особенно женщины и уязвимые семьи), либо по телефону (таблица 2.7).

Таблица 2.7. Предпочитаемые источники информации о работе Теплоэнерго

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

В т.ч.	Все семьи n=219		Мужчины n=86		Женщины n=133		уязвимые семьи n=40	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
«Горячая линия» по телефону	113	52	44	51	69	52	14	35
Личный прием	89	41	26	30	63	47	23	58
Телеграм	51	23	25	29	26	20	10	25
Затруднились с ответом	16	7	10	12	6	5	1	3

Способ общения с представителями, %



2.3. Готовность респондентов к восстановлению системы централизованного отопления и оценка респондентами рисков Проекта

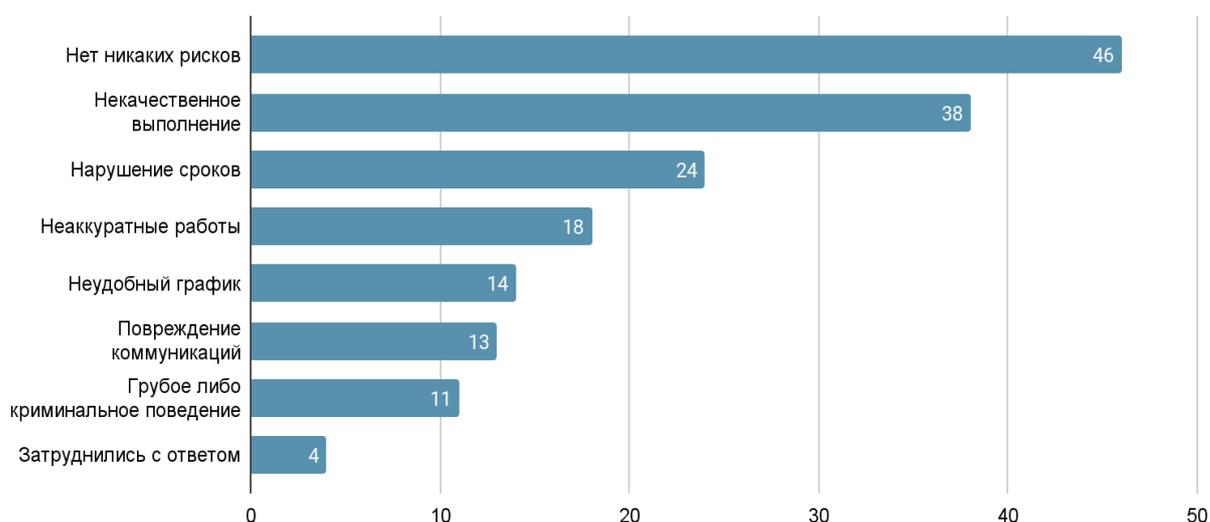
В целом жители проектных районов Чирчика позитивно оценивают действия в рамках Проекта – 80% опрошенных мужчин и женщин считают, что установка радиаторов улучшит режим отопления в квартирах, а среди уязвимых групп этот показатель достигает 88%. Вместе с тем каждый второй респондент считает, что существует ряд рисков для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы (таблица 2.8). Основные риски, которые называли респонденты – некачественное и неаккуратное проведение работ и затягивание сроков выполнения работ. Среди других рисков назывались неудобства для жителей, связанные с графиком работ и повреждением коммунальных коммуникаций (водоснабжение, электричество, телефонная связь и др.). Женщины-главы домохозяйств и представители уязвимых семей гораздо чаще опасаются возможных рисков, особенно в отношении качества работ по Проекту.

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 2.8. Представления респондентов о рисках для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы
*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

В т.ч.	Все семьи n=219		Мужчины n=132		Женщины n=87		Уязвимые семьи n=40	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Нет никаких рисков	101	46	71	54	30	34	13	33
Некачественное выполнение работ	84	38	44	33	40	46	19	48
Нарушение сроков проведения работ	52	24	31	23	21	24	16	40
Неаккуратное проведение работ, приводящее к порче имущества и состояния квартиры	39	18	22	17	17	20	4	10
Неудобный график проведения работ, нарушение привычного образа жизни семьи	30	14	17	13	13	15	5	13
Повреждение коммуникаций в доме	28	13	16	12	12	14	3	8
Невежливое, грубое, бестактное либо криминальное поведение работников строительной организации	23	11	13	10	10	11	2	5
Затруднились с ответом	9	4	6	5	3	3	1	3

Риски для собственников жилья и их семей, %



Несмотря на опасения, более 90% опрошенных готовы предоставить рабочим беспрепятственный доступ в свою квартиру для проведения необходимых работ. В то же время каждый третий респондент (34%) хотел бы, чтобы работы по восстановлению

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

отопления проводились по графику в строго определенное время. Такие требования в большей степени свойственны женщинам-главам домохозяйств и особенно респондентам из уязвимых семей (таблица 2.9).

Таблица 2.9. Готовность респондентов обеспечить беспрепятственный доступ в свою квартиру для замены труб в квартире и в шахте

*Информация о домохозяйствах не готовых предоставить доступ в свои квартиры приведены в стр. 36)

В т.ч.	Все семьи n=219		Мужчины n=132		Женщины n=87		Уязвимые семьи n=40	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Готовы предоставить беспрепятственный доступ рабочим в свою квартиру в любое время	130	60	84	64	46	53	17	42
Готовы предоставить доступ рабочим в свою квартиру, но в строго определенное время	75	34	40	30	35	40	21	53
Не готовы предоставить доступ рабочим в свою квартиру	14	6	8	6	6	7	2	5

Готовность обеспечить доступ в квартиру, %



Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

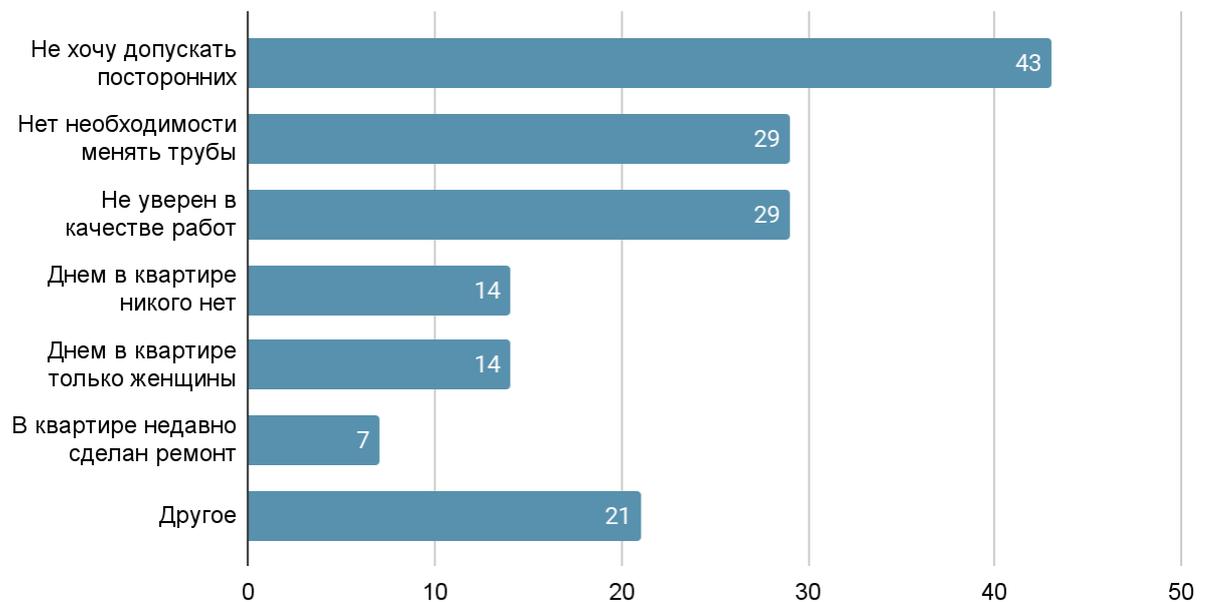
Между тем опрос показал, что 6% опрошенных не хотят предоставить свою квартиру для проведения необходимых работ. Среди женщин-глав домохозяйств таких респондентов 7%, среди уязвимых семей – 5%. Основные причины – респонденты не желают впускать в квартиру посторонних людей, или не видят необходимости проведения работ по восстановлению отопительной системы и сомневаются, что работы будут проведены качественно и квалифицированно. Среди других причин назывались – отсутствие в квартире жильцов в дневное время и опасение, что во время работ квартира будет повреждена (таблица 2.10).

Таблица 2.10. Причины, по которым респонденты не хотят обеспечить беспрепятственный доступ в свою квартиру для замены труб в квартире и в шахте

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов

В т.ч.	Все семьи n=14		Мужчины n=8		Женщины n=6		Уязвимые семьи n=2	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Нет необходимости менять трубы в квартире\в шахте, там все в порядке	4	29	2	25	2	33	1	50
Не уверен, что работы в квартире\в шахте будут выполнены квалифицированно и качественно	4	29	2	25	2	33	1	50
Днем в квартире никого нет, никто не может остаться в квартире с рабочими	2	14	1	13	1	17	-	-
Днем в квартире есть только женщины, поэтому не хочу, чтобы в квартире находились посторонние мужчины	2	14	1	13	1	17	-	-
В квартире недавно сделан ремонт, который будет испорчен	1	7	-	-	1	17	-	-
Не хочу, чтобы в квартире находились посторонние люди	6	43	3	38	3	50	-	-
Другое	3	21	1	13	2	33	-	-

Причины, почему не готовы обеспечить доступ в квартиру, %



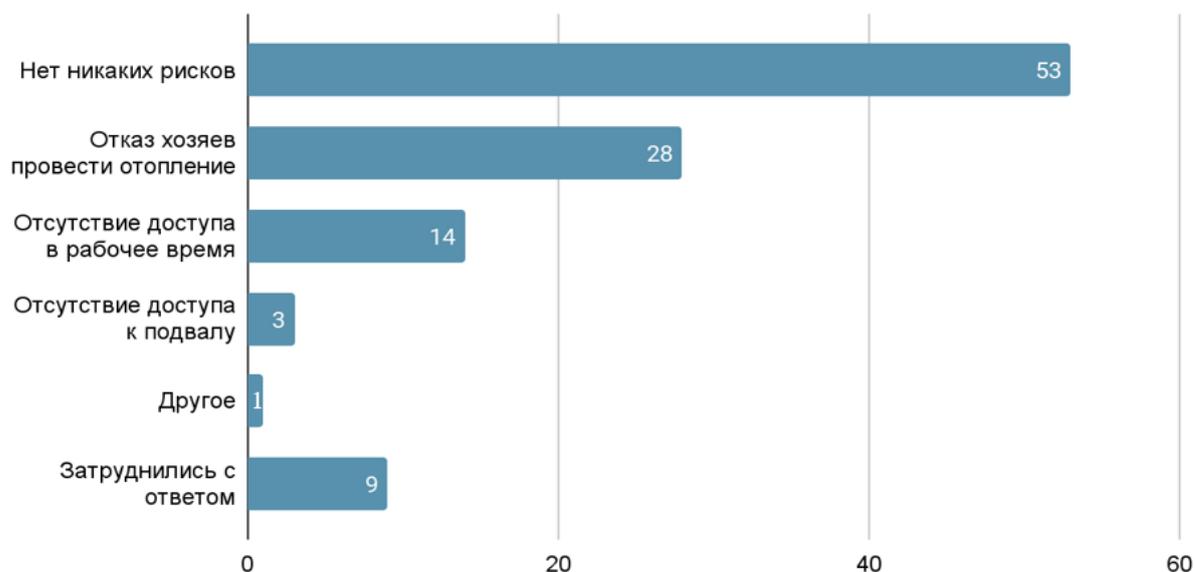
Большинство опрошенных (54%) считают, что для строительной организации нет никаких рисков при проведении работ по восстановлению отопительной системы, и каждый десятый респондент не имеет мнения по этому вопросу. Однако 37% респондентов, в том числе 43% женщин-глав домохозяйства и 62% респондентов из уязвимых семей такие риски видят. В первую очередь это отказ хозяев и пользователей некоторых квартир от проведения централизованного отопления в своем жилье и отказ обеспечить доступ в жилые помещения и домовые подвалы для проведения работ (таблица 2.11).

Таблица 2.11. Представления респондентов о рисках для работников строительной организации при проведении работ по восстановлению отопительной системы

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов

	Все семьи n=219		Мужчины n=132		Женщины n=87		Уязвимые семьи n=40	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
В т.ч.								
Нет никаких рисков	117	53	79	60	38	44	14	35
Отказ отдельных домохозяйств проводить централизованное отопление в своих квартирах	61	28	37	28	24	28	20	50
Отсутствие доступа к отдельным квартирам в рабочее время	30	14	16	12	14	16	6	15
Отсутствие доступа к подвалу в доме	6	3	5	4	1	1	1	3
Другое	2	1	-	-	2	2	-	-
Затруднились с ответом	20	9	8	6	12	14	1	3

Риски для работников строительных организаций, %

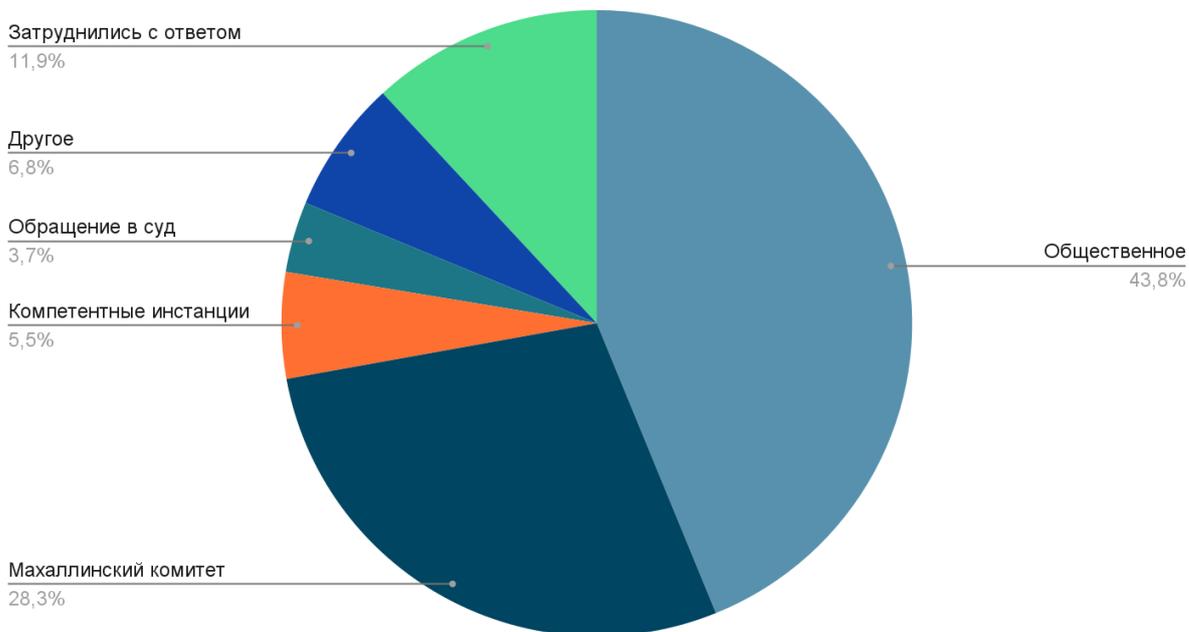


В ходе опроса изучалось мнение респондентов о том, какие меры должны приниматься по отношению к тем квартировладельцам, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире и не намерены обеспечить доступ рабочим в квартиру. При этом варианты ответов не зачитывались, респонденты называли их самостоятельно. Большинство опрошенных не склонны к применению жестких административных мер по отношению к тем соседям, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире и не намерены обеспечить доступ рабочим в квартиру. Для таких жильцов в основном предлагаются меры общественного воздействия и убеждения на общих собраниях жильцов или в махаллинском комитете. При этом женщины и уязвимые семьи на махаллинский комитет полагаются чаще, чем на общедомовые собрания. Менее 10% опрошенных предлагают в таких случаях решать проблему в административном порядке через соответствующие инстанции или в суде (таблица 2.12).

Таблица 2.12. Мнение респондентов о мерах по отношению к жильцам, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире или не обеспечивают рабочим доступ в квартиру

В т.ч.	Все семьи n=219		Мужчины n=132		Женщины n=87		Уязвимые семьи n=40	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Меры общественного воздействия, убеждения на общем собрании жильцов дома	96	44	71	54	25	29	13	32
Меры общественного воздействия через махаллинский комитет	62	28	36	27	26	30	19	47
Обращение в компетентные инстанции	12	5	3	2	9	10	4	10
Обращение в суд	8	4	3	2	5	6	1	3
Другое	15	7	8	6	7	8	-	-
Затруднились с ответом	26	12	11	9	15	17	3	8

Меры воздействия



Около 7% опрошенных уверены, что никакие меры воздействия не могут быть эффективными, если человек отказывается проводить отопление у себя в доме. 12% респондентов не знают, какие меры нужно предпринять, если квартировладельцы не согласны предоставить рабочим доступ в свои квартиры для проведения необходимых работ.

2.4. Приемлемость оплаты и других условий договора о модернизации системы теплоснабжения

В ходе опроса респондентам было разъяснено, что с каждым владельцем квартиры будет заключен договор, который зафиксирует обязательства организации-исполнителя работ и квартировладельцев. Участники опроса назвали ряд пунктов, которые, по их мнению, должны быть отражены в договоре в обязательном порядке. В первую очередь это те пункты, которые призваны обеспечить надлежащее качество работ (гарантийные обязательства, другие обязательства и права исполнителей и жильцов, а также штрафные санкции в случае ненадлежащего качества работ). Немаловажное значение для респондентов имеют вопросы оплаты (график и другие условия платежей, стоимость работ и др.). также большинство респондентов хотели бы, чтобы в договоре были установлен график выполнения работ по Проекту. Среди других предложений по содержанию договора можно назвать требование экологического сертифицирования работ и подготовка текста договора на двух языках, узбекском и русском (таблица 2.13).

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 2.13. Мнение респондентов об обязательных и желательных пунктах договора между организацией-исполнителем работ и квартировладельцами

	Все семьи n=219		Мужчины n=132		Женщины n=87		Уязвимые семьи n=40	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Гарантийные обязательства по обеспечению качества и соблюдению сроков проведения работ								
Обязательно	186	85	112	85	74	85	39	98
Желательно	8	4	5	4	3	3	-	-
Права и обязанности организации-исполнителя и квартировладельцев								
Обязательно	185	84	109	83	76	87	37	93
Желательно	14	6	12	9	2	2	3	8
Начало оплаты работ только после составления акта приемки выполненных работ								
Обязательно	183	84	108	82	75	86	38	95
Желательно	11	5	8	6	3	3	2	5
Стоимость радиаторов								
Обязательно	181	83	109	83	72	83	38	95
Желательно	6	3	4	3	2	2	1	3
Приостановка выплат жильцов по договору до тех пор, пока не будет восстановлена нормальная работа отопительной системы с соответственным увеличением сроков рассрочки								
Обязательно	180	82	105	80	75	86	39	98
Желательно	12	5	9	7	3	3	-	-
График оплаты работ, другие условия погашения стоимости радиаторов								
Обязательно	178	81	104	79	74	85	37	93
Желательно	7	3	7	5	-	-	1	3
График (начало и окончание) работ								
Обязательно	168	77	97	73	71	82	38	95
Желательно	18	8	12	9	6	7	2	5
Возможность погашения стоимости работ досрочно								
Обязательно	163	74	99	75	64	74	37	93
Желательно	23	11	12	9	11	13	2	5
Штрафные санкции для каждой стороны договора в случае нарушения условий договора								
Обязательно	157	72	92	70	65	75	36	90
Желательно	29	13	21	16	8	9	4	10

Из таблицы 2.13 видно, что гарантийные обязательства исполнителей работ по обеспечению качества предоставляемых услуг по теплоснабжению респонденты считают одним из важнейших пунктов договора с потребителями этих услуг. В ходе опроса респонденты высказали мнение относительно того, какие гарантии должны быть предоставлены жителям и найти свое отражение в договоре между строительной организацией и квартировладельцами. Большинство опрошенных считают, что акт приемки работ должен быть составлен только после удовлетворительных результатов предварительных испытаний системы теплоснабжения. При этом договор должен предусматривать устранение дефектов, допущенных по вине строительной организации, за счет исполнителя в течение гарантийного срока. Почти половина опрошенных считает, что в договор должны быть включены штрафные санкции в отношении строительной организации в случае, если она нарушит любое условие договора. Более трети опрошенных предлагают также ввести штрафы для недобросовестных квартировладельцев в случае нарушения ими договорных обязательств. Нет значимых различий между главами домохозяйств разного пола. В то же время требования к обеспечению гарантий среди представителей уязвимых семей заметно мягче, чем в среднем по выборке (таблица 2.14).

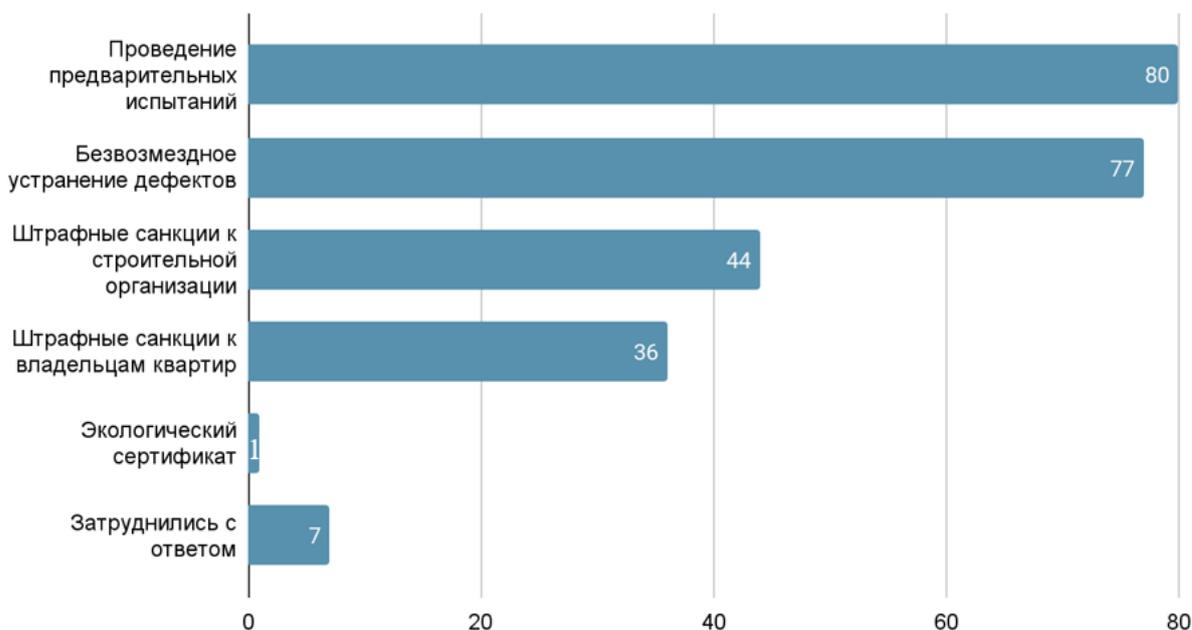
Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 2.14. Гарантии своевременного и качественного выполнения работ по восстановлению теплоснабжения, которые, по мнению респондентов, должны быть отражены в договоре между строительной организацией и владельцами квартир

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов

В т.ч.	Все семьи n=219		Мужчины n=132		Женщины n=87		Уязвимые семьи n=40	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Проведение предварительных испытаний системы теплоснабжения перед актом приемки работ	176	80	106	80	70	80	31	78
Безвозмездное устранение допущенных дефектов при исполнении договора по вине строительной организации в течение гарантийного срока	168	77	101	77	67	77	28	70
Штрафные санкции в случае нарушения строительной организацией сроков выполнения работ и других условий договора	96	44	54	41	42	48	13	33
Штрафные санкции в случае нарушения владельцами квартир условий договора, включая своевременную оплату работ	78	36	50	38	28	32	10	25
Экологический сертификат	1	1	1	1	-	-	-	-
Затруднились с ответом	15	7	7	5	8	9	1	3

Гарантии должны быть отражены в договоре, %



Мнения респондентов относительно сроков заключения договоров строительной организации с домохозяйствами разделились почти поровну: 37% считают, что такие договоры нужно заключать до начала строительных работ (в том числе 58% среди уязвимых семей), 38% думают, что договоры должны быть заключены после окончания строительных работ (в том числе 35% среди уязвимых семей), 11% считают, что сроки заключения договора не имеют значения, 14% не имеют мнения по этому вопросу (в том числе 2% среди уязвимых семей). Нет значимых различий в ответах глав домохозяйств мужчин и женщин.

В ходе опроса изучалось мнение населения проектных районов относительно размера и других условий оплаты работ по Проекту. До сведения жителей было доведено, что оплата работ по монтажу труб будет осуществляться из средств государства, но установка радиаторов в квартирах будет осуществляться за счет квартировладельцев. Выплаты начнутся после завершения всех строительно-монтажных работ, предоплата не взимается. Примерная сумма договора по установке радиаторов для квартир разного размера составит:

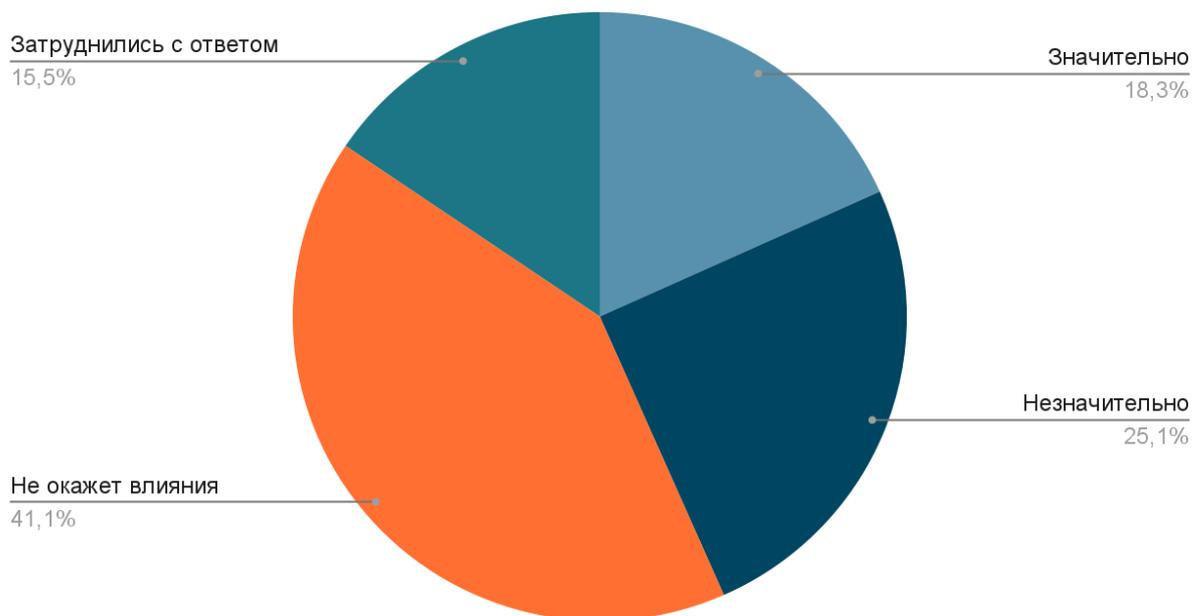
- для 1-комнатной квартиры 1,2 млн сум
- для 2-комнатной квартиры 1,8 млн сум
- для 3-комнатной квартиры 2,4 млн сум
- для 4-комнатной квартиры 3 млн сум

Респондентов уведомили, что Проект предусматривает возможность оплаты стоимости радиаторов на условиях беспроцентной рассрочки в течение 5 лет. Примерная сумма ежемесячных платежей в рассрочку для квартир разного размера составит:

- для 1-комнатной квартиры 20 тыс. сум
- для 2-комнатной квартиры 30 тыс. сум
- для 3-комнатной квартиры 40 тыс. сум
- для 4-комнатной квартиры 50 тыс. сум

Респондентов просили оценить, насколько предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку повлияет на бюджет их семьи. Большинство опрошенных (80% глав домохозяйств мужчин и женщин и 88% респондентов из уязвимых семей) согласились с тем, что плата в рассрочку за установленные радиаторы является для жильцов удобным способом покрытия расходов. В то же время 43% респондентов отметили, что предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку окажет негативное влияние на семейных бюджет, причем 18% сказали, что это влияние будет значительным.

Влияние рассрочки на бюджет семьи



Вопреки ожиданиям негативные оценки респондентов не связаны с большим размером квартиры, скорее наоборот, чаще других о значительных затруднениях с оплатой радиаторов говорили обладатели 2-комнатных квартир. Если иметь в виду, что именно в таких квартирах проживают одинокие матери с детьми и одинокие пожилые граждане, то есть основания полагать, что этой категории квартировладельцев потребуется помощь при оплате радиаторов. Следует подчеркнуть, что абсолютное большинство опрошенных (89%, в том числе 91% мужчин, 86% женщин и 93% представителей уязвимых семей) считают справедливым, если малообеспеченные и другие социально уязвимые домохозяйства будут освобождены от платы за установку радиаторов в квартире.

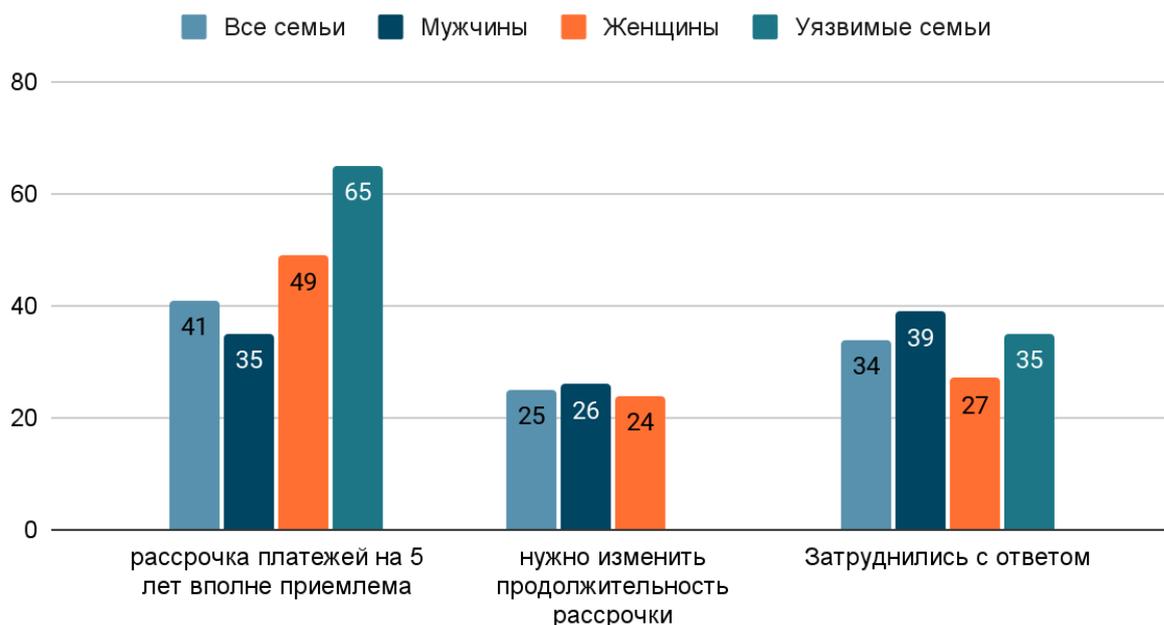
Что касается сроков рассрочки, то менее половины опрошенных считают 5-летний срок приемлемым, а среди уязвимых семей таких респондентов 65% (таблица 2.15). Треть респондентов не имеют мнения относительно сроков рассрочки, но каждый четвертый респондент считает, что рассрочка должна быть менее продолжительной и в среднем составлять 3 года.

