



Исследование мнения жильцов по энергетической модернизации пилотного дома

м-н Юбилейный, 42
г. Кокшетау, Республика Казахстан

Разработчики: Лариса Шреккенбах, Антон Алёшин, Инициатива «Жилищное хозяйство в Восточной Европе», IWO e.V., www.iwoev.org, г. Берлин, Германия

Июнь 2025 г.

Содержание

Введение.....	2
1. Структура анкеты опроса	2
2. Общая информация о доме и участниках опроса.....	2
3. Анализ данных опроса	2
3.1 Количество проживающих в одной квартире	2
3.2 Социальный статус жильцов (собственник / арендатор).....	3
3.3 Удовлетворенность микроклиматом в квартире зимой	4
3.4 Интерес к модернизации и мероприятиям	5
3.5 Доля расходов на коммунальные услуги в доходах	7
3.6 Готовность инвестировать в общедомовую собственность	8
3.7 Опыт пользования кредитами	8
3.8 Готовность платить за модернизацию (размер ежемесячного взноса)	9
4. Общие выводы после опроса:	10
5. Рекомендации после опроса:.....	10
6. Общие рекомендации:.....	11
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Опросный лист	12
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Резюме опроса.....	18

Введение

В феврале 2025 года в рамках проекта Felicity II, реализуемого при поддержке Немецкого общества по международному сотрудничеству GIZ, немецкая неправительственная организация «Инициатива Жилищное хозяйство для Восточной Европы IWO e.V.» в сотрудничестве с местными партнёрами провела опрос среди жильцов пилотного многоквартирного дома в г. Кокшетау.

Цель исследования — выяснить отношение жителей к возможной комплексной энергетической модернизации жилого дома, включая готовность к участию в проекте и софинансированию предстоящих работ.

Опрос проводился методом личных интервью по анкете, разработанной специалистами IWO e.V. Всего было опрошено 36 домохозяйств — представителей квартир, согласившихся принять участие в исследовании.

1. Структура анкеты опроса

Анкета для опроса состояла из 5 разделов и содержала 24 закрытых вопроса.

В разделе «Общие данные» собиралась информация о жильцах и их квартирах, а именно площадь, этаж, количество проживающих и так далее. Эти данные помогают лучше понять состав домохозяйств и их условия проживания.

В разделе «Удовлетворенность температурой квартиры» основная тема — комфорт температуры для жильцов. Тут была задача узнать, насколько жильцы довольны теплоизоляцией и температурой в разное время года и суток. Это является показателем того, насколько эффективно работает теплоизоляция дома.

Раздел «Энергосбережение Вашего дома» посвящён интересу жильцов к энергоэффективности. Интересовало, какие меры по энергосбережению они считают нужными и что может повлиять на их мотивацию. Также выясняются причины возможного отказа от участия в модернизации.

В разделе «Затраты на обслуживание жилья» находились вопросы, касающиеся оплаты коммунальных услуг, доли расходов и получения социальной помощи. Полученные ответы помогли понять финансовую нагрузку на домохозяйства.

И наконец последний раздел «Мотивация» выяснил готовность жильцов инвестировать в модернизацию дома, брать кредиты и какие условия для этого они считают приемлемыми. Также уточнялись факторы, которые могли бы повлиять на принятие позитивного решения.

2. Общая информация о доме и участниках опроса

- Количество квартир в доме: 80
- Опрошено: 36 квартир (45%)
- Среднее количество проживающих в одной квартире: 3
- Среднее количество работающих на одну квартиру: 1,2

3. Анализ данных опроса

3.1 Количество проживающих в одной квартире

График показывает распределение количества человек, проживающих в одной квартире. Большинство квартир заселены 2–3 жильцами.

