

Результати кількісного дослідження громадської думки в рамках проекту USAID “Ініціатива з протидії корупції та підвищення фіскальної прозорості в енергетичному секторі в Україні (Прозора енергетика)”

Інна Волосевич

Керівниця відділу соціальних та політичних досліджень

Inna.Volosevych@gfk.com

Анастасія Шуренкова

Старша дослідниця відділу галузевих та стратегічних досліджень

Anastasiya.Shurenkova@gfk.com

Андрій Кравченко

Дослідник відділу соціальних та політичних досліджень

Andrii.Kravchenko@gfk.com

ЗМІСТ

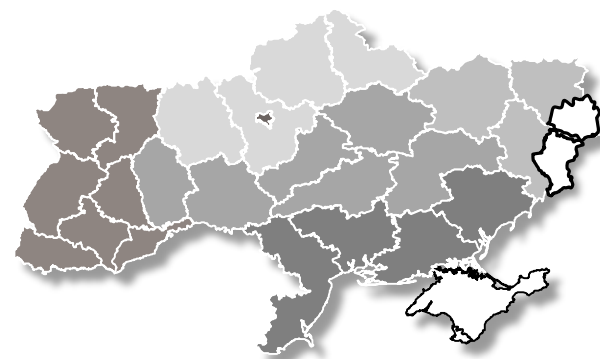
МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	3
ВИСНОВКИ.....	5
ПОІНФОРМОВАНІСТЬ НАСЕЛЕННЯ СТОСОВНО ЕНЕРГЕТИКИ.....	11
УЯВЛЕННЯ НАСЕЛЕННЯ ПРО КОРУПЦІЮ В ЕНЕРГЕТИЦІ.....	51
ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ПОСЛУГАМИ ЕНЕРГОПОСТАЧАННЯ.....	76
БАЖАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ОТРИМУВАТИ ДОДАТКОВУ ІНФОРМАЦІЮ ЗІ СФЕРИ ЕНЕРГЕТИКИ.....	107

Методологія

- Терміни проведення Польовий етап тривав з 9 червня по 5 липня 2018 року
- Тривалість інтерв'ю 20 хвилин
- Вибірка 3856 осіб віком від 18 років. Загальна вибірка репрезентативна дорослому населенню за статтю, віком, областю та розміром населеного пункту за даними Державної служби статистики України станом на 1.01.2017.
- Географія Усі регіони України, окрім Автономної Республіки Крим та територій Донецької та Луганської областей, які не контролюються урядом України.
- Метод дослідження Особисті інтерв'ю вдома у респондента на паперовій анкеті (PAPI)

Максимально можлива похибка вибірки складає 1,6%.

Сума відсотків альтернатив може не дорівнювати 100% через округлення



Склад макрорегіонів



Висновки

Поінформованість населення стосовно енергетики



- Половина українців декларують обізнаність на загальному рівні (без подробиць) стосовно такої сфери як енергетика. Лише 12% зазначають, що вони повністю поінформовані, а третина респондентів, що недостатньо поінформовані. Найменш поінформованою віковою категорією є молодь 18-24 років.
- Лише 17% українців не цікавить інформація про формування тарифів, а 26% - інформація щодо корупції в енергетичній сфері. Щодо молоді віком від 18 до 24 років, то 34% не цікавить інформація, яка стосується формування тарифів, а 42% нецікава інформація щодо корупції в енергетичній сфері.
- 2/3 українців, які цікавляться інформацією про енергопостачання, роблять це задля розуміння процесу тарифоутворення, 52% хочуть дізнатися як економити на оплаті рахунків, а 51% - хочуть бути впевнені в справедливих тарифах.
- 61% використовують, або хотіли б використовувати інформацію про енергопостачання для прийняття практичних рішень щодо власного споживання енергоресурсів, а 40% просто для інформації.
- Основним джерелом інформації про події, які стосуються виробництва та постачання електроенергії, газу та тепла, є українське загальнонаціональне телебачення – майже 80% українців отримують інформацію з відти. 60% і 58% отримують інформацію з платіжних документів, рахунків від постачальників, та від родичів, друзів, сусідів, колег по роботі відповідно. Третина українців використовують для цього також Інтернет та місцеві ЗМІ.

- В уяві українців всі сфери енергетики корумповані приблизно однаково: половина українців вважає, що найбільша корупція існує на ринку постачання газу; 48% — що на ринку збуту і продажу нафти і нафтопродуктів; 46% — що на ринку постачання електроенергії і 45% — що на ринку постачання і споживання вугілля.
- 79% українців вважають, що завищені та необґрунтовані ціни та тарифи – це прояв корупції у сфері енергетики, а 45% вважають таким проявом низьку якість самих товарів чи послуг (газу, електроенергії тощо).
- 47% українців вважають корупцію у сфері енергетики однією з найбільших проблем у суспільстві і державі, а 19% - найбільшою проблемою.
- 69% українців пам'ятають скандали з газовими контрактами Тимошенко. Ще 40% називають скандал із «вишками Бойка», по 33% - чули або знають про скандал із офшорами та схемами Одеського припортового заводу. 30% знають або чули про скандал зі схемою «Роттердам+». 50% молоді віком 18-24 роки чули про «газові контракти Тимошенко».
- 60% українців скоріше готові або повністю готові брати участь в обговоренні з друзями та знайомими, як онлайн так і офлайн про факти корупції, або непрозорого формування тарифів. 44% готові ініціювати таке обговорення.

- 80% українців зазначили, що їм бракує інформації про те, як відбувається використання коштів, які держава отримує через енергосектор. 75% відзначили, що їм бракує інформації про власників компаній, а 74% - про відновлювані джерела енергії.
- 41% українців декларують, що інформація про роботу енергетичних компаній є частково зрозумілою, і лише окремі питання потребують роз'яснення. 33% зазначили, що у цій інформації розбираються лише спеціалісти, а 17% - що взагалі немає доступної інформації.
- Три чверті українців вважають важливим мати доступ до більш детальної інформації про те, з чого складаються тарифи на газ, електроенергію та теплопостачання.

- 37% українців, що користуються послугою газопостачання, оцінюють якість отриманих послуг як добру, а 36% — як задовільну. Половина повторно обрала б свого постачальника газу; 25% готові змінили постачальника, решта не може відповісти на таке запитання. 58% українських користувачів газопостачання не отримували за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника газу.
- 90% користувачів газопостачання не скаржилися за останній рік на неякісні послуги, а серед тих, хто скаржився, більше половини (56%) відзначили, що їх проблема не була вирішена.
- Майже 100% українців отримують послугу електропостачання. 52% українців, що користуються послугою електропостачання, оцінюють якість отриманих послуг як добру, а 25% — як задовільну. 61% повторно обрали би цього постачальника електроенергії знову, а 20% — готові змінити постачальника.
- 55% українських користувачів електропостачання не отримували за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника електрики.
- 90% користувачів електропостачання не скаржилися за останній рік на неякісні послуги, а серед тих, хто скаржився, більше половини (54%) відзначили, що їх проблема була вирішена.
- 48% українців отримують послугу централізованого теплопостачання. 33% серед тих, хто користуються послугою централізованого теплопостачання, оцінюють якість отриманих послуг як добру, а 31% — як задовільну. 44% повторно обрали би цього постачальника централізованого теплопостачання знову, а 36% - змінили б постачальника.
- 51% українських користувачів централізованого теплопостачання не отримували за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника.
- 80% користувачів централізованого теплопостачання не скаржилися за останній рік на неякісні послуги, а серед тих, хто скаржився, переважна частина (70%) відзначили, що їх проблема не була вирішена.

Бажання отримувати додаткову інформацію зі сфери енергетики



- 55% українців хотіли б отримувати інформацію про роботу постачальників газу, електроенергії та тепла через платіжні документи від компаній-постачальників. Люди віком від 55 і старше найменше хотіли б отримувати таку інформацію через Інтернет та інформаційні стенди компаній-постачальників.
- 85% українців не готові нічого доплачувати до платіжки задля більш якісного інформування, і лише 7% готові доплачувати не більше 2%.
- Для 60% українців критерій якісного інформування може стати вирішальним при виборі постачальника, за умови однаковості критеріїв ціни та обслуговування.
- Жінки відповідають за оплату рахунків майже у половині домогосподарств країни (46%). Обов'язки оплати між чоловіком та жінкою чергуються у 11% домогосподарств.
- 77% українців зазначають, що вони дуже або достатньо активно намагаються економити енергоресурси. 40% опитаних або вже оформили субсидію, або знаходяться у процесі її оформлення, ще 28% готові це зробити, а 24% не готові оформлювати субсидію.
- Третина українців повністю поінформовані щодо порядку оформлення субсидій, ще 43% дещо поінформовані. Лише 14% молоді віком 18-24 роки вважають, що мають всю необхідну інформацію щодо порядку оформлення субсидій.
- Абсолютна більшість українців однаково довіряють експертам-жінкам та експертам чоловікам: повністю, або скоріше довіряють експерта-жінкам 51% українців, експертам-чоловікам – 50%.

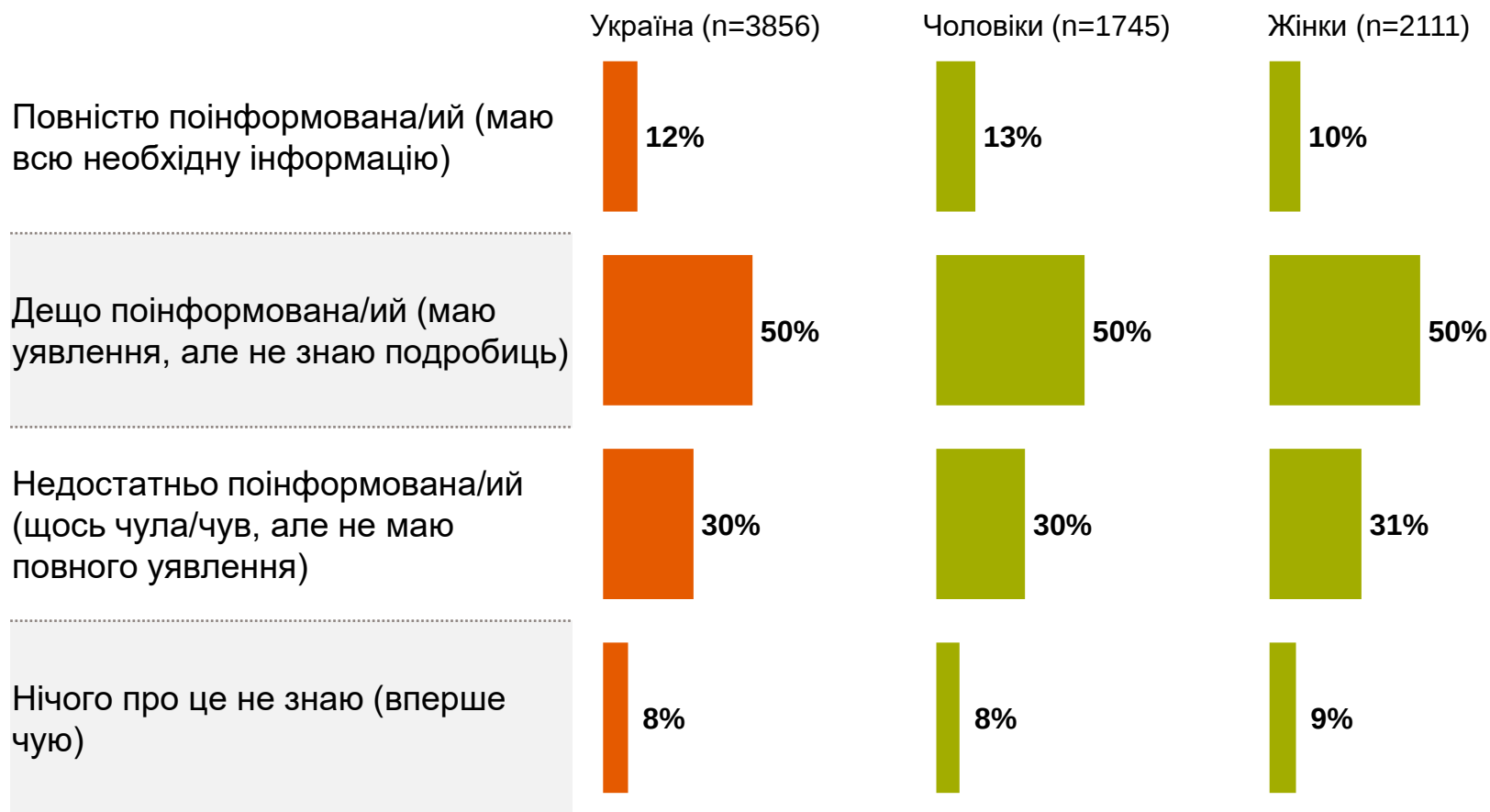
Поінформованість населення стосовно енергетики

Поінформованість про енергетику

Половина українців мають загальні уявлення (без подробиць) стосовно такої сфери, як енергетика. Лише 12% зазначають, що вони повністю поінформовані, а третина респондентів, що недостатньо поінформовані



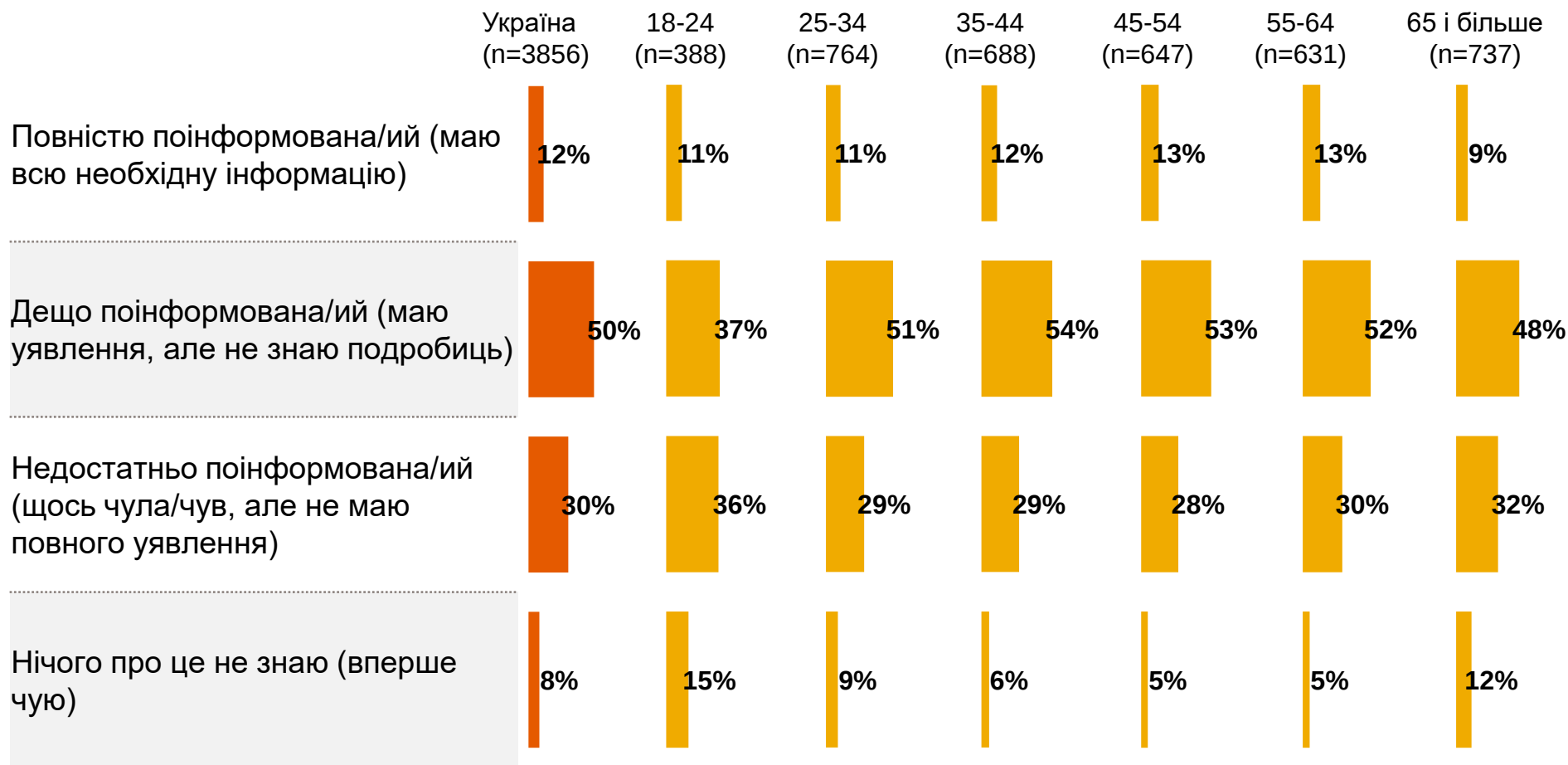
Наскільки Ви поінформовані про таку галузь економіки України як енергетика? (розподіл за статтю)



Найменш поінформованою віковою категорією є молодь 18-24 років.