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 2.15. Мнение респондентов относительно сроков рассрочки по оплате радиаторов

В т.ч.	Все семьи n=219		Мужчины n=132		Женщины n=87		Уязвимые семьи n=40	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Рассрочка платежей на 5 лет вполне приемлема	89	41	46	35	43	49	26	65
Нужно изменить продолжительность рассрочки	55	25	34	26	21	24	-	-
Затруднились с ответом	75	34	52	39	23	27	14	35

Оценка продолжительности рассрочки, %



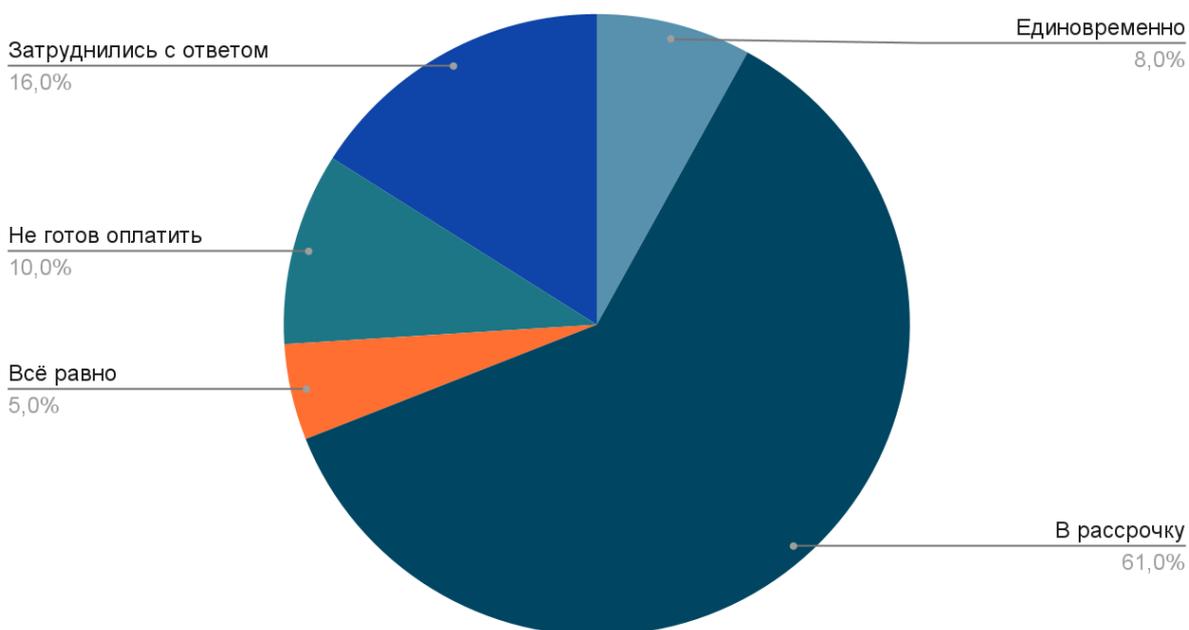
В ходе опроса респонденты продемонстрировали высокий уровень готовности оплачивать установку радиаторов в своих квартирах – 74% согласны нести расходы по проведению централизованного отопления в своем жилье, но каждый десятый респондент не готов к таким затратам (таблица 2.16). Нет никаких различий в ответах глав домохозяйств мужчин и женщин по вопросу об оплате радиаторов.

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 2.16. Мнение респондентов относительно сроков рассрочки по оплате радиаторов

В т.ч.	Все семьи n=219		Мужчины n=132		Женщины n=87		Уязвимые семьи n=40	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Готовы оплатить радиаторы, но только единовременно	18	8	12	9	6	7	1	3
Готовы оплатить радиаторы, но только в рассрочку	134	61	80	61	54	62	27	68
Готовы оплатить радиаторы на любых условиях, единовременно или в рассрочку	10	5	8	6	2	2	2	5
Не готовы оплатить радиаторы ни единовременно, ни в рассрочку	23	10	14	10	9	10	5	12
Затруднились с ответом	34	16	18	14	16	19	5	12

Готовность нести расходы



В выборке 23 человека, которые не хотят платить за установку радиаторов в квартире. Среди них 9 домохозяйств возглавляют женщины, и 5 домохозяйств относятся к уязвимым семьям. Основная причина, по которой респонденты отказываются платить за установку радиаторов (14 человек) – отсутствие необходимости в централизованном

отоплении, поскольку квартира отапливается другим способом, который устраивает хозяев. Лишь 5 человек ответили, что не имеют средств на оплату радиаторов. Еще 4 респондента сказали, что уже приобрели радиаторы самостоятельно и готовы подключиться к централизованному отоплению. Примечательно, что среди тех 14% респондентов, которые арендуют квартиру и не являются собственниками жилья, не оказалось никого, кто отказывается платить за установку радиаторов. Вероятно, у них есть договоренность с хозяевами арендуемой квартиры, однако этот вопрос нуждается в дополнительном изучении.

В ходе опроса у респондентов спрашивали, считают ли они допустимым и на сколько процентов увеличение стоимости работ по договору без дополнительного соглашения в случае, если во время проведения работ по восстановлению внутриквартирного отопления возникнут непредвиденные ситуации и потребуются увеличить стоимость работ. Большинство опрошенных считают недопустимым изменение условий договора и увеличение стоимости работ ни по каким причинам. 11% опрошенных не имеют мнения по этому вопросу. И только 17 человек в выборке считают возможным повышение стоимости работ без заключения дополнительного соглашения. Трое из них допускают повышение стоимости договора не более чем на 10%, еще трое – на 20%, двое – на 40%, один человек - на 15%, остальные восемь респондентов не смогли назвать допустимый предел повышения стоимости договора.

2.5. Выводы

1. Уровень информированности о Проекте среди жителей проектных районов г.Чирчика весьма высок (81%). В то же время около трети бенефициаров Проекта по-прежнему не владеют важной информацией о том, куда можно обратиться за информацией или с жалобой в связи с проведением работ по восстановлению внутриквартирной системы отопления. Почти половина респондентов не осведомлены об условиях оплаты централизованного отопления.
2. Большинство опрошенных (85-95%) нуждаются в следующей информации:
 - об организациях, которые будут осуществлять работы по восстановлению внутридомовой\ внутриквартирной системы отопления
 - о тарифах и стоимости отопления и горячего водоснабжения
 - о способах подачи жалобы или обращения в связи с проведением работ по восстановлению системы централизованного теплоснабжения
 - о сроках проведения мероприятий по восстановлению внутридомовой и внутриквартирной системы отопления
3. Наиболее предпочитаемые источники информации о восстановлении внутриквартирной системы отопления:
 - ТСЖ\управляющая компания
 - махаллинский комитет
 - домовой комитет
4. Основные каналы получения информации о проводимых работах по восстановлению внутриквартирной системы отопления в доме:
 - чат в Телеграм
 - местные телеканалы
 - объявления-плакаты в подъездах
5. В то же время жители не воспринимают ТГ-канал как возможность получить обратную связь от компетентных инстанций по актуальным вопросам и проблемам, связанным с восстановлением централизованного теплоснабжения, и предпочитают личное общение с представителями организаций, ответственными за выполнение работ, на очном приеме либо по телефону
6. 80% опрошенных мужчин и женщин и 88% среди уязвимых групп позитивно оценивают действия в рамках Проекта и считают, что установка радиаторов улучшит режим отопления в квартирах
7. Половина респондентов считает, что существует ряд рисков для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы:
 - некачественное и неаккуратное проведение работ и затягивание сроков выполнения работ
 - неудобства для жителей, связанные с графиком работ
 - повреждение коммунальных коммуникаций (водоснабжение, электричество, телефонная связь и др.)
8. Более 90% опрошенных готовы предоставить рабочим беспрепятственный доступ в свою квартиру для проведения необходимых работ, однако 34% хотели бы, чтобы работы по восстановлению отопления проводились по графику в строго определенное время
9. 6% опрошенных не хотят предоставить свою квартиру для проведения необходимых работ. Основные причины:
 - нет необходимости проведения работ по восстановлению отопительной системы

- работы будут проведены некачественно и с нарушением сроков
 - отсутствие в квартире жильцов в дневное время
 - нежелание впускать в квартиру посторонних людей
10. 45% респондентов, в том числе 68% респондентов из уязвимых семей назвали риски для строительной организации при проведении работ по восстановлению отопительной системы:
- отказ хозяев и пользователей некоторых квартир от проведения централизованного отопления в своем жилье
 - отказ обеспечить доступ в жилые помещения и домовые подвалы для проведения работ
11. Для жильцов, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире и не намерены обеспечить доступ рабочим в квартиру, предлагаются меры общественного воздействия и убеждения на общих собраниях жильцов или в махаллинском комитете. Менее 10% опрошенных предлагают в таких случаях решать проблему в административном порядке через милицию или суд
12. 37% считают, что договоры строительной организации с домохозяйствами нужно заключать до начала строительных работ, 37% думают, что договоры должны быть заключены после окончания строительных работ, 11% считают, что сроки заключения договора не имеют значения, 14% не имеют мнения по этому вопросу
13. 72-80% респондентов назвали обязательные пункты договора между организацией-исполнителем работ и квартировладельцами:
- График (начало и окончание) работ
 - Гарантийные обязательства по обеспечению качества и соблюдению сроков проведения работ
 - Права и обязанности организации-исполнителя и квартировладельцев
 - Штрафные санкции для каждой стороны договора в случае нарушения условий договора
 - Начало оплаты работ только после составления акта приемки выполненных работ
 - Стоимость радиаторов, график оплаты работ, другие условия погашения стоимости радиаторов
 - Возможность погашения стоимости работ досрочно
 - Приостановка выплат жильцов по договору до тех пор, пока не будет восстановлена нормальная работа отопительной системы с соответственным увеличением сроков рассрочки
14. 81% опрошенных считают недопустимым изменение условий договора и увеличение стоимости работ ни по каким причинам. 11% не имеют мнения по этому вопросу. И только 17 человек в выборке считают возможным повышение стоимости работ без заключения дополнительного соглашения. Допускают повышение стоимости договора:
- на 10% - 3 человека
 - на 15% - 1 человек
 - на 20% - 3 человека
 - на 40% - 2 человека
 - затруднились с ответом 8 человек
15. Респонденты назвали гарантийные обязательства по обеспечению качества и соблюдению сроков проведения работ, которые должны быть отражены в договоре:

- Проведение предварительных испытаний системы теплоснабжения перед актом приемки работ
 - Безвозмездное устранение допущенных дефектов при исполнении договора по вине строительной организации в течение гарантийного срока
 - Штрафные санкции в случае нарушения строительной организацией сроков выполнения работ и других условий договора
 - Штрафные санкции в случае нарушения владельцами квартир условий договора, включая своевременную оплату работ
 - Получение экологического сертификата на проводимые работы
16. Большинство опрошенных (80% глав домохозяйств мужчин и женщин и 88% респондентов из уязвимых семей) согласились с тем, что плата в рассрочку за установленные радиаторы является для жильцов удобным способом покрытия расходов
17. Однако 43% респондентов отметили, что предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку окажет негативное влияние на семейных бюджет, причем 18% сказали, что это влияние будет значительным
18. 41% опрошенных считают 5-летний срок рассрочки приемлемым, треть респондентов не имеют мнения по этому вопросу, 25% считают, что рассрочка должна быть менее продолжительной и в среднем составлять 3 года
19. 89%, в том числе 91% мужчин, 86% женщин и 93% представителей уязвимых семей считают справедливым, если малообеспеченные и другие социально уязвимые домохозяйства будут освобождены от платы за установку радиаторов в квартире
20. 74% согласны нести расходы по проведению централизованного отопления в своем жилье, но каждый десятый респондент не готов к таким затратам
21. В выборке 23 человека, которые не хотят платить за установку радиаторов в квартире, в том числе 9 домохозяйств, возглавляемых женщинами, и 5 домохозяйств из числа уязвимых семей
22. Причины, по которым респонденты отказываются платить за установку радиаторов:
- отсутствие необходимости в централизованном отоплении, поскольку квартира отапливается другим способом, который устраивает хозяев – 14 человек
 - нет средств на оплату радиаторов - 5 человек
 - хозяева приобрели радиаторы самостоятельно и готовы подключиться к централизованному отоплению – 4 человека
23. Среди 14% респондентов, которые арендуют квартиру и не являются собственниками жилья, не оказалось никого, кто отказывается платить за установку радиаторов. Вероятно, у них есть договоренность с хозяевами арендуемой квартиры, однако этот вопрос нуждается в дополнительном изучении.

2.6. Фотоотчёт опроса города Чирчик

Фотографии со встречи с директором ПП «Исиклик энергияси» г.Чирчик



Фотографии со встречи с координатором ГРП Всемирного банка и специалистами котельной станции «Юбилейная»

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения



Видео ролики в социальных сетях (Телеграм):



<https://t.me/KelajakShahriRivoji/1450>

Фотографии с мест проведения социального опроса среди населения города Чирчик.

** К таблице 2.9 _ адреса респондентов, которые не готовы предоставить доступ
застройщику в свои квартиры во время строительных работ*

3. АНДИЖАН

3.1. Характеристики домохозяйств

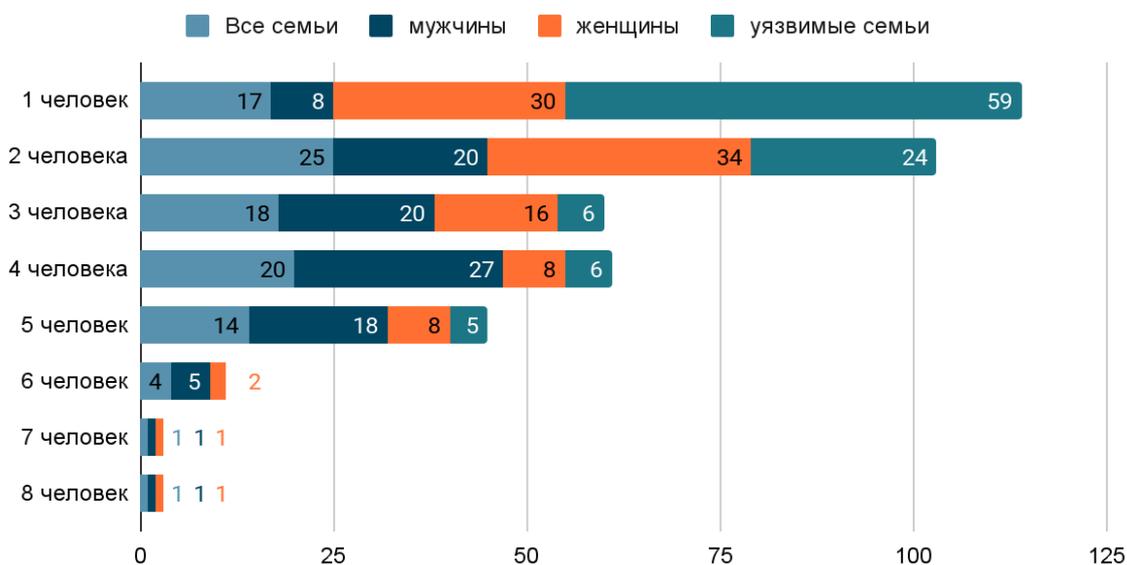
В опросе домохозяйств приняли участие респонденты из 260 домохозяйства, в состав которых входят 806 человек. Большинство респондентов составляют женщины (68%), остальные 32% - мужчины. Средний размер домохозяйств – 3,1 человека. Почти половина семей имеют в своем составе 3-4 человека, треть семей – 1-2 человек, большие семьи (5 и более человек) составляют 19%.

Большинство опрошенных домохозяйств (60,3%) возглавляют мужчины, более трети (39,7%) – женщины. Домохозяйства, возглавляемые женщинами, ожидаемо меньше, чем семьи, где глава мужчина (в среднем 2,5 и 3,5 человек соответственно). В выборке две трети домохозяйств с женщиной-главой состоят из 1-2 человек. Уязвимые семьи еще меньше по размеру – 2,2 человека. Среди них почти 60% составляют одинокие люди, и совсем нет семей размером более 5 человек (таблица 3.1).

Таблица 3.1. Распределение респондентов по размеру домохозяйства

Средний размер семьи, чел	Все семьи n=260		Мужчины n=158		Женщины n=102		уязвимые семьи n=17	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
В т.ч.								
1 человек	43	17	12	8	31	30	10	59
2 человека	66	25	31	20	35	34	4	24
3 человека	48	18	32	20	16	16	1	6
4 человека	51	20	43	27	8	8	1	6
5 человек	37	14	29	18	8	8	1	5
6 человек	10	4	8	5	2	2		-
7 человек	2	1	1	1	1	1		-
8 человек	3	1	2	1	1	1		-

Размер домохозяйства, %



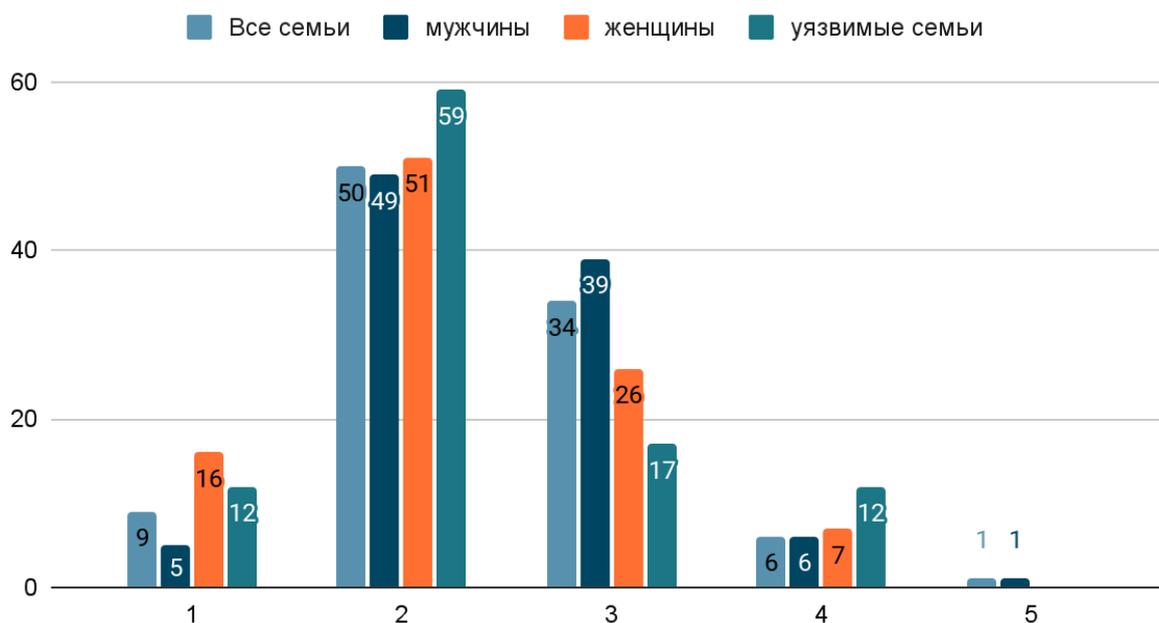
Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Большинство обследованных семей (93%) живут в небольших 1-3-комнатных квартирах (таблица 3.2). Домохозяйства, возглавляемые женщинами, гораздо чаще мужчин занимают однокомнатные квартиры и заметно реже трехкомнатные. Жилищные условия уязвимых семей также хуже, чем в среднем по выборке – более 70% из них проживают в 1-2-комнатных квартирах.

Таблица 3.2. Распределение домохозяйств по размеру жилья

Количество жилых комнат В т.ч.	Все семьи n=260		Мужчины n=158		Женщины n=102		Уязвимые семьи n=17	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
1	24	9	8	5	16	16	2	12
2	129	50	77	49	52	51	10	59
3	89	34	62	39	27	26	3	17
4	16	6	9	6	7	7	2	12
5	2	1	2	1	-	-	-	-

Количество жилых комнат, %



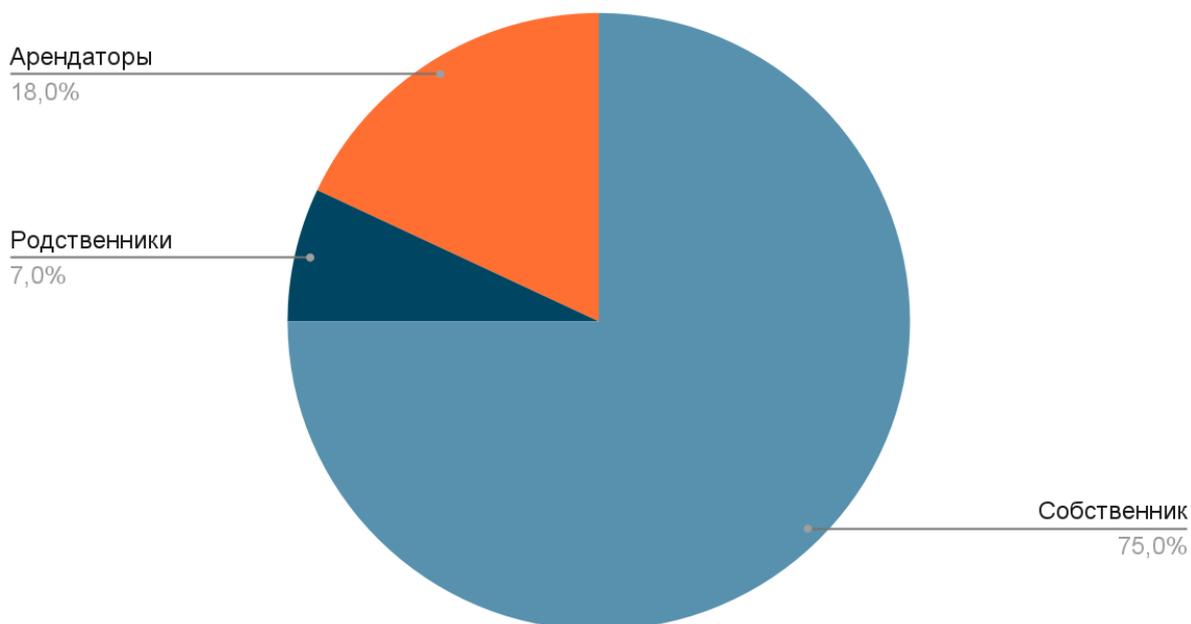
Только 75% домохозяйств являются собственниками жилья, и этот показатель не зависит от пола главы домохозяйства. Менее 10% опрошенных (в том числе 6% из числа уязвимых семей) живут в квартире родственников. Однако каждая десятая семья, возглавляемая женщиной, проживает в квартире, принадлежащей родственникам. В выборке 18% опрошенных (включая 22% глав домохозяйств мужчин и 13% женщин) арендуют жилье. В выборке нет уязвимых семей, которые арендуют квартиру (таблица 3.3).

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 3.3. Распределение обследованных домохозяйств в зависимости от права собственности на занимаемую квартиру

В т.ч.	Все семьи n=260		Мужчины n=158		Женщины n=102		Уязвимые семьи n=17	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Собственник квартиры проживает в квартире	195	75	117	74	78	76	16	94
Собственник квартиры (родственник) проживает по другому адресу	18	7	7	4	11	11	1	6
Семья арендует квартиру	47	18	34	22	13	13	-	-

Право собственности на квартиру



В ходе опроса измерение уровня бедности не проводилось. В качестве критерия уязвимости с точки зрения Проекта была использована самооценка домохозяйств, которые считают, что предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку в значительной степени негативно повлияет на бюджет семьи. Таких семей в выборке оказалось 6,5% (17 домохозяйств).

3.2. Информированность о Проекте и предпочитаемые способы получения информации

Большинство респондентов (85%) считают себя хорошо информированными о том, какие работы будут проводиться в их доме и какое оборудование (трубы в квартире и в шахте, радиаторы) будет установлено. Уровень информированности о работах по Проекту среди мужчин-глав домохозяйств и среди представителей уязвимых семей составляет 88%, среди женщин-глав домохозяйств немного меньше – 84%.

В то же время только 72% опрошенных (в том числе 77% глав домохозяйств-мужчин, 69% глав домохозяйств женщин и 53% среди уязвимых семей) осведомлены о том, куда можно обратиться за информацией или с обращением (жалобой) в связи с проведением работ по восстановлению внутриквартирной системы отопления. Еще меньше информации у респондентов о том, сколько им придется платить за отопление, когда дом будет подключен к системе централизованного отопления: имеют представление о будущих платежах 67% опрошенных, в том числе 69% мужчин, 66% женщин и 50% уязвимых семей.

Почти все респонденты назвали наиболее важную с их точки зрения информацию о Проекте, которую они хотели бы получать:

- о тарифах и стоимости отопления и горячего водоснабжения - 97%
- о преимуществах системы централизованного теплоснабжения - 96%
- о способах подать жалобу или обращение в связи с проведением работ по восстановлению системы централизованного теплоснабжения - 95%
- об организациях, которые будут осуществлять работы по восстановлению внутридомовой\внутриквартирной системы отопления - 93%
- о сроках проведения мероприятий по восстановлению внутридомовой и внутриквартирной системы отопления - 92%

Предпочитаемые источники информации о восстановлении внутриквартирной системы отопления – махаллинский комитет и ТСЖ\управляющая компания. Менее предпочтительны представители теплоснабжающей организации и ГРП Проекта. Некоторые респонденты хотели бы получать информацию из хокимията, от соседей или из Министерства ЖКХ. Домовые комитеты не популярны в качестве источников информации (таблица 3.4).

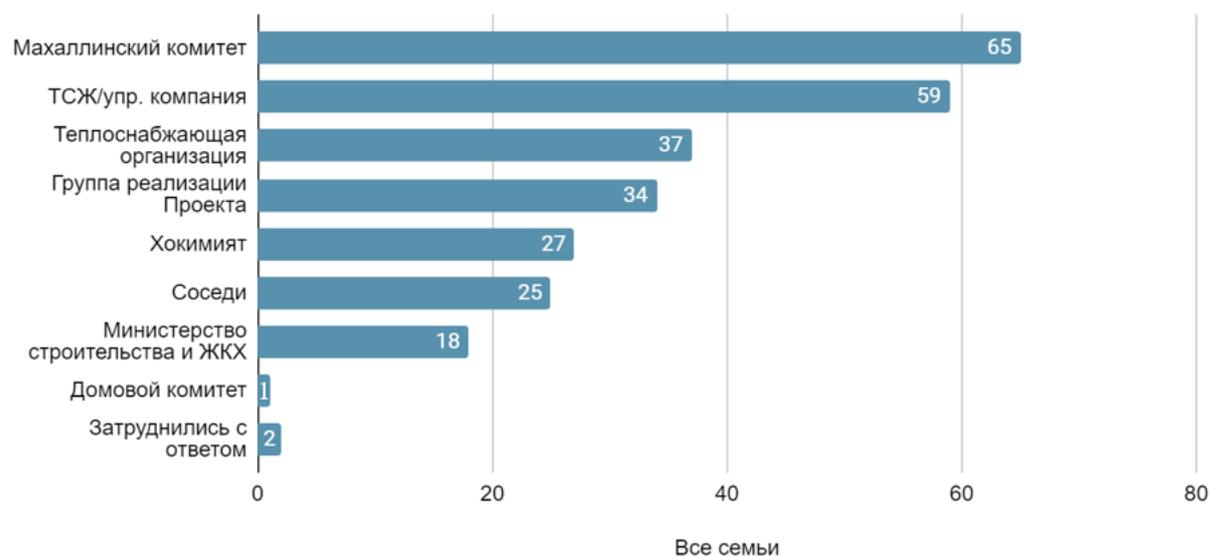
Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 3.4. Предпочитаемые источники информации о Проекте

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

В т.ч.	Все семьи n=260		Мужчины n=83		Женщины n=177		Уязвимые семьи n=17	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Председатель махаллинского комитета	170	65	54	65	116	66	10	59
Председатель ТСЖ/управляющей компании	154	59	58	70	96	54	10	59
Представители теплоснабжающей организации	97	37	29	35	68	38	2	12
Представители группы реализации Проекта	89	34	29	35	60	34	2	12
Представители хокимията	71	27	19	23	52	29	2	12
Соседи	64	25	17	20	47	27	7	41
Представители Министерства строительства и ЖКХ	46	18	14	17	32	18	2	12
Домовой комитет	3	1	1	1	2	1	1	6
Затруднились с ответом	4	2	1	1	3	2	-	-

Предпочительные источники информации о проекте, %



Основной канал получения информации о проводимых работах по восстановлению внутриквартирной системы отопления в доме, который удобен для большинства опрошенных, особенно для женщин и уязвимых семей – чат в Телеграм. Довольно много респондентов назвали местные телеканалы и объявления-плакаты в подъездах. Другие каналы распространения информации (билборды, местное радио, почтовые ящики) менее популярны в качестве каналов распространения информации (таблица 3.5).

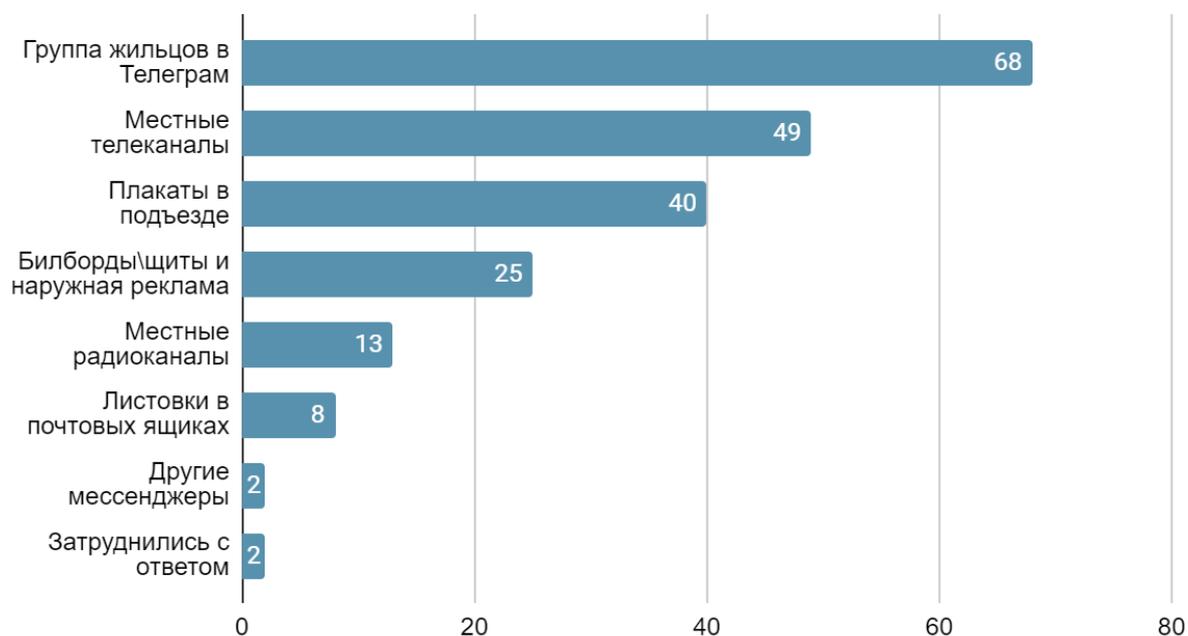
Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 3.5. Основные каналы, по которым респонденты хотели бы получать информацию о Проекте

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

В т.ч.	Все семьи n=260		Мужчины n=81		Женщины n=174		Уязвимые семьи n=17	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Группа жильцов в Телеграм	177	68	58	67	119	67	4	24
Местные телеканалы	127	49	35	40	92	52	7	41
Плакаты в подъезде	103	40	33	38	70	40	5	29
Билборды\щиты и наружная реклама	64	25	20	23	44	25	-	-
Местные радиоканалы	35	13	13	15	22	12	3	18
Листовки в почтовых ящиках	20	8	8	9	12	7	-	-
Другие мессенджеры (Вотсап, Вайбер, ФБ, ВК)	6	2	-	-	6	3	-	-
Затруднились с ответом	5	2	2	2	3	2	1	6

Основные каналы информирования, %



Большинство респондентов (83%, в том числе 71% среди уязвимых семей) предпочитают личное общение по телефону по актуальным вопросам и проблемам теплоснабжения с представителями организаций, ответственными за выполнение работ. Около половины

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

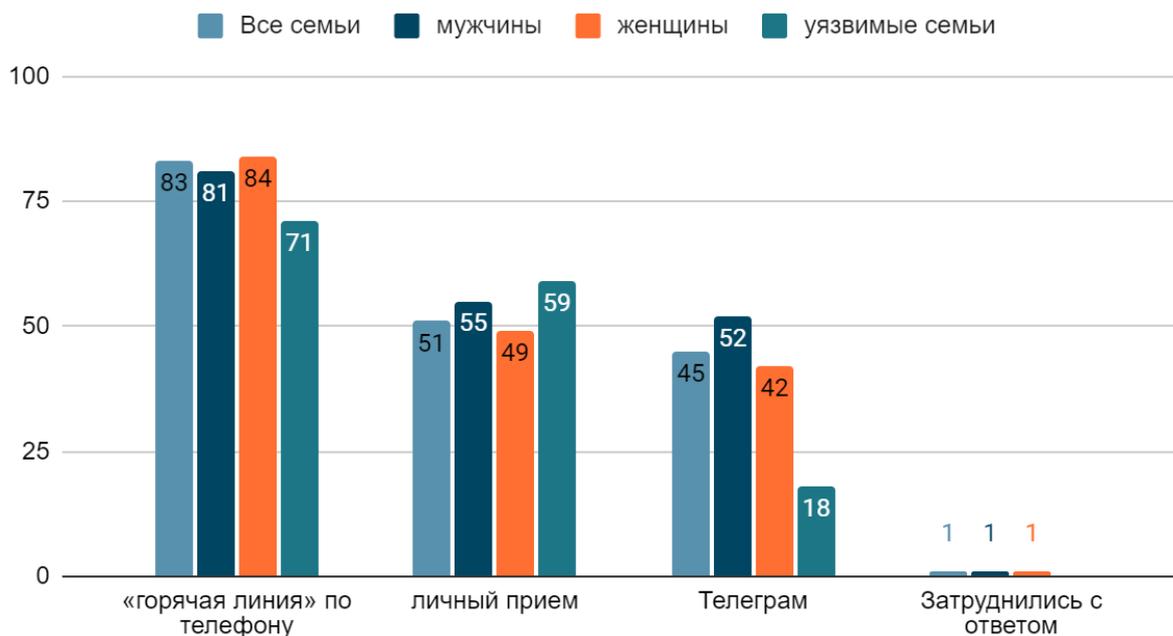
опрошенных хотели бы решать проблемы, связанные с теплоснабжением, на личном приеме у ответственных исполнительных лиц. Менее половины респондентов считают, что ТГ-канал может обеспечить обратную связь с компетентными инстанциями для решения актуальных проблем теплоснабжения, причем среди представителей уязвимых семей таких респондентов 18% (таблица 3.6).