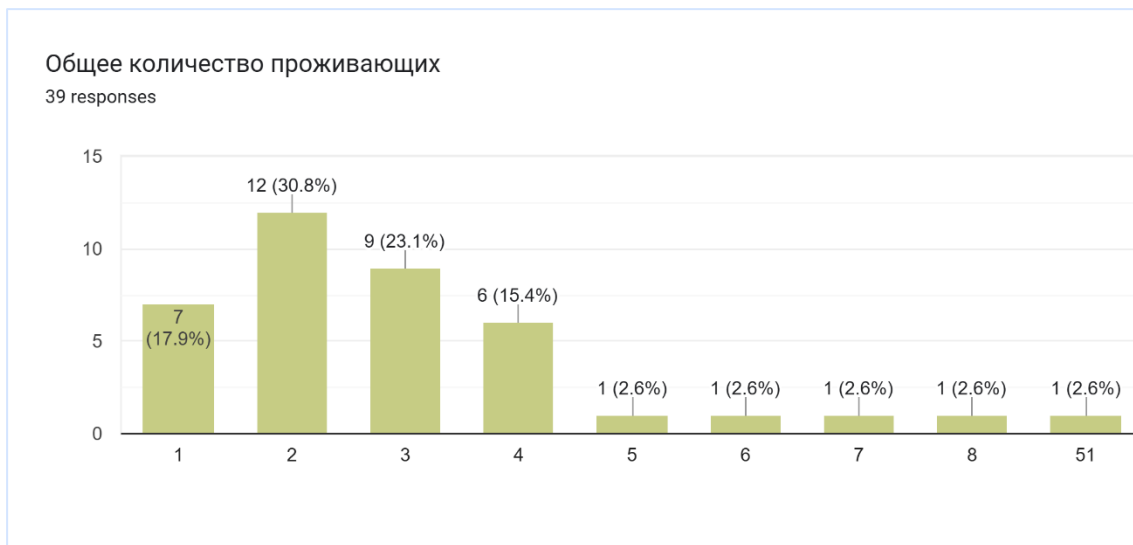


Рис. 1

Среднее значение — 3 человека на квартиру (12 кв. / 30,8%). Это соответствует типичному составу семьи (родители и дети). Для оценки энергопотребления и комфортности условий важно количество проживающих в одной квартире важно: большее число жильцов может означать большее потребление ресурсов, а также возможную перегрузку инженерных систем, если здание старое.

3.2 Социальный статус жильцов (собственник / арендатор)

На графике ниже видно, что значительная часть опрошенных — собственники. Именно их мнение будет учитываться при дальнейшем обсуждении возможности модернизации дома.

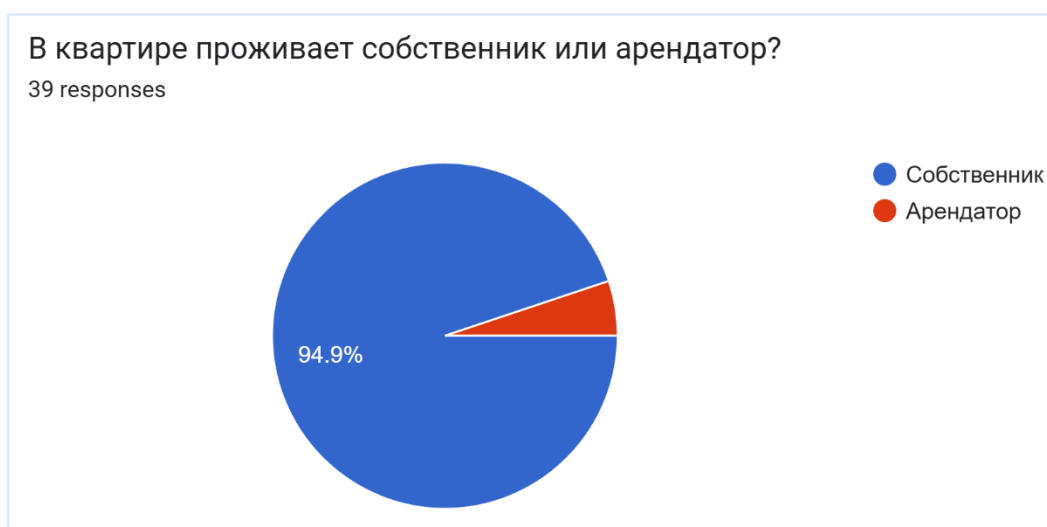


Рис. 2

Этот показатель критически важен. Арендаторы, как правило, менее заинтересованы в долгосрочных инвестициях в здание и редко участвуют в софинансировании. Это влияет на общее отношение к

модернизации и на сложность мобилизации средств. При планировании проекта ориентация в первую очередь на собственников.

3.3 Удовлетворенность микроклиматом в квартире зимой

Большинство опрошенных заявили, что в целом удовлетворены температурными условиями в квартирах в холодное время года. Лишь 23% отметили частичную и полную неудовлетворённость. На первый взгляд это может свидетельствовать об отсутствии необходимости в модернизации. Однако данный результат стоит интерпретировать с осторожностью.



Рис 3

Уточняющий вопрос ниже показал, что для большинства температура зимой приемлема.



