

Научная статья

Original article

УДК 365.6

doi: 10.55186/2413046X_2022_7_6_373

**ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ ЗАДОЛЖЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ПО
ОПЛАТЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ
MAIN CAUSES OF DEBT OF THE POPULATION FOR PAYMENT OF
HOUSING AND UTILITY SERVICES**



Кемайкин Николай Константинович, кандидат экономических наук /старший преподаватель кафедры «Экономики», Дзержинский филиал РАНХиГС, ORCID: 0000-0003-4631-4147, SPIN (РИНЦ): 6550-2461, Россия, Нижегородская область, г. Дзержинск, E-mail: kemaykin.gms@yandex.ru

Маскина Елена Александровна, директор, Аналитический исследовательский фонд «Взгляд» Россия, Нижегородская область, г. Дзержинск, E-mail: aif@bk.ru

Kemaikin Nikolai Konstantinovich, Candidate of Economic Sciences /Senior Lecturer of the Department of Economics, Dzerzhinsky branch of the RANEPA, ORCID: 0000-0003-4631-4147, SPIN (RSCI): 6550-2461, Russian Federation, Nizhny Novgorod Region, Dzerzhinsk, E-mail: kemaykin.gms@yandex.ru

Maskina Elena Alexandrovna, Director of the Analytical Research Foundation «Vzglyad», Russian Federation, Nizhny Novgorod Region, Dzerzhinsk, E-mail: aif@bk.ru

Аннотация. Данное исследование направлено на выяснение основных причин формирования задолженности потребителей по оплате услуг предприятий жилищно-коммунального хозяйства. Предметом исследования является мнение потребителей о качестве услуг и факторах, снижающих их оплату. Целью данного исследования является выявление основных причин неоплаты услуг

жилищно-коммунального хозяйства потребителями. Для достижения цели исследования решались следующие задачи: определялось оценка качества услуг; оценивалась степень информированности потребителей; выделялись основные причины неоплаты услуг. Методология исследования основывалась на проведении социологического опроса потребителей. Для этого была применена квотная пропорциональная выборка среди потребителей услуг жилищно-коммунального хозяйства города Дзержинска Нижегородской области. Исследование было поквартирное с заданным маршрутом. В результате были выделены следующие причины и факторы, влияющие на возникновение задолженности по оплате услуг: регулярное повышение тарифов; несоответствие цены качеству услуг; недостаток информации о правах и обязанностях потребителей в данной сфере; низкий уровень коммуникаций между потребителями услуг и исполнителями; высокая потребность в собраниях собственников помещений с представителями жилищно-коммунального хозяйства; низкий уровень доходов. Результаты данного исследования имеют большую теоретическую значимость для разработки и формирования программ социально-экономического развития отдельных муниципальных образований, а также для разработки стратегических программ развития предприятий сферы жилищно-коммунального хозяйства. Практическая значимость заключается в том, что основные стейкхолдеры данного рынка, используя описанную методику, могут повторить исследование для выявления основных факторов в количественном выражении, снижающих темпы устойчивого развития предприятий жилищно-коммунального хозяйства и муниципальных образований.

Abstract. This study is aimed at clarifying the main reasons for the formation of consumer debt to pay for the services of housing and communal services. The subject of the study is the opinion of consumers about the quality of services and factors that reduce their payment. The purpose of this study is to identify the main reasons for non-payment of housing and communal services by consumers. To achieve the goal of the study, the following tasks were solved: the assessment of the quality of services was determined; the degree of consumer awareness was assessed; identified the main reasons for non-payment

of services. The research methodology was based on a sociological survey of consumers. For this, a quota proportional sample was used among consumers of housing and communal services in the city of Dzerzhinsk, Nizhny Novgorod Region. The study was door-to-door with a given route. As a result, the following causes and factors affecting the occurrence of arrears in payment for services were identified: regular increase in tariffs; discrepancy between the price and the quality of services; lack of information about the rights and obligations of consumers in this area; low level of communication between consumers of services and performers; high need for meetings of owners of premises with representatives of housing and communal services; low income. The results of this study are of great theoretical significance for the development and formation of programs for the socio-economic development of individual municipalities, as well as for the development of strategic programs for the development of enterprises in the sphere of housing and communal services. The practical significance lies in the fact that the main stakeholders of this market, using the described methodology, can repeat the study to identify the main factors in quantitative terms that reduce the pace of sustainable development of housing and communal services and municipalities.

Ключевые слова: дебиторская задолженность; задолженность населения; жилищно-коммунальные услуги; жилищно-коммунальное хозяйство; ЖКХ; качество услуг; социологический опрос

Keywords: Department of Housing and Utilities; housing and communal services; public debt; receivables; service quality; sociological survey

Введение

Тема задолженности населения за оплату жилищно-коммунальных услуг имеет важное значение для устойчивого развития всей сферы жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) и обеспечения комфортного и безопасного проживания граждан всей страны. Качество и своевременность предоставления услуг ЖКХ существенным образом влияет на социальное самочувствие граждан (Павленков & Кемайкин, 2013). Ахметьянова А.И., Кузнецов А.И. (Ахметьянова &

Кузнецов, 2021) в своих научных работах отмечают, что даже в условиях коронавируса, несмотря на то, что изменилась структура расходов потребителей, наибольшую долю в расходах домохозяйств попрежнему занимали услуги ЖКХ.

По данным Росстата за период с января 2021 по сентябрь 2021 года задолженность населения за жилищно-коммунальные услуги на всей территории нашей страны приросла на 31 млрд. руб., что говорит о высокой важности изучения проблемы образования дебиторской задолженности для экономики страны.

Вопросы задолженности за оплату услуг ЖКХ достаточно часто обсуждаются в СМИ, но совсем иная ситуация с точки зрения научной проработки вопроса.

Научных работ по исследуемой тематике немного. Большинство работ исследуют проблему задолженности населения за услуги ЖКХ с точки зрения социально-экономического аспекта и правового, но есть несколько работ, которые рассматривают причины с точки зрения социально-психологического аспекта.