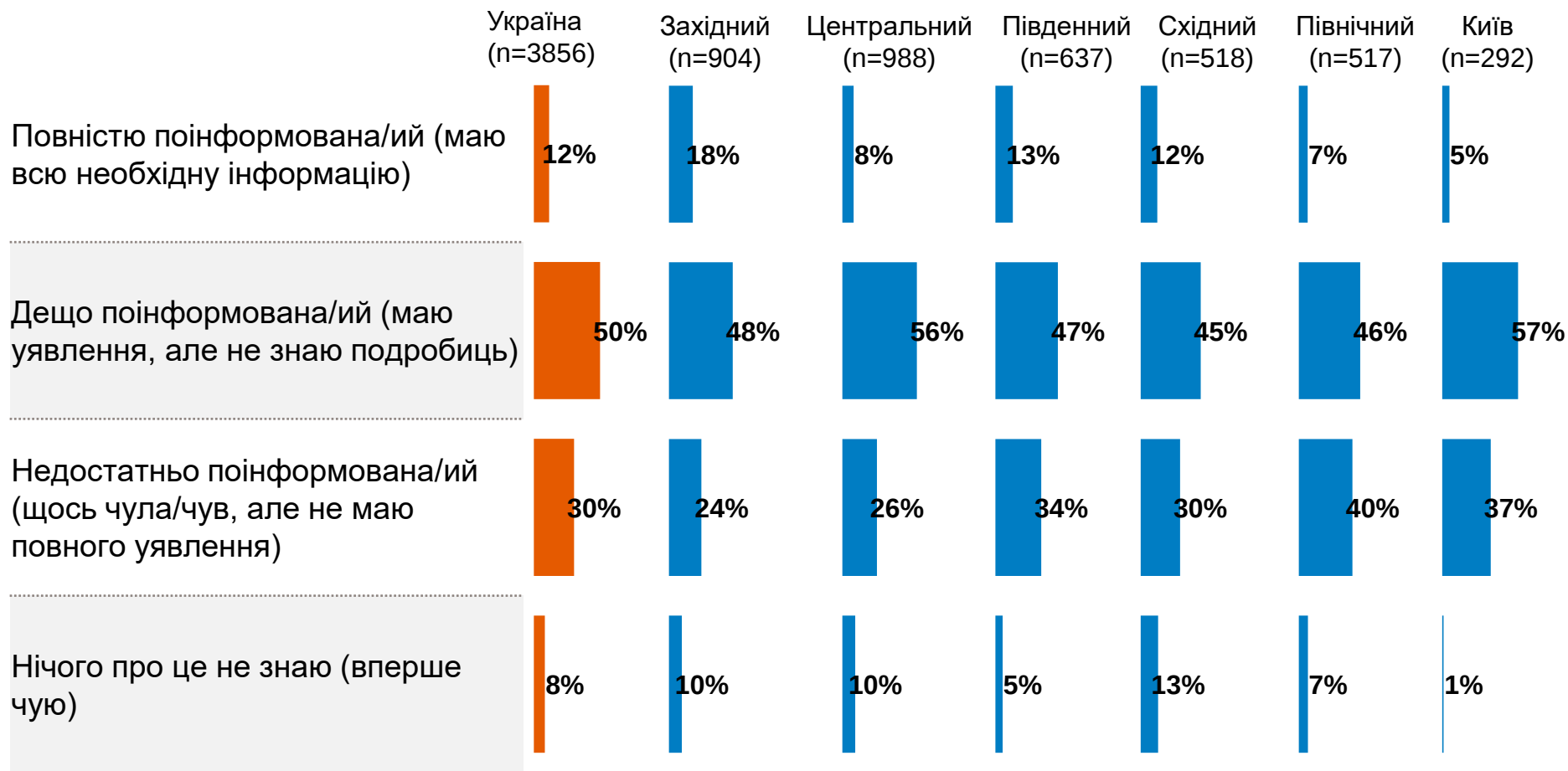
Наскільки Ви поінформовані про таку галузь економіки України як енергетика? (розподіл за віком)



Жителі Північного регіону вважають себе найменш поінформованими щодо сфери енергетики.



Наскільки Ви поінформовані про таку галузь економіки України як енергетика? (розподіл за регіоном)

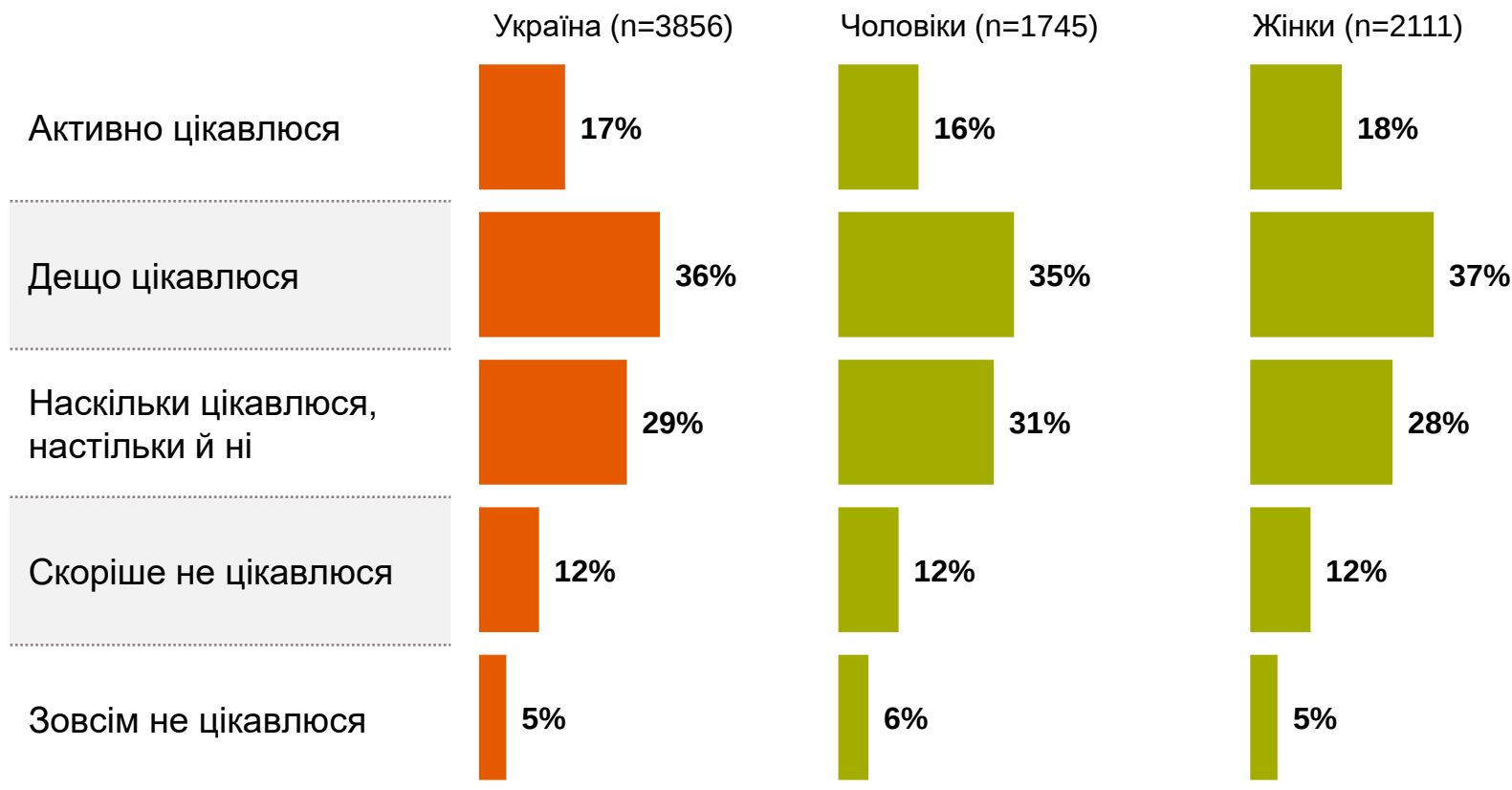


Зацікавленість у інформації про формування тарифів

Лише 17% респондентів не цікавить інформація про формування тарифів



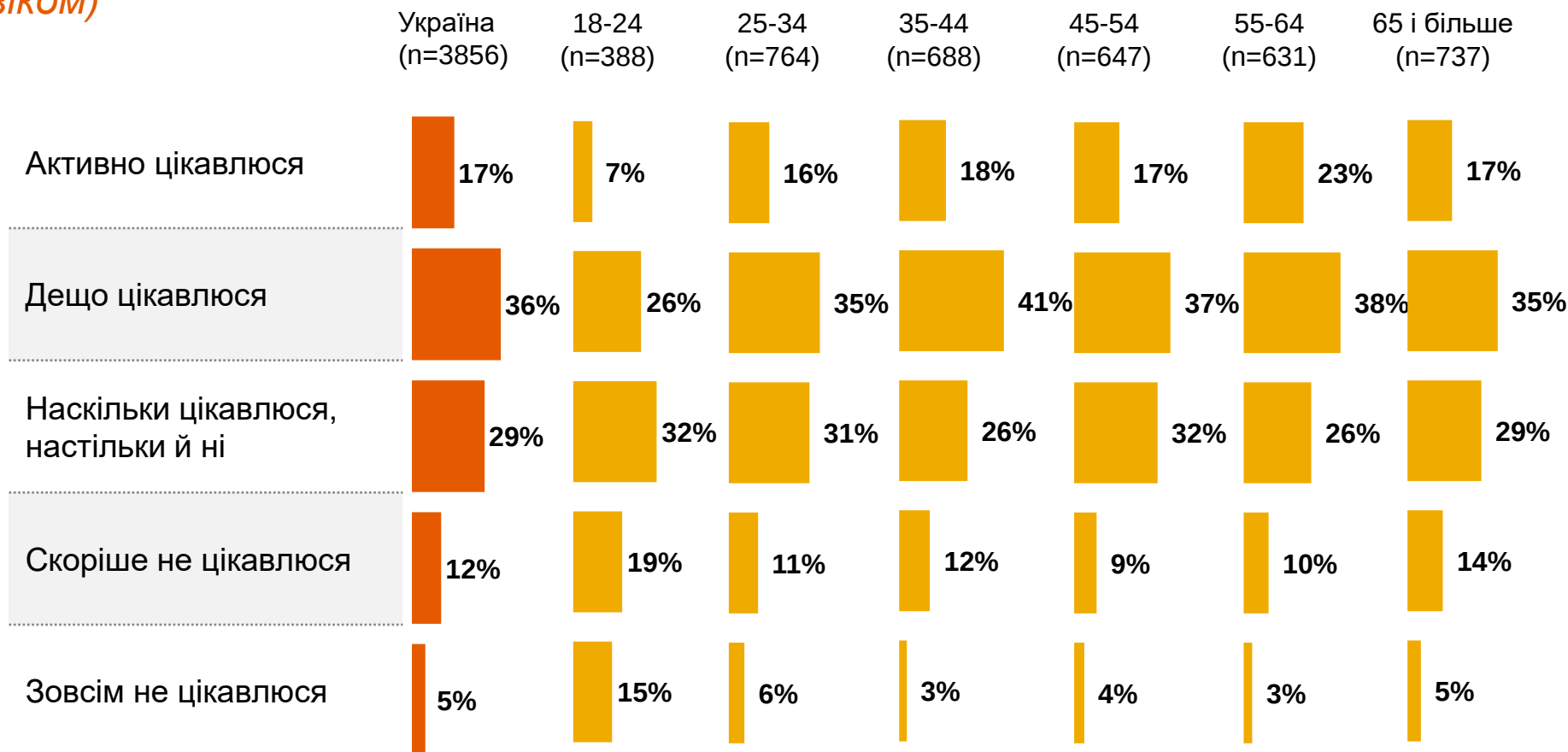
Наскільки Вам цікава інформація про формування тарифів? (розподіл за статтю)



34% молоді віком від 18 до 24 років не цікавить інформація, яка стосується формування тарифів



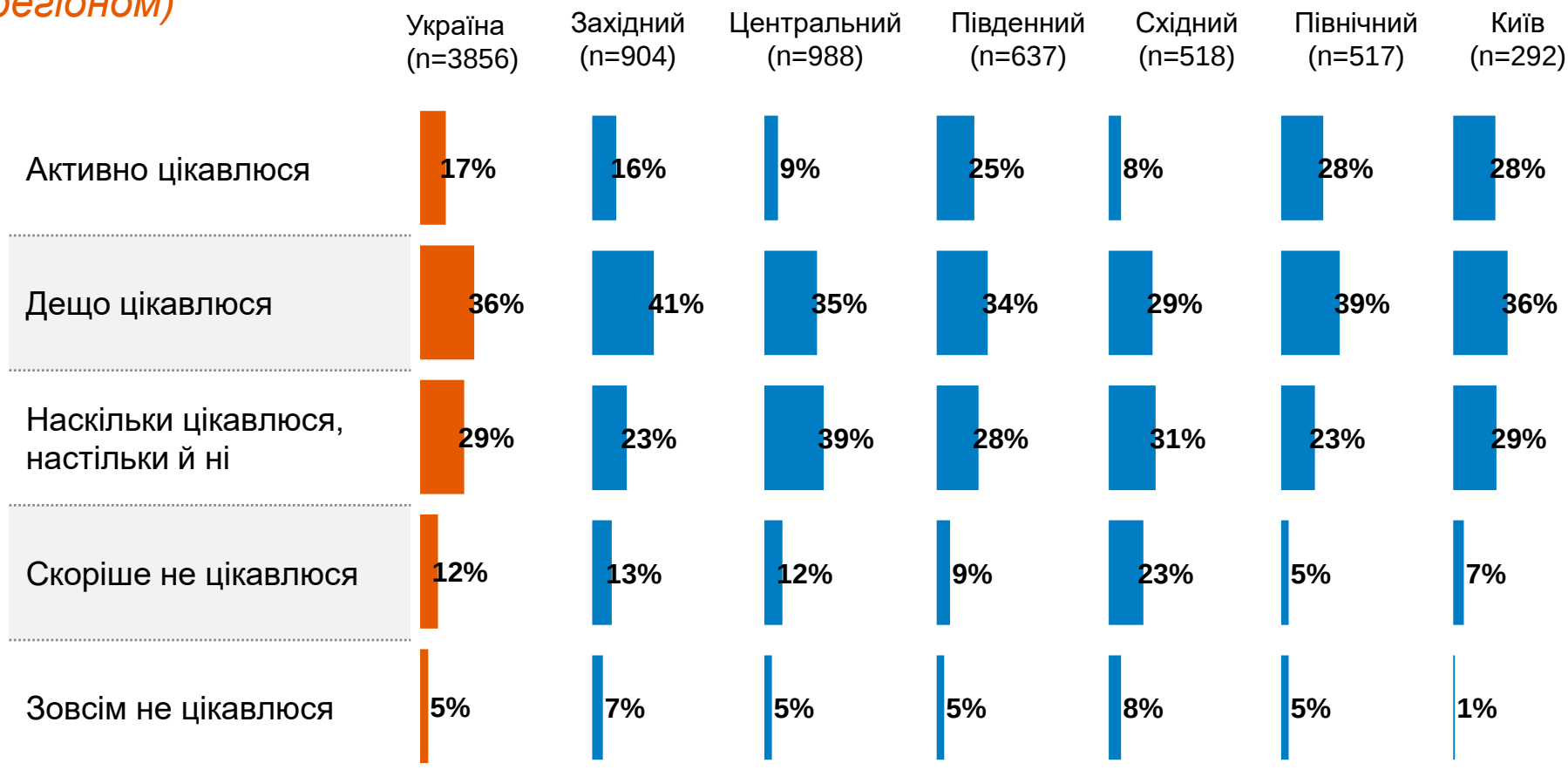
Наскільки Вам цікава інформація про формування тарифів? (розподіл за віком)



Найактивніше цікавляться інформацією про формування тарифів жителі Києва та північного регіону



Наскільки Вам цікава інформація про формування тарифів? (розподіл за регіоном)

