

Вывоз и переработка ТКО:

- Удовлетворенность населения услугами ЖКХ
- Востребованность и источники информации

Результаты социологического исследования москвичей



Резюме

I. Оценка состояния мусорных контейнеров/ площадок для мусора

- ✓ Жители района Сокольники в целом удовлетворены внешним видом своего двора (77%). В то же время, только две трети (66%) жителей районов ЦАО дали положительные оценки внешнему виду своей придомовой территории.
- ✓ Наиболее распространенной проблемой, по мнению опрошенных, является недостаток парковочных мест (26% в районах ЦАО и 24% в Сокольниках). При этом жители ЦАО чаще отмечают недостаточное озеленение дворов (20%) и редкую уборку территории (14%).
- ✓ 14% жителей ЦАО и 9% жителей Сокольников упомянули о проблемах с мусорными контейнерами в своем дворе. При этом жители ЦАО чаще дают плохие оценки состоянию мусорных контейнеров: 9% недовольны внешним видом контейнеров/ площадки для мусора, 20% считают, что мусорные площадки выглядят неухоженно, 13% отмечают, что мусорные контейнеры в их дворах очень часто стоят переполненные.
- ✓ Плохое состояние мусорных контейнеров более других факторов влияет на удовлетворенность жителей внешним видом двора. Удовлетворенность внешним видом двора среди жителей, упоминавших о проблемах с мусорными контейнерами, на 36% ниже среднего показателя. По своему влиянию данный фактор сравним только с оценкой жителями степени озеленения двора.



Резюме

II. Востребованность и источники информации

- ✓ Только 43-45% опрошенных знают, куда обратиться с жалобой на работу организации, которая вывозит мусор. Из них примерно половина (49-52%) полагает, что обращаться нужно в Управляющую компанию, и 21% и 30% для ЦАО и Сокольников соответственно считает, что жалобу нужно подавать в Мэрию города, Префектуру округа или Управу района.
- ✓ Информация о вывозе мусора достаточно востребована среди опрошенных: 75% респондентов не против получать подобную информацию, 38% интересуются информацией о тарифах на вывоз мусора.
- ✓ На сегодняшний день информация о вывозе мусора скорее недоступна для населения: 41% опрошенных, искавших ранее подобную информацию, говорят, что найти ее было сложно.
- ✓ 43% опрошенных предпочли бы получать информацию о вывозе мусора на досках объявлений в подъезде.
- ✓ При этом респонденты, имеющие опыт поиска информации о вывозе мусора, достаточно активно высказываются в пользу получения информации через Интернет (43%). Ранее при поиске подобной информации они также обращались к сети Интернет, чаще всего – к сайту Департамента ЖКХ г. Москвы (37%) или статьям на других интернет-сайтах (35%).



Методология социологического исследования

Период сбора данных: Май 2016 г.

Метод сбора данных:

Для сбора информации был использован метод личного формализованного интервью, при котором интервьюер по месту жительства респондента устно задает вопросы и собственноручно фиксирует ответы, отмечая номера соответствующих позиций в анкете.

Выборка:

Выборка объемом 1 000 респондентов репрезентирует взрослое (старше 18 лет) население ЦАО (районы Басманный, Красносельский, Мещанский) и района Сокольники по полу, возрасту и месту проживания.

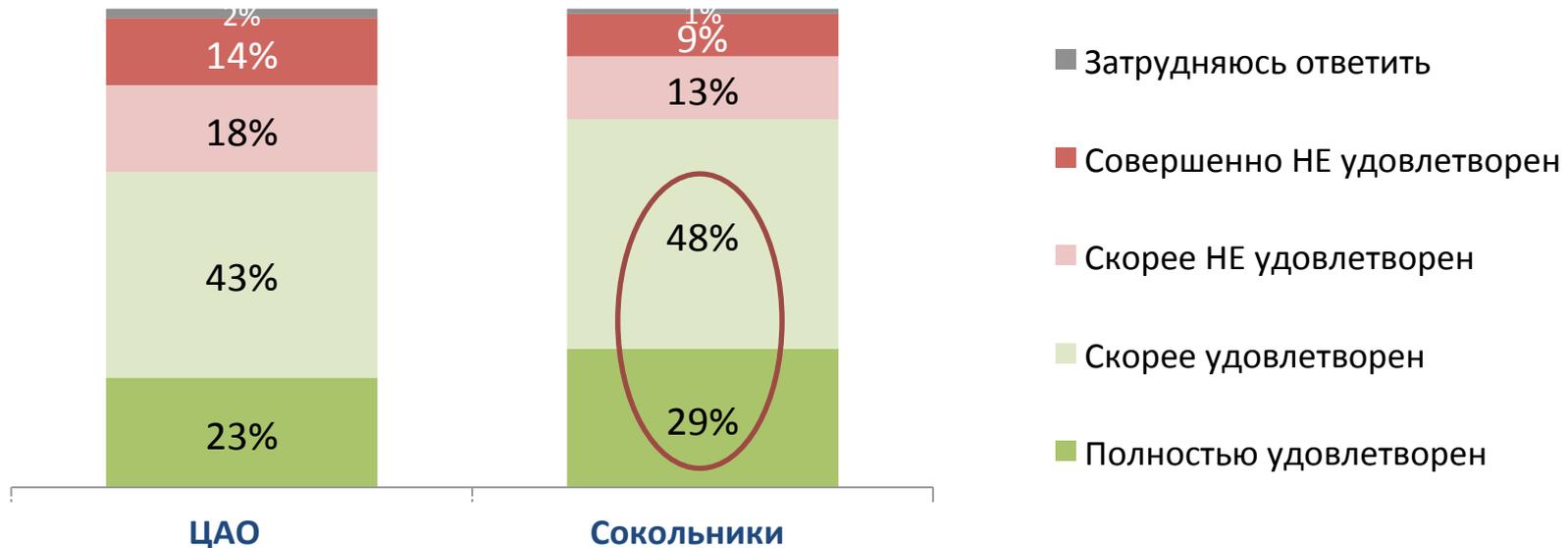
В опросе могли принять участие не более 4 респондентов из одного двора для ЦАО и не более 5 респондентов из одного двора для района Сокольники.