Рис. 4

Важно учитывать, что значительная часть респондентов, вероятно, не имеет чёткого представления о возможностях современной регулировки температуры и энергоэффективности. Низкий уровень информированности приводит к заниженным ожиданиям от условий проживания, и, как следствие, к недостаточно критической оценке состояния дома. Поэтому здесь необходимо больше просвещения, информирования, теоретических и практических примеров из других стран (прежде всего, европейских) о стандартах квартир после модернизации.

Как часто Вы сталкиваетесь с перепадами температуры внутри квартиры в зависимости от сезона?
39 responses

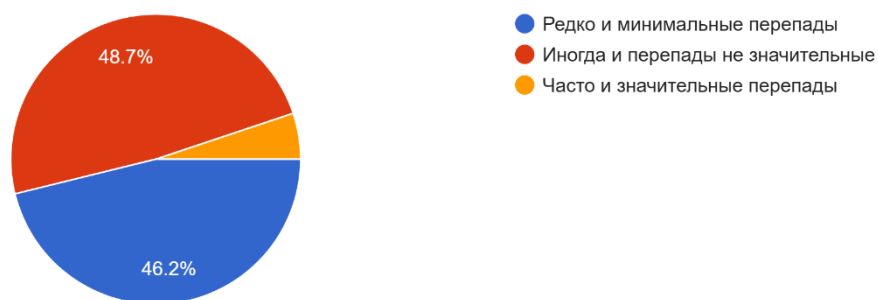


Рис. 5

При более дифференцированной постановке вопроса о температуре замечено, что всё-таки температура распределяется в квартире неравномерно (практически равное количество перепадов и их отсутствие), что видимо не доставляет комфортность / удобство жителям.

3.4 Интерес к модернизации и мероприятиям

В отличие от Нукуса, где наибольший интерес вызвала система отопления, в Кокшетау среди респондентов не было ярко выраженного приоритета среди мероприятий. Общая заинтересованность оказалась невысокой: суммарно 59% проявили интерес к энергоэффективности своего дома или в принципе готовы рассмотреть такую возможность.

Заинтересованы ли Вы в повышении энергоэффективности дома?
39 responses



Рис. 6

Это может объясняться отсутствием чувства срочности или низкой осведомлённостью о выгодах. Также, судя по ответам, часть жильцов убеждена, что дом не требует значительных улучшений.

Если совсем не интересуется, каковы причины:

27 responses



Рис. 7

Таким образом, для повышения поддержки модернизации необходимо более детально информировать жильцов о выгодах отдельных мероприятий, особенно — фасадного утепления, замены окон и модернизации отопления.

При анализе предпочтений по энергетическим и неэнергетическим мероприятиям жильцы чаще выбирали те мероприятия, результаты которых они смогут увидеть или «почувствовать» напрямую — фасад, подъезды, инженерные сети. Примечателен относительно низкий приоритет у отопительной системы и вентиляции, что совпадает с другими домами, где жильцы недостаточно осведомлены о том, как это влияет на комфорт и коммунальные счета.

