

Национальное обследование домохозяйств касательно готовности  
софинансировать работы по тепловой модернизации многоквартирных жилых  
зданий.

Результаты опроса

# Оглавление

Методология исследования

Условия проживания в многоквартирных домах

Осведомленность о системе счетов за тепловую энергию

Поквартирный учет тепла. Индивидуальный контроль отопления

Пакет А: восприятие и готовность инвестировать

Пакет Б: восприятие и готовность инвестировать

Выводы и рекомендации

## Методология

### Методика и география исследования

Личные интервью респондентов по месту жительства в городских населенных пунктах Республики Беларусь с численностью жителей более 10 000 человек  
Фокус-группы с жильцами домов, ожидающих капитального ремонта

### Размер выборки и ошибка выборки

Размер выборки: 1 965 эффективных интервью  
Ошибка выборки:  $\pm 2,2\%$   
Количество фокус-групп – 3

### Целевая аудитория

Мужчины и женщины в возрасте 25-65 лет, постоянно проживающие в населенных пунктах, включенных в исследование  
Исследование охватывало типовые жилые дома, включенные в списки для проведения капитального ремонта

### Характеристики жилых домов, включенных в исследование

Отбор жилых домов осуществлялся методом случайной выборки из количества кластеров в каждом отобранном населенном пункте по следующим стратам:

- ✓ Областной центр
- ✓ Крупный городской населенный пункт с численностью жителей 50 000 и более человек
- ✓ Небольшой городской населенный пункт с численностью жителей от 10 000 до 50 000 человек

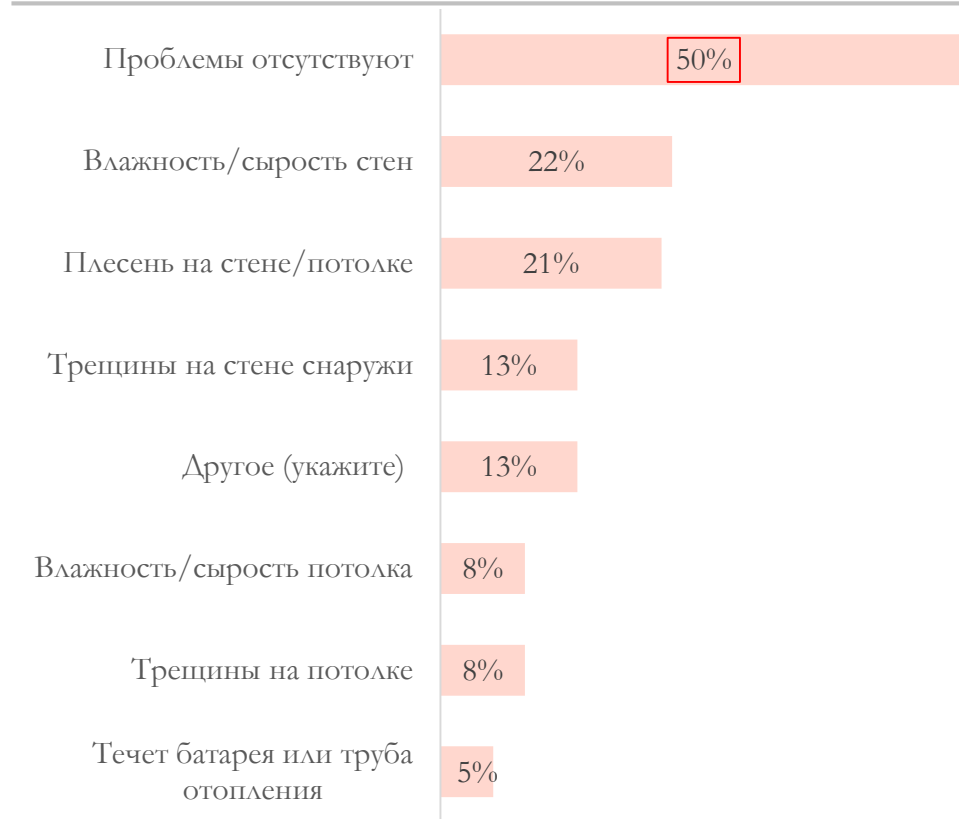
## Условия проживания в многоквартирных домах



- Условия проживания в самой квартире вызывают меньше нареканий жильцов, чем условиях в многоквартирном доме (лестница, лестничная площадка, подъездные двери и окна, стены дома)
- Жильцы значительно реже сталкиваются с ситуациями ПЕРЕотапливания, чем НЕДОотапливания в отопительный сезон
- Все инвестиции, связанные с улучшением условий проживания, делаются жильцами В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ для улучшения жилищных условий, а не для экономии на счетах
- Только 7% жильцов не предпринимали каких-либо энергоэффективных мер в своих квартирах. Самой распространенной энергоэффективной мерой стала замена окон на новые

Респонденты более удовлетворены жилищными условиями в квартире по сравнению с состоянием жилого дома в целом. Основной проблемой жилых зданий является необходимость ремонта подъездов или лестничных площадок

#### Проблемы на уровне квартиры



#### Проблемы на уровне жилого дома



- ✓ Каждый второй респондент указал на отсутствие проблем в плане температурных условий в квартире
- ✓ Лишь каждый четвертый респондент отметил отсутствие проблем в плане температурных условий в жилом доме

# Более 60% респондентов считают температурные условия в квартире в отопительный сезон комфортными

Ситуация недостаточного теплоснабжения в квартире в отопительный сезон



Ситуация избыточного теплоснабжения в квартире в отопительный сезон



- ✓ Более 60% респондентов отметили комфортные условия в квартире в отопительный сезон (ни холодно, ни тепло)
- ✓ Треть респондентов указали, что в их квартире холодно (17% отметили, что холодно в квартире, 11% - что холодно в определенных комнатах)
- ✓ В общей сложности, каждый пятый респондент отметил факт некоторого избыточного теплоснабжения (в квартире/в определенных комнатах/в зависимости от наружной температуры) во время отопительного сезона

84% респондентов заменили окна на новые для улучшения температурных условий в квартире. Наименее распространенными мерами являются изоляция стен внутри и снаружи квартиры и замена батарей

### Энергоэффективные меры на уровне квартиры



- ✓ Более 80% респондентов заменили окна; каждый третий респондент остеклил балкон для сохранения тепла
- ✓ Лишь в 7% случаев жильцы не осуществляют никаких мер по сохранению тепла в квартире
- ✓ Сумма расходов домашнего хозяйства на энергоэффективные меры на уровне квартиры в среднем составляет 1 847 белорусских рублей

## Осведомленность о системе счетов за тепловую энергию

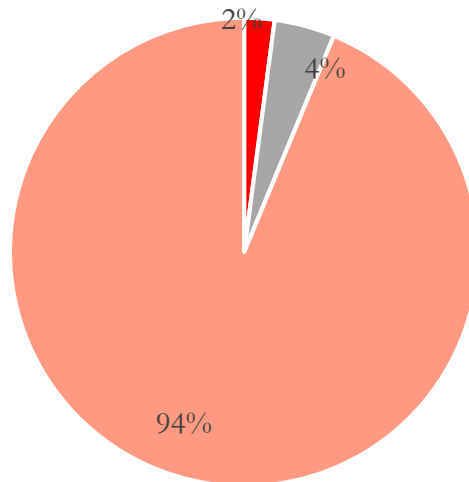


- Большинство жильцов осведомлены о государственном субсидировании и росте тарифов, **НО без** подробностей о размерах субсидии и планируемом уровне повышения тарифов. **РОСТ ТАРИФОВ** воспринимается негативно
- Жильцы не имеют каких-либо четких и выполнимых стратегий преодоления ситуации повышения тарифов. Выражают уверенность в том, что тарифы должны повышаться **ТОЛЬКО** с ростом доходов населения
- Большинство жильцов знает о порядке и текущем принципе формирования счета за отопление исходя из площади квартиры. Более 60% жильцов считают такой принцип справедливым