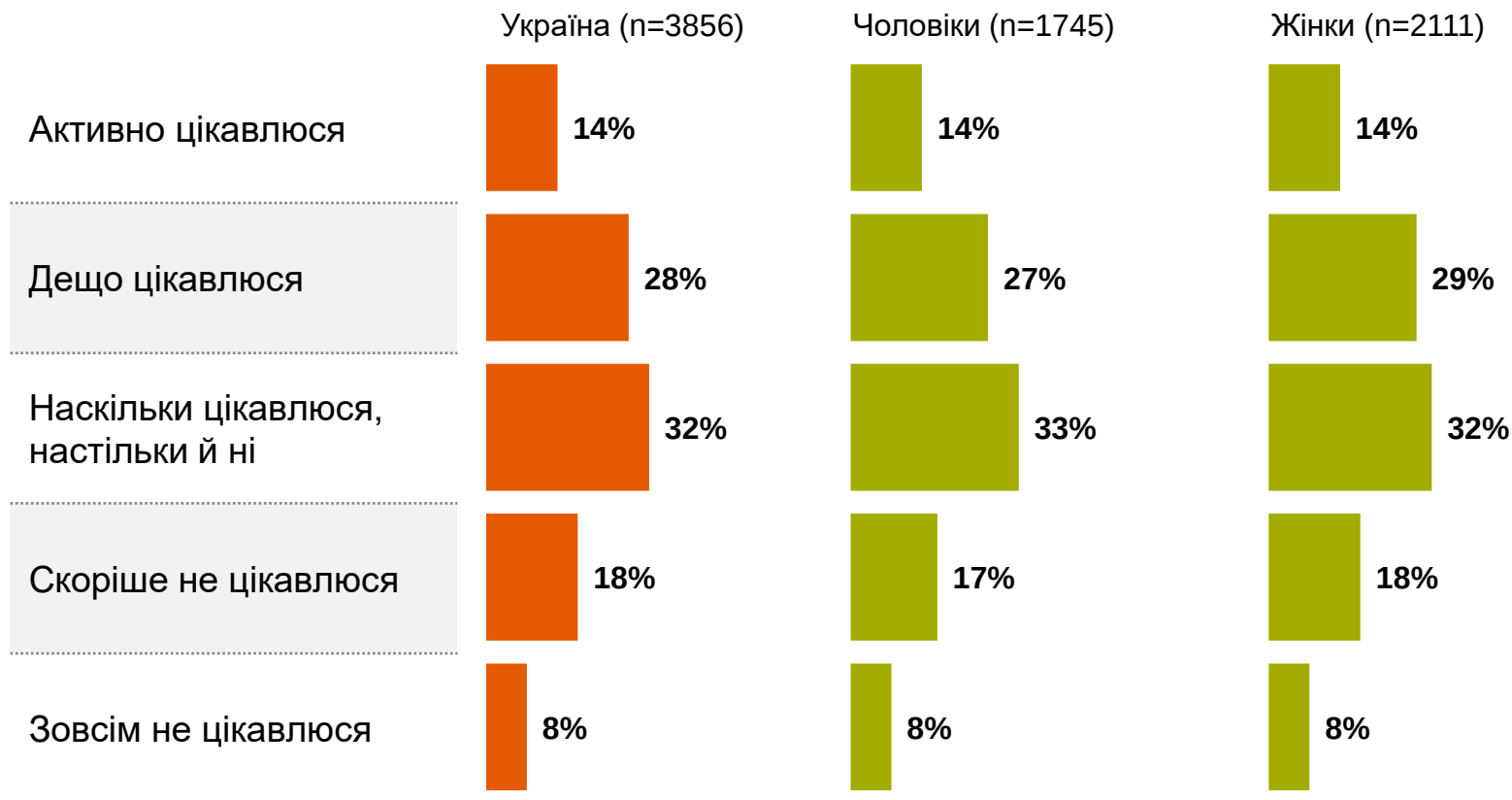


Зацікавленість у інформації про корупцію в енергетичній сфері

26% українців не цікава інформація щодо корупції в енергетичній сфері



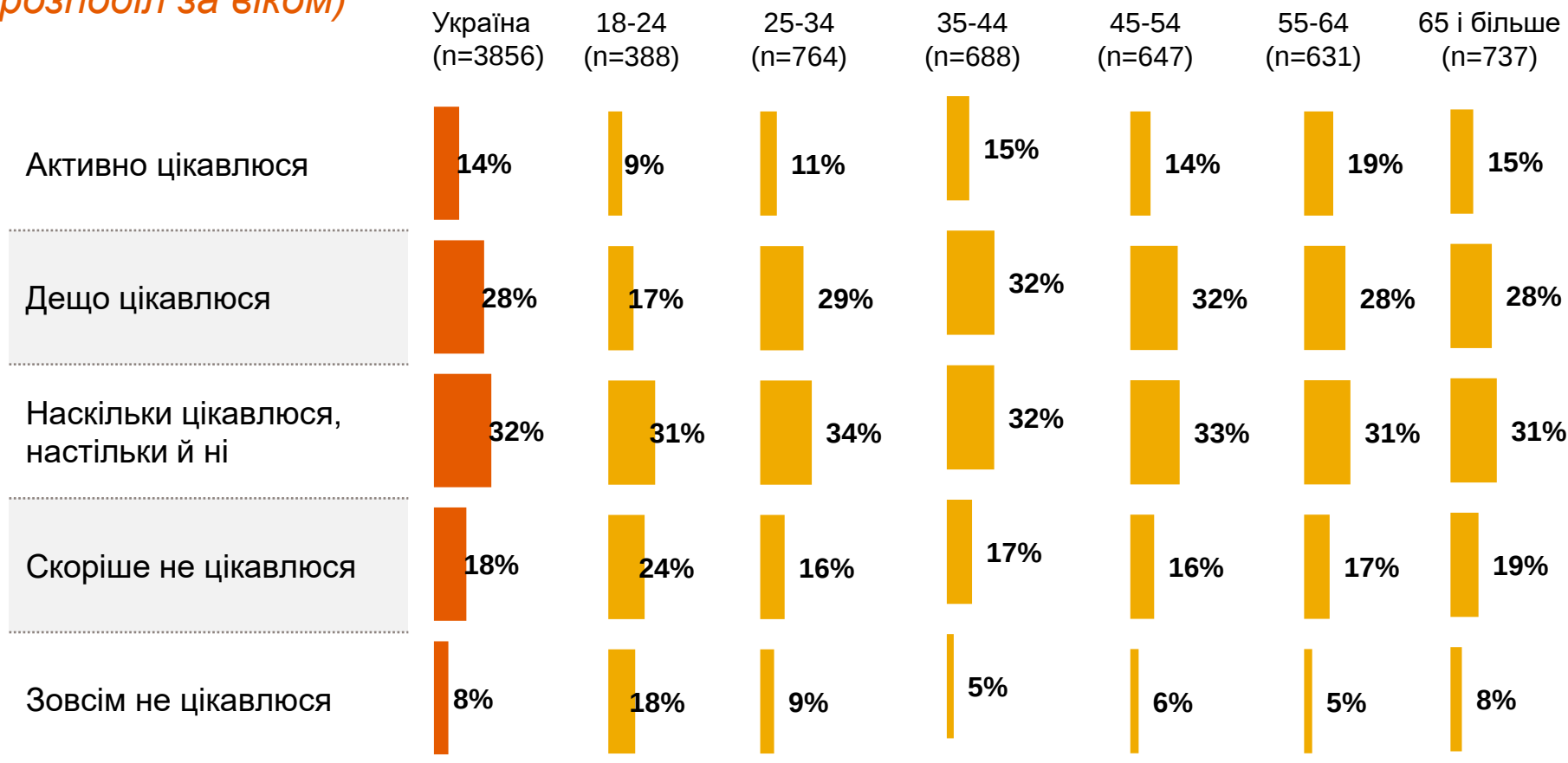
*Наскільки Вам цікава інформація про корупцію в енергетичній сфері?
(розподіл за статтю)*



42% українцям віком від 18 до 24 років нецікава інформація щодо корупції в енергетичній сфері



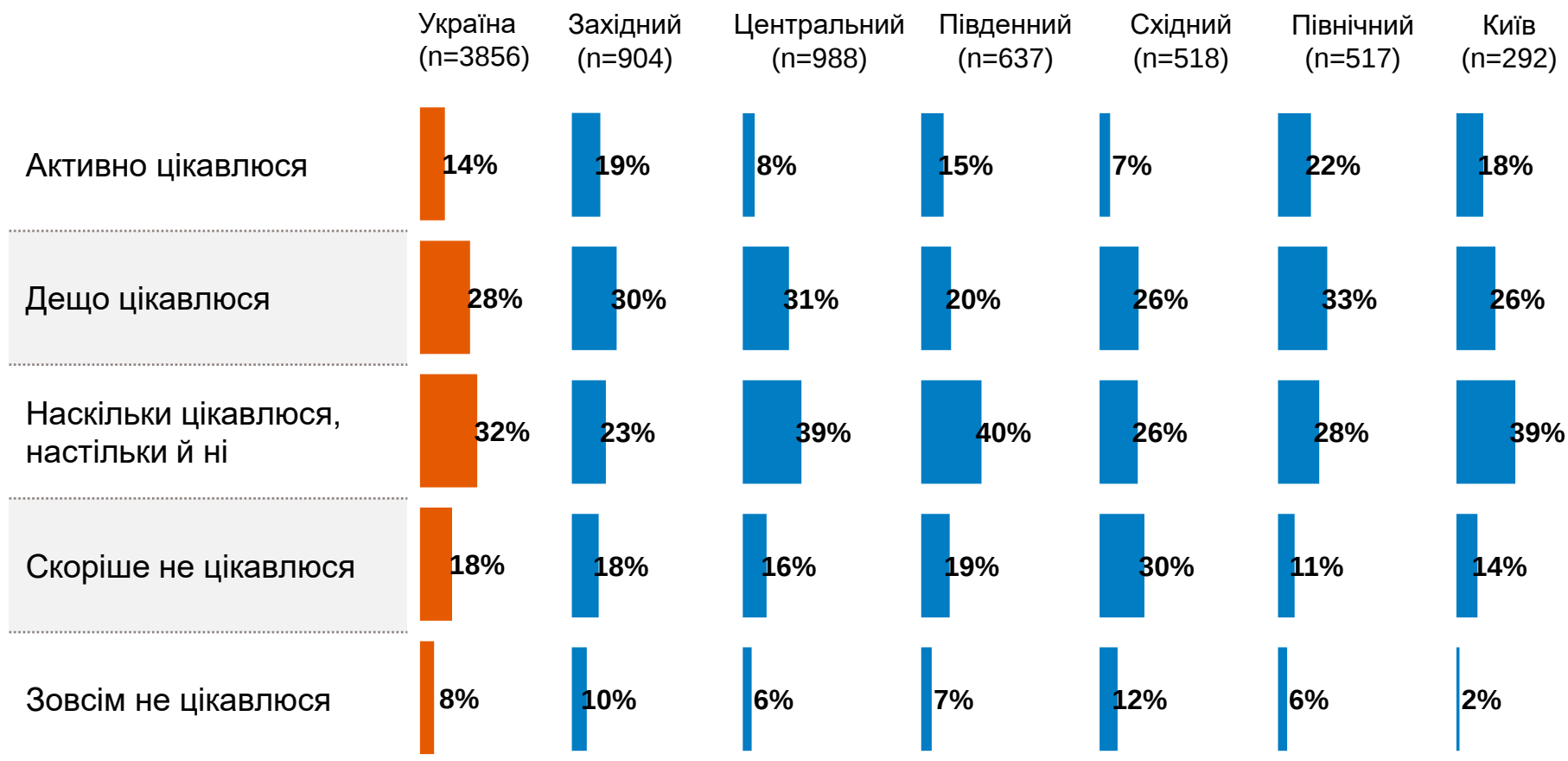
*Наскільки Вам цікава інформація про корупцію в енергетичній сфері?
(розподіл за віком)*



Найменш активно цікавляться інформацією про корупцію в енергетичній сфері жителі Східного регіону



Наскільки Вам цікава інформація про корупцію в енергетичній сфері?

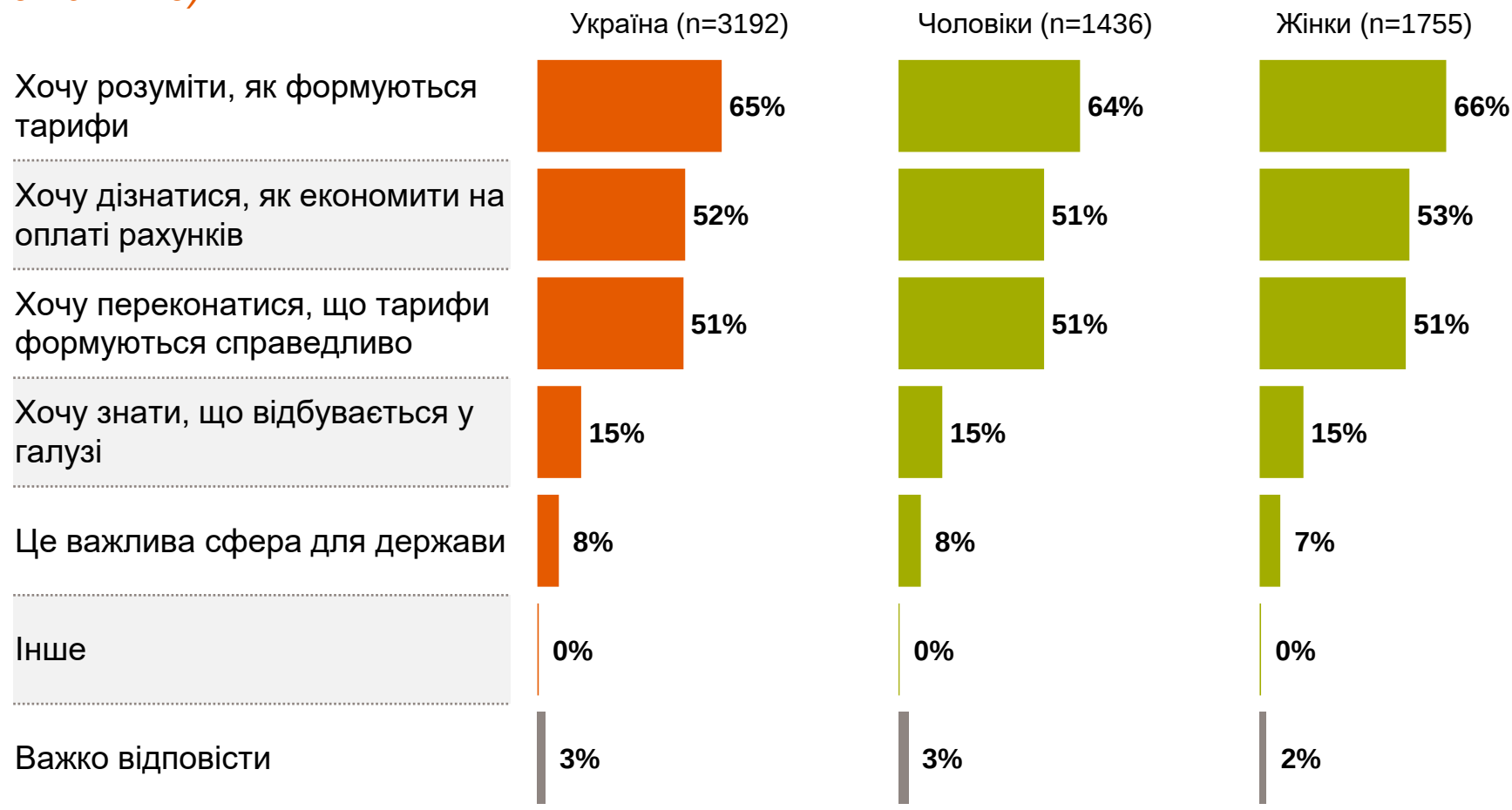


Причини зацікавленості інформацією про енергопостачання

Більшість українців цікавляться інформацією про енергопостачання задля розуміння процесу тарифоутворення (65%), 52% хочуть дізнатися як економити на оплаті рахунків, а 51% - хочуть бути впевнені в справедливих тарифах.



З якою метою Ви цікавитесь інформацією про енергопостачання? (% серед тих, хто цікавиться інформацією про енергопостачання) (розподіл за статтю)

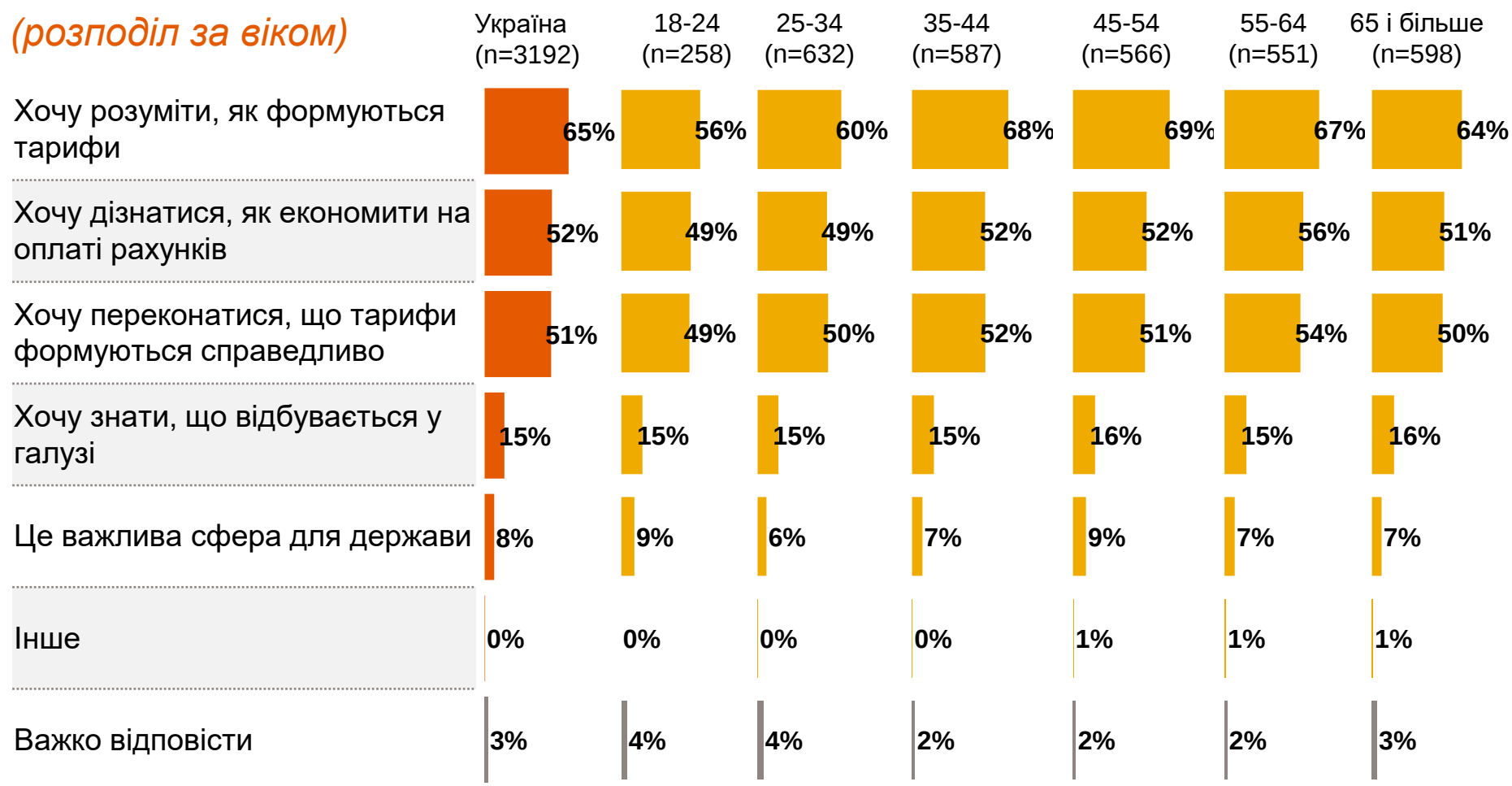


Серед українців, які цікавляться інформацією про енергопостачання, молодь віком від 18 до 24 років найменше хоче розуміти, як формуються тарифи



З якою метою Ви цікавитесь інформацією про енергопостачання? (% серед тих, хто цікавиться інформацією про енергопостачання)

(розподіл за віком)

