

# **Опрос потребителей об удовлетворенности качеством услуг на рынке жилищно- коммунального хозяйства Краснодарского края**

Министерство экономики Краснодарского края совместно с Сочинским государственным университетом проводят опрос потребителей об удовлетворенности качеством услуг и состоянии конкурентной среды на рынке жилищно-коммунального хозяйства. Заполнение анкеты займет у Вас около 15 минут.

Опрос является анонимным и строго конфиденциальным, все полученные результаты будут использоваться только в обобщенном виде.

**\* Обязательно**

1. В каком городе (районе) Краснодарского края Вы проживаете? \*

Отметьте только один овал.

- г. Краснодар
- г. Анапа
- г. Армавир
- г. Белореченск
- г. Геленджик
- г. Горячий Ключ
- г. Ейск
- г. Кропоткин
- г. Крымск
- г. Лабинск
- г. Новороссийск
- г. Славянск-на-Кубани
- г. Сочи
- г. Тихорецк
- г. Туапсе
- Абинский
- Анапский
- Апшеронский
- Белоглинский
- Белореченский
- Брюховецкий
- Выселковский
- Гульткевичский
- Динской
- Ейский
- Кавказский
- Калининский
- Каневской
- Кореновский
- Красноармейский
- Крыловский
- Крымский
- Курганинский
- Куцёвский
- Лабинский
- Ленинградский
- Мостовский
- Новокубанский
- Новопокровский
- Отрадненский
- Павловский

- Приморско-Ахтарский
- Северский
- Славянский
- Староминский
- Тбилисский
- Темрюкский
- Тимашёвский
- Тихорецкий
- Туапсинский
- Успенский
- Усть-Лабинский
- Щербиновский

**2. Укажите Ваш пол: \***

*Отметьте только один овал.*

- Мужской
- Женский

**3. Укажите Ваш возраст (пожалуйста, выберите один вариант ответа): \***

*Отметьте только один овал.*

- До 20 лет
- От 21 до 35 лет
- От 36 до 50 лет
- Старше 50

**4. Каков Ваш социальный статус? (пожалуйста, выберите один вариант ответа): \***

*Отметьте только один овал.*

- Учащийся
- Рабочий
- Специалист, служащий, ИТР
- Руководитель высшего/ среднего звена
- Госслужащий/ военнослужащий
- Владелец бизнеса, предприниматель
- Безработный
- Домохозяйка
- Пенсионер

**5. Есть ли у Вас дети? (пожалуйста, выберите один вариант ответа): \***

*Отметьте только один овал.*

- Нет детей
- 1 ребенок
- 2 ребенка
- 3 ребенка и более

6. **Какое у Вас образование? (пожалуйста, выберите один вариант ответа): \***

*Отметьте только один овал.*

- Основное общее образование (9 классов)
- Среднее общее образование (11 классов)
- Среднее профессиональное образование
- Неполное высшее
- Высшее (бакалавриат)
- Высшее (магистратура, специалитет)
- Ученая степень (аспирантура, ординатура)

7. **Каков примерный среднемесячный доход в расчете на одного члена Вашей семьи? (пожалуйста, выберите один ответ): \***

*Отметьте только один овал.*

- До 10 тыс. рублей
- От 10 до 20 тыс. рублей
- От 20 до 40 тыс. рублей
- От 40 до 60 тыс. рублей
- От 60 до 80 тыс. рублей
- Более 80 тыс. рублей

8. **Укажите среднюю сумму Ваших ежемесячных платежей за жилищные услуги (содержание и ремонт жилья и общего имущества): \***

*Отметьте только один овал.*

- Менее 500 рублей
- 501 – 1000 рублей
- 1000 – 2000 рублей
- 2001 - 5000 рублей
- Свыше 5000 рублей

9. **Укажите среднюю сумму Ваших ежемесячных платежей за коммунальные услуги (во время отопительного периода): \***

*Отметьте только один овал.*

- Менее 500 рублей
- 501 – 1000 рублей
- 1000 – 2000 рублей
- 2001 - 5000 рублей
- Свыше 5000 рублей

10. **Укажите, каким образом осуществляется управление Вашим жилым домом?**

*Отметьте только один овал.*

- Управляющая организация (компания)
- Товарищество собственников жилья (недвижимости)
- Жилищный кооператив или иной специализированный потребительский кооператив
- Непосредственное управление собственниками помещений

**11. Какими централизованными коммунальными услугами Вы обеспечены: \***

*Отметьте все подходящие варианты.*

- электроснабжение
- водоснабжение
- водоотведение
- теплоснабжение
- газоснабжение

**12. Укажите проблемы на рынке услуг ЖКХ, которые считаете наиболее актуальными (выберите, пожалуйста, не более 5 проблем): \***

*Отметьте все подходящие варианты.*

- Качество услуг ЖКХ
- Высокие тарифы на услуги ЖКХ
- Непрозрачность начисления платы за услуги ЖКХ
- Низкое качество работы управляющих компаний (организаций)
- Работа управдомов (председателей ТСЖ, ЖСК)
- Состояние жилого фонда
- Проведение капремонтов
- Отсутствие конкуренции на рынке ЖКХ
- Благоустройство придомовой территории
- Изношенность инженерных сетей
- Бездействие уполномоченных органов власти
- Аварийное и ветхое жилье
- Проблемы с приборами учета
- Общее имущество в многоквартирном доме
- Другое: \_\_\_\_\_

**13. Как Вы оцениваете количество организаций, работающих на рынке жилищно-коммунального хозяйства? (пожалуйста, выберите один ответ):**

*Отметьте только один овал.*

- Избыточно (много)
- Достаточно
- Мало
- Затрудняюсь ответить

**14. Как, по Вашему мнению, изменилось количество организаций в сфере ЖКХ в Вашем населенном пункте в течение последних 3 лет? (пожалуйста, выберите один ответ): \***

*Отметьте только один овал.*

- Снизилось
- Увеличилось
- Не изменилось
- Затрудняюсь ответить

15. Укажите источник, из которого Вы получаете информацию о рынке услуг ЖКХ (пожалуйста, выберите подходящие варианты ответа): \*

Отметьте все подходящие варианты.

