



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ  
СПАЛЬНЫХ РАЙОНОВ МОСКВЫ  
УСЛУГАМИ УПРАВЛЕНИЯ  
МНОГОКВАРТИРНЫМ ДОМОМ И  
ОТНОШЕНИЕ К СВОЕЙ  
УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
Никита Чулочников,  
к.социол.н.  
Руководитель отдела  
маркетингового анализа и  
планирования УК Клевер Эстейт  
Всероссийский жилищный конгресс:  
октябрь 2014,  
Санкт-Петербург .

- **Метод исследования:**

поквартирный опрос жителей многоквартирных домов Западного и Северо-Восточного административных округов г. Москвы методом личного интервью (face-to-face).

- **Период опроса - май 2014 г.**

- **Выборка - 47 домов,**

- **Всего опрошено 759** совершеннолетних жителей-собственников квартир

- Доля граждан, проживающих по договорам социального найма, на условиях коммерческой аренды жилья и случайно попавших в выборку, была незначительной.

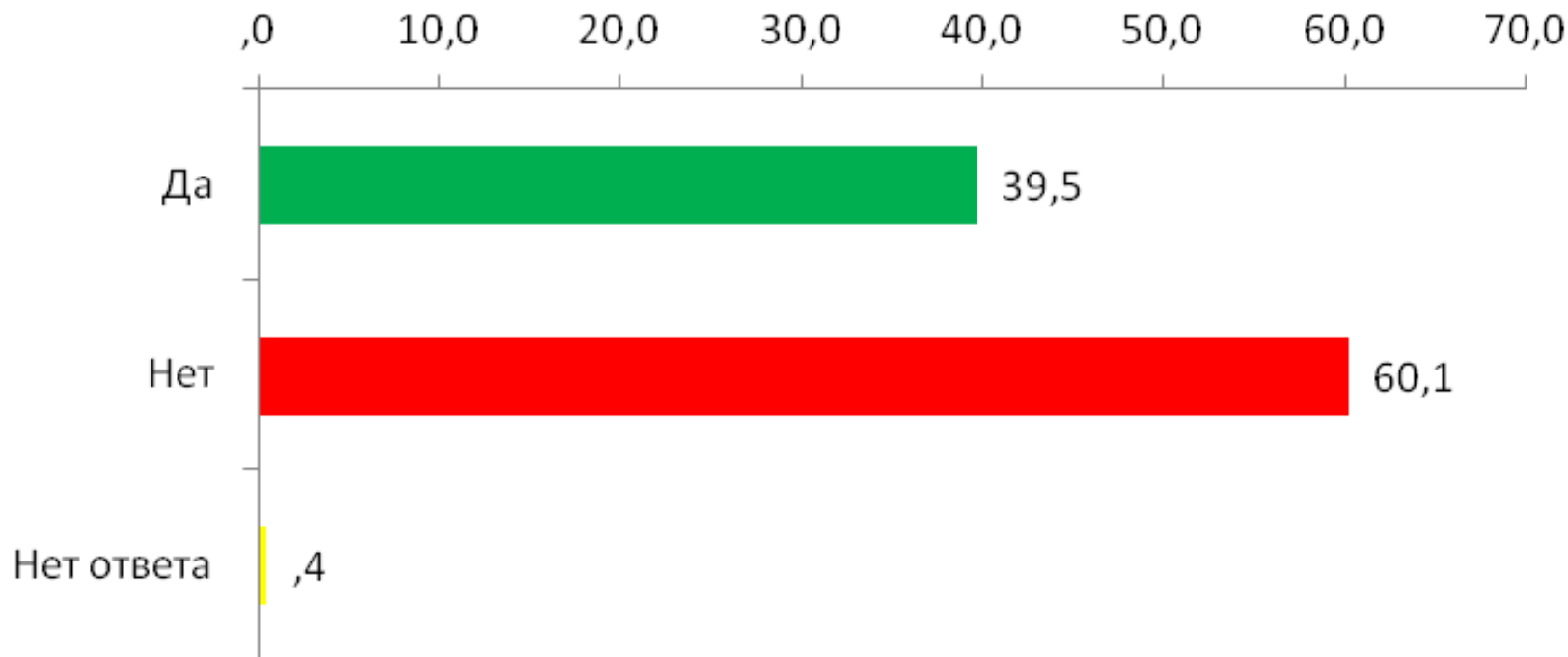
# Удовлетворенность работой управляющей организации

## В КАКОЙ МЕРЕ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ РАБОТОЙ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ (%)



