

## МЕЖДУ СОЛИДАРНОСТЬЮ И ПРОТЕСТОМ

Мария Мацкевич  
Социологический институт РАН

Затянувшийся переход к рыночным отношениям в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) остается в современной России одной из наиболее острых социальных проблем.<sup>1</sup> Особую остроту придает этому сюжету намеченный на начало 2006 года переход на 100%-ную оплату услуг этой сферы. В середине октября Фонд «Общественное мнение» (ФОМ) провел свой очередной опрос, значительная часть которого была посвящена предстоящей реформе ЖКХ. В соответствии со стандартной технологией этой организации опрос проводился в 100 населенных пунктах 44 областей, краев и республик России. Получены интервью по месту жительства 1500 респондентов. Кроме того, дополнительно было опрошено 600 жителей Москвы. Данные этого опроса, как и всех предыдущих, вывешены на сайте<sup>2</sup>, и у нас есть возможность не только познакомиться с основными распределениями, но и проанализировать их в контексте некоторых других социологических наблюдений.

### Ждем перемен

Прежде всего, исследователи попросили каждого опрошиваемого оценить «работу жилищно-коммунальной службы, которая отвечает за обслуживание его дома» (табл. 1). Практически пятая часть (19%) опрошиваемых сочла эту работу «удовлетворительной» (не так уж мало), а 58%, то есть втрое большее количество, — «неудовлетворительной» (остальные затруднились с ответом). Поскольку с этим вопросом ФОМ обращается к россиянам не впервые, у нас есть возможность проследить за динамикой полученных оценок. Деятельность своих служб ЖКХ оценили на «удовлетворительно» 38% россиян, опрошенных в марте 1999 года. В феврале 2001 года численность таких оценок сократилась до 31%. В июле 2003 года стало 28%. В нынешнем октябре осталось 19%. Как видим, за прошедшие шесть лет количество удовлетворительных оценок сократилось ровно в два раза (с 38% до 19%). Количество неудовлетворительных оценок за этот период выросло с 39% до 58%. Убедительное свидетельство неуклонного развала отечественной системы жилищно-коммунального хозяйства.

Тенденцию общего ухудшения работы жилищно-коммунальных служб подтверждают и непосредственные впечатления опрошиваемых. Примерно в то же время, отвечая на вопрос ФОМа о том, как изменилось за последний год качество получаемых ими жилищно-коммунальных услуг, более половины — 56% — указали отсутствие каких-либо изменений за этот относительно короткий период (год). Положительную тенденцию отметили 9%, противоположную динамику — почти втрое больше (24%) россиян (остальные 11% затруднились с однозначным ответом на этот вопрос). Ответы полутысячи жителей Петербурга на вопрос (заданный весной 2004 года Агентством социальной информации), как изменилась за последнее время деятельность служб ЖКХ, фиксируют ту же тенденцию. Улучшение деятельности ЖКХ отметил каждый десятый — 10%, а ухудшение — более четверти — 26% петербуржцев. Остальные либо не заметили никаких изменений в их работе (60%), либо затруднились с ответом (4%). Как видим, при том, что жилищная ситуация в Петербурге имеет свою ярко выраженную специфику<sup>3</sup>, основные ее характеристики достаточно близки общероссийским.

В данных общероссийского исследования (см. таблицу 1), основывающегося на полторатысячной выборке, обращает на себя внимание, что женщины в своих оценках работы ЖКХ заметно строже представителей «сильной половины». У них на 17% положительных оценок работы ЖКХ приходится 60% отрицательных (преобладание негатива над позитивом в 3,5 раза), тогда как у мужчин это преобладание заметно меньше — «все» в 2,8 раза (56 к 20%). Зная традиционное для нас распределение семейных обязанностей (ролей), понять это нетрудно, как и то, что более молодые респонденты в своих оценках снисходительнее, чем представители старших поколений. У тех, кто моложе 35 лет, показатель преобладания негативных оценок равен 2,4 (53% к 22%); в возрасте между 36 и 54 годами — уже 3,2 (61 к 19%); а у тех, кто старше 55 лет, — 4,1 (62 к 15%). Способствует повышению толерантности оценок ЖКХ и образование. У тех, кто не имеет среднего образования, преобладание негативных оценок выражается показателем 4,1 (50 к 12%); у имеющих общее среднее образование — 3,5 (57 к 16%); у обладателей среднего специального — 3,2 (64 к 20%); у обладателей вузовских дипломов — 2,26 (59 к 26%). Весьма вероятно, что в приведенных выше различиях не последнюю роль играют субъективные особенности восприятия реальных обстоятельств. Но есть и более объективные. У жителей малых городов преобладание негативных оценок выражается показателем 4,1 (66 к 16%).

Таблица 1.  
Распределение ответов на вопрос  
«Как Вы оцениваете работу  
жилищно-коммунальной службы, которая  
отвечает за эксплуатацию Вашего дома?»

	удовлетворительно	не удовлетворительно	трудно сказать	доля группы в %
мужчины	20	56	23	48
женщины	17	60	23	52
18–35 лет	22	53	26	34
36–54 года	19	61	21	37
старше 55 лет	15	62	23	28
образование: ниже среднего	12	50	38	17
общее среднее	16	57	26	35
среднее специальное	20	64	16	32
высшее	26	59	15	17
села	10	41	49	27
малые города	16	66	18	38
большие города	18	68	14	18
мегаполисы	30	68	2	10
Москва	49	46	6	100
Доверяющие В. Путину	21	55	24	47
Не доверяющие ему	15	65	20	16
В целом	19	58	23	100

<sup>1</sup> Дилигенский Г. Пути российских реформ Президента В. Путина. — В сб.: 10 лет социологических наблюдений. — М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2003, с. 324–345; Гайдар Е. Т. Долгое время. Россия в мире: очерки экономической истории. — 2-е изд. М.: Дело, 2005; Дребенцов В. В. Почему России нужна реформа социальной политики. — В сб.: Актуальные экономические проблемы России / Под общей ред. Л. Э. Лимонова. — СПб.: ГУП МЦСЭИ «Леонтьевский центр», 2005. с. 35–51.