Удовлетворенность внешним видом двора

- ✓ 77% жителей района Сокольники удовлетворены внешним видом своего двора.
- ✓ Среди жителей районов ЦАО доля опрошенных, удовлетворенных внешним видом своего двора, значительно ниже - 66%.

Скажите, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены тем, как выглядит Ваш двор в целом?



Проблемы во дворе

Какие проблемы есть в Вашем дворе?



■ ЦАО
■ Сокольники

- ✓ 14% жителей районов ЦАО и 9% жителей Сокольников упомянули о проблемах с мусорными контейнерами в своем дворе.
- ✓ Почти каждый десятый (9%) житель ЦАО недоволен внешним видом контейнеров/ площадки для мусора.

Примечание: показаны позиции, набравшие более 10% по ЦАО либо району Сокольники



ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Влияние состояния мусорных контейнеров на удовлетворенность внешним видом двора

- ✓ Плохое состояние мусорных контейнеров более других факторов влияет на удовлетворенность жителей внешним видом двора. Удовлетворенность внешним видом двора среди жителей, упоминавших о проблемах с мусорными контейнерами, на 36% ниже среднего показателя. По своему влиянию данный фактор сравним только с оценкой жителями степени озеленения двора.

	Снижение удовлетворенности, %	Доля жителей, удовлетворенных внешним видом двора
Все опрошенные	-	72%
<i>Среди отметивших следующие проблемы:</i>		
Проблемы с мусорными контейнерами	-36%	46%
Недостаточно парковочных мест	-13%	63%
Двор недостаточно зеленый	-36%	46%
Зимой плохо/ редко убирают лед	-29%	51%
Мало лавочек	-21%	57%
Плохое освещение	-19%	58%



Удовлетворенность работой организации, которая вывозит мусор

- ✓ Большинство жителей районов ЦАО (79%) и района Сокольники (82%) удовлетворены работой организации, которая вывозит мусор в их дворе.

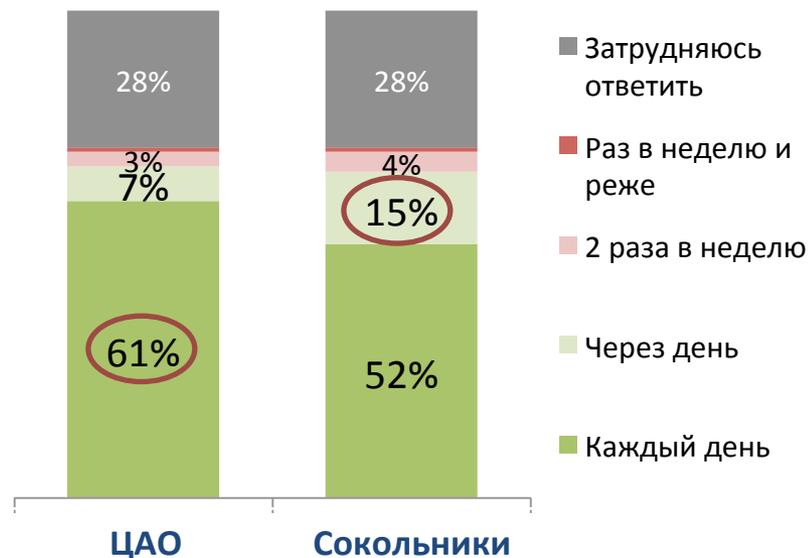
Насколько Вы в целом удовлетворены работой организации, которая вывозит мусор из контейнеров в Вашем дворе?



Частота вывоза мусора

- ✓ 13% жителей районов ЦАО отмечают, что мусорные контейнеры в их дворах очень часто стоят переполненные. Аналогичный показатель по району Сокольники – 7%.

Как часто в Вашем дворе вывозят мусор из контейнеров?



