

# ДИАЛОГ

## АНАЛИЗ ИНФОПОЛЯ ПО ТЕМЕ ЖКХ

В РАЗРЕЗЕ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГОВ

---

2021 – 2024 гг



## МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

### 1. АНАЛИЗ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ ПО ТЕМЕ ЖКХ\*

**Период исследования:** 01.01.2021 г. – 16.10.2024 г.

*\* Период исследования данных по обращениям в Новых регионах: 10.2022 г. – 16.10.2024 г.*

В рамках исследования выполнен анализ жалоб и обращений пользователей российского сегмента соцмедиа, зафиксированных системой «Инцидент Менеджмент» и связанных с проблемами ЖКХ.

Под жалобами и обращениями понимается единичное сообщение (жалоба или обращение) граждан в медиапространстве: комментарий или пост с потенциальной рискогенностью.

Весь массив жалоб и сообщений был размечен в соответствии с тематикой жалобы или обращения и регионом фиксации.

Анализ обращений выполнен по следующим темам: *аварийное и ветхое жилье, жалобы на качество воды, отсутствие водоснабжения, отсутствие отопления, коммунальные аварии (в системах водоснабжения и водоотведения), ТСЖ/ЖСК/УК, текущий ремонт, капитальный ремонт, начисления за ЖКУ, обслуживание лифтов.*

В рамках федеральных округов определены доминирующие категории жалоб и обращений по числу сообщений пользователей в каждом отдельном регионе. В случае, если в регионе зафиксировано большое количество инцидентов по нескольким темам, были представлены топ-2 категории жалоб пользователей. Данные визуализированы в формате карты по округам.

Для каждого федерального округа выделены ТОП-5 тем жалоб и обращений, дано описание проблематики. Приведены регионы, в которых зафиксировано наибольшее число обращений по данным проблемам.

Дополнительно проведен анализ текущего состояния проблемных тем в регионах РФ. Для этого выполнено нормирование числа инцидентов по темам в региональном разрезе с учетом численности населения (количество жалоб на 10 тыс. населения). Период исследования: 01.06.2023 г. – 31.05.2024 г.

*\*В массив анализируемых данных не были включены жалобы пользователей Москвы и Московской области.*

### 2. АНАЛИЗ КОММЕНТАРИЙНЫХ ТРЕНДОВ

**Период исследования:** 01.06.2023 г. – 31.05.2024 г.

В целях выявления пользовательского отношения к сфере ЖКХ был проведен анализ комментарийной активности пользователей в социальных медиа с учетом фактора сезонности. Массив комментариев пользователей был разбит на 4 периода: весенний, летний, осенний и зимний.

Для исследования трендов в комментариях использовалось тематическое моделирование – метод машинного обучения, позволяющий кластеризовать тексты. Не анализировались споры, ругательства пользователей в отношении друг друга, комментарии, для которых не удалось определить контекст, объявления, реклама, комментарии не на русском языке, а также отработка жалоб и обращений граждан.



## ВЫВОДЫ

За период с 1 января 2021 г. по 16 июня 2024 г. в системе «Инцидент Менеджмент» зафиксировано **2,42 млн жалоб и обращений** пользователей социальных сетей по тематике исследования. Из них наибольшее число инцидентов зафиксировано по следующим темам:

- отсутствие водоснабжения – 785 327 инцидентов
- отсутствие теплоснабжения – 674 218 инцидентов
- коммунальные аварии (водоснабжение и водоотведение) – 211 823 инцидента.

Анализ массива обращений за весь период исследования показал, что для всех федеральных округов наиболее значимыми являются **проблемы водоснабжения и теплоснабжения**. Фиксируются жалобы на внеплановые отключения ГВС и ХВС, длительность отключений (до нескольких месяцев) и проведения аварийно-восстановительных работ.

**Жалобы на управляющие компании** наиболее часто фиксируются в регионах, Дальневосточного, Приволжского и Центрального федеральных округов. Большая часть обращений касается неудовлетворительного качества работы управляющих компаний – пользователи сообщают о длительном отсутствии реакции на жалобы жителей со стороны УК.

Кроме того, почти во всех федеральных округах значительная доля обращений сосредоточена вокруг вопросов **начисления платы за услуги ЖКХ**. Отмечается недовольство пользователей тарифной политикой. Отдельный кластер жалоб составляют вопросы начислений за услуги теплоснабжения после окончания отопительного сезона.

Проблема **переселения из аварийного и ветхого жилья** входит в ТОП-5 по числу зафиксированных обращений в Дальневосточном, Северо-Западном и Сибирском федеральных округах. Помимо этого, в ряде регионов ДФО (Республика Саха (Якутия) и Камчатский край), СЗФО (Республика Карелия, Ненецкий автономный округ) и УРФО (Ямало-Ненецкий АО) данная тема является доминирующей по числу жалоб за исследуемый период. Пользователи задают вопросы о сроках расселения, критикуют власти за бездействие в решении данного вопроса.

Для оценки текущей ситуации по каждой из тем было рассчитано количество инцидентов на 10 тыс. жителей регионов за год. В число наиболее проблемных тем обращений граждан вошли вопросы, связанные с **отсутствием отопления и водоснабжения**. Помимо этого, в ряде регионов фиксируется высокая активность по вопросам, связанным с переселением из **ветхого и аварийного жилья** (Республика Карелия, Ненецкий автономный округ, Республика Коми, Архангельская область, Ямало-Ненецкий автономный округ, Камчатский край, Чукотский автономный округ, Сахалинская область).

## ВЫВОДЫ

Для определения тематических линий обсуждения пользователями социальных сетей вопросов, связанных со сферой коммунального хозяйства, был проведен анализ комментариев пользователей соцсетей, оставленных под постами по исследуемым темам. **Рост комментарийной активности фиксируется в зимний период:** с декабря по февраль пользователи чаще всего обсуждали неудовлетворительное качество работы управляющих компаний (36% комментариев), проблемы, связанные с отоплением (15% комментариев), подачей воды, а также электроснабжением. В данный период выделяется комментарийный тренд, сформированный жалобами на отсутствие своевременной уборки снега.

В **весенний период** большая часть сообщений также была **посвящена обсуждению работы УК** (36% комментариев). Отмечается рост доли жалоб на проблемы с отоплением (на 4 п.п., до 19% комментариев). Также в отдельный тренд выделяются жалобы на качество водоснабжения. Стоит отметить, что, согласно данным, полученным в ходе анализа, весенний период имеет наибольшую долю комментариев, связанных с проведением капитального ремонта (13% комментариев).

**В летний период наибольшее число сообщений (37% комментариев) были связаны с проблемами водоснабжения** – отсутствием ГВС, а также неудовлетворительным качеством водопроводной воды. Жители в меньшей степени, чем в два предыдущих сезона обсуждали работу УК, однако более выраженным стал комментарийный тренд, сформированный критикой работы органов муниципальной и региональной власти (10% комментариев).

**В осенний период половина всех проанализированных сообщений пришлась на обсуждение работы УК и органов власти и жалобы на перебои теплоснабжения.**

Кроме того, стоит отметить, что летний и осенний период имеют наибольшую долю сообщений, связанных с недовольством стоимости оплаты ЖКУ (10% комментариев).



# АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ ПО ТЕМЕ ЖКХ

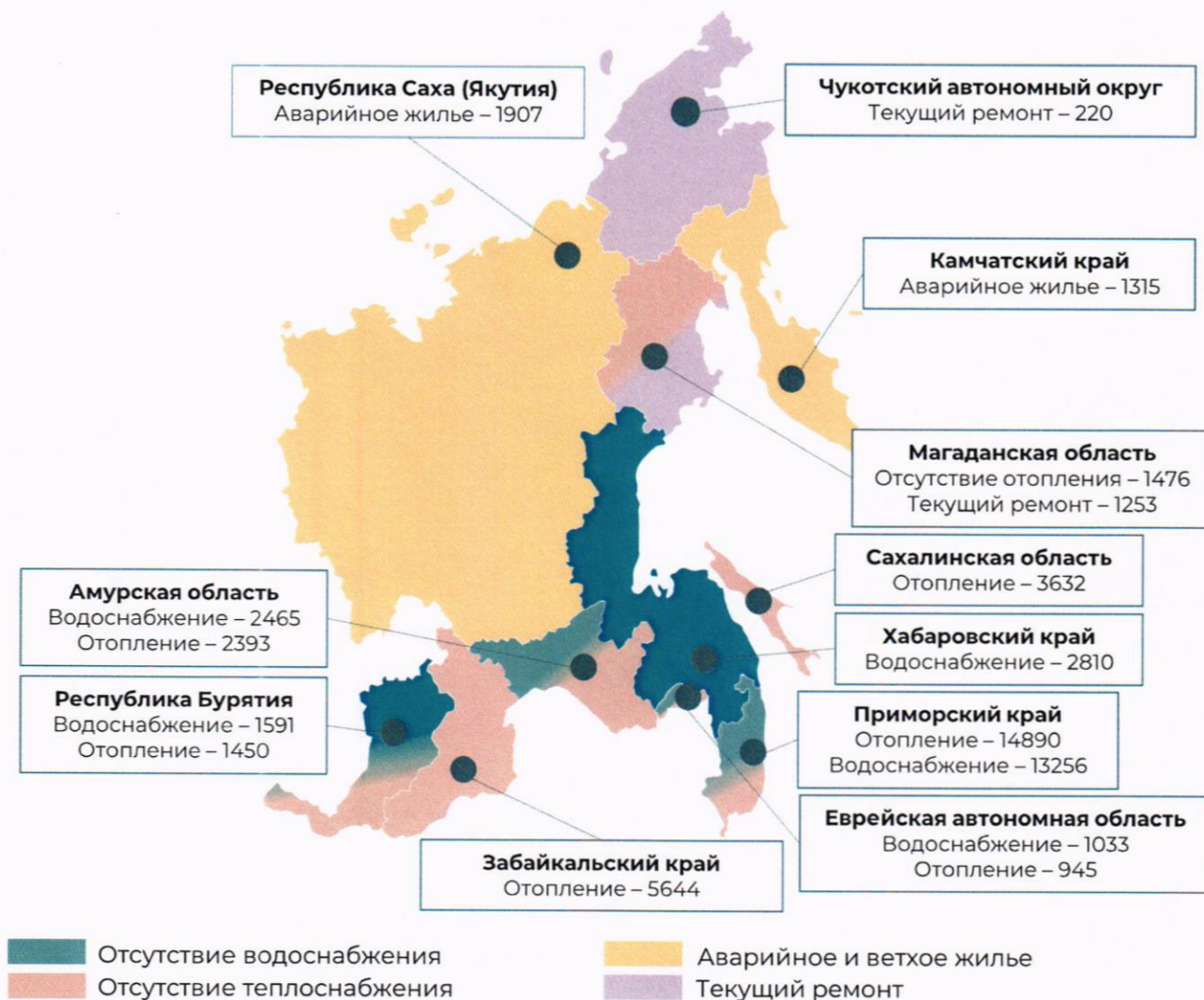
В РАЗРЕЗЕ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГОВ

На основе данных системы «Инцидент Менеджмент»  
Период анализа: 01.01.2021 – 16.06.2024



# ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

Распределение доминирующих категорий жалоб по регионам\*



\* Распределение тематических кластеров инцидентов составлено на основе доминирующей по числу обращений темы в регионе. Указано суммарное число обращений по теме за 2021-2024 гг. В случае, если в регионе зафиксировано большое количество инцидентов по нескольким темам, на карте отражено топ-2 категории жалоб пользователей.

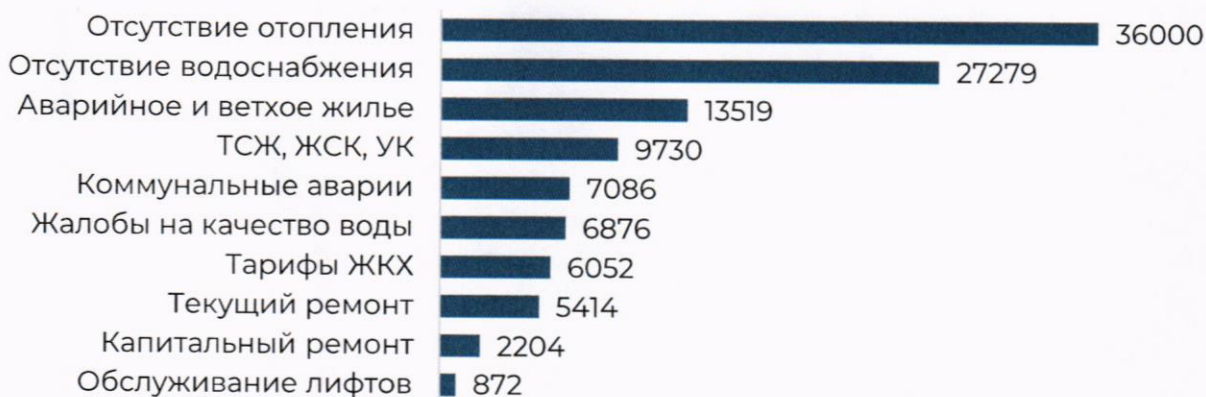
За исследуемый период в Дальневосточном федеральном округе зафиксировано **115 032** жалобы и обращения граждан в социальных сетях. Доминирующей темой сообщений граждан в регионах ДФО стала проблема отсутствия теплоснабжения, всего в регионах округа зафиксировано 36 000 обращений. На втором месте по общему числу обращений – проблема отсутствия **водоснабжения** (27 279 инцидентов), на третьем – обращения по теме **аварийного и ветхого жилья** (13 519 инцидентов).

Наибольшее число жалоб в расчете на 10 тыс. населения региона поступило из Магаданской и Сахалинской областей, а также Приморского края.



## ДФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Количество жалоб по темам



### Количество жалоб по регионам округа (на 10 тыс. населения)



### ТОП-5 ТЕМ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

#### Отсутствие отопления – 36 000 обращений

В зимний период поступают жалобы на отсутствие или ненадлежащее качество теплоснабжения, пользователи уточняют причины отсутствия тепла, сроки восстановления. Фиксируются жалобы на частые или длительные отключения тепла (более 2-х дней) и бездействие УК и местных властей (*Республика Бурятия, Забайкальский, Приморский, Хабаровский края*). В ряде регионов фиксируются сообщения о недостаточном объеме закупки угля для котельных (*Амурская и Сахалинская области, Забайкальский край*) и необходимости модернизации котельных (*Еврейская АО*). Кроме того, пользователи интересуются, будет ли осуществлен перерасчет платы за отопление, и жалуются на сложности с оформлением перерасчета при обращении в управляющие компании (*Приморский край, Сахалинская область*). В весенний и осенний периоды пользователи жалуются на отключение отопления раньше сроков установления комфортной среднесуточной температуры и отсутствие тепла в квартирах с наступлением холодов (*Амурская, Сахалинская области*).

#### Александр

Вот и Ксеньевка. Также подготовились к отопительному сезону. В домах детсаду школе больницы холодно. А у них всё в штатном режиме. Угля запаса нет. От слова совсем. Люди не знают уже к кому обращаться. Вся власть только бумажки собирает и дальше отписывает. Прокуратура тоже бездействует. Либо чиновники такие бесстрашные. Ничего не боятся.



## ДФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Отсутствие водоснабжения – 27 279 обращений

Большинство обращений в категории содержат вопросы о причинах отсутствия водоснабжения и сроках восстановления подачи воды. Отмечаются жалобы на длительные отключения ХВС или ГВС (Амурская, Сахалинская области, Еврейская АО, Республика Бурятия, Приморский край, Хабаровский край). Фиксируются жалобы на отсутствие своевременного информирования об отключении водоснабжения и сроках восстановления (Еврейская АО). Кроме того, отмечается, что в ряде районов на период отключения не был организован подвоз воды (Приморский край). В Чукотском АО отмечены жалобы на подачу только горячей воды.

**Елена**

Шолом-Алейхема 79. Горячей воды нет. УК Рембытстройсервис не торопится, ждите, когда-нибудь и до вас очередь дойдёт. И кидают трубки. Это нормально??

04:12

### Аварийное и ветхое жилье – 13 519 обращений

Пользователи задают вопросы о сроках расселения и проведении необходимых процедур для признания домов аварийными. Вопросы о переселении из аварийного и ветхого жилья находятся в ТОП-3 тем жалоб в Камчатском крае, Республике Саха (Якутия), Сахалинской области, Хабаровском крае.

### ТСЖ, ЖСК, УК – 9 730 обращений

Пользователи преимущественно жалуются на нежелание УК следить за состоянием жилого фонда и вовремя обеспечивать проведение качественного ремонта. Фиксируются жалобы на игнорирование проблем со стороны УК после обращений граждан или срыв сроков ремонта (Магаданская область, Хабаровский край, Приморский край). Кроме того, пользователи сообщают, что испытывают трудности с обращением в УК: невозможно дозвониться, направить обращение или попасть на прием (Магаданская область, Республика Саха (Якутия) Хабаровский край, Приморский край). В ряде обращений отмечается, что жильцы МКД регулярно вносят оплату за услуги ЖКХ, однако вынуждены своими силами осуществлять ремонт и уборку подъездов, т.к. УК игнорируют заявки (Республика Саха (Якутия), Приморский край).