Среди всех исследований можно выделить работы, которые рассматривают проблему в общем виде. Причем эти исследования можно развить на две группы: исследования с описанием причин образования задолженности; исследования без указания причин образования задолженности.

К общим исследованиям без указания причин формирования задолженности можно отнести работы Минваевой М.С. (Минваева, 2019), Соловьевой Л.Ю. и Чаниловой А.И. (Соловьева, & Чанилова, 2018). В работе Минваевой М.С. перечислены все общеизвестные причины неплатежей за жилищно-коммунальные услуги, но стоит отметить, что в работе делается отдельный акцент на профилактике и работе с задолженностью на ранних стадиях ее образования. Соловьева Л.Ю. и Чанилова А.И. в своей работе делают оговорку о том, что причины задолженности могут быть не только социально-экономическими, но и психологическими, хотя далее не раскрывают это направление.

Ученые Кислицына Л.В., Гущина Е.В., Позднякова, Д.В. (Кислицына, Гущина, & Позднякова, 2021), Матыс Е.Г. (Матыс, 2014), Зиянуров Л.С. (Зиянуров, 2021), Германская В.П. (Германская, 2017), Batkeyeva D.R. (Batkeyeva, D.R. et al., 2021) в

своих исследованиях предлагают различные меры по повышению собираемости платежей за услуги ЖКХ, но при этом в научных работах не указывают причины образования задолженности, т.е. большинство предложенных авторами мер связано с принуждением к оплате услуг, а не устранением причин образования задолженности.

Работы авторов Шамина А.Е., Проваленовой Н.В. (Шамин & Проваленова, 2017), Додоновой Е.А. (Додонова, 2017), Седовой Н.П., Терехиной А.А. (Седова & Терехина, 2021) отличаются специфичностью объекта и предмета исследования. Так, например, в исследовании Шамина А.Е. вопрос проблем ЖКХ и задолженности населения рассматривается в аспекте малых муниципальных образований на примере Нижегородской области. В работе Додоновой Е.А. описывается причинно-следственная связь незаконных действий управляющих компаний по начислениям платы за услуги и низким уровнем оплаты на примере ЖКХ Ульяновской области. Исследование Седовой Н.П. и Терехиной А.А. фокусируется на снижении оплаты за жилищно-коммунальные услуги категории потребителей, относящихся к социально незащищенным гражданам.

Мищенко В.И., Гудков А.И., Красильщиков, А.В. (Мищенко, Гудков & Красильщиков, 2019) в своих исследованиях обозначают в качестве основной причины низких платежей непрозрачное тарифное регулирование, которое не соответствует реальным экономически обоснованным расходам.

Интересное видение проблемы неплатежей представлено в научных работах Ярмолинского С. В. (Ярмолинский, 2020), Фазульянова Д.В., Бобрышевой О.В. (Фазульянов, & Бобрышева, 2019), Кемайкина Н.К. (Кемайкин, 2017). Авторы считают, что основная причина связана с отсутствием прозрачности начислений и низкой активностью собственников в вопросах управления многоквартирным домом. В данных работах авторами предлагается инновационная модель взаимодействия участников рынка на основе технологии блокчейн и умных контрактов.

Что же касается рассмотрения причины возникновения задолженности населения за услуги ЖКХ с точки зрения социально-психологического аспекта, то таких научных работ мало. В исследованиях Мужичковой Ю.Е. обосновывается связь между стратегией долгового поведения и личной социальной ответственностью индивидуума (Мужичкова, 2016), так же автор обосновывает влияние индивидуально-психологических особенностей человека на принятие решений по вопросам связанным с долгами (Мужичкова, 2015). А. Smurygina и М. Gagarina, М.А. (Smurygina & Gagarina, 2016) так же подтверждают, что рациональность потребителя является ограниченной при принятии решения об очередности погашения задолженности. Исследователь Дёмин А.Н. (Дёмин, 2020) в своих работах делает вывод о том, что изучение принятия решения потребителя о погашении задолженности приводит к синтезу экономической социологии и экономической психологии, так как эти решения связаны с понятием финансового самоконтроля.

Статья состоит из трех разделов. В первом рассматриваются ответы респондентов на вопросы, касающиеся оценке работы жилищно-коммунального хозяйства. Второй раздел посвящен рассмотрению ответов респондентов о степени вовлеченности потребителей в работу сферы ЖКХ. В третьем разделе оценивается мнение потребителей относительно причин неоплаты услуг ЖКХ.

Настоящее исследование проводилось на территории г. Дзержинска Нижегородской области в период с 09 по 30 июня 2021 года. Объектом исследования являлось общественное мнение потребителей услуг предприятий жилищно-коммунального хозяйства. Предметом исследования являлось мнение потребителей о качестве услуг ЖКХ и возможных причинах неоплаты.

Целью данного исследования является выявление основных причин неоплаты услуг ЖКХ потребителями. Для достижения поставленной цели исследования необходимо решить следующие задачи:

- определить, как потребители оценивают работу сферы жилищно-коммунального хозяйства;

- оценить степень информационной включенности потребителей в работу жилищно-коммунального хозяйства;
- выделить основные причины неоплаты услуг ЖКХ.

Методология. В рамках исследования был проведен социологический опрос потребителей. Для этого была применена квотная пропорциональная выборка. В опросе участвовало 606 потребителей услуг ЖКХ города Дзержинска. Исследование было поквартирное с заданным маршрутом. Интервал надежности находится в пределах 5%. Также использовались графические и табличные методы представления данных.

Параметры выборки. Генеральная совокупность - 606 респондентов: 182 человека — из 1-ой группы, 202 человека из 20-ой группы и 222 человека из 3-ей группы. Основанием дифференциации групп стал срок и сумма задолженности респондентов за услуги ЖКХ.

Группу 1-ую составили неплательщики со сроком задолженности за услуги ЖКХ не более 3-х месяцев и суммой долга менее 10000 рублей.

Группу 2-ую составили неплательщики со сроком задолженности за услуги ЖКХ более 6-ти месяцев и суммой долга более 10000 рублей, но менее 20000 рублей.