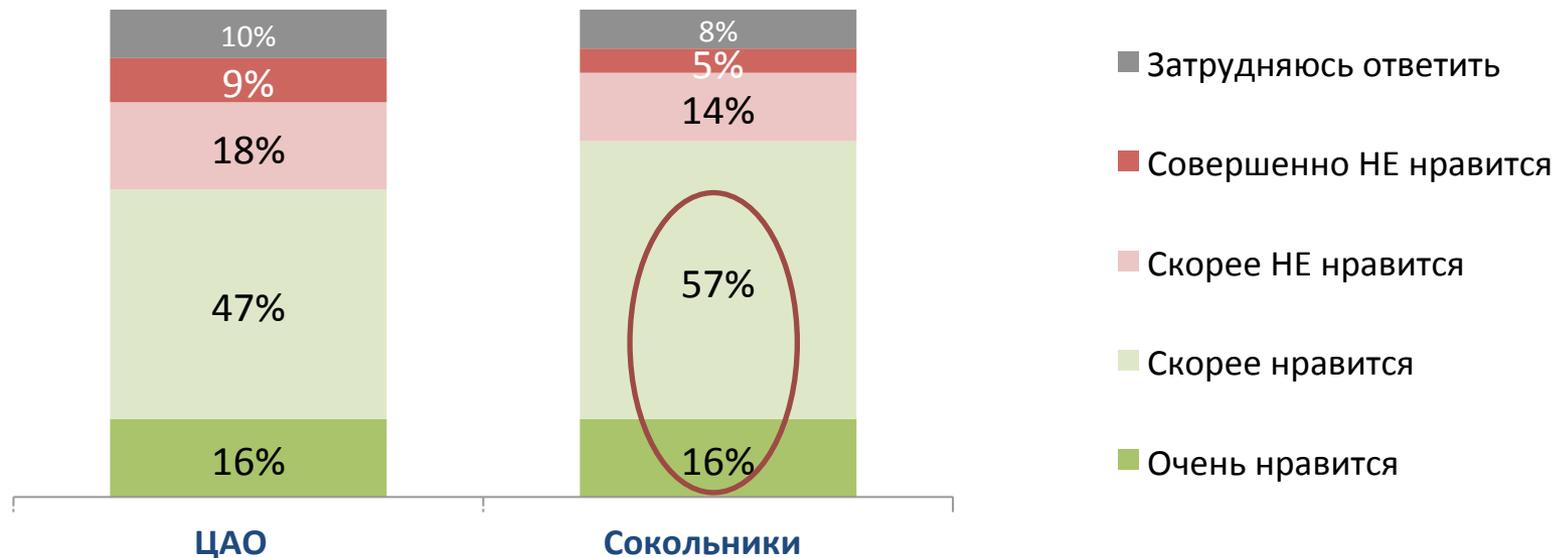
Как часто мусорные контейнеры в Вашем дворе стоят переполненные?



Удовлетворенность внешним видом мусорной площадки

- ✓ 73% жителей района Сокольники удовлетворены внешним видом своей мусорной площадки.
- ✓ Среди жителей районов ЦАО доля опрошенных, удовлетворенных внешним видом своей мусорной площадки, значительно ниже - 62%.

Насколько Вам нравится то, как выглядит мусорная площадка в Вашем дворе?



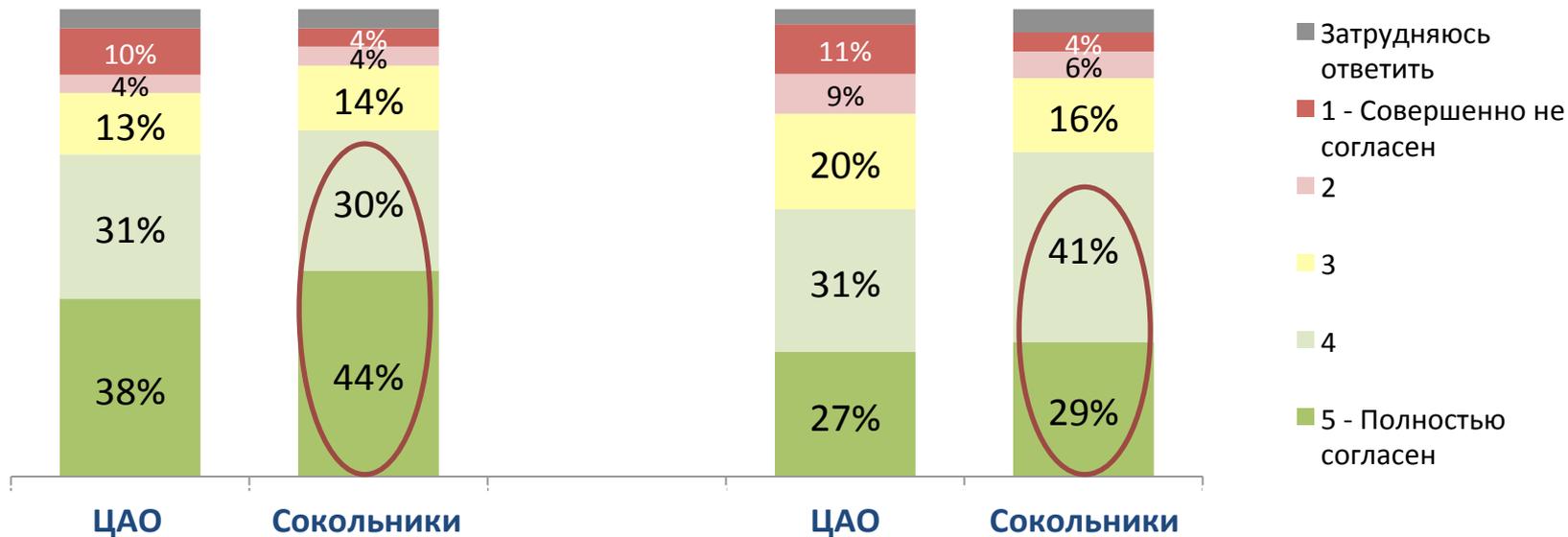
Оценка расположения и ухоженности мусорной площадки