Таблица 3.6. Предпочитаемые способы общения с представителями организаций, ответственных за выполнение работ по восстановлению внутриквартирных систем централизованного отопления

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов

В т.ч.	Все семьи n=260		Мужчины n=83		Женщины n=177		Уязвимые семьи n=17	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
«горячая линия» по телефону	216	83	67	81	149	84	12	71
личный прием	132	51	46	55	86	49	10	59
Телеграм	117	45	43	52	74	42	3	18
Затруднились с ответом	2	1	1	1	1	1	-	-

Способы общения с представителями, %



3.3. Готовность респондентов к восстановлению системы централизованного отопления и оценка респондентами рисков Проекта

В целом жители проектных районов позитивно оценивают действия в рамках Проекта – 80% опрошенных (в том числе 71% мужчин и 84% женщин) считают, что установка радиаторов улучшит режим отопления в квартирах. Однако среди уязвимых групп этот показатель составляет только 53%. Вместе с тем более 60% респондентов считают, что существует ряд рисков для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы (таблица 3.7). Основные риски, которые

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

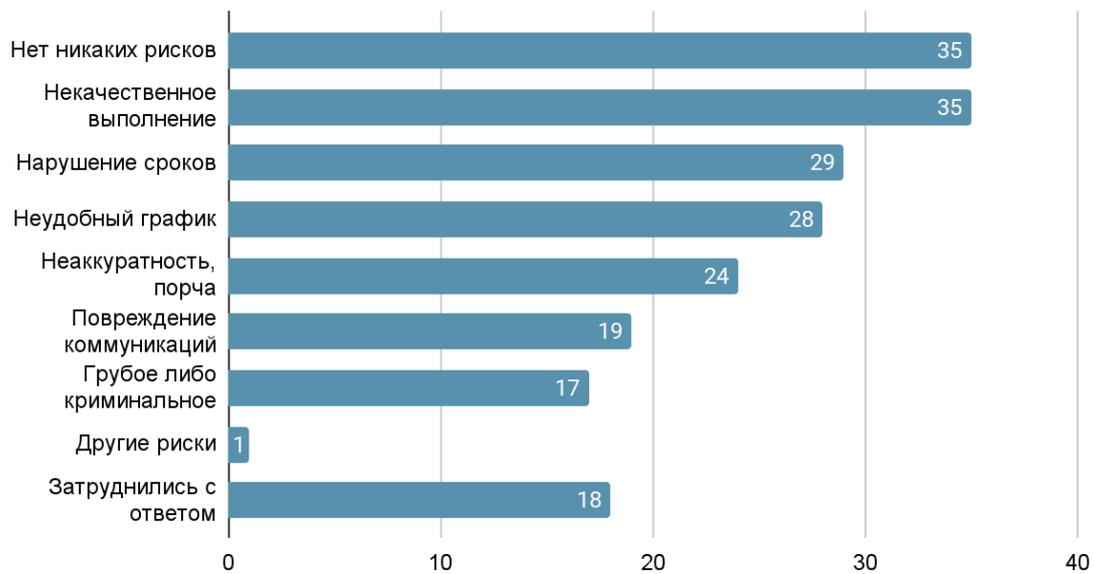
называли респонденты – некачественное и неаккуратное проведение работ, затягивание сроков выполнения работ и неудобный график проведения работ. Среди других рисков назывались неудобства для жителей, связанные с повреждением имущества жильцов и коммунальных коммуникаций (водоснабжение, электричество, телефонная связь и др.). Немало опрошенных (17%) считают, что поведение рабочих может не соответствовать общепринятым нормам.

Таблица 3.7. Представления респондентов о рисках для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

	Все семьи n=260		Мужчины n=158		Женщины n=102		Уязвимые семьи n=17	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
В т.ч.								
Нет никаких рисков	90	35	54	34	36	35	7	41
Некачественное выполнение работ	92	35	57	36	35	34	5	29
Нарушение сроков проведения работ	75	29	44	28	31	30	4	24
Неудобный график проведения работ, нарушение привычного образа жизни семьи	72	28	45	28	27	26	2	12
Неаккуратное проведение работ, приводящее к порче имущества и состояния квартиры	63	24	38	24	25	25	2	12
Повреждение коммуникаций в доме	49	19	30	19	19	19	2	12
Невежливое, грубое, бестактное либо криминальное поведение работников строительной организации	43	17	26	16	17	17	2	12
Другие риски	3	1	1	1	2	2	-	-
Затруднились с ответом	46	18	32	20	14	14	2	12

Риски для собственников жилья и их семей, %



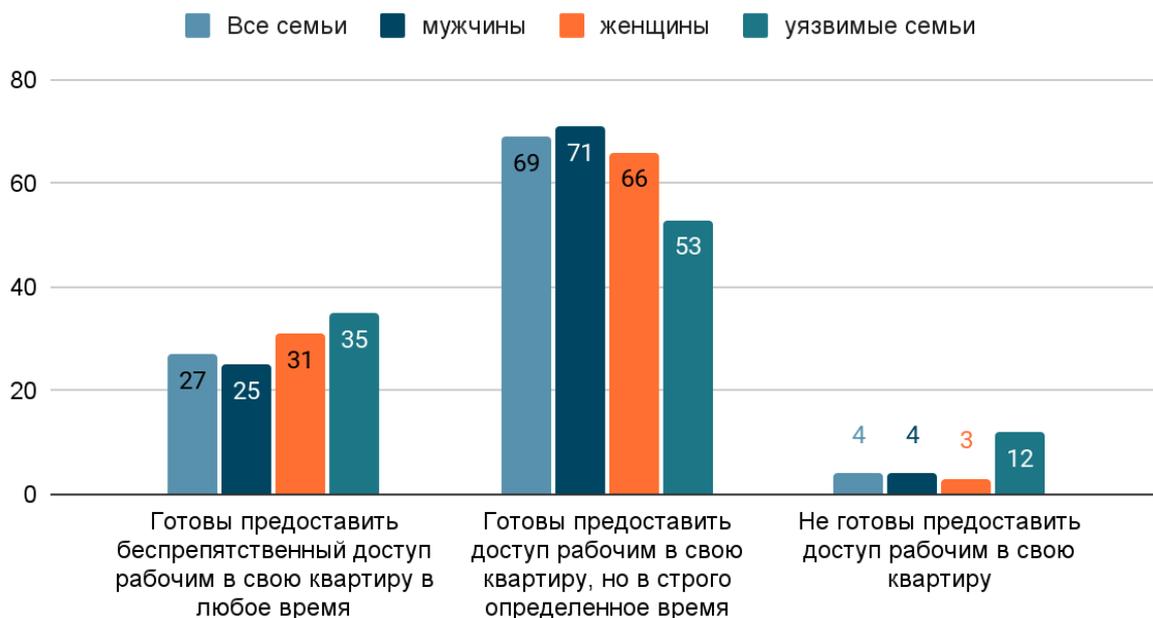
Несмотря на опасения, 96% опрошенных готовы предоставить рабочим беспрепятственный доступ в свою квартиру для проведения необходимых работ. В то же время 70% респондентов хотели бы, чтобы работы по восстановлению отопления проводились по графику в строго определенное время. Такие требования характерны не только для мужчин-глав домохозяйства, но и для женщин, и респонденты из уязвимых семей (таблица 3.8).

Таблица 3.8. Готовность респондентов обеспечить беспрепятственный доступ в свою квартиру для замены труб в квартире и в шахте

*Информация о домохозяйствах не готовых предоставить доступ в свои квартиры приведены в стр. 64)

В т.ч.	Все семьи n=260		Мужчины n=158		Женщины n=102		Уязвимые семьи n=17	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Готовы предоставить беспрепятственный доступ рабочим в свою квартиру в любое время	71	27	39	25	32	31	6	35
Готовы предоставить доступ рабочим в свою квартиру, но в строго определенное время	180	69	113	71	67	66	9	53
Не готовы предоставить доступ рабочим в свою квартиру	9	4	6	4	3	3	2	12

Готовность обеспечить доступ в квартиру, %



Между тем опрос показал, что 4% опрошенных (9 респондентов в выборке, в том числе 2 из уязвимых семей) не хотят предоставить свою квартиру для проведения необходимых работ. Среди женщин-глав домохозяйств таких респондентов 3%, среди мужчин-глав домохозяйств – 4%, среди уязвимых семей – 12%. Основные причины нежелания обеспечить доступ в свою квартиру:

- респонденты не видят необходимости проведения работ по восстановлению отопительной системы – 4 человека
- респонденты сомневаются, что работы будут проведены качественно и квалифицированно – 3 человека
- респонденты не хотят впускать в квартиру посторонних людей – 1 человек

Только 37% опрошенных считают, что для строительной организации нет никаких рисков при проведении работ по восстановлению отопительной системы, и 14% респондентов не имеет мнения по этому вопросу. Однако 49% респондентов, в том числе 46% мужчин-глав домохозяйства, 54% женщин-глав домохозяйства и 47% респондентов из уязвимых семей такие риски видят. В первую очередь это отказ хозяев и пользователей некоторых квартир от проведения централизованного отопления в своем жилье и отказ обеспечить доступ в жилые помещения и домовые подвалы для проведения работ (таблица 3.9).

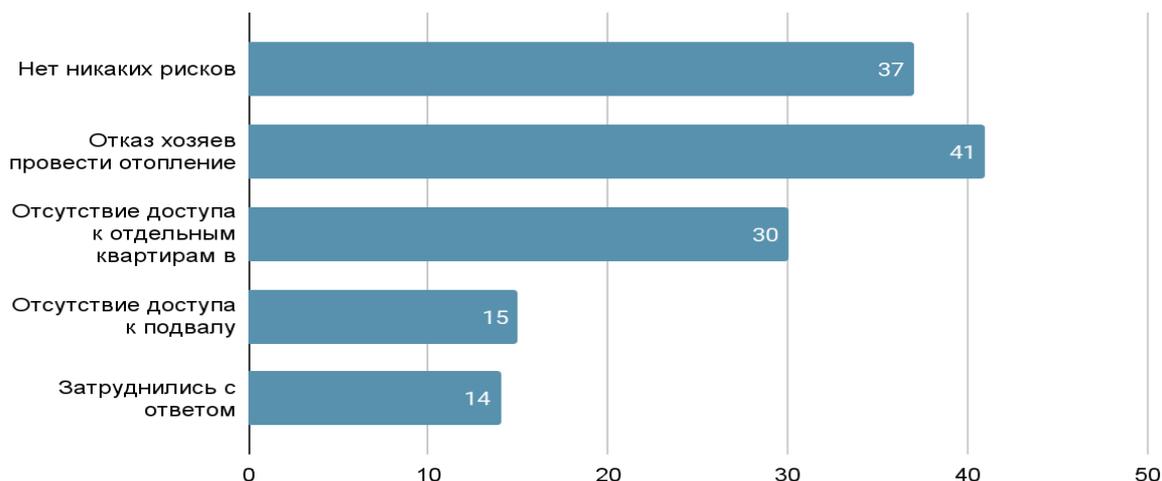
Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 3.9. Представления респондентов о рисках для работников строительной организации при проведении работ по восстановлению отопительной системы

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

В т.ч.	Все семьи n=260		Мужчины n=158		Женщины n=102		Уязвимые семьи n=17	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Нет никаких рисков	95	37	60	38	35	34	7	41
Отказ отдельных домохозяйств проводить централизованное отопление в своих квартирах	107	41	62	39	45	44	7	41
Отсутствие доступа к отдельным квартирам в рабочее время	77	30	46	29	31	30	2	12
Отсутствие доступа к подвалу в доме	39	15	26	16	13	13	-	-
Затруднились с ответом	37	14	25	16	12	12	2	12

Риски для работников строительных организаций, %



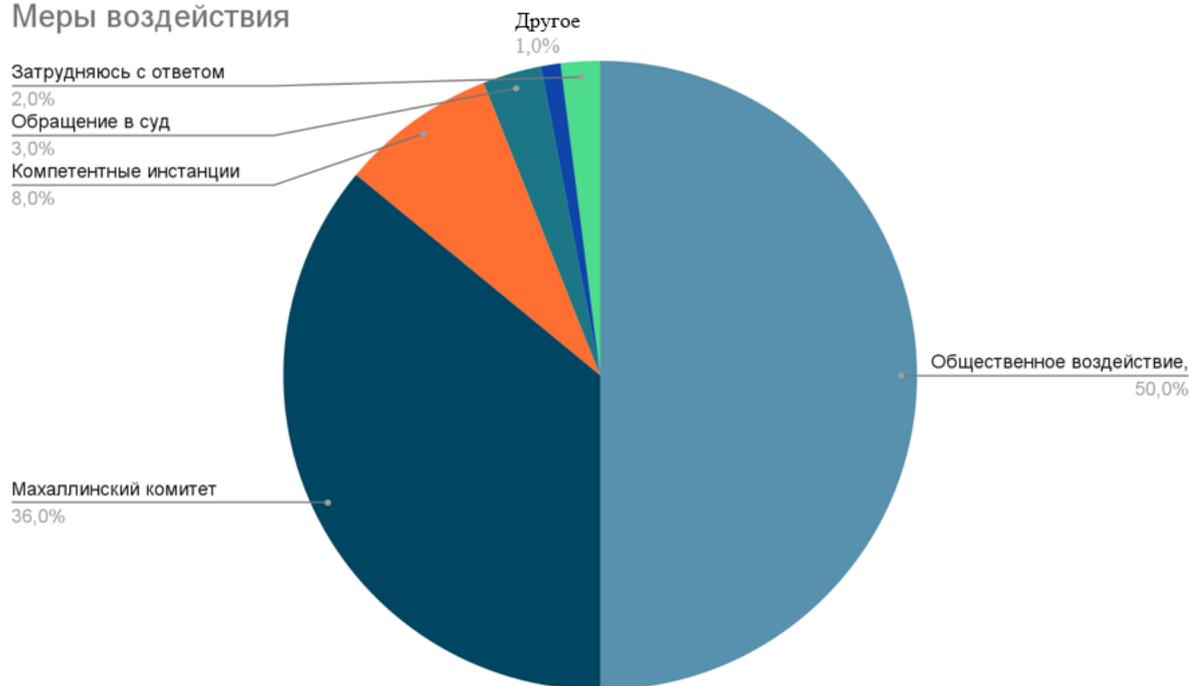
В ходе опроса изучалось мнение респондентов о том, какие меры должны приниматься по отношению к тем квартирновладельцам, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире и не намерены обеспечить доступ рабочим в квартиру. При этом варианты ответов не зачитывались, респонденты называли их самостоятельно. Большинство опрошенных не склонны к применению жестких административных мер по отношению к своим соседям. Для таких жильцов в основном предлагаются меры общественного воздействия и убеждения на общих собраниях жильцов или в махаллинском комитете. При этом уязвимые семьи на общедомовые собрания полагаются чаще, чем на махаллинский комитет. 11% опрошенных предлагают в таких случаях решать проблему в административном порядке через соответствующие инстанции или в суде. 2% респондентов не знают, какие меры нужно предпринять, если квартирновладельцы не согласны предоставить рабочим доступ в свои квартиры для проведения необходимых работ (таблица 3.10).

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 3.10. Мнение респондентов о мерах по отношению к жильцам, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире или не обеспечивают рабочим доступ в квартиру

В т.ч.	Все семьи n=260		Мужчины n=158		Женщины n=102		Уязвимые семьи n=17	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Меры общественного воздействия, убеждения на общем собрании жильцов дома	129	50	83	53	46	45	8	47
Меры общественного воздействия через махаллинский комитет	94	36	57	36	37	36	5	29
Обращение в компетентные инстанции	22	8	12	8	10	10	1	6
Обращение в суд	8	3	2	1	6	6	1	6
Другое	3	1	2	1	1	1	2	12
Затруднились с ответом	4	2	2	1	2	2	-	-

Меры воздействия



3.4. Приемлемость оплаты и других условий договора о модернизации системы теплоснабжения

В ходе опроса респондентам было разъяснено, что с каждым владельцем квартиры будет заключен договор, который зафиксирует обязательства организации-исполнителя работ и квартировладельцев. Абсолютное большинство участников опроса назвали ряд пунктов, которые, по их мнению, должны быть отражены в договоре в обязательном порядке:

- начало оплаты работ только после составления акта приемки выполненных работ - 95%
- график оплаты работ, другие условия погашения стоимости радиаторов - 94%
- гарантийные обязательства по обеспечению качества и соблюдению сроков проведения работ - 93%
- права и обязанности организации-исполнителя и квартировладельцев - 93%
- стоимость радиаторов - 93%
- приостановка выплат жильцов по договору до тех пор, пока не будет восстановлена нормальная работа отопительной системы с соответственным увеличением сроков рассрочки - 93%
- график (начало и окончание) работ - 92%
- штрафные санкции для каждой стороны договора в случае нарушения условий договора - 92%
- возможность погашения стоимости работ досрочно - 88%

Среди других предложений по содержанию договора можно назвать подготовку текста договора на двух языках, узбекском и русском.

Опрос показал, что гарантийные обязательства исполнителей работ по обеспечению качества предоставляемых услуг по теплоснабжению респонденты считают одним из важнейших пунктов договора с потребителями этих услуг. В ходе опроса респонденты высказали мнение относительно того, какие гарантии должны быть предоставлены жителям и найти свое отражение в договоре между строительной организацией и квартировладельцами. Большинство опрошенных считают, что акт приемки работ должен быть составлен только после удовлетворительных результатов предварительных испытаний системы теплоснабжения. При этом договор должен предусматривать устранение дефектов, допущенных по вине строительной организации, за счет исполнителя в течение гарантийного срока. Более 60% опрошенных считают, что в договор должны быть включены штрафные санкции в отношении строительной организации в случае, если она нарушит любое условие договора. Более половины опрошенных предлагают также ввести штрафы для недобросовестных квартировладельцев в случае нарушения ими договорных обязательств. Нет значимых различий между ответами глав домохозяйств разного пола и ответами представителей уязвимых семей (таблица 3.11).

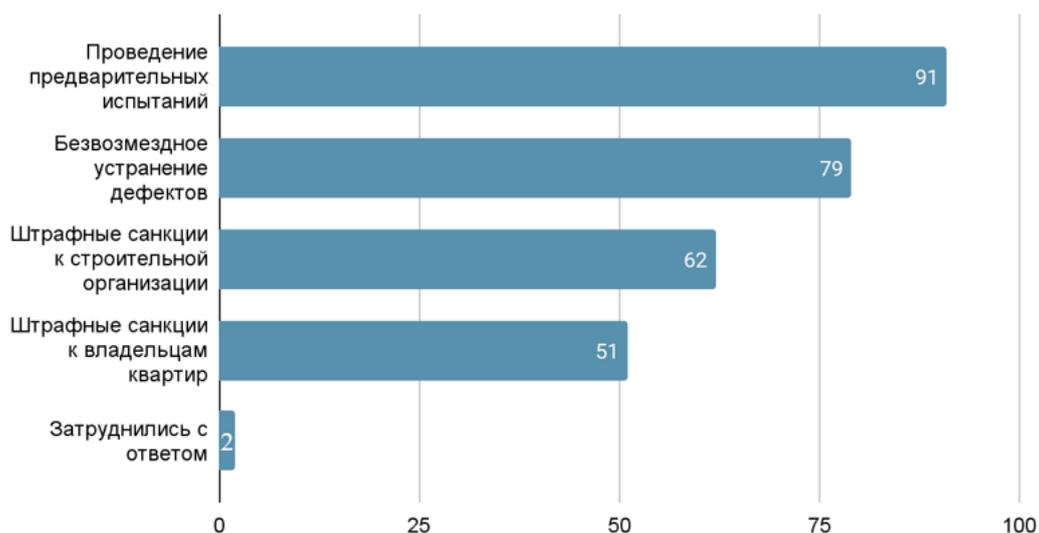
Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 3.11. Гарантии своевременного и качественного выполнения работ по восстановлению теплоснабжения, которые, по мнению респондентов, должны быть отражены в договоре между строительной организацией и владельцами квартир

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

В т.ч.	Все семьи n=260		Мужчины n=158		Женщины n=102		Уязвимые семьи n=17	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Проведение предварительных испытаний системы теплоснабжения перед актом приемки работ	237	91	145	92	92	90	14	82
Безвозмездное устранение допущенных дефектов при исполнении договора по вине строительной организации в течение гарантийного срока	206	79	125	79	81	79	12	71
Штрафные санкции в случае нарушения строительной организацией сроков выполнения работ и других условий договора	160	62	91	58	69	68	11	65
Штрафные санкции в случае нарушения владельцами квартир условий договора, включая своевременную оплату работ	132	51	77	49	55	54	8	47
Затруднились с ответом	5	2	1	1	4	4	1	6

Гарантии должны быть отражены в договоре, %

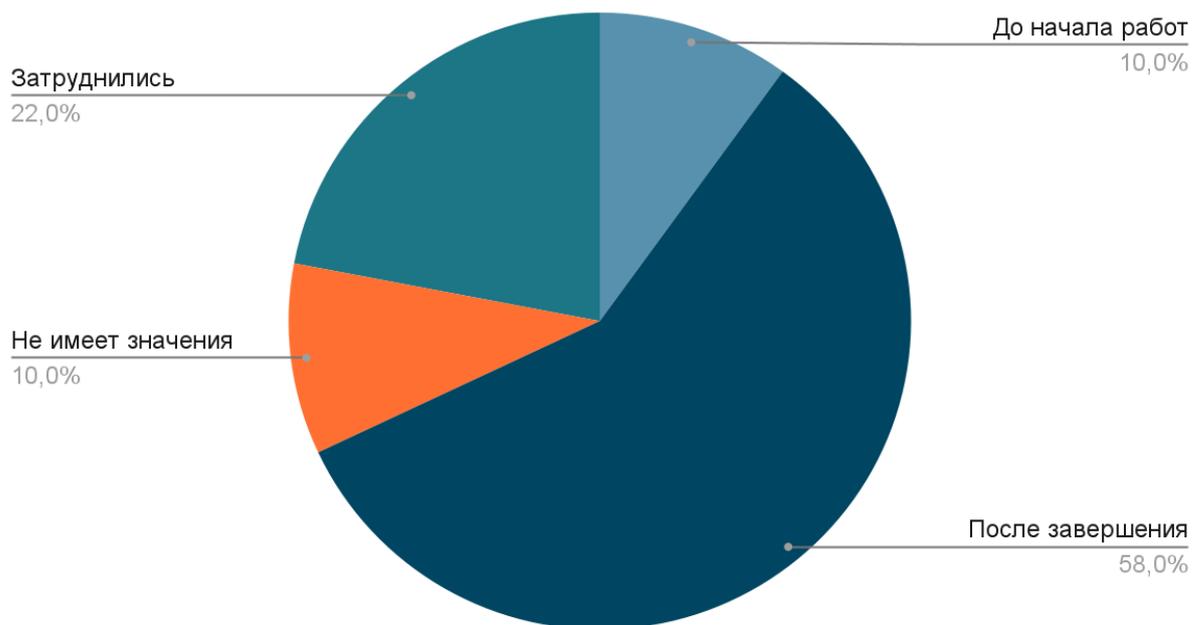


Мнения респондентов относительно сроков заключения договоров строительной организации с домохозяйствами разделились. Большинство опрошенных (58%) считают, что такие договоры нужно заключать после окончания строительных работ (в том числе 65% женщин глав домохозяйств и 76% среди уязвимых семей). Каждый десятый респондент думает, что договоры должны быть заключены до начала строительных работ, еще столько же не придают значения этому вопросу, и более 20% не имеют мнения относительно сроков заключения договора (таблица 3.12).

Таблица 3.12. Мнения респондентов относительно сроков заключения договоров строительной организации с домохозяйствами

В т.ч.	Все семьи n=260		Мужчины n=158		Женщины n=102		Уязвимые семьи n=17	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
До начала строительных работ	26	10	17	11	9	9	3	18
После завершения строительных работ	150	58	84	53	66	65	13	76
Не имеет значения	27	10	19	12	8	8	1	6
Затруднились с ответом	57	22	38	24	19	18	-	-

Сроки заключения договоров



В ходе опроса изучалось мнение населения проектных районов относительно размера и других условий оплаты работ по Проекту. До сведения жителей было доведено, что оплата работ по монтажу труб будет осуществляться из средств государства, но установка радиаторов в квартирах будет осуществляться за счет квартировладельцев. Выплаты начнутся после завершения всех строительно-монтажных работ, предоплата не взимается.

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Примерная сумма договора по установке радиаторов для квартир разного размера составит:

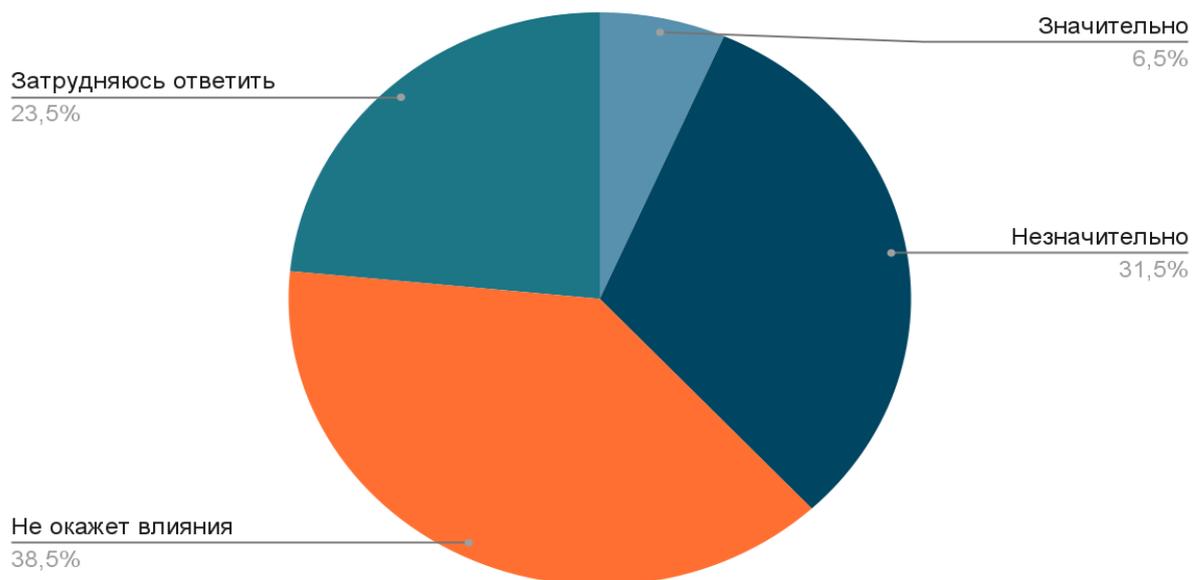
- для 1-комнатной квартиры 1,2 млн сум
- для 2-комнатной квартиры 1,8 млн сум
- для 3-комнатной квартиры 2,4 млн сум
- для 4-комнатной квартиры 3 млн сум

Респондентов уведомили, что Проект предусматривает возможность оплаты стоимости радиаторов на условиях беспроцентной рассрочки в течение 5 лет. Примерная сумма ежемесячных платежей в рассрочку для квартир разного размера составит:

- для 1-комнатной квартиры 20 тыс. сум
- для 2-комнатной квартиры 30 тыс. сум
- для 3-комнатной квартиры 40 тыс. сум
- для 4-комнатной квартиры 50 тыс. сум

Респондентов просили оценить, насколько предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку повлияет на бюджет их семьи. Большинство опрошенных (88% респондентов мужчин и женщин и 82% респондентов из уязвимых семей) согласились с тем, что плата в рассрочку за установленные радиаторы является для жильцов удобным способом покрытия расходов. В то же время 37% респондентов отметили, что предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку окажет негативное влияние на семейный бюджет, причем 7% сказали, что это влияние будет значительным.

Влияние рассрочки на бюджет семьи



Вопреки ожиданиям негативные оценки респондентов не связаны с большим размером квартиры, скорее наоборот, чаще других о значительных затруднениях с оплатой радиаторов говорили обладатели 2-комнатных квартир. Если иметь в виду, что именно в таких квартирах проживают одинокие матери с детьми и одинокие пожилые граждане, то есть основания полагать, что этой категории квартировладельцев потребуется помощь при оплате радиаторов. Следует подчеркнуть, что абсолютное большинство опрошенных (93% мужчин и женщин и все представители уязвимых семей) считают справедливым, если

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

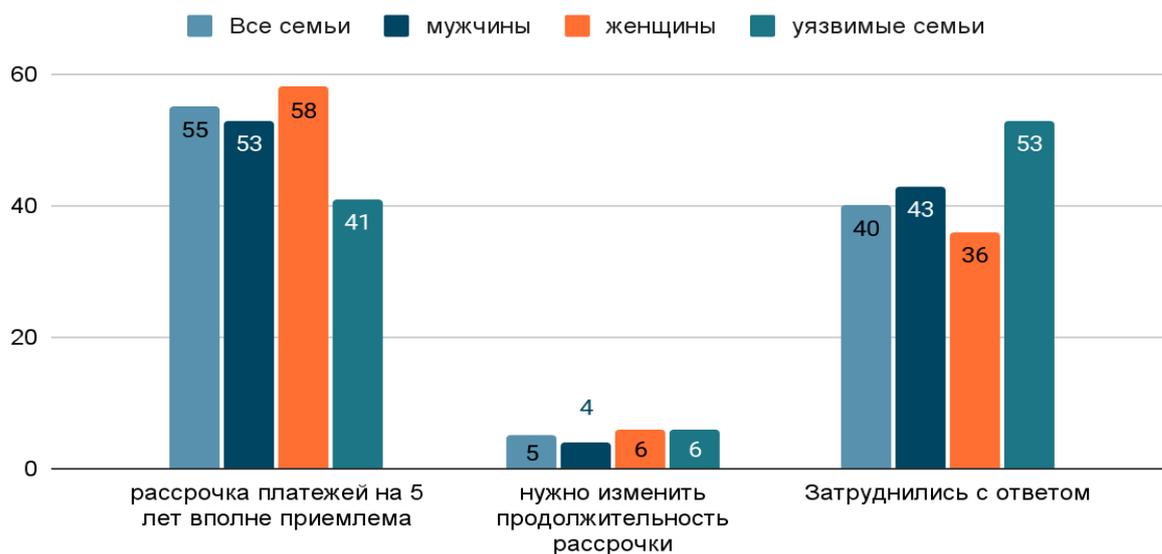
малообеспеченные и другие социально уязвимые домохозяйства будут освобождены от платы за установку радиаторов в квартире.