**Татьяна**

Ленинградский 5а,-Альтернатива. Ужасная компания, за много лет не первое название поменяли,банкротятся и меняют названия и реквизиты, а суть не меняется. 2000 руб ежемесячно платим за тех обслуживание, только не пойму за какое. Крыльцо сами чистим, пружину на двери сами меняем и тд. А сейчас дом признали аварии йным они вообще ни чего не делают, хотя и до этого не делали. Полы зимой хододные, если воду на пролив не оствишь, все замёрзнет. Ужасная компания 🙄

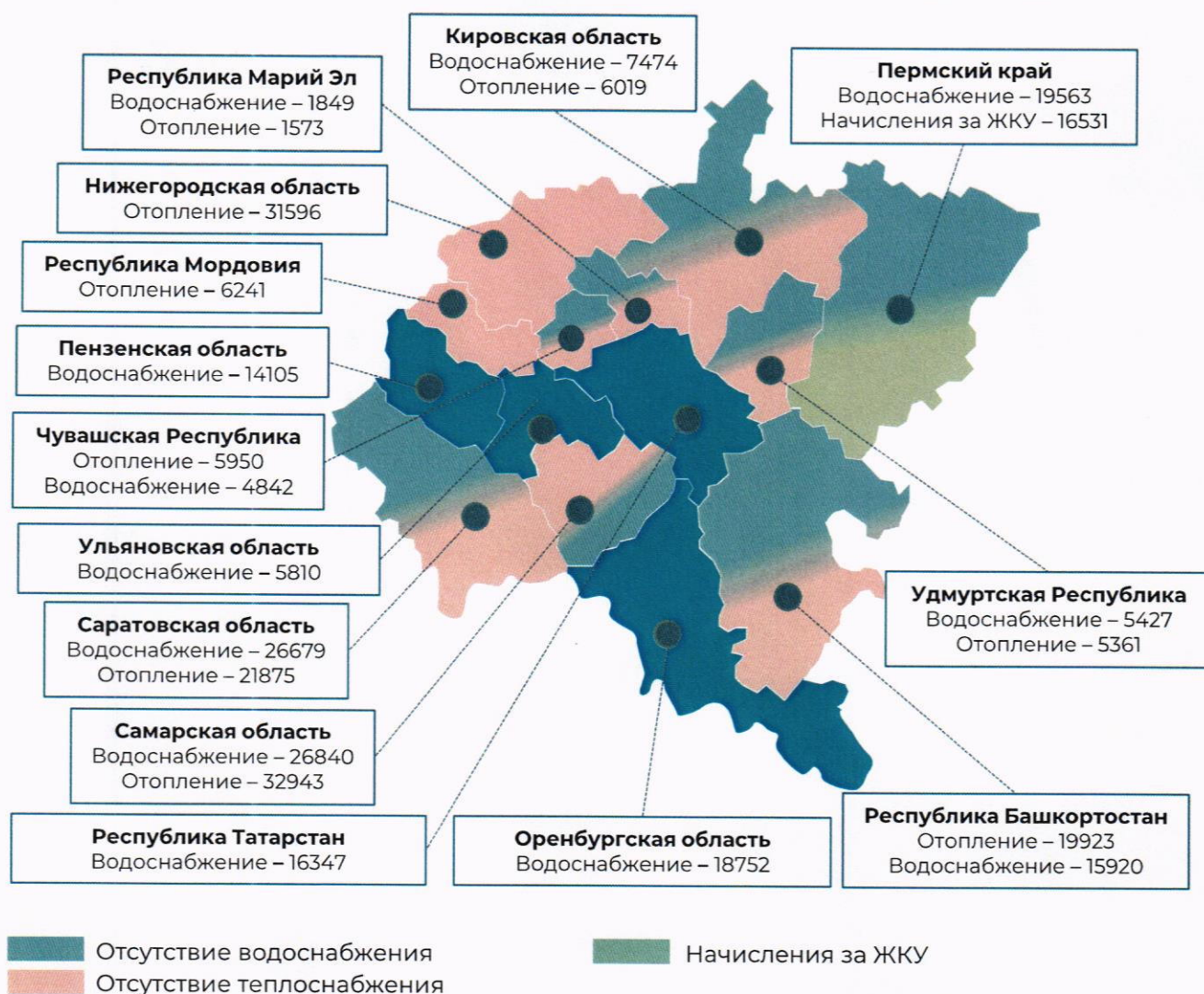
### Коммунальные аварии – 7 086 обращений

Пользователи жалуются на задержки или отсутствие реакции коммунальных служб и управляющих компаний на заявки граждан на устранение прорывов сетей водоснабжения (Приморский край, Хабаровский край) и канализации (Приморский край, Хабаровский край, Республика Саха (Якутия)).



## ПРИВОЛЖСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

Распределение доминирующих категорий жалоб по регионам\*



\* Распределение тематических кластеров инцидентов составлено на основе доминирующей по числу обращений темы в регионе. Указано суммарное число обращений по теме за 2021-2024 гг. В случае, если в регионе зафиксировано большое количество инцидентов по нескольким темам, на карте отражено топ-2 категории жалоб пользователей.

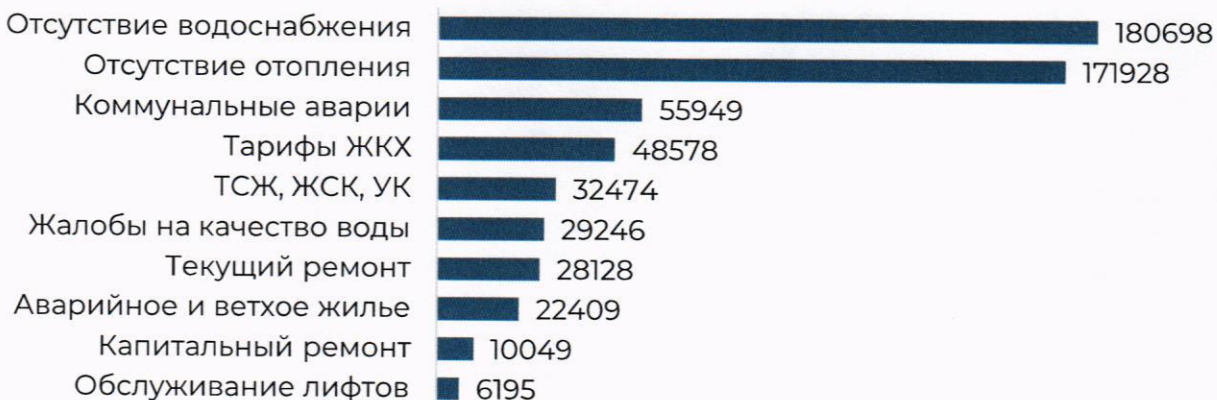
За исследуемый период в Приволжском федеральном округе зафиксировано **585 654** жалобы и обращения граждан с социальных сетей. Доминирующей темой обращений граждан в регионах ПФО стала проблема отсутствия **водоснабжения**, всего в регионах округа зафиксировано 180 698 обращений с жалобами на отключение или перебои в подаче ГВС или ХВС. На втором месте по числу обращений – проблема отсутствия **отопления** (171 928 инцидентов), на третьем – обращения по теме **коммунальных аварий** (55 949 инцидентов).

Наибольшее число жалоб в расчете на 10 тыс. населения региона поступило из Самарской и Саратовской областей, а также Пермского края.

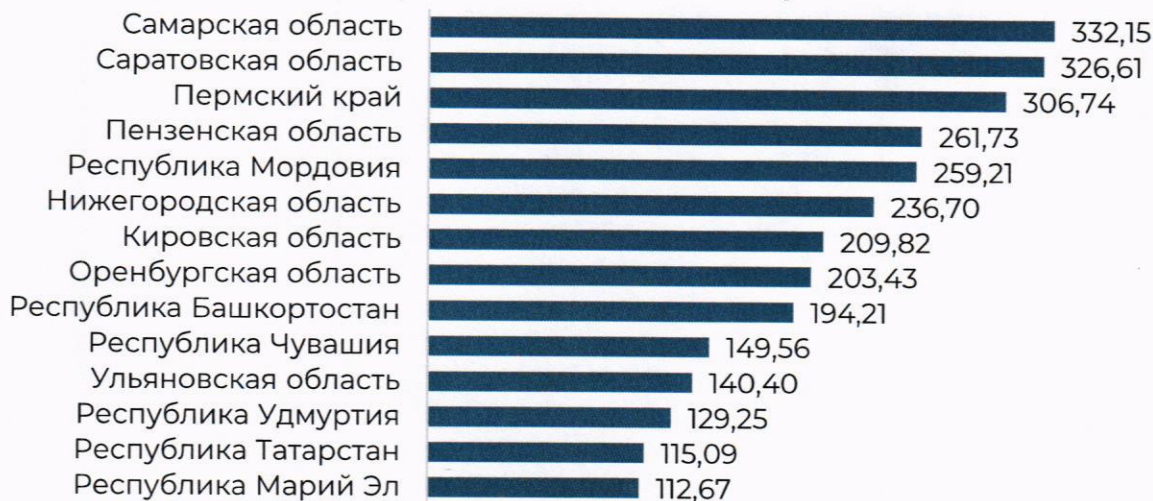


## ПФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Количество жалоб по темам



### Количество жалоб по регионам округа (на 10 тыс. населения)



### ТОП-5 ТЕМ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

#### Отсутствие водоснабжения – 180 698 обращений

Большинство обращений в категории содержат вопросы о причинах отсутствия водоснабжения и сроках восстановления подачи воды. Также пользователи жалуются на длительные отключения (более месяца) воды (Саратовская, Пензенская, Самарская области, Пермский край, Республика Татарстан). Отмечаются жалобы на отсутствие организации подвоза воды при длительных отключениях (Республика Башкортостан, Оренбургская область, Пермский край).

В ряде регионов фиксируются жалобы на отсутствие перерасчета платы за водоснабжение при длительных или систематических отключениях (Республика Марий Эл, Самарская, Саратовская, Нижегородская области, Республика Татарстан).



**Любовь Светлакова**

Почему отключили Ломоносова 95?вроде этого адреса не было в списке.Сейчас вообще без воды дома и ещё подвоза нет к этим адресам



## ПФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Отсутствие отопления – 171 928 обращений

Большинство обращений в категории содержат сообщения об отсутствии отопления и указания адресов, пользователи уточняют сроки восстановления теплоснабжения. Отмечаются сообщения о снижении температуры радиаторов в квартирах МКД (*Ульяновская, Саратовская, Самарская области*). Фиксируются жалобы на отсутствие перерасчета после отключений теплоснабжения (*Нижегородская, Самарская, Саратовская области, Пермский край*). В осенний период пользователи жалуются на позднее включение отопления, отмечая некомфортную температуру в квартирах и социальных учреждениях.



**Нина Ершова**

Вот опять в квартирах холодно. Опять дети будут болеть от холода в садах и дома. Опять таблетки, больничные. А можно бы было этого избежать, если бы сделали гибкий график отопления.

### Коммунальные аварии – 55 949 обращений

Пользователи жалуются на задержки в устранении прорывов сетей водоснабжения или отсутствие реакции коммунальных служб (*Самарская, Пензенская области, Республика Башкортостан*) и канализации (*Самарская и Саратовская области*). Распространены жалобы на управляющие компании, отмечается отсутствие реакции с их стороны на заявки граждан или неспособность устранить аварии (*Самарская область*).



**Александр Белов**

Может ктонибудь решит уже проблему, с бьющимся фонтаном из под асфальта, между домами Волгина 104 и партизанской 136 уже третья неделя и никакой реакции

### Начисления за ЖКУ – 48 578 обращений

Обращения содержат вопросы о порядке перерасчета и списания задолженности, смены плательщика, состоянии лицевого счета. В *Пермском крае* пользователи жалуются на нарушение сроков доставки квитанций на оплату услуг ЖКХ на бумажном носителе. Часть обратившихся считают начисления за теплоснабжение завышенными, отмечая перебои с отоплением в зимний период или необходимость оплаты отопления после завершения отопительного сезона (*Пермский край, Республика Башкортостан*).



**Ирина Владимировна**

Гипроцемента 34 у нас так же. Да и в морозы они нас не баловали, а суммы приходят за тепло 3 мес по 4000. 2х комн.кв

### ТСЖ, ЖСК, УК – 32 474 обращения

Жалобы на игнорирование обращений по вопросам текущего и капитального ремонта. Фиксируется возмущение тем, что последствия коммунальных аварий не ликвидируются, несмотря на регулярно поступающие платежи за услуги ЖКУ. Наибольшее число жалоб на УК фиксируется в *Республике Башкортостан, Самарской и Саратовской областях, Пермском крае, Республике Татарстан*.



**Гульфира Хаматова**

Кольцевая 53/1, двор и выезд со двора не отремонтирован ещё со времён боевых действий, воронки огромные, управляющая компания не работает, занимается отписками, лифт должны были поменять ещё в апреле, но воз и ныне там, платим за отопление и водоотведение за себя и соседний дом, 53, они платят копейки, а мы двойную оплату. П.



## СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

Распределение доминирующих категорий жалоб по регионам\*



\* Распределение тематических кластеров инцидентов составлено на основе доминирующей по числу обращений темы в регионе. Указано суммарное число обращений по теме за 2021-2024 гг. В случае, если в регионе зафиксировано большое количество инцидентов по нескольким темам, на карте отражено топ-2 категории жалоб пользователей.

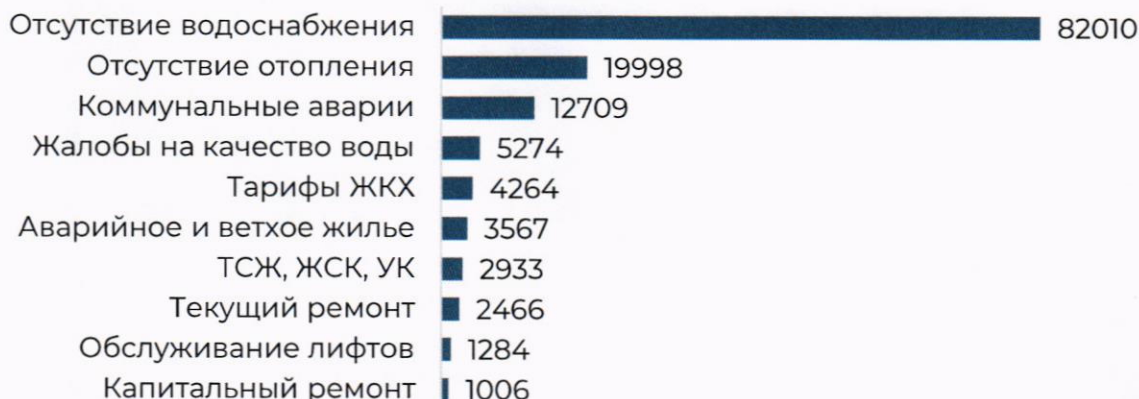
Всего в регионах Северо-Кавказского федерального округа зафиксировано **135 511** жалоб и обращений граждан в социальных сетях. Наибольшее число обращений в регионах СКФО зафиксировано по проблемам с **водоснабжением** (82 010 инцидентов). Тема стала доминирующей во всех субъектах округа. Второй по числу обращений является тема отсутствия **теплоснабжения**, всего в регионах округа зафиксировано 19 998 обращений. На третьем – обращения по теме **коммунальных аварий** (12 709 инцидентов).

Наибольшее число жалоб в расчете на 10 тыс. населения региона зафиксировано в Республике Ингушетия, Карачаево-Черкесской и Кабардино-Балкарской Республиках.



## СКФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Количество жалоб по темам



### Количество жалоб по регионам округа (на 10 тыс. населения)



### ТОП-5 ТЕМ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

#### Отсутствие водоснабжения – 82 010 обращений

Значительная часть обращений представлена вопросами о причинах отсутствия воды с указанием конкретных адресов, сроках восстановления водоснабжения. Отмечаются жалобы на систематические отключения водоснабжения и длительное ожидание восстановления подачи воды (Республика Дагестан, Ставропольский край, Карачаево-Черкесская Республика, Республика Ингушетия, Кабардино-Балкарская Республика). В Карачаево-Черкесской Республике в летний период пользователи сообщают о перебоях водоснабжения в сельской местности в связи с увеличением расхода воды на полив. В ряде регионов также сообщается об отсутствии водоснабжения при отключении электроэнергии (Республика Дагестан). Фиксируются жалобы на отсутствие подвоза воды во время отключений водоснабжения (Республика Дагестан, Республика Ингушетия). Жалобы на несвоевременность информирования о плановых и аварийных работах отмечены в Ставропольском крае.

Madina Shapieva

На Салаватова 18 тоже привезите воду у нас тут столько больных, мы многодетная семья. До нас никогда не доходят

ZZ

Воды нет на Айвазовского уже неделю, ежедневно отключают в связи отсутствием электричества на насосных сколько это будет продолжаться?



## СКФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Отсутствие отопления – 19 998 обращений

Наибольшее число обращений по теме фиксируется в *Ставропольском крае, Республике Дагестан и Кабардино-Балкарской Республике*. Пользователи преимущественно жалуются на длительное ожидание восстановления теплоснабжения и бездействие со стороны УК и коммунальных служб.

**Ирина**

Евгений Иванович, добрый день. Проблема с отоплением по Азербайджанской, 1. Управляющая компания валит на теплосеть, а теплосеть говорит, что подача есть. А тепла в квартире нет уже больше недели. Помогите пожалуйста.

**Анастасия**

Добрый день! Прошу принять меры! Сил уже нет! По ул Героев Медиков 17 нет отопления! С начала сезона батареи практически холодные в комнатах ледник!! Обращались в УК толку нет!!

12:00

### Коммунальные аварии – 12 709 обращений

Наибольшее число жалоб на аварии в системе водоснабжения фиксируется в *Республике Дагестан и Ставропольском крае*, водоотведения – в *Ставропольском крае, Республике Дагестан и Кабардино-Балкарской Республике*. Пользователи жалуются на изношенность инфраструктуры, из-за чего возникают регулярные прорывы в системе водоснабжения. Отмечается бездействие коммунальных служб и местных властей в ответ на заявки жителей, долгое ожидание проведения аварийно-восстановительных работ. В *Ставропольском крае* отмечается проблема отсутствия центральной системы водоотведения и частых протечек канализации.

**Сергей**

Владимир Владимирович город Минеральные Воды утонет в нечистотах. Пол города с выгребными ямами. Вывозить кроме как в Георгиевск администрация города запретила. Вывоз в Георгиевск стоит до 5000 рублей. Это произвол. Этот беспридел что творится в городе Минеральные Воды уже всем надоел. НАРОД КИПИТ. Скоро выборы и я думаю что народ скажет своё слово.

**А М**

Добрый вечер Дмитрий Юрьевич а когда будут производить замену водяной трубы по ул краснопартизанская? Это уже невозможно каждый раз протечка, водоканал приезжает разламывает новый асфальт, всю выкаченную воду спускает на придомовые территории, потом этот ил не так то просто убрать, приходится за свой счёт заказывать щебень чтобы вновь облагородить территорию! Каждый год по несколько раз раскапывают ломают асфальт и чепики свои ставят, повлияйте на ситуацию! меньше месяца прошло, а уже снова протечка, вода стоит в районе дома 136

19:01

### Жалобы на качество воды – 5 274 обращения

Значительное число жалоб по теме плохого качества воды приходится на *Ставропольский край и Республику Дагестан*. Пользователи жалуются на неприятный запах водопроводной воды и ржавчину.

### Начисления за ЖКУ – 4 264 обращения

Большинство жалоб зафиксировано в *Ставропольском крае*: пользователи жалуются на высокие взносы на капитальный ремонт и тарифы на услуги тепло- и водоснабжения. Фиксируется недовольство разным уровнем тарифов для населенных пунктов региона, а также отмечается, что тарифы в регионе выше, чем в других субъектах РФ. После завершения отопительного сезона сообщается о начислении платы за теплоснабжение на уровне нормативов зимнего периода.