<sup>2</sup> <http://bd.fom.ru>

<sup>3</sup> Корнев Н. Р. Сегрегация по петербургски — поиски реальности. // Телескоп, 2004, №2 с. 38–43; Задолженность населения за жилье (социологический анализ) / Под ред. Н. Р. Корнева, СПб.: «Норма» 2000; Корнев Н. Р. Мониторинг доступности жилищной компенсации нуждающимся семьям в Санкт-Петербурге: многодетные семьи, май 1999 // Телескоп, 1999, № 4 с. 36.

То же соотношение — 4,1 (41 к 10%) и у сельских жителей. При этом практически половина (49%) сельских жителей, в силу отсутствия у них служб ЖКХ, уклонилась от ответа на соответствующий вопрос. У жителей больших городов этот показатель составил 3,8 (68 к 18%); у жителей мегаполисов — 2,26 (68 к 30%). А в оценках москвичей (опрошенных по специальной дополнительной выборке) отрицательных оценок и вовсе меньше, чем положительных (46 к 49%). Правда, этот «перекос» создают в основном мужчины. Женщины в своих оценках, как обычно, строже, и у них отрицательных оценок традиционно больше. Столь же «традиционна» и более высокая толерантность относительно более молодых москвичей. У тех, кто моложе 35 лет, положительные оценки преобладают над отрицательными. У тех, кто в возрасте между 36 и 54 годами, всего на одну десятую, но преобладают негативные (50 к 45% — 1,1); а у тех, кто старше 55 лет, это преобладание еще больше — 1,14 (49 к 43%). И все же, как бы ни было велико влияние субъективных составляющих приведенных выше оценок, базовое их значение определяется объективными характеристиками оцениваемого объекта — деятельностью служб ЖКХ. Напомним, что опрос проходил в середине октября, когда среднесуточная температура на большей части европейской части страны еще не успела актуализировать проблемы, связанные с работой отопительных систем, существенно влияющих на общее отношение к работам жилищно-коммунальных служб. Однако и эта оценка деятельности ЖКХ, полученная в относительно благоприятных для него условиях, свидетельствует о явном неблагополучии в этой давно ждущей реформирования сфере<sup>4</sup>.

#### Собственные проблемы важнее судьбы Президента

О решении правительства ввести с 1 января 2006 года 100%-ную оплату за услуги ЖКХ за два с небольшим месяца до этой даты в той или иной мере были информированы более чем две трети — 68% — россиян. В том числе, несколько больше трети (36%) знали об этом решении, и еще около трети (32%) слышали о нем что-то не очень определенное. Ничего не знали о нем лишь 29% (остальные 3% затруднились с ответом). Для сравнения: по данным ФОМа, о заявлении В.Путина не выставлять свою кандидатуру на третий президентский срок примерно в то же время ничего не слышали практически две пятых — 39% — россиян (знали о нем 32%, и еще 27% слышали об этом что-то не очень определенное).

О том, что информированность людей по тому или иному вопросу тесно связана с их собственными интересами, свидетельствует и то, что наименьшую осведомленность о предстоящем повышении услуг ЖКХ обнаружили сельские жители, подавляющее большинство которых этими услугами не пользуется. Среди них об этом знал лишь каждый пятый — 21%, тогда как у городских жителей этот показатель оказался практически вдвое выше: 39% у жителей малых городов, 41% у жителей больших городов и 42% у жителей мегаполисов (см. таблицу 2). Среди москвичей (опрошенных по специальной дополнительной выборке) аналогичную осведомленность обнаружили более половины — 53%. Об этом же свидетельствует и почти вдвое меньшая (по сравнению с представителями других возрастных групп) осведомленность наиболее молодых. Знали о предстоящем повышении тарифов ЖКХ 27% людей в возрасте между 18 и 35 годами; 39% в возрасте между 36 и 54 годами и 43% старше 55 лет. С другой стороны, ничего не слышали о нем 42% наиболее молодых россиян, значительная часть которых еще не име-

ет собственной жилплощади; 23% в возрасте между 36 и 54 годами и 22% старше 55 лет.

Таблица 2.

#### Информированность о решении правительства ввести с января 2006 года 100%-ную оплату за услуги ЖКХ

	зна- ют	что-то слышали	слышат впервые	трудно сказать	доля группы, в %
мужчины	37	31	29	4	48
женщины	35	33	30	2	52
18–35 лет	27	28	42	3	34
36–54 года	39	35	23	3	37
старше 55 лет	43	32	22	3	28
образо- вание ниже среднего	25	24	48	3	17
общее среднее	29	33	33	4	35
среднее специаль- ное	42	33	23	1	32
высшее	49	34	14	3	17
села	21	35	38	6	27
малые города	39	32	27	1	38
большие го- рода	41	28	28	2	18
мегаполисы	42	33	22	4	10
Москва	53	25	21	1	100
Доверя- ющие В. Путину	38	30	28	4	47
Не доверяю- щие ему	45	29	25	1	16
В целом	36	32	29	3	100

О значимости предстоящих изменений в сфере ЖКХ свидетельствует и то, что практически каждым трем из пяти (59%) опрошенных приходилось слышать разговоры окружающих на эту тему, то есть в той или иной мере участвовать в обсуждении этой «новости». Меньше других такие разговоры отмечают сельские жители. Среди них подобные разговоры приходилось слышать лишь 45%, тогда как среди городских жителей этот показатель оказался значительно больше: 64% — у жителей малых городов; 55% — у жителей больших городов и 71% — у жителей мегаполисов (в том числе у 65% москвичей). О возрастной специфике свидетельствуют и значительно более редкие обсуждения этого вопроса среди относительно более молодых людей (по сравнению с представителями других возрастных групп). Приходилось слышать обсуждения предстоящего повышения тарифов ЖКХ 46% людей в возрасте между 18 и 35 годами; 63% в возрасте между 36 и 54 годами и 65% старше 55 лет. Аналогичная закономерность прослеживается и на московской подвы-

4 Пчелинцев О. С. Проблемы жилищно-коммунальной реформы. — В сб.: Управление экономикой переходного периода. Выпуск 2. / Под ред. В. В. Макарова. — М., 1998; Гавра Д. П., Тишин Е. В. Жилищно-коммунальная реформа в общественном мнении петербуржцев // Телескоп, 1998, № 1 с. 5.