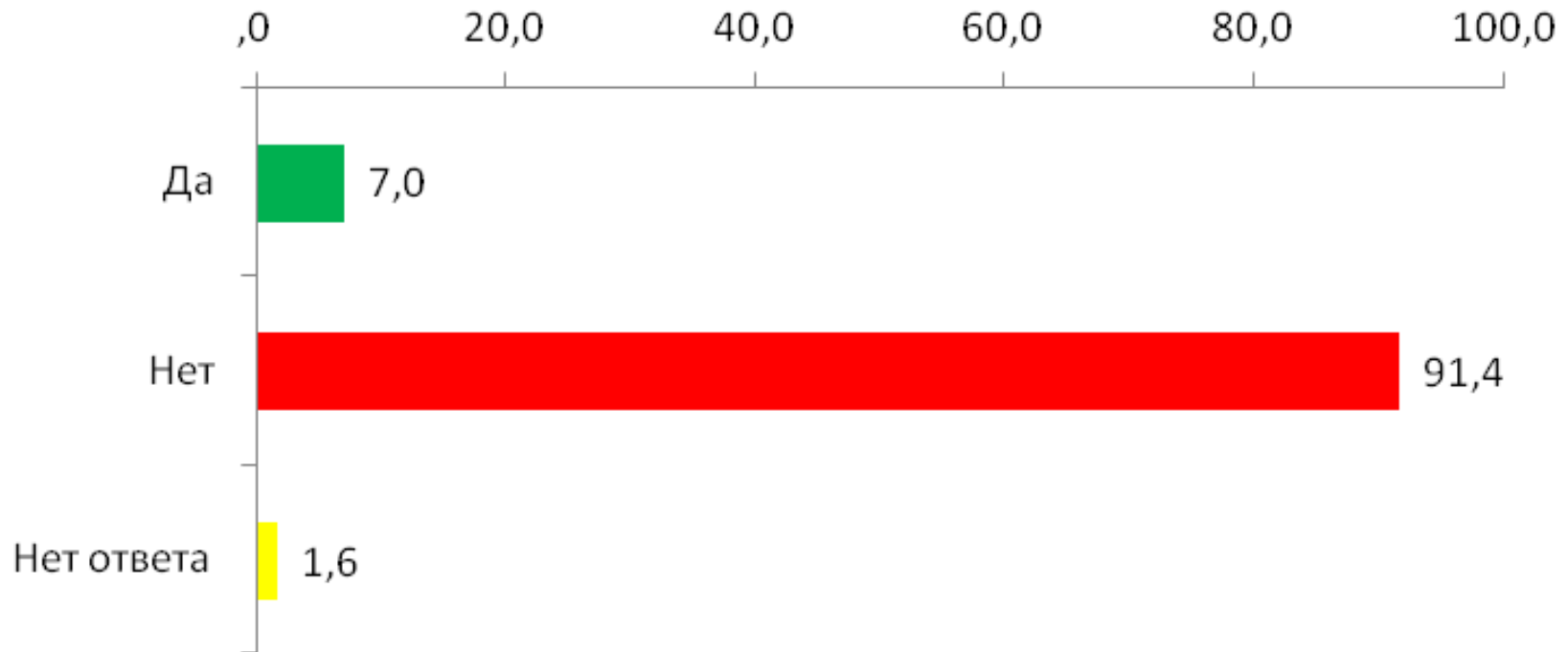
# Удовлетворенность работой управляющей организации

**ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ КОГДА ЛИБО ОБРАЩАТЬСЯ  
В... свою управляющую организацию (ДЭЗ,УК и т.д.),  
(%)**



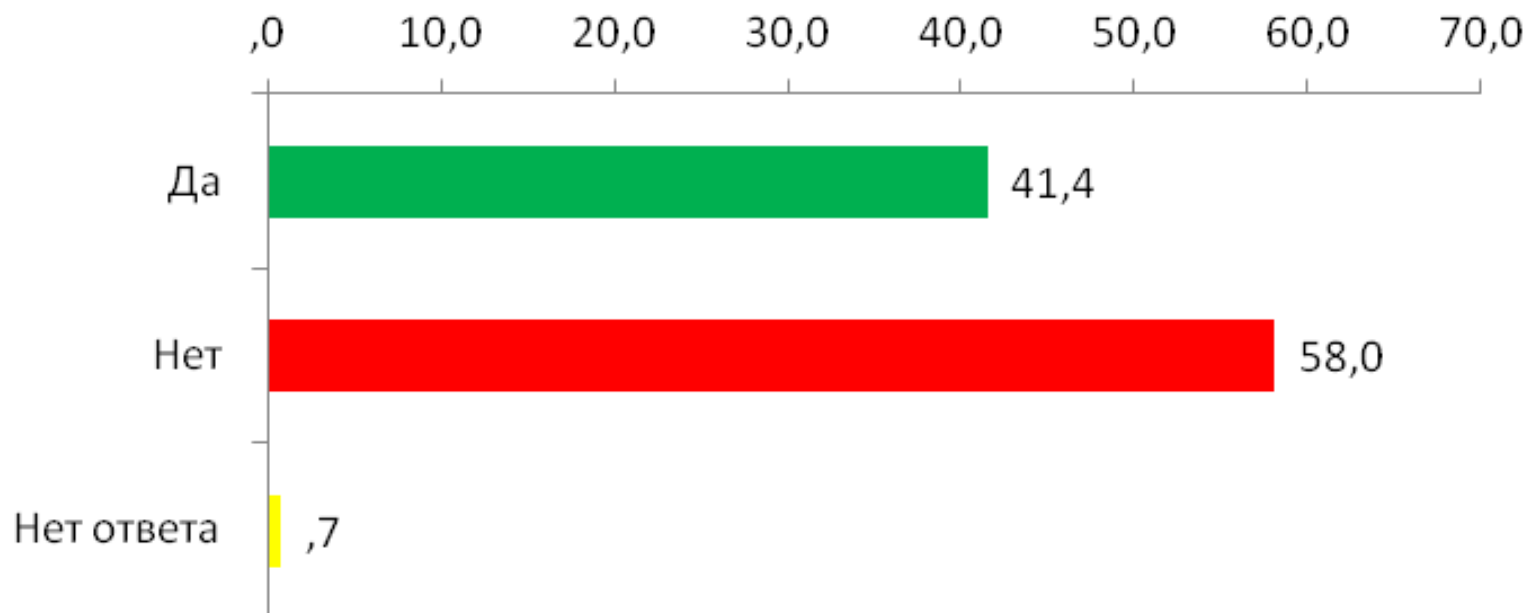
# Удовлетворенность работой управляющей организации

**ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ КОГДА ЛИБО ОБРАЩАТЬСЯ  
В... свое товарищество собственников жилья (ТСЖ)  
или жилкооператив (ЖК, ЖСК), (%)**