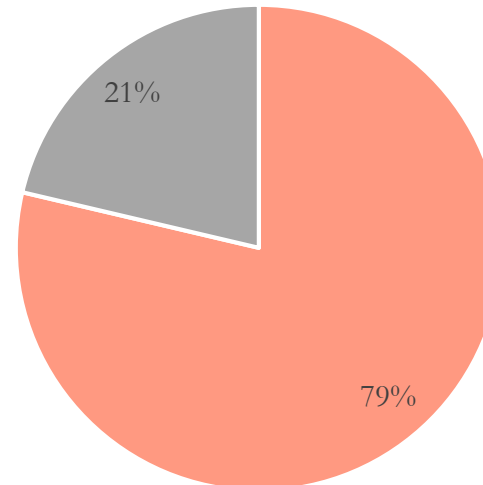
Более 90% респондентов не смогли правильно назвать цену 1 Гкал по действующему тарифу. С другой стороны, более половины респондентов знают о том, что тарифы на отопление субсидируются государством и будут в дальнейшем постепенно расти

Знание стоимости 1 Гкал



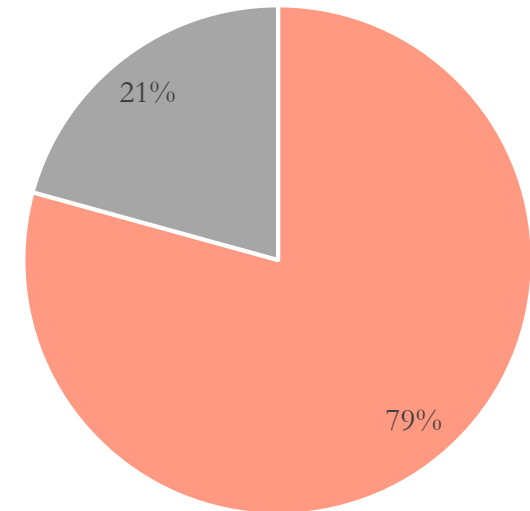
- Неправильный ответ ■ 16.9 бел.руб
- Не знаю

Осведомленность о том, что Правительство планирует постепенно сокращать субсидирование тарифов на отопление



- Знают ■ Не знают

Осведомленность о том, что тарифы на отопление субсидируются государством

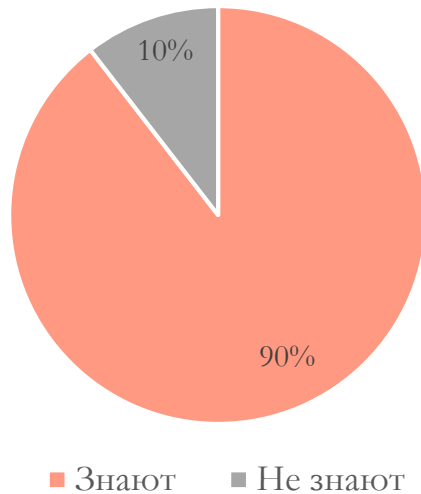


- Знают ■ Не знают

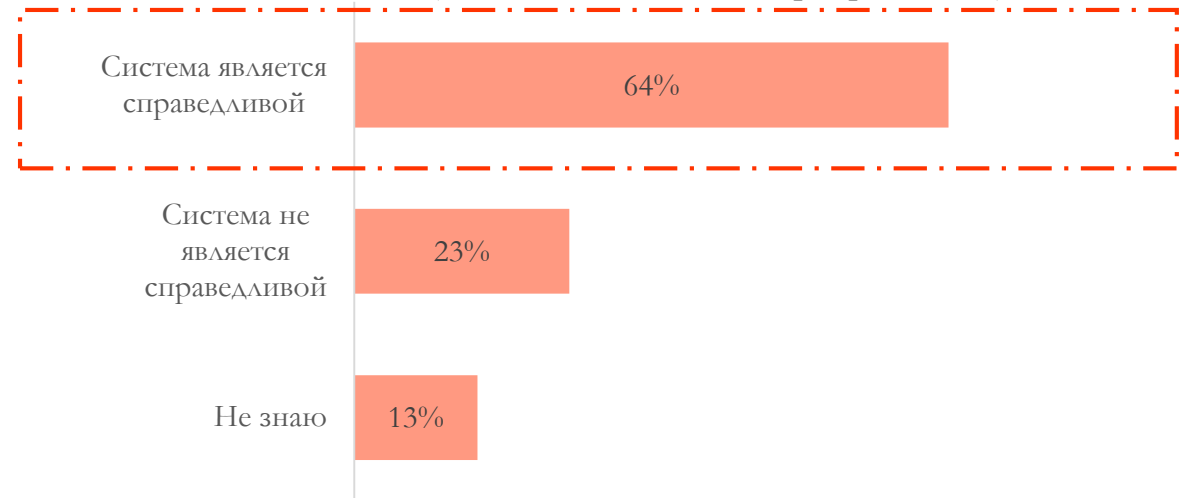
- ✓ Лишь 4% респондентов точно знают стоимость тепловой энергии (в расчете за 1 Гкал согласно тарифу на отопление)
- ✓ Более 70% респондентов знают о том, что тарифы на отопление субсидируются государством.
- ✓ **Большинство считают, что уровень покрытия населением затрат на производство тепловой энергии составляет около 50-52%**

90% респондентов осведомлены о существующей системе выставления счетов за отопление. 64% респондентов считают такую систему справедливой

Осведомленность о том, что счет за отопление выставляется исходя из площади квартиры в кв. м



Отношение к существующей системе расчета суммы оплаты за отопление (исходя из площади квартиры в кв. м)



- ✓ 90% респондентов знают о том, что сумма оплаты за отопление рассчитывается исходя из площади квартиры в квадратных метрах
- ✓ Более половины респондентов считают такой принцип распределения затрат справедливым

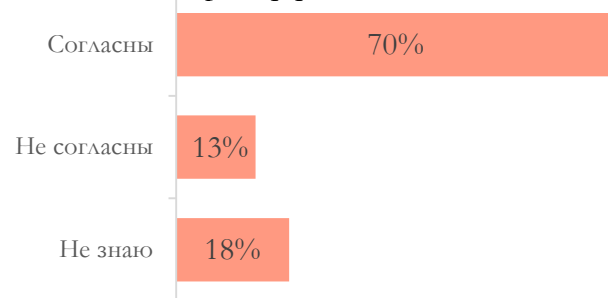
## Поквартирный учет тепла. Индивидуальный контроль отопления



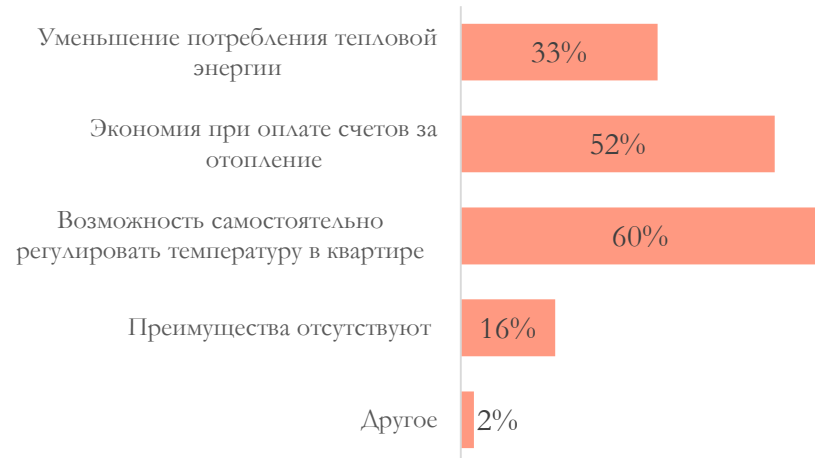
- Более 70% жильцов знают о возможности поквартирного учета тепла и самостоятельного контроля за количеством потребляемого тепла при помощи специальных приборов
- Идея индивидуального управления теплом легко понимается и воспринимается положительно. Большинство жильцов хотели бы получать ежемесячный счет за отопление согласно фактически потребленному количеству каждой конкретной квартирой тепла.
- Результаты тепловой модернизации зданий воспринимаются адекватно: **КАК ВОЗМОЖНОСТЬ ПОВЫСИТЬ КОФОРТ ПРОЖИВАНИЯ В КВАРТИРЕ И СНИЗИТЬ РАЗМЕР ПОТРЕБЛЯЕМОЙ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ**
- Жильцы считают, что ограничены в своих возможностях контролировать потребляемое квартирой тепло: плохо знают по каким вопросам и к каким специалистам обращаться по вопросам отопления и его обслуживания, отмечают слабую подотчетность обслуживающих предприятий
- Низкая заинтересованность в контроле счетов за отопление связана в основном с **посильной суммой текущих платежей**. Поведение жильцов изменится в случае **повышения тарифов**