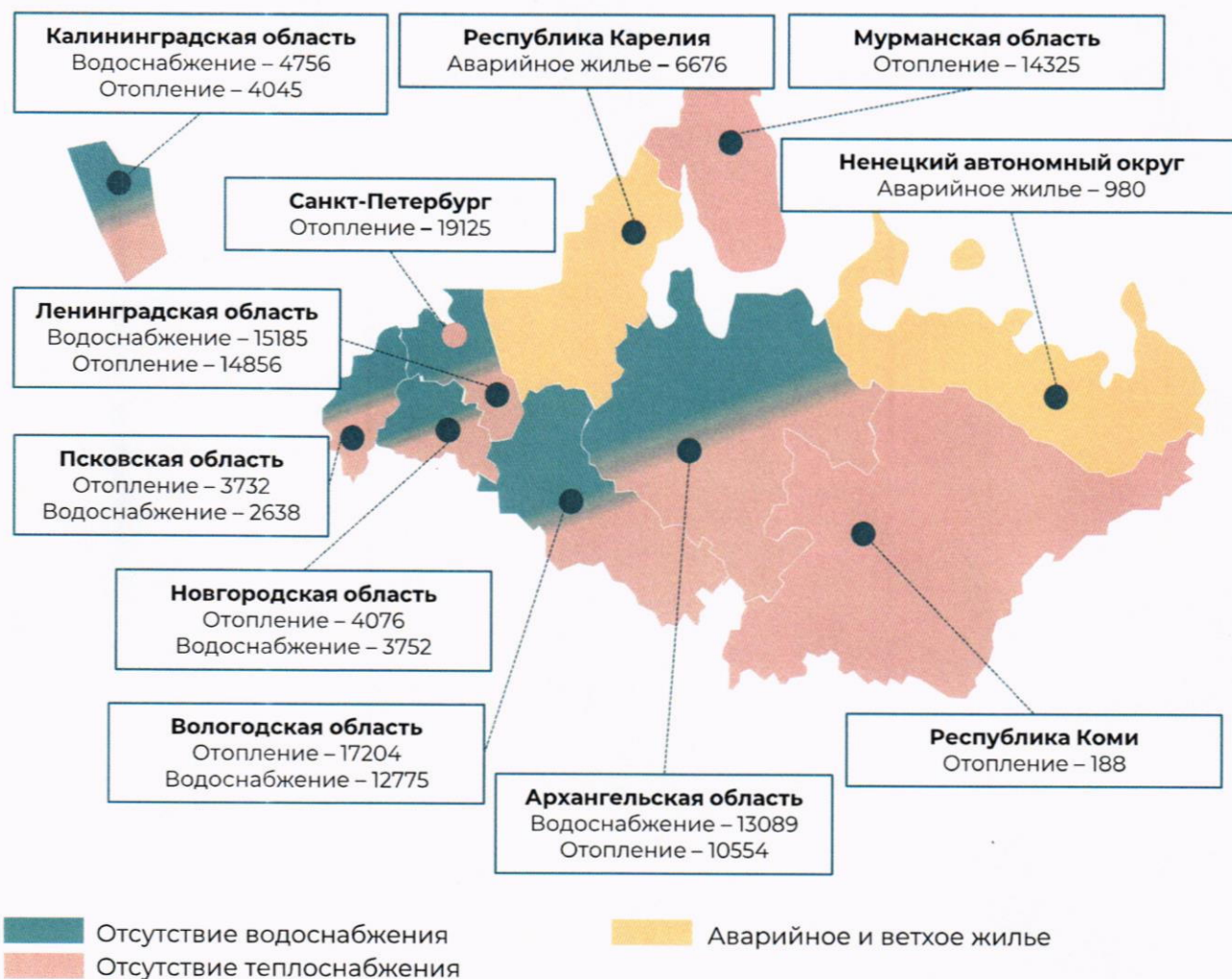
**Гурген Халапян**

Анализ тарифов жкх не хотят провести? Тарифы конские, даже если сравнивать с Северными регионами. Например: Чувашия, прописано 4 человека, по факту живут двое, трешка 64 кв- зимой 7-8 тыс., так и это для них много и дорого. В Буденновске люди в трешках живут, зимой по 11-12 платят, на Югах.



## СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

Распределение доминирующих категорий жалоб по регионам\*



\* Распределение тематических кластеров инцидентов составлено на основе доминирующей по числу обращений темы в регионе. Указано суммарное число обращений по теме за 2021-2024 гг. В случае, если в регионе зафиксировано большое количество инцидентов по нескольким темам, на карте отражено топ-2 категории жалоб пользователей.

За исследуемый период в округе зафиксировано **348 390** жалоб и обращений граждан в социальных сетях. Доминирующей темой обращений в регионах СЗФО стала проблема отсутствия **теплоснабжения** (101 908 инцидентов). На втором месте по числу обращений – проблема отсутствия **водоснабжения** (78 259 инцидентов), на третьем – обращения по теме **начислений за услуги ЖКХ** (30 784 инцидента).

Наибольшее число жалоб в расчете на 10 тыс. населения региона зафиксировано в Мурманской области, Ненецком автономном округе и Республике Карелия.



## СЗФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Количество жалоб по темам



### Количество жалоб по регионам округа (на 10 тыс. населения)



### ТОП-5 ТЕМ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

#### Отсутствие отопления – 101 908 обращений

Большинство обращений по теме представлены вопросами о сроках восстановления теплоснабжения с указанием конкретных адресов. Фиксируются жалобы на бездействие коммунальных служб и затягивание сроков ликвидации аварий (*Архангельская и Мурманская области, Республика Коми*), жалобы на низкую температуру в квартирах из-за понижения температуры теплоносителей (*Ленинградская и Вологодская области*).

В весенний период пользователи жалуются на отключение отопления раньше сроков установления комфортной среднесуточной температуры, а также просят возобновить отопление МКД с понижением температуры (*Республика Коми, Калининградская область*).



**Борис Михайлов**

В ИНТЕ С 10 ИЮНЯ ОТКЛЮЧИЛИ ОТОПЛЕНИЕ, А НА УЛИЦЕ НОЧЬЮ ДОХОДИТ ДО НОЛЯ. ЧТО ЖЕ ДЕЛАТЬ, КАК БЫТЬ. ПЕНСИОНЕРЫ, ДЕТИ МЁРЗНУТ



**Елена Чемоданова**

Как не было так и нет. Когда закончится враньё и издевательство? Аварийная служба со вчерашнего дня трубки не берет. За что зарплату получают? За что платить коммунальные услуги, если их не оказывают в полном объеме?



## СЗФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Отсутствие водоснабжения – 78 259 обращений

Значительная часть сообщений содержит вопросы о сроках восстановления подачи воды. Комментаторы отмечают, что помимо факта самого отключения они в последствии сталкиваются с задержками в проведении аварийных работ, когда обещанная подача воды откладывается на неопределённый срок без уведомления об этом (Ленинградская и Новгородская области, Республика Карелия). Фиксируются сообщения о длительном отключении ГВС в летний период (от 3-х недель до нескольких месяцев) (Мурманская, Вологодская, Ленинградская, Новгородская области, Санкт-Петербург).



**Надежда Жданова**

Отключать на месяц?Только Кандалакша отключает на такой длительный период.В других городах России максимально-две недели. У нас закон не писан. Могут и на два месяца отключить , как обычно на Ниве-3 могут и на всё лето оставить без горячей воды. Годами копают, снова перекапывают...и т.д.

### Начисления за ЖКУ– 30 784 обращения

Фиксируются жалобы на высокие начисления за теплоснабжение после окончания отопительного сезона (Республика Коми, Вологодская, Калининградская, Ленинградская области). Также пользователи считают необходимым сделать перерасчет взносов на содержание МКД, поскольку УК игнорируют обращения жильцов по вопросам проведения текущего ремонта или ликвидации последствий коммунальных аварий (Республика Коми). Жалобы на рост тарифов на водоснабжение и водоотведение (Вологодская область, Санкт-Петербург, Республика Карелия). Кроме того, пользователи задают вопросы, почему они должны платить за коммунальные услуги в МКД, которые признаны аварийными (Республика Коми, Республика Карелия).



**Слава Малиновский**

А задайте вопрос, почему у нас такое дорогое электричество и вода, к примеру почитайте, сколько стоит электричество и вода, в средней полосе, у нас воды больше чем у них в 100 раз, также как и электричества, а цены в в 2-3 раза дороже, призываю всех писать на сайт президента, в прокуратуру пусть проводят проверки, это не дело, так издеваться над народом!!!

### Жалобы на качество воды – 29 091 обращение

Пользователи жалуются на ржавую водопроводную воду, технический запах, отмечается изношенность коммунальной инфраструктуры, что влияет на качество воды (Республика Карелия, Республика Коми). Наибольшее число жалоб в категории зафиксировано в Ленинградской, Вологодской, Мурманской областях, Санкт-Петербурге.



**Anna Anatolyevna**

Шелонская 16,уже неделю ржавая даже не постирать.

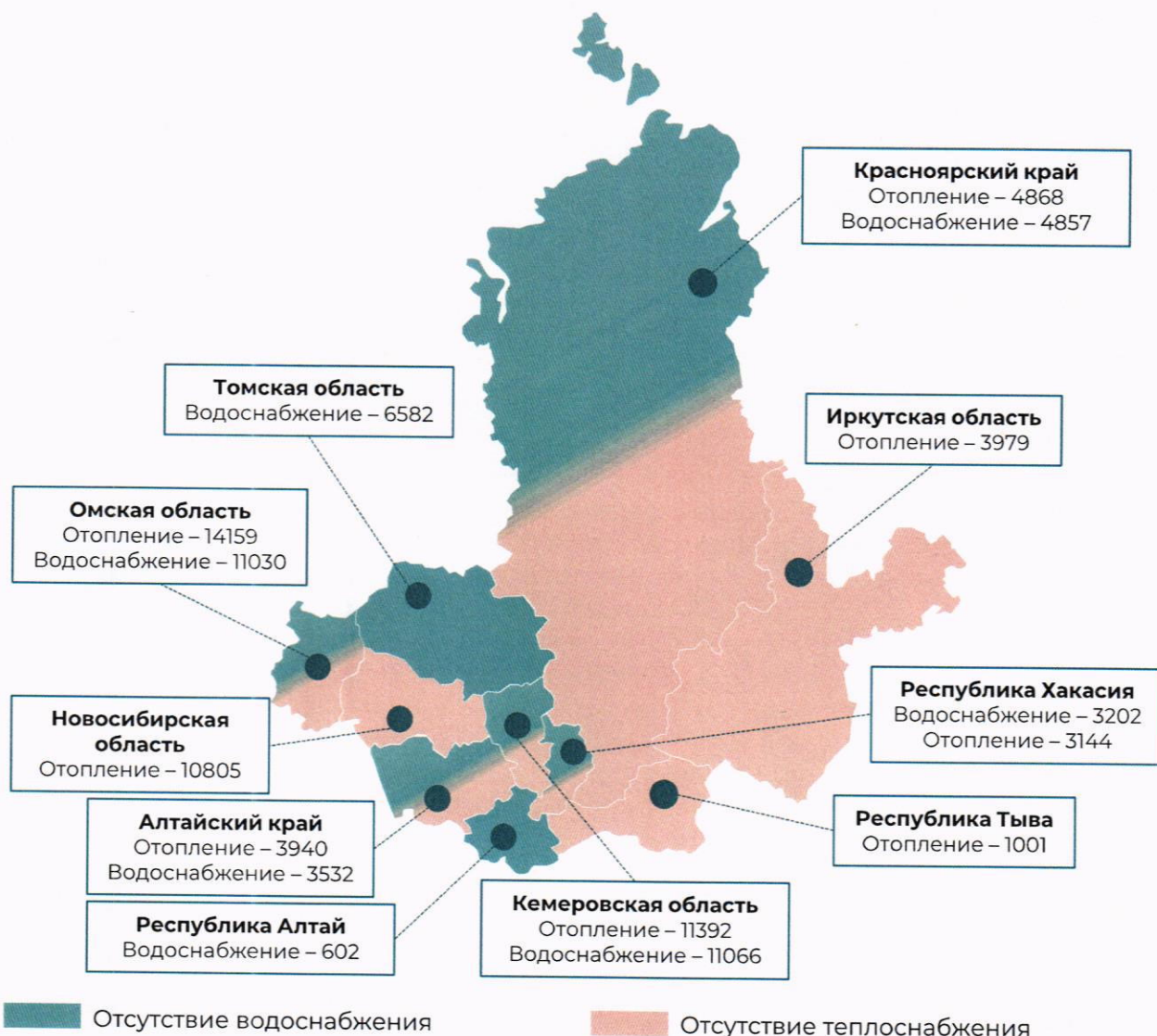
### Аварийное и ветхое жилье – 25 232 обращения

Наибольшее число инцидентов по теме зафиксировано в Республике Карелия, Архангельской и Вологодской областях, Республике Коми.



# СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

Распределение доминирующих категорий жалоб по регионам\*



\* Распределение тематических кластеров инцидентов составлено на основе доминирующей по числу обращений темы в регионе. Указано суммарное число обращений по теме за 2021-2024 гг. В случае, если в регионе зафиксировано большое количество инцидентов по нескольким темам, на карте отражено топ-2 категории жалоб пользователей.

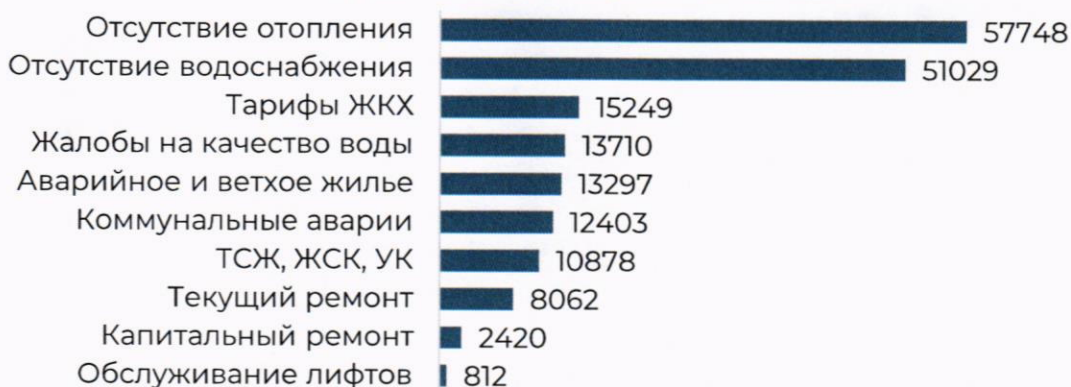
За исследуемый период в Сибирском федеральном округе зафиксировано **185 608** жалоб и обращений граждан в социальных сетях. Доминирующей темой обращений в регионах СФО стало отсутствие **теплоснабжения** (57 748 инцидентов). Второй по числу обращений является проблема отсутствия **водоснабжения**, всего в регионах округа зафиксировано 51 029 обращений. На третьем месте – обращения по теме **начислений за ЖКУ** (15 249 инцидентов).

Наибольшее число жалоб в расчете на 10 тыс. населения региона зафиксировано в Омской области, Республике Хакасия и Томской области.



## СФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Количество жалоб по темам



### Количество жалоб по регионам округа (на 10 тыс. населения)



### ТОП-5 ТЕМ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

#### Отсутствие отопления – 57 748 обращений

В зимний период поступают жалобы на отсутствие или ненадлежащее качество теплоснабжения, пользователи уточняют причины отсутствия тепла и сроки восстановления теплоснабжения. Фиксируются жалобы на частые/длительные отключения отопления (Омская, Новосибирская, Кемеровская области). В Омской области фиксируются жалобы на ненадлежащее качество отопления в детских садах, школах и больницах. В весенний и осенний периоды пользователи жалуются на отключение отопления раньше сроков установления комфортной среднесуточной температуры или отсутствие тепла в квартирах с наступлением холодов (Кемеровская и Омская области, Красноярский край).

Кроме того, пользователи выражают свое недовольство недостаточностью действий властей по содержанию тепловых сетей и ТЭЦ, что, по мнению жителей, приводит к частым авариям. Фиксируется мнение о закупке некачественного сырья для работы ТЭЦ и некомпетентности городских служб и властей (Омская и Новосибирская области, Республика Хакасия).

**Иван Жигало**

Не понятно! Что же Ленинский район не готовили к отопительному сезону 2023- 2024??? Что ни какие испытания инженерных тепловых сетей на повышенное давление не проводили? Такие сложные и страшные тепловые аварии! Обязан объясняться по этому вопросу только Первый Руководитель СГК! Почему Ленинский и Кировский районы г.Новосибирска не подготовлены к зиме 2023- 2024г.г.!



## СФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Отсутствие водоснабжения – 51 029 обращений

Проблема отключения ХВС и ГВС становится особенно актуальна в период летней ремонтной кампании: фиксируются жалобы на длительное отключение (3 и более недель), а также на нарушение заявленных сроков подачи ГВС (*Омская, Кемеровская, Томская области*). Пользователи выражают недовольство в отношении ненормативных температур ГВС, а в сельской местности жители жалуются на низкое давление ХВС с наступлением летнего периода. Отмечены жалобы на УК и ресурсные компании, которые перекадывают ответственность за отсутствие водоснабжения друг на друга, не давая жителям ответов о сроках восстановления ГВС и/или ХВС, а также на сложности с вызовом специалистов для замера температуры ГВС (*Омская и Томская области*).



Сергей Быков 🇷🇺 ✓  
Добрый вечер

А можно у Вас узнать, почему в октябре месяце по улице энтузиастов в доме 31, нет горячей воды 3 неделю?

### Тарифы ЖКУ – 15 249 обращений

Превалируют жалобы на несоответствие цены и качества предоставляемых ЖКУ, ресурсные компании обвиняются в низком уровне заинтересованности в повышении качества услуг и нежелании вкладывать деньги в модернизацию ЖКХ. Также пользователи возмущены отсутствием перерасчета за услуги в случае коммунальных аварий (*Новосибирская и Томская области, Республика Хакасия*). Кроме того, пользователи выражают недоверие к фонду капитального ремонта.



Игорь Симаков

Вопрос - когда прекратится рост тарифов жкх?

### Жалобы на качество воды – 13 710 обращений

Пользователи преимущественно жалуются на различные примеси в воде в виде ржавчины или песка, отмечают наличие пленки на воде после ее отстаивания, сообщают о неприятном, иногда химическом, запахе. Данная проблема особенно актуальна в летний период в сельской местности, а также в старом жилом фонде (*Кемеровская, Омская, Томская области, Красноярский край*).

### Аварийное и ветхое жилье – 13 297 обращений

Пользователи задают вопросы о сроках расселения и проведении необходимых процедур для признания домов аварийными (*Кемеровская, Иркутская, Омская области*). В *Иркутской и Томской областях* отмечается низкий уровень консервации домов с исторической ценностью, признанных аварийными и расселенными. Пользователи опасаются возникновения пожаров или самовольного захвата зданий лицами без определенного места жительства. В *Красноярском крае* жители критикуют реализацию программы КРТ, указывают, что компенсации недостаточно для покупки жилья лучшего качества.