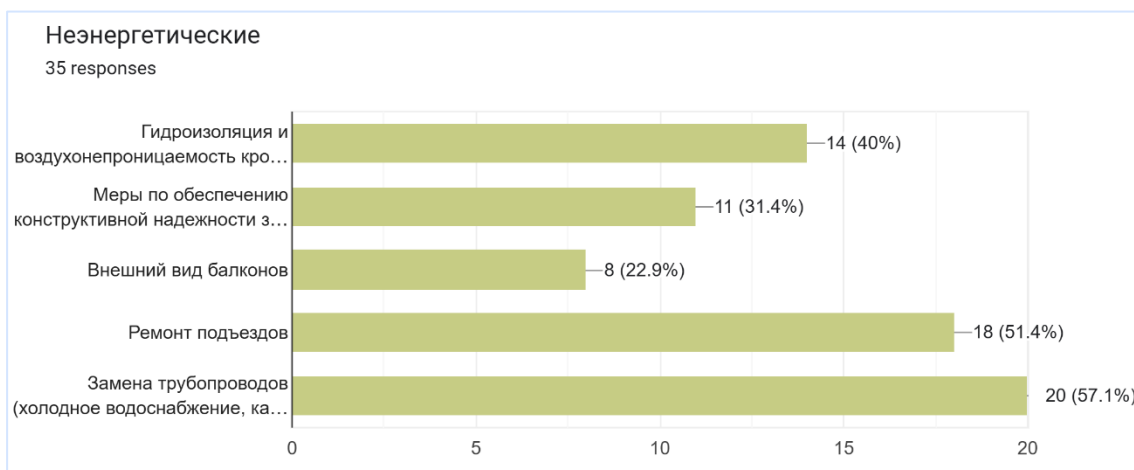
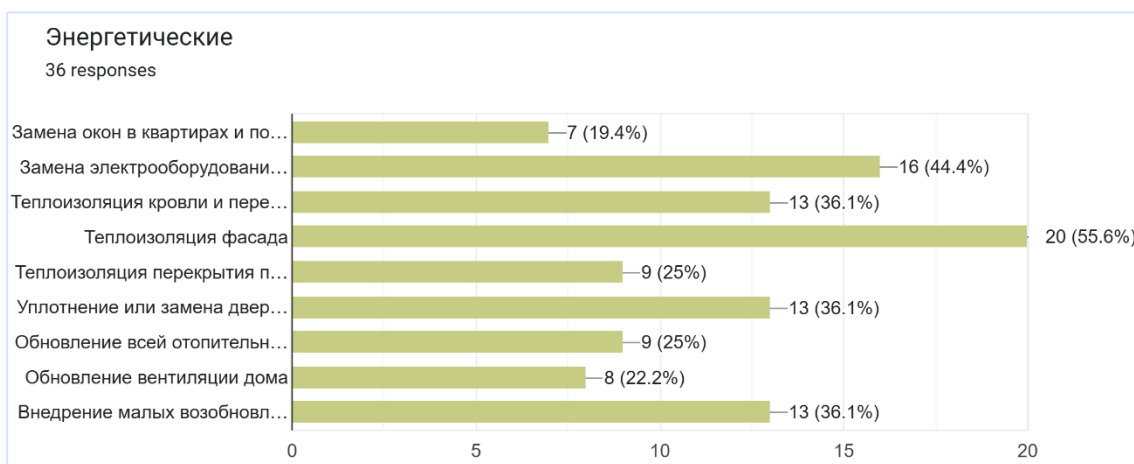


Рис. 8-9

Необходима информационная работа, чтобы объяснить важность системных энергомодернизационных мер как долгосрочной инвестиции.

3.5 Доля расходов на коммунальные услуги в доходах

График ниже показывает, что чаще всего семьи тратят до 10% доходов на электроэнергию и столько же на другие коммунальные платежи.