Что касается сроков рассрочки, то более половины опрошенных считают 5-летний срок приемлемым, в том числе 53% мужчин-глав домохозяйств, 58% женщин-глав домохозяйств и 41% представителей уязвимых семей. 40% респондентов не имеют мнения относительно сроков рассрочки, в том числе 53% из числа уязвимых семей. Лишь 5% опрошенных (13 человек) считают, что срок рассрочки нужно изменить. При этом 6 человек сказали, что рассрочка должна быть менее 5 лет, остальные думают, что рассрочка должна составлять 6-7 лет (таблица 3.13).

Таблица 3.13. Мнение респондентов относительно сроков рассрочки по оплате радиаторов

В т.ч.	Все семьи n=260		Мужчины n=158		Женщины n=102		Уязвимые семьи n=17	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
рассрочка платежей на 5 лет вполне приемлема	142	55	83	53	59	58	7	41
нужно изменить продолжительность рассрочки	13	5	7	4	6	6	1	6
Затруднились с ответом	105	40	68	43	37	36	9	53

Оценка продолжительности рассрочки, %

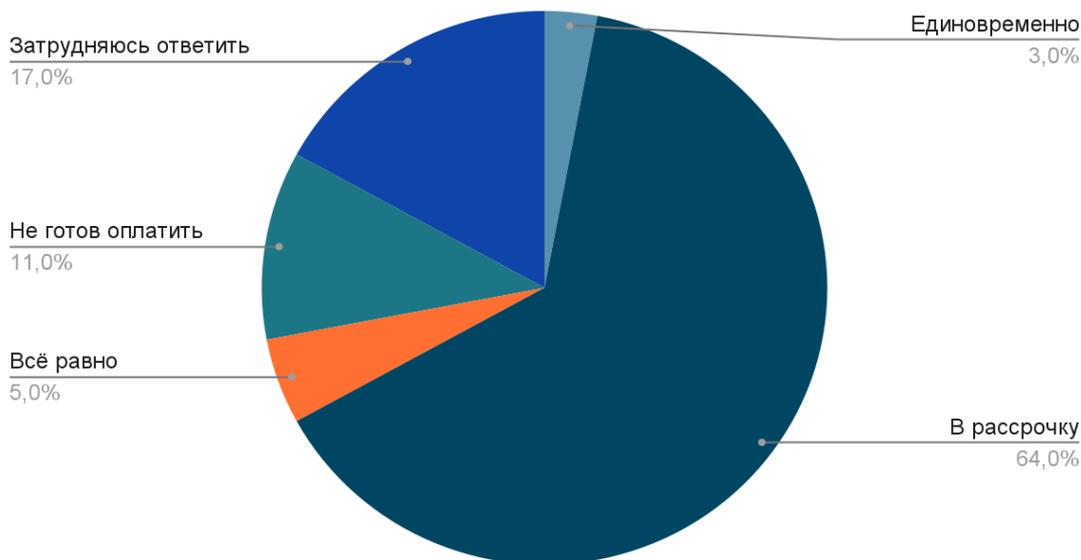


В ходе опроса респонденты продемонстрировали высокий уровень готовности оплачивать установку радиаторов в своих квартирах – 72% согласны нести расходы по проведению централизованного отопления в своем жилье, в том числе 69% готовы платить в рассрочку. Однако каждый десятый респондент в выборке и более половины респондентов из уязвимых семей не готовы к таким затратам (таблица 3.14).

Таблица 3.14. Предпочитаемые способы оплаты радиаторов

В т.ч.	Все семьи n=260		Мужчины n=158		Женщины n=102		Уязвимые семьи n=17	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Готовы оплатить радиаторы, но только единовременно	9	3	3	2	6	6	-	-
Готовы оплатить радиаторы, но только в рассрочку	166	64	99	63	67	66	6	35
Готовы оплатить радиаторы на любых условиях, единовременно или в рассрочку	13	5	11	7	2	2	-	-
Не готовы оплатить радиаторы ни единовременно, ни в рассрочку	29	11	18	11	11	11	9	53
Затруднились с ответом	43	17	27	17	16	15	2	12

Готовность нести расходы



В выборке 29 человек, которые не хотят платить за установку радиаторов в квартире. Среди них 11 домохозяйств возглавляют женщины и 9 домохозяйств относятся к уязвимым семьям. Основная причина, по которой респонденты отказываются платить за установку радиаторов (ее назвали 14 человек) – отсутствие необходимости в централизованном отоплении, поскольку квартира отапливается другим способом, который устраивает хозяев. Другая причина – сомнение в том, что централизованное отопление позволит качественно отапливать жилье, ее назвали 11 человек. 10 респондентов сказали, что у них нет денег на оплату радиаторов, и это главная причина отказа для большинства уязвимых семей и для половины семей, возглавляемых

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

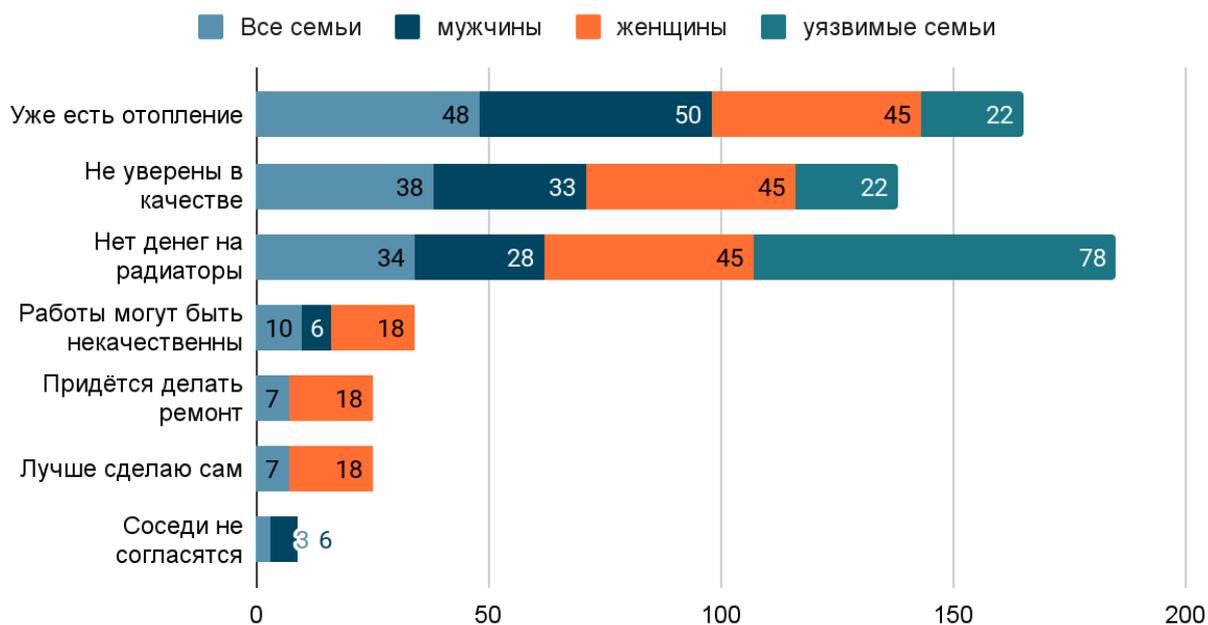
женщинами. Среди других причин респонденты называли риск некачественного и несвоевременного проведения работ по Проекту, необходимость ремонта в квартире после проведения централизованного отопления (Таблица 3.15).

Таблица 3.15. Причины, по которым респонденты не хотят оплачивать установку радиаторов в своей квартире

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

В т.ч.	Все семьи n=29		Мужчины n=18		Женщины n=11		Уязвимые семьи n=9	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
В квартире уже есть подходящий способ отопления, централизованное отопление не нужно	14	48	9	50	5	45	2	22
Нет уверенности, что проведенные работы позволят качественно отапливать жилье	11	38	6	33	5	45	2	22
Нет денег на радиаторы	10	34	5	28	5	45	7	78
Нет уверенности, что работы по восстановлению системы отопления будут выполнены качественно и в срок	3	10	1	6	2	18	-	-
После проведения отопления в квартире придется делать дорогостоящий ремонт	2	7	-	-	2	18	-	-
Лучше потратить эти деньги на то, чтобы провести работы по повышению температуры в квартире самостоятельно	2	7	-	-	2	18	-	-
Не хотят делать отопление в квартире, поскольку никто из соседей на это не согласится	1	3	1	6	-	-	-	-

Все семьи, мужчины, женщины и уязвимые семьи, %



Примечательно, что среди тех 14% респондентов, которые арендуют квартиру и не являются собственниками жилья, только один человек не желает платить за установку радиаторов. Вопрос о том, кто будет нести расходы на оплату радиаторов – хозяин квартиры или арендаторы - нуждается в дополнительном изучении в ходе консультаций.

В ходе опроса у респондентов спрашивали, считают ли они допустимым и на сколько процентов увеличение стоимости работ по договору без дополнительного соглашения в случае, если во время проведения работ по восстановлению внутриквартирного отопления возникнут непредвиденные ситуации и потребуется увеличить стоимость работ. Большинство опрошенных (88% в выборке, в том числе 91% мужчин-глав домохозяйств, 85% женщин-глав домохозяйств и 94% уязвимых семей) считают недопустимым изменение условий договора и увеличение стоимости работ ни по каким причинам. 6% опрошенных не имеют мнения по этому вопросу. И только 16 человек в выборке считают возможным повышение стоимости работ без заключения дополнительного соглашения. При этом только один респондент допускает повышение стоимости договора на 17%, остальные 15 респондентов не смогли назвать допустимый предел повышения стоимости договора.

3.5. Выводы

1. Уровень информированности о Проекте среди жителей проектных районов г.Андижана весьма высок (85%). В то же время около четверти бенефициаров Проекта (а среди уязвимых семей почти половина) по-прежнему не владеют важной информацией о том, куда можно обратиться за информацией или с жалобой в связи с проведением работ по восстановлению внутриквартирной системы отопления. Еще больше респондентов не осведомлены об условиях оплаты централизованного отопления.
2. Большинство опрошенных (92-95%) нуждаются в следующей информации:
 - о тарифах и стоимости отопления и горячего водоснабжения
 - о преимуществах системы централизованного теплоснабжения
 - о способах подать жалобу или обращение в связи с проведением работ по восстановлению системы централизованного теплоснабжения
 - об организациях, которые будут осуществлять работы по восстановлению внутридомовой\ внутриквартирной системы отопления
 - о сроках проведения мероприятий по восстановлению внутридомовой и внутриквартирной системы отопления
3. Наиболее предпочитаемые источники информации о восстановлении внутриквартирной системы отопления:
 - махаллинский комитет
 - ТСЖ\управляющая компания
4. Основные каналы получения информации о проводимых работах по восстановлению внутриквартирной системы отопления в доме:
 - чат в Телеграм
 - местные телеканалы
 - объявления-плакаты в подъездах
5. В то же время жители не воспринимают ТГ-канал как возможность получить обратную связь от компетентных инстанций по актуальным вопросам и проблемам, связанным с восстановлением централизованного теплоснабжения, и предпочитают личное общение с представителями организаций, ответственными за выполнение работ, на очном приеме либо по телефону
6. 80% опрошенных позитивно оценивают действия в рамках Проекта и считают, что установка радиаторов улучшит режим отопления в квартирах. Однако среди уязвимых групп этот показатель составляет только 53%
7. Более 60% респондентов считает, что существует ряд рисков для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы:
 - некачественное и неаккуратное проведение работ и затягивание сроков выполнения работ
 - неудобства для жителей, связанные с графиком работ
8. Более 96% опрошенных готовы предоставить рабочим беспрепятственный доступ в свою квартиру для проведения необходимых работ, однако 69% хотели бы, чтобы работы по восстановлению отопления проводились по графику в строго определенное время
9. 4% опрошенных не хотят предоставить свою квартиру для проведения необходимых работ. Основные причины:
 - нет необходимости проведения работ по восстановлению отопительной системы
 - работы будут проведены некачественно и с нарушением сроков

- нежелание впускать в квартиру посторонних людей
10. 49% респондентов назвали риски для строительной организации при проведении работ по восстановлению отопительной системы:
- отказ хозяев и пользователей некоторых квартир от проведения централизованного отопления в своем жилье
 - отказ обеспечить доступ в жилые помещения и домовые подвалы для проведения работ
11. Для жильцов, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире и не намерены обеспечить доступ рабочим в квартиру, предлагаются меры общественного воздействия и убеждения на общих собраниях жильцов или в махаллинском комитете. Около 11% опрошенных предлагают в таких случаях решать проблему в административном порядке через милицию или суд
12. 58% опрошенных (в том числе 65% женщин глав домохозяйств и 76% среди уязвимых семей) считают, что договоры строительной организации с домохозяйствами нужно заключать после окончания строительных работ, 10% - что до начала строительных работ, остальные респонденты не придают значения или не имеют мнения этому вопросу
13. 88-95% респондентов назвали обязательные пункты договора между организацией-исполнителем работ и квартировладельцами:
- начало оплаты работ только после составления акта приемки выполненных работ
 - график оплаты работ, другие условия погашения стоимости радиаторов
 - гарантийные обязательства по обеспечению качества и соблюдению сроков проведения работ
 - права и обязанности организации-исполнителя и квартировладельцев
 - стоимость радиаторов
 - приостановка выплат жильцов по договору до тех пор, пока не будет восстановлена нормальная работа отопительной системы с соответственным увеличением сроков рассрочки
 - график (начало и окончание) работ
 - штрафные санкции для каждой стороны договора в случае нарушения условий договора
 - возможность погашения стоимости работ досрочно
14. 88% опрошенных (в том числе 91% мужчин-глав домохозяйств, 85% женщин-глав домохозяйств и 94% уязвимых семей) считают недопустимым изменение условий договора и увеличение стоимости работ ни по каким причинам. 11% не имеют мнения по этому вопросу. И только 16 человек в выборке считают возможным повышение стоимости работ без заключения дополнительного соглашения. Один из них допускает повышение стоимости договора на 17%, остальные 15 респондентов не смогли назвать допустимый предел этого показателя
15. Респонденты назвали гарантийные обязательства по обеспечению качества и соблюдению сроков проведения работ, которые должны быть отражены в договоре:
- Проведение предварительных испытаний системы теплоснабжения перед актом приемки работ
 - Безвозмездное устранение допущенных дефектов при исполнении договора по вине строительной организации в течение гарантийного срока

- Штрафные санкции в случае нарушения строительной организацией сроков выполнения работ и других условий договора
 - Штрафные санкции в случае нарушения владельцами квартир условий договора, включая своевременную оплату работ
16. Большинство опрошенных (88% респондентов мужчин и женщин и 82% респондентов из уязвимых семей) согласились с тем, что плата в рассрочку за установленные радиаторы является для жильцов удобным способом покрытия расходов
17. Однако 37% респондентов отметили, что предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку окажет негативное влияние на семейных бюджет, причем 7% сказали, что это влияние будет значительным
18. Более половины опрошенных считают 5-летний срок приемлемым, в том числе 53% мужчин-глав домохозяйств, 58% женщин-глав домохозяйств и 41% представителей уязвимых семей. 40% респондентов (в том числе 53% из числа уязвимых семей) не имеют мнения по этому вопросу. 2% считают, что рассрочка должна быть менее продолжительной, 3% высказались за рассрочку более 5 лет. В среднем по мнению респондентов продолжительность рассрочки должна составлять 5,25 лет
19. 93% респондентов и все представители уязвимых семей считают справедливым, если малообеспеченные и другие социально уязвимые домохозяйства будут освобождены от платы за установку радиаторов в квартире
20. 72% согласны нести расходы по проведению централизованного отопления в своем жилье, но каждый десятый респондент и более половины респондентов из уязвимых семей не готов к таким затратам
21. В выборке 29 человек не хотят платить за установку радиаторов в квартире, в том числе 11 домохозяйств, возглавляемых женщинами, и 9 домохозяйств из числа уязвимых семей
22. Причины, по которым респонденты отказываются платить за установку радиаторов:
- отсутствие необходимости в централизованном отоплении, поскольку квартира отапливается другим способом, который устраивает хозяев – 14 человек
 - сомнение в том, что централизованное отопление позволит качественно отапливать жилье - 11 человек
 - нет средств на оплату радиаторов - 10 человек
 - риск некачественного и несвоевременного проведения работ, необходимость ремонта в квартире после проведения централизованного отопления.
23. Среди 14% респондентов, которые арендуют квартиру и не являются собственниками жилья, только один человек не желает платить за установку радиаторов. Вопрос о том, кто будет нести расходы на оплату радиаторов – хозяин квартиры или арендаторы - нуждается в дополнительном изучении в ходе консультаций

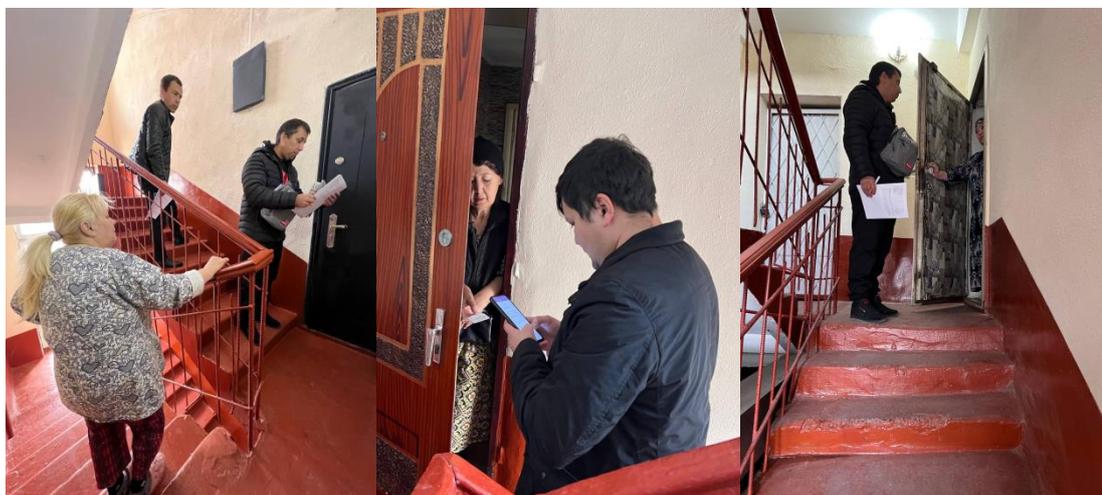
3.6. Фотоотчёт опроса города Андижан



Встреча с представителями управлением строительства и ЖКХ Самаркандской области и директором ГУП «Иссиклик манбаи» города Андижан



Встреча с представителями директором ГУП «Иссиклик манбаи» города Андижан и координатором ГРП Всемирного банка города Андижан



Фотографии с социального опроса домохозяйств проектной зоны города Андижан

Фотографии с социального опроса домохозяйств проектной зоны города Андижан

Видеоролики в социальных сетях (Телеграм):



<https://t.me/KelajakShahriRivoji/1452>



<https://t.me/KelajakShahriRivoji/1451>

** К таблице 3.8 _ адреса респондентов, которые не готовы предоставить доступ
застройщику в свои квартиры во время строительных работ*

4. САМАРКАНД

4.1. Характеристики домохозяйств

В опросе домохозяйств приняли участие респонденты из 260 домохозяйств, в состав которых входят 813 человек. Большинство респондентов составляют женщины (65%), остальные 35% - мужчины. Средний размер домохозяйств – 3,2 человека. Около половины семей имеют в своем составе 2-3 человека, почти 40% семей – 1-2 человека, большие семьи (5 и более человек) составляют 18%.

Большинство опрошенных домохозяйств (64%) возглавляют мужчины, более трети (36%) – женщины. Домохозяйства, возглавляемые женщинами, ожидаемо меньше, чем семьи, где глава мужчина (в среднем 2,7 и 3,4 человек соответственно). В выборке более половины домохозяйств с женщиной-главой состоят из 1-2 человек, большие семьи (5 и более человек) составляют 12%. Уязвимые семьи по размеру меньше, чем средние домохозяйства в выборке. Среди них небольшие семьи (1-2 человека) составляют почти половину, половина семей – от 3 до 5 человек. Доля больших семей (6-8 человек) среди уязвимых домохозяйств незначительна (таблица 4.1).

Таблица 4.1. Распределение респондентов по размеру домохозяйства

Средний размер семьи, чел	Все семьи n=260		д\х с главой-мужчиной n=167		д\х с главой-женщиной n=93		уязвимые семьи n=30	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
В т.ч.								
1 человек	36	14	13	8	23	25	6	20
2 человека	64	25	38	23	26	28	8	27
3 человека	62	24	43	25	19	20	5	16
4 человека	50	19	36	22	14	15	8	27
5 человек	31	12	24	14	7	8	2	7
6 человек	12	4	9	5	3	3	1	3
7 человек	4	2	3	2	1	1	-	-
8 человек	1	0,0*	1	1	-**	-	-	-

* «0» - незначительная величина

** «-» значение отсутствует

Размер домохозяйства, %



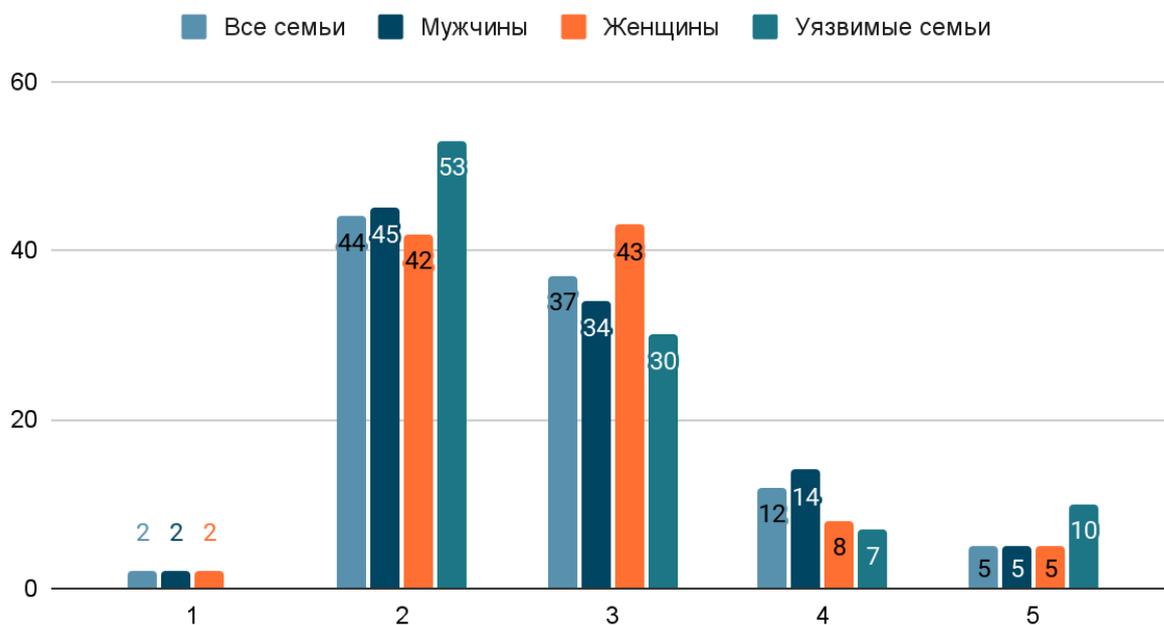
Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Большинство обследованных семей (83%) живут в небольших 1-3-комнатных квартирах (таблица 4.2). Не выявлено существенных различий по размеру квартиры между домохозяйствами, возглавляемыми мужчинами и женщинами. В то же время жилищные условия уязвимых семей хуже, чем в среднем по выборке – более половины из них проживают в 1-2-комнатных квартирах.

Таблица 4.2. Распределение домохозяйств по размеру жилья

Количество жилых комнат	Все семьи n=260		д\х с главой-мужчиной n=167		д\х с главой-женщиной n=93		уязвимые семьи n=30	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
1	6	2	4	2	2	2	-	-
2	114	44	75	45	39	42	16	53
3	97	37	57	34	40	43	9	30
4	30	12	23	14	7	8	2	7
5	13	5	8	5	5	5	3	10

Количество жилых комнат, %

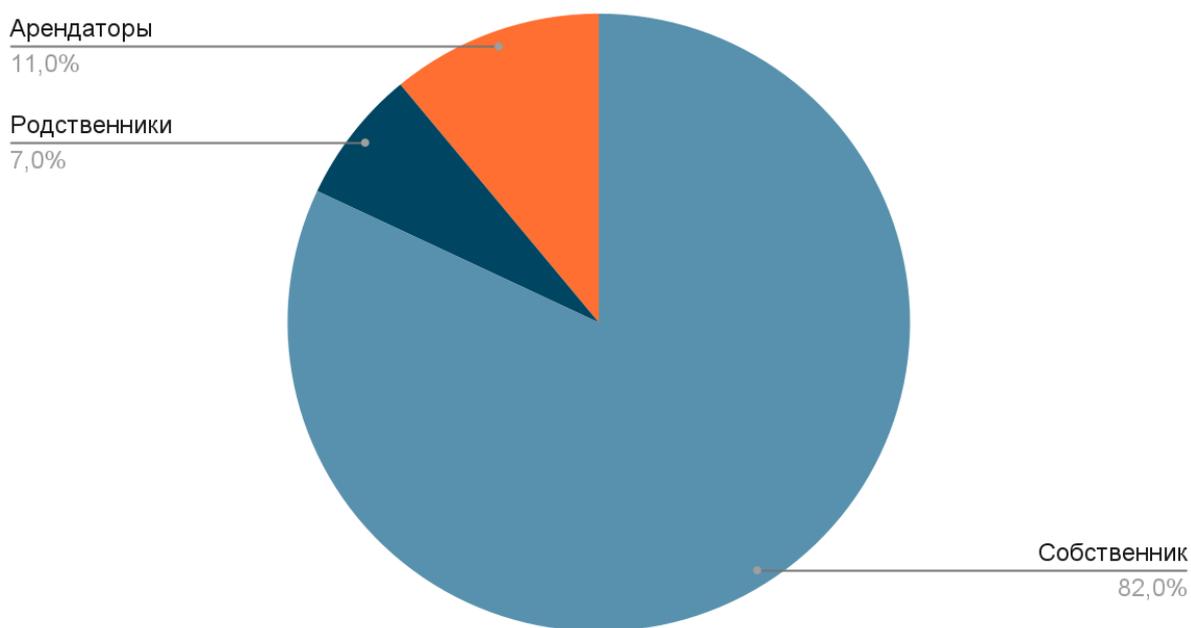


Только 82% домохозяйств являются собственниками жилья, и этот показатель не зависит от пола главы домохозяйства. Менее 10% опрошенных (в том числе 3% из числа уязвимых семей) живут в квартире родственников. В выборке 11% опрошенных (включая 14% глав домохозяйств мужчин, 3% женщин и 3% уязвимых семей) арендуют жилье (таблица 4.3).

Таблица 4.3. Распределение обследованных домохозяйств в зависимости от права собственности на занимаемую квартиру

	Все семьи n=260		д\х с главой- мужчиной n=167		д\х с главой- женщиной n=93		уязвимые семьи n=30	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Собственник проживает в квартире	214	82	137	82	77	83	26	87
Собственник квартиры (родственник) проживает по другому адресу	19	7	6	4	13	14	1	3
Семья арендует квартиру	27	11	24	14	3	3	3	10

Право собственности на квартиру



В ходе опроса измерение уровня бедности не проводилось. В качестве критерия уязвимости с точки зрения Проекта была использована самооценка домохозяйств, которые считают, что предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку в значительной степени негативно повлияет на бюджет семьи. Таких семей в выборке оказалось 11,5% (30 домохозяйств).

4.2. Информированность о Проекте и предпочитаемые способы получения информации

Большинство респондентов (76%, в том числе 74% мужчин и 77% женщин) считают себя хорошо информированными о том, какие работы будут проводиться в их доме и какое оборудование (трубы в квартире и в шахте, радиаторы) будет установлено. Уровень информированности о работах по Проекту среди представителей уязвимых семей составляет 93%.

В то же время только 72% опрошенных (в том числе 67% глав респондентов-мужчин, 85% респондентов-женщин и 87% среди уязвимых семей) осведомлены о том, куда можно

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

обратиться за информацией или с обращением (жалобой) в связи с проведением работ по восстановлению внутриквартирной системы отопления. Еще меньше информации у респондентов о том, сколько им придется платить за отопление, когда дом будет подключен к системе централизованного отопления: имеют представление о будущих платежах 67% опрошенных, в том числе 69% мужчин, 65% женщин и 83% уязвимых семей.

Почти все респонденты назвали наиболее важную с их точки зрения информацию о Проекте, которую они хотели бы получать:

- о преимуществах системы централизованного теплоснабжения - 84%
- о тарифах и стоимости отопления и горячего водоснабжения - 87%
- о способах подать жалобу или обращение в связи с проведением работ по восстановлению системы централизованного теплоснабжения - 85%
- о сроках проведения мероприятий по восстановлению внутридомовой и внутриквартирной системы отопления - 83%
- об организациях, которые будут осуществлять работы по восстановлению внутридомовой\ внутриквартирной системы отопления - 83%

Некоторые семьи установили у себя в квартирах систему отопления «теплый пол», и они хотели бы получить информацию о том, как подключить эту систему к централизованному отоплению.

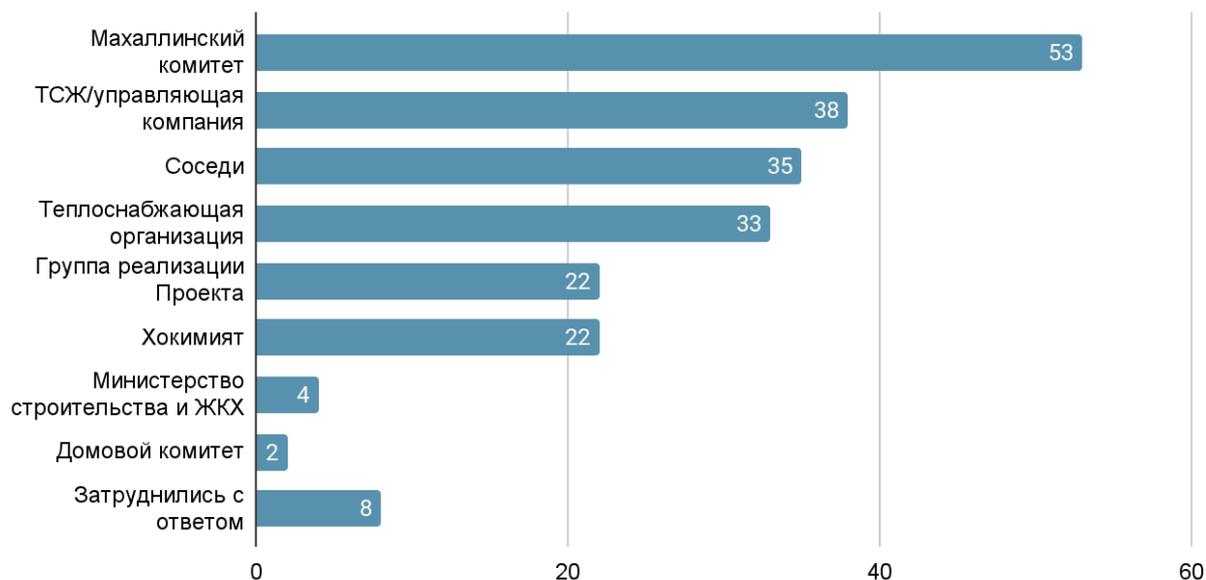
Наиболее предпочитаемый источник информации о восстановлении внутриквартирной системы отопления – махаллинский комитет. Менее предпочтительны ТСЖ/управляющая компания, соседи и представители теплоснабжающей организации. Чуть менее четверти респондентов хотели бы получать информацию из ГРП Проекта и хокимията. Представители Министерства ЖКХ и домовые комитеты не популярны в качестве источников информации (таблица 4.4).