- ✓ Жители районов ЦАО оценивают удобство расположения и ухоженность мусорной площадки в их дворе ниже, чем жители Сокольников.
- ✓ 69% опрошенных в районах ЦАО считают свою мусорную площадку удобно расположенной, 57% - ухоженной (соответствующие показатели среди жителей Сокольников – 74% и 69%).

Насколько Вы согласны или НЕ согласны со следующими утверждениями?

Мусорная площадка в моем дворе расположена удобно

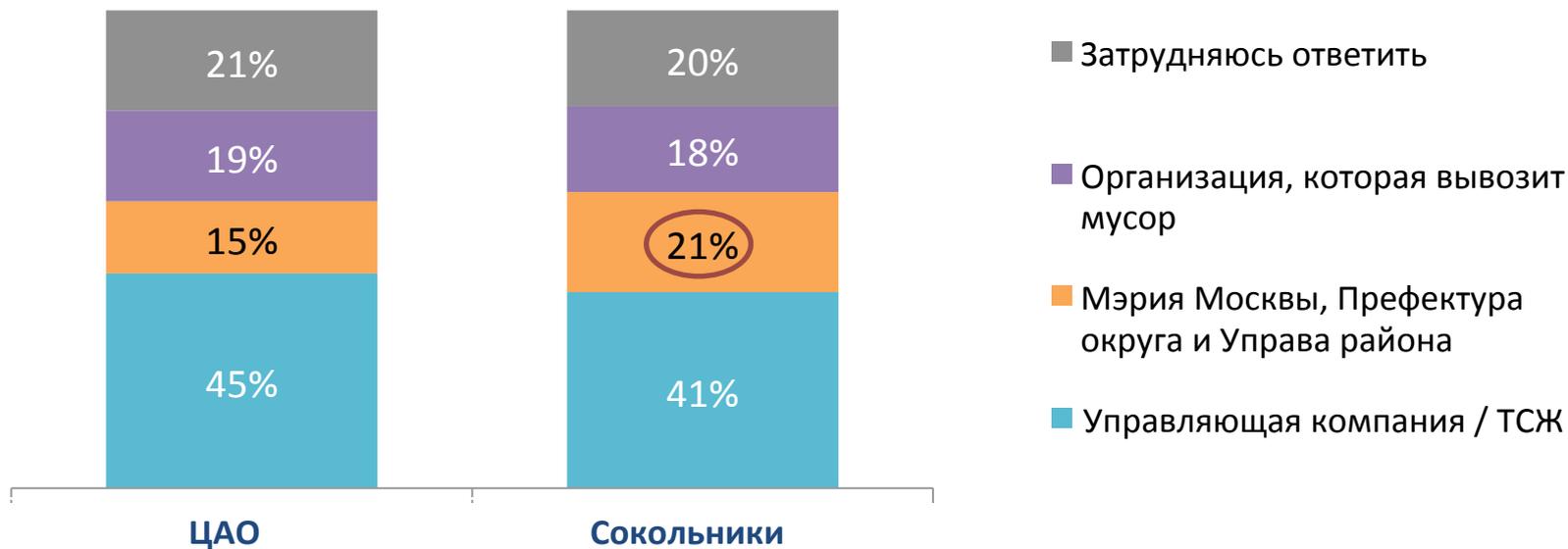
Мусорная площадка в моем дворе выглядит ухоженной