борке, где в обсуждении данного сюжета участвовали 50% людей в возрасте между 18 и 35 годами; 78% в возрасте между 36 и 54 годами и 72% старше 55 лет.

Участие в обсуждении введения оплаты в полном раз- мере тесно связано и с уровнем образования. Чем выше уровень образования, тем выше вероятность, что его обладатель участвовал в разговорах на эту тему (от 44% среди не имеющих среднего образования до 72% среди обладателей вузовских дипломов). В группе, где доход на одного члена семьи ниже полутора тысяч рублей в месяц, в дискуссиях по поводу предстоящего повышения тарифов принимали участие 54%; в группе с доходом от полутора до трех тысяч рублей на человека — 59%; а в группе с доходом выше трех тысяч рублей — 66%. Иначе говоря, в относительно более высокодоходных семьях предстоящее введение полной оплаты услуг ЖКХ обсуждается чаще, нежели в семьях с относительно более низким душевым доходом. Интересно, что, при практически равном уровне информированности, женщинам в обсуждении этой новости приходилось участвовать значительно больше (62%), чем мужчинам (53%), что лишний раз подтверждает сохраняющееся в отечественной практике распределение внутрисемейных ролей и сфер ответственности.

### **Путину верят, в предлагаемые реформы — нет**

Если уровень информированности наших соотечественников о решении правительства относительно предстоящего перехода на 100%-ную оплату ЖКХ обнаруживает определенную дифференциацию, то их отношение к этому решению практически однозначно негативное. Как свидетельствуют данные опроса, проведенного ФОМом в октябре 2005 года, подобную меру одобряет лишь один из двадцати пяти — 4%; тогда как подавляющее большинство — 88% — россияне не одобряют этого (остальные 8% затруднились однозначно определить свою позицию в этом вопросе). Естественно, что при таком доминировании негативного отношения к предлагаемой «новации», нельзя рассчитывать на ее поддержку хотя бы в какой-то отдельной социальной группе.

Не одобряют это решение 85% мужчин и 91% женщин; 82% людей в возрасте между 18 и 35 годами, 90% в возрасте между 36 и 54 годами и 94% старше 55 лет; 90% не имеющих среднего образования, 89% имеющих общее среднее образование; 87% — среднее специальное и 86% обладателей вузовских дипломов; 89% тех, чей доход на одного члена семьи ниже полутора тысяч рублей в месяц, 87% группы с доходом от полутора до трех тысяч рублей на человека и 91% в группе с доходом выше трех тысяч рублей; 83% сельских жителей, 91% жителей малых городов, 89% жителей больших городов и столько же — 89% — жителей мегаполисов (в том числе 87% москвичей); 93% не доверяющих В.Путину и 87% доверяющего ему большинства. Как видим, никакое социальное обстоятельство, в том числе и неизменно устойчивый рейтинг Президента, не в состоянии сколько-нибудь существенно понизить степень негативного отношения россиян к предстоящему нововведению. Во всех приведенных выше социальных группах количество поддерживающих эту меру остается исчезающе малым (относительно незначительные колебания численности не одобряющих вызваны вариацией количества затруднившихся однозначно определить свою позицию).

Об абсолютном доминировании отрицательного отношения к введению 100%-ной оплаты за услуги ЖКХ свидетельствуют не только показатели собственного отношения опрошенных, но и содержание дискуссий на эту тему в их кругу. Общее соотношение положительных и отрицательных высказываний о предстоящем введении полной оплаты услуг ЖКХ, которые опрошенным приходилось

слышать в разговорах окружающих — 58 к 1 (!!!). Это доминирование негатива еще более выразительно, чем соотношение одобряющих и не одобряющих рассматриваемое решение правительства. Понятно, что при таком абсолютном доминировании негативных настроений нельзя рассчитывать на поддержку задуманной реформы хотя бы в какой-то отдельной социальной группе. У мужчин это доминирование выражается соотношением 53 к 1; у женщин — 62 к 1; у людей в возрасте между 18 и 35 годами — 46 к 1; у тех, кто в возрасте между 36 и 54 годами — 63 к 0; а у тех, кто старше 55 лет — 65 к 0. У не имеющих среднего образования — 44 к 0; у имеющих общее среднее образование — 52 к 1; у имеющих среднее специальное — 65 к 1; у обладателей вузовских дипломов — 72 к 0. У тех, чей доход на одного члена семьи ниже полутора тысяч рублей в месяц — 54 к 0, в группе с доходом от полутора до трех тысяч рублей на человека — 59 к 0; в группе с доходом выше трех тысяч рублей — 65 к 1. У сельских жителей — 45 к 0; у жителей малых городов — 64 к 0; у жителей больших городов — 54 к 1; у жителей мегаполисов — 71 к 1 (в том числе у москвичей 65 к 0).

У тех, кто не доверяет российскому Президенту, это доминирование выражается соотношением 64 к 1, а у доверяющего ему большинства — 60 к 1. Воистину, — Путину верим, но в предлагаемые им реформы — нет.

### **Главная проблема**

Между тем, по данным опроса, проведенного ФОМом в том же октябре, тарифы на услуги ЖКХ вышли на первое место среди проблем, которые беспокоят сейчас людей, живущих в разных регионах России<sup>5</sup>. Оценивая проблемы своего региона, «высокие цены на жилищно-коммунальные услуги» в качестве наиболее беспокоящей и мешающей жить проблемы назвали почти половина — 46% жителей российских регионов (отвечая на поставленный вопрос, каждый респондент мог назвать до пяти проблем, которые ему представляются наиболее острыми для таких людей, как он сам). На этом фоне все остальные проблемы тревожат заметно меньшее число респондентов. Для сравнения: следующие по значимости проблемы «роста цен и инфляцию» назвали «всего» 36%; а проблему «нехватки денег на продукты питания» — 32%. Такие же 32% получила в оценках жителей российских регионов и проблема алкоголизма (которая беспокоит их заметно больше, чем проблема наркомании, которую назвали «только» 22% россиян). Далее следуют: «невозможность найти хорошую работу» — 28%; «бюрократия и произвол чиновников» — 27%; «высокие цены на медицинские услуги и лекарства» — 27%; «коррупция в региональной власти и правоохранительных органах» — 20%; «плохая социальная защита населения» — 19%; «безработица» — 19%; «преступность и криминальная обстановка» — 19%; «нехватка и дороговизна жилья» — 18%; «низкое качество медицинского обслуживания» — 18%; «недоступность и высокая стоимость образования» — 18%; «плохие дороги и бездорожье» — 16%; «работа жилищно-коммунального хозяйства» 14%; «экологические проблемы» — 8%; «задержка выплаты зарплат, пенсий, пособий» — 8%; «экономический спад и застой в экономике региона» — 5%; «проблемы, связанные с приезжими и мигрантами» — 4%. И, наконец, — «работа общественного транспорта» — 4%.