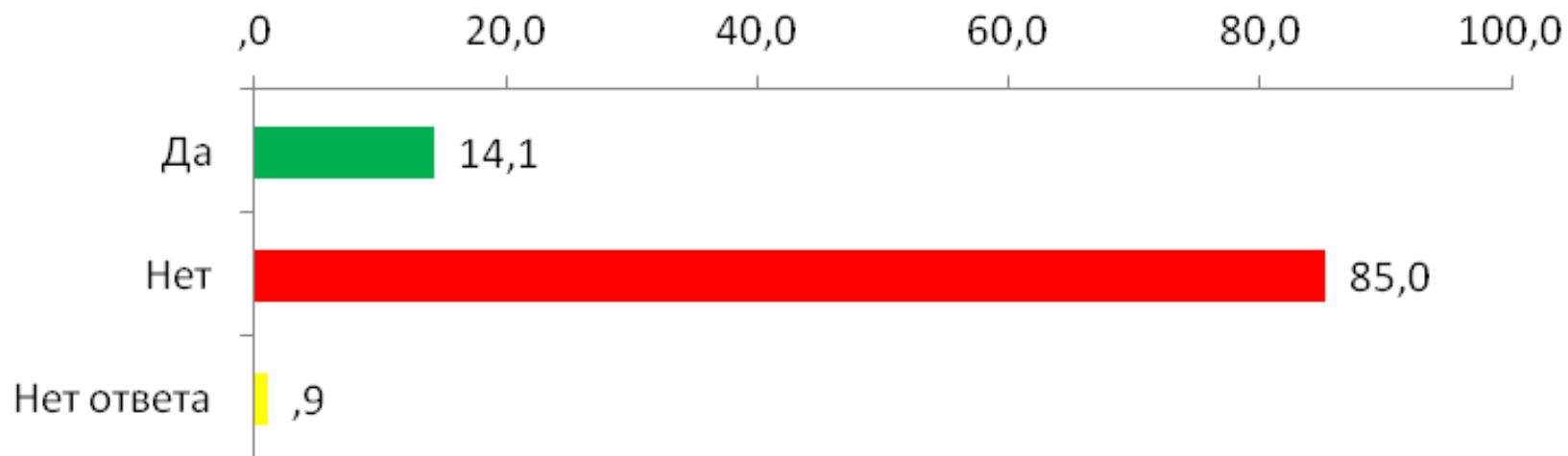
# Удовлетворенность работой управляющей организации

**ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ КОГДА ЛИБО  
ОБРАЩАТЬСЯ В... объединенную диспетчерскую  
службу (ОДС) по телефону или из лифта с  
помощью кнопки аварийного вызова, (%)**



# Удовлетворенность работой управляющей организации

**ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ КОГДА ЛИБО ОБРАЩАТЬСЯ  
В... контрольные органы в сфере ЖКХ своего  
района/округа (в Мосжилинспекцию; в  
Административно-техническую инспекцию; в  
Инженерную службу при ЕИРЦ и др.**



# Взаимоотношение жильцов и управляющей организации

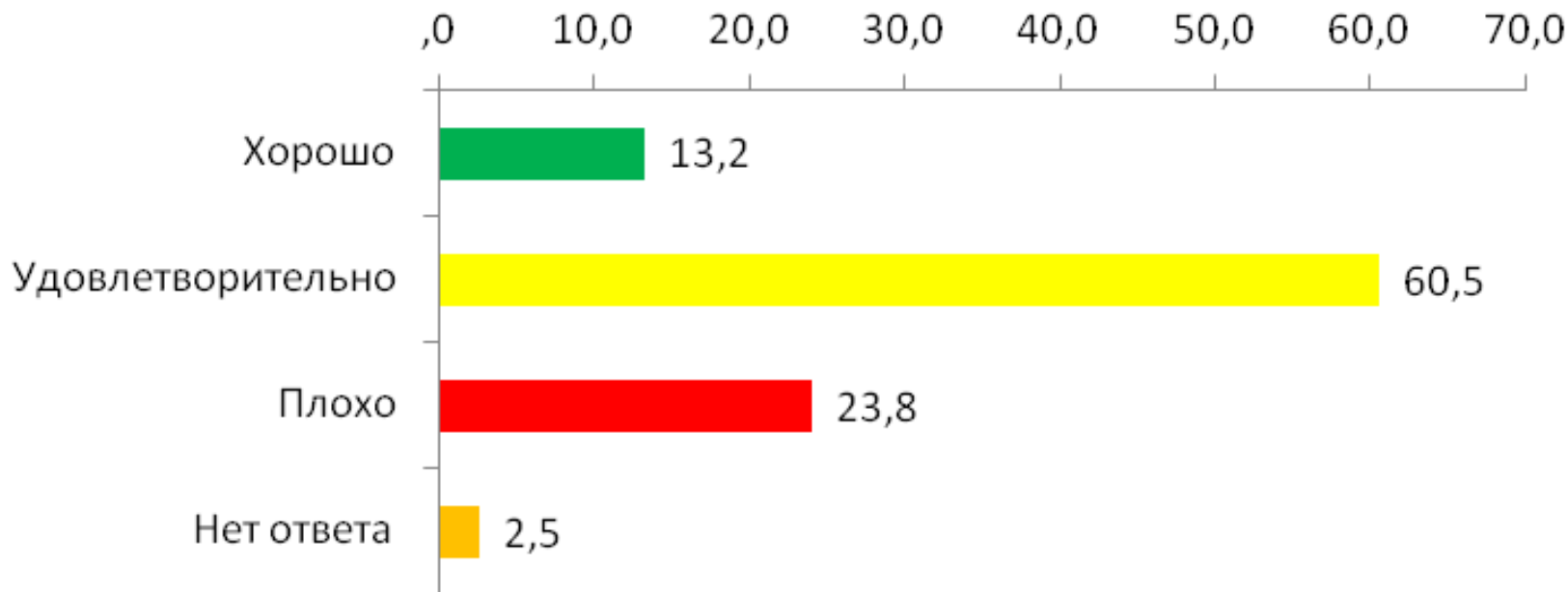
## КАК РЕАГИРУЕТ ВАША УПРАВЛЯЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ НА ВАШИ ЗАЯВЛЕНИЯ И ЖАЛОБЫ, (%)