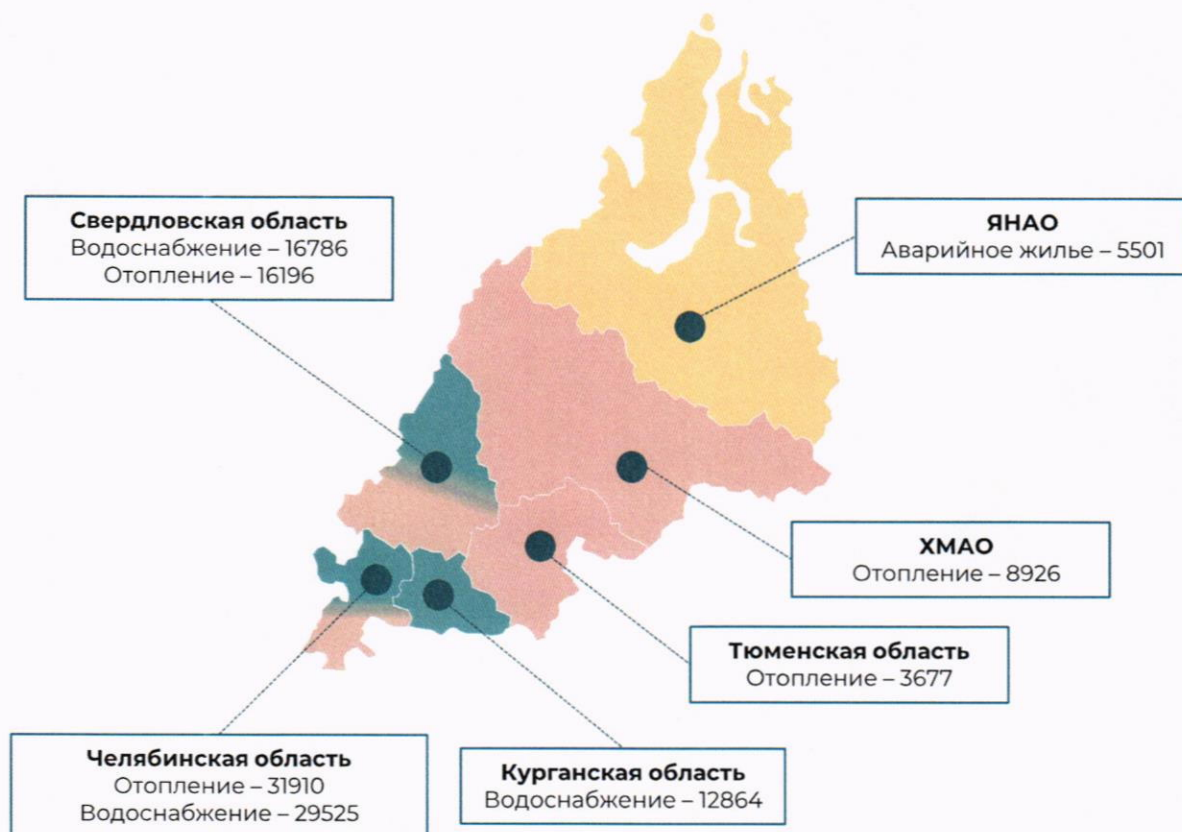
Лена Старченко

Аварийного жилья очень много! Но зато у нас в центре города КРТ! Разворотили дороги и ливневки. Людей выселяют с хороших домов. Лучше бы аварийные дома расселяли. Слава богу все живы 🙏



## УРАЛЬСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

Распределение доминирующих категорий жалоб по регионам\*



■ Отсутствие водоснабжения  
 ■ Отсутствие теплоснабжения

■ Аварийное и ветхое жилье

\* Распределение тематических кластеров инцидентов составлено на основе доминирующей по числу обращений темы в регионе. Указано суммарное число обращений по теме за 2021-2024 гг. В случае, если в регионе зафиксировано большое количество инцидентов по нескольким темам, на карте отражено топ-2 категории жалоб пользователей.

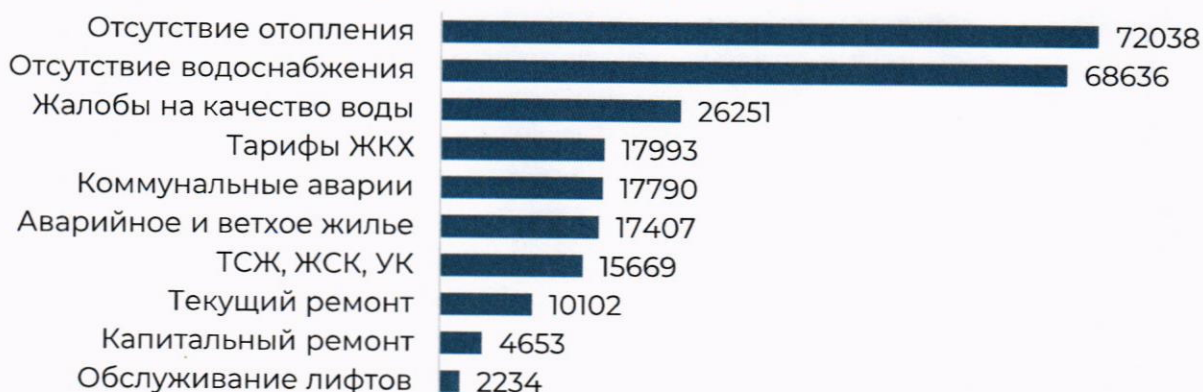
За исследуемый период в Уральском федеральном округе зафиксировано **252 773** обращения граждан в социальных сетях по тематике исследования. Доминирующей темой обращений стала проблема отсутствия **теплоснабжения** (72 038 инцидентов). На втором месте по числу инцидентов – жалобы на отсутствие **водоснабжения** (68 636 инцидентов), на третьем – жалобы на **качество воды** (26 251 инцидент).

Наибольшее число жалоб в расчете на 10 тыс. населения региона зафиксировано в Ямало-Ненецком автономном округе, Курганской Челябинской областях.

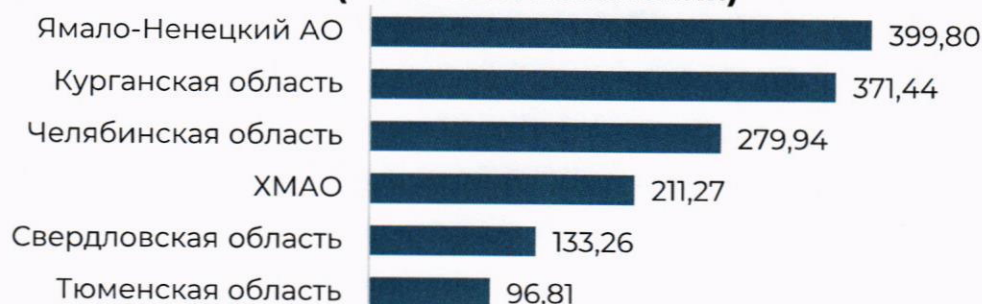


## УРФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Количество жалоб по темам



### Количество жалоб по регионам округа (на 10 тыс. населения)



### ТОП-5 ТЕМ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

#### Отсутствие отопления – 72 038 обращений

В весенний период в регионах УРФО фиксируются жалобы на преждевременное отключение отопления, отмечается низкая температура в квартирах на фоне возвращения заморозков. При этом, с повышением среднесуточной температуры фиксируется запрос на гибкое изменение режима отопления МКД из-за повышения температуры в квартирах и необходимости переплачивать за отопление. В *Тюменской и Челябинской областях* отмечается значительное число жалоб на проблемы с отоплением в социальных учреждениях. Кроме того, фиксируется негодование пользователей из-за начисления платы за услуги теплоснабжения после завершения отопительного сезона.

В зимний период фиксируются жалобы на длительное отсутствие теплоснабжения (от 2-х суток) (*Свердловская и Челябинская области*).



**Надежда Ануфриева**

Мало того что холодно, ещё и сыро, по окнам просто ручьем бежит. За отопление берут по полной, а толку нет. С горячей водой такая же проблема, пробегает по пол часа, а счётчик мотает как за горячую, в ЖКО идти толку нет, они только записки на подъезде могут вывешивать и прощения просить, а сделать ничего не могут. Третий год копают, выкапывают, отремонтировать не могут.

29 дек 2021 Ответить Поделиться



**Галина Темченкова (Макарьева)**

Весь май будет прохладным и с 13мая начинают отключать горячую воду, совсем будет холодно, отопление не помешало бы, чуть - чуть тепленькие были бы батареи и отлично.



## УРФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Отсутствие водоснабжения – 68 636 обращений

Наибольшее число жалоб на проблемы с водоснабжением отмечено в Челябинской, Курганской и Свердловской областях. Распространены жалобы на отсутствие ГВС и ХВС и вопросы о сроках восстановления подачи воды. Фиксируются жалобы на отсутствие подвоза воды в периоды длительных отключении (Курганская, Свердловская, Челябинская, Тюменская области).



**Юлия Дергунова**

По сей день воды в 25 домах нет, ремонт сетей водоснабжения не происходит. Подвоза воды нет, дороги не чистятся от слова совсем, на легковой машине не подъедешь к дому, хотя бы чтобы привезти питьевую воду домой!!! Кто это должен контролировать??? Все жители возмущены. Все остальные службы бездействуют! Примите пожалуйста срочные меры.

### Жалобы на качество воды – 26 251 обращение

Пользователи преимущественно жалуются на грязную и ржавую воду, а также неприятный запах. Отмечается, что зачастую вода имеет технический запах или запах хлора (Свердловская, Челябинская области, ХМАО).



Привет, сей час Нижневартовск

11 июн в 10:00 · ЧП [В] Нижневартовске. ...

Просьба обратить внимание прокуратуру на качество горячей воды на ул. Ленина д 25. Третью неделю с крана идет горячая жижа. Ук Ренако плюс не реагирует, горэлектросети ( теплоснабжение) тоже. Счета приходят конские.

### Начисления за ЖКУ – 17 993 обращения

Пользователи задают вопросы о порядке списания задолженности и начисления пени, консультируются по проверкам счетчиков. В весенний период фиксируются жалобы на начисление оплаты за отопление после завершения отопительного сезона. Наибольшее число обращений фиксируется в Челябинской и Свердловской областях, а также ХМАО.



**Елена Бердникова**

На каолиновом на несколько дней отключали отопление (либо сильно убавляли, батареи были холодные). Сейчас опять тёплые. Самое интересное, что счёт за отопление за апрель пришёл больше чем за март.

### Коммунальные аварии – 17 790 обращений

Наибольшее количество жалоб фиксируется в Свердловской и Челябинской областях, что связано преимущественно с сообщениями о прорывах в системах водоснабжения и водоотведения. При этом фиксируются жалобы на длительное отсутствие реакции со стороны коммунальных служб.



**Михаил Енченков**

Между домами 36 и 36а по ул. Чичерина второй год из под асфальта течет вода на проезжей части. Куда не обращались не равнодушные жители - никакой реакции. Наверно ждут когда размоет, да ещё чем-нибудь авто упадет, вот тогда..



**Елена Плотникова**

Черничная залита канализационными стоками. Близлежащие водоёмы тоже. На набережной никаких работ не проводится.



## ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

Распределение доминирующих категорий жалоб по регионам\*



\* Распределение тематических кластеров инцидентов составлено на основе доминирующей по числу обращений темы в регионе. Указано суммарное число обращений по теме за 2021-2024 гг. В случае, если в регионе зафиксировано большое количество инцидентов по нескольким темам, на карте отражено топ-2 категории жалоб пользователей.

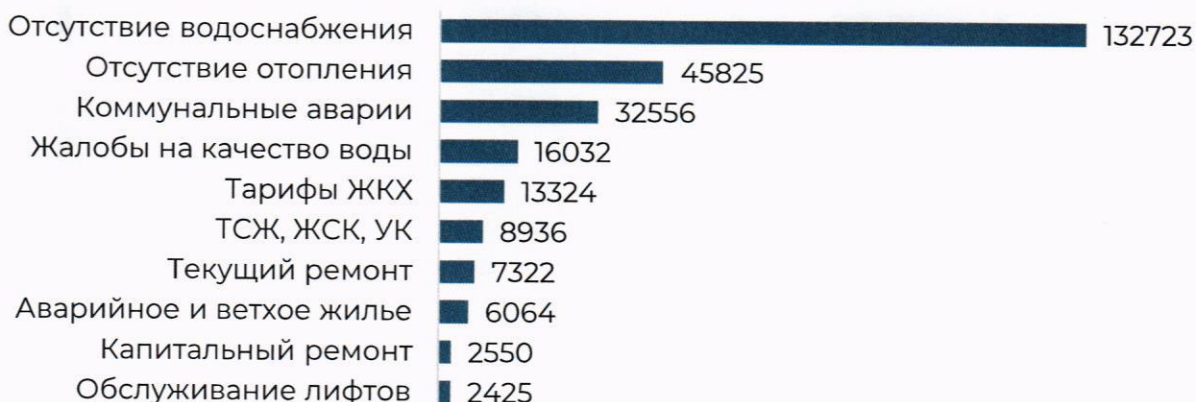
Всего за исследуемый период в регионах Южного федерального округа зафиксировано **267 757** жалоб и обращений граждан. ТОП-3 тем обращений составляют: проблема отсутствия **водоснабжения** (132 723 инцидента), жалобы на отсутствие **теплоснабжения** (45 825 инцидентов), обращения по теме **коммунальных аварий** (32 556 инцидентов).

Наибольшее число жалоб в расчете на 10 тыс. населения региона зафиксировано в г. Севастополе, Астраханской области и Республике Крым.

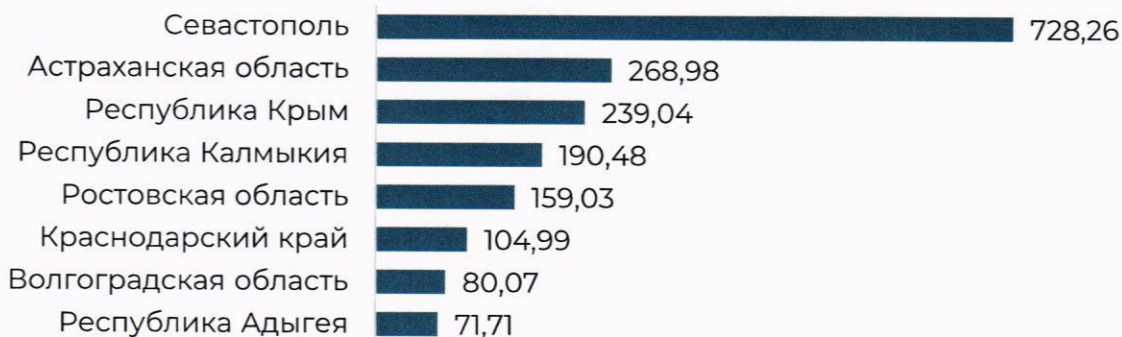


## ЮФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Количество жалоб по темам



### Количество жалоб по регионам округа (на 10 тыс. населения)



### ТОП-5 ТЕМ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

#### Отсутствие водоснабжения – 132 723 обращений

Наибольшее число обращений фиксируется в Краснодарском крае, Ростовской области, Республике Крым, г. Севастополе, Астраханской области. Пользователи жалуются на управляющие компании, которые не реагируют на обращения жителей по вопросам замены насосного оборудования и другим проблемам водоснабжения. Фиксируются жалобы на низкое давление в системе водоснабжения и жалобы на то, что на верхних этажах МКД слабый напор воды или перебои в подаче ХВС (Краснодарский край).

**Инна Шишкина**

Добрый день! По проспекту Ленина 101 у нас на верхних этажах постоянные перебои с водой! Вода идет только утром и вечером, хотя на нижних этажах вода идет круглосуточно. Почему такая несправедливость?! УК "Репино" не хочет решать насущные проблемы с водоснабжением (ставить более мощное насосное оборудование и следить за исправностью его работы), несмотря на неоднократные жалобы со стороны населения. При этом мы исправно платим за услуги ЖКХ по квитанциям огромные суммы, а услуги надлежащего качества не получаем. Необходимо срочно решать эту проблему!!!



**Наталья Обланова** 🙄

Пос. Майский ул. Тютчева 117А многоквартирный дом

Сидим более 3-х недель без воды.

Управляющая компания приняла нашу заявку, пришли посмотрели, сказали все вопросы в водоканал. Водоканал принимает наши заявки, но никак не реагирует. Уже перестали трубки брать. Что нам делать? Насос на дом за свой счет люди не хотят ставить, говорят очень дорого.



## ЮФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Отсутствие отопления – 45 825 обращений

Пользователи задают вопросы о сроках отключения отопления. Фиксируются жалобы на работу котельных, комментирующие отмечают регулярные перебои с отоплением, высказывается мнение, что частый выход из строя котельных связан с износом оборудования и недостаточностью подготовки к отопительному сезону (*Ростовская область, Краснодарский край, Республика Крым*). Отмечается длительное отсутствие теплоснабжения (от 2-х суток) (*Краснодарский край, Волгоградская область, Республика Крым*). В весенний период пользователи обращаются с просьбами включить отопление на фоне преждевременного отключения и похолодания (*Ростовская и Астраханская области*).



(((Анжелика ))) Ответила Анатолию

А где это восстановление? Пошли 3 сутки, в квартире холод собачий!!!

Анна-Анечка Аннет

На молодёжном отопление- ели топят, даже в морозы. Думала у меня трубы старые, спросила у соседних домов, такая же песня. Собирали подписи один раз, чуть погорячее сделали (в прошлом году) объяснив, что котельная неисправна. В этом году, опять написали, опять чуть теплее стало. Почему тогда берут полную плату за отопление и почему неисправные котельные работают и их не ремонтируют летом??? Подскажите пожалуйста куда обращаться?

### Коммунальные аварии – 32 556 обращений

Комментирующие сообщают о местах прорывов систем водоснабжения и канализации, жалуются на бездействие аварийных служб. Отмечается, что к частым авариям приводит то, что старые трубы не меняют, а «только ставят заплатки» (*Ростовская область, Краснодарский край, Республика Крым*).

Елена

Кто сказал, что отремонтировали?. Они чопик забивают и через день опять порыв. Тысячи кубометров питьевой воды льётся по дороге!!!! Уже два года! И заменять трубу никто не торопится.

### Жалобы на качество воды – 16 032 обращения

Пользователи обращают внимание на неудовлетворительное качество подаваемой воды – неприятный запах, ржавчину или примеси песка. Наибольшее число жалоб по теме зафиксировано в *Ростовской и Астраханской областях, Краснодарском крае, Республике Крым*.

### Начисления за ЖКУ – 13 324 обращения

Пользователи задают вопросы, связанные с порядком снятия показаний со счетчиков и оплаты ЖКУ, доступом в личный кабинет. В весенний период фиксируются жалобы на начисление оплаты за отопление после завершения отопительного сезона. Кроме того, распространены жалобы на увеличение платежей из-за должников: фиксируется негатив в адрес тех, кто уклоняется от уплаты, а также призывы пересмотреть систему начисления долга на жильцов МКД, которые исправно оплачивают услуги ЖКУ, а также бороться с самими должниками (*Республика Крым, Краснодарский край, Астраханская область*).