Таблица 4.4. Предпочитаемые источники информации о Проекте

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

	Все респонденты n=260*		Мужчины n=91		Женщины n=169		Уязвимые семьи n=30	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Председатель махаллинского комитета	137	53	48	53	89	53	16	53
Председатель ТСЖ/управляющей компании	100	38	34	37	66	39	16	53
Соседи	90	35	34	37	56	33	3	10
Представители теплоснабжающей организации	85	33	37	41	48	28	3	10
Представители группы реализации Проекта	57	22	29	32	28	17	1	3
Представители хокимията	56	22	26	29	30	18	3	10
Представители Министерства строительства и ЖКХ	10	4	4	4	6	4	0	
Домовой комитет	6	2	0		6	4	3	10
Затрудились с ответом	21	8	11	12	10	6	1	3

Предпочтительные источники информации о проекте, %



Основной канал получения информации о проводимых работах по восстановлению внутриквартирной системы отопления в доме, который удобен для большинства опрошенных, особенно для мужчин – чат в Телеграм. Треть респондентов предпочитают местные телеканалы, а среди представителей уязвимых семей таких респондентов более половины. Около 15% респондентов назвали объявления-плакаты в подъездах. Другие каналы распространения информации (билборды, местные радиоканалы, мессенджеры, почтовые ящики) менее популярны в качестве каналов распространения информации (таблица 4.5).

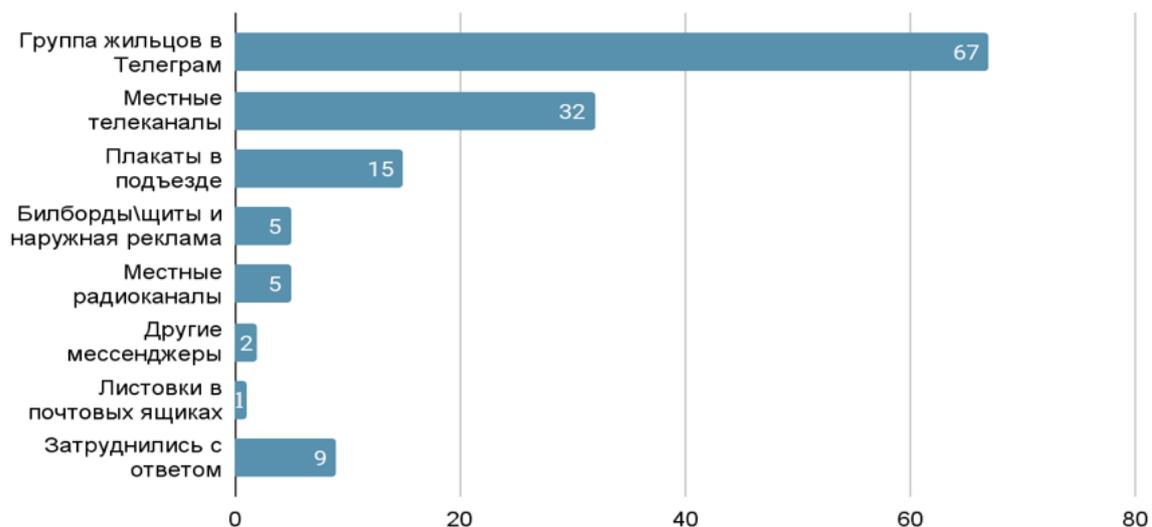
Таблица 4.5. Основные каналы, по которым респонденты хотели бы получать информацию о Проекте

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

	Все респонденты n=260*		Мужчины n=91		Женщины n=169		Уязвимые семьи n=30	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Группа жильцов в Телеграм	174	67	65	71	109	64	11	37
Местные телеканалы	82	32	19	21	63	37	16	53
Плакаты в подъезде	39	15	17	19	22	13	1	3
Билборды\щиты и наружная реклама	12	5	5	5	7	4	-	-
Местные радиоканалы	12	5	1	1	11	7	2	7
Другие мессенджеры (Вотсап, Вайбер, ФБ, ВК)	4	2	1	1	3	2	-	-
Листовки в почтовых ящиках	3	1	1	1	2	1	-	-
Затруднились с ответом	24	9	10	11	14	8	4	13

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Основные каналы информирования, %



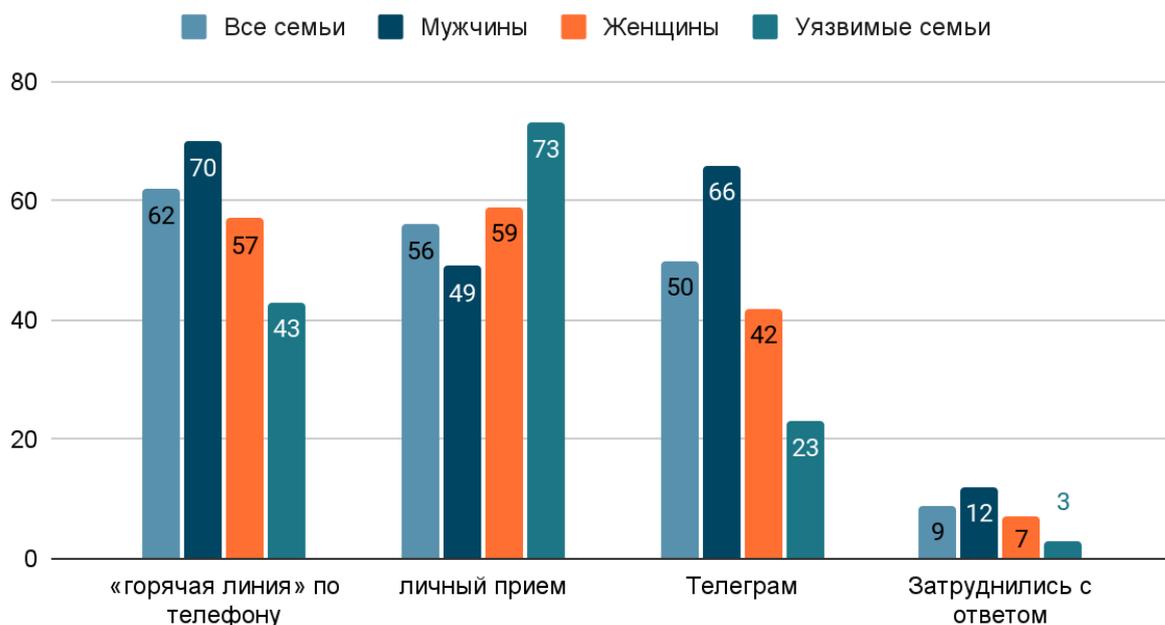
Большинство респондентов (62%) предпочитают личное общение по телефону по актуальным вопросам и проблемам теплоснабжения с представителями организаций, ответственными за выполнение работ. Около половины опрошенных хотели бы решать проблемы, связанные с теплоснабжением, на личном приеме у ответственных исполнительных лиц и в ТГ-канале. При этом мужчины чаще женщин называли Телеграм, а три четверти респондентов из уязвимых семей полагают, что на личном приеме лучше всего можно обеспечить обратную связь с компетентными инстанциями для решения актуальных проблем теплоснабжения (таблица 4.6).

Таблица 4.6. Предпочитаемые способы общения с представителями организаций, ответственных за выполнение работ по восстановлению внутриквартирных систем централизованного отопления

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

	Все респонденты n=260*		Мужчины n=91		Женщины n=169		Уязвимые семьи n=30	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
«горячая линия» по телефону	161	62	64	70	97	57	13	43
личный прием	145	56	45	49	100	59	22	73
Телеграм	131	50	60	66	71	42	7	23
Затруднились с ответом	23	9	11	12	12	7	1	3

Способы общения с представителями, %



4.3. Готовность респондентов к восстановлению системы централизованного отопления и оценка респондентами рисков Проекта

В целом жители проектных районов позитивно оценивают действия в рамках Проекта – 75% опрошенных (в том числе 70% мужчин и 83% женщин) считают, что установка радиаторов улучшит режим отопления в квартирах, а среди уязвимых групп этот показатель составляет 90%. Вместе с тем три четверти респондентов (в том числе 90% из числа уязвимых семей) считают, что существует ряд рисков для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы (таблица 4.7). Основные риски, которые называли респонденты – некачественное и неаккуратное проведение работ, затягивание сроков выполнения работ и риск повреждения имущества жильцов. Каждый пятый респондент предполагает, что график проведения работ будет неудобным для владельцев квартир. Среди других рисков назывались неудобства для жителей, связанные с повреждением имущества жильцов и коммунальных коммуникаций (водоснабжение, электричество, телефонная связь и др.).

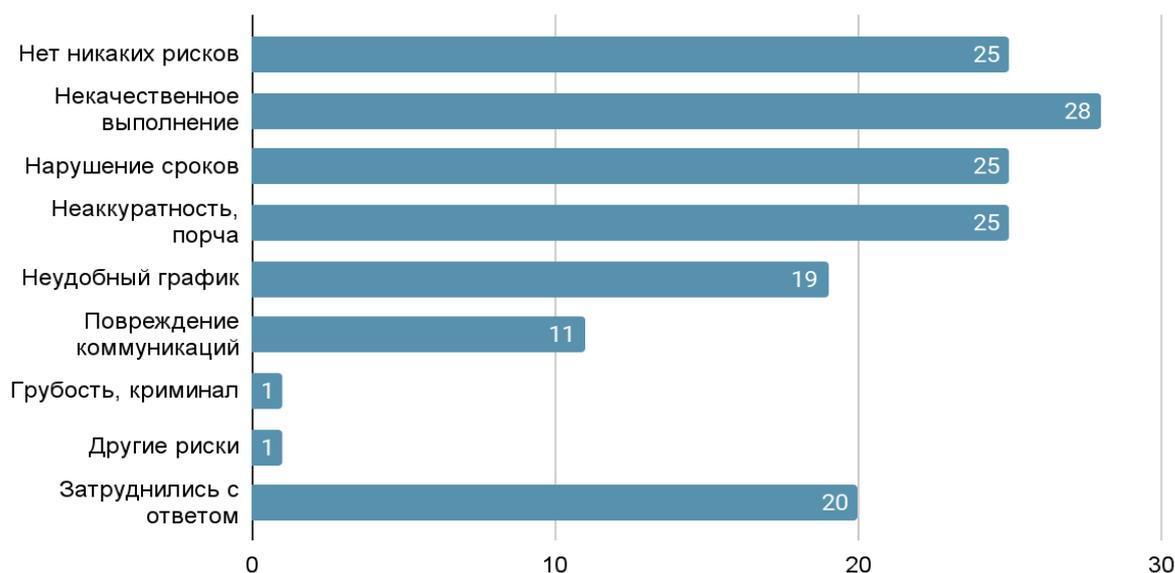
Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 4.7. Представления респондентов о рисках для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

	Все семьи n=260*		д\х с главой- мужчиной n=167		д\х с главой- женщиной n=93		уязвимые семьи n=30	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Нет никаких рисков	65	25	43	26	22	24	3	10
Некачественное выполнение работ	72	28	46	28	26	28	18	60
Нарушение сроков проведения работ	66	25	41	25	25	27	16	53
Неаккуратное проведение работ, приводящее к порче имущества и состояния квартиры	64	25	31	19	33	35	11	37
Неудобный график проведения работ, нарушение привычного образа жизни семьи	50	19	25	15	25	27	6	20
Повреждение коммуникаций в доме	29	11	20	12	9	10	3	10
Невежливое, грубое, бестактное либо криминальное поведение работников строительной организации	2	1	2	1	-	-	-	-
Другие риски	2	1	2	1	-	-	-	-
Затруднились с ответом	51	20	41	25	10	11	-	-

Риски для собственников и их семей, %



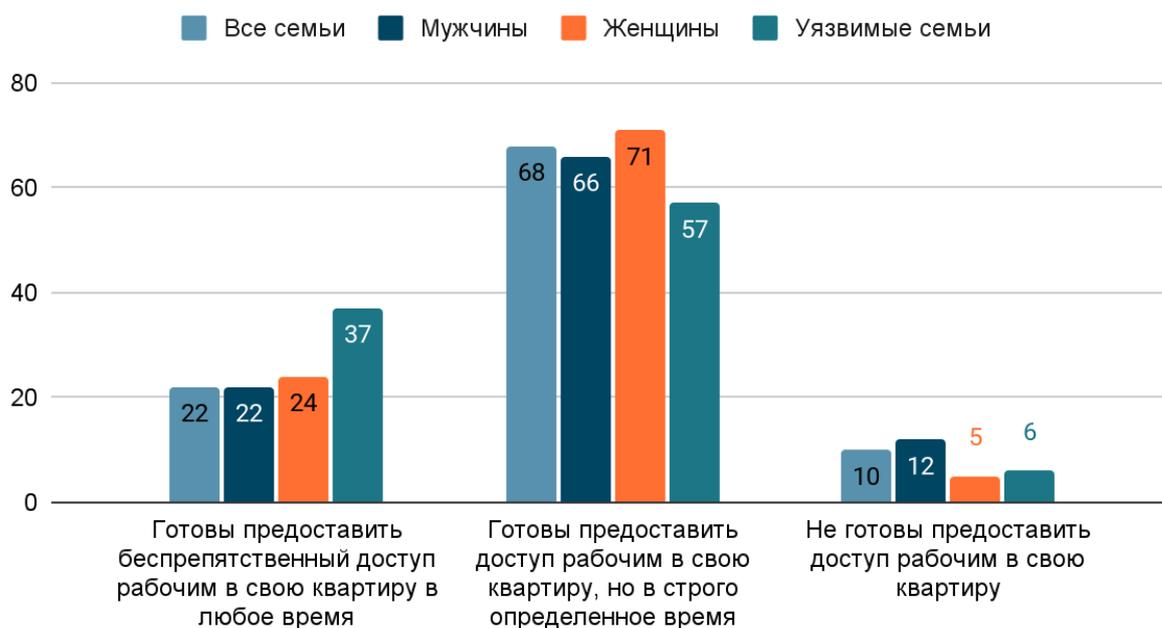
Несмотря на опасения, 90% опрошенных готовы предоставить рабочим беспрепятственный доступ в свою квартиру для проведения необходимых работ. В то же время 68% респондентов хотели бы, чтобы работы по восстановлению отопления проводились по графику в строго определенное время. Такие требования характерны не только для мужчин-глав домохозяйства, но и для женщин, и респондентов из уязвимых семей (таблица 4.8).

Таблица 4.8. Готовность респондентов обеспечить беспрепятственный доступ в свою квартиру для замены труб в квартире и в шахте

*Информация о домохозяйствах не готовых предоставить доступ в свои квартиры приведены в стр. 88)

	Все семьи n=260		д\х с главой-мужчиной n=167		д\х с главой-женщиной n=93		уязвимые семьи n=30	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Готовы предоставить беспрепятственный доступ рабочим в свою квартиру в любое время	58	22	36	22	22	24	11	37
Готовы предоставить доступ рабочим в свою квартиру, но в строго определенное время	177	68	111	66	66	71	17	57
Не готовы предоставить доступ рабочим в свою квартиру	25	10	20	12	5	5	2	6

Готовность обеспечить доступ в квартиру, %



Между тем опрос показал, что 10% опрошенных (25 респондентов в выборке, в том числе 2 из уязвимых семей) не хотят предоставить свою квартиру для проведения необходимых работ. Среди женщин-глав домохозяйств таких респондентов 5%, среди мужчин-глав домохозяйств – 12%, среди уязвимых семей – 7%. Основные причины нежелания обеспечить доступ в свою квартиру:

- респонденты не видят необходимости проведения работ по восстановлению отопительной системы – 19 ответов
- респонденты не хотят впускать в квартиру посторонних людей – 8 ответов
- в квартире уже есть отопление – 4 ответа
- респонденты сомневаются, что работы будут проведены качественно и квалифицированно – 3 ответа

Только 24% опрошенных считают, что для строительной организации нет никаких рисков при проведении работ по восстановлению отопительной системы, и 20% респондентов не имеют мнения по этому вопросу. Однако 76% респондентов такие риски видят. В первую очередь это отказ хозяев и пользователей некоторых квартир от проведения

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

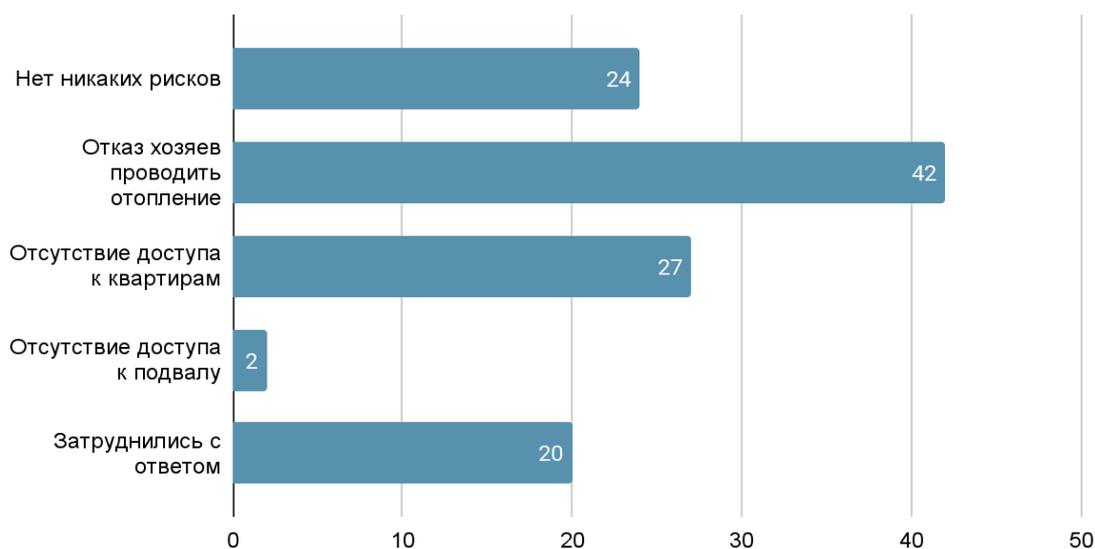
централизованного отопления в своем жилье и отсутствие хозяев в квартире в рабочее время (таблица 4.9).

Таблица 4.9. Представления респондентов о рисках для работников строительной организации при проведении работ по восстановлению отопительной системы

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

	Все семьи n=260*		д\х с главой- мужчиной n=167		д\х с главой- женщиной n=93		уязвимые семьи n=30	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Нет никаких рисков	62	24	39	24	23	25	4	25
Отказ отдельных домохозяйств проводить централизованное отопление в своих квартирах	108	42	62	42	46	49	21	49
Отсутствие доступа к отдельным квартирам в рабочее время	71	27	40	27	31	33	11	33
Отсутствие доступа к подвалу в доме	6	2	4	2	2	2	-	-
Другое	1	0,0	1	0,0	-	-	-	-
Затруднились с ответом	51	20	46	20	5	5	1	5

Риски для работников строительных организаций, %

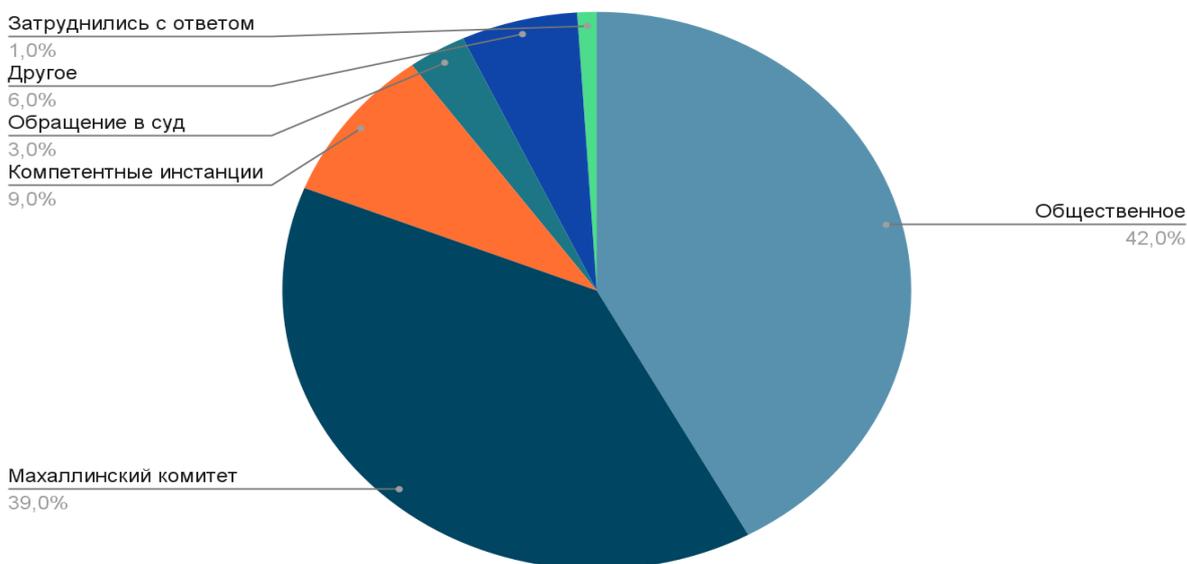


В ходе опроса изучалось мнение респондентов о том, какие меры должны приниматься по отношению к тем квартировладельцам, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире и не намерены обеспечить доступ рабочим в квартиру. При этом варианты ответов не зачитывались, респонденты называли их самостоятельно. Большинство опрошенных не склонны к применению жестких административных мер по отношению к своим соседям. Для таких жильцов в основном предлагаются меры общественного воздействия и убеждения на общих собраниях жильцов или в махаллинском комитете. 11% опрошенных предлагают в таких случаях решать проблему в административном порядке через соответствующие инстанции или в суде. 2% респондентов не знают, какие меры нужно предпринять, если квартировладельцы не согласны предоставить рабочим доступ в свои квартиры для проведения необходимых работ (таблица 4.10).

Таблица 4.10. Мнение респондентов о мерах по отношению к жильцам, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире или не обеспечивают рабочим доступ в квартиру

	Все семьи n=260		д\х с главой- мужчиной n=167		д\х с главой- женщиной n=93		уязвимые семьи n=30	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Меры общественного воздействия, убеждения на общем собрании жильцов дома	110	42	71	43	39	42	13	43
Меры общественного воздействия через махаллинский комитет	101	39	67	40	34	37	16	54
Обращение в компетентные инстанции	24	9	13	8	11	12	-	-
Обращение в суд	8	3	2	1	6	6	-	-
Другое	15	6	12	7	3	3	1	3
Затруднились с ответом	2	1	2	1	-	-	-	-

Меры воздействия



4.4. Приемлемость оплаты и других условий договора о модернизации системы теплоснабжения

В ходе опроса респондентам было разъяснено, что с каждым владельцем квартиры будет заключен договор, который зафиксирует обязательства организации-исполнителя работ и квартировладельцев. Абсолютное большинство участников опроса назвали ряд пунктов, которые, по их мнению, должны быть отражены в договоре в обязательном порядке:

- приостановка выплат жильцов по договору до тех пор, пока не будет восстановлена нормальная работа отопительной системы с соответствующим увеличением сроков рассрочки - 87%
- начало оплаты работ только после составления акта приемки выполненных работ - 86%
- гарантийные обязательства по обеспечению качества и соблюдению сроков проведения работ - 86%

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

- график оплаты работ, другие условия погашения стоимости радиаторов - 85%
- права и обязанности организации-исполнителя и квартировладельцев - 85%
- стоимость радиаторов - 85%
- график (начало и окончание) работ - 85%
- штрафные санкции для каждой стороны договора в случае нарушения условий договора - 84%
- возможность погашения стоимости работ досрочно - 83%

Среди других предложений по содержанию договора можно назвать подготовку текста договора на двух языках, узбекском и русском и отказы от заключения договоров и проведения централизованного отопления.

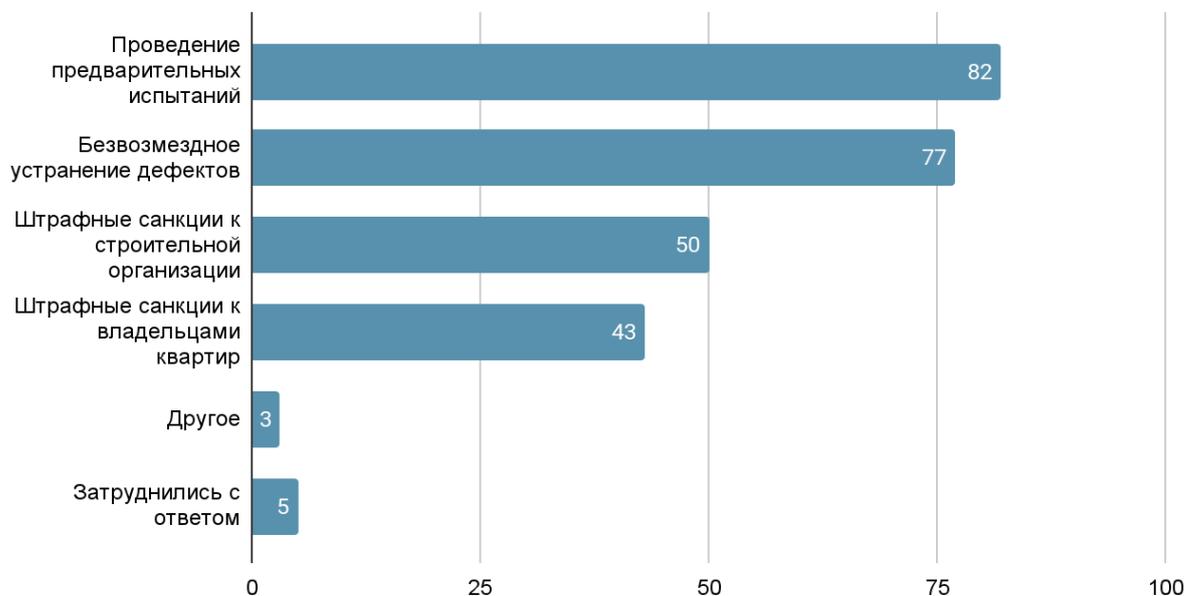
Опрос показал, что гарантийные обязательства исполнителей работ по обеспечению качества предоставляемых услуг по теплоснабжению респонденты считают одним из важнейших пунктов договора с потребителями этих услуг. В ходе опроса респонденты высказали мнение относительно того, какие гарантии должны быть предоставлены жителям и найти свое отражение в договоре между строительной организацией и квартировладельцами. Большинство опрошенных считают, что акт приемки работ должен быть составлен только после удовлетворительных результатов предварительных испытаний системы теплоснабжения. При этом договор должен предусматривать устранение дефектов, допущенных по вине строительной организации, за счет исполнителя в течение гарантийного срока. Половина опрошенных считают, что в договор должны быть включены штрафные санкции в отношении строительной организации в случае, если она нарушит любое условие договора. Более 40% опрошенных предлагают также ввести штрафы для недобросовестных квартировладельцев в случае нарушения ими договорных обязательств. Нет значимых различий между ответами глав домохозяйств разного пола и ответами представителей уязвимых семей (таблица 4.11).

Таблица 4.11. Гарантии своевременного и качественного выполнения работ по восстановлению теплоснабжения, которые, по мнению респондентов, должны быть отражены в договоре между строительной организацией и владельцами квартир

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов

	Все семьи n=260*		д\х с главой- мужчиной n=167		д\х с главой- женщиной n=93		уязвимые семьи n=30	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Проведение предварительных испытаний системы теплоснабжения перед актом приемки работ	213	82	136	81	77	83	22	73
Безвозмездное устранение допущенных дефектов при исполнении договора по вине строительной организации в течение гарантийного срока	200	77	124	74	76	82	25	83
Штрафные санкции в случае нарушения строительной организацией сроков выполнения работ и других условий договора	131	50	75	45	56	60	8	27
Штрафные санкции в случае нарушения владельцами квартир условий договора, включая своевременную оплату работ	111	43	65	39	46	49	7	23
Другое	9	3	5	3	4	4	0	0
Затруднились с ответом	13	5	13	8	-	-	1	3

Гарантии должны быть отражены в договоре, %

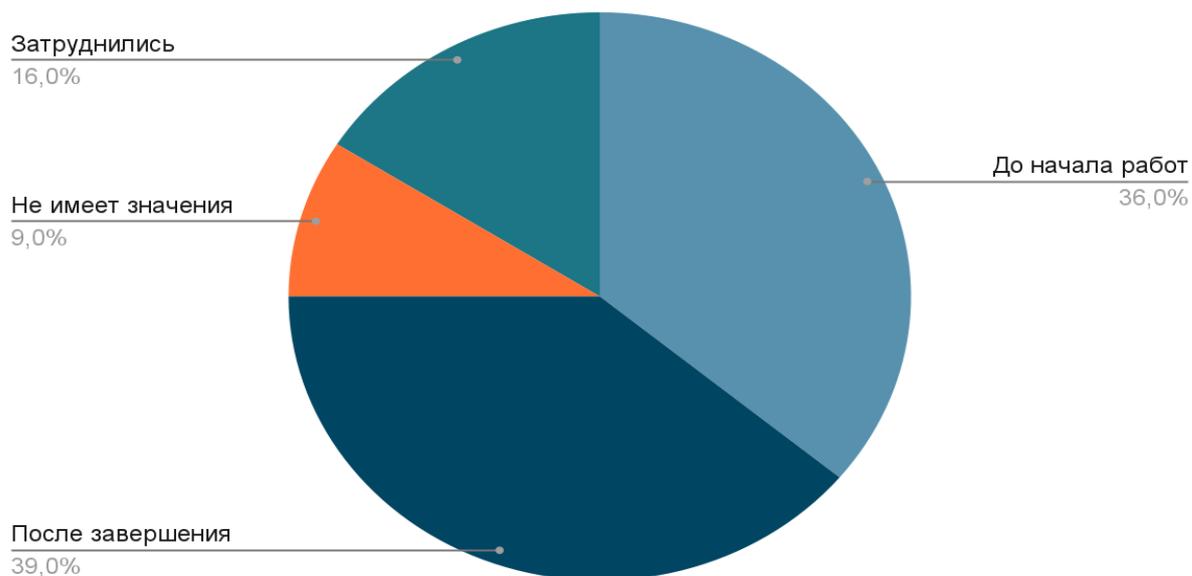


Мнения респондентов относительно сроков заключения договоров строительной организации с домохозяйствами разделились. Более трети опрошенных (39%) считают, что такие договоры нужно заключать после окончания строительных работ (в том числе 42% женщин глав домохозяйств и 17% среди уязвимых семей). Почти столько же (36%, в том числе 39% женщин глав домохозяйств и 80% среди уязвимых семей) респондентов думают, что договоры должны быть заключены до начала строительных работ, около 10% не придают значения этому вопросу, и 15% не имеют мнения относительно сроков заключения договора (таблица 4.12).

Таблица 4.12. Мнения респондентов относительно сроков заключения договоров строительной организации с домохозяйствами

	Все семьи n=260		д\х с главой- мужчиной n=167		д\х с главой- женщиной n=93		уязвимые семьи n=30	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
До начала строительных работ	94	36	58	35	36	39	24	80
После завершения строительных работ	102	39	63	38	39	42	5	17
Не имеет значения	24	9	12	7	12	13	-	-
Затруднились с ответом	40	16	34	20	6	6	1	3

Сроки заключения договоров, %



В ходе опроса изучалось мнение населения проектных районов относительно размера и других условий оплаты работ по Проекту. До сведения жителей было доведено, что оплата работ по монтажу труб будет осуществляться из средств государства, но установка радиаторов в квартирах будет осуществляться за счет квартировладельцев. Выплаты начнутся после завершения всех строительно-монтажных работ, предоплата не взимается. Примерная сумма договора по установке радиаторов для квартир разного размера составит:

- для 1-комнатной квартиры 1,2 млн сум
- для 2-комнатной квартиры 1,8 млн сум
- для 3-комнатной квартиры 2,4 млн сум
- для 4-комнатной квартиры 3 млн сум

Респондентов уведомили, что Проект предусматривает возможность оплаты стоимости радиаторов на условиях беспроцентной рассрочки в течение 5 лет. Примерная сумма ежемесячных платежей в рассрочку для квартир разного размера составит:

- для 1-комнатной квартиры 20 тыс. сум
- для 2-комнатной квартиры 30 тыс. сум
- для 3-комнатной квартиры 40 тыс. сум
- для 4-комнатной квартиры 50 тыс. сум

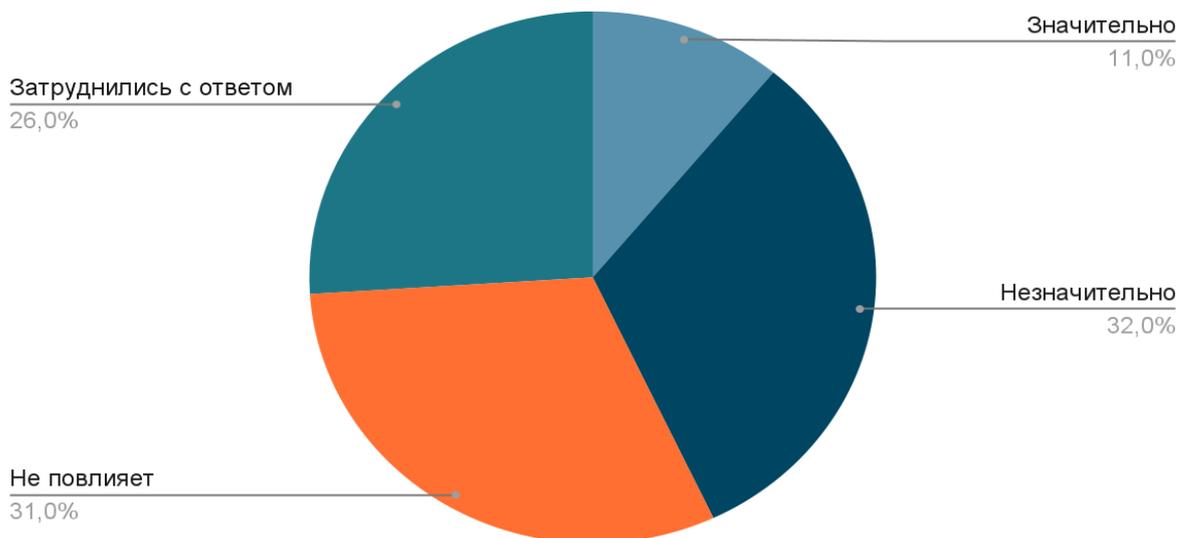
Респондентов просили оценить, насколько предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку повлияет на бюджет их семьи. Большинство опрошенных (78% респондентов, в том числе 73% респондентов-мужчин, 82% респондентов-женщин и 97% респондентов из уязвимых семей) согласились с тем, что плата в рассрочку за установленные радиаторы является для жильцов удобным способом покрытия расходов. В то же время 44% респондентов отметили, что предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку окажет негативное влияние на семейный бюджет, причем 12% сказали, что это влияние будет значительным.