Более 70% респондентов осведомлены о возможности регулирования отопления на уровне квартиры и оплаты по потреблению. 76% респондентов высказываются в пользу оплаты по фактическому потреблению тепловой энергии в квартире нежели по существующей системе выставления счетов

Вы можете подготовиться к повышению тарифов на отопление посредством замены окон, утепления стен и осуществления других мер по повышению энергоэффективности

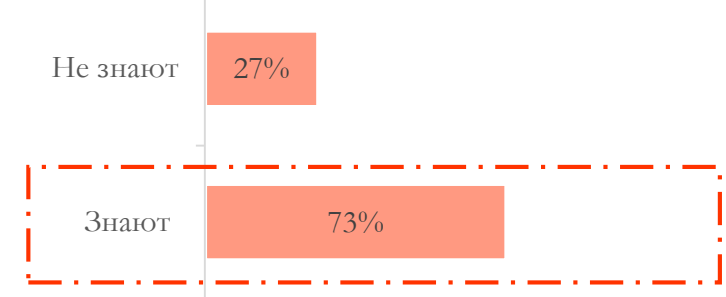


Дополнительные выгоды поквартирного измерения и оплаты теплоснабжения

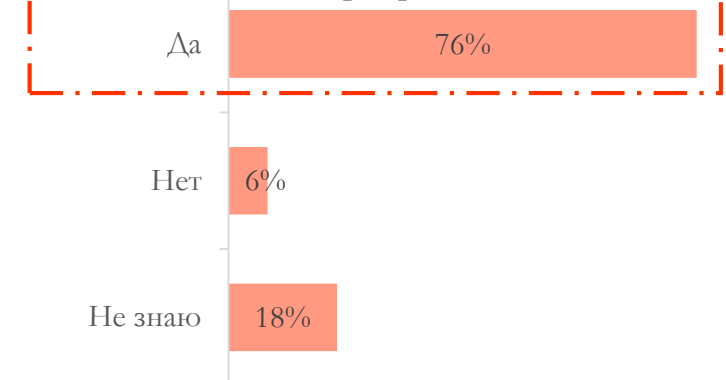


- ✓ 70% респондентов считают возможным подготовиться к повышению тарифов на отопление за счет инвестирования в энергоэффективные меры
- ✓ 73% респондентов осведомлены о возможности поквартирного регулирования, учета и оплаты тепловой энергии.
- ✓ Большинство респондентов считают возможность самостоятельно регулировать температуру и экономить на оплате за отопление основными преимуществами поквартирного учета потребления тепловой энергии

Осведомленность о возможности регулирования отопления, учета и оплаты за тепловую энергию, потребленную только в Вашей квартире, при использовании специальных приборов

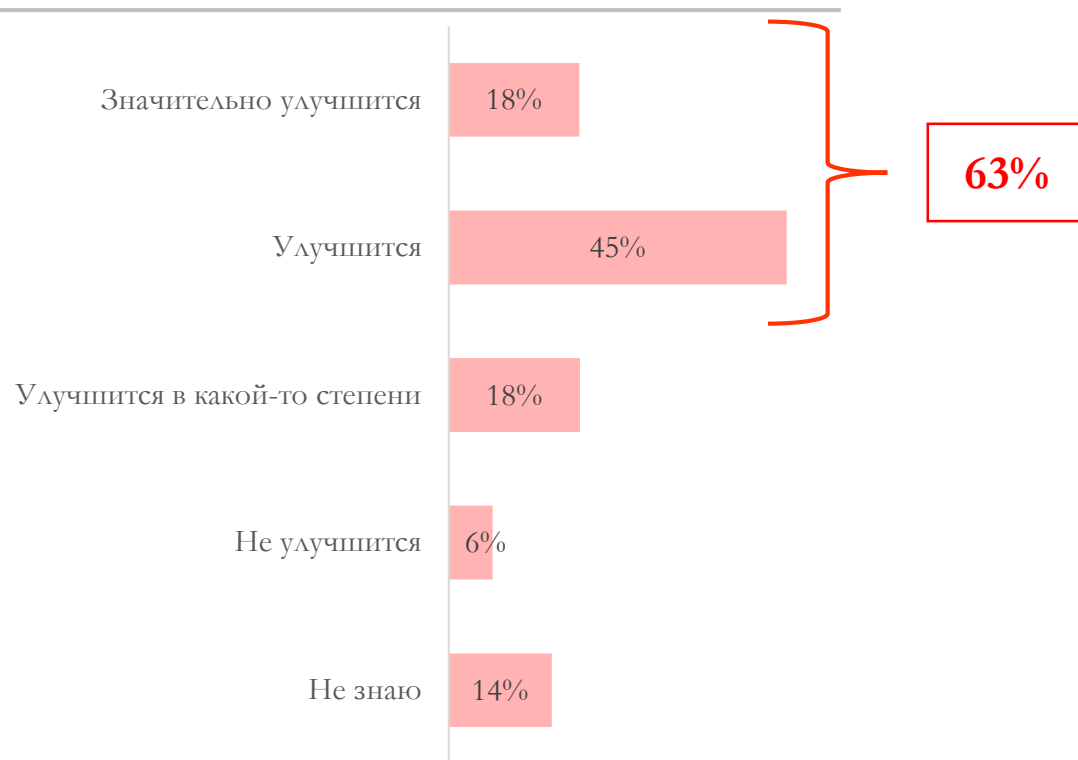


Хотели бы оплачивать ежемесячный счет за отопление по фактическому потреблению тепловой энергии в Вашей квартире?

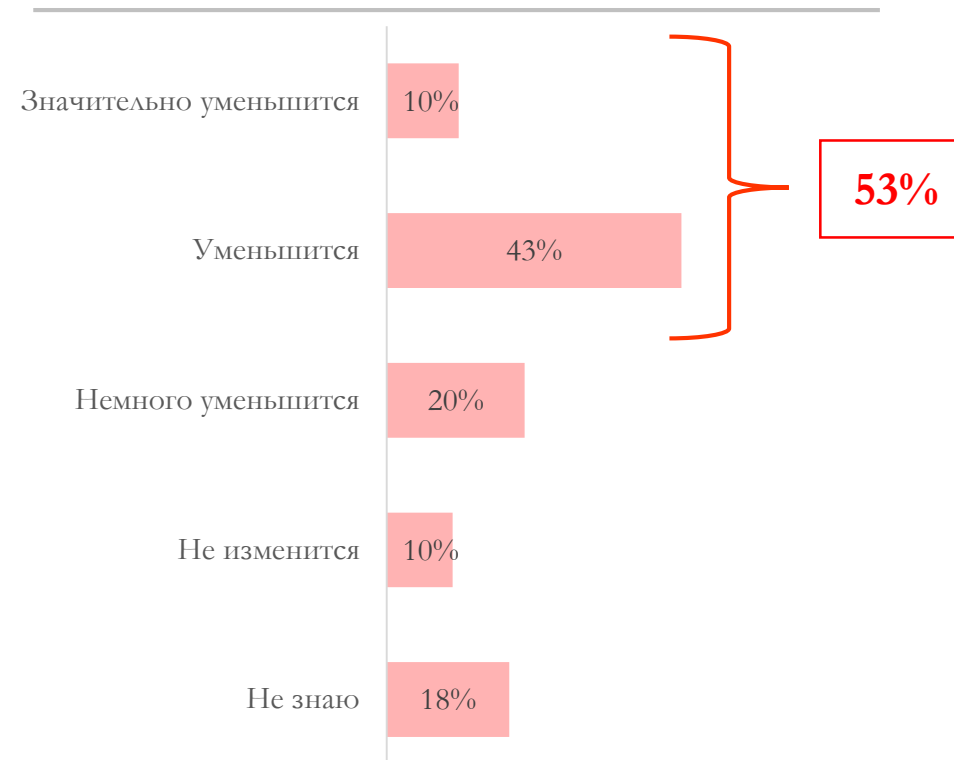


Более 50% респондентов рассматривают энергоэффективные меры на уровне квартиры в качестве способа повышения комфорта и снижения потребления тепловой энергии