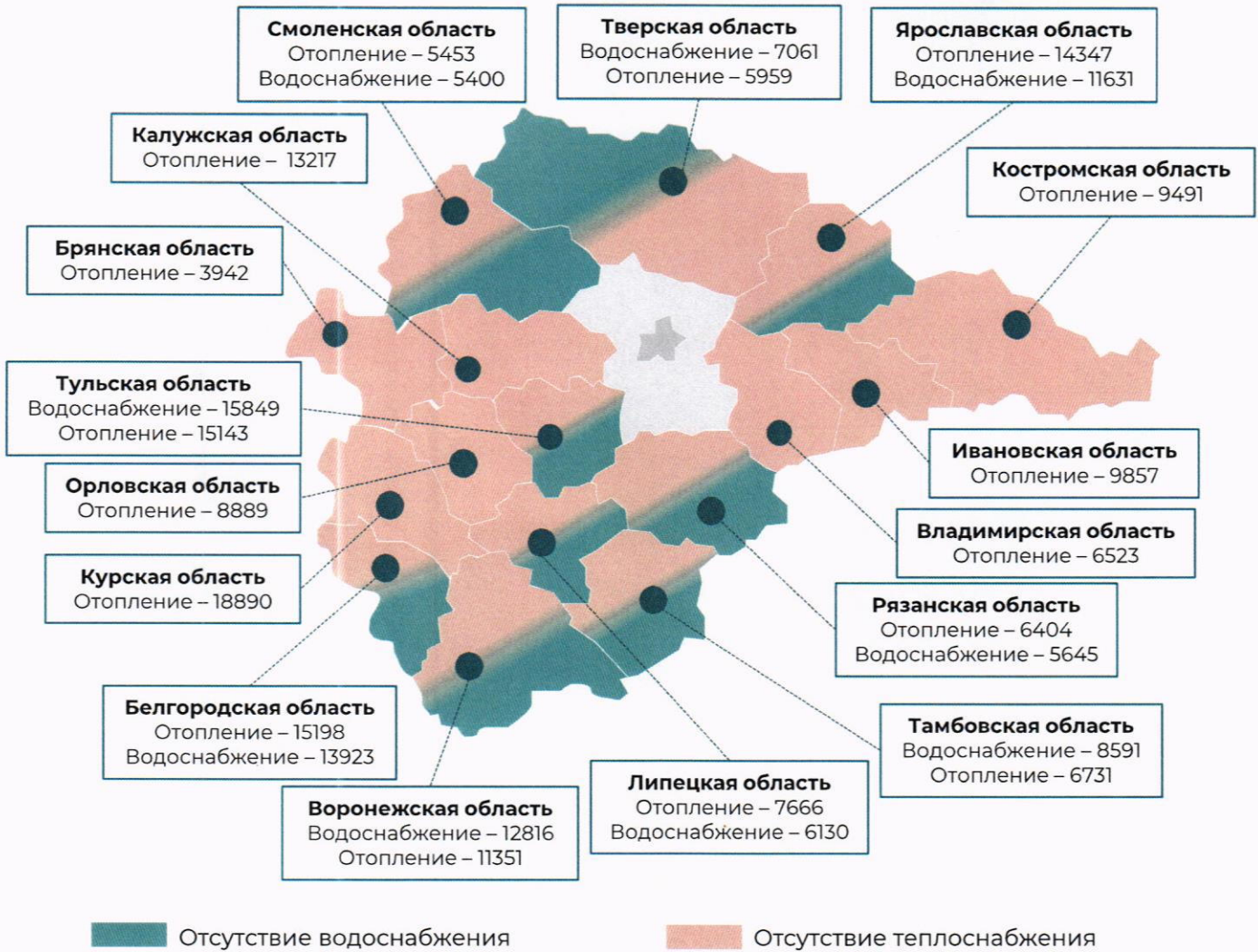
Римма Сергеева

Ещё бы занялись должниками коммунальных услуг. Я плачу и долгов не имею, а кто-то в доме не платит давно, а живем в равных условиях. Ремонт в доме не делается, так как УК ссылается на большие долги собственников.



## ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

Распределение доминирующих категорий жалоб по регионам\*



\* Распределение тематических кластеров инцидентов составлено на основе доминирующей по числу обращений темы в регионе. Указано суммарное число обращений по теме за 2021-2024 гг. В случае, если в регионе зафиксировано большое количество инцидентов по нескольким темам, на карте отражено топ-2 категории жалоб пользователей.

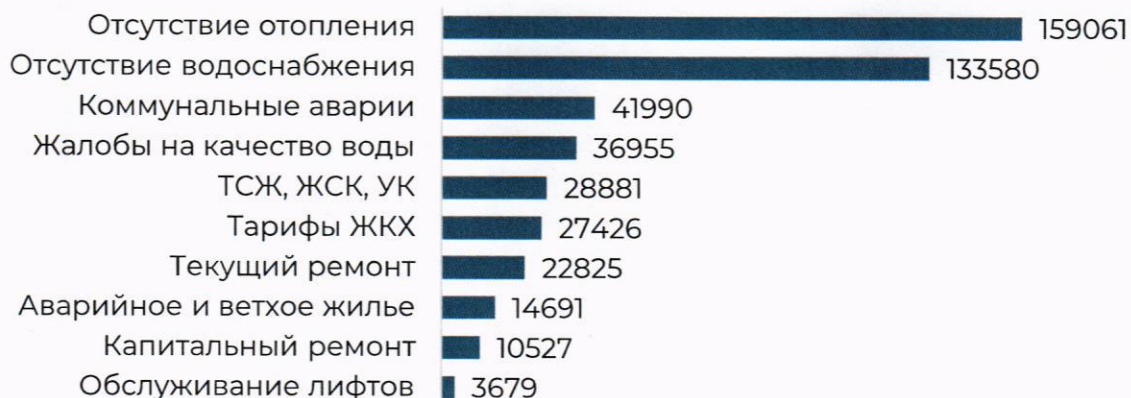
За исследуемый период в Центральном федеральном округе зафиксировано **479 615** жалоб и обращений граждан в социальных сетях. Превалируют обращения по теме отсутствия **теплоснабжения** (159 061 инцидент). Второй по числу сообщений пользователей является проблема отсутствия **водоснабжения**, всего в регионах округа зафиксировано 133 580 инцидентов. На третьем месте – обращения по теме **коммунальных аварий** (41 990 инцидентов).

Наибольшее число жалоб в расчете на 10 тыс. населения региона зафиксировано в Костромской, Курской и Калужской областях.

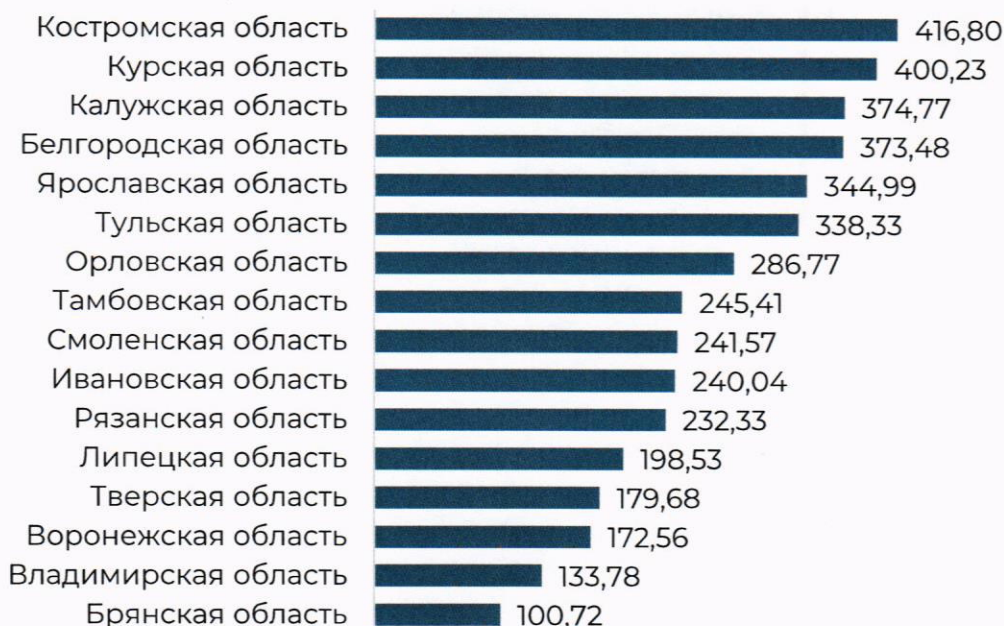


## ЦФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Количество жалоб по темам



### Количество жалоб по регионам округа (на 10 тыс. населения)



### ТОП-5 ТЕМ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

#### Отсутствие отопления – 159 061 обращение

Большая часть обращений по теме содержат жалобы на ненадлежащее качество отопления в МКД. Пользователи жаловались на несвоевременную подачу отопления в начале отопительного сезона (*Курская, Тульская, Белгородская области*), отключение теплоснабжения и длительное отсутствие реакции со стороны УК и коммунальных служб (*Курская, Тульская, Белгородская, Липецкая области*). Отмечаются жалобы на проблемы теплоснабжения социальных объектов (*Калужская, Курская, Ивановская области*). При этом пользователи отмечают ежегодный характер возникновения проблем.



## ЦФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

Кроме того, зафиксированы обращения по поводу перерасчета стоимости оказанных услуг (Ярославская, Калужская области), а также жалобы на отсутствие теплоизоляции труб отопления (Ярославская, Ивановская, Курская области).

Ксения

Что-то обещали вчера всем дать отопление, но почему-то на Георгиевской батареи до сих пор ледяные 😞

@Biythecollection

Добрый вечер! В БСМП нет отопления. Адский холод. Вроде бы была информация, что в больницах, школах, садах уже давно дали отопление. Или я путаю с другим городом? Спасибо. 17:35

### Отсутствие водоснабжения – 133 580 обращений

Значительная часть сообщений, зафиксированных в рамках темы, содержит жалобы на незапланированные отключения водоснабжения, длительное отсутствие подачи воды и вопросы о сроках восстановления. Отмечаются жалобы на регулярный характер аварий в системах водоснабжения (Калужская, Смоленская, Липецкая, Костромская, Воронежская области), длительное (более месяца) отключение горячей воды (Владимирская, Костромская, Смоленская области). Кроме того, фиксируется недовольство жителей качеством работы управляющих компаний (Курская, Смоленская, Рязанская области). В Липецкой, Воронежской, Калужской, Смоленской областях пользователи указали на отсутствие организации своевременного подвоза питьевой воды.

Алия

Когда наладят ситуацию с водой?? Каждую неделю одно и то же, то горячей нет, то холодной, а сегодня вообще никакой!!! Даже простите смывать содержимое унитаза нечем!!!! Не говоря уже про что-то большее! Где подвоз воды?!

👍 9

Olga

Хотелось бы, чтобы для начала дали горячую воду. На профсоюзная, 18 уже месяц её нет..

14:17

### Коммунальные аварии – 41 990 обращений

Большая часть жалоб содержит сообщения о прорывах труб водоснабжения, жалобы на отсутствие работ по ликвидации аварий и вопросы о сроках восстановления. Фиксируются жалобы на связанные с авариями перебои в водоснабжении (Калужская, Белгородская, Тульская, Ярославская области), а также затопление подвальных помещений многоквартирных домов (Белгородская, Воронежская, Липецкая, Калужская, Тульская области).

Анна

По улице Фомушина, д. 10а, подтопление подвала постоянное. Вонь в квартирах ужасная...

Светлана Молина

Администрация Боровского района

Здравствуйте. На сетях горячего водоснабжения произошла...

Вода так и не появилась, а авария случилась не вчера, уже несколько месяцев, возле дома Гоголя 23, вечно парующее озеро, явно с горячей водой, но почему-то раньше никого это не беспокоило, сама лично звонила не однократно...

0:17



## ЦФО | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Жалобы на качество воды – 36 955 обращений

Тема содержит жалобы на низкое качество водопроводной воды. Пользователи сообщали о несоответствующем стандартам цвете воды (Тульская, Ярославская, Белгородская, Калужская, Рязанская области), а также её неприятном запахе (Ярославская, Тульская, Ивановская, Тамбовская области).

**Анастасия Никлаевна**

В городе Малоярославец периодически тоже желтоватого цвета идёт с крана, плюс ещё и примеси грязи, что аж фильтры забиваются. Поэтому это проблема не только Кудиново и санатория Воробьево

12:2

**Танюша**

Все Андрейково пишет и жалуется в администрацию о плохом качестве воды. И ни кто оперативно не решил проблему всего села. Вода оранжевого цвета, с запахом железа и тухлого яйца. Одни отписки, что нет денег на реконструкцию. А когда они будут? Последние 30 лет на моей памяти денег так и не нашлось на нашу водонапорную башню.

16:36

### ТСЖ, ЖСК, УК – 28 881 обращение

Большая часть обращений касается неудовлетворительного качества работы управляющих компаний – пользователи сообщают о длительном отсутствии реакции на жалобы жителей со стороны УК (Белгородская, Воронежская, Курская области), трудности при попытке смены управляющей компании (Воронежская, Ярославская, Курская области), жалобы на несоответствие размера взимаемых платежей и качества оказываемых услуг (Смоленская, Воронежская, Тульская области).

**Андрей**

Матросова бба,жители своими силами уже дважды чистили двор. УК ленинского даже через приложение госуслуги,дом игнорирует все обращения. ГЖИ выдает лишь бравурные отчеты,а на деле УК плевали на все совещания и указания

16:45

**Светуля** ❤️❤️❤️👍👍👍

Reply

**Мария Фролова**

Ох, ребятки... В каждом первом доме отопление в решето рв...

Эти аварии, как я понимаю, по сетям Квадры. А Квадра увеличивает платежи на якобы ремонты этих сетей. На самом деле выходит, что ничего не меняется и не ремонтируется. Вопрос....где деньги???

21:43



## НОВЫЕ РЕГИОНЫ

### Распределение доминирующих категорий жалоб по регионам\*



Отсутствие водоснабжения
  Отсутствие теплоснабжения

\* Распределение тематических кластеров инцидентов составлено на основе доминирующей по числу обращений темы в регионе. Указано суммарное число обращений по теме за 2021-2024 гг. В случае, если в регионе зафиксировано большое количество инцидентов по нескольким темам, на карте отражено топ-2 категории жалоб пользователей.

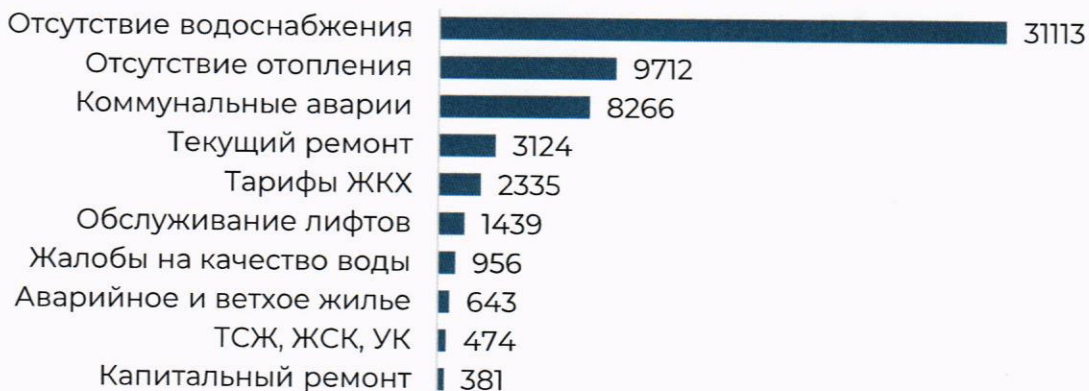
За исследуемый период в Новых регионах зафиксировано **58 443** обращения граждан с социальных сетей. Доминирующей темой обращений стала проблема отсутствия **водоснабжения** (31 113 инцидентов). Второй по числу обращений является тема отсутствия **теплоснабжения**, всего в регионах зафиксировано 9 712 обращений. На третьем – обращения по теме **коммунальных аварий** (8 266 инцидентов).

Наибольшее число жалоб в расчете на 10 тыс. населения региона зафиксировано в Донецкой Народной Республике и Луганской Народной Республике.

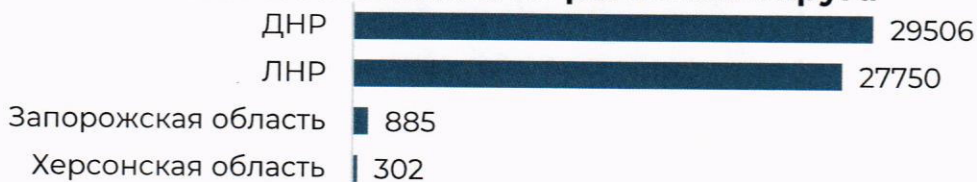


## НР | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Количество жалоб по темам



### Количество жалоб по регионам округа



### ТОП-5 ТЕМ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

#### Отсутствие водоснабжения – 31 113 обращений

Значительная часть сообщений представляют собой жалобы на длительные отключения водоснабжения, сообщается об отсутствии воды в течение нескольких недель или месяцев, отсутствии модернизации инфраструктуры (ДНР, ЛНР). Кроме того, распространены жалобы на организацию подвоза воды, отмечается несоблюдение графика, нехватка техники, отсутствие информирования (ЛНР). В ДНР отмечаются жалобы на регулярные перебои водоснабжения.



Анна Макогон (Бухольцева)

Ленинский уже 3 года без воды, один раз в неделю водоканал выделяет водозовку. Жители запасаются на неделю, а когда шла вода в кране, то надо было целый день потратить, чтобы сделать запас, т.к. шла один раз в неделю. Не вода, а слёзы.



Людмила Павлова-Погонышева

Воды нет с 23 мая где подвоз? Воду заказывали го увы её так и не привезли.

#### Отсутствие отопления – 9 712 обращений

Пользователи жалуются на низкую температуру в квартирах в зимний период в связи с отсутствием теплоснабжения или снижением температуры теплоносителей (ДНР, ЛНР). Фиксируются жалобы на проблемы с отоплением в социальных учреждениях в осенний и зимний периоды (ЛНР). Кроме того, комментирующие высказывают недовольство необходимостью оплаты счетов на отопление при некачественном оказании услуг (ЛНР).

Марина Свердлова

30-й квартал дом 11. Всю зиму еле теплые батареи. Оплату берут 1500 руб.

Наталья Шапоренко

Добрый вечер.Интересует вопрос! Когда будет превезен уголь в школу номер 20 г.Брянка пос.Южная Ломоватка? Декабрь заканчивается, в школе холодно.Издавательство, наверное в газету нужно писать и на горячую линию звонить.



## НР | ТЕМАТИКА ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

### Коммунальные аварии – 8 266 обращений

Пользователи жалуются на бездействие коммунальных служб и длительное ожидание проведения аварийно-восстановительных работ (ДНР, ЛНР). Помимо этого, сообщается о необходимости модернизации коммунальной инфраструктуры (водоснабжение и канализации) (ЛНР).



Надежда Дижечко(Цвигун)

Нужно не только водопровод менять, но и канализационные трубы, старые, забытые, уже столько лет ничего не менялось.



Елена Полякова 😞

У кого-то нет воды. А у нас ее вдоволь и вся бежит в подвал. Шурует во всю. Обратились в ЖЭК, сказали обращаться в аварийку. Там тоже отказали, они не круглосуточно работают оказывается. Странно это. В подъезде электрощитовая. Ее тоже топит. В подъезде комарья. Просто кишит. Адрес: Луганск, ул. Осипенко, 24. Канализация прорывает постоянно. Вонь, все в квартирах. Мне жаль людей, которые без воды! Но за какие услуги мы платим постоянно???? При этом ещё и пеня!!!

### Текущий ремонт – 3 124 обращения

Пользователи преимущественно задают вопросы о сроках проведения ремонта в местах общего пользования (подъездах) МКД. Комментирующие возмущены необходимостью взносов на содержание МКД при отсутствии ремонта в течение долгого времени. Фиксируются сообщения о том, что жители вынуждены делать ремонт своими силами (ЛНР).