Негативные оценки респондентов характерны либо для владельцев квартир большого размера (5 комнат), либо для владельцев небольших 2-комнатных квартир (таблица 4.13). Если иметь в виду, что именно в таких квартирах проживают одинокие матери с детьми и одинокие пожилые граждане, то есть основания полагать, что этой категории квартировладельцев потребуется помощь при оплате радиаторов.

Таблица 4.13. Влияние схемы погашения стоимости радиаторов на семейный бюджет среди владельцев квартир разного размера

	Все семьи n=260		количество комнат									
			1 ком. n=6		2 ком. n=114		3 ком. n=97		4 ком. n=30		5 ком. n=13	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Погашение рассрочки значительно повлияет на бюджет	30	11	0	-	16	14	9	9	2	7	3	23
Погашение рассрочки повлияет на бюджет, но незначительно	82	32	1	17	32	28	39	40	7	23	3	23
Погашение рассрочки не окажет влияния на бюджет семьи	80	31	2	33	41	36	25	26	9	30	3	23
Затруднились с ответом	68	26	3	50	25	22	24	25	12	40	4	31

Влияние схемы погашения стоимости радиаторов на семейный бюджет



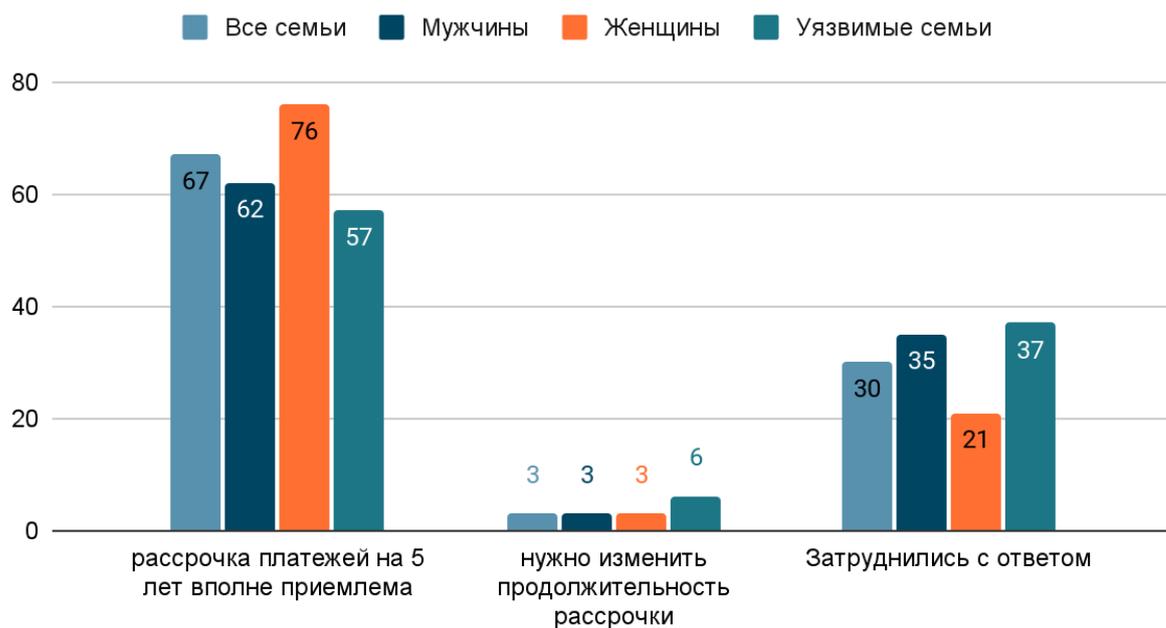
Следует подчеркнуть, что абсолютное большинство опрошенных (88%, в том числе 80% респондентов-мужчин, 92% респондентов-женщин и 94% представителей уязвимых семей) считают справедливым, если малообеспеченные и другие социально уязвимые домохозяйства будут освобождены от платы за установку радиаторов в квартире.

Что касается сроков рассрочки, то две трети опрошенных считают 5-летний срок приемлемым, в том числе 62% мужчин-глав домохозяйств, 76% женщин-глав домохозяйств и 57% представителей уязвимых семей. Треть респондентов не имеют мнения относительно сроков рассрочки. Лишь 3% опрошенных (8 человек) считают, что срок рассрочки нужно изменить (таблица 4.14). При этом 6 человек сказали, что рассрочка должна быть менее 5 лет, 2 человека думают, что рассрочка должна составлять более 5 лет.

Таблица 4.14. Мнение респондентов относительно сроков рассрочки по оплате радиаторов

	Все семьи n=260		д\х с главой- мужчиной n=167		д\х с главой- женщиной n=93		уязвимые семьи n=30	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
рассрочка платежей на 5 лет вполне приемлема	174	67	103	62	71	76	17	57
нужно изменить продолжительность рассрочки	8	3	5	3	3	3	2	6
Затруднились с ответом	78	30	59	35	19	21	11	37

Оценка продолжительности рассрочки, %

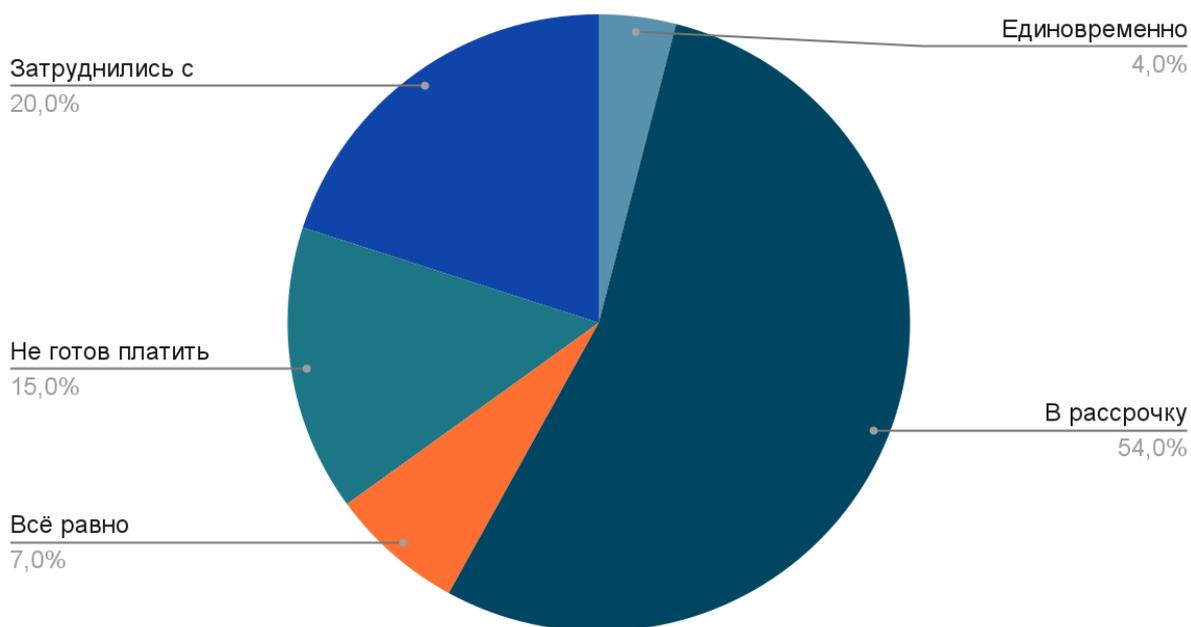


В ходе опроса респонденты продемонстрировали относительно высокий уровень готовности оплачивать установку радиаторов в своих квартирах – 65% согласны нести расходы по проведению централизованного отопления в своем жилье, в том числе 61% готовы платить в рассрочку. Однако 15% респондентов в выборке и 17% респондентов из уязвимых семей не готовы к таким затратам (таблица 4.15).

Таблица 4.15. Предпочитаемые способы оплаты радиаторов

	Все семьи n=260		д\х с главой- мужчиной n=167		д\х с главой- женщиной n=93		уязвимые семьи n=30	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Готовы оплатить радиаторы, но только единовременно	10	4	6	4	4	4	-	-
Готовы оплатить радиаторы, но только в рассрочку	141	54	86	51	55	59	19	63
Готовы оплатить радиаторы на любых условиях, единовременно или в рассрочку	17	7	9	5	8	9	-	-
Не готовы оплатить радиаторы ни единовременно, ни в рассрочку	40	15	30	18	10	11	5	17
Затруднились с ответом	52	20	36	22	16	17	6	20

Готовность нести расходы



В выборке 41 человек, которые не хотят платить за установку радиаторов в квартире. Среди них 10 домохозяйств возглавляют женщины и 5 домохозяйств относятся к уязвимым семьям. Основная причина, по которой респонденты отказываются платить за установку радиаторов (ее назвали 28 человек) – отсутствие необходимости в централизованном отоплении, поскольку квартира отапливается другим способом, который устраивает хозяев. Другая причина – сомнение в том, что централизованное отопление позволит качественно отапливать жилье, ее назвали 7 человек. 6 респондентов полагают, что могут использовать свои деньги более эффективно, чтобы улучшить отопление в квартире. 5 респондентов сказали, что у них нет денег на оплату радиаторов. Среди других причин респонденты называли риск некачественного и несвоевременного проведения работ по Проекту, необходимость ремонта в квартире после проведения централизованного отопления (Таблица 4.16). Примечательно, что среди тех 27 респондентов, которые арендуют квартиру и не являются собственниками жилья, только двое отказываются платить за установку радиаторов, не видя смысла вкладывать деньги в чужую квартиру. Вероятно, у остальных арендаторов есть договоренность с хозяевами арендуемой квартиры, однако этот вопрос нуждается в дополнительном изучении.

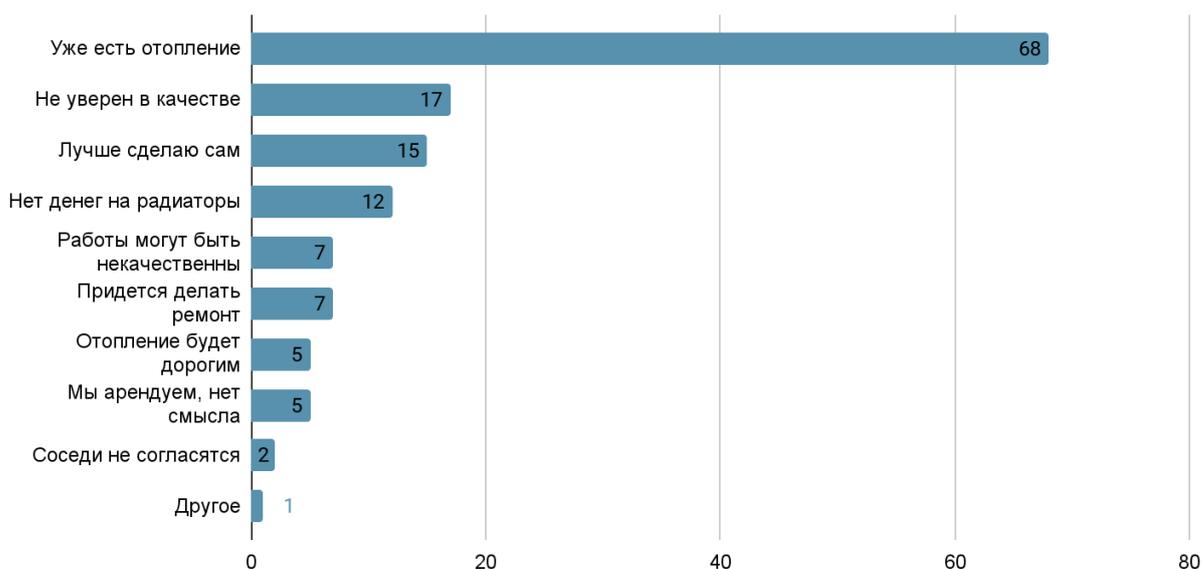
Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 4.16. Причины, по которым респонденты не хотят оплачивать установку радиаторов в своей квартире

*В данном типе вопроса респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов.

	Все семьи n=41*		д\х с главой- мужчиной n=31		д\х с главой- женщиной n=10		уязвимые семьи n=5	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
У меня уже есть подходящий для меня способ отопления, мне не нужно централизованное отопление	28	68	20	65	8	80	2	40
Не верю, что проведенные работы позволят качественно отапливать жилье	7	17	6	19	1	10	-	-
Лучше потрачу эти деньги на то, чтобы провести работы по повышению температуры в квартире самостоятельно	6	15	4	13	2	20	-	-
Нет денег на радиаторы	5	12	4	13	1	10	2	40
Не верю, что работы по восстановлению системы отопления будут выполнены качественно и в срок	3	7	1	3	2	20	1	20
После проведения отопления в квартиру придется делать дорогостоящий ремонт	3	7	1	3	2	20	1	20
Централизованное отопление будет слишком дорогостоящим	2	5	1	3	1	10	-	-
Мы арендуем эту квартиру, нет смысла вкладывать проводить отопление	2	5	1	3	1	10	-	-
Никто из моих соседей на это не согласится, поэтому и я не буду	1	2	1	3	-	-	-	-
Другое	1	2	1	3	-	-	1	20

Почему не готовы оплачивать установку радиаторов, %



В ходе опроса у респондентов спрашивали, считают ли они допустимым и на сколько процентов увеличение стоимости работ по договору без дополнительного соглашения в случае, если во время проведения работ по восстановлению внутриквартирного отопления возникнут непредвиденные ситуации и потребуется увеличить стоимость работ.

Большинство опрошенных (92% в выборке, в том числе 96% мужчин-глав домохозяйств, 86% женщин-глав домохозяйств и 93% уязвимых семей) считают недопустимым изменение условий договора и увеличение стоимости работ ни по каким причинам. 6% опрошенных не имеют мнения по этому вопросу. И только 19 человек в выборке считают возможным повышение стоимости работ без заключения дополнительного соглашения. При этом респонденты не смогли назвать допустимый предел повышения стоимости договора.

4.5. Выводы

1. Уровень информированности о Проекте среди жителей проектных районов г.Андижана не очень высок - 76%, в том числе 74% мужчин, 77% женщин и 93% среди представителей уязвимых семей о том, какие работы будут проводиться в их доме и какое оборудование будет установлено
2. 72% опрошенных (в том числе 67% глав респондентов-мужчин, 85% респондентов-женщин и 87% среди уязвимых семей) осведомлены о том, куда можно обратиться за информацией или с обращением (жалобой) в связи с проведением работ по восстановлению внутриквартирной системы отопления
3. Имеют представление о будущих платежах 67% опрошенных, в том числе 69% мужчин, 65% женщин и 83% уязвимых семей
4. Большинство опрошенных нуждаются в следующей информации:
 - о тарифах и стоимости отопления и горячего водоснабжения - 87%
 - о способах подать жалобу или обращение в связи с проведением работ по восстановлению системы централизованного теплоснабжения - 85%
 - о преимуществах системы централизованного теплоснабжения - 84%
 - о сроках проведения мероприятий по восстановлению внутридомовой и внутриквартирной системы отопления - 83%
 - об организациях, которые будут осуществлять работы по восстановлению внутридомовой\ внутриквартирной системы отопления - 83%
5. Наиболее предпочитаемые источники информации о восстановлении внутриквартирной системы отопления:
 - махаллинский комитет
 - ТСЖ\управляющая компания
 - соседи
 - представители теплоснабжающей организации
6. Основные каналы получения информации о проводимых работах по восстановлению внутриквартирной системы отопления в доме:
 - чат в Телеграм
 - местные телеканалы
 - объявления-плакаты в подъездах
7. В то же время жители не воспринимают ТГ-канал как возможность получить обратную связь от компетентных инстанций по актуальным вопросам и проблемам, связанным с восстановлением централизованного теплоснабжения, и предпочитают личное общение с представителями организаций, ответственными за выполнение работ, на очном приеме либо по телефону
8. 75% опрошенных (в том числе 70% мужчин, 83% женщин и 90% среди уязвимых семей) считают, что установка радиаторов улучшит режим отопления в квартирах

9. 75% респондентов полагают, что существует ряд рисков для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы:
 - некачественное и неаккуратное проведение работ
 - затягивание сроков выполнения работ
 - риск повреждения имущества жильцов
 - неудобный график проведения работ
10. 90% опрошенных готовы предоставить рабочим беспрепятственный доступ в свою квартиру для проведения необходимых работ, однако 68% хотели бы, чтобы работы по восстановлению отопления проводились по графику в строго определенное время
11. 10% опрошенных не хотят предоставить свою квартиру для проведения необходимых работ. Основные причины:
 - нет необходимости проведения работ по восстановлению отопительной системы
 - нежелание впускать в квартиру посторонних людей
 - в квартире уже есть отопление
 - работы будут проведены некачественно и с нарушением сроков
12. 76% респондентов назвали риски для строительной организации при проведении работ по восстановлению отопительной системы:
 - отказ хозяев и пользователей некоторых квартир от проведения централизованного отопления в своем жилье
 - отсутствие хозяев в квартире в рабочее время
13. Для жильцов, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире и не намерены обеспечить доступ рабочим в квартиру, предлагаются меры общественного воздействия и убеждения на общих собраниях жильцов или в махаллинском комитете. Около 11% опрошенных предлагают в таких случаях решать проблему в административном порядке через милицию или суд
14. 39% опрошенных (в том числе 42% женщин глав домохозяйств и 17% среди уязвимых семей) считают, что договоры строительной организации с домохозяйствами нужно заключать после окончания строительных работ, 36% (в том числе 39% женщин глав домохозяйств и 80% среди уязвимых семей) - до начала строительных работ, остальные респонденты не придают значения или не имеют мнения этому вопросу
15. 83-87% респондентов назвали обязательные пункты договора между организацией-исполнителем работ и квартировладельцами:
 - приостановка выплат жильцов по договору до тех пор, пока не будет восстановлена нормальная работа отопительной системы с соответственным увеличением сроков рассрочки
 - начало оплаты работ только после составления акта приемки выполненных работ
 - гарантийные обязательства по обеспечению качества и соблюдению сроков проведения работ
 - график оплаты работ, другие условия погашения стоимости радиаторов
 - права и обязанности организации-исполнителя и квартировладельцев
 - стоимость радиаторов
 - график (начало и окончание) работ
 - штрафные санкции для каждой стороны договора в случае нарушения условий договора

- возможность погашения стоимости работ досрочно
16. 92% опрошенных (в том числе 96% мужчин-глав домохозяйств, 86% женщин-глав домохозяйств и 93% уязвимых семей) считают недопустимым изменение условий договора и увеличение стоимости работ ни по каким причинам. 6% не имеют мнения по этому вопросу. И только 19 человек в выборке считают возможным повышение стоимости работ без заключения дополнительного соглашения, но не смогли назвать допустимый предел этого показателя
17. Респонденты назвали гарантийные обязательства по обеспечению качества и соблюдению сроков проведения работ, которые должны быть отражены в договоре:
- Проведение предварительных испытаний системы теплоснабжения перед актом приемки работ
 - Безвозмездное устранение допущенных дефектов при исполнении договора по вине строительной организации в течение гарантийного срока
 - Штрафные санкции в случае нарушения строительной организацией сроков выполнения работ и других условий договора
 - Штрафные санкции в случае нарушения владельцами квартир условий договора, включая своевременную оплату работ
18. Большинство опрошенных (78%, в том числе 73% респондентов-мужчин, 82% респондентов-женщин и 97% респондентов из уязвимых семей) согласились с тем, что плата в рассрочку за установленные радиаторы является для жильцов удобным способом покрытия расходов
19. Однако 44% респондентов отметили, что предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку окажет негативное влияние на семейных бюджет, причем 12% сказали, что это влияние будет значительным
20. 67% опрошенных считают 5-летний срок рассрочки приемлемым, в том числе 62% мужчин-глав домохозяйств, 76% женщин-глав домохозяйств и 57% представителей уязвимых семей. 30% респондентов (в том числе 17% из числа уязвимых семей) не имеют мнения по этому вопросу. 3% (8 человек) считают, что срок рассрочки нужно изменить: 6 человек сказали, что рассрочка должна быть менее 5 лет, 2 человека думают, что рассрочка должна составлять более 5 лет
21. 88%, в том числе 80% респондентов-мужчин, 92% респондентов-женщин и 94% представителей уязвимых семей считают справедливым, если малообеспеченные и другие социально уязвимые домохозяйства будут освобождены от платы за установку радиаторов в квартире.
22. 65% согласны нести расходы по проведению централизованного отопления в своем жилье, в том числе 61% готовы платить в рассрочку
23. 15% респондентов в выборке и 17% респондентов из уязвимых семей (41 домохозяйств, в том числе 10 домохозяйств, возглавляемых женщинами, и 5 домохозяйств из числа уязвимых семей) не хотят платить за установку радиаторов в квартире
24. Причины, по которым респонденты отказываются платить за установку радиаторов:
- отсутствие необходимости в централизованном отоплении, поскольку квартира отапливается другим способом, который устраивает хозяев – 28 человек
 - сомнение в том, что централизованное отопление позволит качественно отапливать жилье - 7 человек
 - намерение расходовать деньги на другие способы отопления в квартире – 6 человек

- нет средств на оплату радиаторов - 5 человек
- риск некачественного и несвоевременного проведения работ, необходимость ремонта в квартире после проведения централизованного отопления – 3 человека
- опасение, что после проведения отопления в квартиру придется делать дорогостоящий ремонт – 3 человека
- предположение, что плата за услуги теплоснабжения будет слишком высокой – 2 человека
- нежелание арендаторов вкладывать средства в чужую квартиру – 2 человека

4.6. Фотоотчет опроса города Самарканд

Фотографии со встречи в управлении строительства и ЖКХ Самаркандской области



Фотографии с мест проведения социального опроса среди населения города Самарканд.

Видеоролики и посты в социальных сетях



<https://t.me/KelajakShahriRivoji/1454>



<https://t.me/KelajakShahriRivoji/1455>

*** К таблице 4.8 _ адреса респондентов, которые не готовы предоставить доступ
застройщику в свои квартиры во время строительных работ**

5. БУХАРА

5.1. Характеристики домохозяйств

В опросе домохозяйств приняли участие респонденты из 209 домохозяйств, в состав которых входят 681 человек. Большинство респондентов составляют женщины (65%), остальные 35% - мужчины. Средний размер домохозяйств – 3,2 человека. Около половины семей имеют в своем составе 3-4 человека, почти треть семей – 1-2 человека, большие семьи (5 и более человек) составляют 18%.

Большинство опрошенных домохозяйств (67%) возглавляют мужчины, около трети (33%) – женщины. Домохозяйства, возглавляемые женщинами, ожидаемо меньше, чем семьи, где глава мужчина (в среднем 2,7 и 3,4 человек соответственно). В выборке более 40% домохозяйств с женщиной-главой состоят из 1-2 человек, большие семьи (5 и более человек) составляют 12%. Уязвимые семьи по размеру меньше, чем средние домохозяйства в выборке. Среди них небольшие семьи (1-2 человека) составляют почти половину, половина семей – от 3 до 5 человек. Доля больших семей (6-8 человек) среди уязвимых домохозяйств незначительна (таблица 5.1).

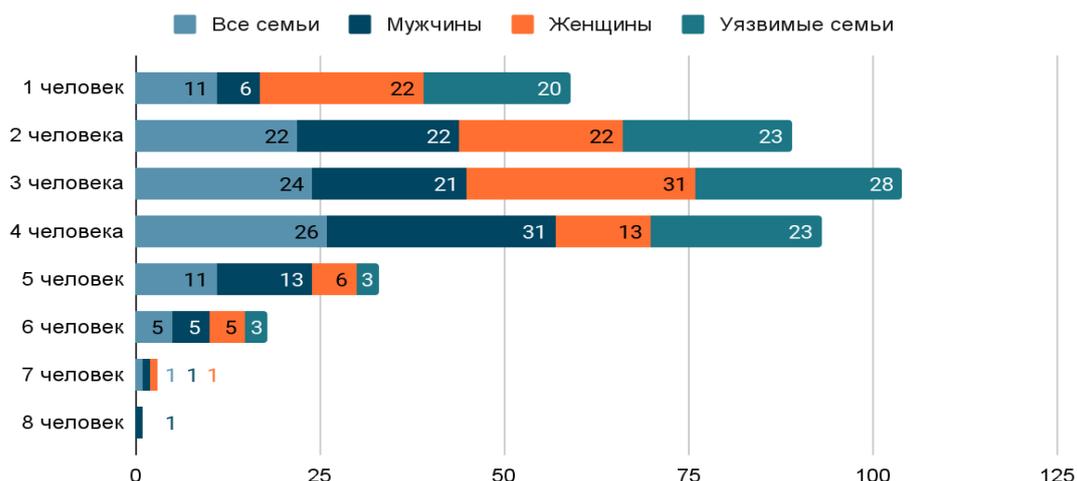
Таблица 5.1. Распределение респондентов по размеру домохозяйства

Средний размер семьи, чел	Все семьи n=209		д\х с главой-мужчиной n=141		д\х с главой-женщиной n=68		уязвимые семьи n=35	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
1 человек	23	11	8	6	15	22	7	20
2 человека	46	22	31	22	15	22	8	23
3 человека	50	24	29	21	21	31	10	28
4 человека	53	26	44	31	9	13	8	23
5 человек	23	11	19	13	4	6	1	3
6 человек	10	5	7	5	3	5	1	3
7 человек	3	1	2	1	1	1	-	-
8 человек	1	0,0	1	1	-	-	-	-

* «0,0» - незначительная величина

** «-» значение отсутствует

Размер домохозяйства, %



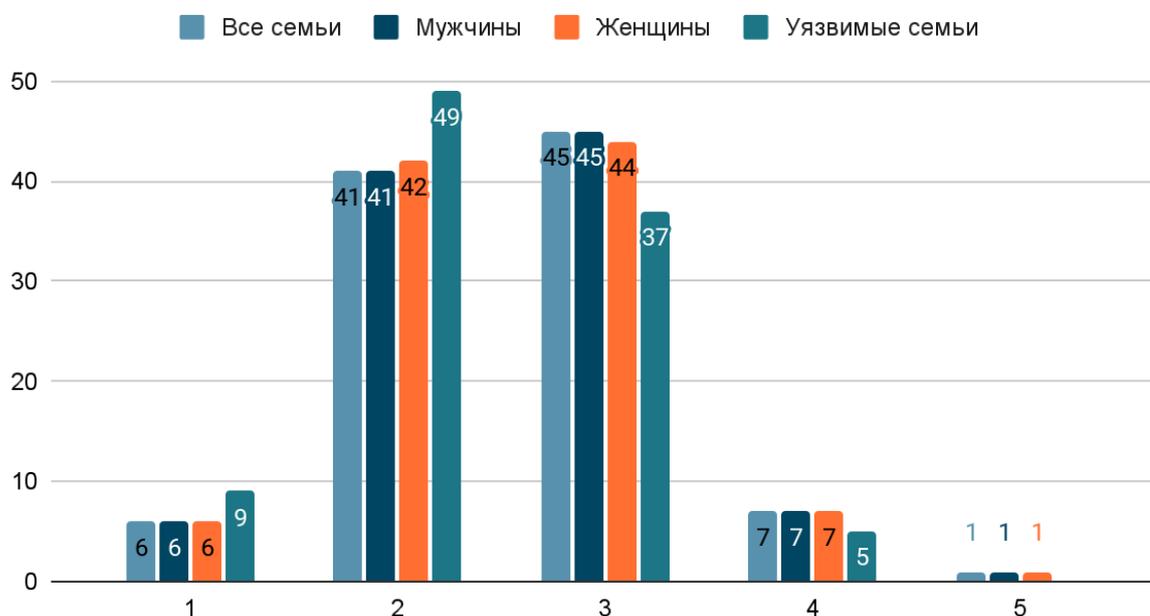
Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Большинство обследованных семей (83%) живут в небольших 1-3-комнатных квартирах (таблица 5.2). Не выявлено существенных различий по размеру квартиры между домохозяйствами, возглавляемыми мужчинами и женщинами. В то же время жилищные условия уязвимых семей хуже, чем в среднем по выборке – более половины из них проживают в 1-2-комнатных квартирах.

Таблица 5.2. Распределение домохозяйств по размеру жилья

Количество жилых комнат	Все семьи n=209		д\х с главой-мужчиной n=141		д\х с главой-женщиной n=68		уязвимые семьи n=35	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
1	12	6	8	6	4	6	3	9
2	85	41	57	41	28	42	17	49
3	94	45	64	45	30	44	13	37
4	15	7	10	7	5	7	2	5
5	3	1	2	1	1	1	-	-

Количество жилых комнат, %

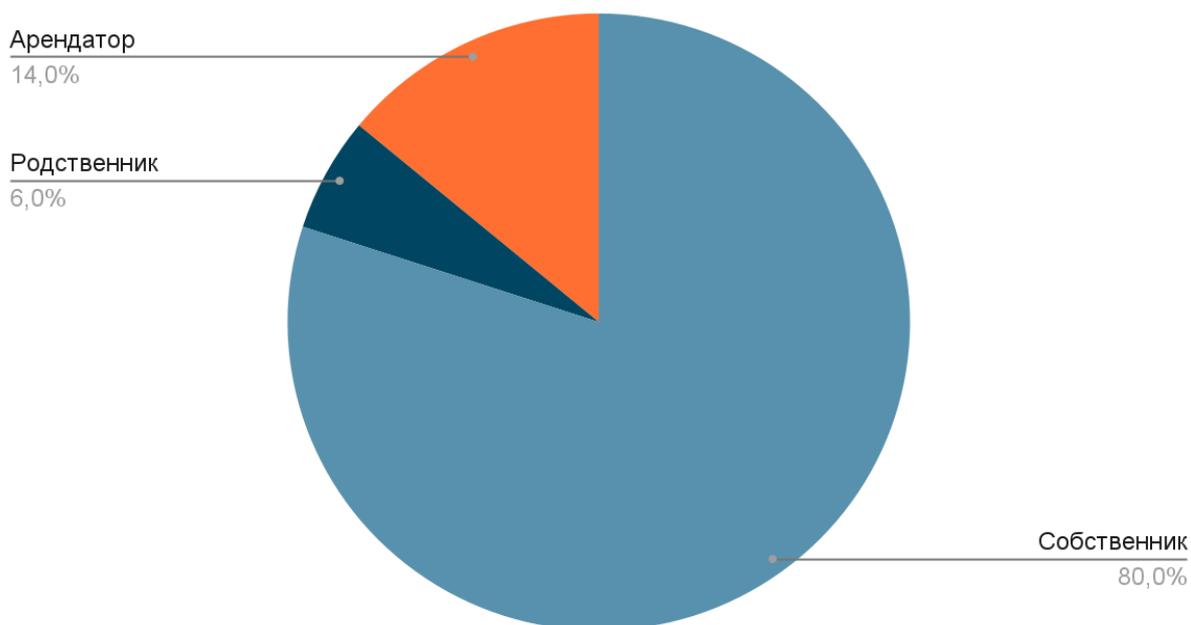


Только 80% домохозяйств являются собственниками жилья, в том числе 78% домохозяйств с главами-мужчинами, 86% домохозяйств с главами-женщинами и 77% среди уязвимых семей. Около 6% опрошенных живут в квартире родственников. В выборке 14% опрошенных (включая 17% глав домохозяйств мужчин, 7% женщин и 17% уязвимых семей) арендуют жилье (таблица 5.3).

