

ТСЖ «Софийская звезда»

[www.4537979.ru](http://www.4537979.ru)

**Отчёт о результатах исследования  
качества работы ТСЖ  
в период с ноября 2013 по март 2014 года**

Исследование выполнил член Правления ТСЖ

Павлов А.Г.

Санкт-Петербург, 2014

## Содержание

Введение	3
Общие результаты	4
Информированность жильцов	5
Поэтажные и посекционные проблемы	6
Сводный индекс	8
Заключение	10

## Введение

Исследование проводилось в период с 25 февраля по 23 марта 2014 года. В исследовании приняло участие 136 человек с общей площадью помещений 6648.95 м<sup>2</sup>. Это составляет 36,18% от общей площади помещений. Статистическая погрешность исследования не превышает 4.7% с вероятностью 99%.

Подсчёт средних баллов по каждому пункту исследования производился исходя из площади помещений, принадлежащих каждому участвовавшему в опросе собственнику, т. к. именно такой принцип заложен в Жилищном кодексе РФ.

Респондентам предлагалось оценить каждый из пунктов опроса, характеризующий работу ТСЖ, по трёхбалльной шкале. 1 — плохо, 2 — нормально, 3 — хорошо. Если респондент не знал, как оценить пункт, он мог поставить любой знак в графе «не знаю».

По каждому пункту получился средний балл в промежутке от 1 до 3.

В целях упрощения восприятия цифр предлагается использовать следующие характеристики итоговых оценок:

баллы ниже 1,67 — плохая работа ТСЖ

баллы от 1,67 до 2,33 — нормальная работа ТСЖ

выше 2,33 — хорошая работа ТСЖ

## Общие результаты

В таблице 1 приведены общие результаты исследования, отсортированные по среднему баллу.

Пункт опроса	Средний балл	Изменение по сравнению с прошлым периодом
<b>хорошая работа</b>		
Отсутствие засоров канализации	2,83	-1%
Оперативность и качество выполнения заявок плотником	2,77	2%
Работа диспетчера	2,77	10%
Бесперебойность подачи холодной воды, напор холодной воды	2,75	8%
Оперативность и качество выполнения заявок электриком	2,69	20%
Своевременный вывоз мусора	2,67	4%
Оперативность и качество выполнения заявок сантехником	2,62	19%
Работа управдома	2,61	15%
Уборка территории вокруг дома (в т.ч. уборка снега зимой)	2,57	0%
Освещение территории	2,57	1%
Бесперебойность работы лифтов	2,56	7%
Работа председателя	2,51	2%
Работа членов правления	2,45	17%
Информирование жильцов о текущем состоянии дел ТСЖ на досках объявлений и на сайте ТСЖ	2,42	19%
Уборка коридоров, холлов и лифтов	2,37	1%
Бесперебойность подачи горячей воды, напор и температура горячей воды	2,33	4%
<b>нормальная работа</b>		
Работа охраны	2,29	8%
Благоустройство придомовой территории	2,28	-9%
Бесперебойность отопления, температура радиаторов	2,27	1%
Работа ревизора	2,18	28%
Работа бухгалтера	2,15	12%
Финансовая стабильность ТСЖ	1,94	22%
Уровень квартплаты	1,93	-2%
Удобство пользования парковой, доступность парковочных мест	1,81	1%

Таблица 1

Показатели, оценённые жильцами ниже 1,67 баллов (т. е. плохая работа ТСЖ), в исследуемый период отсутствуют.