Как видим, несмотря на то, что оплата услуг ЖКХ в этом перечне лишь одна из целой серии, проблем, связанных с деньгами, она затрагивает значительно более широкий круг людей, чем любые другие. При этом круг этот более чем в десять раз шире круга людей, которых беспокоит работа общественного транспорта. Поскольку есть основания полагать, что наш общественный транспорт пока еще не столь совершенен, то остается лишь понять, что озна-

<sup>5</sup> <http://bd.fom.ru/report/whatsnew/tb054407>

чает такое соотношение степени озабоченности ценами на услуги ЖКХ и весьма далекой от безупречности работой общественного транспорта.

Острота проблемы предстоящего повышения цен на услуги ЖКХ не везде одинакова. В качестве наиболее острой ее назвали 30% сельских жителей, 50% жителей малых городов, 54% жителей больших городов и 60% жителей мегаполисов, исключая столичный. В Москве эта проблема беспокоит «все-го лишь» 36%, то есть, почти вдвое меньший круг людей, нежели в других мегаполисах.

Дифференцирована не только сама по себе степень проблемности цены услуг ЖКХ, но и иерархия проблем. Так, для москвичей проблема бюрократии и произвола чиновников заметно значимее, чем проблема стоимости жилищно-коммунальных услуг (42% против 36%). Последняя же находится примерно в том же ряду, что и проблема коррупции власти и правоохранительных органов; роста цен и инфляции, а также проблема алкоголизма (каждую из них назвали по 34% жителей столицы). Немного меньше — 31% — получила здесь и проблема наркомании. В отличие от москвичей, жители других мегаполисов, к которым относятся и петербуржцы, чаще всего в качестве главной называют все же проблему цен на услуги ЖКХ. Для каждого трех из пяти — 60% — она основная. Следующую по значимости проблему — произвола бюрократии — назвали заметно меньшее количество жителей мегаполисов — 37%. Столько же назвали и проблему инфляции.

У сельских жителей на первом месте «нехватка денег на продукты питания» — 48%. Далее: рост цен и инфляция (40%); невозможность найти хорошую работу — 40%; алкоголизм (39%); цена медицинских услуг (33%), и лишь за этим — проблема цены жилищно-коммунальных услуг (30%).

### Дело не только в деньгах

Конечно, трудно рассчитывать на то, что введение 100%-ной оплаты услуг ЖКХ вызовет всеобщий энтузиазм. Когда «новый» ВЦИОМ в сентябре этого года спросил: «Как переход на оплату жилищно-коммунальных услуг полностью за счет населения сказывается на положении Вашей семьи, и что Вы в этой связи предпринимаете?», — лишь 14% выбрали вариант «это не сказывается существенно на материальном положении нашей семьи, мы без особых усилий платим столько, сколько нужно». Две трети — 65% — присоединились к формулировке «это серьезная нагрузка на бюджет нашей семьи, но мы изыскиваем возможности и платим столько, сколько нужно». Для каждого десятого — 10% — «это серьезная нагрузка на бюджет нашей семьи, нам придется менять жилье на более скромное»; а еще 5% собираются отказаться платить (остальные 7% затруднились с ответом на этот непростой вопрос). Анонсируя эти данные на своем сайте (в пресс-выпуске №228), нынешние обладатели известного бренда утверждают: «переход на 100%-ную оплату ЖКХ ухудшит жизнь лишь (выделено нами. — М. М.) каждой десятой российской семье».

Неприятие предстоящего скачка цен вызвано не столько попыткой власти позимствовать у людей явно не лишние для них деньги, сколько убежденностью россиян в том, что взамен они опять ничего не получат. Как свидетельствуют данные ФОМовского опроса (см. табл. 3), в то, что «после введения 100%-ной оплаты за услуги ЖКХ жилищно-коммунальные службы будут работать лучше», верит лишь один из двадцати опрошенных, а подавляющее большинство — практически три четверти — полагает, что от этого «ничего не изменится». К тому же почти каждый десятый считает, что после этого деятельность служб ЖКХ еще и ухудшится. Ответы жителей Петербурга на аналогичный вопрос, заданный годом раньше Агентством социальной информации, распределились примерно так же. Верящих в то, что повышение квартплаты повлечет за собой улучшение работы служб ЖКХ, здесь еще меньше, чем в целом по стране — всего 4%; зато опасаящихся того, что эта мера приведет лишь к еще большему ухудшению деятельности ЖКХ, — 6%. При этом подавляющее большинство — 84% — петербуржцев полагает, что на качестве работы коммунальщиков это никак не скажет-

ся. Как видим, отношение к этому вопросу, в Петербурге от общероссийского в принципе не отличается.