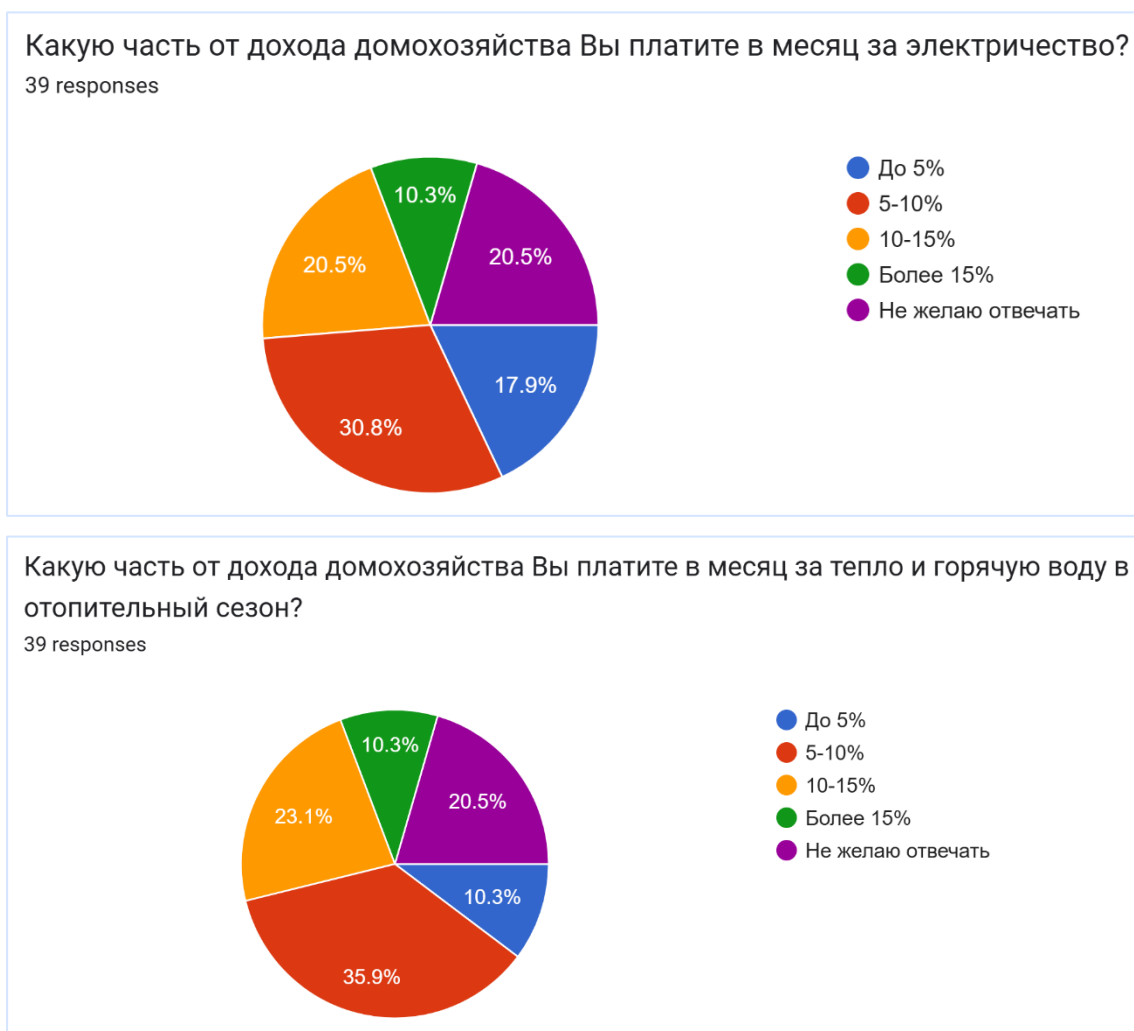


Рис. 10-11

Опрос также выявил, что жилищную помощь в доме никто не получает. Это можно пояснить тем, что затраты на коммунальные услуги не считаются существенными, что снижает потребность в оформлении какой-либо помощи от государства. Вместе с тем график ниже показывает, что ни один из опрошенных жителей не считает для себя затраты на коммунальные услуги полностью приемлемыми.



Рис. 13

3.6 Готовность инвестировать в общедомовую собственность

Респонденты разделились в оценке готовности вкладываться в модернизацию. Доля тех, кто выразил отрицательное отношение, превышает число готовых платить. Ещё значительная часть затруднилась с ответом. Это открывает возможность для работы с группой «неопределившихся» через дополнительные информационные мероприятия.



Рис. 14

Подобно Нукусу, вероятно, отрицательные ответы связаны с арендаторами или людьми с низким уровнем доверия к подобным инициативам. Было бы полезно выяснить, связано ли это исключительно с финансовыми трудностями или также с отсутствием понимания механизма проведения энергомодернизации и всех ее выгод.

3.7 Опыт пользования кредитами

Опрос показал, что большинство респондентов не имеют опыта взятия длительных кредитов.

Имеете ли Вы опыт взятия длительного займа, от 3 лет и более (бытовая техника, автомобиль, ремонт)?

39 responses

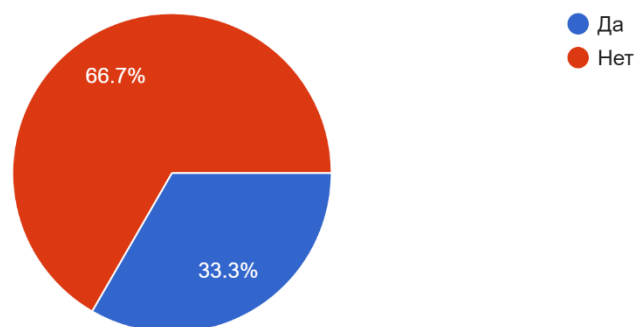


Рис. 15

Однако примерно треть опрошенных ранее уже брали кредиты. Это важный показатель, так как предыдущий опыт обращения в банки обычно снижает психологический барьер к участию в программах софинансирования.

Но несмотря на наличие опыта, 55% опрошенных заявили, что не готовы брать кредит на модернизацию. Этот показатель указывает на необходимость дополнительных разъяснений, особенно в части коллективных форм кредитования через специальные банковские условия, возможность субсидирования процентной ставки или твердых гарантий от государства.

Как Вы относитесь к возможности взятия долгосрочного (на 10-15 лет) гарантированного займа с годовой ставкой до 7% на энергетическую модернизацию Вашего дома?