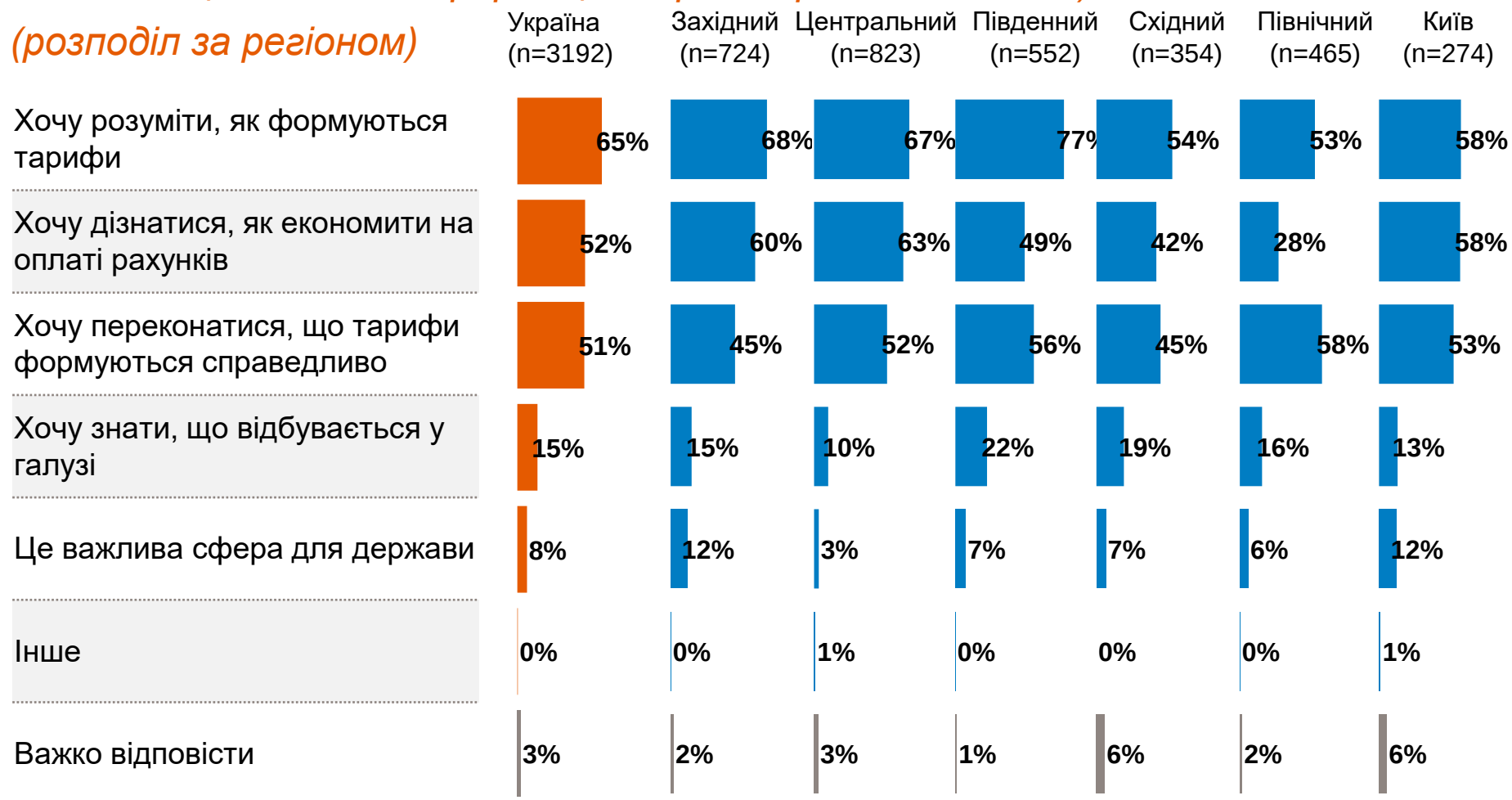


У Північному регіоні серед тих, хто цікавиться інформацією про енергопостачання, лише 28% робить це заради того, щоб дізнатись як економити на оплаті рахунків



З якою метою Ви цікавитесь інформацією про енергопостачання? (% серед тих, хто цікавиться інформацією про енергопостачання)

(розподіл за регіоном)

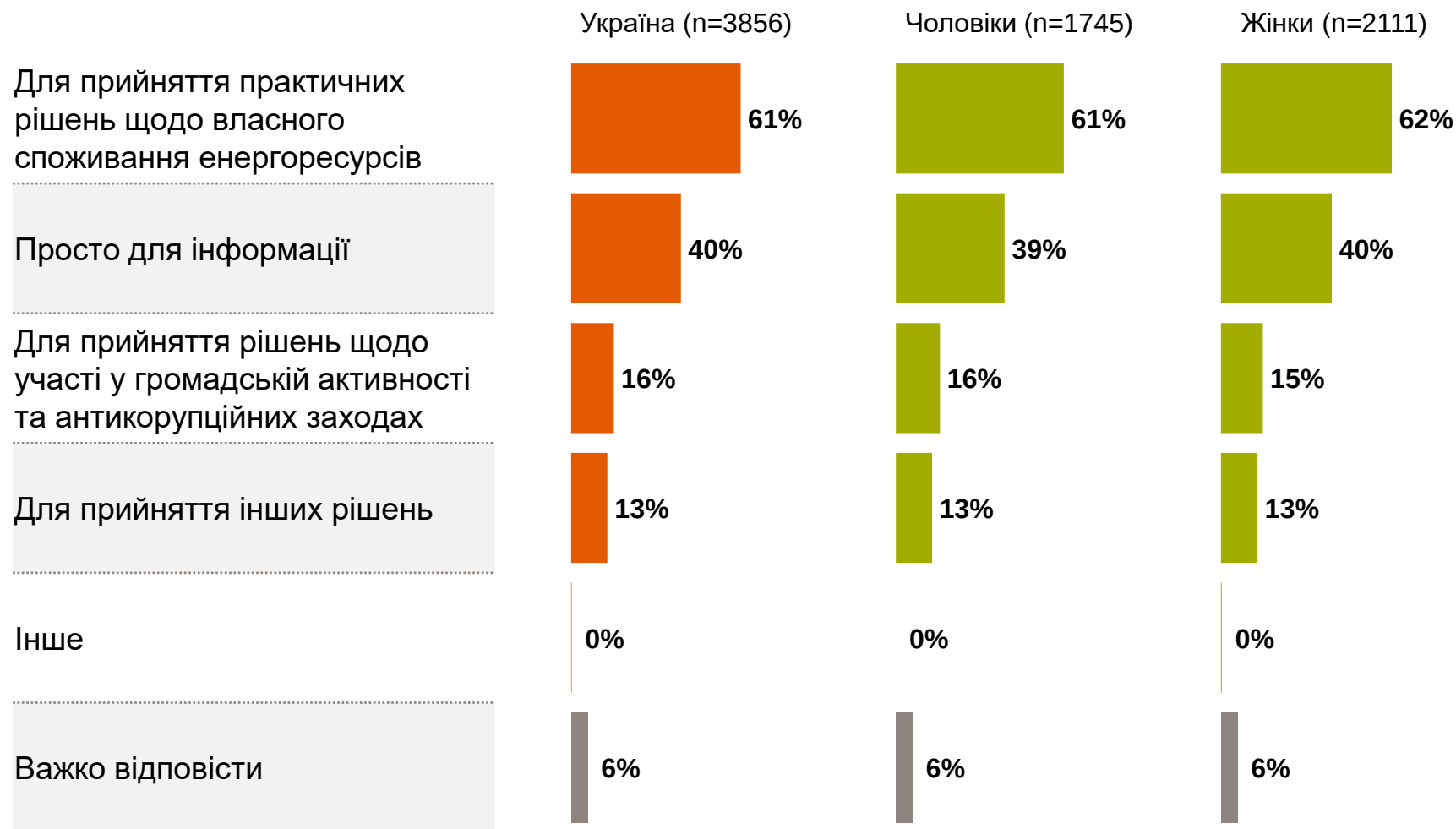


Шляхи використання інформації про енергопостачання

61% використовують, або хотіли б використовувати інформацію для енергопостачання для прийняття практичних рішень щодо власного споживання енергоресурсів, а 40% просто для інформації



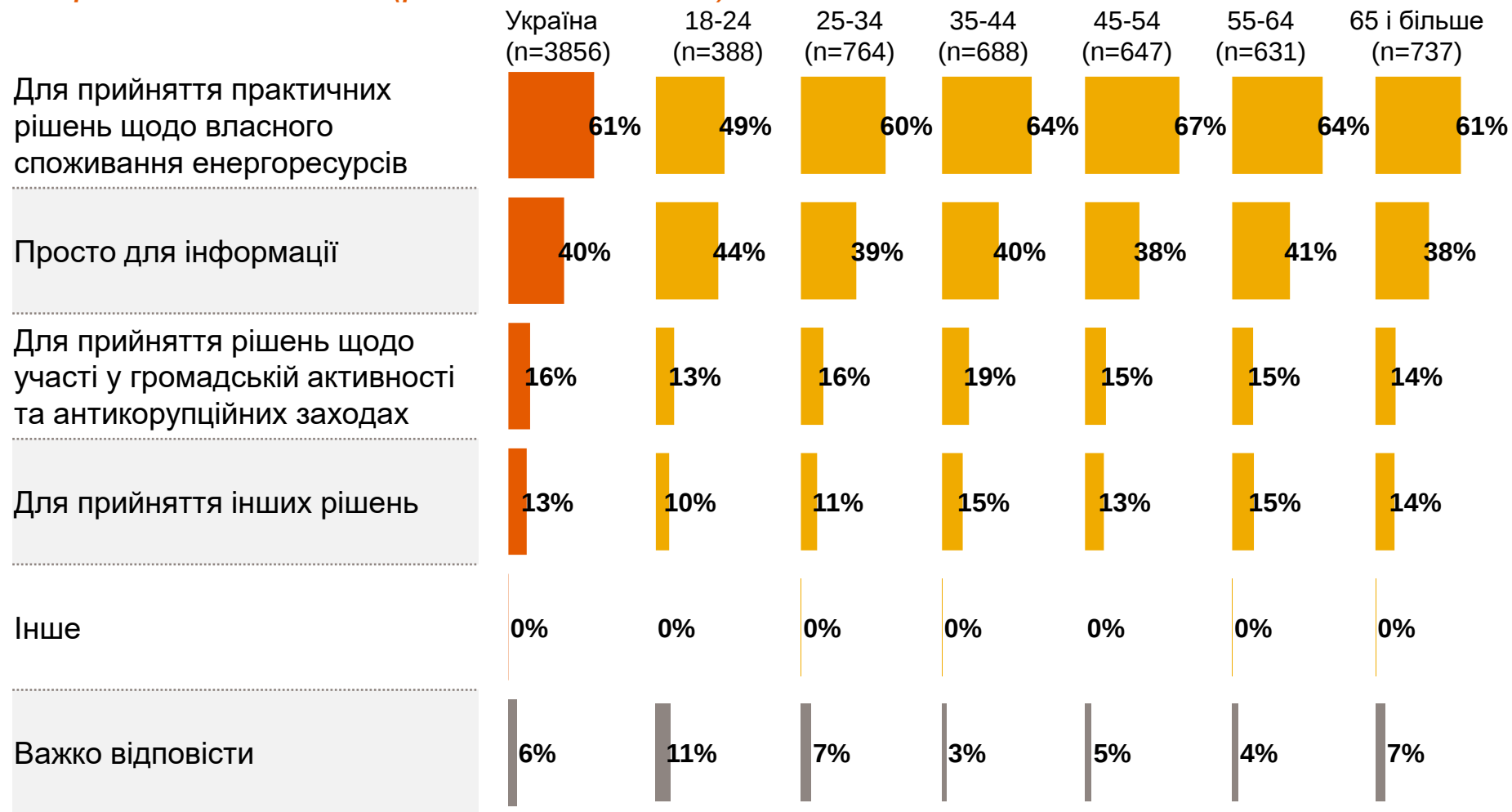
Як Ви використовуєте або хотіли б використовувати інформацію про енергопостачання? (розподіл за статтю)



Молодь 18-24 років найменше використовує або планує використовувати інформацію для прийняття практичних рішень щодо власного споживання енергоресурсів



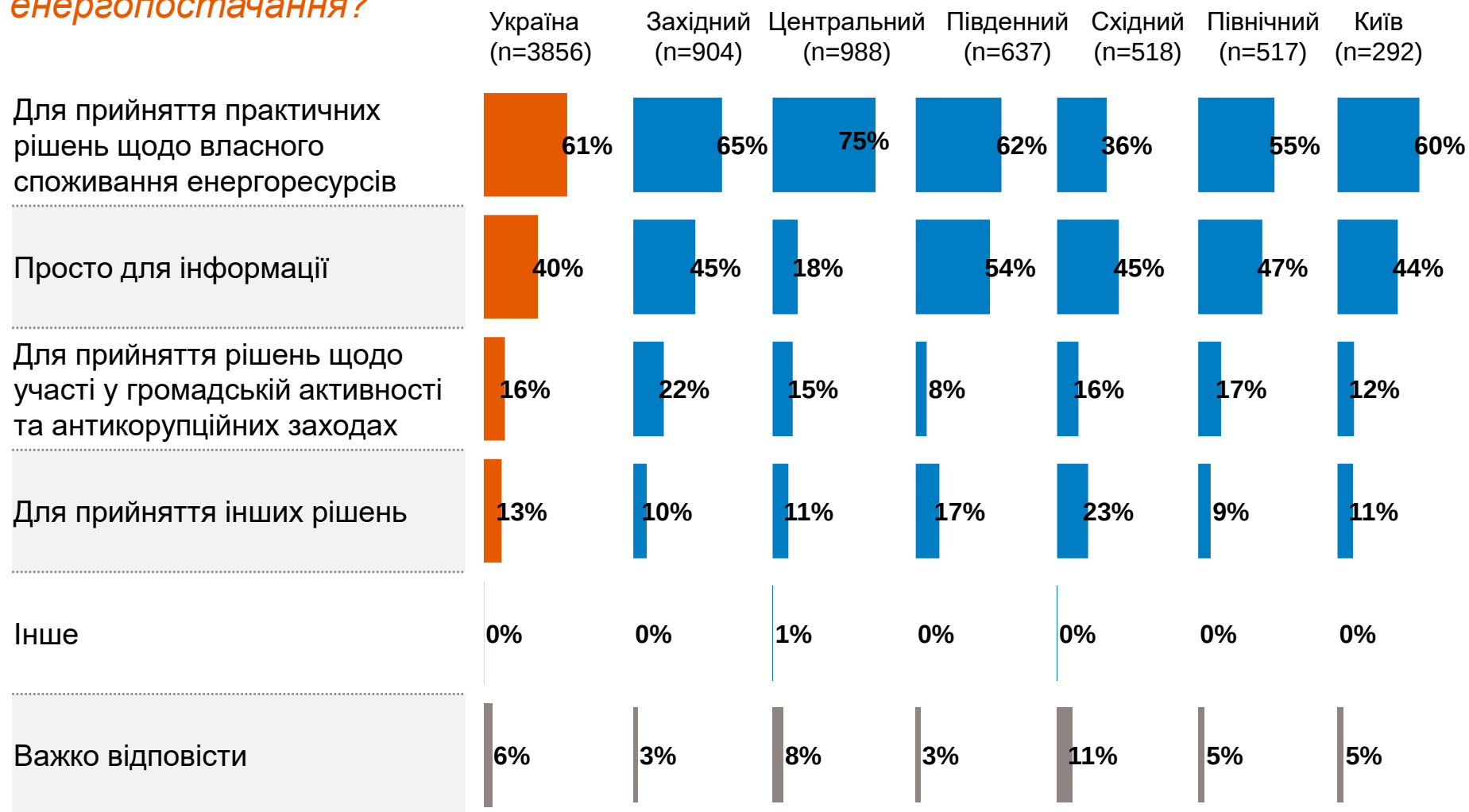
Як Ви використовуєте або хотіли б використовувати інформацію про енергопостачання? (розподіл за віком)



54% жителів Півдня використовують або хотіли б використовувати інформацію просто до відома, серед жителів Центрального регіону таких лише 18%



Як Ви використовуєте або хотіли б використовувати інформацію про енергопостачання?

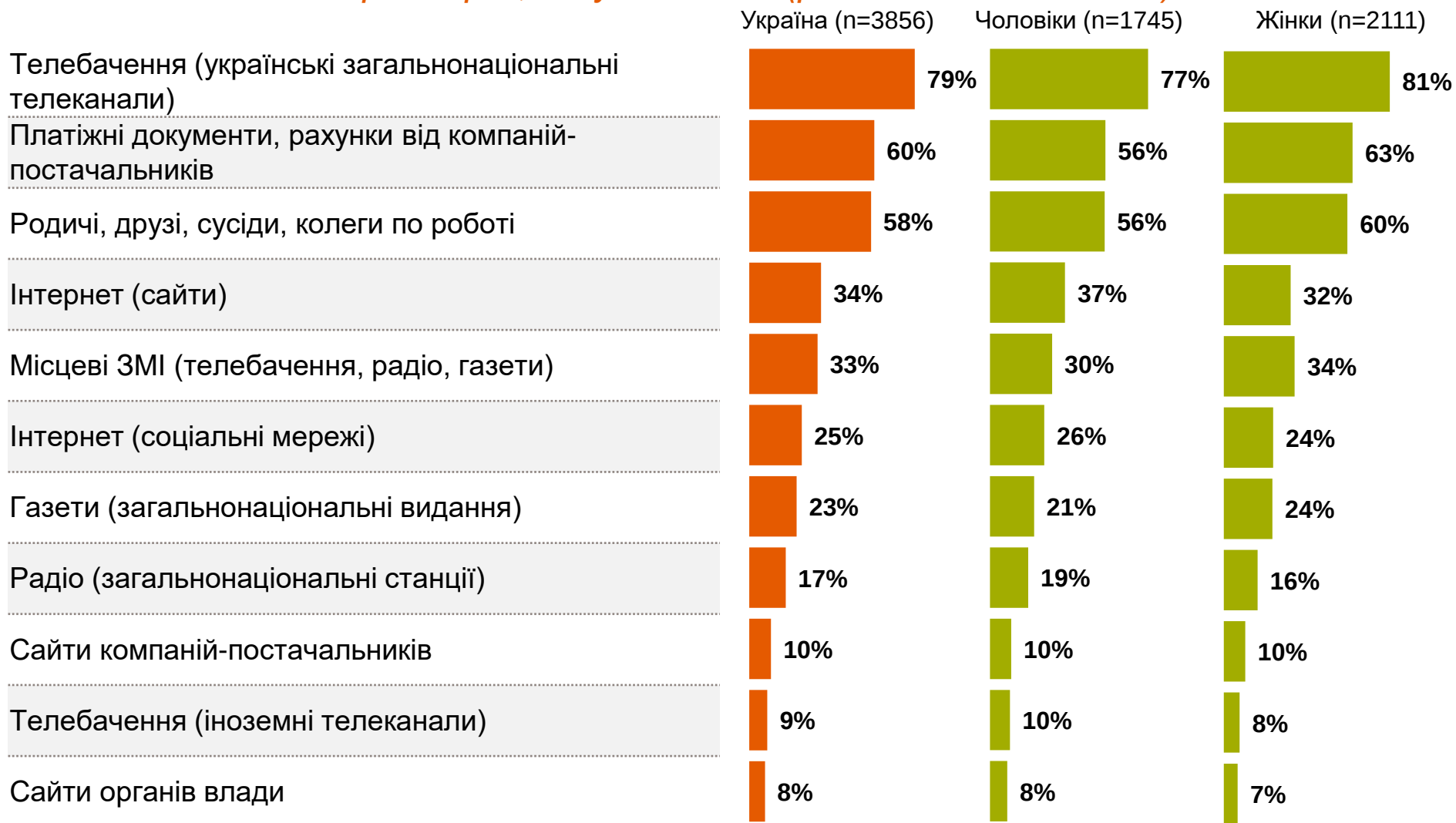


Джерела інформації про енергопостачання

Майже 80% українців отримують інформацію через українське загальнонаціональне телебачення.