Ответственность за состояние контейнерных площадок

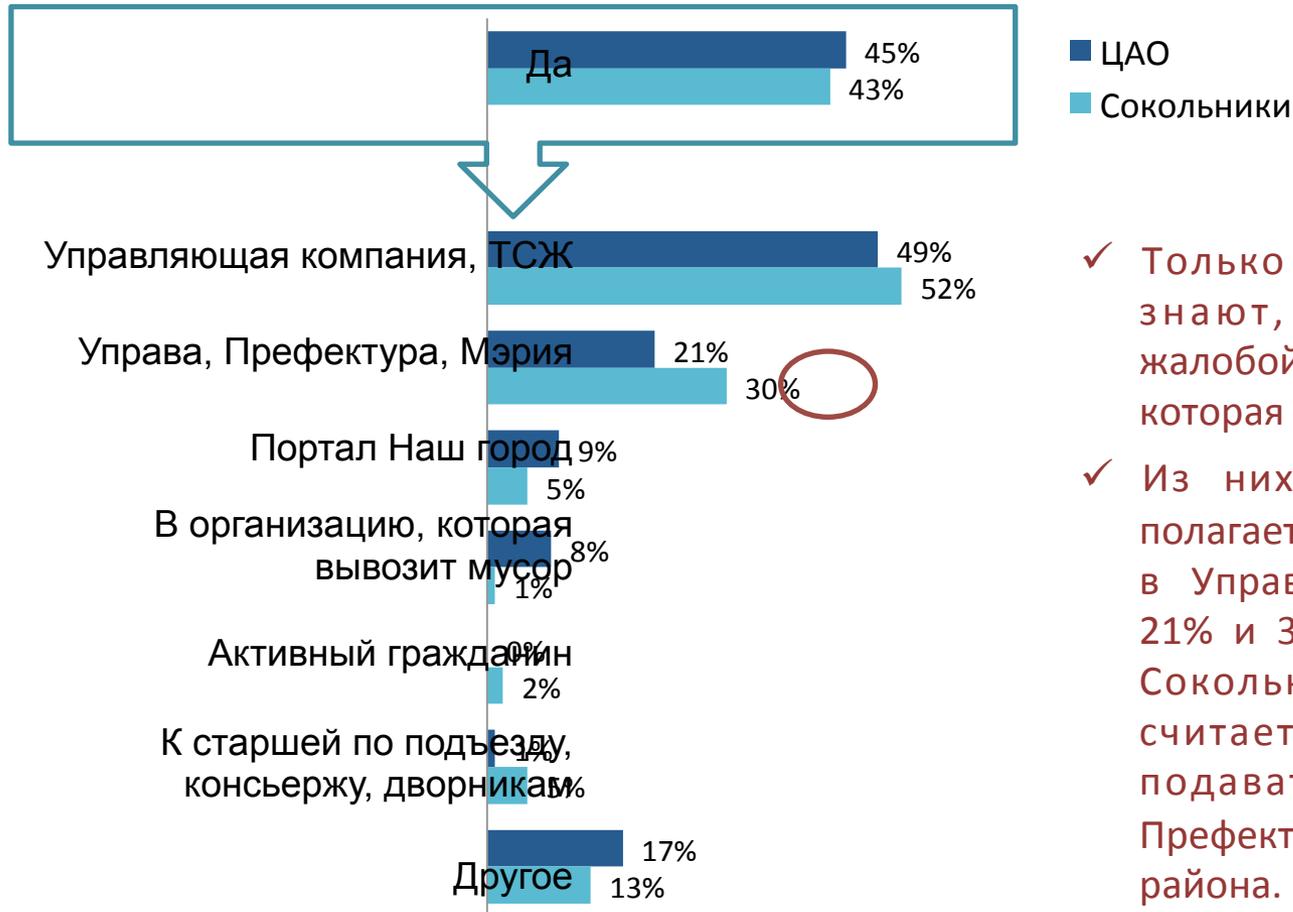
- ✓ 45% и 41% жителей районов ЦАО и района Сокольники соответственно полагают, что ответственность за состояние контейнерных площадок и вывоз мусора несет Управляющая компания/ ТСЖ.
- ✓ Жители района Сокольники чаще указывают в качестве ответственных Мэрию города, Префектуру округа и Управу района.
- ✓ Каждый пятый опрошенный затруднился ответить на вопрос.

Кто в итоге несет ответственность за состояние контейнерных площадок и вывоз мусора в Вашем дворе?



Обращения граждан

Знаете ли Вы, куда обратиться, если Вы недовольны работой организации, которая вывозит мусор?