Таблица 5.3. Распределение обследованных домохозяйств в зависимости от права собственности на занимаемую квартиру

	Все семьи n=209		д\х с главой- мужчиной n=141		д\х с главой- женщиной n=68		уязвимые семьи n=35	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Собственник проживает в квартире	168	80	110	78	58	86	27	77
Собственник квартиры (родственник) проживает по другому адресу	12	6	7	5	5	7	2	6
Семья арендует квартиру	29	14	24	17	5	7	6	17

Право собственности на квартиру



В ходе опроса измерение уровня бедности не проводилось. В качестве критерия уязвимости с точки зрения Проекта была использована самооценка домохозяйств, которые считают, что предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку в значительной степени негативно повлияет на бюджет семьи. Таких семей в выборке оказалось 17% (35 домохозяйств).

5.2. Информированность о Проекте и предпочитаемые способы получения информации

Большинство респондентов (79%, в том числе 81% мужчин и 78% женщин) считают себя хорошо информированными о том, какие работы будут проводиться в их доме и какое оборудование (трубы в квартире и в шахте, радиаторы) будет установлено. Уровень информированности о работах по Проекту среди представителей уязвимых семей составляет 97%.

В то же время только 85% опрошенных (в том числе 94% среди уязвимых семей) осведомлены о том, куда можно обратиться за информацией или с обращением (жалобой) в связи с проведением работ по восстановлению внутриквартирной системы отопления.

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Немного больше информации у респондентов о том, сколько им придется платить за отопление, когда дом будет подключен к системе централизованного отопления: имеют представление о будущих платежах 88% опрошенных, в том числе 86% мужчин, 89% женщин и 100% уязвимых семей.

Почти все респонденты назвали наиболее важную с их точки зрения информацию о Проекте, которую они хотели бы получить:

- о преимуществах системы централизованного теплоснабжения - 97%
- о тарифах и стоимости отопления и горячего водоснабжения - 95%
- о способах подать жалобу или обращение в связи с проведением работ по восстановлению системы централизованного теплоснабжения - 94%
- о сроках проведения мероприятий по восстановлению внутридомовой и внутриквартирной системы отопления - 94%
- об организациях, которые будут осуществлять работы по восстановлению внутридомовой\ внутриквартирной системы отопления - 94%

Некоторые семьи установили у себя в квартирах автономную систему отопления (двухконтурный котел, «теплый пол»), и они хотели бы получить информацию о том, как подключить эту систему к централизованному отоплению.

Наиболее предпочитаемый источник информации о восстановлении внутриквартирной системы отопления – махаллинский комитет, особенно для представителей уязвимых семей. Менее предпочтительны представители теплоснабжающей организации и ТСЖ/управляющая компания. Довольно значительная группа респондентов хотели бы получать информацию от соседей, ГРП Проекта и хокимията. Представители Министерства ЖКХ и домовые комитеты не популярны в качестве источников информации (таблица 5.4).

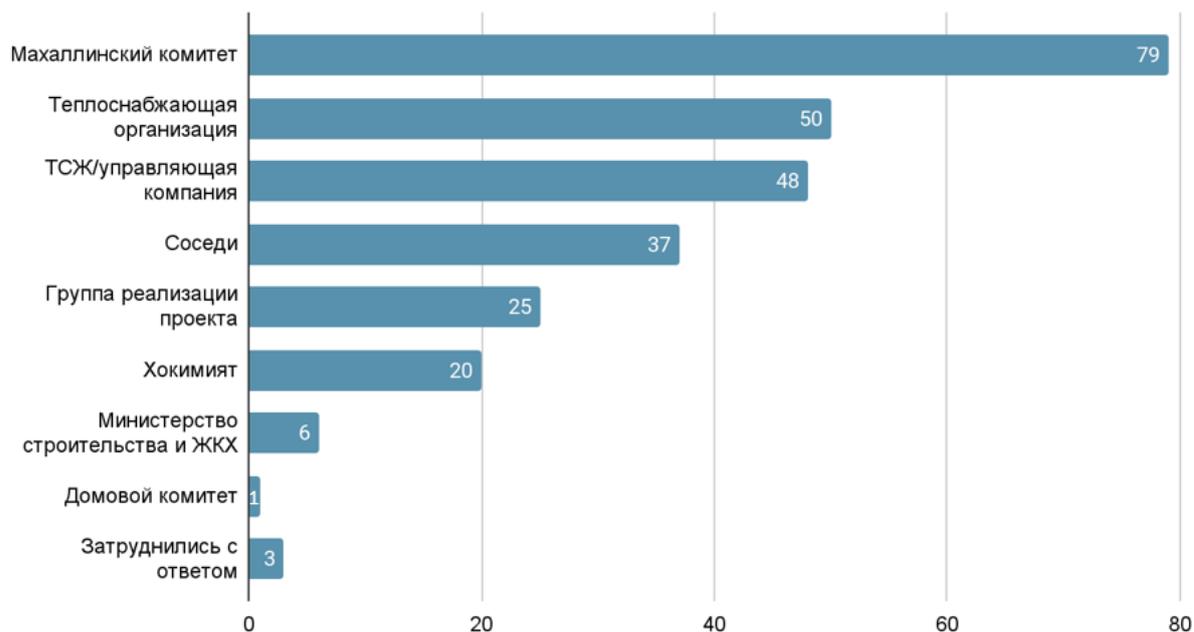
Таблица 5.4. Предпочитаемые источники информации о Проекте

	Все респонденты n=209		Мужчины n=79		Женщины n=130		Уязвимые семьи n=35	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Председатель махаллинского комитета	166	79	64	81	102	78	33	94
Представители теплоснабжающей организации	105	50	45	57	60	46	17	49
Председатель ТСЖ/управляющей компании	101	48	36	46	65	50	29	83
Соседи	77	37	40	51	37	28	3	9
Представители группы реализации Проекта	53	25	25	32	28	22	4	11
Представители хокимията	42	20	20	25	22	17	7	20
Представители Министерства строительства и ЖКХ	12	6	5	6	7	5	4	11
Домовой комитет	3	1	1	1	2	2	1	3
Затруднились с ответом	6	3	4	5	2	2	-	-

Примечание. Сумма ответов больше 100%, поскольку респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Предпочтительные источники информации о проекте, %



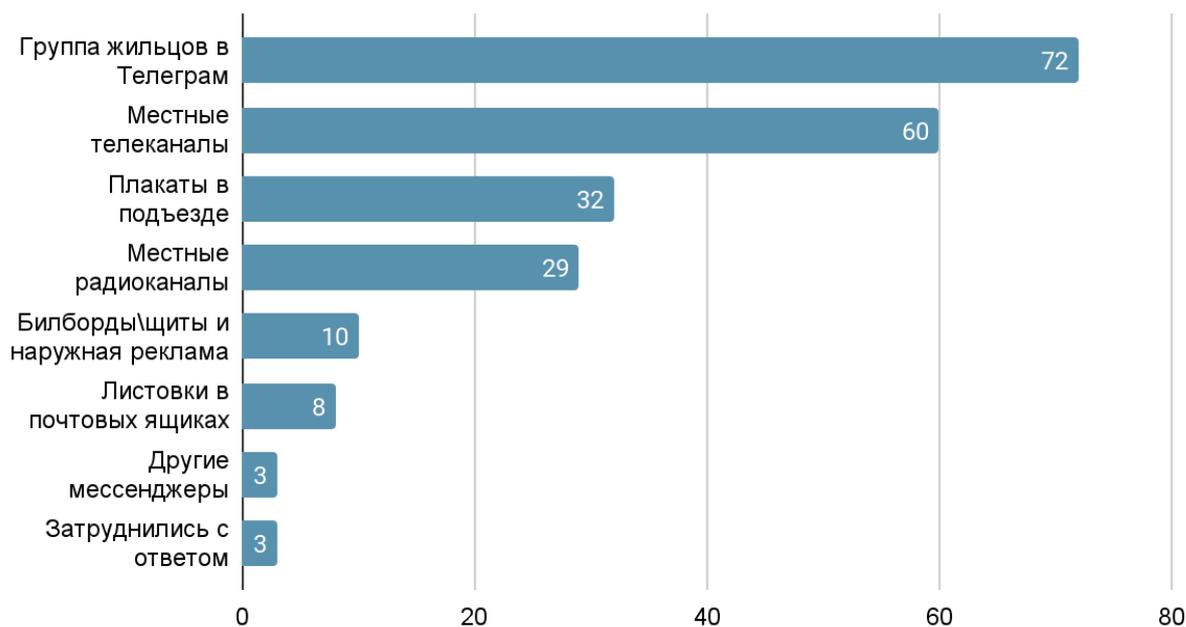
Основные каналы получения информации о проводимых работах по восстановлению внутриквартирной системы отопления в доме, которые удобны для большинства опрошенных – чат в Телеграм и местные телеканалы. Не более трети респондентов предпочитают плакаты в подъезде и местные радиоканалы. Другие каналы распространения информации (билборды, почтовые ящики, мессенджеры) менее популярны в качестве каналов распространения информации (таблица 5.5).

Таблица 5.5. Основные каналы, по которым респонденты хотели бы получать информацию о Проекте

	Все респонденты n=209		Мужчины n=79		Женщины n=130		Уязвимые семьи n=35	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Группа жильцов в Телеграм	151	72	65	82	86	66	17	49
Местные телеканалы	125	60	37	47	88	68	32	91
Плакаты в подъезде	66	32	34	43	32	25	9	26
Местные радиоканалы	60	29	16	20	44	34	14	40
Билборды\щиты и наружная реклама	21	10	11	14	10	8	1	3
Листовки в почтовых ящиках	16	8	7	9	9	7	-	-
Другие мессенджеры (Вотсап, Вайбер, ФБ, ВК)	7	3	3	4	4	3	-	-
Затруднились с ответом	7	3	4	5	3	2	1	3

Примечание. Сумма ответов больше 100%, поскольку респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов

Основные каналы информирования, %



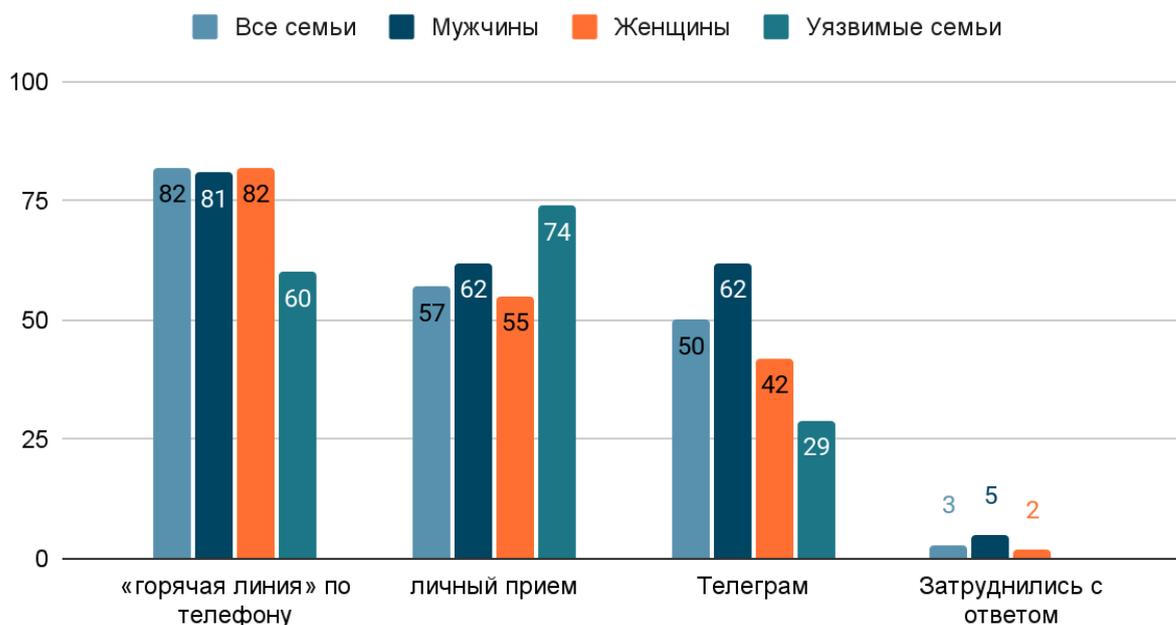
Большинство респондентов (82%) предпочитают личное общение по телефону по актуальным вопросам и проблемам теплоснабжения с представителями организаций, ответственными за выполнение работ. Более половины опрошенных хотели бы решать проблемы, связанные с теплоснабжением, на личном приеме у ответственных исполнительных лиц. Решение проблем посредством чата в Телеграм считают удобным половина опрошенных. При этом мужчины чаще женщин называли Телеграм, женщины предпочитают общаться по телефону, а три четверти респондентов из уязвимых семей полагают, что на личном приеме лучше всего можно обеспечить обратную связь с компетентными инстанциями для решения актуальных проблем теплоснабжения (таблица 5.6).

Таблица 5.6. Предпочитаемые способы общения с представителями организаций, ответственных за выполнение работ по восстановлению внутриквартирных систем централизованного отопления

	Все респонденты n=209		Мужчины n=79		Женщины n=130		Уязвимые семьи n=35	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
«горячая линия» по телефону	171	82	64	81	107	82	21	60
личный прием	120	57	49	62	71	55	26	74
Телеграм	104	50	49	62	55	42	10	29
Затруднились с ответом	6	3	4	5	2	2	-	-

Примечание. Сумма ответов больше 100%, поскольку респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов

Способы общения с представителями, %



5.3. Готовность респондентов к восстановлению системы централизованного отопления и оценка респондентами рисков Проекта

В целом жители проектных районов позитивно оценивают действия в рамках Проекта – 83% опрошенных (в том числе 81% мужчин и 88% женщин) считают, что установка радиаторов улучшит режим отопления в квартирах, а среди уязвимых групп этот показатель составляет 97%. Вместе с тем две трети респондентов (в том числе 94% из числа уязвимых семей) считают, что существует ряд рисков для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы (таблица 5.7). Основные риски, которые называли респонденты – затягивание сроков выполнения работ и некачественное проведение работ. Каждый десятый респондент предполагает, что график проведения работ будет неудобным для владельцев квартир. Среди других рисков назывались неудобства для жителей, связанные с повреждением имущества жильцов и коммунальных коммуникаций (водоснабжение, электричество, телефонная связь и др.).

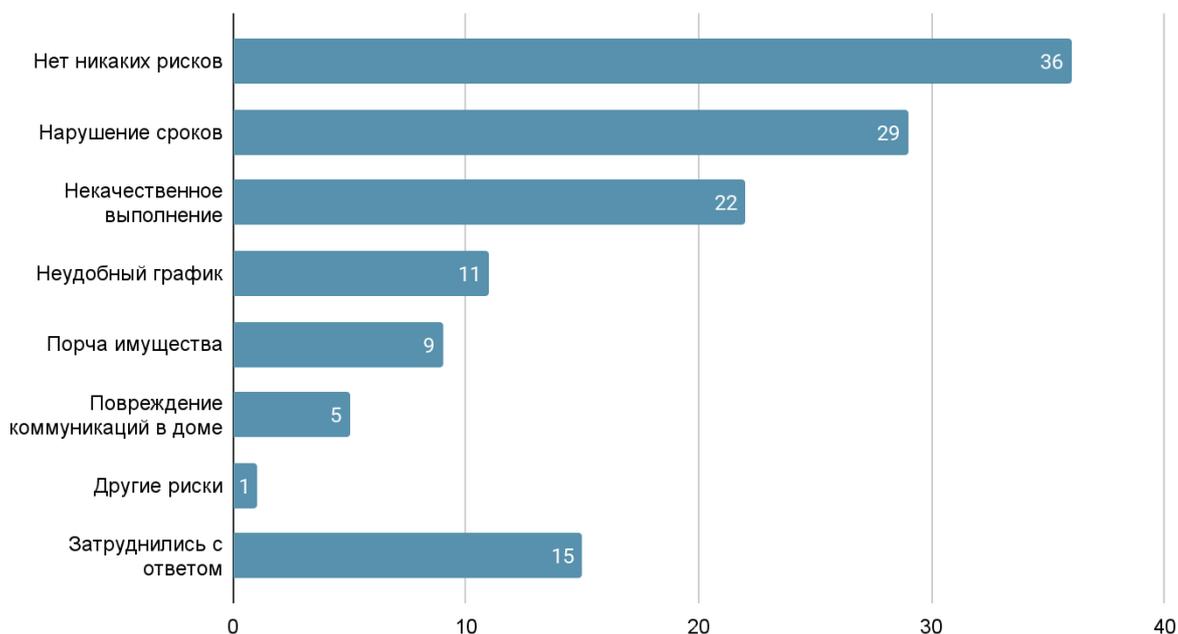
Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 5.7. Представления респондентов о рисках для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы

	Все семьи n=209		д\х с главой- мужчиной n=141		д\х с главой- женщиной n=68		уязвимые семьи n=35	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Нет никаких рисков	76	36	56	40	20	29	2	6
Нарушение сроков проведения работ	61	29	38	27	23	34	26	74
Некачественное выполнение работ	46	22	31	22	15	22	17	49
Неудобный график проведения работ, нарушение привычного образа жизни семьи	24	11	12	9	12	18	3	9
Неаккуратное проведение работ, приводящее к порче имущества и состояния квартиры	18	9	9	6	9	13	3	9
Повреждение коммуникаций в доме	11	5	4	3	7	10	1	3
Невежливое, грубое, бестактное либо криминальное поведение работников строительной организации	1	0,0	1	1	-	-	-	-
Другие риски	3	1	3	2	-	-	1	3
Затруднились с ответом	31	15	22	16	9	13	-	-

Примечание. Сумма ответов больше 100%, поскольку респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов

Риски для собственников и их семей, %



Несмотря на опасения, 95% опрошенных готовы предоставить рабочим беспрепятственный доступ в свою квартиру для проведения необходимых работ. Все представители уязвимых семей заявили, что готовы предоставить доступ в квартиру в любое время. В то же время 58% респондентов хотели бы, чтобы работы по восстановлению отопления проводились по графику в строго определенное время (таблица 5.8).

Таблица 5.8. Готовность респондентов обеспечить беспрепятственный доступ в свою квартиру для замены труб в квартире и в шахте

*Информация о домохозяйствах не готовых предоставить доступ в свои квартиры приведены в стр. 111)

	Все семьи n=209		д\х с главой-мужчиной n=141		д\х с главой-женщиной n=68		уязвимые семьи n=35	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Готовы предоставить беспрепятственный доступ рабочим в свою квартиру в любое время	76	37	47	33	29	43	23	66
Готовы предоставить доступ рабочим в свою квартиру, но в строго определенное время	122	58	84	60	38	56	12	34
Не готовы предоставить доступ рабочим в свою квартиру	11	5	10	7	1	1	-	-

Готовность обеспечить доступ в квартиру, %



Между тем опрос показал, что 5% опрошенных (11 респондентов в выборке) не хотят предоставить свою квартиру для проведения необходимых работ. Среди женщин-глав домохозяйств таких респондентов 1% (1 человек), среди мужчин-глав домохозяйств – 7% (10 человек). Основные причины нежелания обеспечить доступ в свою квартиру:

- респонденты не видят необходимости проведения работ по восстановлению отопительной системы – 9 ответов
- респонденты не хотят впускать в квартиру посторонних людей – 2 ответа

Только 31% опрошенных считают, что для строительной организации нет никаких рисков при проведении работ по восстановлению отопительной системы, и 16% респондентов не имеют мнения по этому вопросу. Однако 53% респондентов такие риски видят. В первую очередь это отказ хозяев и пользователей некоторых квартир от проведения централизованного отопления в своем жилье и отсутствие хозяев в квартире в рабочее время (таблица 5.9).

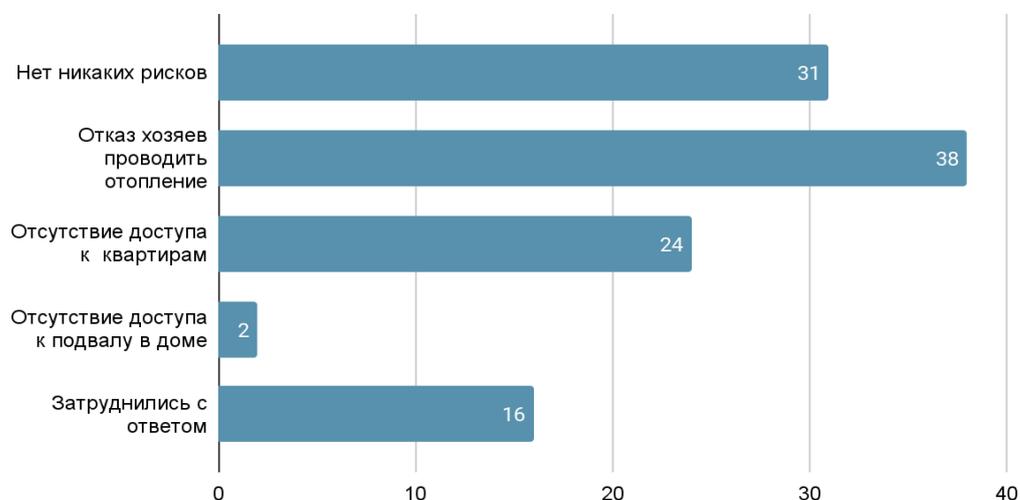
Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 5.9. Представления респондентов о рисках для работников строительной организации при проведении работ по восстановлению отопительной системы

	Все семьи n=209		д\х с главой- мужчиной n=141		д\х с главой- женщиной n=68		уязвимые семьи n=35	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Нет никаких рисков	65	31	45	32	20	29	3	9
Отказ отдельных домохозяйств проводить централизованное отопление в своих квартирах	79	38	45	32	34	50	26	74
Отсутствие доступа к отдельным квартирам в рабочее время	50	24	32	23	18	26	10	29
Отсутствие доступа к подвалу в доме	4	2	3	2	1	1	1	3
Другое	1	0,0	1	1	-	-	1	3
Затруднились с ответом	34	16	29	21	5	7	-	-

Примечание. Сумма ответов больше 100%, поскольку респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов

Риски для работников строительных организаций, %



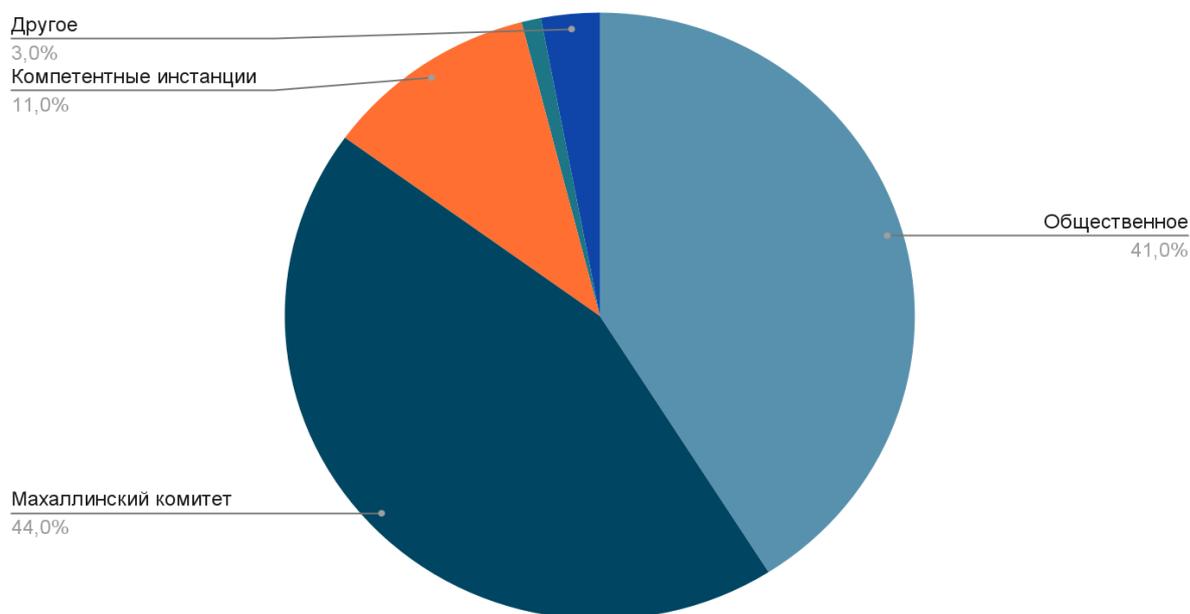
В ходе опроса изучалось мнение респондентов о том, какие меры должны приниматься по отношению к тем квартировладельцам, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире и не намерены обеспечить доступ рабочим в квартиру. При этом варианты ответов не зачитывались, респонденты называли их самостоятельно. Большинство опрошенных не склонны к применению жестких административных мер по отношению к своим соседям. Для таких жильцов в основном предлагаются меры общественного воздействия и убеждения на общих собраниях жильцов или в махаллинском комитете. 12% опрошенных предлагают в таких случаях решать проблему в административном порядке через соответствующие инстанции или в суде. 3% респондентов не знают, какие меры нужно предпринять, если квартировладельцы не согласны предоставить рабочим доступ в свои квартиры для проведения необходимых работ (таблица 5.10).

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

Таблица 5.10. Мнение респондентов о мерах по отношению к жильцам, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире или не обеспечивают рабочим доступ в квартиру

	Все семьи n=209		д\х с главой- мужчиной n=141		д\х с главой- женщиной n=68		уязвимые семьи n=35	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Меры общественного воздействия, убеждения на общем собрании жильцов дома	85	41	64	45	21	31	15	43
Меры общественного воздействия через махаллинский комитет	92	44	55	39	37	54	18	51
Обращение в компетентные инстанции	23	11	15	11	8	12	2	6
Обращение в суд	3	1	2	1	1	1	-	-
Затруднились с ответом	6	3	5	4	1	2	-	-

Меры воздействия



5.4. Приемлемость оплаты и других условий договора о модернизации системы теплоснабжения

В ходе опроса респондентам было разъяснено, что с каждым владельцем квартиры будет заключен договор, который зафиксирует обязательства организации-исполнителя работ и квартировладельцев. Абсолютное большинство участников опроса назвали ряд пунктов, которые, по их мнению, должны быть отражены в договоре в обязательном порядке:

- гарантийные обязательства по обеспечению качества и соблюдению сроков проведения работ - 88%
- права и обязанности организации-исполнителя и квартировладельцев - 88%
- стоимость радиаторов - 87%
- график (начало и окончание) работ - 87%
- график оплаты работ, другие условия погашения стоимости радиаторов - 87%
- приостановка выплат жильцов по договору до тех пор, пока не будет восстановлена нормальная работа отопительной системы с соответственным увеличением сроков рассрочки - 87%

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

- начало оплаты работ только после составления акта приемки выполненных работ - 86%
- штрафные санкции для каждой стороны договора в случае нарушения условий договора - 83%
- возможность погашения стоимости работ досрочно - 83%

Среди других предложений по содержанию договора можно назвать подготовку текста договора на двух языках, узбекском и русском.

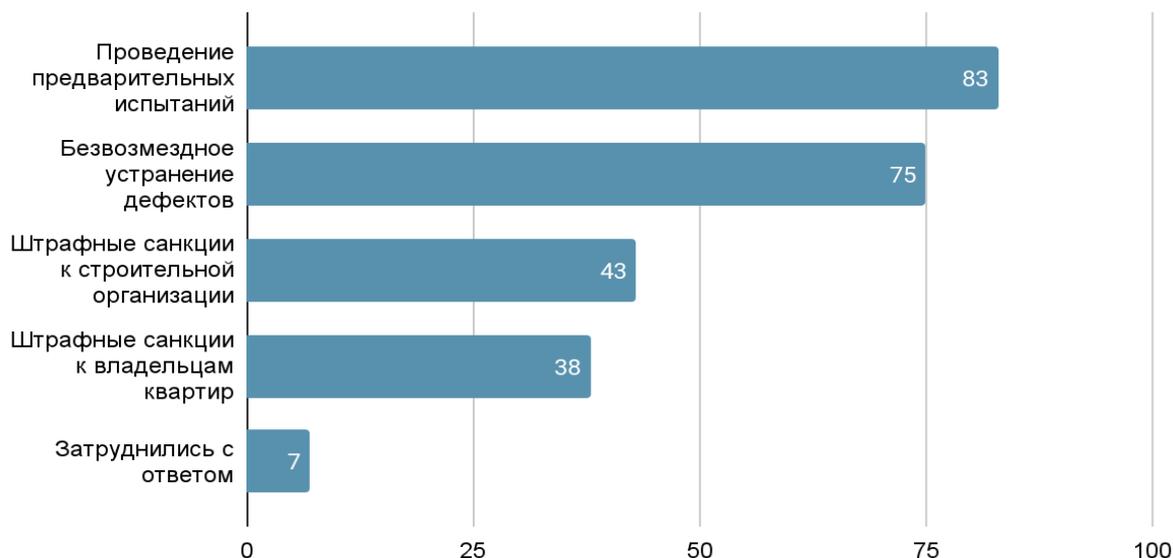
Опрос показал, что гарантийные обязательства исполнителей работ по обеспечению качества предоставляемых услуг по теплоснабжению респонденты считают одним из важнейших пунктов договора с потребителями этих услуг. В ходе опроса респонденты высказали мнение относительно того, какие гарантии должны быть предоставлены жителям и найти свое отражение в договоре между строительной организацией и квартировладельцами. Более 80% опрошенных считают, что акт приемки работ должен быть составлен только после удовлетворительных результатов предварительных испытаний системы теплоснабжения. При этом договор должен предусматривать устранение дефектов, допущенных по вине строительной организации, за счет исполнителя в течение гарантийного срока. Более 40% опрошенных считают, что в договор должны быть включены штрафные санкции в отношении строительной организации в случае, если она нарушит любое условие договора. Более трети опрошенных предлагают также ввести штрафы для недобросовестных квартировладельцев в случае нарушения ими договорных обязательств. Нет значимых различий между ответами глав домохозяйств разного пола, но можно заметить, что женщины чаще мужчин настаивают на применении штрафных санкций для обеих сторон за невыполнение договорных условий (таблица 5.11).