Группу 3-ю составили неплательщики со сроком задолженности за услуги ЖКХ более 6-ти месяцев и суммой долга более 20000 рублей.

Основную долю опрошенных респондентов составили женщины. Однако если рассматривать гендерные характеристики по группам, то можно отметить повышенную долю женской аудитории в 3-ей группе (70% женщин), тогда как в 1-ой и 2-ой группе доля мужчин несколько выше (табл. 1).

Таблица 1, Социально-демографические характеристики респондентов, %

Пол	Характеристики	Выборка	Гр. 1	Гр. 2	Гр. 3
	Мужской		35	36	35
Женский		65	64	65	70
Возраст	18-24	11	17	9	9
	25-34	16	23	12	13
	35-44	23	23	18	27
	45-54	24	15	25	31
	55-64	14	13	14	15
	65 и старше	5	5	7	4
Образование	Неполное среднее	10	8	13	12
	Среднее общее	33	29	16	53
	Среднее специальное	43	45	58	28
	Незаконченное высшее	4	4	4	1
	Высшее	10	14	9	6
Социальное положение	Рабочие	49	42	52	52
	Служащие	8	13	5	10
	Работники бюджетной сферы	3	8	1	2
	ИТР	2	2	0	4
	Предприниматели	1	2	0	1
	Пенсионеры	19	16	24	16
	Студенты, учащиеся	3	5	3	1
	Безработные	15	12	15	14
Материальное положение	Денег вполне достаточно, чтобы ни в чем себе не отказывать	1	3	0	0
	Покупка большинства товаров длительного пользования (холодильник, телевизор) не вызывает трудностей, однако покупка, например, автомашины сейчас недоступна	4	9	3	0
	Денег вполне достаточно для приобретения необходимых продуктов питания и одежды, однако более крупные покупки приходится откладывать	43	51	41	38
	Денег хватает только на приобретение продуктов питания	45	37	40	49
	Денег не хватает даже на приобретение продуктов питания	10	7	16	13

Источник: составлено автором.

Материальное положение представителей групп достаточно дифференцировано. Так, наиболее обеспеченными являются представители 1-ой группы, и соответственно менее обеспеченными в материальном плане являются представители 2-ой и 3-ей группы. В целом, можно говорить о том, что оценки материального положения ухудшаются с возрастом. Безусловно, в основе материальной дифференциации лежат объективные причины (уровень образования,

социальная и трудовая активность), однако нельзя исключать и фактор субъективный, психологический.

В целом, можно говорить о том, что представители 1-ой группы наиболее активны и социально адаптированы. В данной группе прослеживается более высокий уровень материального благосостояния. В отличие от 1-ой группы представители 2-ой и 3-ей группы в меньшей степени обеспечены материально в силу социальных характеристик: в данных группах образовательный уровень и социальный статус ниже, чем в 1-ой группе.

Больше всего неплательщиков — среди людей среднего возраста: от 35 до 55 лет. Самые молодые (18-25 лет) формально ближе к категории регулярных плательщиков, однако их ценностные представления нестабильны, изменчивы, и не подкреплены реальной практикой.

Оценка работы жилищно-коммунального хозяйства

Результаты опроса, проведенного среди жителей г. Дзержинска, показали, что порядка 22% респондентов не удовлетворены уровнем жилищно-коммунального обслуживания (табл. 2.). Только 10% респондентов отметили положительное качественное изменение обслуживания в сфере ЖКХ. Основная же доля респондентов (68%) указала на то, что за последнее время в данной сфере не произошло никаких изменений, что все осталось на прежнем уровне.

Таблица 2, Оценка респондентами уровня обслуживания в сфере ЖКХ, %

Уровень обслуживания...	Выборка	Гр. 1	Гр. 2	Гр. 3
Стал лучше	10	16	7	6
Стал хуже	22	15	31	19
Ничего не изменилось	68	69	62	73

Источник: составлено автором.

С одной стороны, данный фактор можно рассматривать как благоприятный, стабилизирующий. С другой стороны, несмотря на все прилагаемые усилия со стороны работников ЖКХ существенных положительных изменений, с точки зрения респондентов, не происходит. Такая «нейтрализация» ответов, отсутствие какого-либо четкого мнения об изменениях в сфере ЖКХ может таить в себе определенную опасность. Опасность может заключаться в том, что подавляющая часть

респондентов, давших нейтральные оценки на поставленный вопрос, может оказаться в группе потенциальных неплательщиков именно потому, что, с одной стороны, они не видят положительных изменений в сфере ЖКХ сейчас, с другой стороны у респондентов отсутствует надежда на изменение ситуации в будущем.

Необходимо отметить, что определенную роль в формировании оценки уровня обслуживания в сфере ЖКХ играет социальная дифференциация респондентов (табл. 3), что естественным образом сказывается на уровне формирования оценок сферы ЖКХ в целом.

Таблица 3, Оценка респондентами уровня обслуживания в сфере ЖКХ (в зависимости от материального положения респондентов), %

Уровень обслуживания...	Обеспеченные	Средне-обеспеченные	Бедные	Неимущие
Стал лучше	17	13	7	2
Стал хуже	8	11	31	36
Ничего не изменилось	75	76	61	62

Источник: составлено автором.

К категории «обеспеченные» относятся те, кто не имеют никаких проблем с питанием. Довольно легко могут приобретать предметы первой необходимости. Объединяет этот слой то, что для большинства из них существенной проблемой является покупка нового автомобиля, квартиры или дачи, однако все остальные блага они могут позволить себе довольно свободно.

К категории «среднеобеспеченные» относятся те, кто являются своеобразным средним слоем, так как не только являются самым большим по размеру, но и обладают целым рядом ментальных характеристик среднего слоя. Для них возможна покупка товаров первой необходимости (одежда, мебель, бытовая техника), но самых простых и недорогих. Причем все эти покупки требуют жесткой экономии и осуществляются очень нечасто.