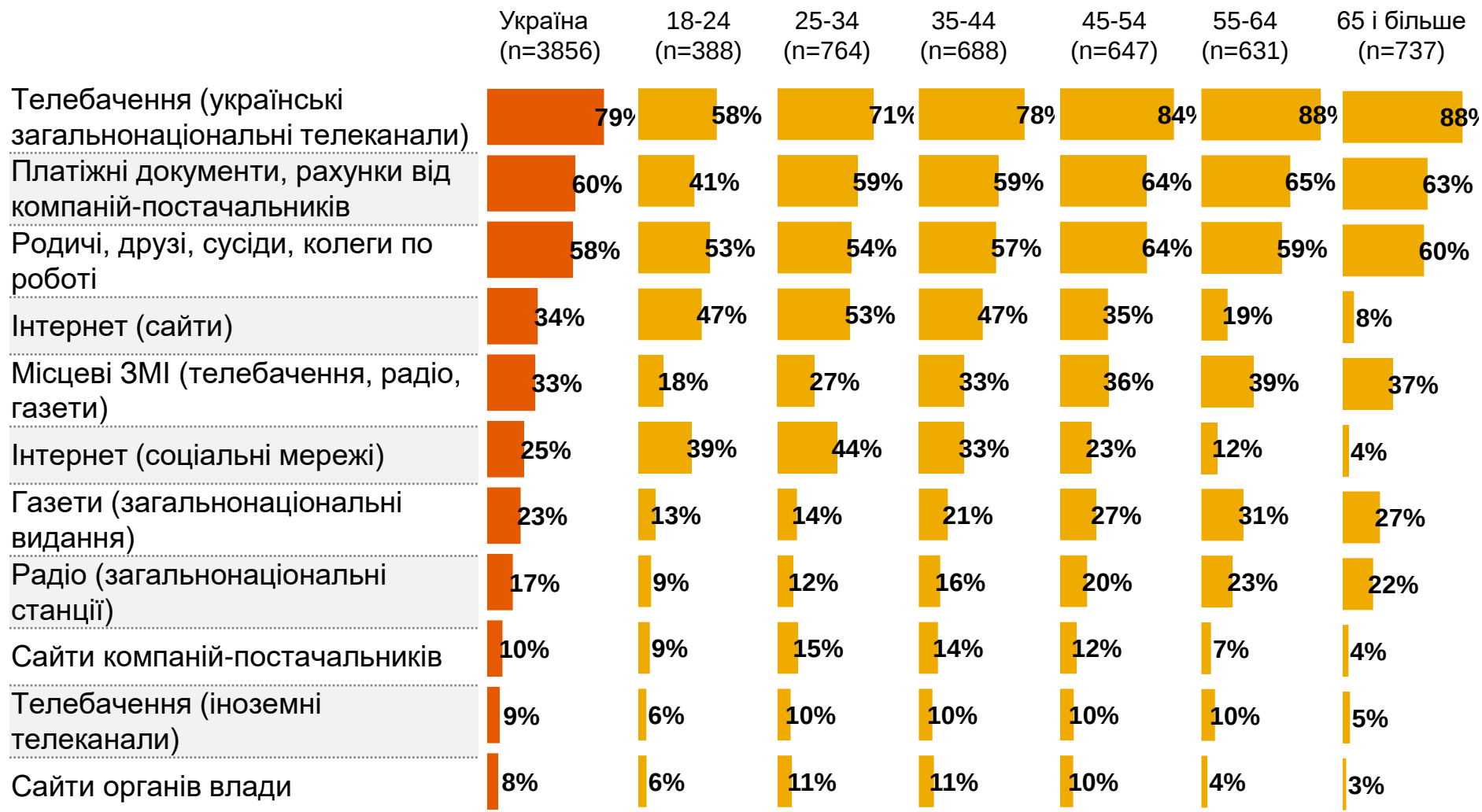
Звідки Ви отримуєте інформацію про події, які стосуються виробництва та постачання електроенергії, газу і тепла? (розподіл за статтю)



Молодь 18-24 років отримують інформацію через Інтернет (47%), або соціальні мережі (39%), а серед пенсіонерів таких лише 8% та 4% відповідно



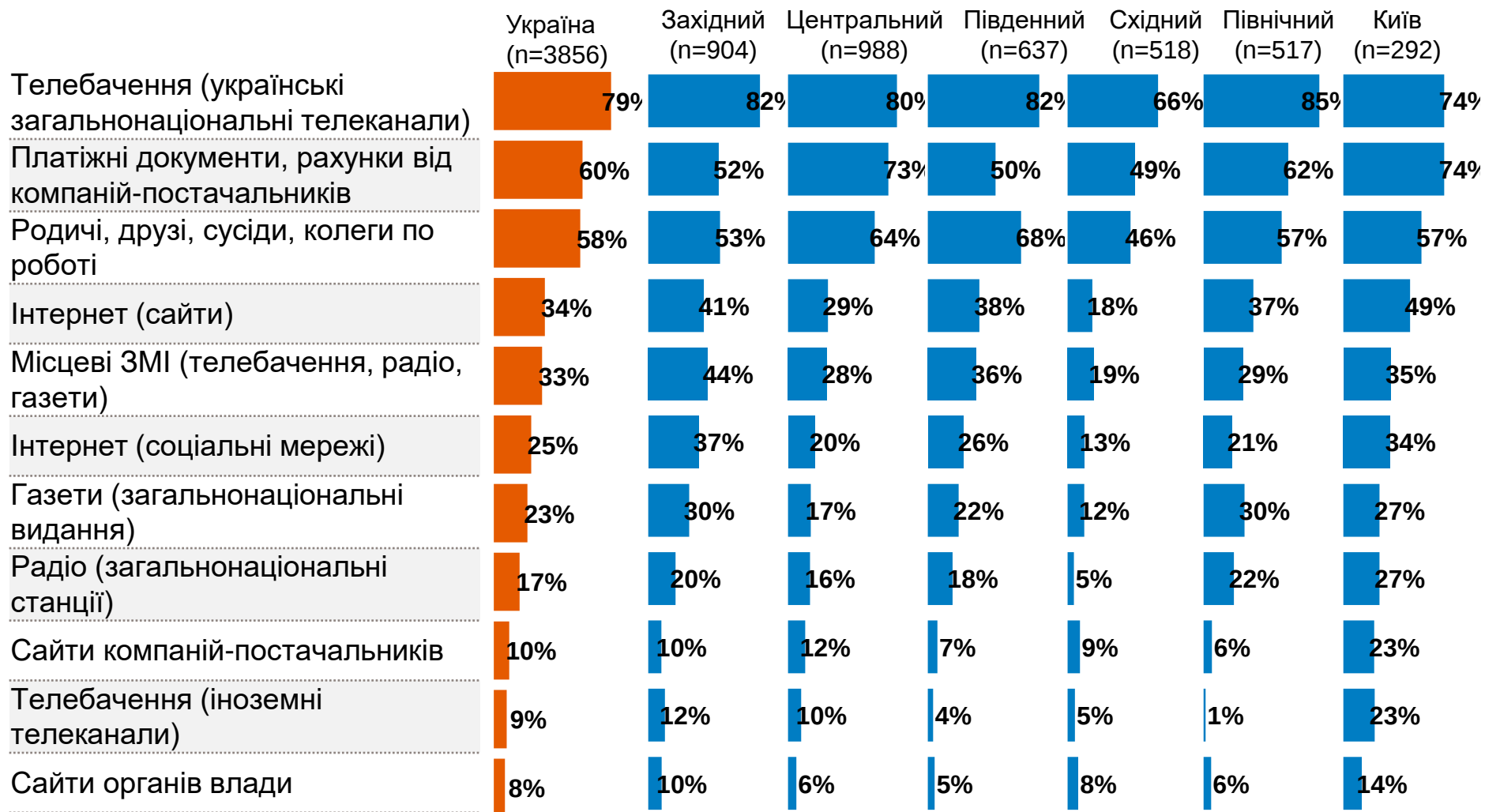
Звідки Ви отримуєте інформацію про події, які стосуються виробництва та постачання електроенергії, газу і тепла? (розподіл за віком)



Жителі Східного регіону менше за всіх отримують інформацію з найпопулярніших джерел



Звідки Ви отримуєте інформацію про події, які стосуються виробництва та постачання електроенергії, газу і тепла? (розподіл за регіонами)

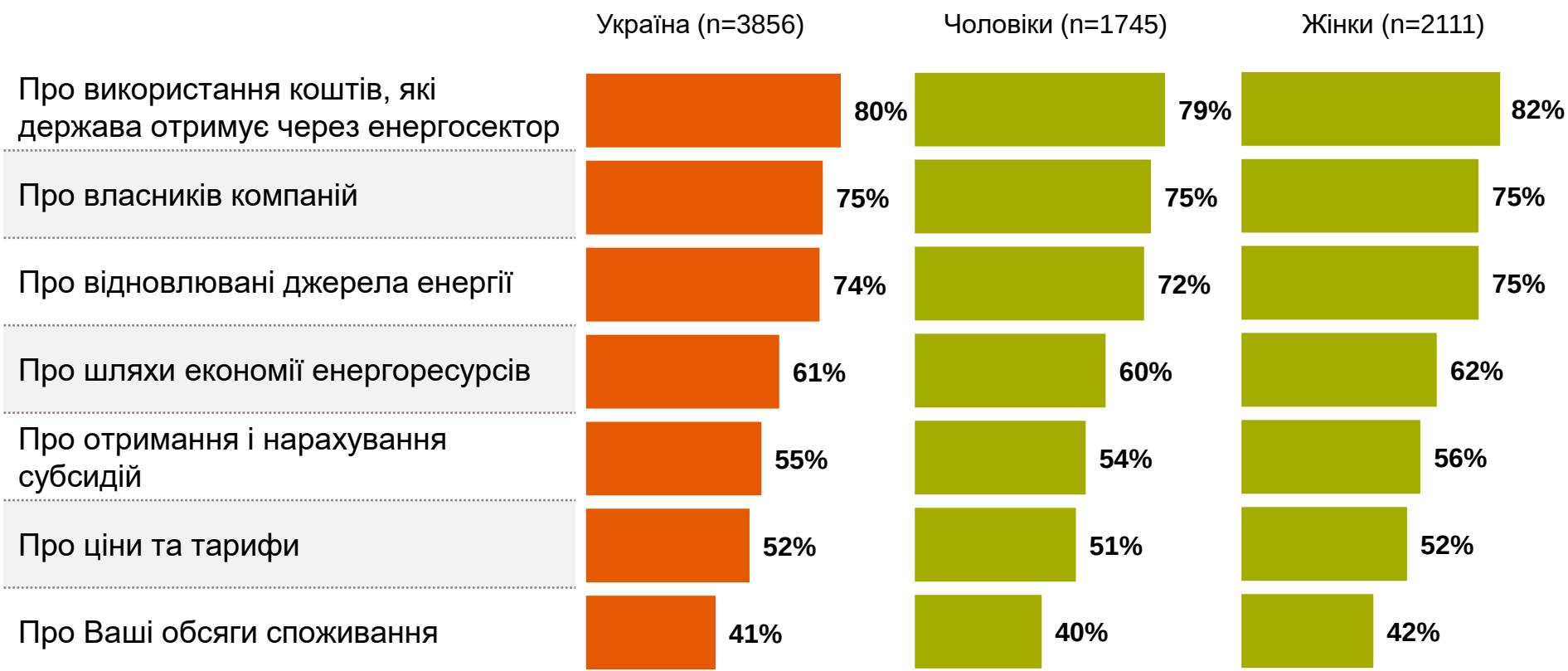


Брак інформації про енергопостачання

80% українців зазначили, що їм бракує інформації про те, як відбувається використання коштів, які держава отримує через енергосектор. 75% відзначили, що їм бракує інформації про власників компаній, а 74% - про відновлювані джерела енергії.



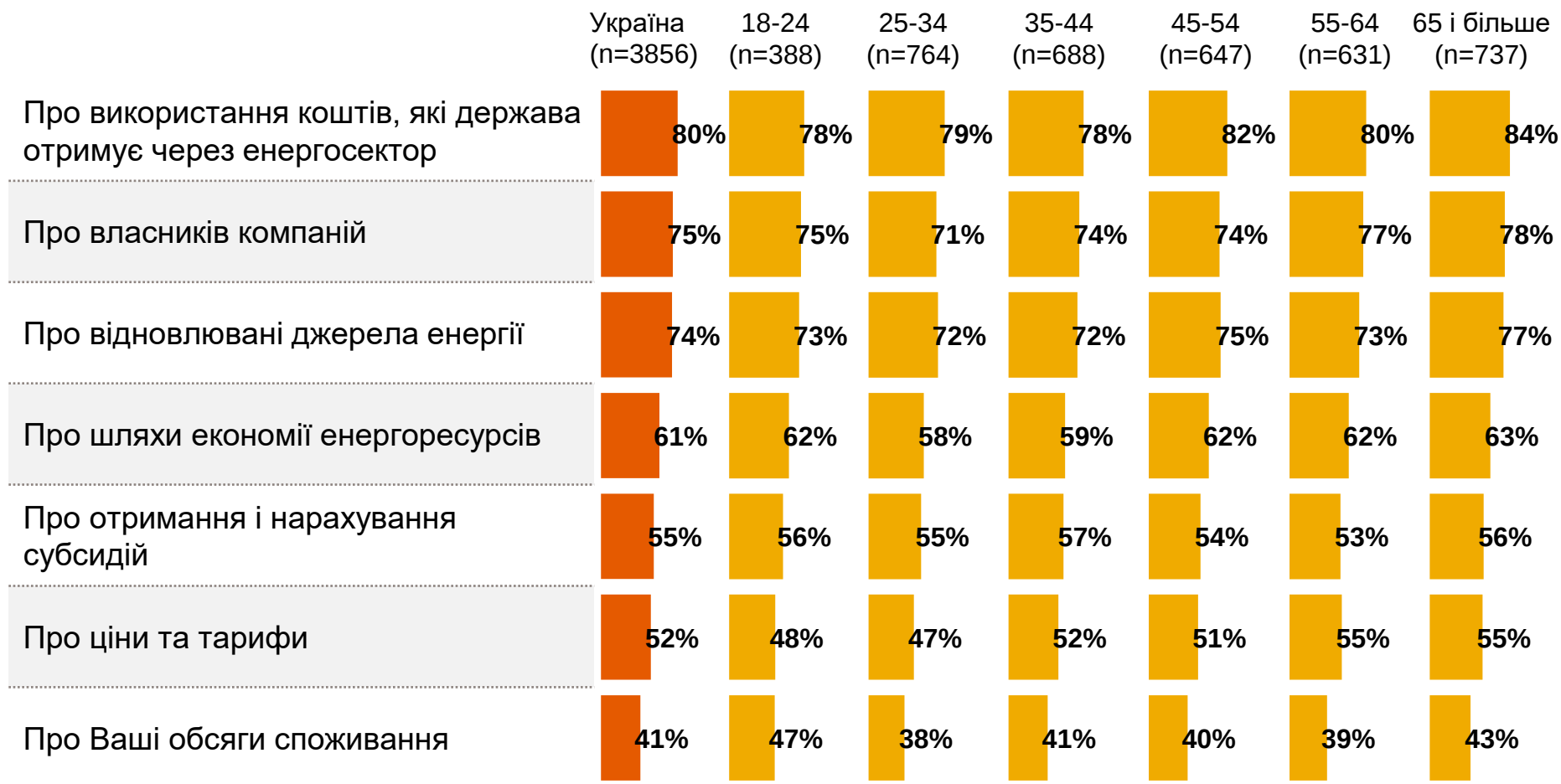
Якої інформації про енергетику Вам бракує? (розподіл за статтю)



Серед людей похилого віку більше тих, кому бракує інформації про використання коштів які держава отримує через енергосектор



Якої інформації про енергетику Вам бракує? (розподіл за віком)



Жителям Півночі найбільше не вистачає інформації про використання коштів, які держава отримує через енергосектор, а найменше на Заході і Сході.