Елена Малова ответила Мою-Любимью-Краснодону

Мой-Любимый-Краснодон, благодарю. Когда будет произведен ремонт подъездов в доме 7 по ул. Калинина? Я живу в доме 24 года. Ремонта не было никогда со времен сдачи дома.

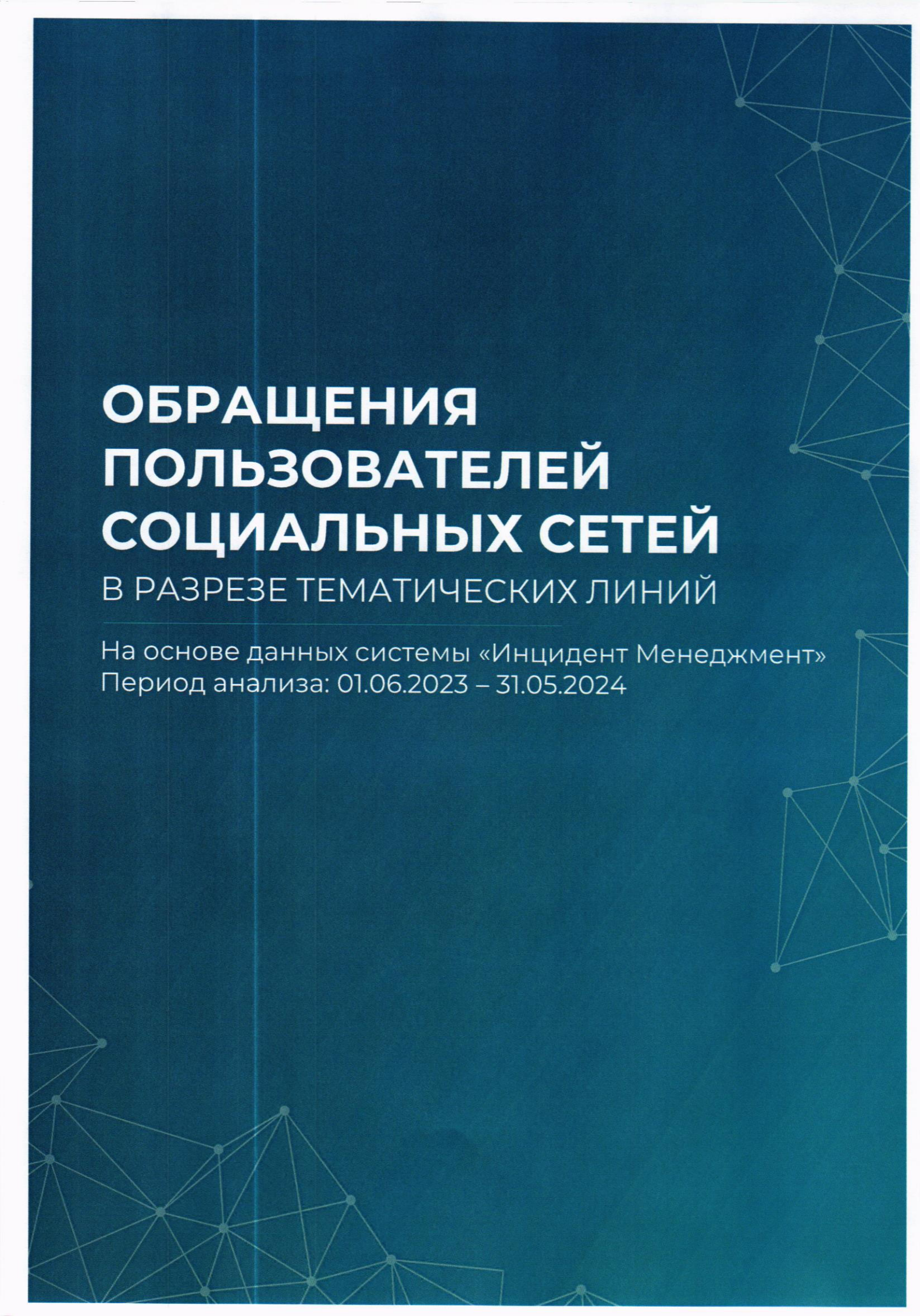
### Начисления за ЖКУ – 2 335 обращений

Обращения в данной категории преимущественно содержат вопросы о способах оплаты, состоянии лицевых счетов и положенных льготах. Фиксируются сообщения о задолженности в личном кабинете при оплате через мобильное приложение банков, а также трудности с доступом в личный кабинет (ЛНР). Высказываются жалобы на несоответствие цены и качества предоставляемых ЖКУ (ДНР, ЛНР).

**Анатолий ХУДЯКОВ**

А если я плачу без задержек, что мне за это будет. Привезете воды домой, или освободите от оплаты на годик? Несправедливо получается, если я не плачу - отключат или подадут в суд, если я плачу, но не получаю нормальных услуг, то я должен подать на организацию в суд, согласно закона РФ? Правильно.





# ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ В РАЗРЕЗЕ ТЕМАТИЧЕСКИХ ЛИНИЙ

На основе данных системы «Инцидент Менеджмент»  
Период анализа: 01.06.2023 – 31.05.2024



## ЖАЛОБЫ НА ПРОБЛЕМЫ ЖКХ

Для оценки текущей ситуации по каждой из тем было рассчитано количество инцидентов на 10 тыс. жителей регионов за год. В число наиболее проблемных тем обращений граждан вошли вопросы, связанные с **отсутствием отопления и водоснабжения**.

Вопросы **отсутствия отопления** были наиболее актуальными для жителей **Мурманской, Вологодской, Ярославской, Ивановской, Костромской, Нижегородской, Калужской, Орловской, Курской, Саратовской, Магаданской, Курганской и Белгородской областей, Республики Карелия и Приморского края**.

Высокие показатели активности по теме **отключения водоснабжения** характерны для большинства регионов, однако наиболее массово жалобы фиксировались в **Курганской, Оренбургской, Архангельской, Костромской, Астраханской областях. В г. Севастополе и Республике Ингушетия** количество инцидентов значительно превышает другие регионы – 408,8 и 224,3 соответственно.

Вопросы, связанные с переселением из **ветхого и аварийного жилья**, наиболее часто поступают от жителей **Республики Карелия, Ненецкого автономного округа, Республики Коми, Архангельской области, Ямало-Ненецкого автономного округа, Чукотского автономного округа, Камчатского края, Сахалинской области**. Количество обращений по теме в данных регионах варьируется от 10,2 до 66,5 сообщений на 10 тыс. населения, что значительно превышает данный показатель в других субъектах РФ.

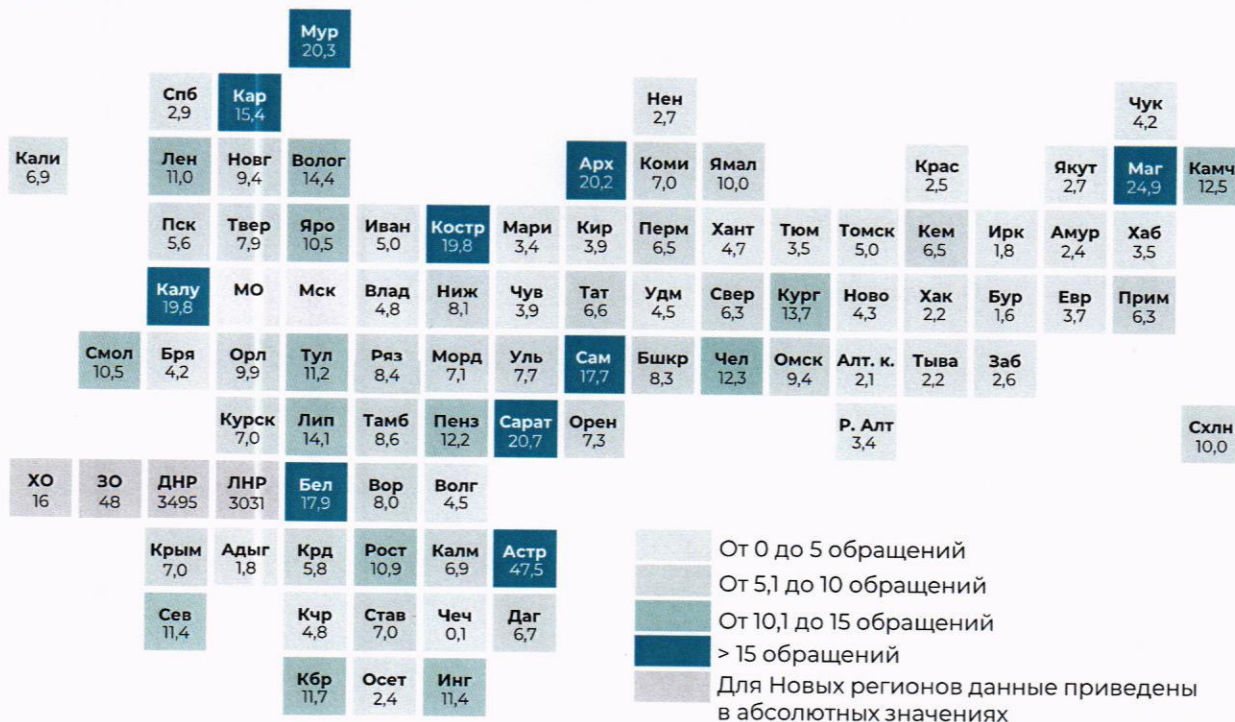
Высокая активность по проблемам, связанным с **текущим ремонтом МКД**, отмечена в **Чукотском автономном округе, Магаданской, Сахалинской, Смоленской, Мурманской областях и г. Севастополе**.

Жалобы и вопросы по **начислению платы за коммунальные услуги** чаще фиксировались в **Мурманской, Вологодской и Курской областях, Пермском крае, Республике Коми, Республике Карелия, Ненецком автономном округе и г. Севастополе**.