Ожидаемое изменение в уровне комфорта в квартире за счет тепловой модернизации здания



Ожидаемое изменение потребления тепловой энергии за счет тепловой модернизации здания



✓ Более 50% респондентов рассматривают энергоэффективные меры на уровне квартиры/дома в качестве способа повышения комфорта проживания в квартире (63%) и снижения потребления тепловой энергии (53%)

## Описание пакета А

- Цель пакета – возможность регулировки потребления тепла в жилье и оплаты счета за отопление на основе реального потребления.
- Пакет А включает установку: термостатического регулятора и электронного распределителя тепловой энергии.
- Ключевое преимущество Пакета для жильцов: экономия тепловой энергии на уровне 15%.
- Стоимость пакета для стандартной двухкомнатной квартиры – 518,40 BYN.

## Пакет А: восприятие и готовность инвестировать



- Пакет А был воспринят как интересная инвестиция, поскольку он дает возможность контролировать тепло и платить на основе тепла, потребляемого квартирой
- Основные ПРЕИМУЩЕСТВА пакета А: улучшение температурных условий и возможность контролировать потребляемое тепло и тем самым экономить на счетах
- Основные БАРЬЕРЫ для инвестирования в пакет А: **ВЫСОКАЯ СТОИМОСТЬ И** длительный срок окупаемости

### Участники выразили различные опасения по поводу Пакета А:

Будет ли сумма инвестиций достаточной для решения всех существующих проблем с системой отопления (трубы и радиаторы в здании)?

Помогут ли инвестиции улучшить качество отопления (обеспечить более высокие температуры в помещениях)?

Как и что именно можно регулировать, если теплоотдача от радиаторов крайне низкая, трубы старые. «НЕЧЕГО КОНТРОЛИРОВАТЬ»

Действительно ли пакет А поможет уменьшить счета за отопление?

Можно ли доверять технологии? Использовалось ли это в Беларуси? (НЕТ ИНФОРМАЦИИ О ТЕХНОЛОГИИ)

Можно ли доверять организации, обслуживающей счетчики? Невысокий уровень доверия структурам ЖКХ

Отопительные компании не заинтересованы в сокращении потребления отопления. Нет доверия к «отопителям», «ВСЕ РАВНО НАКРУТЯТ»

Могу ли я позволить заплатить полную сумму за инвестиции (особенно для одиноких пожилых людей, женщин с детьми)

## Пакет А: восприятие и готовность инвестировать

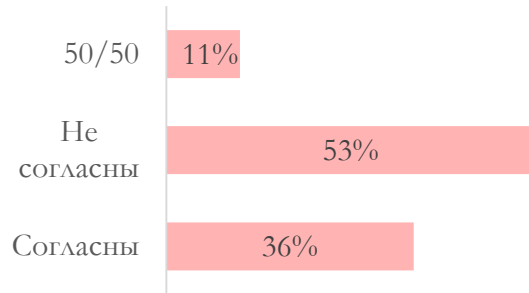


- Готовность инвестировать в Пакет А несколько увеличивается с увеличением ставки возмещения тарифов и сокращением срока окупаемости. Срок окупаемости является важным фактором для инвестиций
- Готовность инвестировать для получения экономических выгод почти аналогична готовности инвестировать как из-за экономических, так и получения других выгоды.
- Введение льготного кредита усилило позитивное отношение к инвестициям в Пакет А. **ОДНАКО у населения есть недоверие: «государство просто так не будет погашать часть стоимости»**
- Участники оценивали свою готовность платить на основе имеющегося у них дохода
- Готовность платить практически не изменяется в абсолютном выражении (в BYN) с увеличением срока кредитования
- Домохозяйства с более высоким доходом более готовы вкладывать средства в меры по повышению энергоэффективности (они считают ежемесячные платежи посильными)

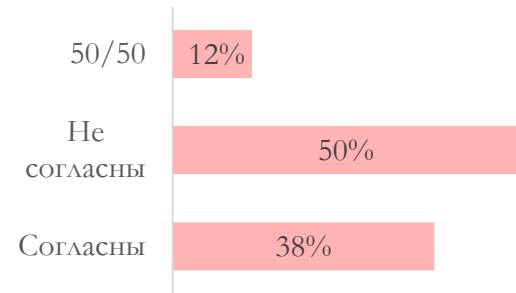


Готовность инвестировать в мероприятия пакета А в зависимости от изменения тарифов: по мере роста тарифов возрастает и готовность инвестировать в мероприятия пакета А, поскольку это позволяет уменьшить сумму оплаты за отопление

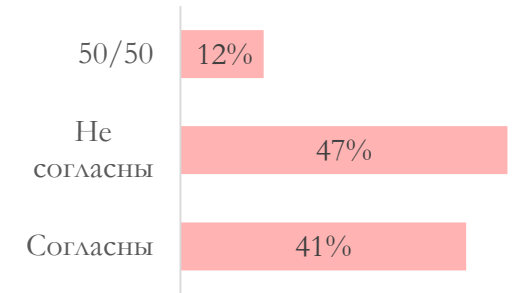
Тариф 16,90 руб/Гкал



Тариф 40,70 руб/Гкал



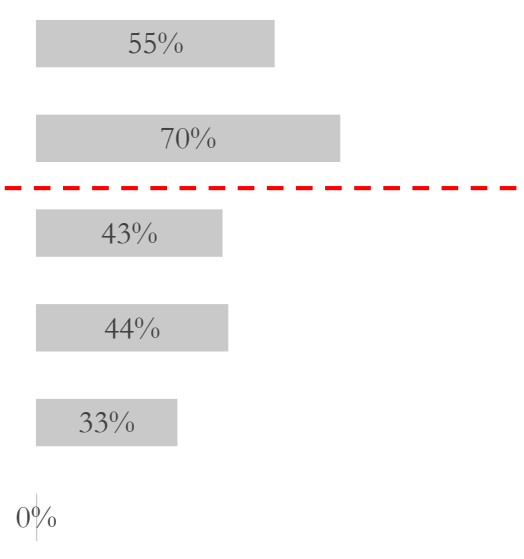
Тариф 81,40 руб/Гкал



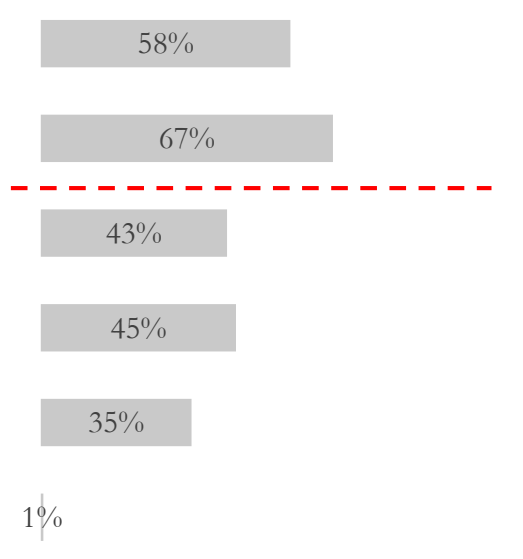
Причины инвестировать в мероприятия пакета А при тарифе 16,90 руб/Гкал