- Личное посещение организаций - поставщиков услуг
- От родственников, друзей, коллег
- Статьи (не реклама) в печатных изданиях
- Реклама
- Телевидение
- Социальные сети
- Интернет
- Другое: \_\_\_\_\_

16. Какая форма оплаты услуг ЖКХ для Вас наиболее предпочтительна (пожалуйста, выберите подходящие варианты ответа)? \*

Отметьте все подходящие варианты.

- Интернет-банк
- Банки
- РКЦ (расчетно-кассовые центры)
- Почта России
- ГИС ЖКХ (государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства, портал Госуслуги)
- МФЦ (многофункциональный центр)
- Другое: \_\_\_\_\_

17. С какими проблемами при получении услуг в сфере ЖКХ Вы сталкивались? (пожалуйста, выберите подходящие варианты ответа) \*

Отметьте все подходящие варианты.

- Слишком высокие цены (тарифы)
- Некачественные услуги
- Низкий уровень обслуживания
- Неудобное расположение организации
- Неудобные способы оплаты
- Другое: \_\_\_\_\_

18. Как по Вашему мнению цены на услуги ЖКХ в вашем муниципальном образовании отличаются по сравнению с другими регионами России? \*

Отметьте только один овал в каждом ряду.

	ниже	такие же	выше	не знаю
Жилищные услуги	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Коммунальные услуги	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Организация похорон и предоставление связанных с ними услуг	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. **Сталкивались ли вы с нарушением своих прав потребителя услуг ЖКХ? \***

*Отметьте только один овал.*

- Да  
 Нет

20. **Обращались ли вы с жалобами на качество услуг ЖКХ в надзорные органы? \***

*Отметьте только один овал.*

- Да  
 Нет

21. **Была ли решена проблема после обращения с жалобой?**

*Отметьте только один овал.*

- Да, в положительную сторону  
 Да, в отрицательную сторону  
 Нет  
 Другое: \_\_\_\_\_

22. **Имеет ли для Вас значение экологичность и энергоэффективность услуг в сфере ЖКХ? \***

*Отметьте только один овал.*

- Да  
 Нет  
 Не обращаю внимание

23. **Насколько Вы удовлетворены характеристиками услуг на рынке жилищно-коммунального хозяйства: 5 - удовлетворен; 4 - скорее удовлетворен; 3 - скорее не удовлетворен; 2 - не удовлетворен; 1 - затрудняюсь ответить (укажите один ответ по каждому показателю): \***

*Отметьте только один овал в каждом ряду.*

	5	4	3	2	1
Уровень цен	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Качество	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Возможность выбора	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. **Как, по Вашему мнению, изменился уровень качества и цен на услуги ЖКХ за последние 3 года в вашем населенном пункте: 5 - повысился; 4 - не изменился; 3 - снизился; 2 - заметно снизился; 1 - затрудняюсь ответить (укажите один ответ по каждому показателю): \***

*Отметьте только один овал в каждом ряду.*

	5	4	3	2	1
Уровень цен	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Качество	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Возможность выбора	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Устраивает ли Вас качество услуг управляющей многоквартирным домом организации (ТСЖ, ЖСК)?

Отметьте только один овал.

- Да, устраивает  
 Не совсем устраивает  
 Нет, не устраивает

26. Оцените по пятибалльной шкале степень Вашей удовлетворенности качеством обслуживания со стороны организаций, представляющих услуги в сфере жилищного хозяйства (управляющие компании и т.п.): \*

Отметьте только один овал.

- Удовлетворительное (5)  
 Скорее удовлетворительное (4)  
 Скорее неудовлетворительное (3)  
 Неудовлетворительное (2)  
 Не пользуюсь (1)

27. Оцените по пятибалльной шкале Вашу удовлетворенность услугами субъектов естественных монополий в сфере коммунального хозяйства: 5 - удовлетворительное; 4 - скорее удовлетворительное; 3 - скорее неудовлетворительное; 2 - неудовлетворительное; 1 - не пользуюсь \*

Отметьте только один овал в каждом ряду.

	5	4	3	2	1
Электроснабжение	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Водоснабжение, водоотведение	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Газоснабжение	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Теплоснабжение	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Оцените по пятибалльной шкале качество официальной информации о состоянии конкурентной среды и качества услуг на рынке жилищно-коммунального хозяйства, размещаемой в открытом доступе (в том числе в сети Интернет): 5 - удовлетворительное; 4 - скорее удовлетворительное; 3 - скорее неудовлетворительное; 2 - неудовлетворительное; 1 - нет информации \*

Отметьте только один овал в каждом ряду.

	5	4	3	2	1
Уровень доступности	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Уровень понятности	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Удобство получения	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Дополнительные сведения (по желанию Вы можете оставить здесь отзыв об анкете или предложения по ее совершенствованию)

---

---

---

---

---