39 responses



Рис. 16

3.8 Готовность платить за модернизацию (размер ежемесячного взноса)

При уточнении возможной ежемесячной суммы вложения в энергомодернизацию большинство ожидаемо выбрали минимальный предложенный взнос — 5000 тенге, что эквивалентно менее 10 евро в месяц. Это в целом соотносится с уровнем, который считается приемлемым в аналогичных проектах в странах ЕС и СНГ. Здесь рекомендуется узнать мнение членов правления дома, которые в определенной степени осведомлены о финансовой ситуации жителей и могут оценить приемлемую нагрузку на жильцов большинства квартир.



Рис. 17

Это ключевой ориентир для проектной команды. Финансовая модель должна быть построена таким образом, чтобы средний платеж не превышал эту сумму, особенно в условиях роста тарифов. Желательно в итоге предложить несколько сценариев (с субсидиями / без, с отсрочкой и т. д.). Также нужно помнить, что в доме есть группа жильцов, которые настроены категорически против любых выплат. Для таких случаев желательно понять их аргументацию и привести более убедительные доводы.

4. Общие выводы после опроса:

- Уровень информированности жильцов о преимуществах и содержании комплексной энергомодернизации, к сожалению, достаточно низкий. Это выражается в невысокой заинтересованности в модернизационных мероприятиях и слабой готовности к участию в софинансировании.
- Респонденты демонстрируют наибольший интерес к мерам, которые решают острые и визуально заметные проблемы — замену труб, ремонт подъездов, гидроизоляцию крыши и утепление фасада. В то же время стратегически важные меры, такие как модернизация отопительной системы и вентиляции, находятся в тени.
- Значительная часть опрошенных не готова инвестировать в модернизацию, при этом треть опрошенных затруднилась с ответом. Это указывает на потенциал для изменения отношения при должной информационной работе.
- Отношение к кредитованию остаётся сдержанным: несмотря на то, что около трети жильцов уже имели опыт кредитов, чуть более половины выступили против участия в кредитных схемах. Это подтверждает необходимость дополнительных разъяснений и создания доверительного механизма.
- Ожидаемый размер ежемесячного платежа — около 5000 тенге (менее 10 евро) — задаёт ориентир для разработки финансовой модели проекта. Любое отклонение в сторону повышения вероятно будет вызывать отторжение.

5. Рекомендации после опроса:

1. Провести дополнительные информационные сессии для жильцов по преимуществам модернизации, европейским примерам и стандартам, а также механизмам софинансирования.
2. Разработать финансовую модель с ежемесячным платежом до 10 евро, понятную и прозрачную для жильцов.
3. Выделить инициативную группу из активных жильцов (собственников), которая станет посредником между жильцами и проектной командой.

4. Собрать уточненные данные по остальным жильцам для лучшей оценки их участия в проекте.
5. Оценить возможности предоставления субсидий или поддержки для уязвимых категорий жильцов.

6. Общие рекомендации:

Необходимо проводить регулярные опросы жителей для понимания настроений и дальнейшей реакции на проблемы.

Опрос жителей многоквартирного дома — это важный инструмент, который может помочь администрации города, управляющей компании и совету дома правильно ориентироваться на потребности жильцов и решать проблемы, связанные с жизнью в доме.

В каждом доме есть свои проблемы и вопросы, которые нужно решать в ходе модернизации. Опрос жителей многоквартирного дома — это один из способов узнать мнение жильцов и выработать наиболее эффективные решения. Результаты опросов также помогают найти более точные аргументы при инициировании проекта по комплексной модернизации дома. И избежать в разговоре с жильцами на тему модернизации проблемные зоны, на прямую не относящиеся к модернизации (например, мусорные контейнеры, состояние которых и регулярность их разгрузки уже продолжительное время находится в центре внимания жителей).

Независимо от цели опроса, следует учитывать следующие принципы:

- Прозрачность. Жильцам нужно предоставить четкую информацию о том, зачем проводится опрос и какие результаты будут использованы.
- Анонимность. Жильцы должны чувствовать себя свободно высказывать свое мнение, не боясь последствий.
- Конкретность вопросов. Вопросы должны быть конкретными и понятными, чтобы жильцы могли дать точный ответ.
- Ориентация на целевую аудиторию. Некоторые вопросы могут быть интересны только определенным жильцам, например, только жителям первых этажей, только пенсионерам и так далее. В этом случае следует задать вопросы, которые будут интересны именно этой группе людей.