К категории «бедные» относятся те, кто, по своим собственным оценкам, питаются в принципе неплохо, хотя две трети из них нормальное питание получают при условии экономии. Покупка товаров первой необходимости (таких, как одежда, обувь) является для них очень серьезной проблемой. Этот слой находится выше

биологического прожиточного минимума, но явно не дотягивает до социального минимума.

К категории «неимущие» относятся те, кто живут в условиях биологического прожиточного минимума. Около половины из них не могут себе позволить даже систематическое горячее питание и чаще всего питаются всухомятку; однако и те, кто систематически имеет горячее питание, совершенно не удовлетворены его качеством и часто потребляют продукты собственного приусадебного участка. Все остальные блага им в принципе недоступны.

Помимо этого, необходимо отметить противоречивость оценок качества услуг ЖКХ в возрастных группах (табл. 4). Представители средней и старшей возрастной группы в большей степени выражают степень неудовлетворенности качеством услуг, нежели представители молодого поколения. Данная ситуация связана с патерналистскими установками старшей возрастной группы, представители которой уверены, что за все должны отвечать представители ЖКХ.

Таблица 4, Оценка респондентами уровня обслуживания в сфере ЖКХ (в зависимости от половозрастных характеристик респондентов), %

Уровень обслуживания...	Гендерные группы		Возрастные группы					
	М	Ж	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 и ст.
Стал лучше	9	9	14	7	7	10	13	6
Стал хуже	17	24	12	13	23	29	20	25
Ничего не изменилось	74	66	74	78	70	61	66	69

Источник: составлено автором.

Наибольший уровень недовольства жителей города проецируется на качество содержания мест общественного пользования: так порядка 50% респондентов в качестве первоочередной проблемы отмечают грязные подъезды; отсутствие в подъездах ремонта (табл. 5). Помимо этого, весомая доля респондентов постоянно сталкивается с проблемой отсутствия в подъездах освещения.

Таблица 5, Коммунальные проблемы, с которыми приходится сталкиваться жителям, %

Основные проблемы	Сталкиваются часто				Сталкиваются, время от времени				Никогда не сталкиваются			
	<i>В</i>	<i>гр. 1</i>	<i>гр. 2</i>	<i>гр. 3</i>	<i>В</i>	<i>гр. 1</i>	<i>гр. 2</i>	<i>гр. 3</i>	<i>В</i>	<i>гр. 1</i>	<i>гр. 2</i>	<i>гр. 3</i>
грязные подъезды	49	41	43	62	33	31	41	28	17	28	16	10
нет освещения в подъезде	36	29	44	35	41	34	41	47	23	37	15	17
неисправность канализационной системы и водопровода в доме	20	20	26	15	29	27	35	25	50	53	39	58
слабый напор воды в кране	17	17	17	18	32	23	41	33	50	60	42	48
протекают крыши	17	16	21	14	15	7	19	18	65	70	59	65
крысы в подъезде	17	9	24	18	13	13	15	11	68	77	60	67
отключают горячую воду	15	9	21	14	31	23	42	29	53	68	37	56
отключают холодную воду	12	6	20	10	44	38	53	40	44	55	27	49
температурный режим отопления не соответствует норме	12	18	12	7	30	26	28	35	57	56	60	55
нерегулярность вывоза мусора	10	12	10	9	22	22	31	13	61	44	59	77
температурный режим горячей воды не соответствует норме	7	3	6	11	24	18	28	27	66	75	66	60
не работают лифты	3	3	2	4	12	7	7	19	76	64	89	75

Источник: составлено автором.

То есть, анализ результатов исследования позволяет говорить о том, что под низким качеством коммунального обслуживания основная доля респондентов понимает не предоставление коммунальных услуг как таковых, а преимущественно уборку лестничных клеток, подъездов, грязь и антисанитарное состояние в подъездах жилых домов. Эти услуги оказывают существенное влияние на позитивное восприятие населением работы ЖКХ в целом.

Важно отметить, что уровень ранжирования и степень актуальности проблем в различных группах имеет свою структуру. Наибольшее число претензий службам ЖХ предъявляют представители 2-ой группы. Они чаще, чем представители других групп отмечали такие проблемы, как:

- наличие неисправной канализационной системы и водопровода в доме;
- протекание крыш;

- регулярные отключения холодной и горячей воды;
- присутствие крыс и мышей в подъездах.

Данное обстоятельство объясняется социально-демографическими факторами. Основной костяк 2-ой группы составляют люди средней и старшей возрастной категории, со средним и ниже среднего уровнем дохода. Для данной категории населения характерно патерналистское восприятие проблем. С одной стороны, они более активно воспринимают проблемные ситуации, в том числе и в сфере ЖКХ, с другой стороны они в большей степени надеются не на собственные силы, а на решение проблем со стороны обслуживающего персонала.

В 1-ой группе превалирует молодежная аудитория, которая и социально и экономически более активна, и которая в большей степени ориентируется на собственные силы (как правило, представители данной группы в большей степени пользуются платными услугами в сфере ЖКХ). Помимо этого, в данной группе материальный уровень несколько выше, чем в других группах.

В 3-ей группе повышена доля маргинального населения (алкоголики, безработные), которые в силу социального статуса просто не обращают внимания на проблемы ЖКХ.

Таким образом, анализ результатов исследования позволяет говорить о том, что, несмотря на массу проблем, которые потребители отмечают как основополагающие, отходят на второй план проблемы, связанные с непосредственным обслуживанием квартир. Помимо этого, практически исчезли проблемы, связанные с отоплением в квартирах в осенне-зимний период.

Сложившийся в сфере ЖКХ стереотип взаимоотношений потребителей и предприятий жилищно-коммунального хозяйства можно охарактеризовать как «холодную войну». Первые стремятся получить качественные услуги за сравнительно небольшую плату, вторые хотят получать максимум прибыли при минимуме затрат. Отмеченное выше противоречие общественного сознания поддерживается недостатком информации о правах и обязанностях потребителей в сфере ЖКХ.