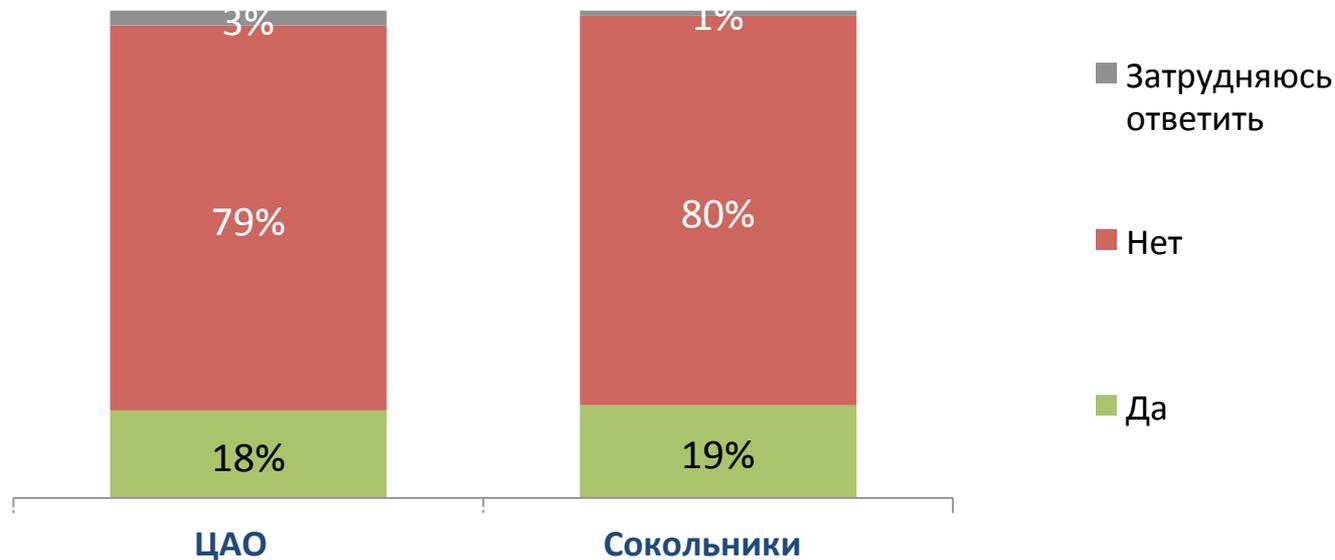
- ✓ Только 43-45% опрошенных знают, куда обратиться с жалобой на работу организации, которая вывозит мусор.
- ✓ Из них примерно половина полагает, что обращаться нужно в Управляющую компанию, и 21% и 30% для районов ЦАО и Сокольников соответственно считает, что жалобу нужно подавать в Мэрию города, Префектуру округа или Управу района.



Знание названия организации, осуществляющей вывоз мусора

- ✓ Только каждый пятый опрошенный (18-19%) знает название организации, осуществляющей вывоз мусора.

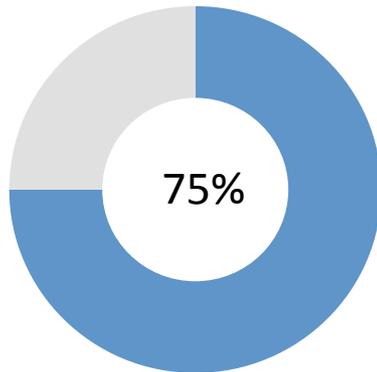
Знаете ли Вы название организации (компании), которая вывозит мусор из контейнеров в Вашем дворе?



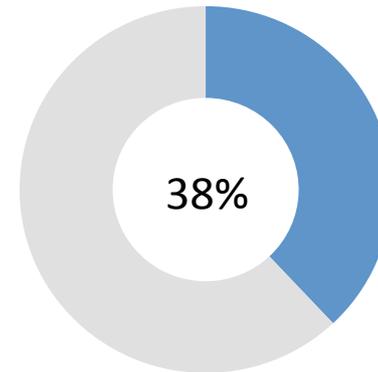
Востребованность информации

- ✓ Информация о вывозе мусора достаточно востребована среди жителей районов ЦАО и Сокольников: 75% опрошенных не против получить подобную информацию, 38% респондентов интересуются подобной информацией.

Не против получить информацию о работе организации, ответственной за вывоз мусора



Интересна информация о том, каким образом формируются тарифы на вывоз мусора



Опыт поиска информации

Искали ли Вы когда-либо информацию о законах и других нормативных актах о вывозе мусора или о работе организации, ответственной за вывоз мусора в Вашем дворе? Где Вы находили данную информацию?



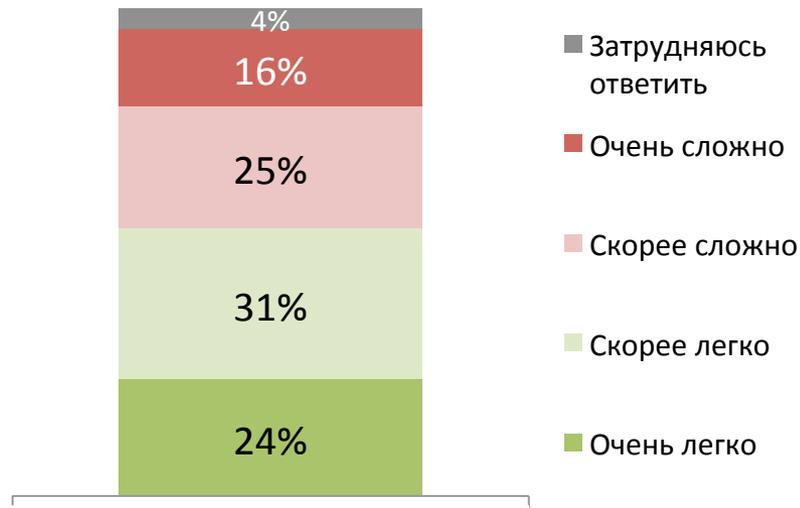
- ✓ 8% опрошенных искали информацию о законах и других нормативных актах о вывозе мусора или о работе организации, ответственной за вывоз мусора.
- ✓ Большая часть опрошенных, искавших ранее подобную информацию, обращалась к сети Интернет, чаще всего – к сайту Департамента ЖКХ г. Москвы (37%).