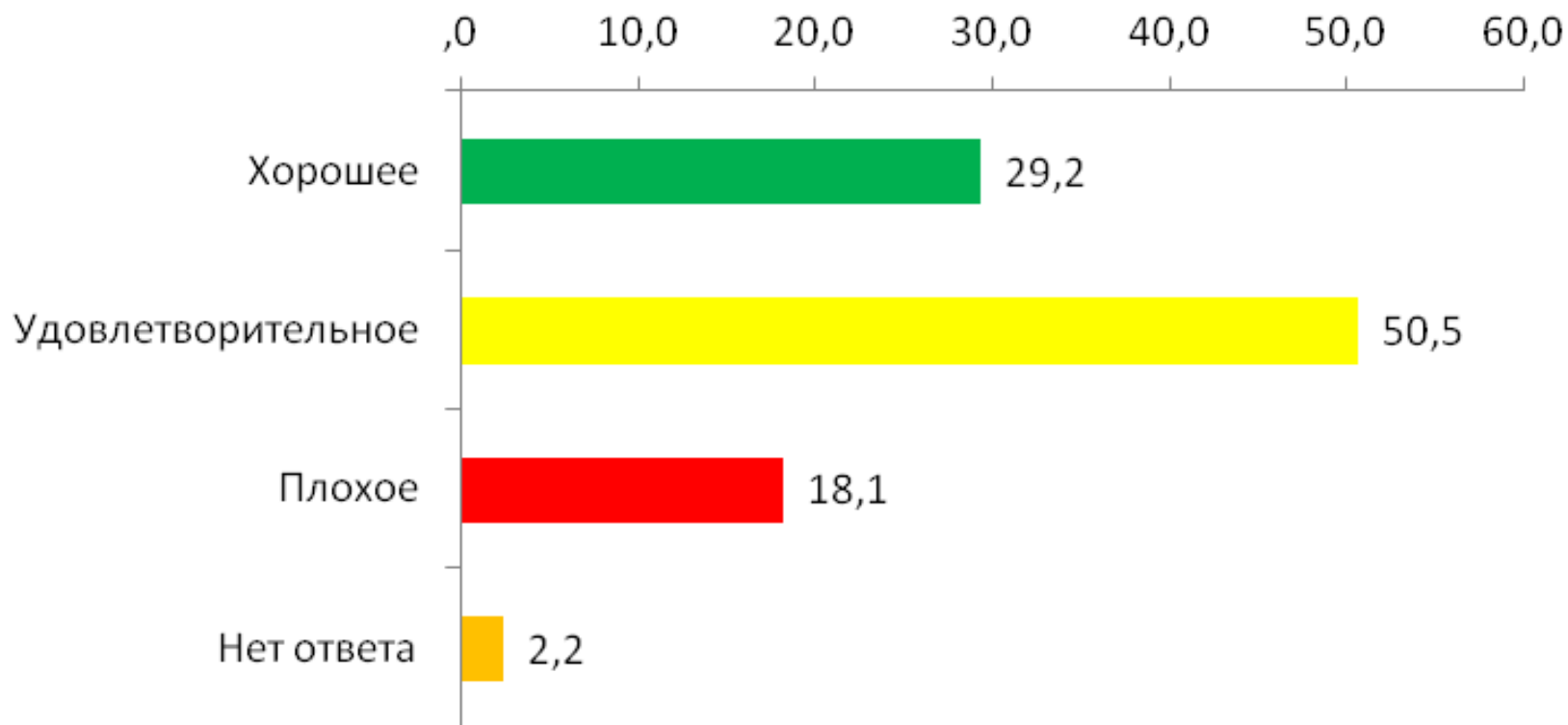
# Оценка жильцами работы своей управляющей организации

## КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНЫХ УСЛОВИЙ ПРОЖИВАНИЯ В ВАШЕМ ДОМЕ, (%)



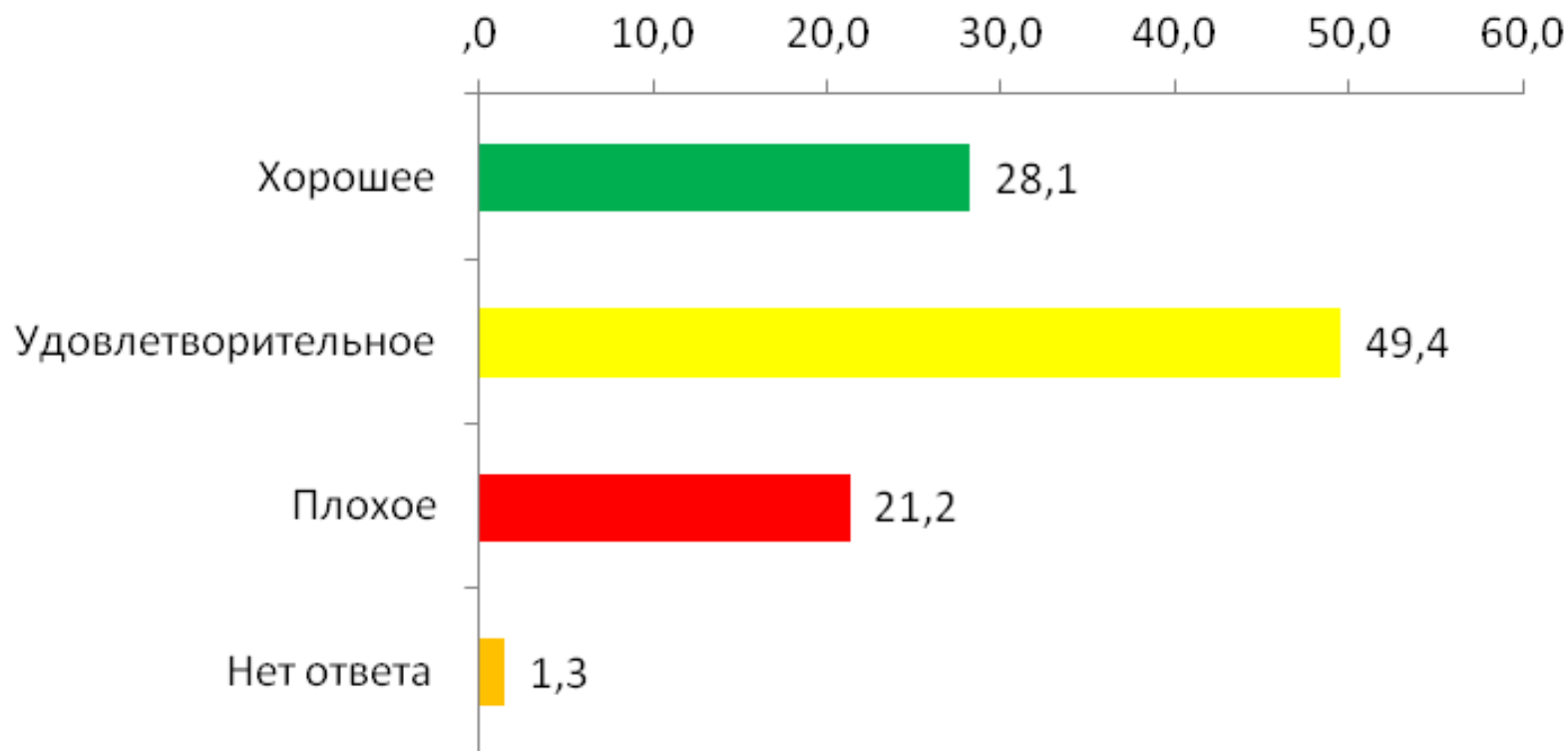
# Оценка жильцами работы своей управляющей организации

## КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ СОСТОЯНИЕ ПРИДОМОВОЙ ТЕРРИТОРИИ И КАЧЕСТВО ЕЕ УБОРКИ, (%)



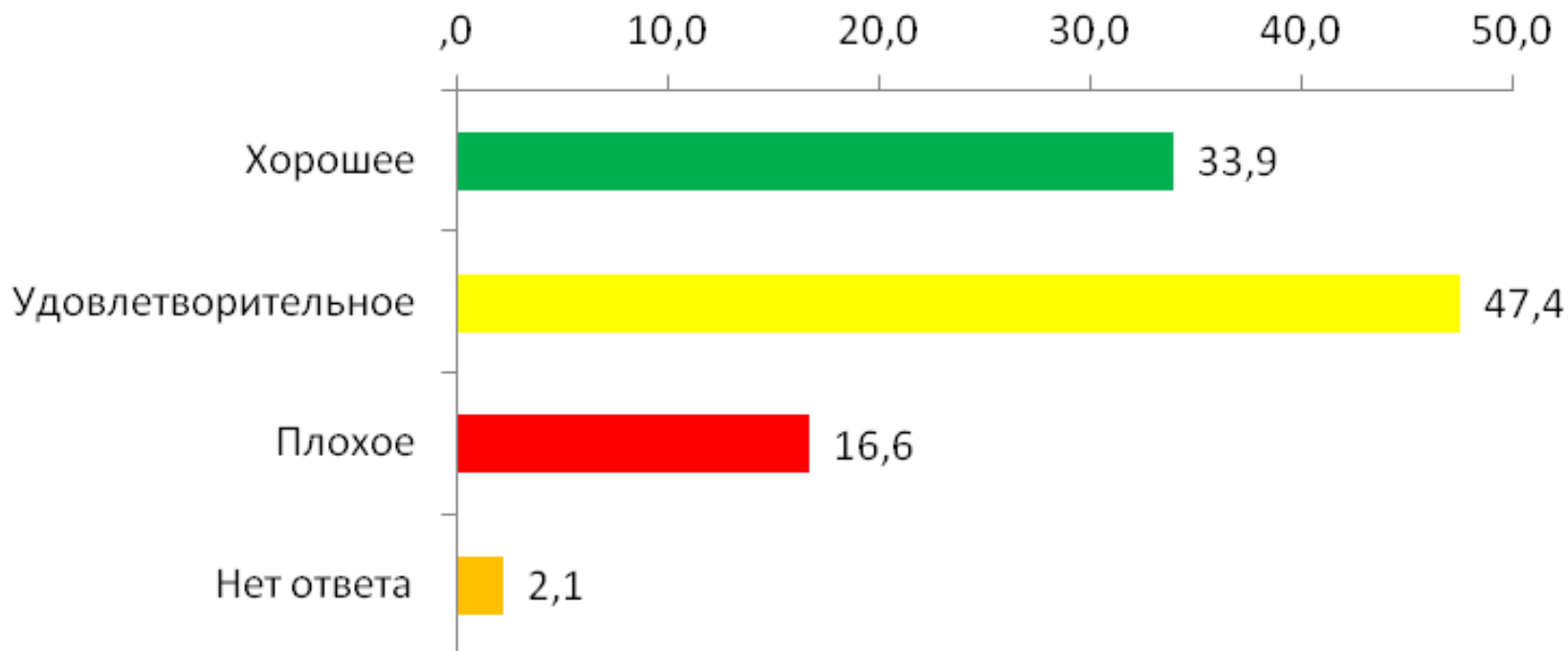
# Оценка жильцами работы своей управляющей организации

## КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ СОСТОЯНИЕ ПОДЪЕЗДА И КАЧЕСТВО ЕГО УБОРКИ, (%)



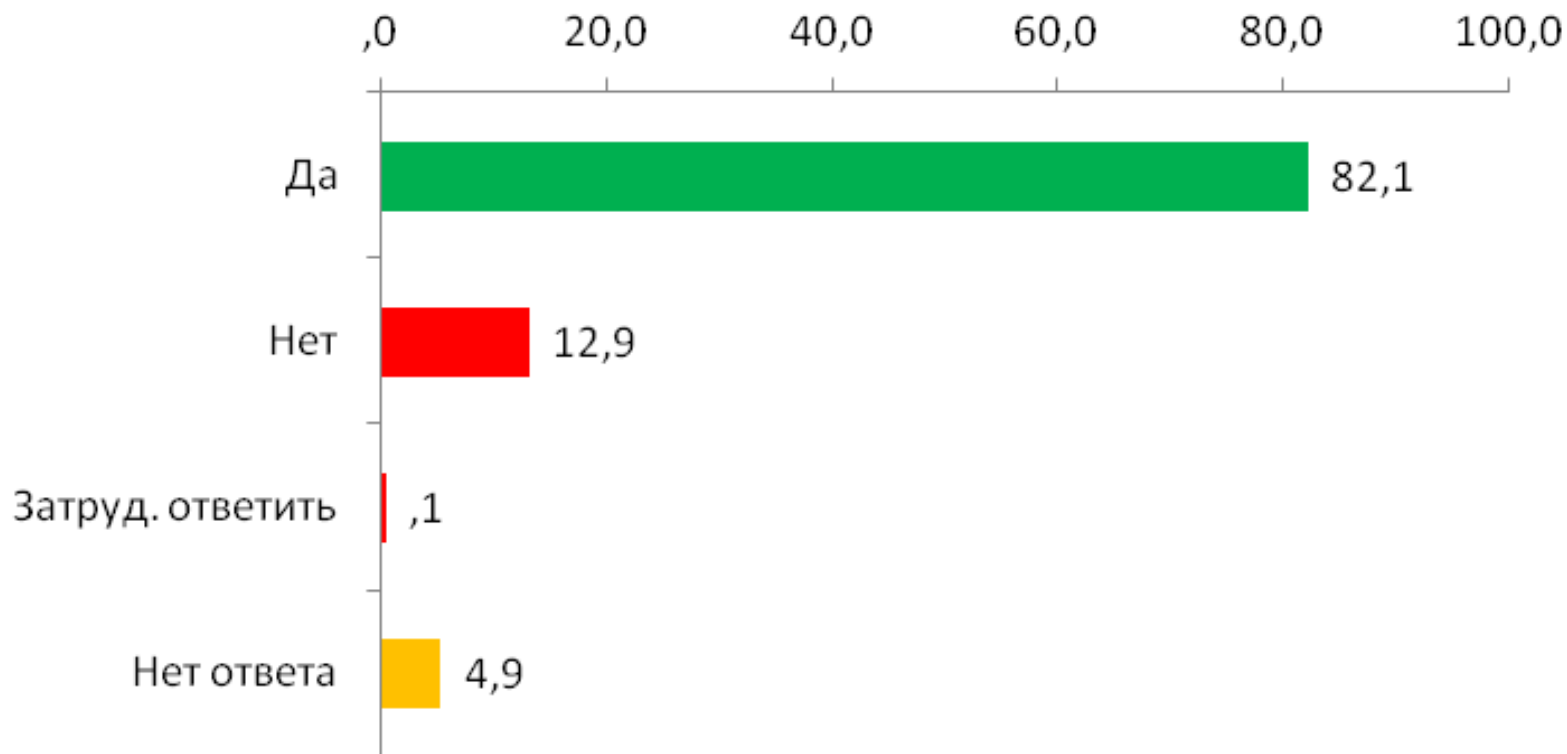
# Оценка жильцами работы своей управляющей организации

## КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ СОСТОЯНИЕ МУСОРОПРОВОДА, МУСОРОПРИЕМНЫХ КАМЕР, КАЧЕСТВО ИХ УБОРКИ, (%)



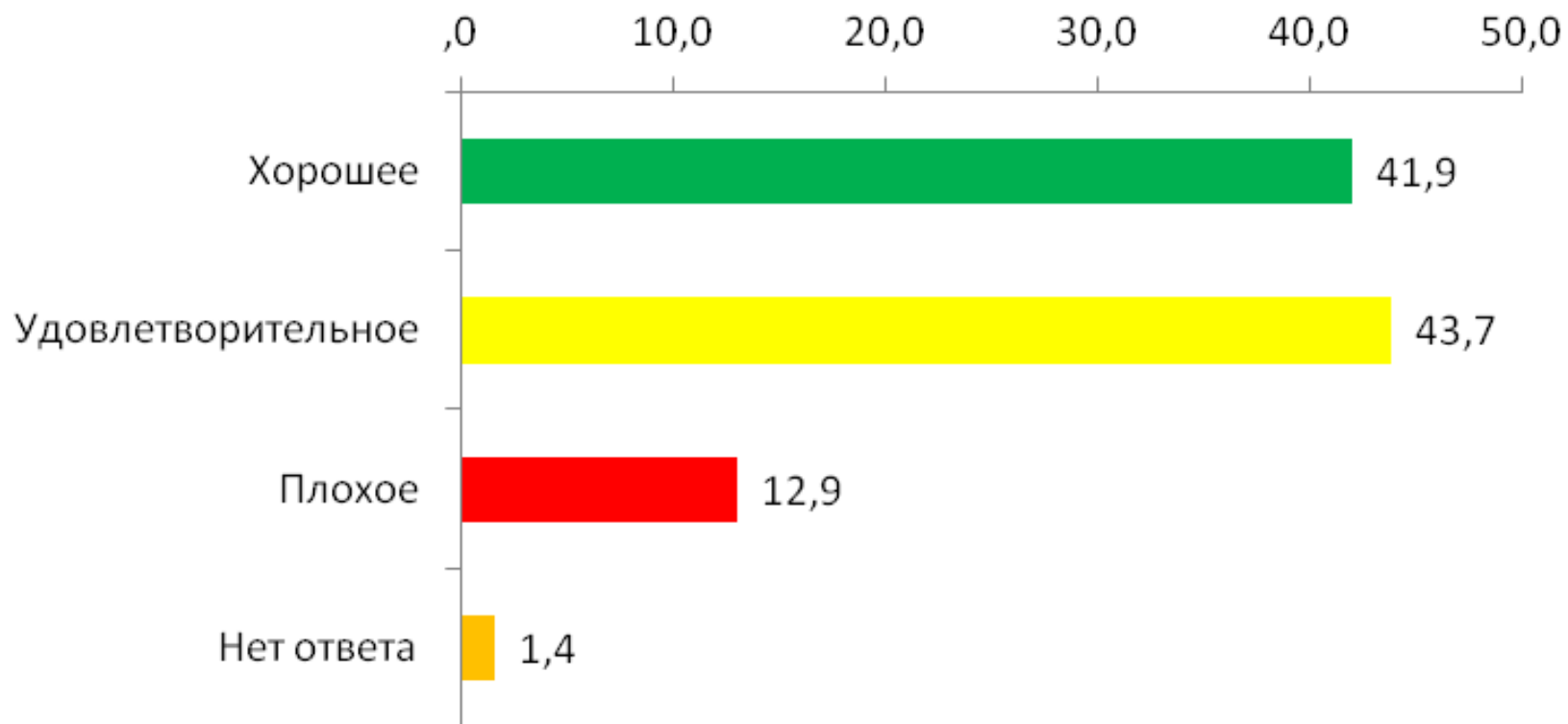
# Оценка жильцами работы своей управляющей организации

## УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ СРОКАМИ ВЫВОЗА МУСОРА, (%)



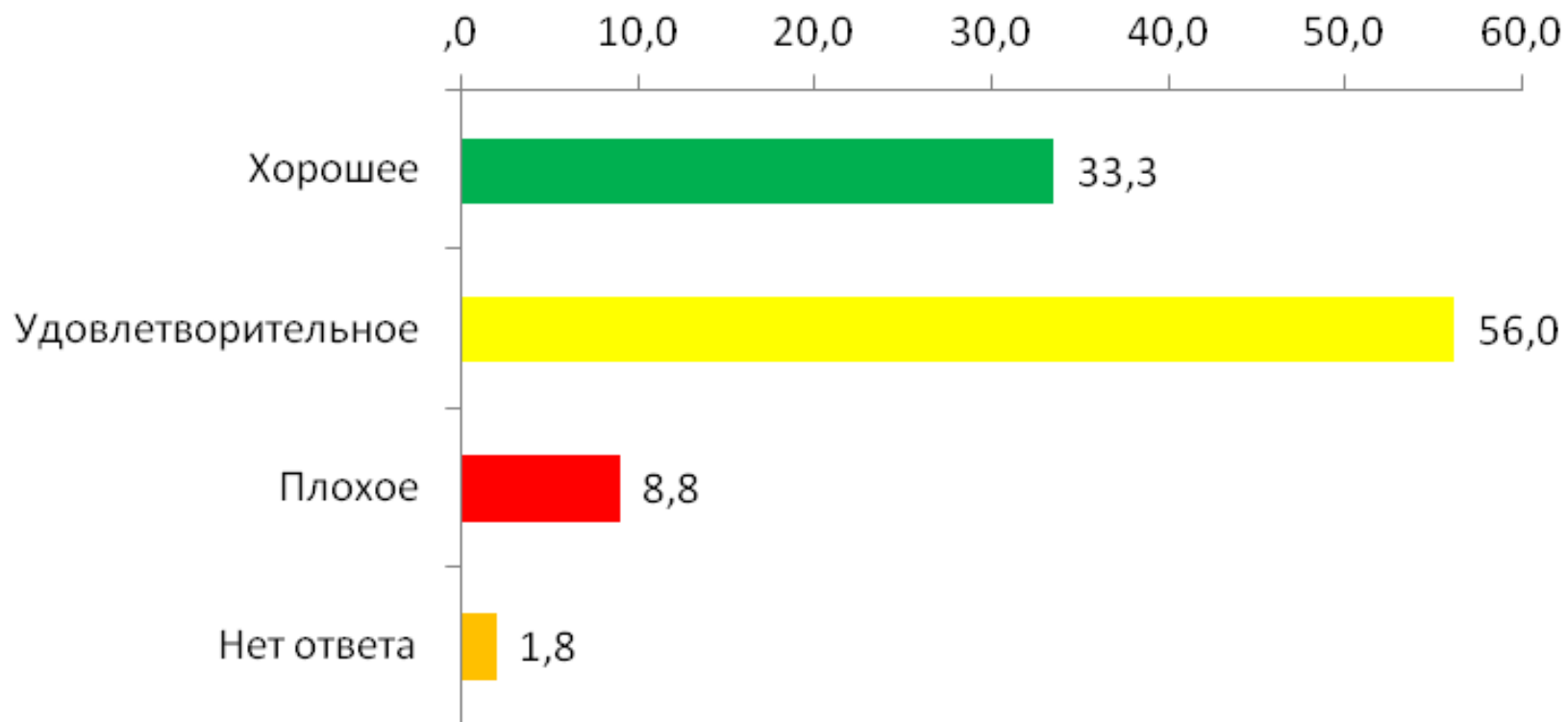
# Оценка жильцами работы своей управляющей организации

## КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ОСВЕЩЕНИЕ МЕЖЖЕЛТНИЧНЫХ ПЛОЩАДОК И ЭТАЖЕЙ ПОДЪЕЗДА, (%)



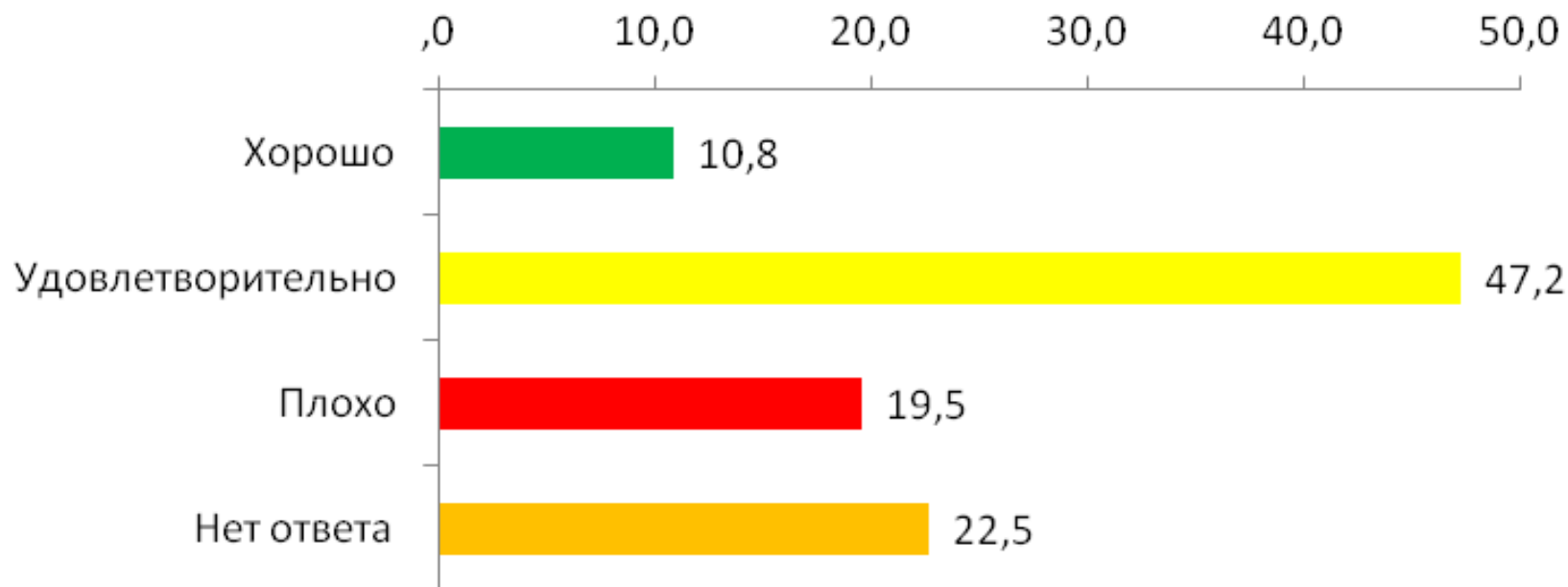
# Оценка жильцами работы своей управляющей организации

## КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ОБЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ВАШЕГО МНОГОКВАРТИРНОГО ДОМА, (%)



# Оценка жильцами работы своей управляющей организации

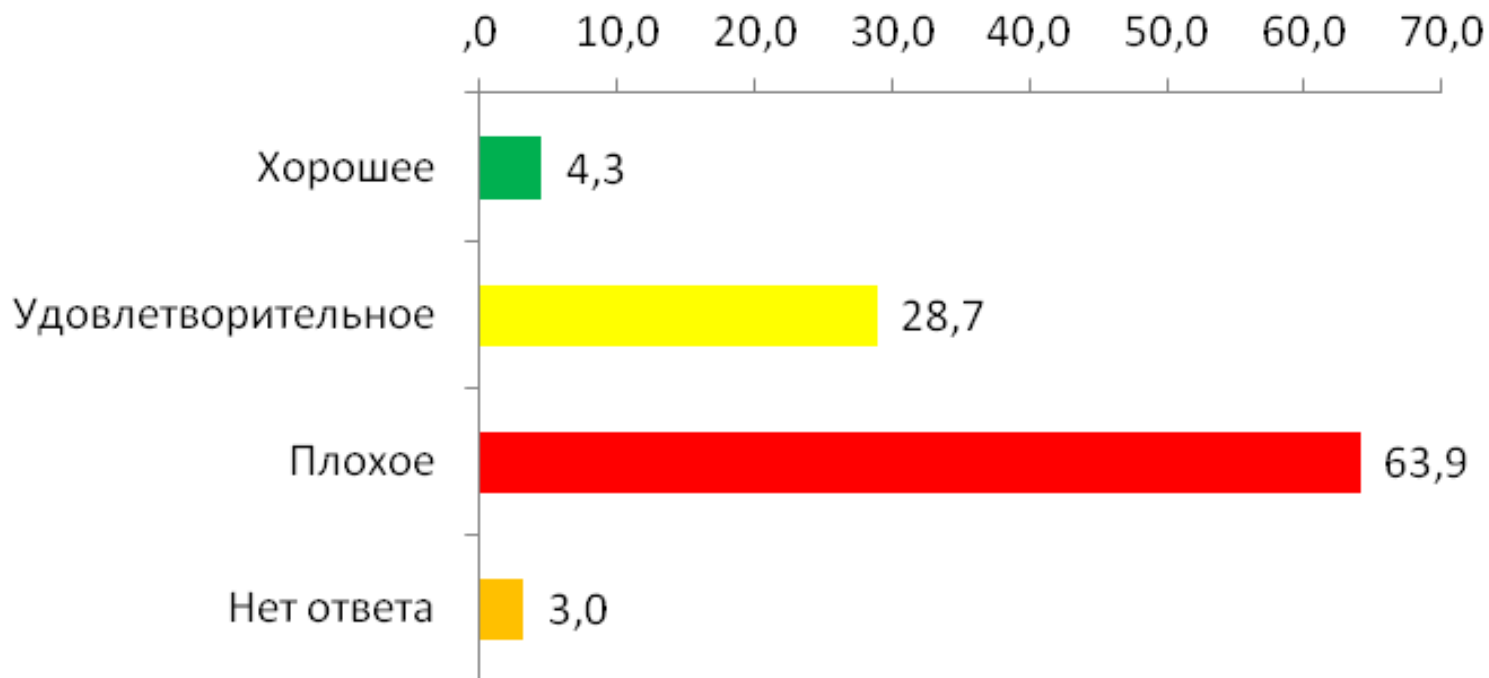
## КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ДЕЙСТВИЯ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВАШИХ ЗАЯВОК НА УСТРАНЕНИЕ АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЙ И ТЕХНИЧЕСКИХ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, (%)





# Оценка жильцами работы своей управляющей организации

## КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ НАСЕЛЕНИЯ ПО ВОПРОСАМ ЖКХ, (%)



# Оценка жильцами работы своей управляющей организации

## ИЗМЕНИЛОСЬ ЛИ ЧТО-ЛИБО ЗА ПОСЛЕДНИЕ 2-3 ГОДА В РАБОТЕ ВАШЕЙ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ, (%)



# Оценка жильцами работы своей управляющей организации



## ЧТО БЫ ВЫ ХОТЕЛИ УЗНАТЬ ОБ УПРАВЛЕНИИ МНОГОКВАРТИРНЫМ ДОМОМ

<b>Потребность в информации</b>	
Как снизить стоимость услуг	72,3%
Как улучшить качество услуг	79,7%
Как избавиться от навязанных услуг	44,8%
Как поменять управляющую организацию	34,9%
Как проконтролировать работу управляющей организации	56,4%
Другое	2,7%
Всего	290,9%

\* Сумма больше 100%, т.к. несколько вариантов ответов

Благодарю за внимание!