Информационная включенность потребителей в работу жилищно-коммунального хозяйства

Одной из базовых причин негативного отношения к ЖКХ является слабая информированность большинства населения о работе данной сферы. Анализ результатов исследования позволяет говорить о том, что только 21% респондентов владеют полной информацией о состоянии и работе ЖКХ (табл. 6). При этом около 55% потребителей говорят о том, что им не хватает информации о работе жилищно-коммунального хозяйства. Наибольший информационный вакуум испытывают представители 1-ой группы: порядка 37% респондентов говорят о том, что не имеют полной информации о деятельности ЖКХ, а еще 22% отмечают обрывочность данной информации.

Таблица 6, Уровень информационной насыщенности о работе жилищно-коммунального хозяйства, %

Уровень информационной насыщенности	Выборка	Гр. 1	Гр. 2	Гр. 3
Информации достаточно	21	17	18	28
Информации частично достаточно	21	22	17	24
Информации недостаточно	34	37	34	29
Такой информацией не интересуются	24	24	31	19

Источник: составлено автором.

Существует и такая категория респондентов (24%), которая безразлично относится к присутствию/отсутствию информации о работе ЖКХ. Особенно четко данная тенденция прослеживается во 2-ой группе. Представители данной группы говорят о том, что данной информацией не интересуются. Однако, такое положение, не означает полного безразличия респондентов к отрасли ЖКХ.

Ситуацию усугубляет тот факт, что ЖКХ является замкнутой системой, и потребители не имеют конкретной информации о том, что предпринимают коммунальные службы для решения проблем. Хотя потребность в такой информации есть, особенно относительно всего того, что касается тарифной политики. Из-за отсутствия информации потребители вынуждены полагаться на устоявшиеся представления, слухи, домыслы. В результате отсутствия коммуникативного контакта между потребителями услуг и предприятиями ЖКХ

конкретные претензии аккумулируются в общее «хроническое» недовольство. В целом, дефицит информации подтверждают и данные таблицы 7. Так порядка 87% респондентов ничего не знают о том, производились ли в их доме какие-либо работы в сфере ЖКХ. Причем важно отметить, что в 3-ей группе доля неинформированных достигает 95%.

Таблица 7, Уровень информированности респондентов о работах, произведенных в доме коммунальными службами за последнее время, %

Уровень информированности	Выборка	Гр. 1	Гр. 2	Гр. 3
Не знают о произведенных работах	87	77	87	95
Знают о произведенных работах	13	23	13	5

Источник: составлено автором.

Без основных знаний о структурных элементах работы жилищно-коммунальной системы жители города не могут определить ответственных за те или иные недочеты в деятельности ЖКХ. А без этого невозможно построение продуктивного диалога между жилищно-коммунальными службами и потребителями услуг. Помимо предоставления информации о структуре ЖКХ необходимо донести до потребителей информацию о тарифной политике, об услугах (платных и бесплатных), которые предоставляют подразделения ЖКХ потребителям. Полная информированность населения позволит нивелировать негативный фон, который сложился в отношении ЖКХ в целом.

Основным источником информации о работе жилищно-коммунального хозяйства являются объявления на подъездах (табл. 8): так порядка 70% респондентов указали на данный источник информации. Причем корреляция ответов по группам показывает общую популярность данного источника информации среди всех представителей групп. Однако это информация носит только уведомительный, а не разъяснительный характер.

Таблица 8, Источники получения информации о работе ЖКХ, %

Источники информации	Выборка	Гр. 1	Гр. 2	Гр. 3
Местная пресса	7	6	5	9
Социальные сети	17	23	21	15
Телевидение	26	24	31	25
Информационный бюллетень	5	8	5	2
Объявления на подъезде	70	67	58	84
Общее собрание собственников	4	3	1	6
Другое (от соседей)	5	6	5	6

Источник: составлено автором.

Информацию о работе ЖКХ из социальных сетей получают около 20% населения; телевидением, как источником получения информации о работе ЖКХ пользуются порядка 26% респондентов.

Если говорить о желаемых источниках информации, то необходимость в объявлениях на подъездах сохраняется, так порядка 76% респондентов хотели бы получать общую информацию из объявлений (табл. 9). Большое значение сохраняется за СМИ, особенно за телевидением.

Таблица 9, Желаемые источники получения информации о работе ЖКХ, %

Желаемые источники информации	Выборка	Гр. 1	Гр. 2	Гр. 3
Местная пресса	19	24	11	22
Социальные сети	8	5	9	8
Телевидение	27	34	27	21
Информационный бюллетень	26	30	21	26
Объявления на подъезде	76	69	70	89
Общее собрание собственников	19	18	17	22
Другое	5	4	7	6

Источник: составлено автором.

Не последнюю роль в передаче информации о работе ЖКХ населению могут оказать разъяснительные бюллетени. Важно отметить, что в качестве реального источника информации на бюллетени указали только 5% респондентов, тогда как в качестве желаемого источника их отметили 26% респондентов. В целом, это подтверждает наличие дефицита информации среди респондентов. Называя в качестве желаемого канала информации бюллетени, респонденты подразумевают специализированную брошюру с полным разъяснением прав и обязанностей в сфере ЖКХ как со стороны потребителей данных услуг, так и со стороны исполнителей услуг.

Немаловажную роль в плане продвижения информации о работе ЖКХ могут сыграть и такие мероприятия, как общие собрания собственников, проводимые с представителями компаний ЖКХ: в качестве желаемого источника информации на форму собраний, указали порядка 20% респондентов.

Таким образом, потребители услуг ЖКХ хотели бы иметь больше не только уведомительной, но и разъясняющей информации о работе жилищно-коммунального хозяйства. Наряду с традиционными каналами подачи информации (телевидение, печатные СМИ, социальные сети), необходимо использовать информационные бюллетени и собрания собственников с представителями предприятий ЖКХ и органами власти, отвечающими за данные вопросы.

Причины неоплаты услуг ЖКХ

Проблема коммунальных платежей привлекает внимание руководителей предприятий ЖКХ и органов власти. Недостаточное финансирование коммунальных предприятий приводит к снижению качества коммунальных услуг, ставит под угрозу саму возможность поддержания жилищ в нормальном и безопасном состоянии.