Доступность информации

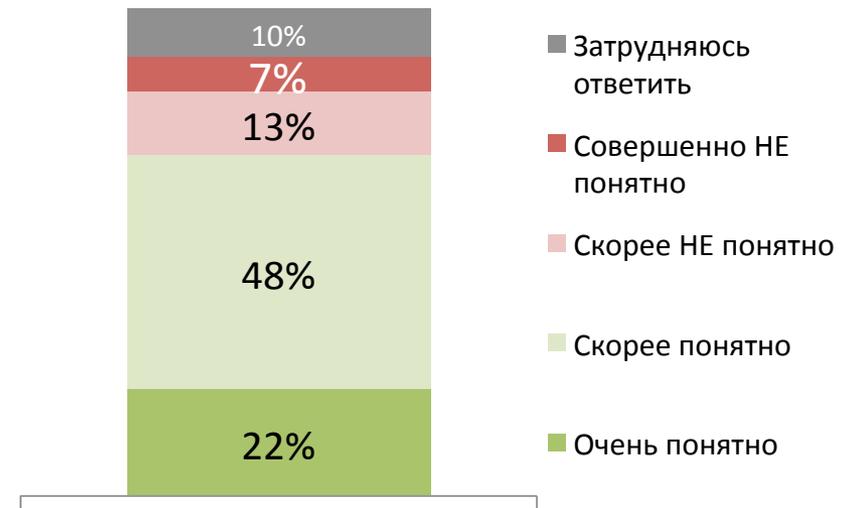
- ✓ 41% опрошенных, искавших ранее информацию о вывозе мусора, отмечают, что найти подобную информацию было сложно.
- ✓ При этом у респондентов нет претензий к качеству изложения информации. По их мнению, найденная информация была изложена понятным языком (70%).

Насколько легко было найти такую информацию?



Опрошенные, искавшие ранее информацию о вывозе мусора

Насколько понятно изложена была информация, которую Вы находили?

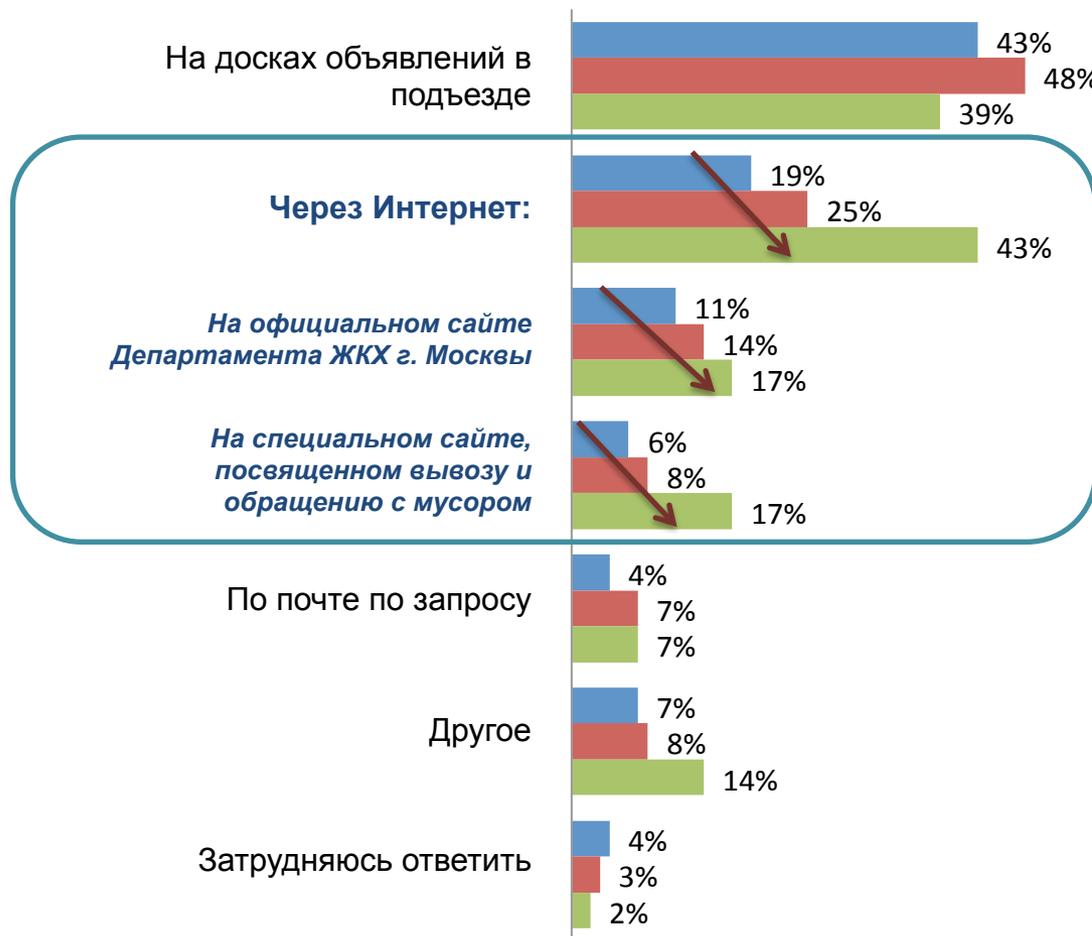


Опрошенные, искавшие ранее информацию о вывозе мусора



Предпочтительные источники информации

Как Вам было бы наиболее удобно получать информацию о работе организации, ответственной за вывоз мусора из контейнеров в Вашем дворе?