Причины инвестировать в мероприятия пакета А при тарифе 40,70 руб/Гкал



Причины инвестировать в мероприятия пакета А при тарифе 81,40 руб/Гкал



Основной причиной отказа от инвестирования в мероприятия пакета А является ценовой фактор. По мере повышения тарифов продолжительность срока окупаемости становится менее значимым препятствующим фактором для инвестирования

Тариф 16,90 руб/Гкал

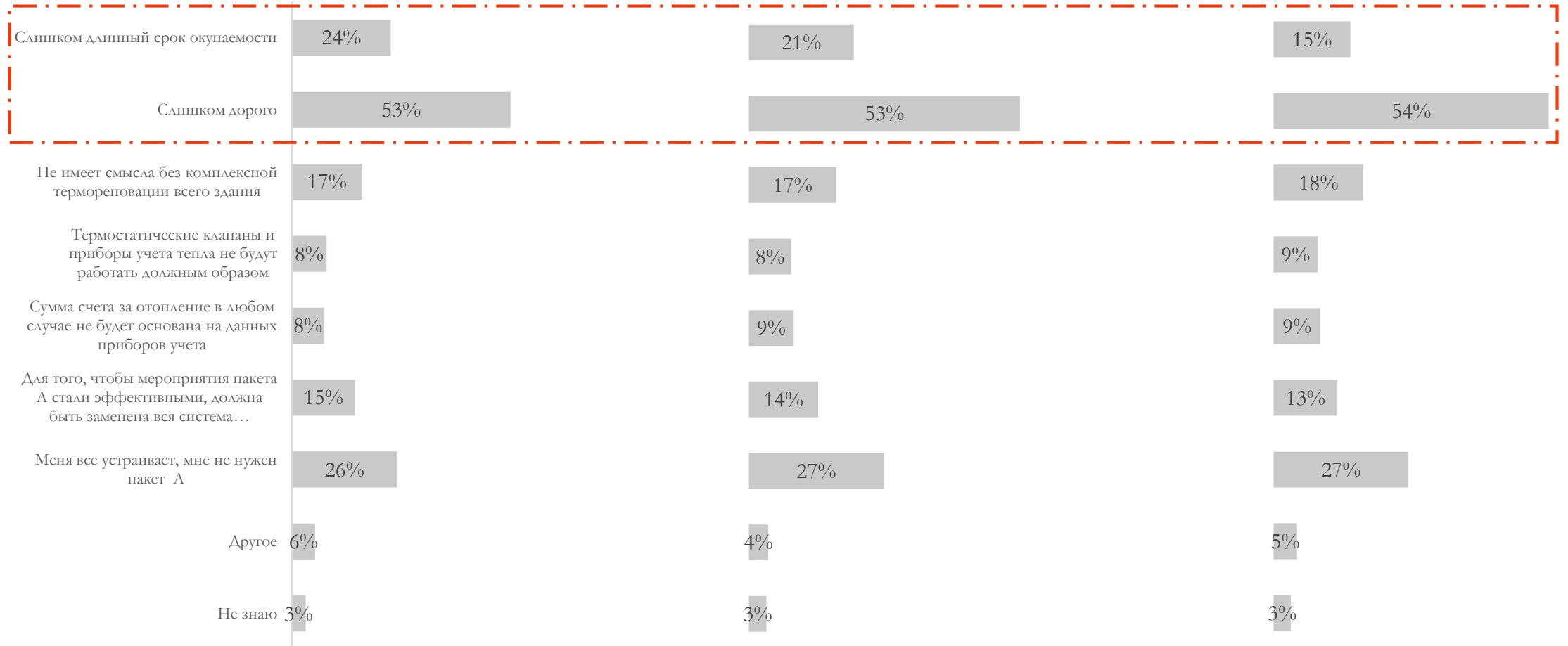
Тариф 40,70 руб/Гкал

Тариф 81,40 руб/Гкал

Причины отказа от инвестирования в мероприятия пакета А при данном уровне тарифа

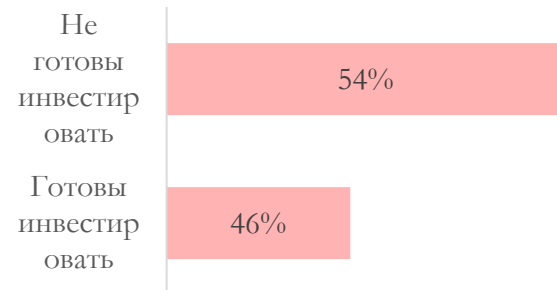
Причины отказа от инвестирования в мероприятия пакета А при данном уровне тарифа

Причины отказа от инвестирования в мероприятия пакета А при данном уровне тарифа

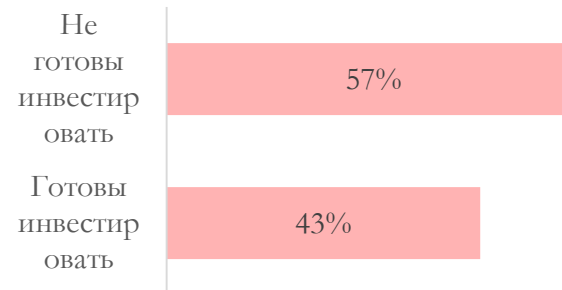


Готовность инвестировать в мероприятия пакета А при оплате в рассрочку и посильной сумме платежа: от 43 до 46% респондентов готовы инвестировать в мероприятия пакета А при условии оплаты в рассрочку. При снижении цены пакета А на 30% доля жильцов, готовых инвестировать, возрастает до 52%

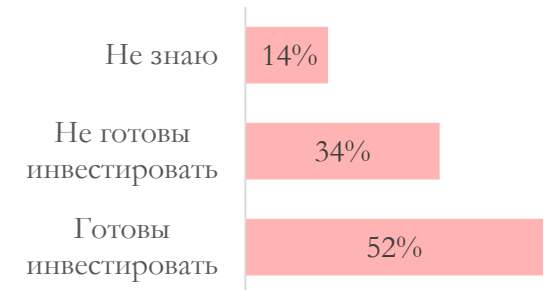
Ссуда с рассрочкой погашения на 36 месяцев



Ссуда с рассрочкой погашения на 60 месяцев



Субсидирование государством (30%)