Таблица 3

### Ответы на вопрос о наиболее вероятных изменениях в работе жилищно-коммунального хозяйства после введения 100%-ной оплаты услуг ЖКХ

	станет лучше	ничего не изменится	станет хуже	трудно сказать	доля группы в %
мужчины	7	69	11	14	48
женщины	4	75	7	15	52
18–35 лет	8	73	5	15	34
36–54 года	4	76	10	11	37
старше 55 лет	4	67	12	18	28
образование ниже среднего	4	66	7	23	17
общее среднее	4	71	8	16	35
среднее специальное	6	76	9	9	32
высшее	6	73	10	10	17
села	4	67	6	23	27
малые города	6	69	11	15	38
большие города	5	79	8	8	18
мегаполисы	4	79	8	9	10
Москва	7	81	6	6	100
Доверяющие В. Путину	7	71	8	14	47
Не доверяющие ему	3	70	14	13	16
В целом	5	72	9	14	100

Откуда столько неверия? Вспомним приведенную в начале статьи кривую оценок деятельности служб ЖКХ за последние шесть лет и мысленно сопоставим ее с кривой роста тарифов за тот же период. По-видимому, экстраполировать предыдущий опыт при прогнозировании будущего умеет подавляющее большинство во всех социальных группах. Во всяком случае, количество тех, кто верит в то, что после введения полной оплаты за услуги ЖКХ коммунальные службы станут работать лучше, оставаясь в большинстве случаев на уровне 5–6%, ни в одной из наблюдаемых групп не превышает 10%-ного порога. При этом численность тех, кто считает, что это повышение тарифов, в лучшем случае, ничего не изменит, никогда не опускается ниже 80%-ной отметки (14% опрошенных не смогли ответить на этот вопрос). Таковы общие рамки представлений россиян о перспективах изменения деятельности тех служб ЖКХ, услугами которых им приходится пользоваться.

Внутри же этих рамок мужчины привычно оптимистичнее и толерантнее — верящих в улучшение деятельности служб

ЖКХ после очередного повышения тарифов среди них 7%, тогда как среди женщин чуть ли не вдвое меньше — 4%. Но среди тех и других не верит в это каждые четверо из пяти. Молодые оптимистичнее представителей старших возрастных групп — численность верящих в улучшение работы ЖКХ среди тех, кому меньше 35 лет, достигает 8%, тогда как среди тех, кто переступил этот порог, таких оптимистов вдвое меньше — 4%. С другой стороны, с возрастом заметно растет численность ждущих от повышения тарифов лишь ухудшения работы служб ЖКХ. Привычно и то, что доверяющие нашему Президенту в позитивные последствия реформ, задуманных его правительством, верят больше, чем не доверяющие ему. Среди первых, которых сегодня большинство, численность ожидающих улучшения работы ЖКХ от повышения тарифов достигает 7%, тогда как среди вторых такие ожидания обнаруживаются лишь у 3%, зато ожидания ухудшения обнаруживают 14% этой группы. Но и среди тех, кто доверяет Президенту, ожидающих от намеченных преобразований ЖКХ лишь дальнейшего ухудшения его работы — 8%, что, хоть и ненамного, но все же больше, чем тех, кто надеется на позитивные последствия этих мероприятий.

### Бессилие ТВ

Не спасают положение и предлагаемые отечественными телеканалами версии «жизни после» введения 100%-ой оплаты услуг ЖКХ. По данным того же ФОМовского опроса, две трети (67%) россиян такие сюжеты просто не смотрят. Естественно, что наименьший интерес эти передачи вызывают у сельских жителей (всего 27% смотревших), но и у жителей малых городов интерес к ним ненамного больше (смотревших — 31%). Немного больше зрителей подобных сюжетов в больших городах (33%) и мегаполисах (36%). Из этого монотонного ряда заметно выделяются лишь москвичи, почти половина (48%) которых обнаружила знакомство с телесюжетами о предстоящем введении 100%-ной оплаты услуг ЖКХ.

Однако и среди видевших эти программы, тех, у кого они вызвали доверие, в 12 раз (!) меньше, чем тех, у кого эти сюжеты доверия не вызвали (2% к 24%). Количество тех, кто поверил телевизионным версиям скорого жилищно-коммунального благоденствия, в большинстве наблюдаемых групп, как правило, остается на уровне 1–2% от всех опрошенных (или 4–5% от числа смотревших подобные передачи), и ни в одной из них не поднимается выше 3% (7–8% от числа смотревших их). Подобные телепередачи не вызвали доверия у 69% смотревших их мужчин и 76% женщин. На первый взгляд, может показаться, что эти цифры противоречат устоявшимся представлениям о присущей женщинам более высокой суггестивности. Однако такое впечатление может возникнуть лишь в предположении, что опрашиваемые формируют свои представления о мире (и в частности, о положении в жилищно-коммунальном хозяйстве) только на основе информации, получаемой из телевизора. Естественно, реальная информационная база большинства людей много шире. В частности, мы уже приводили данные о том, что отрицательные высказывания о введении 100%-ной оплаты услуг ЖКХ женщинам приходилось слышать заметно чаще, чем мужчинам (62% против 53%). Корень «парадокса» — в исходных установках опрашиваемых. Напомним об относительно более высоком негативизме женщин, 91% которых не одобряет введение полной оплаты услуг ЖКХ, тогда как у мужчин этот показатель составляет «всего» 85%.

При этом молодые в тенденции «доверчивее» представителей старших возрастных групп. Численность не поверивших подобным телевизионным сюжетам среди тех, кому меньше 35 лет, достигает 68%, среди тех, кому от 36 до 54 лет, — 73%, а среди тех, кто старше 55 лет — уже 78%. Рост образования также способствует повышению скепсиса по отношению к телесюжетам, рекламирующим позитивные последствия предстоящего повышения тарифов ЖКХ. Они не вызвали доверия у 61% не имеющих среднего образования; у 73% имеющих об-

щее среднее образование и у 78% обладателей вузовских дипломов. Понятно, что у тех, кто не доверяет Президенту, не могут вызвать особого доверия и эти передачи — среди этого меньшинства им не доверяет 79%. Но и у доверяющих В.Путину подобные сюжеты особым пониманием не пользуются. Три четверти (74%) из них таким передачам не верит.

Напомним, что все эти тенденции просматривались и в данных о собственном отношении опрошенных россиян к предстоящему повышению тарифов на услуги ЖКХ, и в данных о содержании наблюдавшихся ими дискуссий на эту тему. Таким образом, можно заключить, что соответствующие телевизионные сюжеты на отношение людей к этому вопросу не оказывают практически никакого влияния. Иначе говоря, в этом случае всеильное телевидение оказалось бессильным.