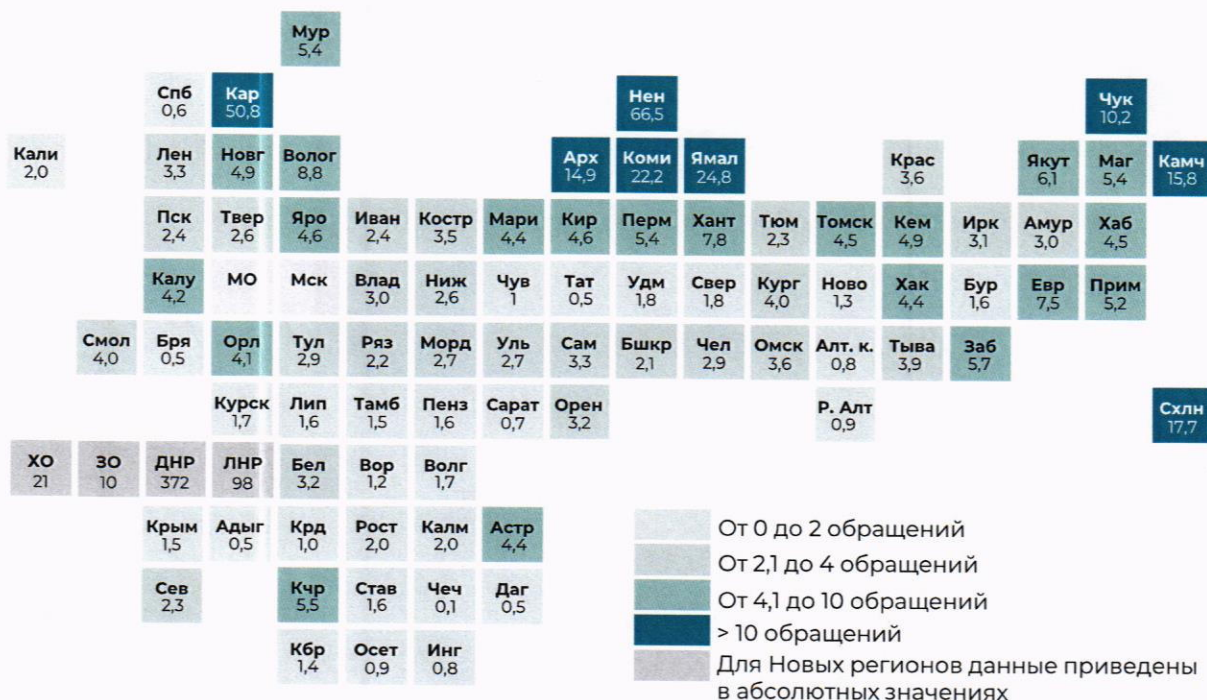


# ЧИСЛО ЖАЛОБ НА ПРОБЛЕМЫ ЖКХ НА 10 ТЫС. НАСЕЛЕНИЯ

## КОММУНАЛЬНЫЕ АВАРИИ



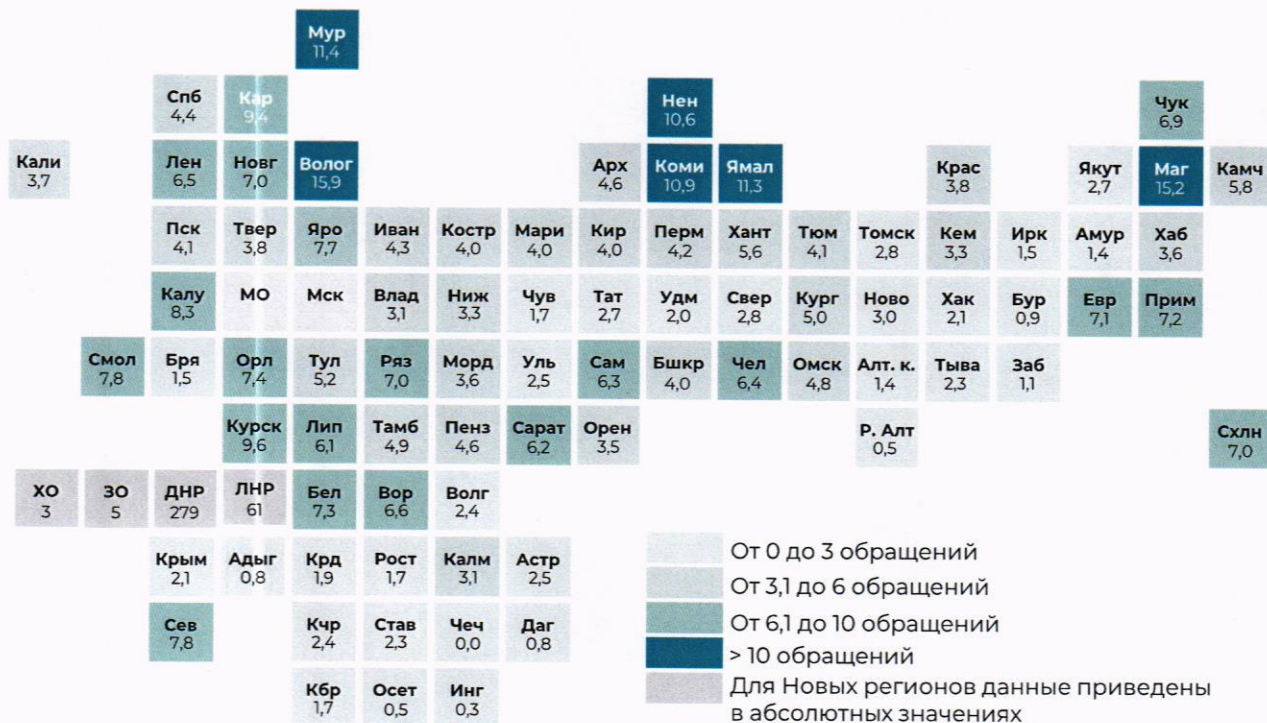
## АВАРИЙНОЕ И ВЕТХОЕ ЖИЛЬЕ



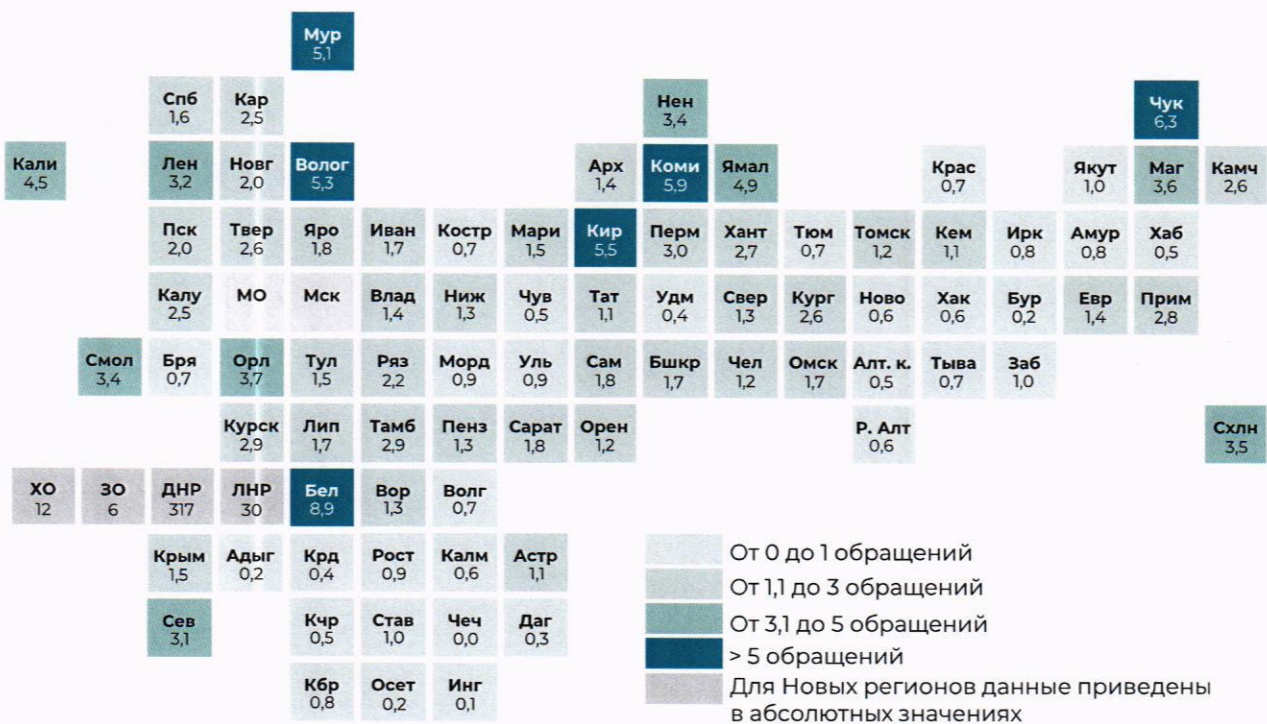


# ЧИСЛО ЖАЛОБ НА ПРОБЛЕМЫ ЖКХ НА 10 ТЫС. НАСЕЛЕНИЯ

ТСЖ/ЖСК/УК



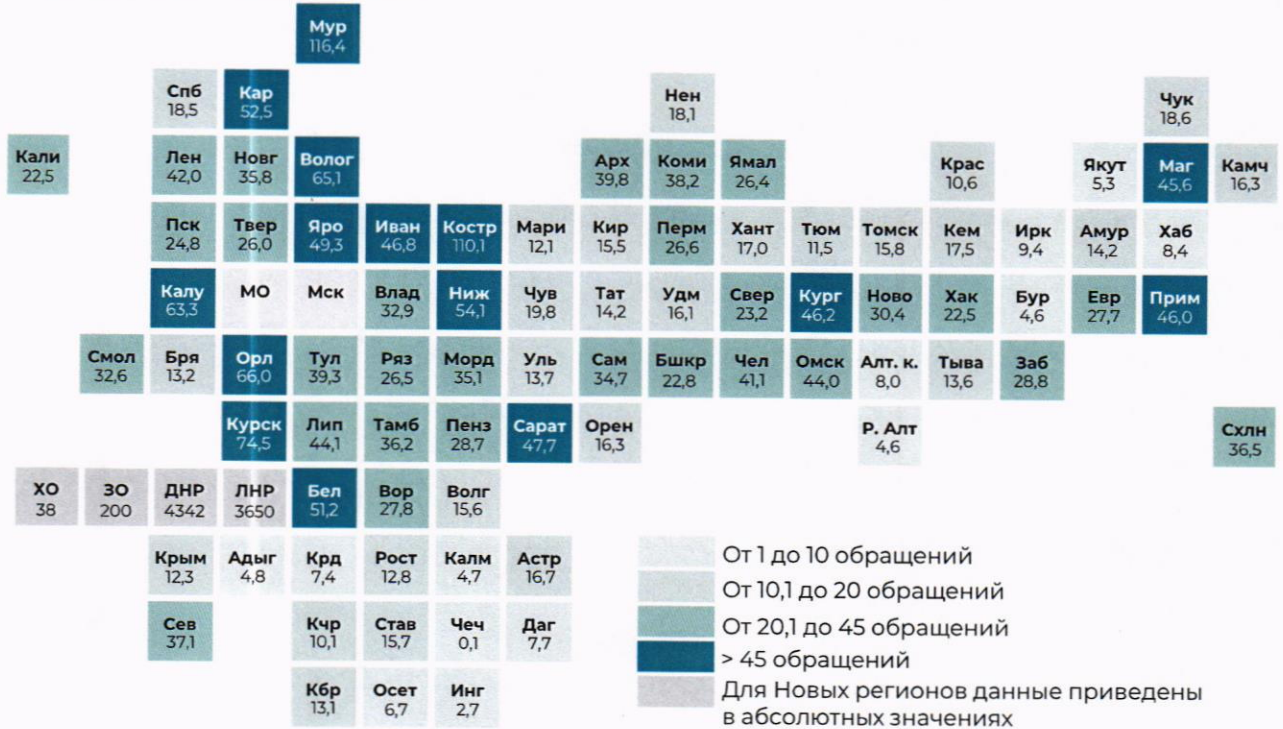
## КАПИТАЛЬНЫЙ РЕМОНТ



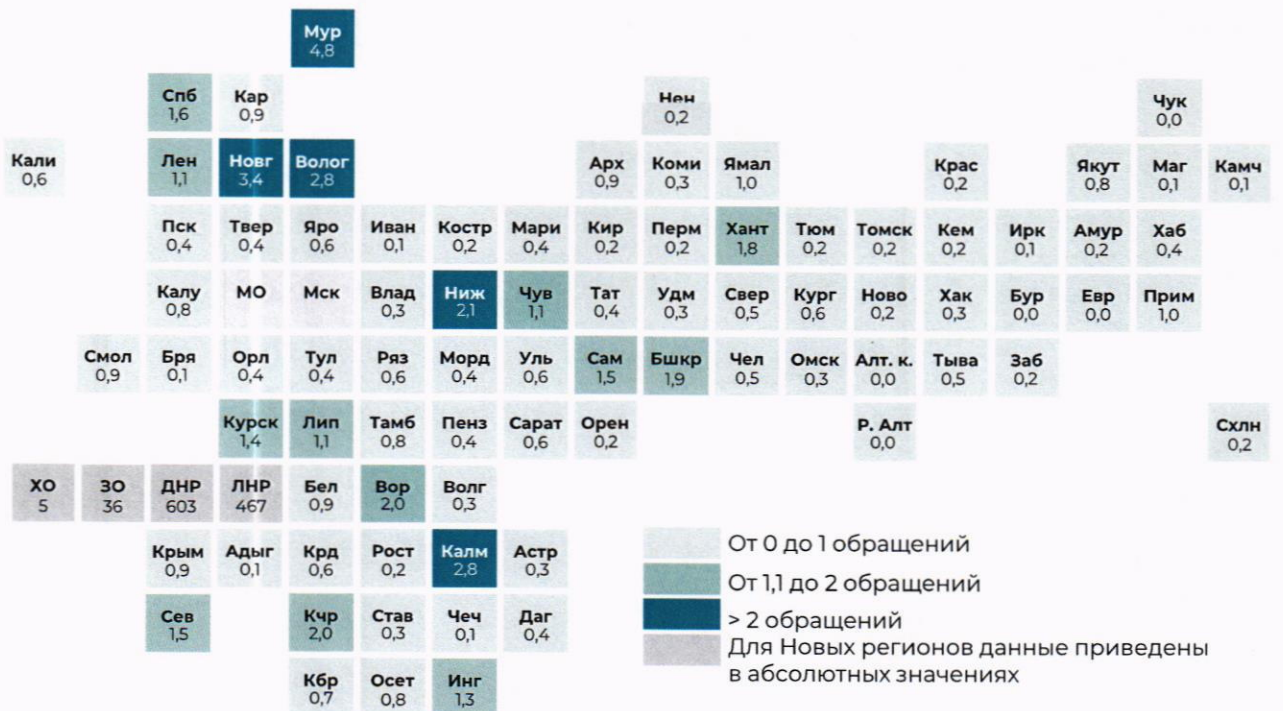


# ЧИСЛО ЖАЛОБ НА ПРОБЛЕМЫ ЖКХ НА 10 ТЫС. НАСЕЛЕНИЯ

## ОТСУТСТВИЕ ОТОПЛЕНИЯ



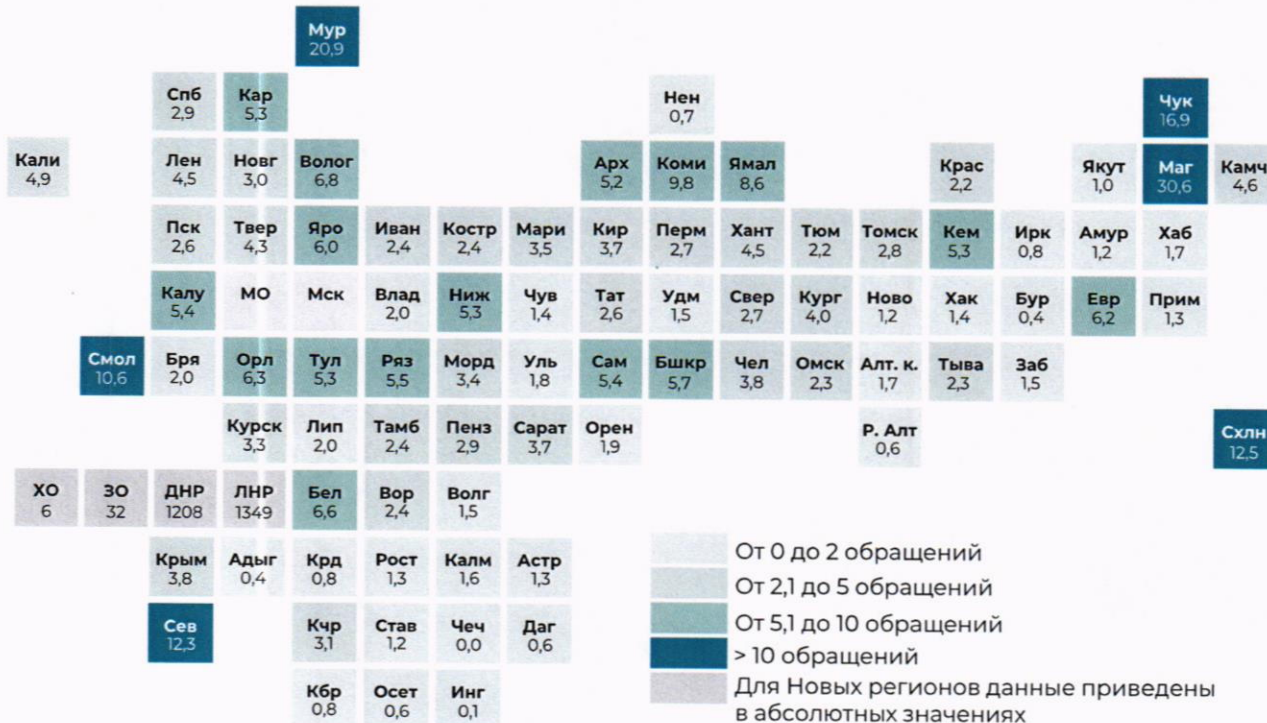
## ОБСЛУЖИВАНИЕ ЛИФТОВ



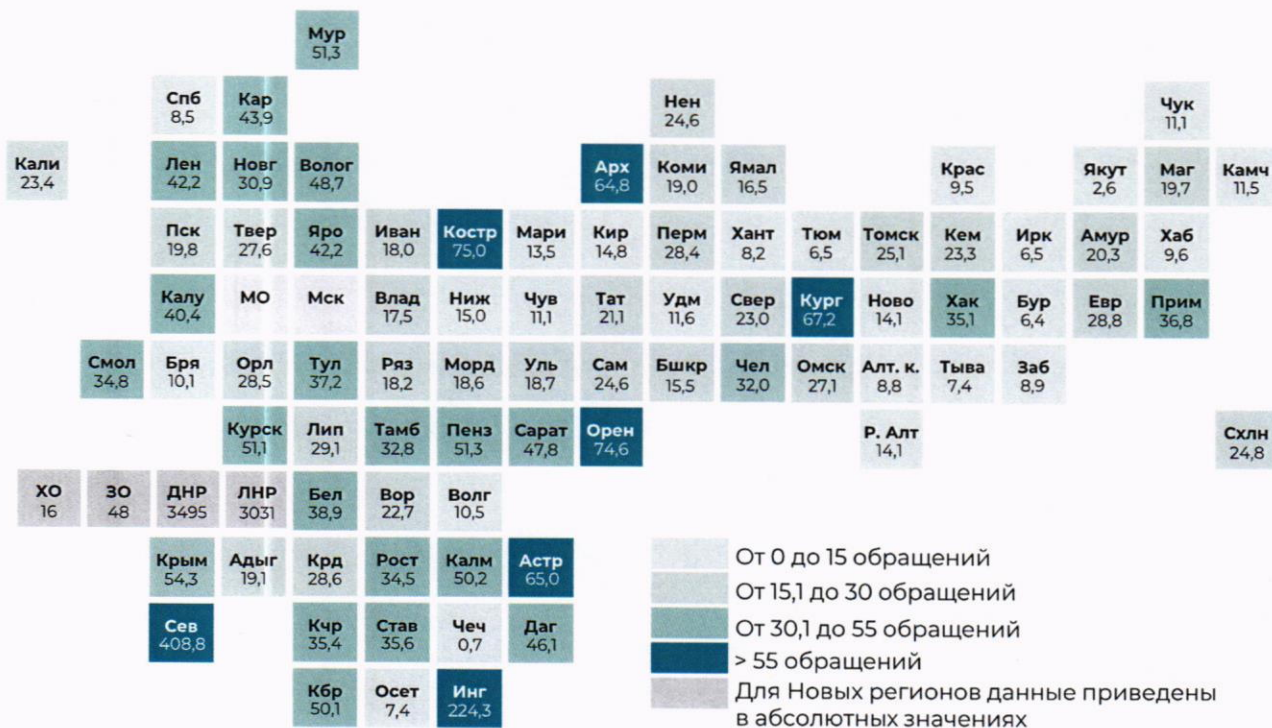


# ЧИСЛО ЖАЛОБ НА ПРОБЛЕМЫ ЖКХ НА 10 ТЫС. НАСЕЛЕНИЯ

## ТЕКУЩИЙ РЕМОНТ



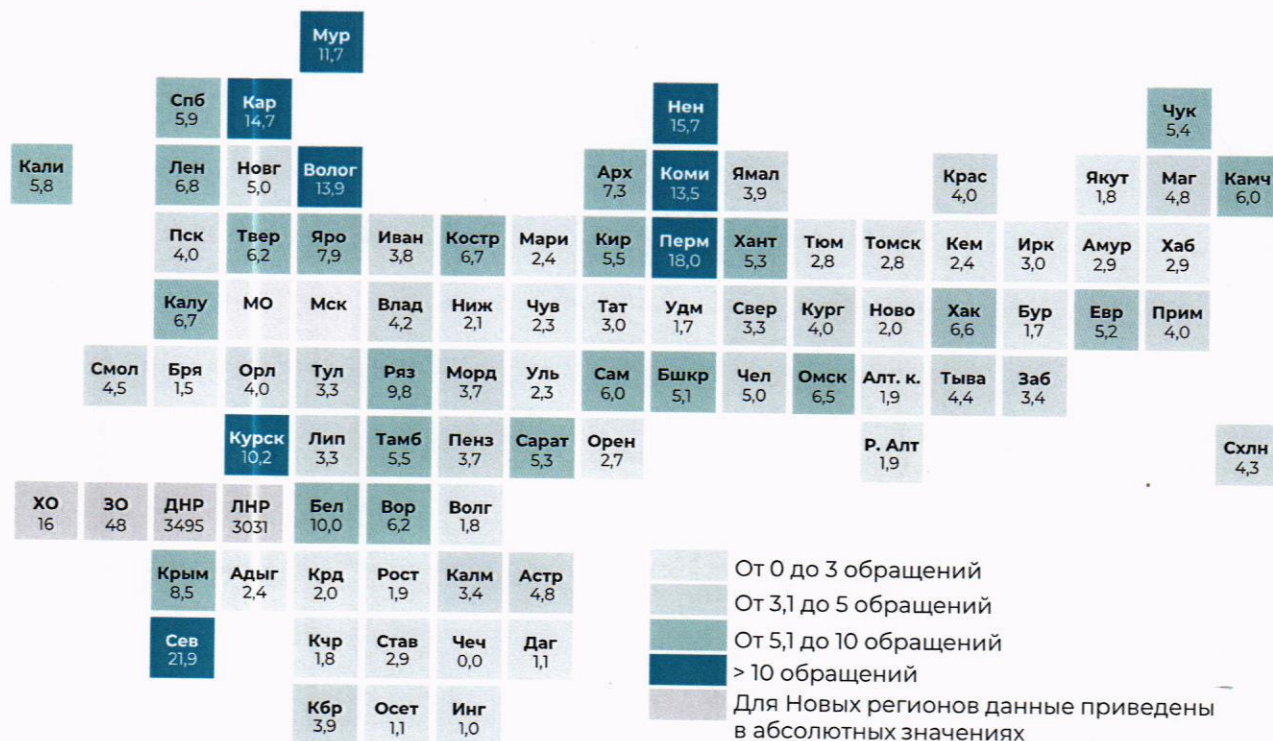
## ОТСУТСТВИЕ ВОДОСНАБЖЕНИЯ



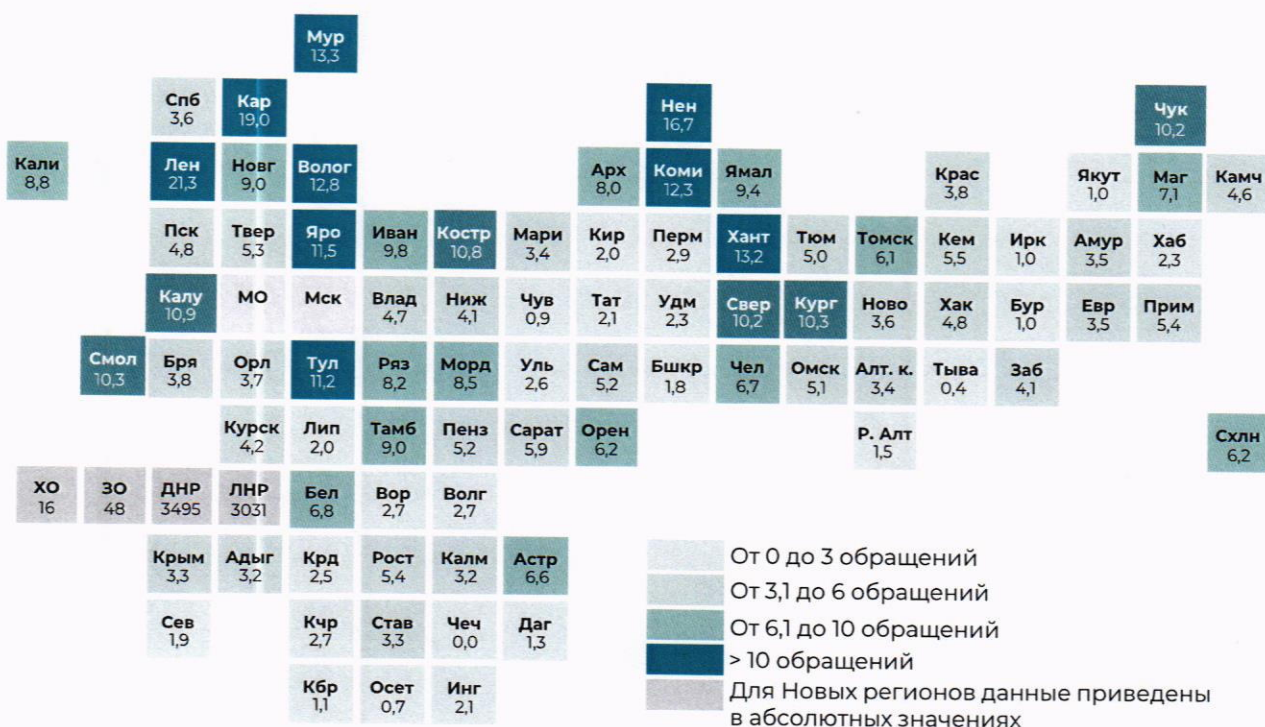


# ЧИСЛО ЖАЛОБ НА ПРОБЛЕМЫ ЖКХ НА 10 ТЫС. НАСЕЛЕНИЯ

## НАЧИСЛЕНИЕ ЗА ЖКУ



## ЖАЛОБЫ НА КАЧЕСТВО ВОДЫ





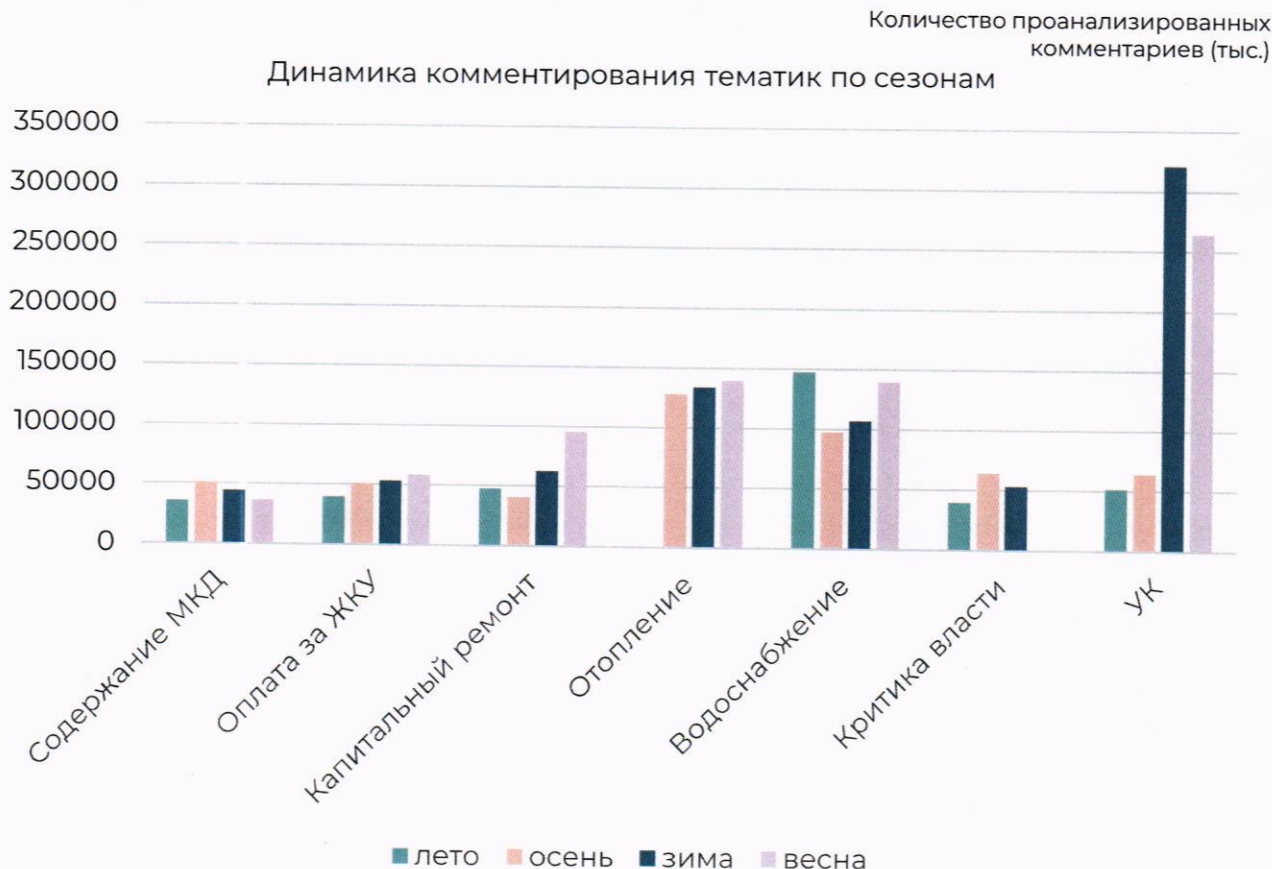
# АНАЛИЗ КОММЕНТАРИЙНЫХ ТРЕНДОВ ПО ТЕМЕ ЖКХ С УЧЕТОМ СЕЗОННОСТИ

Период анализа: 01.06.2023 – 31.05.2024



## КОММЕНТАРИЙНЫЕ ТРЕНДЫ ПО ТЕМЕ ЖКХ

Всего под публикациями по тематике ЖКХ в период с 01.06.2023 г. по 31.05.2024 г. пользователи оставили **6,69 млн комментариев**. Из них были проанализированы **2,5 млн комментариев**.



### ЛЕТНИЙ ПЕРИОД

**1,49 млн** комментариев выявлено

Период анализа: 01.06.2023 – 31.08.2023

Из них проанализировано 399 тыс.

#### 37% - Проблемы, связанные с водоснабжением

Значительная часть комментариев в летний период связана с отключением горячего водоснабжения. Пользователи интересуются сроками отключения ГВС, либо жалуются на задержки в подаче горячей воды. К теме также относятся обсуждения, связанные с альтернативными вариантами нагревания воды для бытовых нужд в период отключения ГВС (например, установка бойлеров). Также отмечены жалобы на качество воды и сообщения о прорывах в системе водоснабжения.

#### 13% - Обсуждение управляющих компаний

Пользователи обсуждают деятельность УК преимущественно в негативном ключе. Сообщения содержат жалобы на неудовлетворительное качество предоставляемых услуг, а также обвинения в коррупционной составляющей при предоставлении ЖКУ. Значительная часть комментариев связана с тем, что жители не могут решить проблемы из-за того, что не могут дозвониться до УК. Также отмечен кластер с рекомендациями пользователей при решении вопросов, связанных с УК (в частности, подавать жалобы на УК в Прокуратуру).



## **КОММЕНТАРИЙНЫЕ ТРЕНДЫ: ЛЕТНИЙ ПЕРИОД**

### **12% - Капитальный ремонт**

Тема содержит комментарии, связанные с различными аспектами капитального ремонта МКД, и включает в себя следующие кластеры:

- сообщения о необходимости капитального ремонта с указаниями на изношенную инфраструктуру и устаревшие конструкции;
- сообщения о длительном ожидании капремонта (отсюда указание на бессмысленность оплаты тарифов);
- негодование, касающееся высоких тарифов на капремонт;
- обсуждение подрядчиков, осуществляющих капремонт и качество их работ.

### **10% - Критика власти**

Кластер представляет собой критику представителей власти (губернаторов, глав муниципальных образований, региональных и местных депутатов) в контексте различных решений, связанных с ЖКХ. Аудитория считает, что власти не предпринимают никаких действий для решения проблем, пока кто-то не пострадает в результате аварии. Если же активные действия инициируются, то только непосредственно перед выборами: в этот период делается много обещаний, которые затем не выполняются или откладываются. В ряде комментариев присутствуют обвинения представителей власти в коррупции.

### **10% - Оплата за ЖКУ**

Тренд включает в себя:

- жалобы на завышенные тарифы за ЖКУ, которые не соответствуют качеству предоставляемых услуг;
- недовольство в связи с индексацией стоимости ЖКУ в июле;
- вопросы, касающиеся льгот и субсидий для отдельных категорий граждан;
- вопросы, связанные с порядком снятия показаний со счетчиков и оплаты ЖКУ;
- негативные комментарии в адрес должников или УК в связи с политикой распределения долгов между жильцами.

### **9% - Содержание МКД**

Комментарии из данного кластера содержат жалобы жильцов на неудовлетворительное содержание мест общего пользования в МКД: низкое качество или отсутствие уборки подъездов, лифтов, рекламу и объявления в подъездах, а также вредителей (крыс, насекомых).

### **7% - Проблема кадров в ЖКХ**

Аудитория связывает низкое качество предоставляемых услуг с кадровыми проблемами в сфере ЖКХ: в связи с низкими зарплатами коммунальное хозяйство испытывает дефицит кадров, в результате чего рабочие места занимают мигранты. Фиксируются негативные комментарии в адрес мигрантов.

### **2% - Переселение из аварийного жилья**

Тема включает вопросы жителей, касающиеся переселения из аварийных домов. Пользователи жалуются, что не могут дождаться переселения из аварийного жилья.



## КОММЕНТАРИЙНЫЕ ТРЕНДЫ: ОСЕННИЙ ПЕРИОД

Период анализа: 01.09.2023 – 30.11.2023

**1,3 млн** комментариев  
выявлено

Из них проанализировано 512 тыс.

### 25% - Критика УК, критика власти

Пользователи делятся опытом коммуникации с представителями УК, высказывают критику в их адрес, в адрес соответствующих ведомств и зачастую в адрес губернаторов. Граждане указывают на несоблюдение ими своих обязанностей относительно распределения средств и содержания территории МКД. Фиксируются комментарии с советами относительно полномочий УК и способов связи, что может говорить о недостаточности информации, предоставляемой управляющими компаниями.

### 25% - Проблемы, связанные с отоплением

Пользователи жалуются на отсутствие или нестабильность отопления в квартирах после наступления отопительного сезона, а также на возникающие аварийные ситуации, связанные с включением отопления в домах. Граждане отмечают неготовность коммунальных служб к отопительному сезону: несвоевременные ответы на жалобы, отсутствие мастеров и т.п.

### 19% - Проблемы, связанные с водоснабжением

Фиксируются жалобы на внеплановые отключения ГВС и ХВС, часто сопровождающие перебои с отоплением в начале отопительного сезона. Особый акцент пользователи делают на отсутствии подвоза питьевой воды в периоды отсутствия водоснабжения. Также комментаторы жалуются на качество и слабый напор подаваемой воды.

### 10% - Содержание МКД

Жалобы на неудовлетворительное состояние МКД: отмечают поломки крыш, лестничных перил и лифтов, а также наличие крыс и тараканов в подъездах и отсутствие регулярной уборки или ее низкое качество.

### 10% - Оплата ЖКУ

Недовольство высокими ценами на ЖКУ. Особый упор пользователи делают на сопоставлении качества предоставляемых услуг и их растущей стоимости. Фиксируются сообщения относительно показаний счетчиков и льгот. Встречается негатив относительно должников за коммунальные услуги.

### 8% - Капитальный ремонт

Активно обсуждается нарушение сроков реализации капитального ремонта. Жители жалуются на «пустые» обещания капремонта, которые не сбываются длительное время. Также отмечается неудовлетворительное качество капремонта, недобросовестность подрядчиков, регулярно растущие тарифы.

### 2% - Переселение из аварийного жилья

Пользователи возмущены аварийным состоянием жилья и несоблюдением сроков по переселению.

### 1% - Проблема кадров в ЖКХ

Высказывается недовольство качеством предоставляемых услуг в сфере ЖКХ, в первую очередь это связывается с заполнением рабочих мест мигрантами. Также граждане заявляют, что чувствуют себя небезопасно в связи с таким кадровым составом в отрасли.



## КОММЕНТАРИЙНЫЕ ТРЕНДЫ: ЗИМНИЙ ПЕРИОД

Период анализа: 01.12.2023 – 28.02.2024

**1,9 млн** комментариев  
выявлено

Из них проанализировано 893 тыс.

### 36% - Обсуждение и критика управляющих компаний

Пользователи оставляют жалобы на деятельность УК, отмечая низкое качество обслуживания, игнорирование обращений граждан, недобросовестное отношение к выполнению обязанностей. Фиксируются сообщения с указанием на проблемы со сменой УК, незаконные действия с их стороны. Также жители выражают недоверие относительно распределения средств в УК: высказываются предположения о коррупционной составляющей.

Фиксируются комментарии, в которых пользователи обсуждают различные вопросы, связанные с УК: их сменой, слиянием. Также имеют место сообщения с разъяснениями относительно заключения договоров с УК, юридических аспектов взаимодействия с УК, подачи судебных исков, рекомендациями по составлению заявок в УК, обращений в жилищную инспекцию и Прокуратуру.