- Те, кто не против получать подобную информацию (75%)
- Те, кому интересна информация о тарифах (38%)
- Те, кто искал подобную информацию (8%)

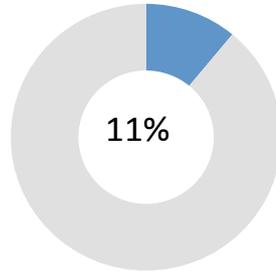
- ✓ Большая часть опрошенных предпочла бы получать информацию о вывозе мусора на досках объявлений в подъезде.
- ✓ При этом респонденты, интересующиеся информацией о тарифах, а также имеющие опыт поиска информации о вывозе мусора, достаточно активно высказываются в пользу получения информации через Интернет.

Примечание: показаны позиции, набравшие более 3%.

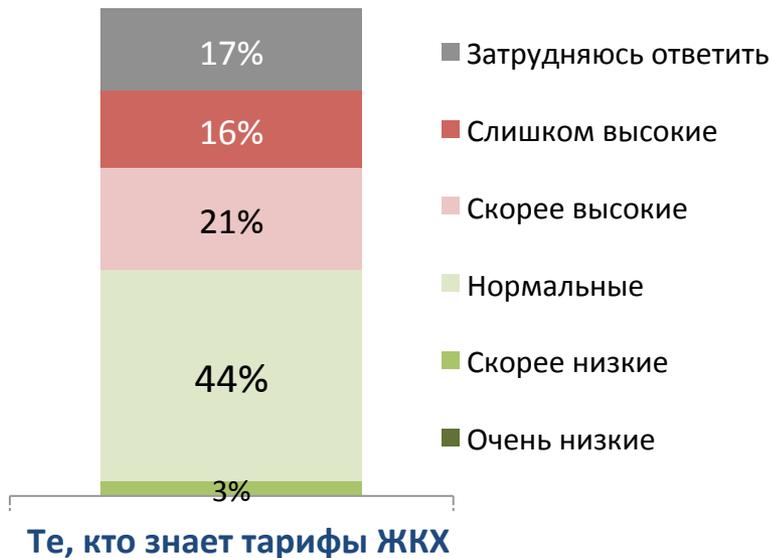


Оценка тарифов ЖКХ

Знают тарифы ЖКХ на вывоз мусора



Как бы Вы оценили тарифы ЖКХ на вывоз мусора?



- ✓ Только 11% опрошенных знают размер тарифов ЖКХ на вывоз мусора.
- ✓ Те, кто владеет информацией о размере тарифов ЖКХ на вывоз мусора, чаще всего оценивают текущие тарифы как нормальные (44%).



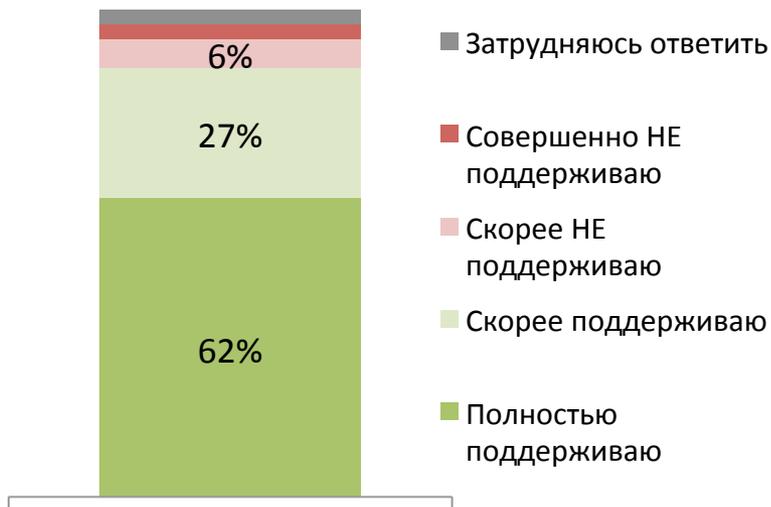
Переработка мусора

Как Вы считаете мусор/отходы лучше...



- ✓ Большинство опрошенных высказываются за переработку (81%) и отдельный сбор мусора (89%).
- ✓ При этом только 13% респондентов абсолютно уверены, что их соседи будут разделять мусор по видам.

Насколько Вы поддерживаете предложение ввести отдельный сбор мусора в Москве?



Как Вы считаете, Ваши соседи будут разделять мусор по видам по контейнерам?