### Предчувствие протеста

Имея за спиной протесты, вызванные январской монетизацией льгот, естественно предположить нечто подобное и в ответ на предстоящее повышение тарифов. Действительно, почти половина — 47% — опрошенных полагают, что в той местности, где они живут, в ответ на введение 100%-ной оплаты услуг ЖКХ, могут состояться массовые акции протеста. Считающих, что таких акций не будет, почти в полтора раза меньше — 35%.

Таблица 4

**Ответы на вопрос  
«Как Вы думаете, там, где Вы живете,  
могут или нет состояться массовые акции  
протеста в связи с введением 100%-ной  
оплаты за услуги ЖКХ?»**

	могут	не могут	трудно сказать	доля группы, в %
мужчины	47	38	15	48
женщины	48	33	19	52
18–35 лет	47	36	16	34
36–54 года	51	37	12	37
старше 55 лет	43	32	25	28
образование: ниже среднего	35	37	28	17
общее среднее	47	33	19	35
среднее специальное	53	34	13	32
высшее	49	42	9	17
села	21	61	18	27
малые города	50	29	21	38
большие города	70	19	11	18
мегаполисы	68	18	14	10
Москва	46	38	16	100
Доверяющие В. Путину	44	38	18	47
Не доверяющие ему	56	34	10	16
В целом	47	35	17	100

Как видно из таблицы 4, возможность таких протестов в своей местности допускает примерно пятая часть сельских жителей; ровно половина жителей малых городов и свыше двух третей жителей больших городов и мегаполисов. Соответственно, считают такие акции в своей местности невозможными три пятых сельских жителей, 29% жителей малых и 19% жителей больших городов, 18% жителей мегаполисов. Как видим, по мнению россиян, относительно защищены от предстоящих массовых протестных акций лишь сельские районы страны. При этом, в самом общем случае, чем крупнее городское поселение, тем вероятнее, по мнению его жителей, протесты. Из этой почти линейной зависимости протестного потенциала от степени урбанизации и численности населения явно выбивается Москва. Возможность массовых протестов в столице допускает «всего» 46% москвичей (что, хотя и в два раза больше, чем в сельской местности, но все же скромнее, чем у жителей малых городов). Не исключено, что эта «аномалия» связана с решением московских властей установить «потолок» стоимости услуг ЖКХ для жителей столицы в 10% от месячного дохода семьи, тогда как общероссийский стандарт равен 22%.

Острота предчувствия массовых акций связана не только с общими обстоятельствами места проживания, но и с собственными характеристиками респондента. Среди тех, чей душевой доход меньше полутора тысяч рублей, прогнозирующих массовые протесты всего 37%. Среди тех, у кого он находится в диапазоне между полутора и тремя тысячами рублей, — 49%; а среди тех, чей доход выше трех тысяч — 58%. (Три тысячи рублей или сто долларов на душу — такой доход заявили лишь около четверти — 24% опрошенных; у остальных и того меньше, в том числе у 23% он меньше полутора тысяч рублей в месяц). То есть чем выше семейный доход, тем сильнее предчувствие массовых протестных акций. Парадокс? Весьма вероятно, что наиболее обездоленные уже смирились со своим неблагополучием; а те, кто достиг относительного благополучия, сделали это не в последнюю очередь за счет собственной готовности к ответу на жизненные вызовы. Возможно и то, что в данном случае представители относительно высокодоходных групп прогнозируют протестные настроения тех, кто менее обеспечен. К тому же надо вспомнить, что наименьшие доходы имеют в нашей стране сельские жители, которых преобразования ЖКХ затрагивают в наименьшей мере.

Естественно, доверие к лицу, персонифицирующему вершину вертикали власти, не может не трансформироваться в соответствующую форму социального капитала<sup>6</sup>. Те, кто доверяет Президенту, возможность массовых протестных акций прогнозируют заметно реже, чем те, кто ему не доверяет: 44% против 56%. Однако исключаяющих возможность таких акций среди тех и других много меньше: 38% среди доверяющих В. Путину и 34% среди не доверяющих ему. Иначе говоря, доверие Президенту хотя и ослабляет предчувствие массовых протестов, однако не настолько, чтобы создать у большинства доверяющих ему уверенность в невозможности такого развития событий.

### «Жилкомхозные» протесты

#### понятнее «монетизационных»

Возможность протестных акций предсказывают не только «предчувствия» опрашиваемых, но и их собственное отношение к этим акциям. Акции протеста в связи с ростом цен на услуги ЖКХ осуждают лишь 11%, тогда как 58%, то есть в пять с лишним раз больше, россиян относятся к ним с одобрением. Кроме того, для 21% они безразличны, и 9% затруднились ответить на этот вопрос.

<sup>6</sup> Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию. Пер. с англ. — М.: «Изд-во АСТ», 2004.

Таблица 5

### Отношение к акциям протеста против роста цен на услуги ЖКХ

	одобряют	Безразличное отношение	не одобряют	трудно сказать	доля группы, в %
мужчины	58	24	10	8	48
женщины	59	19	12	10	52
18–35 лет	51	28	12	10	34
36–54 года	62	20	10	7	37
старше 55 лет	63	15	12	11	28
образование ниже среднего	50	25	13	12	17
общее среднее	59	21	10	10	35
среднее специальное	61	20	12	8	32
высшее	62	22	10	7	17
села	51	24	12	13	27
малые города	59	22	10	10	38
большие города	66	16	11	6	18
мегаполисы	60	23	14	3	10
Москва	63	18	13	5	100
Доверяющие В. Путину	57	21	13	9	47
Не доверяющие ему	70	16	9	5	16
В целом	58	21	11	9	100

Для сравнения: в самый разгар протестных акций, вызванных монетизацией льгот, в начале февраля 2005 г., их одобряли 52% опрошенных ФОМом; а количество осуждавших зимние протесты пенсионеров составляло тогда 15%. Остальные либо отнеслись к ним с безразличием — 26%; либо затруднились однозначно определить свое отношение — 7%. Как видим, сейчас безразличных к акциям против повышения тарифов ЖКХ заметно меньше, чем было зимой по отношению к «антимонетизационным» акциям. Соотношение одобряющих и осуждающих (не одобряющих) те или иные акции само по себе является достаточно выразительным показателем, интегрирующим лежащие в его основе отдельные показатели численности противостоящих в этом вопросе сторон. В феврале показатель поддержки протестных акций против монетизации льгот был равен 3,47 (52/15), а нынешний показатель поддержки акций протеста против 100%-ной оплаты услуг ЖКХ почти в полтора раза выше и достигает 5,3.