Важно отметить, что потребители услуг, в целом, придерживаются мнения о необходимости вовремя оплачивать услуги ЖКХ: на это указывают порядка 85% респондентов (причем корреляция ответов в группе практически идентична, за исключением 2-ой группы, где несколько повышена доля тех, кто не считает своим долгом вовремя оплачивать услуги ЖКХ) (табл. 10).

Таблица 10, Считают ли респонденты необходимым вовремя оплачивать услуги ЖКХ, %

Отношение к своевременной оплате услуг ЖКХ	Выборка	Гр. 1	Гр. 2	Гр. 3
Считают необходимым вовремя оплачивать услуги	85	89	75	90
Не считают необходимым вовремя оплачивать услуги	15	11	25	10

Источник: составлено автором.

Таким образом, большинство респондентов на уровне поведенческих установок однозначно настроены на оплату коммунальных услуг; потребители понимают всю значимость и необходимость вовремя оплачивать услуги ЖКХ.

Однако поведенческие установки некоторых респондентов не совпадают с нормативной оценкой явления неплатежей, которая по преимуществу носит лояльный характер. Можно говорить о некой противоречивой ситуации: с одной стороны, большинство потребителей полностью согласны с необходимостью вовремя оплачивать услуги ЖКХ, с другой стороны многие поддерживают неплательщиков в их неоплате, или по крайней мере не выражают явного негативного отношения к неплательщикам.

В связи с несовершенством организации предоставления услуг в сфере коммунального хозяйства возникают субъективные причины роста неплатежей. Связано это со следующими факторами: рост неплатежей в первую очередь складывается за счет разрыва между расходами, которые люди несут в связи с оплатой жилья и жилищно-коммунальных услуг и их качеством. В результате такого расхождения уровня оплаты услуг и качества предоставления данных услуг не только формируется негативный образ коммунальных служб, но и снижается мотивация к оплате коммунальных услуг. Естественно, что мнение о работе ЖКХ складывается из личностного опыта «общения» респондентов с коммунальными службами. И во многих случаях этот опыт бывает отрицательным. Это ведет к росту неприятия системы ЖКХ в целом, и как следствие этого к нежеланию оплачивать услуги, которые, по мнению потребителей, предоставляются в неполном объеме.

Несомненным является тот факт, что проблемы ЖКХ замыкаются на вопросах отсутствия и/или недостаточности финансирования. Однако респонденты меньше всего связывают проблемы, возникающие в сфере ЖКХ с несвоевременной оплатой услуг потребителями (табл. 11). Главные причины, по мнению респондентов, кроются в большей степени в неэффективном управлении сферой: нестабильное состояние экономики и некомпетентность представителей власти в этом вопросе, отсутствие согласованной работы властей всех уровней, работников ЖКХ, и т. п.

Таблица 11, Согласие с тезисами, %

Тезисы	Согласны				Затруднились ответить				Не согласны			
	<i>В</i>	<i>зр. 1</i>	<i>зр. 2</i>	<i>зр. 3</i>	<i>В</i>	<i>зр. 1</i>	<i>зр. 2</i>	<i>зр. 3</i>	<i>В</i>	<i>зр. 1</i>	<i>зр. 2</i>	<i>зр. 3</i>
Ситуация в жилищно-коммунальном хозяйстве напрямую зависит от добросовестной оплаты услуг жильцами	28	27	27	29	34	35	36	32	37	35	37	38
В городе происходят улучшения в работе жилищно-коммунального хозяйства	20	27	15	17	46	41	50	46	35	32	37	36
ЖКХ города находится в периоде реформ и постепенно улучшается	17	26	12	13	56	51	58	58	27	22	29	29
В ближайшие годы улучшения в работе ЖКХ невозможны	22	20	16	30	61	49	72	61	16	29	12	8

Источник: составлено автором.

Помимо этого, существующий информационный вакуум между потребителями услуг и поставщиками услуг также способствует росту неплатежей. В результате отсутствия коммуникативного контакта между потребителями и ЖКХ конкретные претензии аккумулируются в общее «хроническое» недовольство, причем недовольства коммунальной системой в целом, независимо от того, к какой из служб относятся конкретные проблемы. Многие потребители просто не понимают «за что платить», куда распределяются средства, почему регулярно повышаются тарифы. В целом, при правильной информационной политике службы ЖКХ могут нивелировать часть негативных установок, что позволит повысить уровень собираемости платежей.

Несомненно, что на рост неплатежей влияет и общая экономическая ситуация в стране и городе. В городе Дзержинске достаточно высока доля малообеспеченного населения (по статистике порядка 40% горожан относятся к категории малообеспеченных). Поэтому многие горожане просто материально не справляются с оплатой услуг ЖКХ. Так, порядка 33% респондентов в числе основополагающих причин неоплаты услуг ЖКХ назвали свое низкое материальное положение, причем в 3-ей группе на данную причину указали более половины респондентов (табл. 12).

Итак, как было сказано выше — основная доля неплательщиков 2-ой и 3-ей группы относятся именно к малообеспеченным, поэтому какие-то кардинальные шаги со стороны предприятий отрасли здесь просто неприемлемы.

Таблица 12, Причины задолженности оплаты за услуги ЖКХ, %

Основные причины	Выборка	Гр. 1	Гр. 2	Гр. 3
Были непредвиденные расходы, не было денег заплатить вовремя за услуги ЖКХ	51	53	50	50
Не мог оплатить услуги вовремя по состоянию здоровья (болел, лежал в больнице)	6	8	8	4
Не были согласны с расчетами	4	5	5	2
Не пришла вовремя квитанция (вообще не получил квитанцию об оплате)	8	18	4	5
Денег на хлеб не хватает	33	18	28	51
Оплатил отдых (собираюсь на отдых)	2	4	1	2
Оплатили обучение	4	9	2	2
Взяли кредит	10	12	5	12
Сделали ремонт	6	9	2	4
Принципиально не платите, так как считаете, что качество оказываемых услуг не соответствует их цене	7	4	10	9
Зачем платить, если можно не платить	2	0	3	3
Нет времени оплачивать услуги ЖКХ	5	10	3	2
Уезжали, не были дома долгое время	9	13	8	7

Источник: составлено автором.