Исследование мнения жильцов пилотного дома по энергетической модернизации — опросный лист

Добрый день. Эта анкета заполняется участниками исследования мнения жильцов пилотного дома в г. Кокшетау. Исследование проходит в рамках международного проекта Felicity II, который реализуется немецкой организацией «Инициатива жилищного хозяйства в Восточной Европе IWO e.V». Все полученные данные будут использованы исключительно для нужд проекта.

Раздел «Общие данные»

1. Укажите номер Вашей квартиры

2. В квартире проживает собственник или арендатор?

Собственник

Арендатор

3. Это жилая квартира или нежилое помещение?

Квартира

Помещение

4. Внесите, пожалуйста, такие данные:

- I. На каком этаже квартира _____
- II. Площадь квартиры м² _____
- III. Общее количество проживающих _____
- IV. Количество работающих _____
- V. Количество не работающих _____

Раздел «Удовлетворенность микроклиматом квартиры»

5. Насколько Вы удовлетворены теплоизоляцией Вашего дома с точки зрения защиты от внешней жары или холода?

Очень удовлетворен

Удовлетворен

Не очень удовлетворен

Очень неудовлетворен

Затрудняюсь ответить

6. Для вас комфортна температура в квартире в холодные месяцы?

Очень комфортна

Приемлема

Очень некомфортна

7. Как часто Вы сталкиваетесь с перепадами температуры внутри квартиры в зависимости от сезона?

Редко и минимальные перепады

Иногда и перепады не значительные

Часто и значительные перепады

8. Как часто Вы сталкиваетесь с перепадами температуры внутри квартиры в зависимости от времени суток?

Редко и минимальные перепады

Иногда и перепады не значительные

Часто и значительные перепады

Раздел «Энергосбережение дома»

9. Заинтересованы ли Вы в повышении энергоэффективности дома?

Очень интересуется

В принципе могу рассмотреть такую возможность

Совсем не интересуется

10. Если совсем не интересуется, каковы причины:

Очень затратно – нам не по силам

Считаю, что нужно проводить только те мероприятия, которые актуальны на сегодняшний день

Меня всё устраивает как есть

11. Отметьте те энергосберегающие мероприятия, которые по Вашему мнению должны быть реализованы в Вашем доме:

Неэнергетические

Гидроизоляция и воздухопроницаемость кровли

Меры по обеспечению конструктивной надежности здания и его элементов

Внешний вид балконов

Ремонт подъездов

Замена трубопроводов (холодное водоснабжение, канализация)

Энергетические

Замена окон в квартирах и подъезде

Замена электрооборудования, включая электрокабели, электрощитовые и освещение подъездов

Теплоизоляция кровли и перекрытия верхнего этажа

Теплоизоляция фасада

Теплоизоляция перекрытия подвала

Уплотнение или замена дверей подъездов

Обновление всей отопительной системы

Обновление вентиляции дома

Внедрение малых возобновляемых источников энергии (например, солнечных панелей)

Раздел «Затраты на обслуживание жилья»

12. Какую часть от дохода домохозяйства Вы платите в месяц за тепло и горячую воду в отопительный сезон?

До 5%

5–10%

10–15%

Более 15%

13. Какую часть от дохода домохозяйства Вы платите в месяц за электричество?

До 5%

5–10%

10–15%

Более 15%

14. Получают ли проживающие в квартире жилищную помощь?

Да

Нет

15. Если да, то какая доля жилищной помощи в коммунальных расходах?

5%

10%

15%

20% и более

16. Насколько приемлема для Вас оплата коммунальных услуг?

Полностью приемлема

Приемлема

Частично приемлема (*например, согласен с ценой на тепло, но не согласен на электричество*)

Совершенно не приемлема

Раздел «Мотивация»

17. Ваша квартира – часть всего дома. Готовы ли Вы инвестировать в свой комфорт проживания, снижение теплопотери, повышение рыночной привлекательности своей квартиры?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

18. В какую сумму Вы оцениваете стоимость Вашей квартиры?

Менее 15 тыс дол

16–20 тыс дол

21–30 тыс дол

31–40 тыс дол

Более 40 тыс дол

Примечание: вопрос о стоимости квартиры связан с оценкой комплексной энергетической модернизации дома. Из опыта стран Восточной Европы и Балтии такая модернизация одной квартиры (55 м²) стоит от 8.000 до 10.000 евро (курс – 530 тенге). Поэтому модернизацию следует воспринимать как долгосрочную инвестицию. Важно, что благодаря ей достигается до 60% экономии на энергии и отоплении.