### 15% - Проблемы, связанные с отоплением

Жалобы на отключение отопления в зимний период, длительное отсутствие тепла в квартирах при низких температурах воздуха на улице, медленные темпы ликвидации аварийных ситуаций. Фиксировались комментарии саркастического содержания вокруг аварийных ситуаций с отключением отопления (в частности, пользователи распространяли тезис о том, что вместо Европы замерзают жители российских городов).

Жители отмечают неудовлетворительное качество подготовки коммунальных служб к отопительному сезону, обращая внимание их бездействие в летний период.

### 12% - Проблемы, связанные с другими коммунальными услугами

Жалобы на отключение ГВС, ХВС, электроэнергии. Пользователи указывают, что в ряде случаев их отключение происходит регулярно. Фиксируются сообщения, где жители регионов жалуются на то, что отключение света создает серьезные проблемы в зимний период, поскольку от электричества зависит работа отопительных систем и обеспечение горячей водой. Также пользователи обращают внимание на неудовлетворительное качество подаваемой воды.

Тема включает в себя сообщения с указанием на частые аварии и проблемы с коммунальной инфраструктурой в целом (без указания на конкретные случаи), ее износ, некачественный ремонт, а также необходимость ее замены для предотвращения аварийных ситуаций в будущем. Отмечается, что из-за изношенности коммунального оборудования систематически происходят перебои в подаче воды и отопления, прорывы труб, протечки в коммуникациях.

### 8% - Проблемы, связанные с уборкой снега

Жалобы на отсутствие и неудовлетворительное качество уборки снега, бездействие со стороны УК и игнорирование заявок жителей. Отмечается, что в некоторых случаях снег не убирается в течение длительного времени, из-за чего жители домов вынуждены чистить его самостоятельно. Фиксируются сообщения, в которых предполагается, что снег не убирается из-за возросшей нагрузки на дворников вследствие снегопадов – отмечается критика пользователей, которые жалуются на отсутствие уборки снега.



## **КОММЕНТАРИЙНЫЕ ТРЕНДЫ: ЗИМНИЙ ПЕРИОД**

### **7% - Капитальный ремонт**

Как и в другие сезоны, пользователи отмечают длительное ожидание проведения капитального ремонта домов, его высокую стоимость и низкое качество.

### **6% - Оплата за ЖКУ**

Пользователи оставляют жалобы на повышение тарифов ЖКХ. Отмечается, что стоимость ЖКУ является завышенной относительно их качества, а также уровня заработных плат и пенсий. Фиксируются сообщения, в которых пользователи выражают непонимание механизма формирования стоимости работ, реализуемых УК. Пользователи критикуют подход к определению цен на услуги ЖКХ, при котором стоимость коммунального обслуживания определяется исходя из размера долга МКД перед поставщиком услуг.

### **6% - Критика УК, критика власти**

Фиксируется негатив в сторону представителей власти (а также руководства УК), отмечается, что они не обращают внимание на проблемы ЖКХ. В частности, фиксируются сообщения с обвинениями в адрес губернаторов относительно повышения тарифов ЖКХ, расселения аварийного жилья и других проблем. Фиксируются сообщения с критикой администраций, мэров городов в связи с неэффективностью мер по решению проблем в сфере ЖКХ. Пользователи призывают представителей власти более внимательно осуществлять контроль за деятельностью УК.

### **5% - Содержание МКД**

Пользователи сообщают о проблемах с содержанием МКД, обращая внимание на проблемы с неудовлетворительным состоянием подъездов, отсутствие уборки в них, затоплением подвальных помещений, распространением запаха канализации. Фиксируется ряд сообщений, где граждане жалуются на появление крыс в подвалах и призывают принять меры. Пользователями обсуждались проблемы с обслуживанием лифтов, их поломкой и необходимостью замены.

### **3% - Проблемы кадров ЖКХ**

Пользователи обращают внимание на проблему кадров в сфере ЖКХ. Граждане подчеркивают, что имеет место дефицит работников (дворников, водителей специальной техники, уборщиков). Фиксируются сообщения с указанием на небольшие заработные платы в сфере коммунального обслуживания, неудовлетворительные условия труда. В ряде комментариев подчеркиваются, что зачастую работники ЖКХ недобросовестно подходят к выполнению своих обязанностей.

### **2% - Переселение из аварийного жилья**

Граждане жалуются получение отказов в проведении капремонта, в т.ч. отмечают бездействие УК по данному вопросу, из-за чего, по мнению пользователей, состояние жилых домов ухудшается и становится аварийным. Также в отмечаются проблемы с признанием жилья аварийным, а также расселением домов, которым уже был присвоен такой статус. В некоторых комментариях граждане критикуют жителей ветхих домов за то, что они не следят за состоянием жилых помещений и самостоятельно доводят его до аварийного состояния.



## КОММЕНТАРИЙНЫЕ ТРЕНДЫ: ВЕСЕННИЙ ПЕРИОД

Период анализа: 01.03.2024 – 31.05.2024

**1,9 млн** комментариев  
выявлено

*Из них проанализировано 735 тыс.*

### **36% - Обсуждение управляющих компаний**

Преобладающее число комментариев связано с недовольством деятельностью УК. Пользователи утверждают, что часто не имеют возможности дозвониться до обслуживающей компании и отмечают, что оставленные ими комментарии с претензиями на официальных страницах в социальных сетях удаляются. Жильцы упрекают компании в халатности и бездействии, требуют увеличения проверок и намереваются писать обращения в прокуратуру. Отмечены рекомендации организовать ТСЖ вместо взаимодействия с текущими УК или произвести смену УК через голосование. Фиксируются вопросы об использовании средств, перечисляемых жильцами, ввиду того, что услуги оказываются некачественно.

### **19% - Проблемы, связанные с отоплением**

Жалобы фокусируются как вокруг преждевременного отключения, так и вокруг слишком сильной подачи отопления. Также комментаторов волнует оплата: указывается, что отключать отопление в начале месяца нецелесообразно ввиду того, что платеж будет считаться как за полный месяц. Встречаются вопросы о сроках отключения: где узнать информацию, куда обратиться с жалобами.

### **19% - Проблемы, связанные с водоснабжением**

Пользователи отмечают, что качество воды не удовлетворяет нормам: из кранов течет грязная и ржавая вода. Комментаторы отмечают, что сталкиваются с задержками в подаче воды, когда обещанная подача откладывается на неопределённый срок без уведомления об этом. Часть комментариев негативно описывает состояние труб, которые в будущем приводят к аварийным ситуациям и как следствие – отключению воды на продолжительный период.

### **13% - Капитальный ремонт**

Жалобы на плохое качество проведённых работ, утверждения, что при ремонте используются некачественные материалы, жалобы на недобросовестных подрядчиков. Отмечается несоблюдение установленных сроков работ. Отдельная критика направлена в сторону сбора взносов на ремонт, который, по их мнению, не выполняется в полном объеме, а деньги «уходят в карман» работников администрации и УК. Другая часть комментариев сосредоточена вокруг жалоб на отсутствие капитального ремонта в домах, которые приближаются к аварийному состоянию. Фиксируются жалобы вокруг слишком частого проведения косметического ремонта в местах общего пользования МКД, которое доставляет дискомфорт жильцам.

### **8% - Оплата ЖКУ**

Жалобы на постоянно растущие тарифы при том, что коммунальные услуги оказываются не в полном размере. Опасения по поводу увеличения платежа из-за должников: негатив как в сторону тех, кто уклоняется от уплаты, так и самой системы перерасчета при которой им нужно платить сверх своих начислений. Жалобы на отсутствие льгот для пенсионеров и многодетных семей. Вопросы связанные со счетчиками, перерасчетами и выплатой пени: пользователи узнают размер задолженности, консультируются по проверкам счетчиков.



## **КОММЕНТАРИЙНЫЕ ТРЕНДЫ: ВЕСЕННИЙ ПЕРИОД**

### **5% - Содержание МКД**

Пользователи утверждают, что в их домах преобладает антисанитария: подъезды постоянно находятся в грязном состоянии, а на первых этажах и в подвалах бегают крысы. Отдельно критикуют краску, которую используют при косметическом ремонте подъезда: комментаторы указывают на ее дешевизну и как следствие быстрый износ покрытия. Помимо самого качества недовольство вызывают и выбираемые для этих целей цвета: мрачные или желто-синие оттенки. Комментарии также содержат спектр жалоб на неработающие лифты и протекающие крыши домов.