## Информированность жильцов

Пункт «Информирование жильцов о текущем состоянии дел ТСЖ» получил оценку 2,42 балла, что на 35% лучше, чем в прошлом периоде. Материалы исследования позволяют выяснить, по каким аспектам жильцы не владеют информацией (таблица 2):

Пункт опроса	Не знали, как ответить	Рост осведомлённости по сравнению с прошлым периодом
Работа ревизора	64,31%	12%
Финансовая стабильность ТСЖ	54,71%	10%
Работа членов правления	46,00%	16%
Работа управдома	27,04%	4%
Удобство пользования парковой, доступность парковочных мест	18,94%	-1%
Работа председателя	15,20%	5%
Работа охраны	12,74%	3%
Работа бухгалтера	10,70%	3%
Работа диспетчера	8,24%	-4%
Уровень квартплаты	5,37%	4%
Отсутствие засоров канализации	5,09%	5%
Бесперебойность работы лифтов	4,28%	5%
Уборка коридоров, холлов и лифтов	4,21%	-2%
Благоустройство придомовой территории	3,91%	-3%
Бесперебойность отопления, температура радиаторов	1,29%	1%
Бесперебойность подачи горячей воды, напор и температура горячей воды	1,29%	2%
Уборка территории вокруг дома (в т.ч. уборка снега зимой)	1,23%	1%
Освещение территории	1,23%	0%
Бесперебойность подачи холодной воды, напор холодной воды	0,65%	2%
Своевременный вывоз мусора	0,49%	3%

*Таблица 2*

Из таблицы исключены данные о выполнении заявок плотником, сантехником и электриком т. к. не все жильцы оставляют заявки на техническое обслуживание и, соответственно, могут оценить качество их выполнения. Соответственно, отсутствие информации по этому вопросу связано не с недонесением информации до жильцов, а обусловлено объективно.

## Поэтажные и посекционные проблемы

Исследование позволяет выявить неочевидные проблемы работы ТСЖ, анализируя данные поэтажно и посекционно. Ответы на некоторые пункты опроса в значительной степени зависят от того, на каком этаже и в какой секции живёт респондент (таблица 3).

Пункт опроса	Этажи / балл	1 секция		
		1-5	6-10	11-15
Уборка коридоров, холлов и лифтов	2,37	-2,6%	-0,4%	-19,1%
Бесперебойность отопления, температура радиаторов	2,27	-11,3%	-9,7%	2,6%
Бесперебойность подачи горячей воды, напор и температура горячей воды	2,33	7,3%	6,9%	15,5%
Бесперебойность подачи холодной воды, напор холодной воды	2,75	3,6%	5,1%	0,7%
Отсутствие засоров канализации	2,83	-0,4%	1,1%	-1,8%
Бесперебойность работы лифтов	2,56	5,5%	6,6%	0,8%

Пункт опроса	Этажи / балл	2 секция		
		1-5	6-10	11-15
Уборка коридоров, холлов и лифтов	2,37	-1,7%	21,1%	10,6%
Бесперебойность отопления, температура радиаторов	2,27	-41,9%	16,7%	18,9%
Бесперебойность подачи горячей воды, напор и температура горячей воды	2,33	-14,2%	-12,6%	-54,3%
Бесперебойность подачи холодной воды, напор холодной воды	2,75	-4,6%	-3,8%	4,4%
Отсутствие засоров канализации	2,83	-4,0%	6,0%	3,9%
Бесперебойность работы лифтов	2,56	-11,3%	-6,7%	-30,0%

Пункт опроса	Этажи / балл	3 секция		
		1-5	6-10	11-15
Уборка коридоров, холлов и лифтов	2,37	-10,8%	0,4%	-3,5%
Бесперебойность отопления, температура радиаторов	2,27	-8,6%	-1,8%	15,4%
Бесперебойность подачи горячей воды, напор и температура горячей воды	2,33	-20,1%	7,7%	18,0%
Бесперебойность подачи холодной воды, напор холодной воды	2,75	-4,2%	0,4%	3,3%
Отсутствие засоров канализации	2,83	-7,2%	4,2%	0,4%
Бесперебойность работы лифтов	2,56	1,6%	3,1%	3,1%

Пункт опроса	Этажи / балл	4 секция		
		1-5	6-10	11-15
Уборка коридоров, холлов и лифтов	2,37	2,5%	-4,0%	-1,7%
Бесперебойность отопления, температура радиаторов	2,27	2,2%	-9,1%	-2,3%
Бесперебойность подачи горячей воды, напор и температура горячей воды	2,33	12,9%	-4,0%	5,2%
Бесперебойность подачи холодной воды, напор холодной воды	2,75	2,9%	-2,6%	-12,2%
Отсутствие засоров канализации	2,83	-3,7%	2,5%	-4,8%
Бесперебойность работы лифтов	2,56	17,2%	0,4%	9,0%

Проценты в таблице показывают, насколько изменяется оценка жильцов выбранного этажа и секции по сравнению со средней оценкой всех респондентов.