Для основной массы респондентов психологически-приемлемый срок задержки с оплатой коммунальных услуг укладывается в рамки 1-ого -3-х месяцев (табл. 13).

Таблица 13, Приемлемый, с точки зрения респондентов, срок задолженности оплаты за услуги ЖКХ, %

Приемлемый срок задолженности оплаты	Выборка	Гр. 1	Гр. 2	Гр. 3
1 месяц	25	29	13	33
до 3-х месяцев	39	40	44	37
до 6-ти месяцев	23	21	32	18
свыше 6-ти месяцев	12	10	11	12

Источник: составлено автором.

Для социально-незащищенных и малоимущих слоев населения даже с субсидиями оплата коммунальных услуг является непомерно высокой. С другой стороны, для части неплательщиков оплата коммунальных услуг в структуре ведения домашнего хозяйства не входит в число приоритетных платежей (и в первую очередь это характерно для 1-ой группы). Для данной группы респондентов

приоритетными являются кредиты, организация ремонтных работ в квартире, оплата обучения. Так как представители 1-ой группы социально более мобильны (часто выезжают за пределы города на работу, на отдых), то для них также характерным являются такие причины несвоевременной оплаты коммунальных услуг как: отсутствие респондентов дома продолжительное время и вследствие этого неоплата услуг; отсутствие времени для своевременной оплаты услуг. Помимо этого, в 1-ой группе чаще, чем в остальных говорят о несвоевременном получении квитанций для оплаты услуг, что также провоцирует несвоевременную оплату коммунальных услуг.

Распространенной причиной неоплаты является также несогласие жителей с необоснованными тарифами и несоответствием качества оказываемых услуг их цене: особенно четко данная тенденция прослеживается во 2-ой группе респондентов.

Отметим, что для 1-ой группы характерны чисто субъективные причины несвоевременной оплаты услуг. Тогда как большая доля представителей 2-ой и 3-ей группы в большей степени испытывают объективные материальные трудности с оплатой услуг.

Заключение

Результаты опроса, проведенного среди потребителей услуг ЖКХ, показали, что несмотря на положительную динамику, еще достаточно много потребителей не довольны качеством жилищно-коммунального обслуживания, что отрицательно влияет на уровень оплаты в целом. Потребители обращают внимание преимущественно на уборку лестничных клеток, подъездов, грязь и антисанитарное состояние в подъездах многоквартирных жилых домов и придомовых территорий. Эти услуги оказывают существенное влияние на позитивное восприятие населением конечных результатов деятельности ЖКХ.

Можно выделить следующие причины и факторы, влияющие на возникновение задолженности по оплате услуг ЖКХ:

- регулярное повышение тарифов;

- несоответствие цены качеству услуг;
- недостаток информации о правах и обязанностях потребителей в сфере ЖКХ;
- низкий уровень коммуникаций между потребителями услуг и предприятиями ЖКХ;
- потребность в собраниях собственников помещений с представителями ЖКХ;
- низкий уровень доходов.

Таким образом, несмотря на имеющиеся отличия в оценке проблем оплаты услуг ЖКХ и некоторых способов их решения, обусловленных социально-демографическими особенностями респондентов, ведущей причиной неоплаты является показатель уровня материального обеспечения.

Результаты данного исследования имеют теоретическую и практическую значимость для разработки и формирования программ социально-экономического развития отдельных муниципальных образований, а также для разработки стратегических программ развития предприятий сферы ЖКХ.

Список источников

1. Ахметьянова, А.И., & Кузнецов, А.И. (2021). Структура потребительских расходов населения республики Башкортостан в сфере услуг. *Экономические и гуманитарные исследования регионов*, 6, 151-153.
2. Германская, В.П. (2017). Внедрение инновационных технологий оплаты услуг жилищно-коммунального хозяйства города. *Современный город: власть, управление, экономика*, 1, 123-130.
3. Дёмин, А.Н. (2020). Финансовый самоконтроль: взаимосвязи с кредитно-заемным поведением и социальными характеристиками человека. *Социологические исследования*, 6, 72-81.
4. Додонова, Е.А. (2017). Некоторые проблемы жилищно-коммунального хозяйства в части оплаты коммунальных услуг. *Аспирант*, 7 (33), 18-21.
5. Зиянуров, Л.С. (2021). Основные проблемы взыскания задолженности с

населения Российской Федерации в сфере жилищно-коммунального хозяйства и рекомендации по их решению. *Академическая публицистика*, 3, 255-264.

6. Кемайкин, Н.К. (2017). Технология блокчейн в сфере жилищно-коммунального хозяйства. *Общество: политика, экономика, право*, 11, 59-63.

7. Кислицына, Л.В., Гущина, Е.В., & Позднякова, Д.В. (2021). Управление дебиторской задолженностью управляющих компаний в сфере жилищно-коммунального хозяйства: способы и их результативность. *Азимут научных исследований: экономика и управление*, Т. 10 № 1 (34), 145-148.

8. Матыс, Е.Г. (2014). Меры по снижению задолженности населения за жилищно-коммунальные услуги. *Вестник Омского университета, Серия: Экономика*, 3, 85-91.

9. Минваева, М.С. (2019). Дебиторская задолженность по оплате жилищно-коммунальных услуг: причины возникновения и способы урегулирования. В сборнике: *Студент года 2019. Сборник статей VIII Международного научно-исследовательского конкурса*, 133-137.

10. Мищенко, В.И., Гудков, А.И., & Красильщиков, А.В. (2019). О проблеме неплатежей за коммунальные услуги и способах их преодоления. *Евразийское Научное Объединение*, 5-5 (51), 326-329.

11. Мужичкова, Ю.Е. (2016). Личная социальная ответственность и долговое поведение. *Экономическая психология: прошлое, настоящее, будущее*, 3-2, 63-68.

12. Мужичкова, Ю.Е. (2015). Психология обыденных представлений о долгах и кредитах. *Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета*, 4 (20), 37-44.