Якої інформації про енергетику Вам бракує? (розподіл за регіоном)

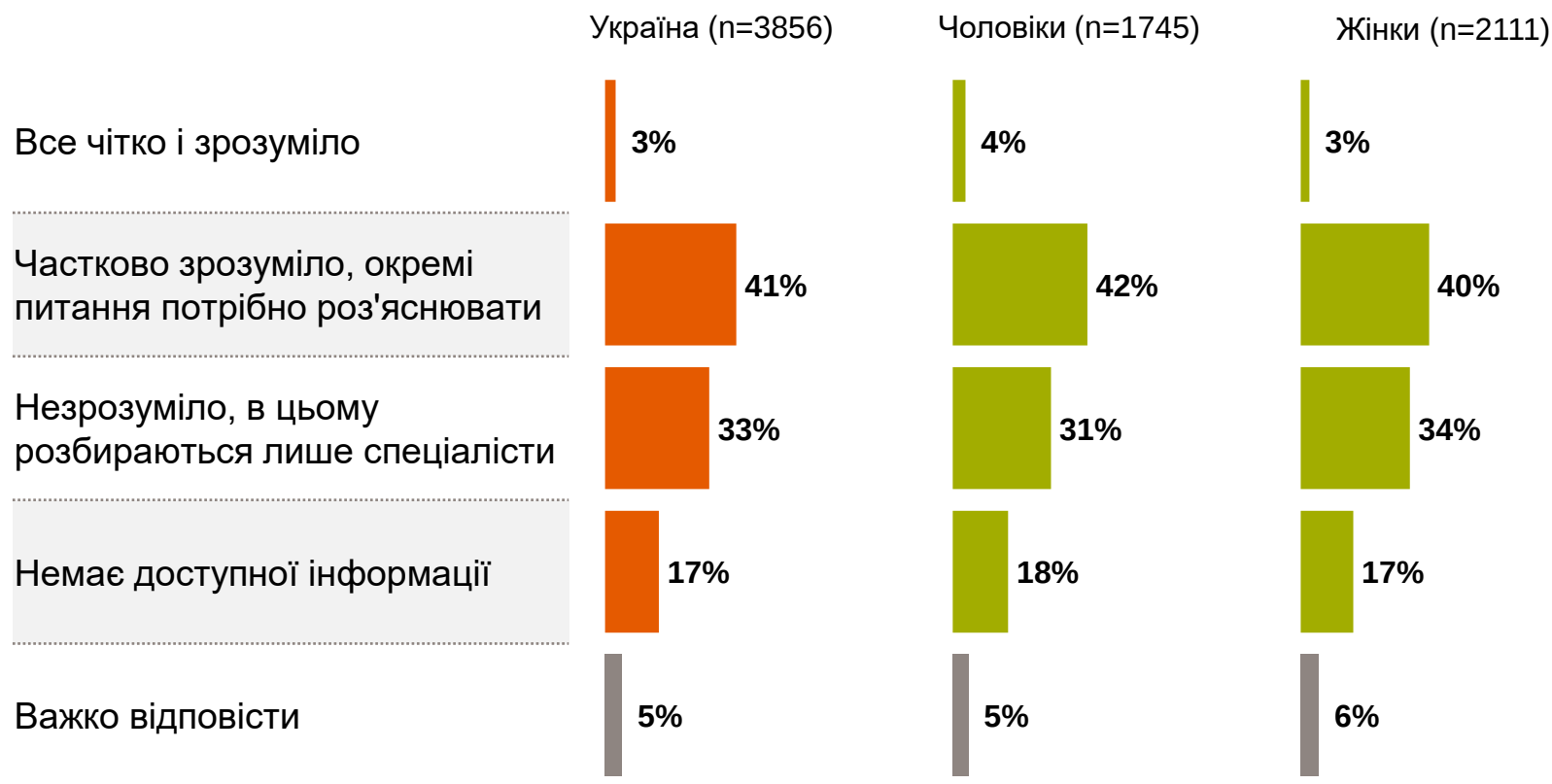


Зрозумілість інформації про енергопостачання

41% українців інформація про роботу енергетичних компаній є частково зрозумілою, і лише окремі питання потребують роз'яснення. 33% зазначили, що у цій інформації розбираються лише спеціалісти, а 17% - що взагалі немає доступної інформації



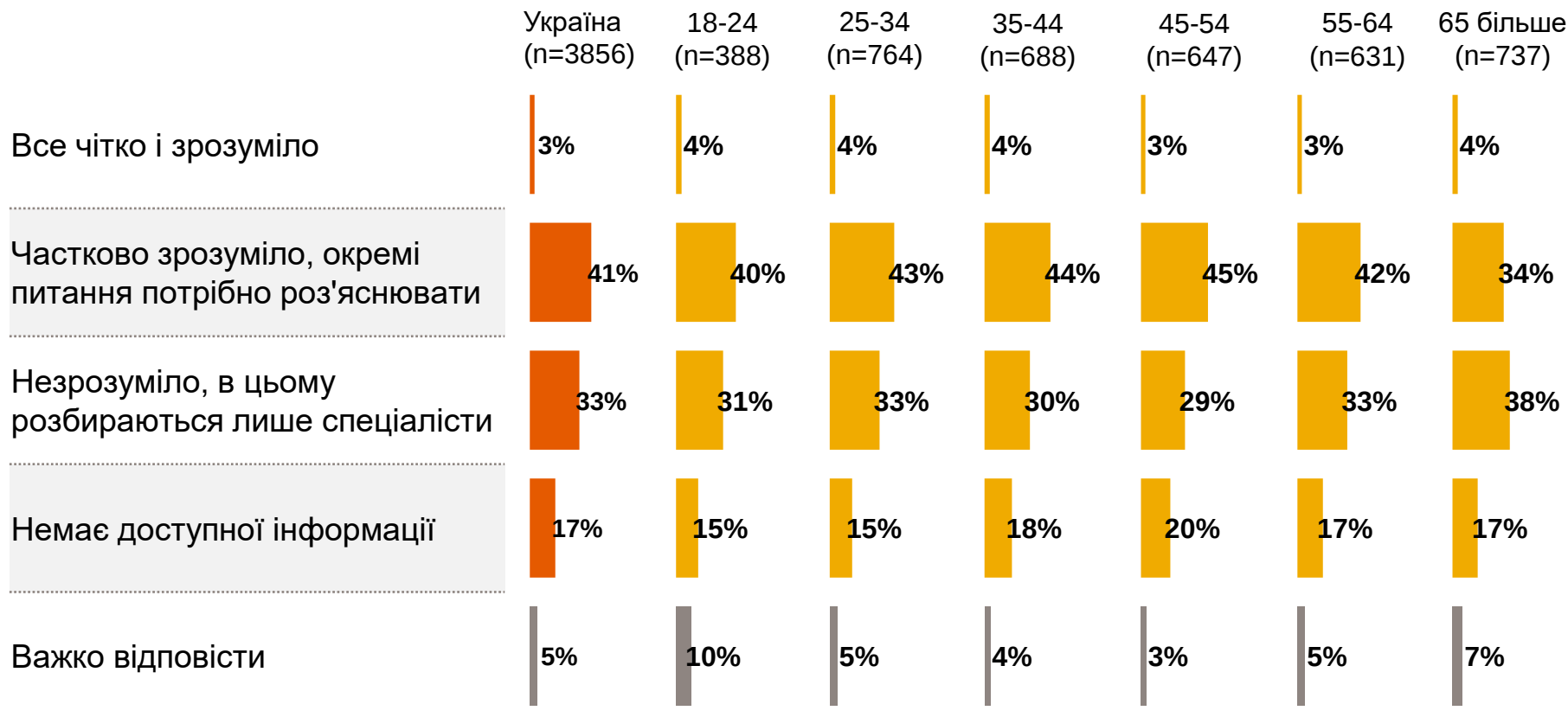
Наскільки, на Вашу думку, інформація про роботу енергетичних компаній є зрозумілою для пересічних споживачів? (розподіл за статтю)



38% людей похилого віку вважають, що інформація про роботу енергетичних компаній є незрозумілою, і в цьому розбираються лише спеціалісти



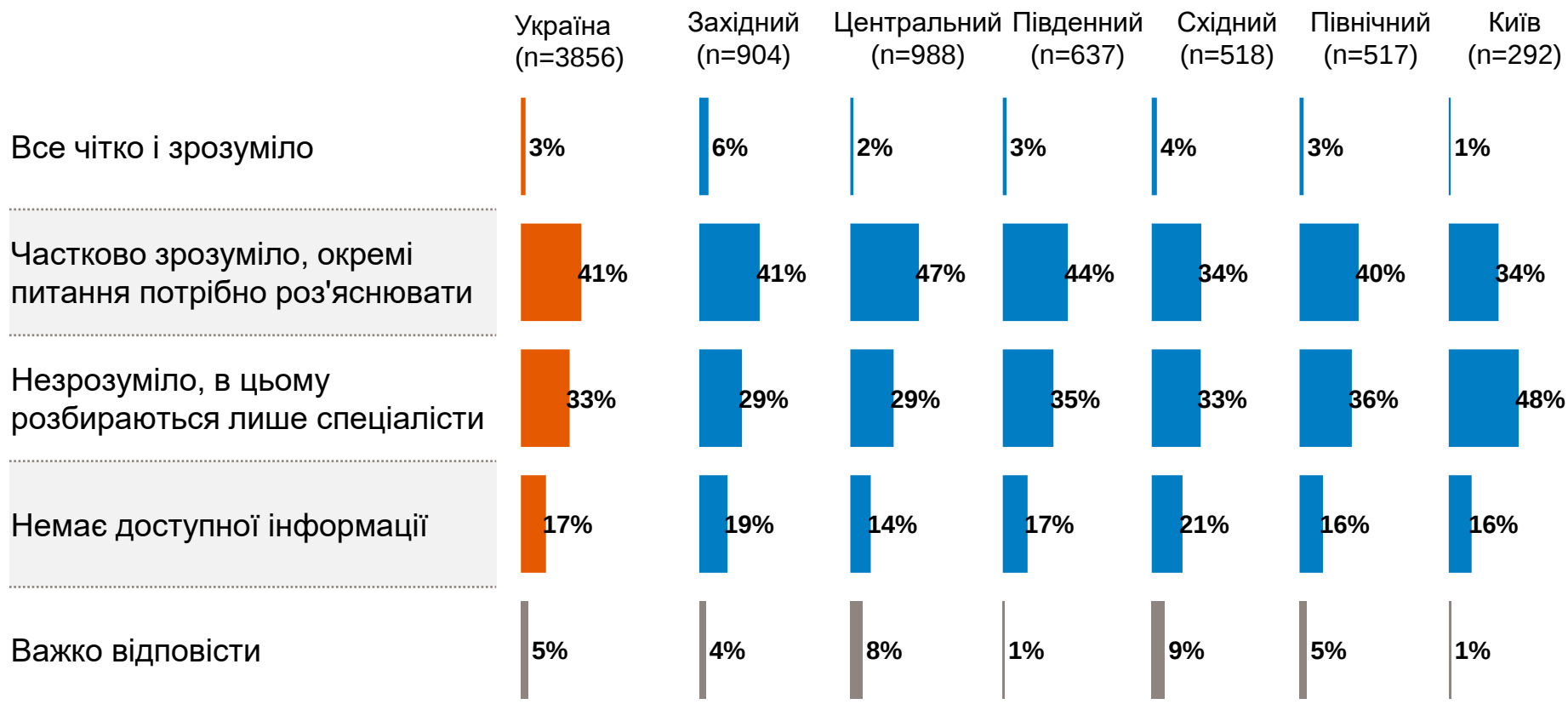
Наскільки, на Вашу думку, інформація про роботу енергетичних компаній є зрозумілою для пересічних споживачів? (розподіл за віком)



48% жителів Києва вважають, що інформація про роботу енергетичних компаній є незрозумілою, і в цьому розбираються лише спеціалісти



Наскільки, на Вашу думку, інформація про роботу енергетичних компаній є зрозумілою для пересічних споживачів? (розподіл за регіоном)

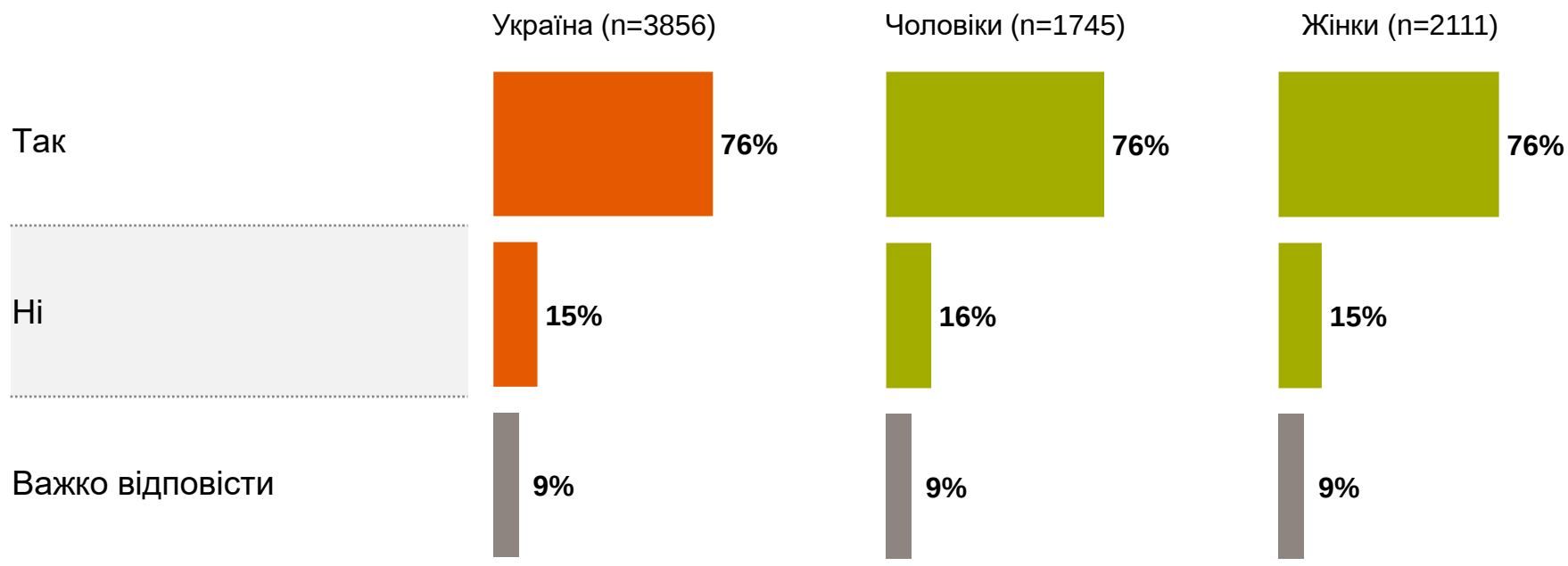


*Важливість доступу до більш детальної
інформації*

Три чверті українців вважають важливим мати доступ до більш детальної інформації про те, з чого складаються тарифи на газ, електроенергію та теплопостачання.



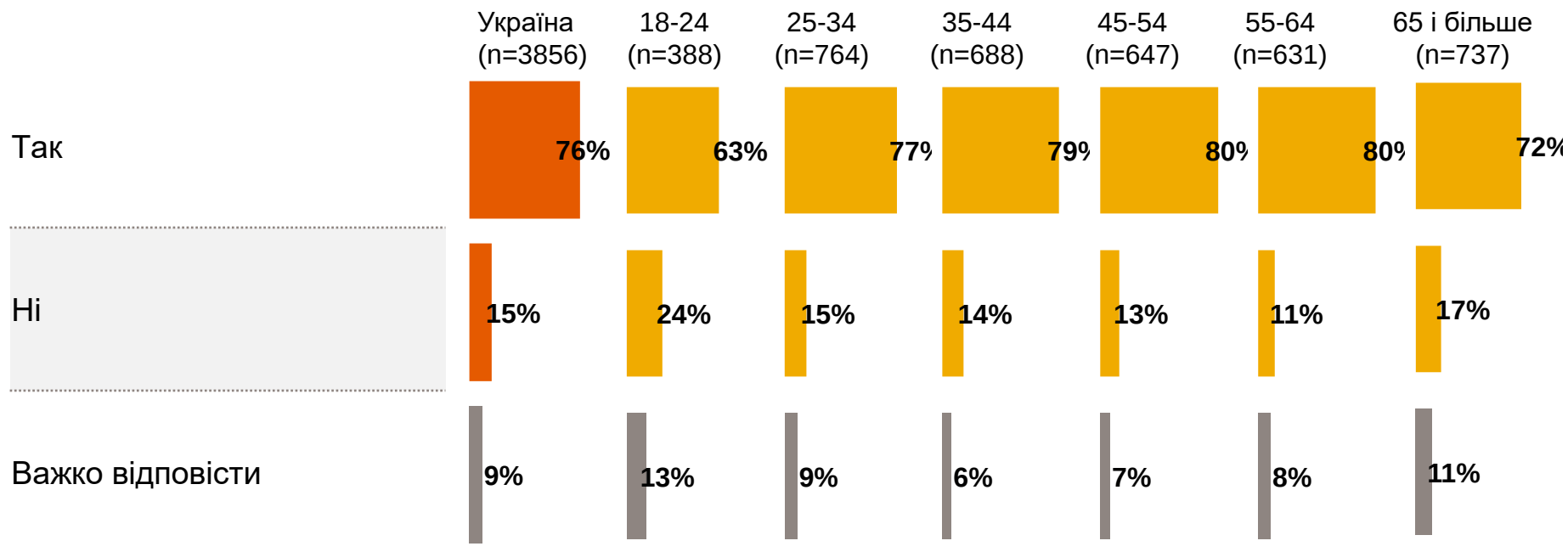
Чи важливо для Вас мати доступ до більш детальної інформації про те, з чого складаються тарифи на газ, електроенергію та теплопостачання, ціни на пальне? (розподіл за статтю)



Мати доступ до більш детальної інформації про те, з чого складаються тарифи на газ, електроенергію та теплопостачання, ціни на пальне важливо для 80% українців віком від 45 до 64 років



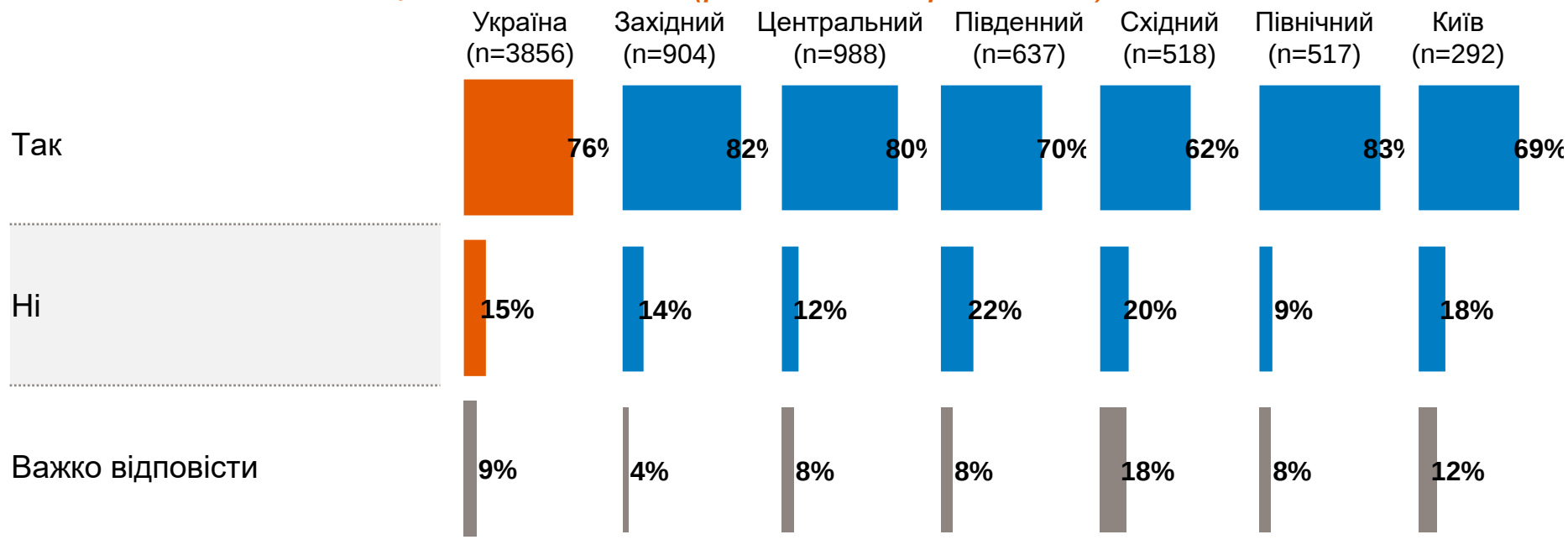
Чи важливо для Вас мати доступ до більш детальної інформації про те, з чого складаються тарифи на газ, електроенергію та теплопостачання, ціни на пальне? (розподіл за віком)