Как видно, наиболее проблемная секция — вторая.

Можно сделать несколько выводов об имеющихся проблемах:

1. Проблемы с отоплением наблюдаются у жителей первых этажей 1 и 2 секций, у жителей средних этажей 1 и 4 секций.
2. Проблемы с горячей водой наблюдаются во всей 2 секции и у жителей первых этажей 3 секции.
3. Недостаточный напор холодной воды наблюдается у жителей верхних этажей 4 секции
4. По прежнему наблюдается проблема с лифтами во 2 секции.
5. В целом по сравнению с прошлым периодом ситуация улучшилась или осталась неизменной во всех секциях за исключением первой.

## Сводный индекс

Для определения сводного индекса, характеризующего работу ТСЖ в целом каждому пункту опроса несколькими экспертами из числа жильцов был установлен вес, показывающий, насколько важен для них тот или иной показатель в общей работе ТСЖ (таблица 4).

Вопрос	Вес
Оперативность и качество выполнения заявок плотником	2,15%
Оперативность и качество выполнения заявок сантехником	4,57%
Оперативность и качество выполнения заявок электриком	3,76%
Уборка коридоров, холлов и лифтов	3,23%
Уборка территории вокруг дома (в т.ч. уборка снега зимой)	4,30%
Освещение территории	4,30%
Благоустройство придомовой территории	3,49%
Работа диспетчера	4,30%
Работа бухгалтера	3,49%
Работа управдома	4,30%
Работа председателя	4,84%
Работа членов правления	3,49%
Работа ревизора	2,15%
Работа охраны	3,23%
Бесперебойность отопления, температура радиаторов	4,57%
Бесперебойность подачи горячей воды, напор и температура горячей воды	4,84%
Бесперебойность подачи холодной воды, напор холодной воды	5,38%
Отсутствие засоров канализации	5,11%
Бесперебойность работы лифтов	4,84%
Своевременный вывоз мусора	4,57%
Удобство пользования парковой, доступность парковочных мест	4,30%
Информирование жильцов о текущем состоянии дел ТСЖ на досках объявлений и на сай...	4,84%
Финансовая стабильность ТСЖ	5,38%
Уровень квартплаты	4,57%
<b>Всего:</b>	<b>100,00%</b>

*Таблица 4*

Исходя из указанных выше весов можно посчитать сводный балл по ТСЖ в целом, перемножая показатель по каждому пункту опроса на его вес, а потом суммируя эти произведения.

Сводный балл ТСЖ «Софийская звезда» по состоянию на 23 марта 2014 года:

**2,43**

(из возможного интервала от 1 до 3)

Т.е. в целом **жильцы оценивают работу ТСЖ как хорошую.**

По сравнению с прошлым периодом сводный индекс увеличился на 0,15 балла или на 7,5%.

## Заключение

Можно сделать следующие выводы:

1. В целом жильцы оценивают работу ТСЖ как хорошую — на 2,43 балла из 3 возможных.
2. По сравнению с прошлым периодом сводный показатель качества работы ТСЖ вырос на 7,5%. Выросли показатели практически по всем пунктам опроса за исключением благоустройства территории и уровня квартплаты.
3. Больше всего жильцов беспокоит удобство пользования парковкой, финансовая стабильность ТСЖ и уровень квартплаты.
4. Информирование жильцов о состоянии дел ТСЖ оценивается как «хорошее» (2,42 балла). Меньше всего информации поступает о финансовом состоянии ТСЖ и работе, выполняемой ревизором и членами правления ТСЖ. По сравнению с прошлым периодом осведомлённость жильцов о делах ТСЖ выросла на 35%.
5. Наибольшее количество проблем с горячей водой и лифтами наблюдается во 2 секции.