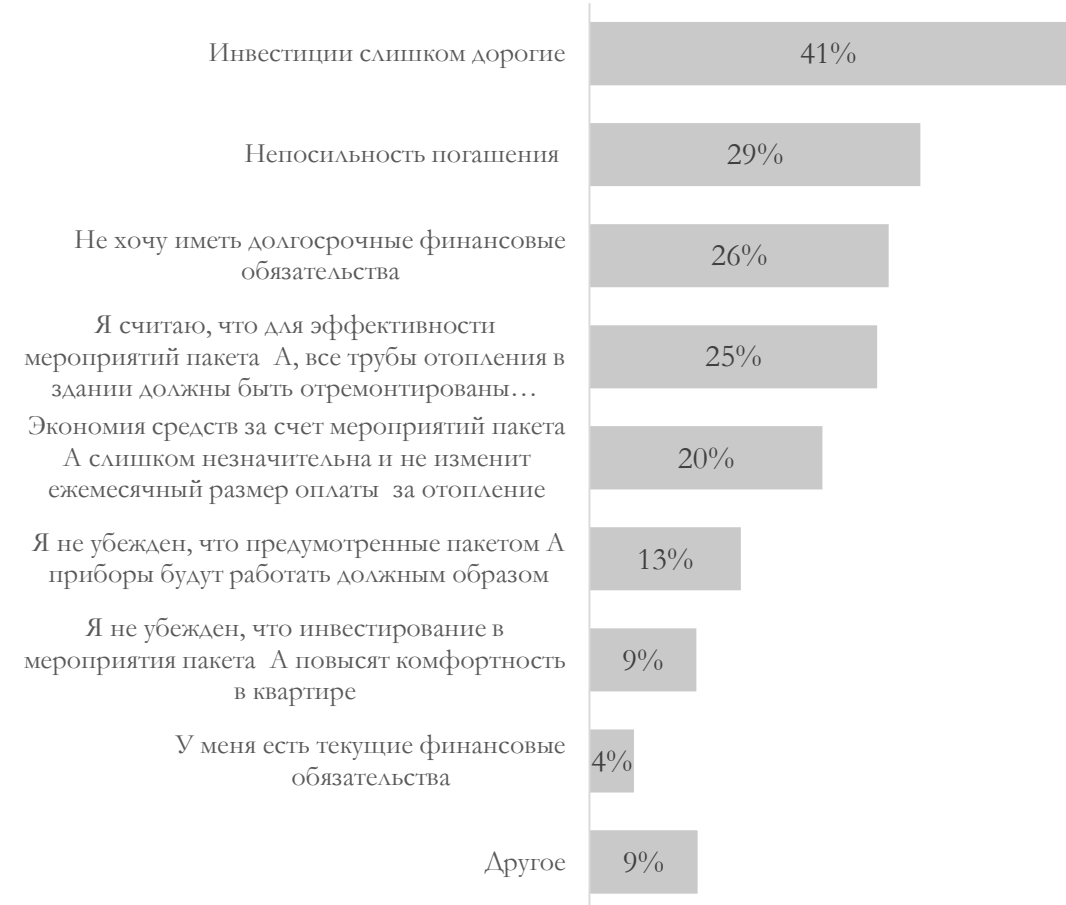


Причины согласия и отказа от оплаты в рассрочку за осуществление мероприятий пакета А: основной причиной отказа инвестировать в мероприятия пакета А с оплатой в рассрочку является цена пакета. Основной причиной инвестирования в пакет мероприятий является расширение возможности регулировать объем потребляемой тепловой энергии

Причины инвестировать в мероприятия пакета А при оплате в рассрочку



Причины отказа инвестировать в мероприятия пакета А при оплате в рассрочку



## Описание пакета Б

- Цель пакета – полная тепловая модернизация жилого здания.
- Пакет Б включает установку: утепление внешних стен, крыши, подвала, замену окон, установку индивидуального теплового пункта в здании; а также приборы, устанавливаемые в пакете А.
- Ключевое преимущество Пакета для жильцов: экономия тепловой энергии на уровне 40% и выше.
- Стоимость пакета для стандартной двухкомнатной квартиры – 4 800,00 BYN.

## Пакет В: восприятие и готовность инвестировать



- Пакет В воспринимался как интересная, хотя и очень дорогая инвестиция
- Основные ПРЕИМУЩЕСТВА пакета В: значительное улучшение жилищных условий, экономия на счетах за отопление
- Основные БАРЬЕРЫ для инвестиций: высокая цена инвестиций, длительный срок окупаемости
- Те участники, которые сообщили о проблемах со строительными конструкциями (мокрые и холодные стены, холодные лестницы), были более склонны вкладывать средства в пакет по сравнению с теми, кто в данный момент имеет комфортные условия в квартире (особенно те, кто сделал дорогостоящие инвестиции в улучшения)
- Участники выразили различные опасения по поводу пакета В:
  - Доверие к качеству проведения капитального ремонта невысокое
  - Буду ли я жить достаточно долго, чтобы дождаться периода окупаемости?
  - Можно ли доверять коммунальным службам модернизацию жилого дома?
  - Могу ли я ПОЗВОЛИТЬ заплатить полную сумму за инвестиции (особенно для одиноких пожилых людей, женщин с детьми)?
  - Что произойдет, если некоторые домохозяйства откажутся участвовать? Буду ли я платить за другие домохозяйства?
  - Нужно ли платить во второй раз, если я уже заменил окна, радиаторы, утеплил стены?
  - Если на квартире будет «висеть кредит», то это скорее будет отпугивать потенциальных покупателей
  - Нередко кредит воспринимается как долговое обязательство на семью, а не на квартиру

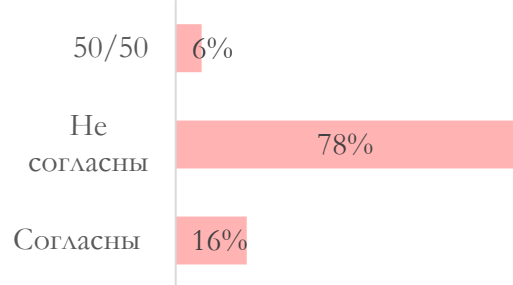
## Пакет В: восприятие и готовность инвестировать



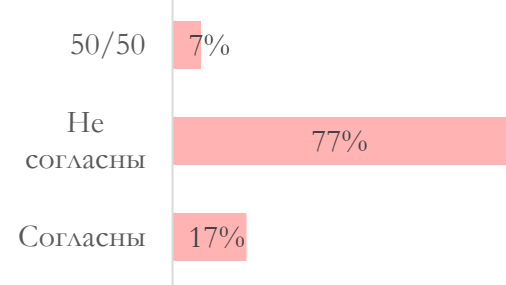
- Жильцы оценивали свою готовность платить за пакет В на основе имеющегося у них дохода
- Готовность платить практически не изменяется в абсолютном выражении (в BYN) с увеличением срока кредитования
- Готовность инвестировать в Пакет В несколько увеличивается с увеличением уровня возмещения тарифов и сокращением срока окупаемости
- Готовность инвестировать для получения экономических выгод почти аналогична готовности инвестировать как ради экономических, так и других выгод
- Большинство предпочли более длительный срок кредита, но некоторые (в основном пожилые люди) восприняли его как слишком длительный. Некоторые считали инфляцию положительным фактором, влияющим на выбор более длительного периода окупаемости
  
- Льготный кредит положительно влияет на общую готовность платить за инвестиции
- Информация о порядке предоставления кредита (фонд энергоэффективности, банки не участвуют, процедуры погашения (расходы включены в счет за коммунальные услуги, кредит связан с квартирой, а не с владельцем) является важным фактором, влияющим на восприятие кредита участниками
- Аргумент модератора фокус-групп о том, что при росте тарифа на отопление до уровня возмещений, связанных с отоплением затрат и ежемесячный платеж по кредиту за пакет равен ежемесячной экономии от инвестиций в энергоэффективность, воспринимался как сильный, но участники не заметили этого самостоятельно

Готовность инвестировать в мероприятия пакета В в зависимости от изменения тарифов: по мере повышения тарифов на отопление возрастает готовность инвестировать в мероприятия пакета В. Жильцы готовы инвестировать в мероприятия пакета с целью повышения уровня комфортности в квартире и значительного уменьшения суммы оплаты за отопление