Найменш важливо мати доступ до більш детальної інформації про те, з чого складаються тарифи на газ, електроенергію та тепlopостачання, ціни на пальне для 62% жителів Сходу



Чи важливо для Вас мати доступ до більш детальної інформації про те, з чого складаються тарифи на газ, електроенергію та тепlopостачання, ціни на пальне? (розподіл за регіоном)

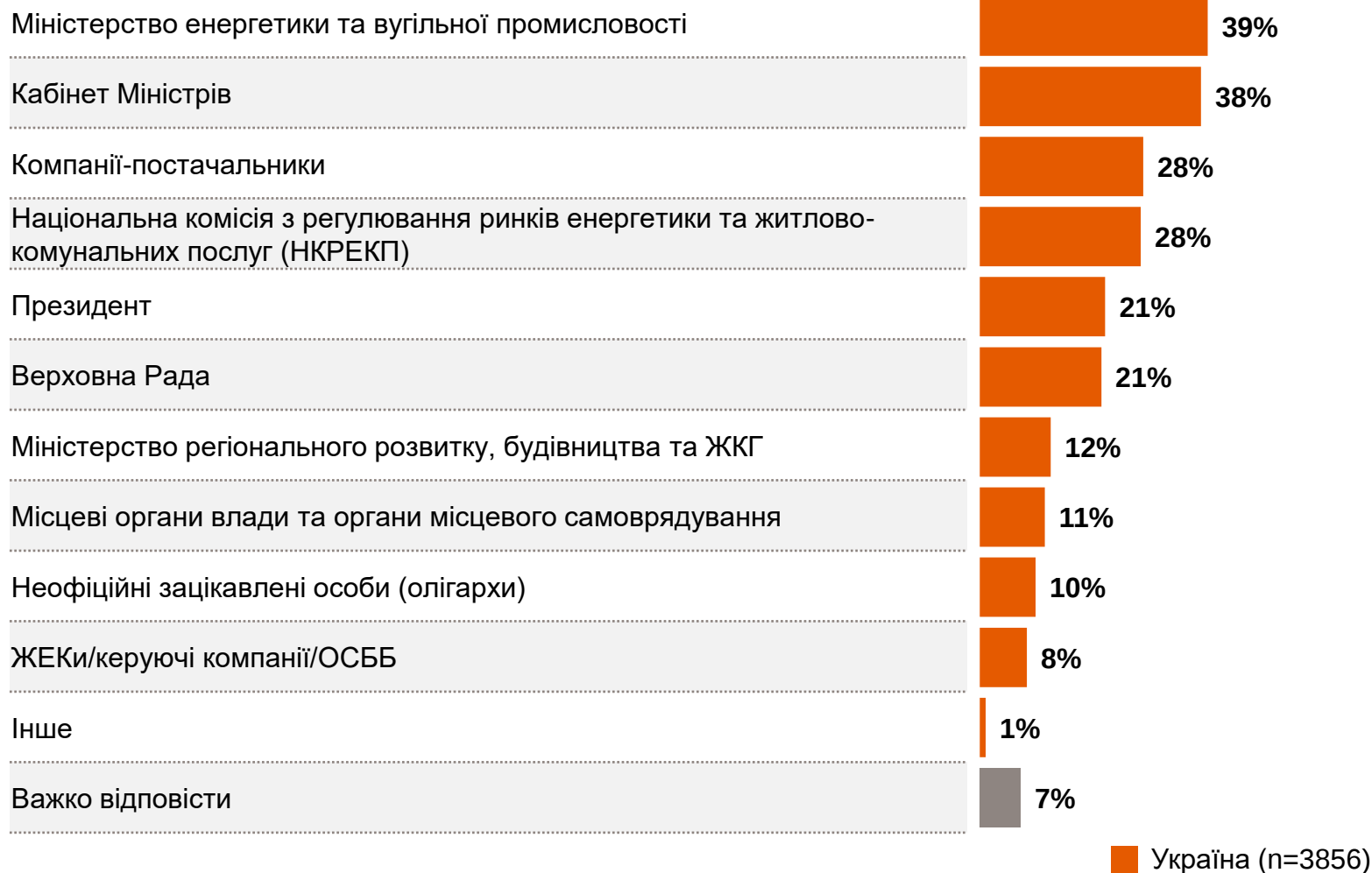


Відповідальність за формування тарифів та якість енергетичних послуг

39% та 38% українців вважають відповідно Міністерство енергетики та вугільної промисловості та Кабмін відповідальними за формування тарифів на газ, електрику і тепло для населення, кожен п'ятий, що Президент



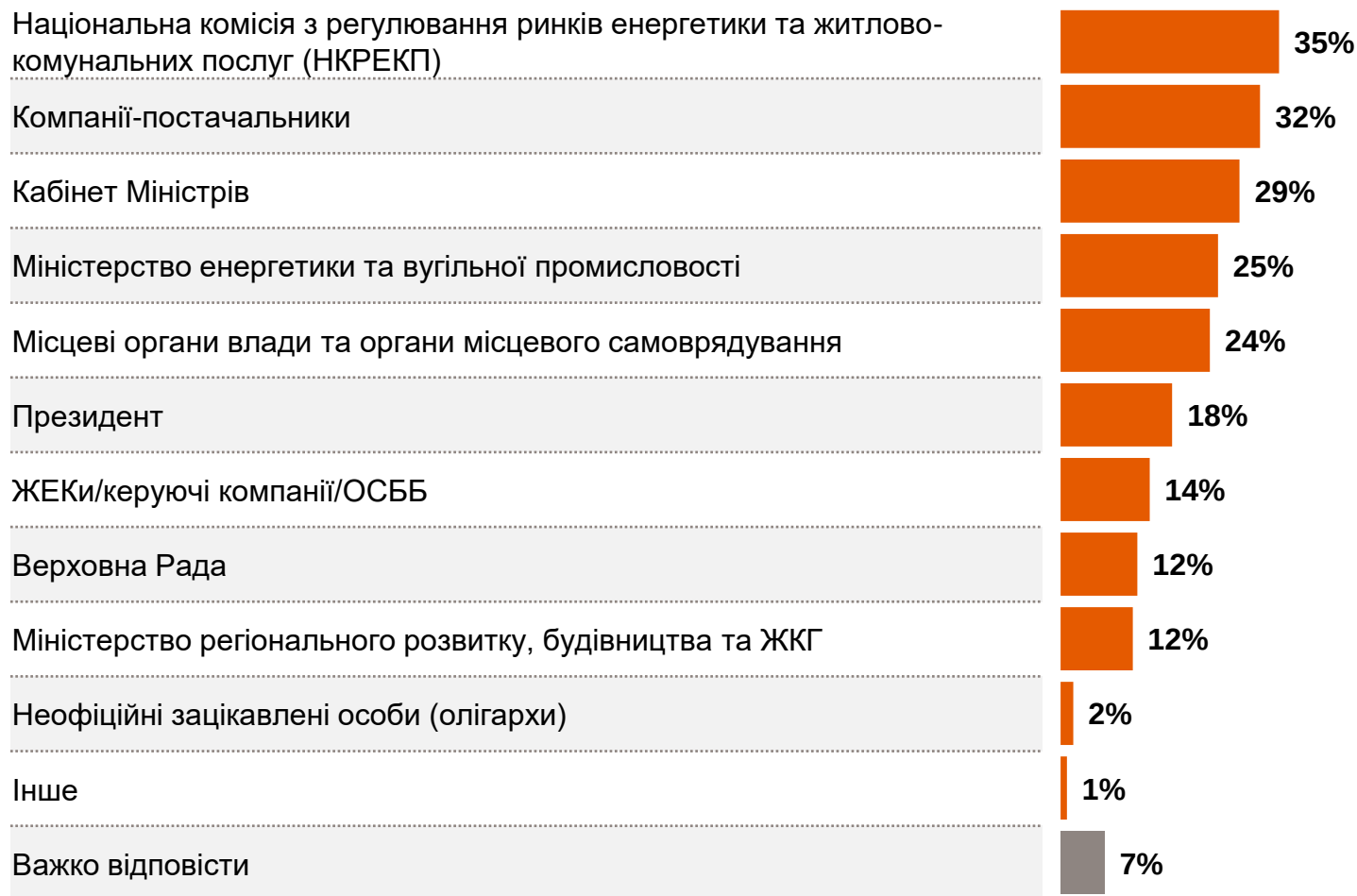
Хто в Україні відповідає за формування тарифів на газ, електрику і тепло для населення?



35% українців вважають, що НКРЕКП повинна слідувати за якістю енергетичних послуг, і 32%, що компанії-постачальники



Хто має слідувати за якістю енергетичних послуг, які надаються споживачам?



Україна (n=3856)

Уявлення населення про корупцію в енергетиці

Оцінка сектору із найбільшою корупцією

Половина українців вважає, що найбільша корупція існує на ринку постачання газу, 48%, що на ринку збуту і продажу нафти і нафтопродуктів, 46%, що на ринку постачання електроенергії.



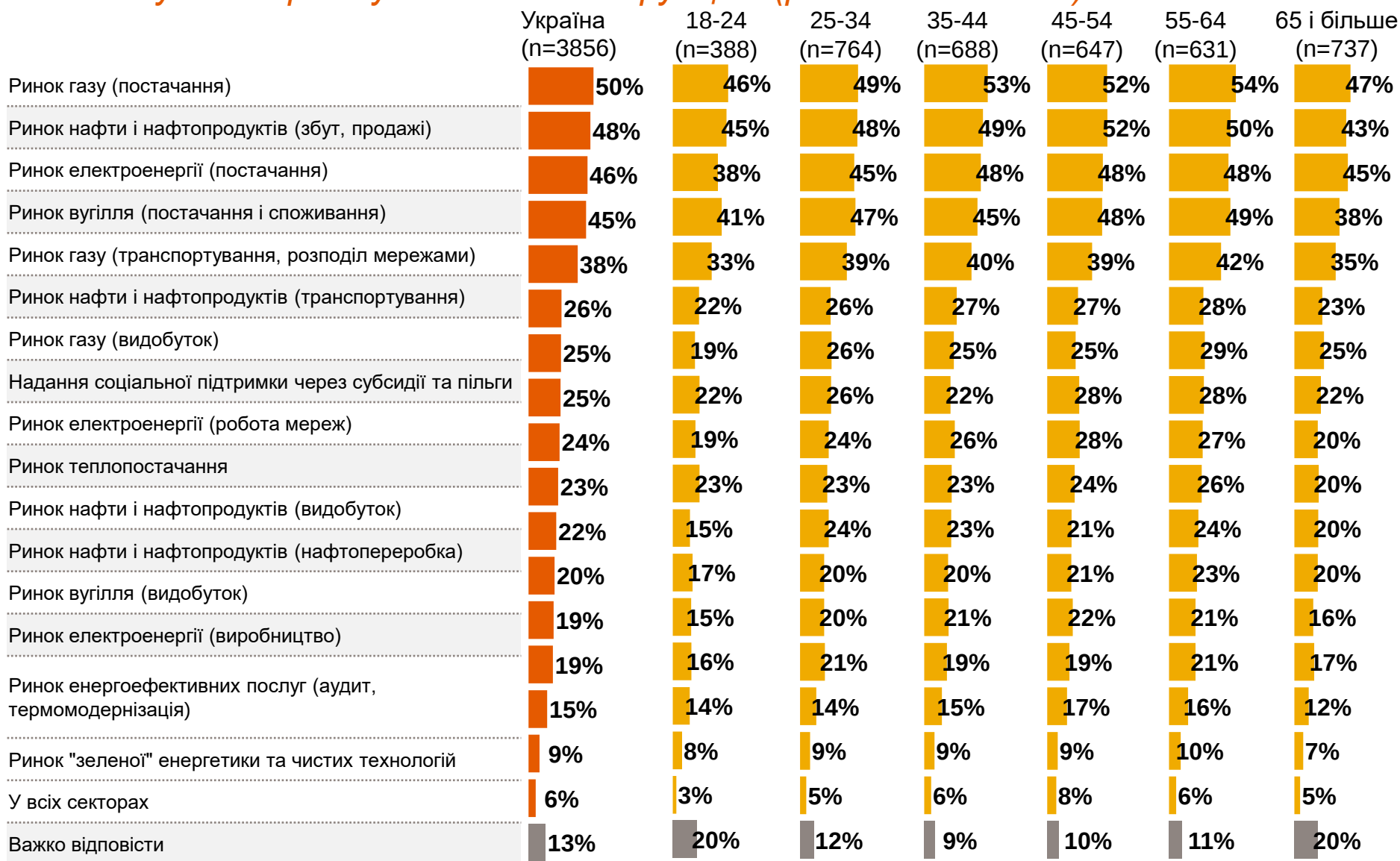
В якому секторі існує найбільша корупція? (розподіл за статтю)



Лише 38% молоді 18-24 вважає ринок постачання електроенергії найбільш корумпованим, і лише 38% найбільш старшої вікової групи – ринок постачання та споживання вугілля



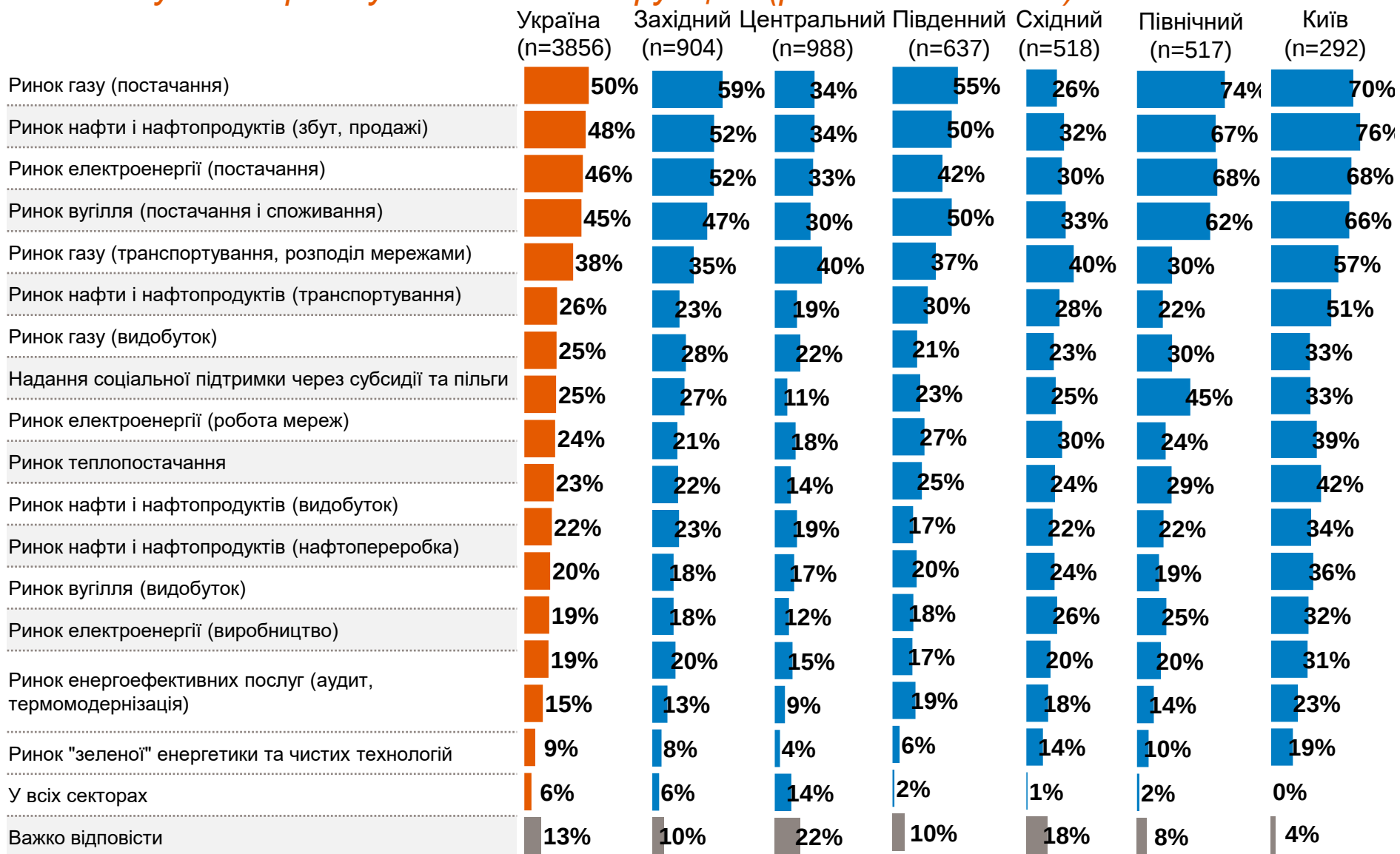
В якому секторі існує найбільша корупція? (розподіл за віком)



Ринок збуту та продажу нафти вважають найбільш корупційним жителі Києва, і лише 26% жителів Сходу вважають ринок постачання газу найбільш корупційним (порівняно з 50% по Україні загалом)



В якому секторі існує найбільша корупція? (розподіл за віком)

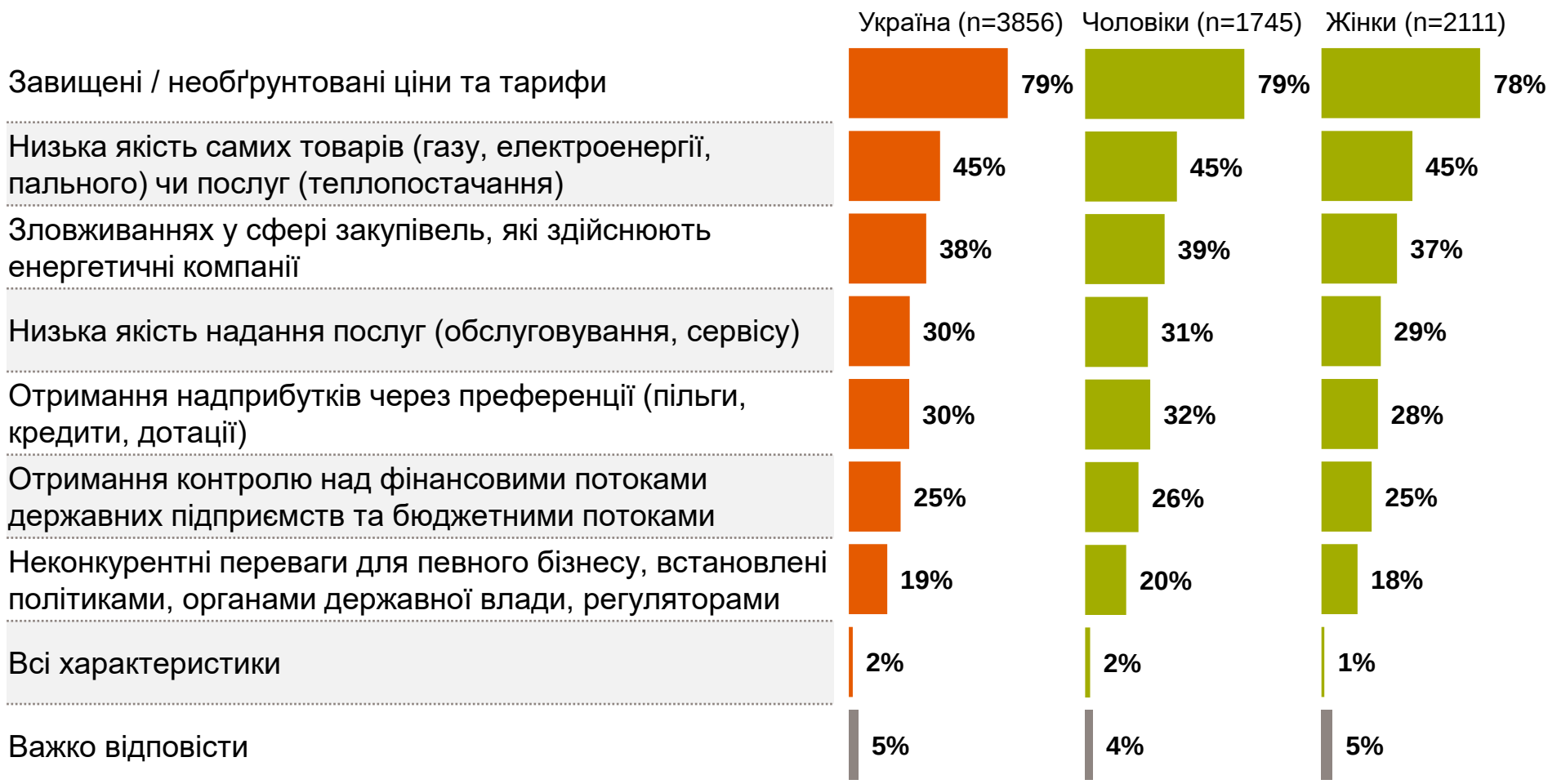


Характер корупції у сфері енергетики

79% українців вважають, що завищені та необґрунтовані ціни та тарифи – це прояв корупції у сфері енергетики, а 45% відзначають таким проявом – низьку якість самих товарів чи послуг (газу, електроенергії тощо).