13. Павленков, М.Н., & Кемайкин, Н.К. (2013). Социально-экономические интересы участников производства и потребления услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства. *Теория и практика общественного развития*, 8, 306-310.

14. Седова, Н.П., & Терехина, А.А. (2021). Правовое регулирование мер по снижению задолженности за коммунальные услуги. *Вестник Владимирского юридического института*, 3 (60), 105-109.

15. Соловьева, Л.Ю., & Чанилова, А.И. (2018). Регулирование расчетов с физическими лицами в сфере жилищно-коммунального хозяйства. *Наука и*

образование сегодня, 11 (34), 22-25.

16. Фазульянов, Д.В., & Бобрышева, О.В. (2019). Применение технологии блокчейн для учета и оплаты услуг ЖКХ. *Синергия наук, 31*, 983-992.

17. Шамин, А.Е., & Проваленова, Н.В. (2017). Особенности предоставления жилищно-коммунальных услуг в малых муниципальных образованиях. *Вестник НГИЭИ, 2 (69)*, 90-99.

18. Ярмолинский, С. В. (2020). Комплексное решение проблемы неплатежей в сфере ЖКХ в рамках смарт-контракта на базе распределенного реестра с использованием доверенного отечественного программного обеспечения. *Вестник современных цифровых технологий, 2*, 42-46.

19. Batkeyeva, D.R., Ulakov, S.N., Borbasova, Z.N., & Abramov, R.A. (2021). Problems of attracting investment in housing and communal services. *Bulletin of Karaganda University. Economy Series, 102 (2)*, 43-55.

20. Smurygina, A., & Gagarina, M.A. (2016). Bounded rationality: psychological analysis of debt behaviour. *Review of Business and Economics Studies, 4 (1)*, 75-84.

References

1. Akhmetyanova, A.I., & Kuznetsov, A.I. (2021). The structure of consumer spending of the population of the Republic of Bashkortostan in the service sector. *Economic and Humanitarian Studies of the Regions, 6*, 151-153.

2. Germanskaya, V.P. (2017). Implementation of innovative technologies for payment for services of the city's housing and communal services. *Modern city: power, management, economics, 1*, 123-130.

3. Demin, A.N. (2020). Financial self-control: relationships with borrowing behavior and social characteristics of a person. *Sociological Research, 6*, 72-81.

4. Dodonova, E.A. (2017). Some problems of housing and communal services in terms of payment for utilities. *Postgraduate, 7 (33)*, 18-21.

5. Ziyayurov, L.S. (2021). The main problems of debt collection from the population of the Russian Federation in the field of housing and communal services and recommendations for their solution. *Academic Publicism, 3*, 255-264.

6. Kemaikin, N.K. (2017). Blockchain technology in the field of housing and communal services. *Society: politics, economics, law*, 11, 59-63.
7. Kislitsyna, L.V., Gushchina, E.V., & Pozdnyakova, D.V. (2021). Management of receivables of management companies in the field of housing and communal services: methods and their effectiveness. *Azimuth of Scientific Research: Economics and Management*, Vol. 10 No. 1 (34), 145-148.
8. Matys, E.G. (2014). Measures to reduce the debt of the population for housing and communal services. *Bulletin of the Omsk University, Series: Economics*, 3, 85-91.
9. Minvaeva, M.S. (2019). Accounts receivable for payment of housing and communal services: causes and methods of settlement. *In the collection: Student of the Year 2019. Collection of articles of the VIII International Research Competition*, 133-137.
10. Mishchenko, V.I., Gudkov, A.I., & Krasilshchikov, A.V. (2019). About the problem of non-payment for utilities and ways to overcome them. *Eurasian Scientific Association*, 5-5 (51), 326-329.
11. Muzhichkova, Yu.E. (2016). Personal social responsibility and debt behavior. *Economic psychology: past, present, future*, 3-2, 63-68.
12. Muzhichkova, Yu.E. (2015). Psychology of ordinary ideas about debts and credits. *Humanitarian sciences. Bulletin of the Financial University*, 4 (20), 37-44.
13. Pavlenkov, M.N., & Kemaikin, N.K. (2013). Socio-economic interests of participants in the production and consumption of services in the field of housing and communal services. *Theory and Practice of Social Development*, 8, 306-310.
14. Sedova, N.P., & Terekhina, A.A. (2021). Legal regulation of measures to reduce debt for utilities. *Bulletin of the Vladimir Law Institute*, 3 (60), 105-109.
15. Solovieva, L.Yu., & Chanilova, A.I. (2018). Regulation of settlements with individuals in the field of housing and communal services. *Science and education today*, 11 (34), 22-25.
16. Fazulyanov, D.V., & Bobrysheva, O.V. (2019). Application of blockchain technology for accounting and payment of housing and communal services. *Synergy of Sciences*, 31, 983-992.

17. Shamin, A.E., & Provalenova, N.V. (2017). Features of the provision of housing and communal services in small municipalities. *Vestnik NGIEI*, 2 (69), 90-99.
18. Yarmolinsky, S. V. (2020). A comprehensive solution to the problem of non-payments in the housing and communal services sector within the framework of a smart contract based on a distributed registry using trusted domestic software. *Bulletin of modern digital technologies*, 2, 42-46.
19. Batkeyeva, D.R., Ulakov, S.N., Borbasova, Z.N., & Abramov, R.A. (2021). Problems of attracting investment in housing and communal services. *Bulletin of Karaganda University. Economy Series*, 102 (2), 43-55.
20. Smurygina, A., & Gagarina, M.A. (2016). Bounded rationality: psychological analysis of debt behaviour. *Review of Business and Economics Studies*, 4 (1), 75-84.

Для цитирования: Кемайкин Н.К., Маскина Е.А. Основные причины задолженности населения по оплате жилищно-коммунальных услуг // Московский экономический журнал. 2022. № 6. URL: <https://qje.su/ekonomicheskaya-teoriya/moskovskij-ekonomicheskij-zhurnal-6-2022-43/>

© Кемайкин Н.К., Маскина Е.А., 2022. Московский экономический журнал, 2022, №