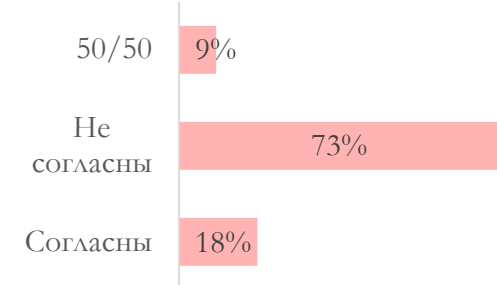
Тариф 16,90 руб/Гкал



Тариф 40,70 руб/Гкал



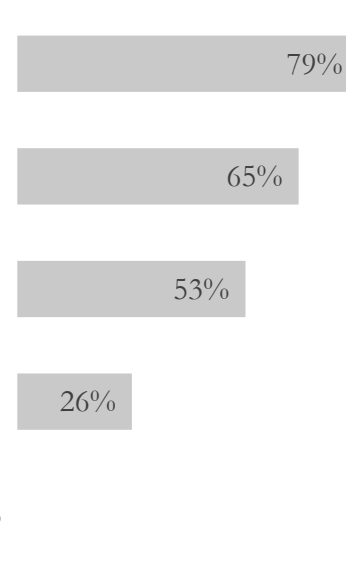
Тариф 81,40 руб/Гкал



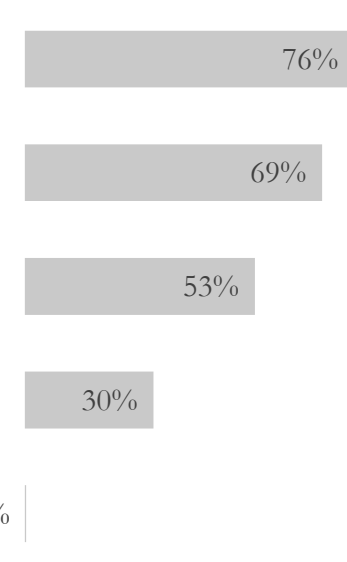
Причины инвестировать в мероприятия пакета В при тарифе 16,90 руб/Гкал



Причины инвестировать в мероприятия пакета В при тарифе 40,70 руб/Гкал

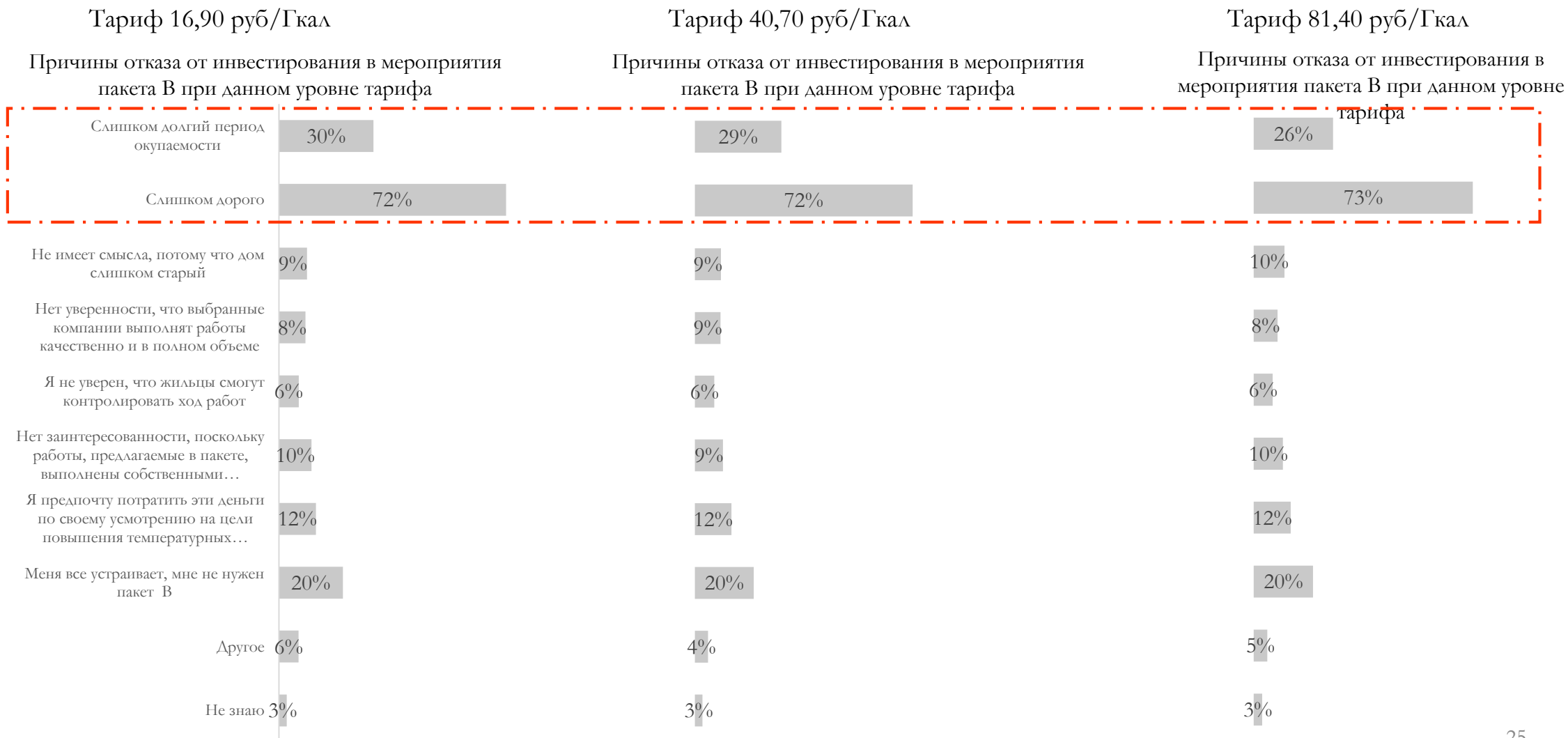


Причины инвестировать в мероприятия пакета В при тарифе 81,40 руб/Гкал



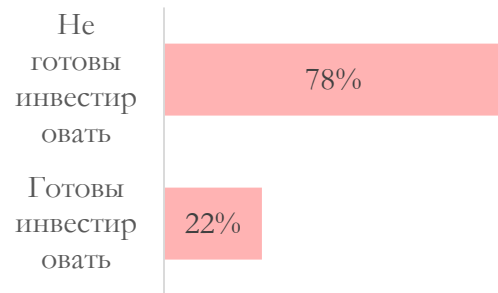


Основной причиной отказа от инвестирования в мероприятия пакета В является ценовой фактор. По мере повышения тарифов продолжительность срока окупаемости становится менее значимым препятствующим фактором для инвестирования

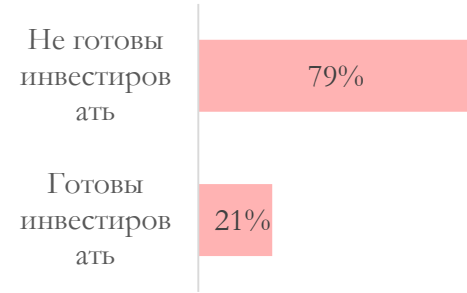


Готовность инвестировать в мероприятия пакета В при оплате в рассрочку: удельный вес тех, кто готов инвестировать в мероприятия пакета В при оплате в рассрочку выше по сравнению с теми, кто готов инвестировать в условиях роста тарифов. Период рассрочки не оказывает значительного влияния на количество тех, кто готов инвестировать

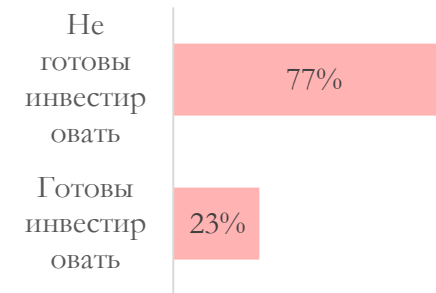
Ссуда с рассрочкой погашения на 120 месяцев



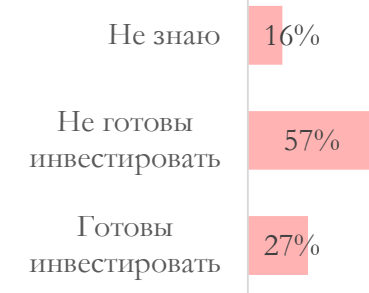
Ссуда с рассрочкой погашения на 180 месяцев



Ссуда с рассрочкой погашения на 240 месяцев



Субсидирование государством (30%)