Как видно из таблицы 5, сейчас показатель поддержки акций, направленных против 100%-ной оплаты ЖКХ, в Москве несколько ниже общероссийского — 4,85 (63/13) против 5,3 (58,11), тогда как в феврале показатель поддержки антимонетизационных акций здесь был заметно выше аналогичного общероссийского — 5,4 (70/13) против 3,47 (52/15). Иначе говоря, если проблему монетизации льгот столица переживала острее, нежели вся страна, то сейчас проблема повышения цен на услуги ЖКХ Москву затронула несколько меньше, чем страну в целом. По-видимому, московским властям удалось

смягчить остроту восприятия предстоящего повышения жилищных тарифов для наиболее обездоленных групп.

О всеобщности поддержки возможных протестных акций свидетельствует то, что численность одобряющих их в большинстве наблюдаемых социальных групп находится на уровне 60% и нигде не опускается ниже 50%-ной отметки. Численность осуждающих их, как правило, находится на уровне 11–12%, и ни в одной из групп не превышает ее седьмой части (14%), или четверти от числа одобряющих. При этом вариация одобрения определяется не столько соответствующей степенью неодобрения, сколько вариацией численности тех, кто относится к этим акциям «безразлично». Наибольшее количество безразличных к акциям протеста против введения 100%-ной оплаты услуг ЖКХ — среди москвичей моложе 35 лет — 31%; наименьшее — среди столичных жителей старше 55 лет — 8%. В большинстве других социальных групп этот показатель находится в пределах от 20 до 24%.

С наименьшим одобрением относятся к этим протестам те, кому меньше 35 лет. Но и среди них абсолютное большинство — 51% — поддерживают их. Среди родившихся до 1970 года (кому сейчас больше 35 лет) одобряющих протестные акции еще больше — 62–63%. В Москве одобряют эти акции 54% тех, кому меньше 35 лет; 67% тех, кому между 36 и 54 годами; и 74% старше 55 лет. Способствует солидарности с протестующими и образование. Поддерживают протестные акции ровно половина — 50% — тех, кто не имеет среднего образования, от 59 до 62% имеющих его. Соотношение одобряющих и осуждающих протестные акции у тех, кто не имеет среднего образования, составляет 3,8 (50/23). У обладателей среднего специального образования — 5,2 (61/12); у обладателей общего среднего образования — 5,9 (59/10); а у обладателей высшего образования — 6,2 (62/10).

Особенно высокий уровень солидарности с массовыми протестными акциями демонстрируют те, кто не доверяет нынешнему Президенту. На 70% одобряющих тут приходится только 9% осуждающих их. Но и среди тех, кто доверяет В. Путину, солидарных с протестующими почти в пять раз больше, чем солидарных с властью, инициировавшей предстоящие реформу ЖКХ — 57 к 13%.

### Не только солидарность, но и личное участие

При таком уровне солидарности с протестующими (против введения 100%-ной оплаты ЖКХ) само участие человека в протестных акциях перестает быть аномальным. Это, в свою очередь, способствует возникновению соответствующих ценностно-нормативных полей, обладающих определенной степенью принудительности по отношению к сознанию и поведению людей. Само участие в протестных акциях в этой социальной атмосфере приобретает статус социально приемлемого<sup>7</sup>. Как свидетельствуют данные, полученные ФОМом в том же октябрьском опросе (таблица 6), многие россияне не только сочувствуют протестным акциям против полной оплаты услуг ЖКХ, но и готовы к личному участию в них. Если одна половина — 50% — опрошенных исключают какую либо возможность своего участия в подобных акциях; другая половина уже не столь категорична в этом вопросе. В том числе 13% затруднились однозначно ответить на вопрос о возможности своего личного участия в таких акциях, а свыше трети — 37% — вполне это допускают. Естественно, это еще не означает, что треть взрослых россиян (то есть порядка 30–35 миллионов человек) в январе-феврале будущего года выйдет на улицы. Однако, если так поступит хотя бы каждый десятый из числа допускающих для себя такую возможность (а это около трех миллионов), то получится примерно столько же, сколько было на улицах наших городов в августе 1991 года. Но даже если это допущение реализу-

ется в действиях одного из ста допустивших такую возможность (то есть около трехсот тысяч человек), то и это будет немало. Для сравнения скажем, что в упоминавшемся выше февральском опросе возможность своего личного участия в акциях, направленных против монетизации льгот, допускало 24%, то есть в полтора раза меньше, чем сейчас. И акции эти оказались самыми крупными из тех, что видела страна при нынешнем Президенте.

Таблица 6

### Возможность участия в акциях протеста против 100%-ной оплаты услуг ЖКХ

	допускают	не допускают	трудно сказать	доля группы в %
мужчины	36	50	14	48
женщины	37	50	13	52
18–35 лет	32	54	14	34
36–54 года	40	46	14	37
старше 55 лет	38	50	12	28
образование: ниже среднего	29	55	16	17
общее среднее	39	46	16	35
среднее специальное	39	50	11	32
высшее	36	54	10	17
села	30	54	16	27
малые города	41	43	16	38
большие города	44	48	8	18
мегаполисы	31	56	13	10
Москва	31	63	6	100
Доверяющие В. Путину	33	55	12	47
Не доверяющие ему	48	43	9	16
В целом	37	50	13	100

Если бы вероятность массовых акций определялась исключительно настроением населения, выраженным в ответах социологам, то можно было бы уверенно прогнозировать повторение ситуации в январе будущего года. Тем не менее, между возможностью и ее реализацией — «дистанция огромного размера». Некоторые сопутствующие факторы можно назвать уже сейчас. В начале монетизации чувство (причем весьма эмоциональное) депривации возникло одновременно у немого числа людей. Ситуация, когда пожилого человека не пускают, как было еще вчера, в транспорт бесплатно, возникала в больших городах ежедневно, т. е. было постоянное и зачастую связанное с унижением напоминание о том, чего именно пенсионеры оказались лишены. Кроме того, с начислением компенсаций и даже прежних пенсий, как это постоянно бывает в нашем государстве при любых преобразованиях, возникла неразбериха. Со всеми проблемами льготники шли в собес, где, в бесконечных нервных очередях «обменивались» не только негативными эмоциями, но и идеями о возможностях протеста, и информацией о намечаемых пикетах и митингах. До тех пор, пока эти об-

<sup>7</sup> См.: Максимов Б. И. Рефлексии социолога на проявления быстротекущей жизни // Телескоп, 2005, №5, с. 38–43.