19. Имеете ли Вы опыт взятия длительного займа, от 3 лет и более (бытовая техника, автомобиль, ремонт)?

Да

Нет

20. Как Вы относитесь к возможности взятия долгосрочного (на 10–15 лет) гарантированного займа с годовой ставкой до 7% на энергетическую модернизацию Вашего дома?

Положительно – я понимаю важность такой модернизации

Положительно, но только при условии частичного покрытия этого кредита государством

Возможно, только под четким контролем городской администрации или объединения собственников квартир

Отрицательно – это слишком дорого и сложно

Отрицательно – у меня нет уверенности в деньгах на такой длительный срок

21. Если «положительно» и «возможно», то какую сумму в месяц Вы готовы платить?

5000 тенге

10000 тенге

15000 тенге

20000 тенге

25000 тенге

Более 25000 тенге

22. Если «отрицательно», то какой самый главный фактор повлиял бы на Ваше мнение?

готовность большинства жителей моего дома на такой займ

примеры других домов, где такая модернизация прошла успешно
гарантии на кредит со стороны государства
ничего не изменит мое мнение – я не готов к таким затратам

23. Что бы Вы хотели сказать о:

пилотном проекте

модернизации Вашего дома? _____

Благодарим за участие в нашем исследовании!

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Исследование мнения жильцов пилотного дома по энергетической модернизации — резюме

Всего квартир в доме / домашних хозяйств (ДХ): 80 Отвечали на опросный лист: 39 ДХ. Опрос проведен 22-24.02.2025 г.	г. Кокшетау, м-н Юбилейный, 42	
Общие статистические данные	Кол-во кв.	Проценты %
Собственник	37	95
Арендатор	2	5
Итого	39	100

Социально-экономический состав	Кол-во	Проценты %
Работающие	38	97
Неработающие	1	3
Итого	39	100

Комфорт в доме

- 62% ДХ считают температуру в холодные месяцы приемлемой
- 74% ДХ удовлетворены теплоизоляцией
- Большинство ДХ практически не сталкиваются с перепадами температуры в квартирах

Затраты на обслуживание жилья

- Только 10% ДХ платят за электричество выше 15% от своего дохода
- 67% ДХ считают стоимость коммунальных услуг частично приемлемыми или неприемлемыми
- Никто из опрошенных не получает жилищную помощь

Инвестирование в комфорт проживания

- 28% ДХ готовы инвестировать в модернизацию общей собственности
- 41% затрудняются с ответом
- 59% ДХ полностью или частично заинтересованы в повышении энергоэффективности

Месячная нагрузка по кредиту, приемлемая для ДХ	Кол-во кв.	Проценты %
5,000 тенге	28	72
10,000 тенге	6	15
15,000 тенге	3	8
20,000 тенге и более	2	5
Итого	39	100

Если «отрицательно», то какой самый главный фактор повлиял бы на Ваше мнение?

26 responses

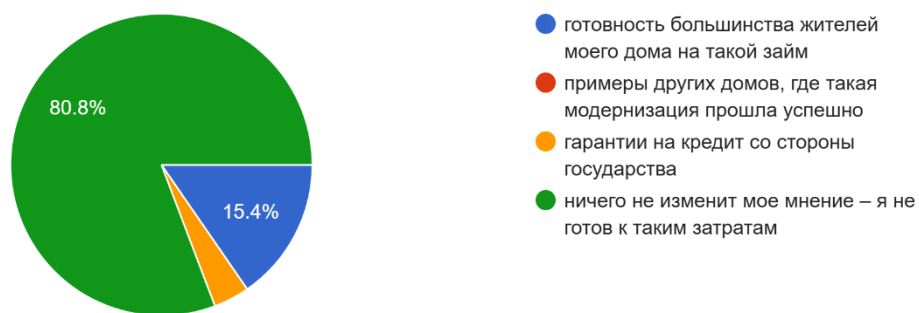


Рис. 1

Опыт с займами

- 33% ДХ имеют опыт длительных займов на бытовую технику, ремонт или автомобиль
- 8% ДХ относятся положительно к варианту займа на 10–15 лет под 7%;
21% ДХ тоже согласны при условии частичного покрытия кредита другой стороной;
15% ДХ рассмотрят такую возможность при четком контроле со стороны местных властей