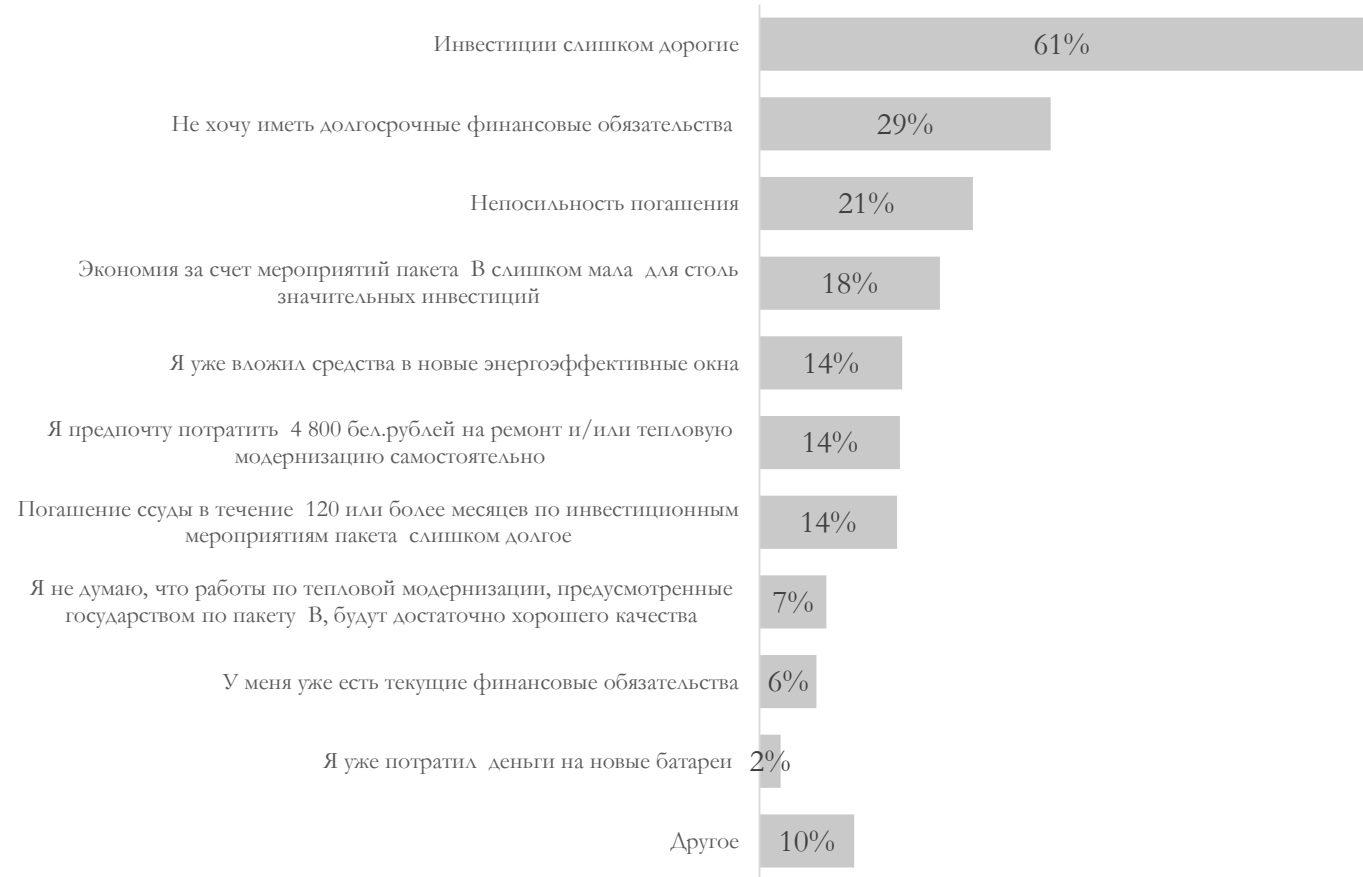


В большинстве случаев основной мотивацией для инвестирования в мероприятия пакета В при оплате в рассрочку является повышение уровня комфортности в квартире. Высокая стоимость мероприятий пакета остается основной причиной отказа от инвестирования

Причины инвестировать в мероприятия пакета В при оплате в рассрочку



Причины отказа инвестировать в мероприятия пакета В при оплате в рассрочку



## Нежелание инвестировать в мероприятия пакетов (при оплате в рассрочку)

- **Пожилые люди выразили обеспокоенность по поводу долгосрочных кредитов**, они также сообщили о необходимости консультироваться с детьми и внуками, так как в этом случае вполне возможно, что дети будут людьми, принимающими решение
- **Жильцы с низким уровнем дохода (пожилые люди, особенно одинокие, безработные, женщины с маленькими детьми) показали меньшую готовность платить по сравнению с полными семьями и с высоким доходом**
- **Лица, не готовые участвовать в инвестировании, наиболее часто представлены жильцами в возрасте 60 лет и старше.** Вдовы (вдовцы) и семьи без детей наименее склонны инвестировать в мероприятия пакетов
- **Неработающие главы семей, а также главы семей-пенсионеры наименее склонны инвестировать в мероприятия пакетов**
- **Домашние хозяйства с неработающими членами семьи, а также семьи, в которых 1-2 человека являются получателями социальных пособий, не готовы оплачивать работы по обоим пакетам**
- **Домашние хозяйства с низким уровнем дохода семьи (до 550 белорусских рублей) не готовы оплачивать работы по обоим пакетам**

- **Условия проживания в квартире и доме, существующий температурный режим в отопительный сезон, предпринятые ранее меры по сбережению тепла и повышению комфорта проживания, а также посильность текущих тарифов на отопление формируют восприятие населением предлагаемых пакетов и готовность к софинансированию. Поведение населения будет мало меняться в сторону участия в мероприятиях, если:**
  - ❖ сохранится уверенность в том, что тарифы не будут существенно расти
  - ❖ жильцы уже провели дорогостоящие мероприятия по повышению комфорта проживания в отопительный сезон
  - ❖ температурный режим в зимний период и текущие условия проживания в квартире и доме вполне устраивают жильца

## Выводы и рекомендации

- **Поквартирный учет тепла и контроль за потребляемой энергией, а также возможность модернизации жилого дома воспринимаются адекватно и положительно**
- **Хотя текущий подход к начислению счетов за отопление воспринимается как справедливый, большая индивидуализация на основе реального потребления тепла воспринимается ещё лучше (потребители имеют опыт использования индивидуальных приборов учёта электричества, газа, воды, что является хорошим фундаментом для индивидуального учёта тепловой энергии)**
- **Невысокий уровень осведомлённости о различных аспектах получения услуг ЖКХ (порядок начисления счетов, возможности личного контроля за ними, каналы связи с ответственными специалистами) обусловлены различными факторами, в том числе невысоким интересом населения, недостаточной прозрачностью процедур предоставления услуг**

## Выводы и рекомендации

- Пакеты А и Б в целом воспринимаются положительно при условии получения максимально полной и понятной информации о них и системе софинансирования
- Готовность инвестировать в мероприятия по пакетам А и Б возрастает по мере увеличения ставки тарифа и при сокращении срока окупаемости, а также при оплате мероприятий в кредит с рассрочкой его погашения
- Государственная субсидия при оплате за пакеты также воспринимается положительно **И СТИМУЛИРУЕТ УЧАСТВОВАТЬ В ФИНАНСИРОВАНИИ ПАКЕТОВ**
- Размер погашения в рублях при оплате за пакеты в рассрочку существенно не меняется при изменении сроков рассрочки. Население исходит из «принципа посильности» такой ежемесячной нагрузки на семейный бюджет

- **Пакеты А и Б в целом воспринимаются положительно при условии получения максимально полной и понятной информации о них и системе софинансирования, ПОЭТОМУ:**
  - ❖ **Необходимо последовательное информирование о стоимости, объёме субсидий, механизме предоставления рассрочки (не банк)**
  - ❖ **Так как принцип работы устройств, входящих в пакет А, является сложным, необходимо "на пальцах" объяснять особенности их работы, использования, приводить конкретные примеры получаемой экономии**