стоятельства провоцировали продолжение и усиление напряженности, митинги зарождались практически сами собой, фактически (особенно поначалу) — без участия каких-либо политических партий, движений, лидеров.

Теперь сравним это с ситуацией, когда в почтовый ящик бросают квитанцию на оплату услуг ЖКХ. Неразберихи особой не предвидится — все услуги те же, но дороже. Новая ли это ситуация? За прошедший год во многих регионах тарифы выросли без всяких решений федерального правительства иногда в разы! Были ли массовые протесты — за исключением Воронежа, где протесты были хорошо организованы и были связаны скорее с внутререгиональным конфликтом между различными ветвями местной власти, а рост тарифов был больше поводом, чем причиной? Кроме того, во многих регионах уже давно платят если не 100% (таких мест пока относительно немного), то 80–90%, т. е. общее повышение квартплаты будет не большим, чем уже случалось, причем неоднократно, на протяжении предыдущих лет. Нужно помнить еще и о том, что если сейчас нельзя проехать в автобусе, не заплатив, то не платить по квитанциям, брошенным в почтовый ящик, пока еще можно. С этим начинают бороться местные власти, где-то весьма радикальными методами, но такой выход существует, и не такое уж малое количество людей к нему прибегает. Отмечено, что практически во всех регионах с увеличением тарифов вплоть до последнего времени росла и задолженность населения.

Еще одно отличие от ситуации с введением монетизации — нет тех мест, где могли бы собираться недовольные и испытывающие лишения от введения новых расценок. Конечно, все об этом говорят, и опросы это подтверждают. Но говорят на «кухнях», в крайнем случае — на рабочих местах. Такие обсуждения скорее разряжают ситуацию, снимают напряжение, чем вызывают желание «выйти на площадь».

Иначе говоря, важны не сами по себе проценты оплаты услуг ЖКХ. Важно то, насколько новая квитанция, пришедшая в конце января, будет отличаться от такой же, полученной в конце декабря.

К тому же, можно предположить, что ситуация будет очень дифференцирована по регионам. Как известно, по федеральному закону, предельная доля затрат на ЖКХ в доходах семьи не должна превышать 22%, остальное доплачивает государство. Регионы могут устанавливать собственные пределы, но не выше 22%. Кто-то этим правом воспользовался, например, в «богатой» Москве предельный уровень затрат на ЖКХ установлен в 10%. С другой стороны, не самый бедный Петербург в большей степени придерживается «федеральных рекомендаций». Есть даже такие регионы, которые, в нарушение законов, устанавливают и более высокую планку. Иначе говоря, где-то найдут средства и помогут наименее обеспеченным, как это уже происходило при монетизации, когда срочно были

изысканы средства не только на федеральном, но и на местном уровне, а где-то население останется один на один с проблемой, по крайней мере на первых порах.

Можно вспомнить, что в Москве, где еще при введении монетизации была отработана система компенсации местным жителям, протестовали жители области, которые поначалу не могли ими пользоваться.

Иначе говоря, между готовностью к участию в массовых акциях протеста, выраженной вербально, и реальным поведением стоит ряд опосредующих факторов, многие из которых носят субъективный характер.

О широте готовности к участию в протестных акциях против повышения тарифов свидетельствует то, что численность допускающих свое личное участие в них в большинстве наблюдаемых социальных групп, как правило, находится на уровне 35–40%, и лишь в одной из них опускается ниже 25%-ной отметки. В то же время, численность категорически отвергающих для себя такое участие в большинстве наблюдаемых социальных групп, как правило, не превышает 60% и лишь в одной из них достигает 70%.

Если на уровне сознания массовые протестные акции в наибольшей мере поддерживают самые пожилые, то на поведенческом уровне максимальный протестный потенциал обнаруживают люди в возрасте между 36 и 54 годами, 40% которых допускают свое личное участие в массовых протестах. Среди наиболее пожилых (старше 55 лет) — 38%; а среди самых молодых (младше 35 лет) — 32%. Среди москвичей (опрошенных по специальной дополнительной выборке) личное участие в протестных акциях допускает для себя четверть наиболее молодых; треть наиболее пожилых и 38% тех, кто находится в возрасте между 35 и 54 годами. Аналогичная тенденция обнаруживалась и в исследованиях старого ВЦИОМа во второй половине 90-х годов<sup>8</sup>. Похожая инверсия обнаруживается и в гендерной специфике. Как было показано выше, на уровне сознания, женщины настроены по отношению к планируемым изменениям в ЖКХ буквально по всем показателям заметно жестче и непримиримее мужчин. При этом в московской выборке личное участие в протестных акциях допускает для себя 28% женщин и 34% мужчин.

Готовность к личному участию в протестных акциях обнаруживает почти каждый второй — 48% — из тех 16% россиян, которые высказывают недоверие Президенту. Однако и среди доверяющего ему большинства (в числе которого почти половина — 47% — россиян) готовность к личному участию в протестных акциях обнаруживает каждый третий — 33%. Для сравнения: возможность своего личного участия в акциях, направленных против монетизации льгот, в начале года допускал лишь каждый пятый — 21% из доверяющего Президенту большинства и 34% из не доверяющих ему меньшинства россиян.

<sup>8</sup> **Левада Ю. А.** Массовый протест: потенциал и пределы. — В сб.: От мнений к пониманию. Социологические очерки 1993–2000. М.: Московская школа политических исследований. 2000. с. 146.