Таблица 5.11. Гарантии своевременного и качественного выполнения работ по восстановлению теплоснабжения, которые, по мнению респондентов, должны быть отражены в договоре между строительной организацией и владельцами квартир

	Все семьи n=209		д\х с главой- мужчиной n=141		д\х с главой- женщиной n=68		уязвимые семьи n=35	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Проведение предварительных испытаний системы теплоснабжения перед актом приемки работ	173	83	115	82	58	85	28	80
Безвозмездное устранение допущенных дефектов при исполнении договора по вине строительной организации в течение гарантийного срока	157	75	104	74	53	78	21	60
Штрафные санкции в случае нарушения строительной организацией сроков выполнения работ и других условий договора	89	43	57	40	32	47	3	9
Штрафные санкции в случае нарушения владельцами квартир условий договора, включая своевременную оплату работ	80	38	50	35	30	44	2	6
Затруднились с ответом	15	7	14	10	1	1	1	3

Примечание. Сумма ответов больше 100%, поскольку респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов

Гарантии должны быть отражены в договоре, %

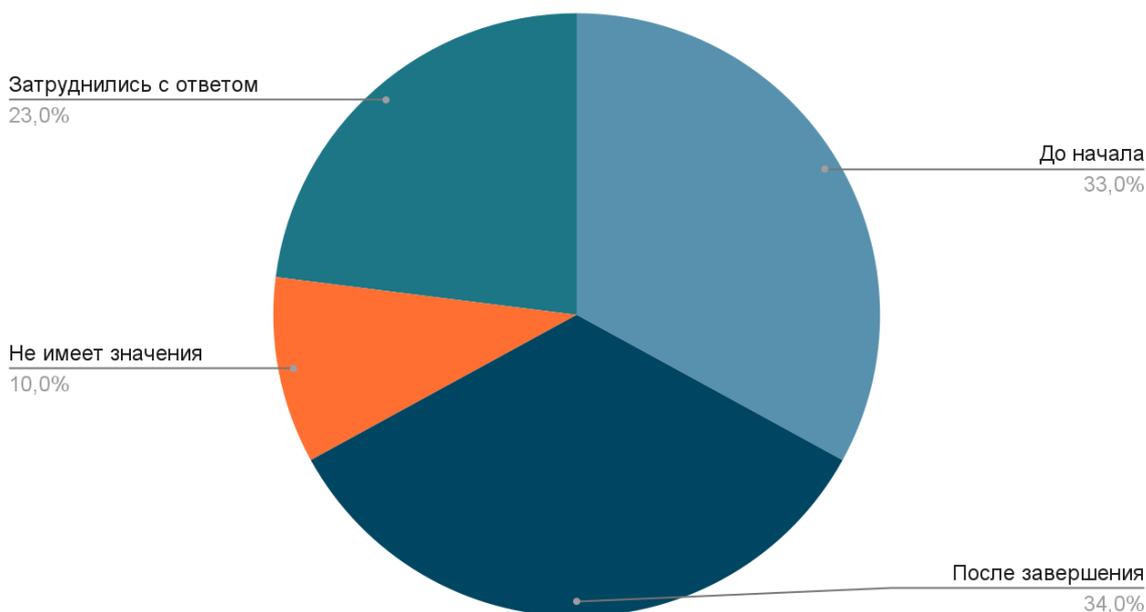


Мнения респондентов относительно сроков заключения договоров строительной организации с домохозяйствами разделились. Около трети опрошенных (33%, в том числе 89% из числа уязвимых семей) считают, что такие договоры нужно заключать до начала строительных работ. Почти столько же (34%, но только 9% из числа уязвимых семей) респондентов думают, что договоры должны быть заключены после завершения строительных работ, около 10% не придают значения этому вопросу, и 23% не имеют мнения относительно сроков заключения договора (таблица 5.12).

Таблица 5.12. Мнения респондентов относительно сроков заключения договоров строительной организации с домохозяйствами

	Все семьи n=209		д\х с главой- мужчиной n=141		д\х с главой- женщиной n=68		уязвимые семьи n=35	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
До начала строительных работ	68	33	42	30	26	38	31	89
После завершения строительных работ	72	34	47	33	25	37	3	9
Не имеет значения	21	10	17	12	4	6	-	-
Затруднились с ответом	48	23	35	25	13	19	1	2

Сроки заключения договоров, %



В ходе опроса изучалось мнение населения проектных районов относительно размера и других условий оплаты работ по Проекту. До сведения жителей было доведено, что оплата работ по монтажу труб будет осуществляться из средств государства, но установка радиаторов в квартирах будет осуществляться за счет квартировладельцев. Выплаты начнутся после завершения всех строительно-монтажных работ, предоплата не взимается. Примерная сумма договора по установке радиаторов для квартир разного размера составит:

- для 1-комнатной квартиры 1,2 млн сум
- для 2-комнатной квартиры 1,8 млн сум
- для 3-комнатной квартиры 2,4 млн сум
- для 4-комнатной квартиры 3 млн сум

Респондентов уведомили, что Проект предусматривает возможность оплаты стоимости радиаторов на условиях беспроцентной рассрочки в течение 5 лет. Примерная сумма ежемесячных платежей в рассрочку для квартир разного размера составит:

- для 1-комнатной квартиры 20 тыс. сум
- для 2-комнатной квартиры 30 тыс. сум
- для 3-комнатной квартиры 40 тыс. сум
- для 4-комнатной квартиры 50 тыс. сум

Респондентов просили оценить, насколько предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку повлияет на бюджет их семьи. Большинство опрошенных (84% респондентов, в том числе 82% респондентов-мужчин, 85% респондентов-женщин и 100% респондентов из уязвимых семей) согласились с тем, что плата в рассрочку за установленные радиаторы является для жильцов удобным способом покрытия расходов. Почти треть респондентов уверены, что погашение рассрочки никак не повлияет на бюджет семьи, и 39% не смогли оценить влияние платежей на благосостояние домохозяйства. Однако 32% респондентов отметили, что предложенная схема погашения

стоимости радиаторов в рассрочку окажет негативное влияние на семейный бюджет, причем 17% сказали, что это влияние будет значительным.

Негативные оценки респондентов характерны для владельцев небольших 1-2-комнатных квартир. Если иметь в виду, что именно в таких квартирах проживают одинокие матери с детьми и одинокие пожилые граждане, то есть основания полагать, что этой категории квартировладельцев потребуется помощь при оплате радиаторов.

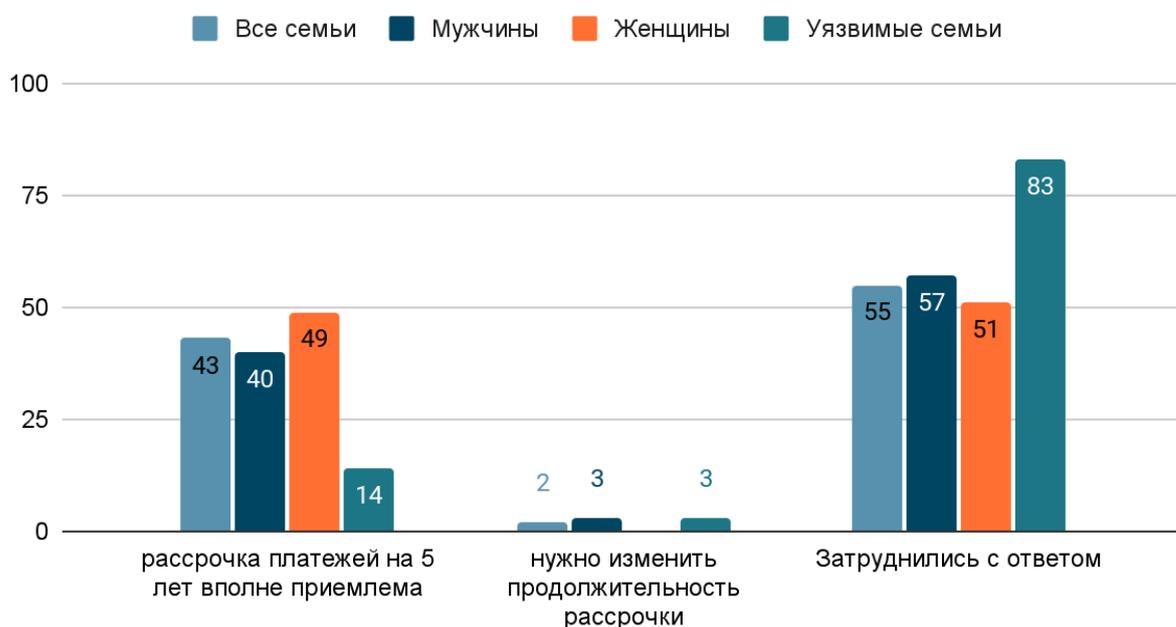
Следует подчеркнуть, что абсолютное большинство опрошенных (99%) считают справедливым, если малообеспеченные и другие социально уязвимые домохозяйства будут освобождены от платы за установку радиаторов в квартире.

Что касается сроков рассрочки, то менее половины опрошенных считают 5-летний срок приемлемым, в том числе 40% мужчин-глав домохозяйств, 49% женщин-глав домохозяйств и 57% представителей уязвимых семей. Более половины респондентов не имеют мнения относительно сроков рассрочки. Лишь 2% опрошенных (4 человека) считают, что срок рассрочки нужно изменить (таблица 5.13). При этом 2 человека сказали, что рассрочка должна быть менее 5 лет, 2 человека думают, что рассрочка должна составлять более 5 лет.

Таблица 5.13. Мнение респондентов относительно сроков рассрочки по оплате радиаторов

	Все семьи n=209		д\х с главой-мужчиной n=141		д\х с главой-женщиной n=68		уязвимые семьи n=35	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
рассрочка платежей на 5 лет вполне приемлема	90	43	57	40	33	49	5	14
нужно изменить продолжительность рассрочки	4	2	4	3	-	-	1	3
Затруднились с ответом	115	55	80	57	35	51	29	83

Оценка продолжительности рассрочки, %



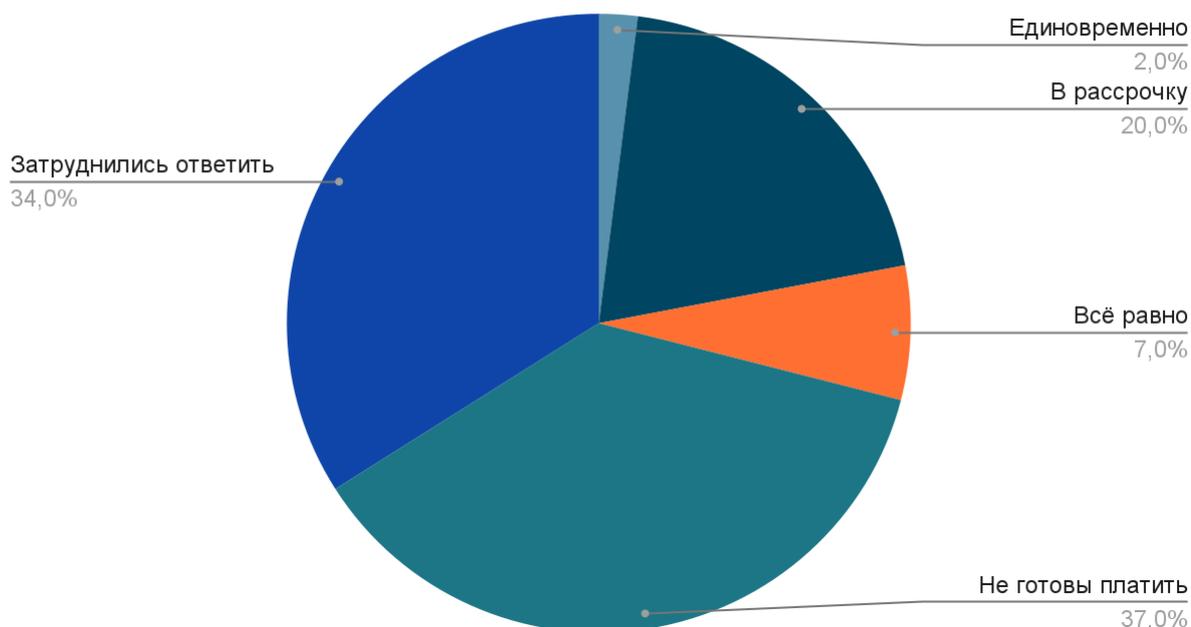
Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

В ходе опроса респонденты продемонстрировали довольно низкий уровень готовности оплачивать установку радиаторов в своих квартирах – 29% согласны нести расходы по проведению централизованного отопления в своем жилье, в том числе 27% готовы платить в рассрочку. Однако 37% респондентов в выборке и столько же из числа уязвимых семей не готовы к таким затратам. Еще треть респондентов (в том числе более половины из числа уязвимых семей) не определили свое мнение относительно оплаты радиаторов (таблица 5.14).

Таблица 5.14. Предпочитаемые способы оплаты радиаторов

	Все семьи n=209		д\х с главой- мужчиной n=141		д\х с главой- женщиной n=68		уязвимые семьи n=35	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Готовы оплатить радиаторы, но только единовременно	5	2	2	1	3	4	-	-
Готовы оплатить радиаторы, но только в рассрочку	42	20	29	21	13	19	4	11
Готовы оплатить радиаторы на любых условиях, единовременно или в рассрочку	15	7	7	5	8	12	-	-
Не готовы оплатить радиаторы ни единовременно, ни в рассрочку	78	37	55	39	23	34	13	37
Затруднились с ответом	69	34	48	34	21	31	18	52

Готовность нести расходы



В выборке 78 человек, которые не хотят платить за установку радиаторов в квартире. Среди них 55 домохозяйств возглавляют мужчины, 23 домохозяйств возглавляют женщины и 13 домохозяйств относятся к уязвимым семьям. Основная причина, по которой респонденты отказываются платить за установку радиаторов (ее назвали 38 человек) – в квартире уже установлены радиаторы. Кроме того, еще 7 человек заявили, что они не нуждаются в централизованном отоплении, поскольку квартира отапливается другим способом, который устраивает хозяев. Другая причина – сомнение в том, что централизованное отопление позволит качественно отапливать жилье, ее назвали 15

Консультационные услуги по проведению социального опроса среди населения касательно модернизации внутриквартирных систем теплоснабжения

человек. Еще 13 респондентов хотели бы потратить свои деньги на более эффективный способ отопления, чем централизованное (Таблица 5.15).

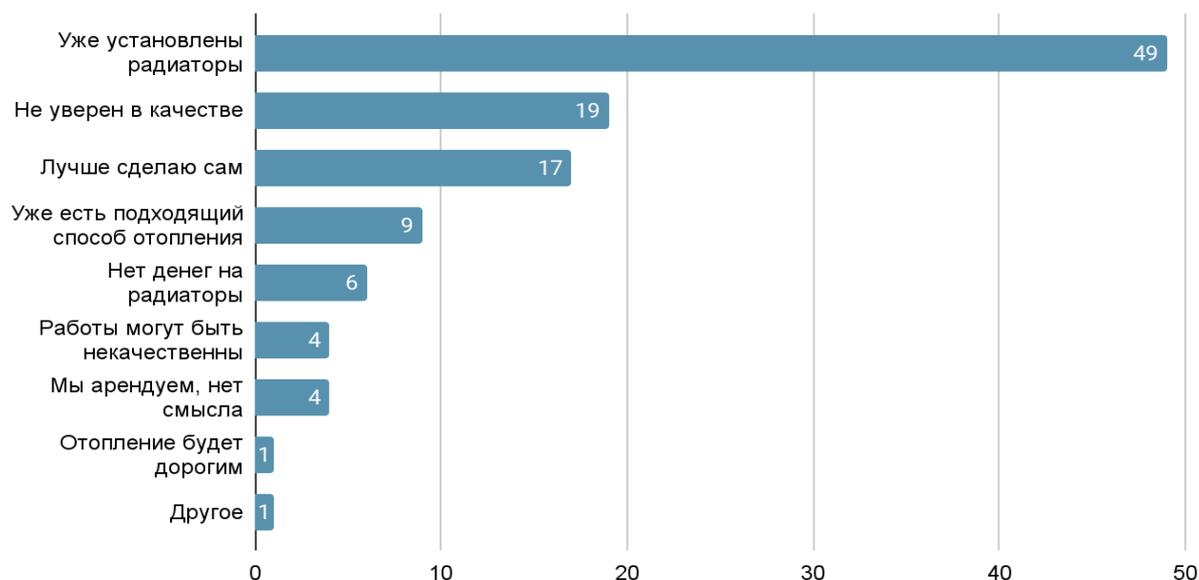
Среди других причин респонденты называли отсутствие денег на оплату радиаторов, риск некачественного и несвоевременного проведения работ по Проекту и др. Примечательно, что среди тех 29 респондентов, которые арендуют квартиру и не являются собственниками жилья, только трое отказываются платить за установку радиаторов, не видя смысла вкладывать деньги в чужую квартиру. Вероятно, у остальных арендаторов есть договоренность с хозяевами арендуемой квартиры, однако этот вопрос нуждается в дополнительном изучении.

Таблица 5.15. Причины, по которым респонденты не хотят оплачивать установку радиаторов в своей квартире

	Все семьи n=78		д\х с главой- мужчиной n=55		д\х с главой- женщиной n=23		уязвимые семьи n=13	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Уже установлены радиаторы	38	49	29	53	9	39	1	8
Не верю, что проведенные работы позволят качественно отапливать жилье	15	19	12	22	3	13	5	38
Лучше потрачу эти деньги на то, чтобы провести работы по повышению температуры в квартире самостоятельно	13	17	5	9	8	35	4	31
У меня уже есть подходящий для меня способ отопления, мне не нужно централизованное отопление	7	9	5	9	2	9	-	-
Нет денег на радиаторы	5	6	3	5	2	9	3	23
Не верю, что работы по восстановлению системы отопления будут выполнены качественно и в срок	3	4	2	4	1	4	1	8
Мы арендуем эту квартиру, нет смысла вкладывать проводить отопление	3	4	2	4	1	4	1	8
Централизованное отопление будет слишком дорогостоящим	1	1	-	-	1	4	-	-
Другое	1	1	1	2	-	-	-	-

Примечание. Сумма ответов больше 100%, поскольку респонденты могли выбирать несколько вариантов ответов

Почему не готовы оплачивать установку радиаторов, %



В ходе опроса у респондентов спрашивали, считают ли они допустимым и на сколько процентов увеличение стоимости работ по договору без дополнительного соглашения в случае, если во время проведения работ по восстановлению внутриквартирного отопления возникнут непредвиденные ситуации и потребуются увеличить стоимость работ. Большинство опрошенных (89% в выборке, в том числе 83% мужчин-глав домохозяйств, 93% женщин-глав домохозяйств и 97% уязвимых семей) считают недопустимым изменение условий договора и увеличение стоимости работ ни по каким причинам. Один респондент не имеет мнения по этому вопросу. И только 22 человека в выборке считают возможным повышение стоимости работ без заключения дополнительного соглашения. При этом респонденты не смогли назвать допустимый предел повышения стоимости договора.

5.5. Выводы

1. Уровень информированности о Проекте среди жителей проектных районов г.Бухары не очень высок - 79%, в том числе 81% мужчин, 78% женщин и 97% среди представителей уязвимых семей о том, какие работы будут проводиться в их доме и какое оборудование будет установлено
2. 85% опрошенных (в том числе 87% среди уязвимых семей) осведомлены о том, куда можно обратиться за информацией или с обращением (жалобой) в связи с проведением работ по восстановлению внутриквартирной системы отопления
3. Имеют представление о будущих платежах 88% опрошенных, в том числе 69% мужчин, 65% женщин и 83% уязвимых семей
4. Большинство опрошенных нуждаются в следующей информации:
 - о преимуществах системы централизованного теплоснабжения - 97%
 - о тарифах и стоимости отопления и горячего водоснабжения - 95%
 - о способах подать жалобу или обращение в связи с проведением работ по восстановлению системы централизованного теплоснабжения - 94%
 - о сроках проведения мероприятий по восстановлению внутридомовой и внутриквартирной системы отопления - 94%

- об организациях, которые будут осуществлять работы по восстановлению внутридомовой\внутриквартирной системы отопления - 94%
- 5. Наиболее предпочитаемые источники информации о восстановлении внутриквартирной системы отопления:
 - махаллинский комитет
 - представители теплоснабжающей организации
 - ТСЖ\управляющая компания
 - соседи
- 6. Основные каналы получения информации о проводимых работах по восстановлению внутриквартирной системы отопления в доме:
 - чат в Телеграм
 - местные телеканалы
- 7. Жители не воспринимают ТГ-канал как возможность получить обратную связь от компетентных инстанций по актуальным вопросам и проблемам, связанным с восстановлением централизованного теплоснабжения, и предпочитают личное общение с представителями организаций, ответственными за выполнение работ, на очном приеме либо по телефону
- 8. 83% опрошенных (в том числе 81% мужчин, 88% женщин и 97% среди уязвимых семей) считают, что установка радиаторов улучшит режим отопления в квартирах
- 9. 75% респондентов полагают, что существует ряд рисков для собственников жилья и членов их семей при проведении работ по восстановлению отопительной системы:
 - затягивание сроков выполнения работ
 - некачественное и неаккуратное проведение работ
 - неудобный график проведения работ
 - риск повреждения имущества жильцов
- 10. 95% опрошенных готовы предоставить рабочим беспрепятственный доступ в свою квартиру для проведения необходимых работ, однако 58% хотели бы, чтобы работы по восстановлению отопления проводились по графику в строго определенное время
- 11. 10% опрошенных не хотят предоставить свою квартиру для проведения необходимых работ. Основные причины:
 - респонденты не видят необходимости проведения работ по восстановлению отопительной системы
 - респонденты не хотят впускать в квартиру посторонних людей
- 12. 53% респондентов назвали риски для строительной организации при проведении работ по восстановлению отопительной системы:
 - отказ хозяев и пользователей некоторых квартир от проведения централизованного отопления в своем жилье
 - отсутствие хозяев в квартире в рабочее время
- 13. Для жильцов, которые отказываются проводить централизованное отопление в своей квартире и не намерены обеспечить доступ рабочим в квартиру, предлагаются меры общественного воздействия и убеждения на общих собраниях жильцов или в махаллинском комитете. 12% опрошенных предлагают в таких случаях решать проблему в административном порядке через милицию или суд
- 14. 33% опрошенных (в том числе 89% среди уязвимых семей) считают, что договоры строительной организации с домохозяйствами нужно заключать до начала строительных работ, 34% (в том числе 9% среди уязвимых семей) – после завершения строительных работ, остальные респонденты не придают значения или не имеют мнения этому вопросу

15. 83-87% респондентов назвали обязательные пункты договора между организацией-исполнителем работ и квартировладельцами:
 - гарантийные обязательства по обеспечению качества и соблюдению сроков проведения работ
 - права и обязанности организации-исполнителя и квартировладельцев
 - стоимость радиаторов
 - график (начало и окончание) работ
 - график оплаты работ, другие условия погашения стоимости радиаторов
 - приостановка выплат жильцов по договору до тех пор, пока не будет восстановлена нормальная работа отопительной системы с соответственным увеличением сроков рассрочки
 - начало оплаты работ только после составления акта приемки выполненных работ
 - штрафные санкции для каждой стороны договора в случае нарушения условий договора
 - возможность погашения стоимости работ досрочно
16. 89% опрошенных (в том числе 83% мужчин-глав домохозяйств, 93% женщин-глав домохозяйств и 97% уязвимых семей) считают недопустимым изменение условий договора и увеличение стоимости работ ни по каким причинам. 22 человека в выборке считают возможным повышение стоимости работ без заключения дополнительного соглашения, но не смогли назвать допустимый предел этого показателя. 1 респондент не имеет мнения по этому вопросу
17. Респонденты назвали гарантийные обязательства по обеспечению качества и соблюдению сроков проведения работ, которые должны быть отражены в договоре:
 - Проведение предварительных испытаний системы теплоснабжения перед актом приемки работ
 - Безвозмездное устранение допущенных дефектов при исполнении договора по вине строительной организации в течение гарантийного срока
 - Штрафные санкции в случае нарушения строительной организацией сроков выполнения работ и других условий договора
 - Штрафные санкции в случае нарушения владельцами квартир условий договора, включая своевременную оплату работ
18. Большинство опрошенных (84%, в том числе 82% респондентов-мужчин, 85% респондентов-женщин и 100% респондентов из уязвимых семей) согласились с тем, что плата в рассрочку за установленные радиаторы является для жильцов удобным способом покрытия расходов
19. Однако 32% респондентов отметили, что предложенная схема погашения стоимости радиаторов в рассрочку окажет негативное влияние на семейных бюджет, причем 17% сказали, что это влияние будет значительным
20. 43% опрошенных считают 5-летний срок рассрочки приемлемым, в том числе 40% мужчин-глав домохозяйств, 49% женщин-глав домохозяйств и 57% представителей уязвимых семей. 55% респондентов (в том числе 83% из числа уязвимых семей) не имеют мнения по этому вопросу. 2% (4 человека) считают, что срок рассрочки нужно изменить: 2 человек сказали, что рассрочка должна быть менее 5 лет, 2 человека думают, что рассрочка должна составлять более 5 лет
21. 99% опрошенных считают справедливым, если малообеспеченные и другие социально уязвимые домохозяйства будут освобождены от платы за установку радиаторов в квартире
22. 29% согласны нести расходы по проведению централизованного отопления в своем жилье, в том числе 27% готовы платить в рассрочку

23. 37% респондентов в выборке (78 человек, в том числе 55 домохозяйств во главе с мужчинами, 23 домохозяйства во главе с женщинами и 13 домохозяйств из числа уязвимых) не хотят платить за установку радиаторов в квартире. Треть респондентов (в том числе более половины из числа уязвимых семей) не определили свое мнение относительно оплаты радиаторов
24. Причины, по которым респонденты отказываются платить за установку радиаторов:
- в квартире уже установлены радиаторы – 38 человек
 - отсутствие необходимости в централизованном отоплении, поскольку квартира отапливается другим способом, который устраивает хозяев – 7 человек
 - сомнение в том, что централизованное отопление позволит качественно отапливать жилье - 15 человек
 - намерение расходовать деньги на другие способы отопления в квартире – 13 человек
 - нет средств на оплату радиаторов - 5 человек
 - риск некачественного и несвоевременного проведения работ, необходимость ремонта в квартире после проведения централизованного отопления – 3 человека
 - предположение, что плата за услуги теплоснабжения будет слишком высокой – 1 человек
 - нежелание арендаторов вкладывать средства в чужую квартиру – 3 человека

5.6. Фотоотчет социального опроса в городе Бухара

Встреча с директором АО «Бухороэнергомарказ» города Бухара.



Встреча с заместителем начальника Управления по строительству и ЖКХ Бухарской области.



Фотографии с мест проведения социального опроса в городе Бухара

Видеоролики и посты в социальных сетях:



<https://t.me/KelajakShahriRivoji/1462>



<https://t.me/KelajakShahriRivoji/1463>

*** К таблице 5.8 _ адреса респондентов, которые не готовы предоставить доступ
застройщику в свои квартиры во время строительных работ**

6. РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Необходимо продолжение информационной кампании, посвященной проекту, с акцентом на информировании о порядке организации работы по восстановлению теплоснабжения и порядке оплаты услуг теплоснабжения. При достаточно высоком уровне информированности о Проекте среди жителей проектных городов (76-85% осведомленных), потребность в продолжении информационных мероприятий остается достаточно высокой. Критически важной является информация об условиях оплаты и тарифах централизованного отопления, так как она влияет на воспринимаемую выгоду от восстановления теплоснабжения и мотивацию участия в проекте.

Также, согласно предпочтениям потребителей, информационная компания должна сфокусироваться на разъяснении порядка организации работы по восстановлению теплоснабжения в доме, включая информацию об организациях, которые будут осуществлять работы, сроки выполнения мероприятий, а также каналах для подачи жалобы или обращений в связи с выполняемыми работами. Важно обеспечить организацию канала связи с представителями организаций, ответственными за выполнение работ, для личных обращений (горячая телефонная линия, очные приемы).

Также информационная работа должна задействовать представителей организаций, тесно сотрудничающих с населением, таких как ТСЖ/управляющая компания, махаллинский комитет, домовый комитет. Жители также ориентируются на соседей как источник информации, что может способствовать быстрому распространению необходимой информации.

Для эффективного взаимодействия с жильцами необходима организация и сопровождение чатов в Телеграм, посвященных Проекту, для оперативного информирования о ходе выполнения работ. Задействование местных телеканалов также будет способствовать качественному информированию о Проекте более широких кругов населения. Объявления-плакаты в подъездах также воспринимаются как удобные для населения и могут использоваться для оперативного информирования.

2. При информационной работе необходима отдельная работа по нейтрализации опасений и негативных ожиданий от проекта, в том числе за счет организации эффективной работы механизма работы с жалобами и обращениями. Хотя 83% опрошенных считают, что установка радиаторов улучшит режим отопления в квартирах, большинство респондентов транслирует множественные опасения в связи с выполнением работ:

- затягивание сроков выполнения работ
- некачественное и неаккуратное проведение работ
- неудобный график проведения работ
- риск повреждения имущества жильцов

Для снижения таких опасений необходима качественная работа по информированию жильцов дома со стороны организации, выполняющей работы, с задействованием объявлений у подъезда, информирования с помощью телеграм-каналов и своевременного ответа на обращения жильцов.

3. Необходима предупредительная работа по снижению рисков отказа населения от участия в реализации проекта и запрета на допуск в квартиру. Удобный график работ и гарантии качества и своевременного выполнения работ способствуют повышению готовности к участию в мероприятиях. От 4% до 10% опрошенных не

хотят предоставлять допуск в квартиру в связи наличием иного способа отопления, а также нежеланием пускать посторонних людей в дом.

В работе с категорией жильцов, пользующихся альтернативными источниками отопления, важно проводить информационную работу о преимуществах централизованного отопления, в первую очередь финансовых. Одновременно в рамках Проекта необходимо определить технические решения по переоборудованию альтернативных систем отопления в централизованное там, где это возможно.

Меры социального воздействия и убеждения на общих собраниях со стороны заинтересованных в проекте жильцов также могут быть средством воздействия на невовлеченных собственников, но необходима умелая фасилитация таких процессов.

Учитывая довольно значительное число арендаторов квартир в каждом проектном городе, необходимо как можно скорее установить контакты с владельцами квартир.

4. Качественно составленные договора являются основой для доверия Проекту со стороны жильцов. Особое значение имеет постоянство условий и сумм договора: жильцы требуют прозрачности и участия собственников квартиры в пересмотре каких-либо условий и стоимости даже на минимальные суммы.

Договор должен обязательно включать следующие параметры:

- гарантийные обязательства по обеспечению качества и соблюдению сроков проведения работ
- права и обязанности организации-исполнителя и квартировладельцев
- стоимость радиаторов
- график (начало и окончание) работ
- график оплаты работ, другие условия погашения стоимости радиаторов
- приостановка выплат жильцов по договору до тех пор, пока не будет восстановлена нормальная работа отопительной системы с соответственным увеличением сроков рассрочки
- начало оплаты работ только после составления акта приемки выполненных работ
- штрафные санкции для каждой стороны договора в случае нарушения условий договора
- возможность погашения стоимости работ досрочно

Важно, чтобы договоры о поставке услуг по теплоснабжению были составлены на языке, которым владеют потребители услуг.

По мнению жильцов, следующие гарантийные обязательства по обеспечению качества и соблюдению сроков проведения работ, должны быть отражены в договоре:

- Проведение предварительных испытаний системы теплоснабжения перед актом приемки работ
- Безвозмездное устранение допущенных дефектов при исполнении договора по вине строительной организации в течение гарантийного срока
- Штрафные санкции в случае нарушения строительной организацией сроков выполнения работ и других условий договора
- Штрафные санкции в случае нарушения владельцами квартир условий договора, включая своевременную оплату работ

Жильцы не демонстрируют явных предпочтений о сроках заключения договоров до или после выполнения работ: мнения разделяются.

5. Оплата в рассрочку является эффективной и полезной мерой для обеспечения активного участия жильцов в возмещении стоимости радиаторов. Срок выплаты в пять лет является приемлемым для большинства респондентов.

Участие в оплате радиаторов скажется на семейном бюджете у многих семей, но для значительного числа домохозяйств это влияние будет существенным – 7% в Андижане, 12% в Самарканде, 17% в Чирчике, 18% в Бухаре.

При мотивировании колеблющихся или не готовых домохозяйств к участию в проекте необходим индивидуальный подход к их обстоятельствам. Те, кто пользуются своими способами отопления, могут быть не мотивированы к подключению централизованной системы отопления, но с данной категорией необходимо проводить разъяснения и консультации для обеспечения допуска в жилье и проведения коммуникаций, необходимых для всего подъезда. Собственники, имеющие автономную систему отопления, могут отреагировать на разъяснение финансовых преимуществ централизованной системы отопления. Для тех жильцов, кто не желает предоставлять доступ в квартиры, необходимы дополнительные консультации для выяснения подходящих условий, когда доступ будет приемлемым.

Необходимо форсировать разработку понятных механизмов и прозрачных процедур для идентификации и поддержки социально уязвимых семей. Опрос показал, что субсидирование малообеспеченных и других социально уязвимых семей воспринимается как справедливая и приемлемая мера поддержки. Выявление социально уязвимых категорий граждан и предоставление субсидий будут способствовать сокращению количества не готовых к участию в Проекте.

Необходимо как можно скорее определить стоимость установки радиаторов в квартирах в каждом городе и довести эту информацию до жителей. Неопределенность в стоимости работ снижает доверие и зачастую формирует негативное отношение к Проекту, что может служить причиной отказа от проведения работ. При этом следует разработать гибкую систему платежей для отдельных групп квартировладельцев, а именно:

- для тех, кто хочет приобрести или уже приобрел радиаторы за свой счет и готов подключиться к централизованному отоплению
- для тех, кто установил в квартире альтернативные отопительные устройства и готов подключить их централизованному отоплению