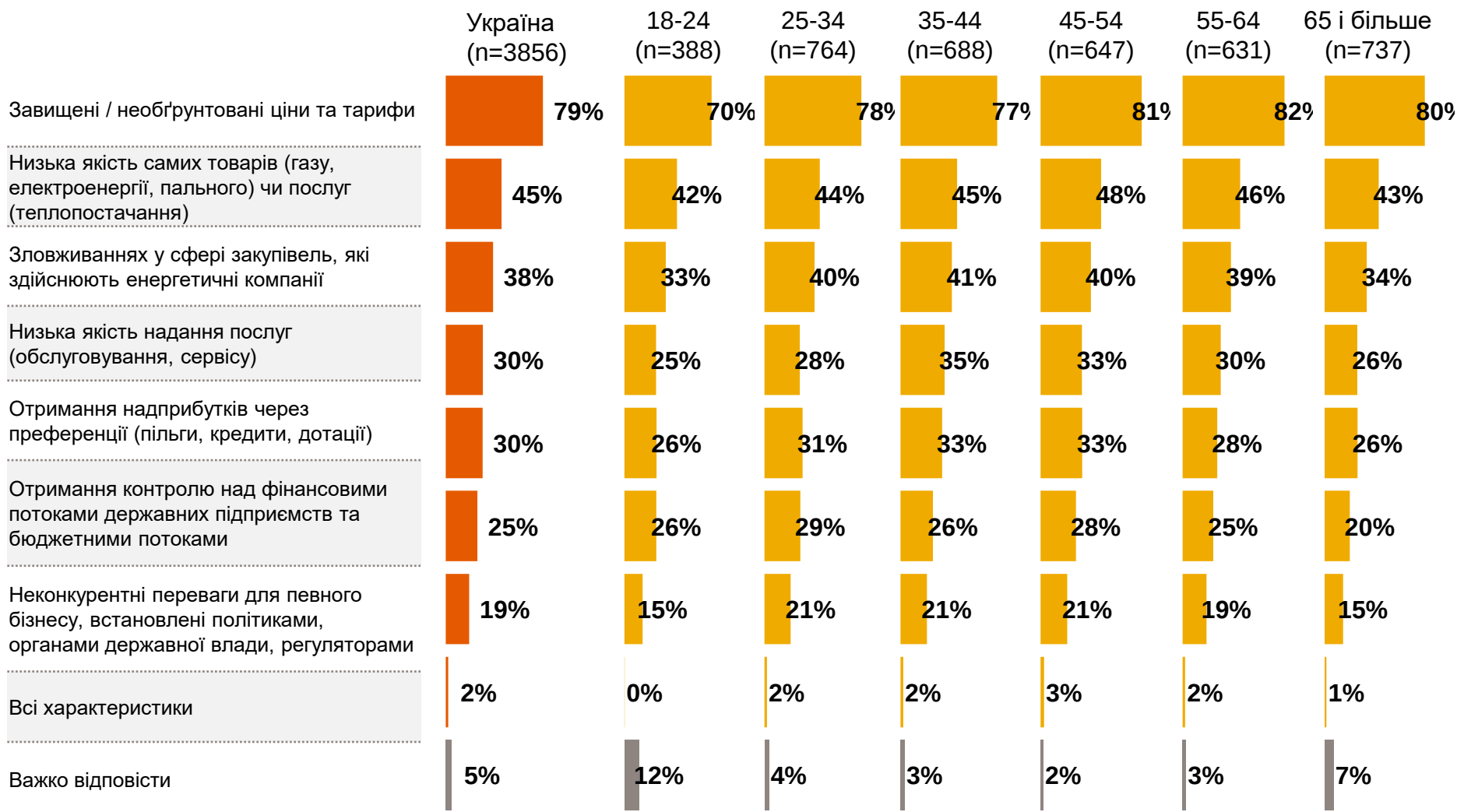
Який характер має корупція у сфері енергетики? (розподіл за статтю)



Наймолодша вікова група найменше вбачає корупцію у завищених цінах та тарифах



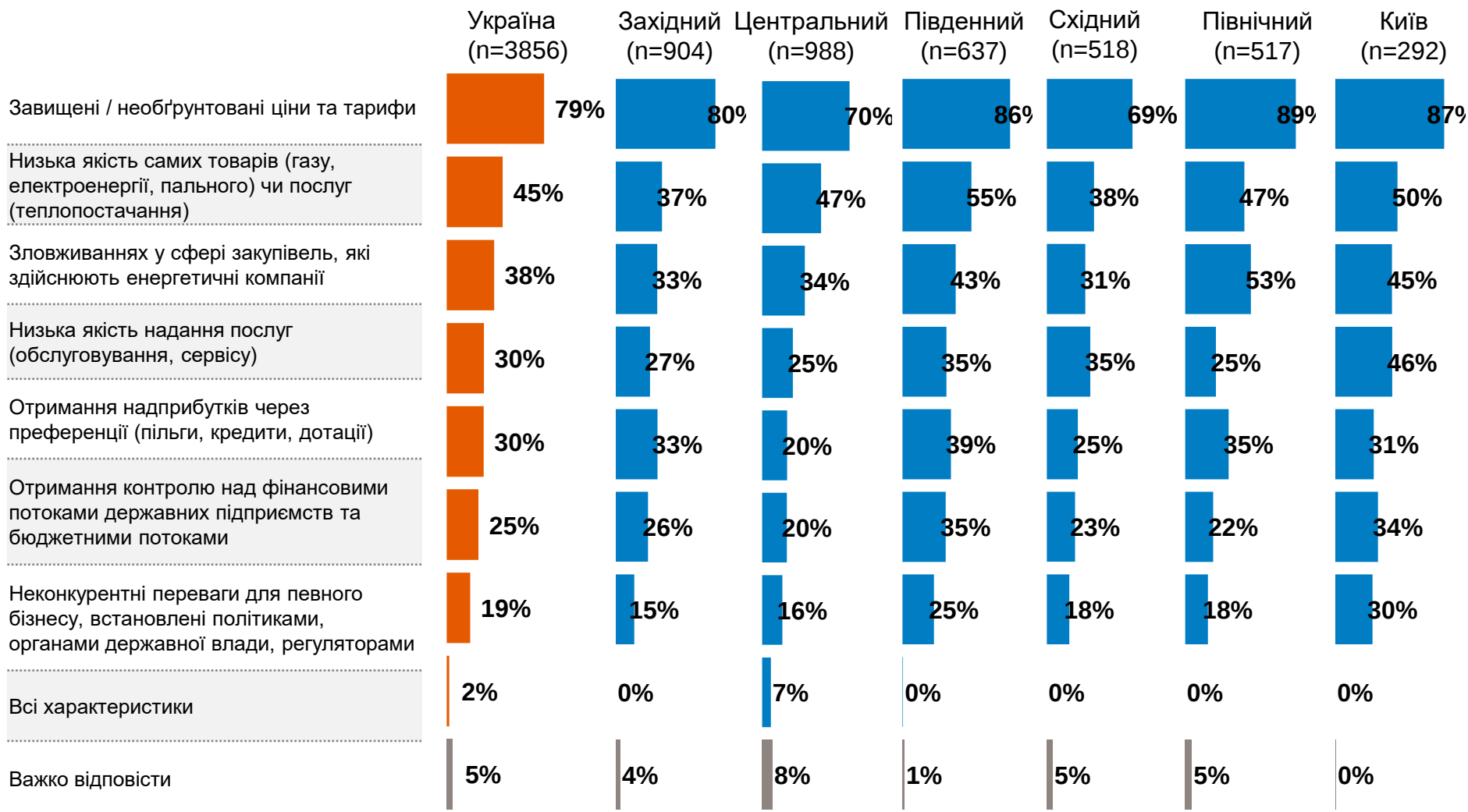
Який характер має корупція у сфері енергетики? (розподіл за віком)



Найменше проявом корупції завищені тарифи та ціни вважають жителі Східного регіону



Який характер має корупція у сфері енергетики? (розподіл за регіоном)

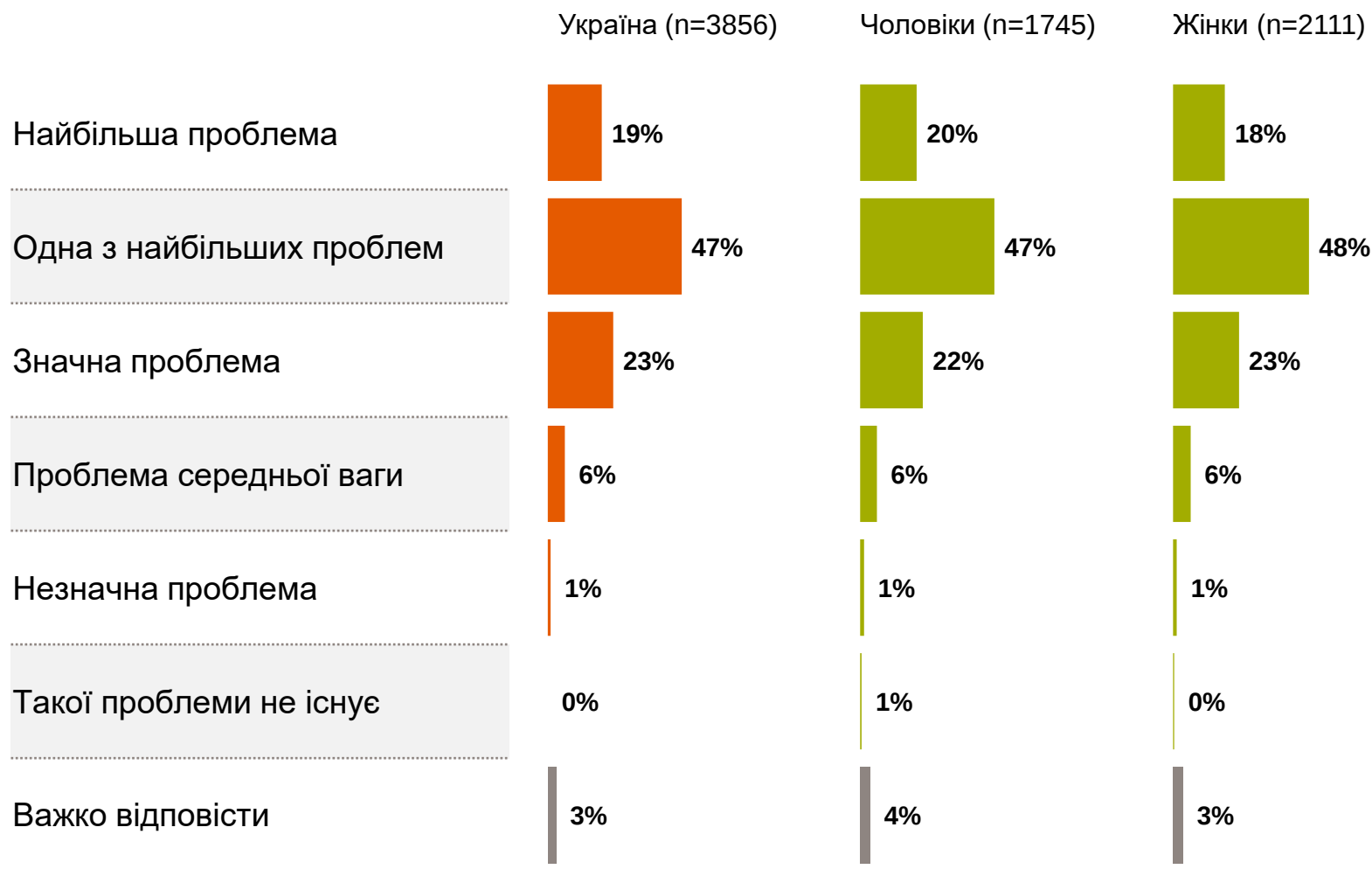


Оцінка проблеми корупції у сфері енергетики

47% українців вважають корупцію у сфері енергетики однією з найбільших проблем у суспільстві і державі, а 19% - найбільшою проблемою

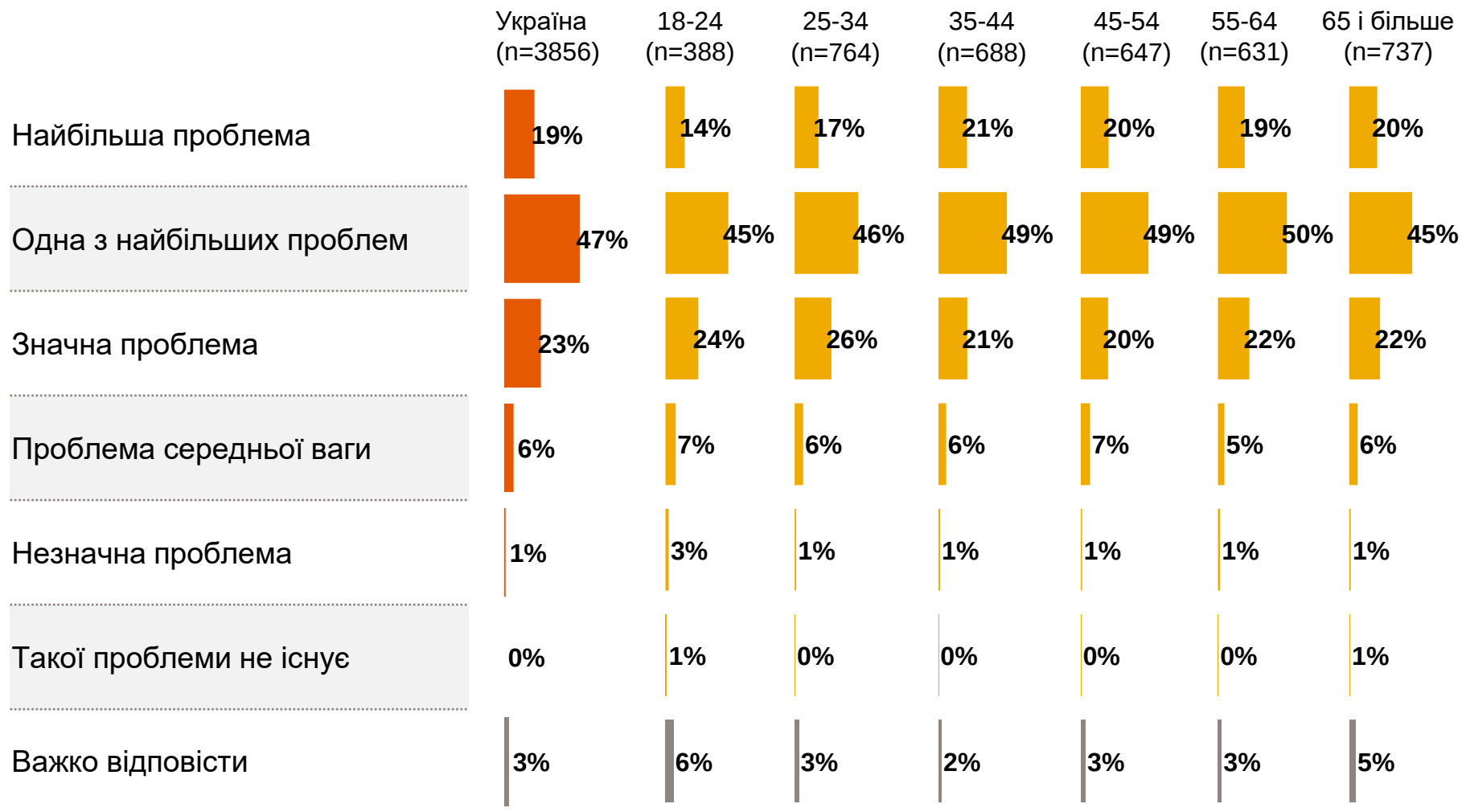


Порівнюючи з іншими проблемами у суспільстві та державі, наскільки великою проблемою є корупція у сфері енергетики? (розподіл за статтю)



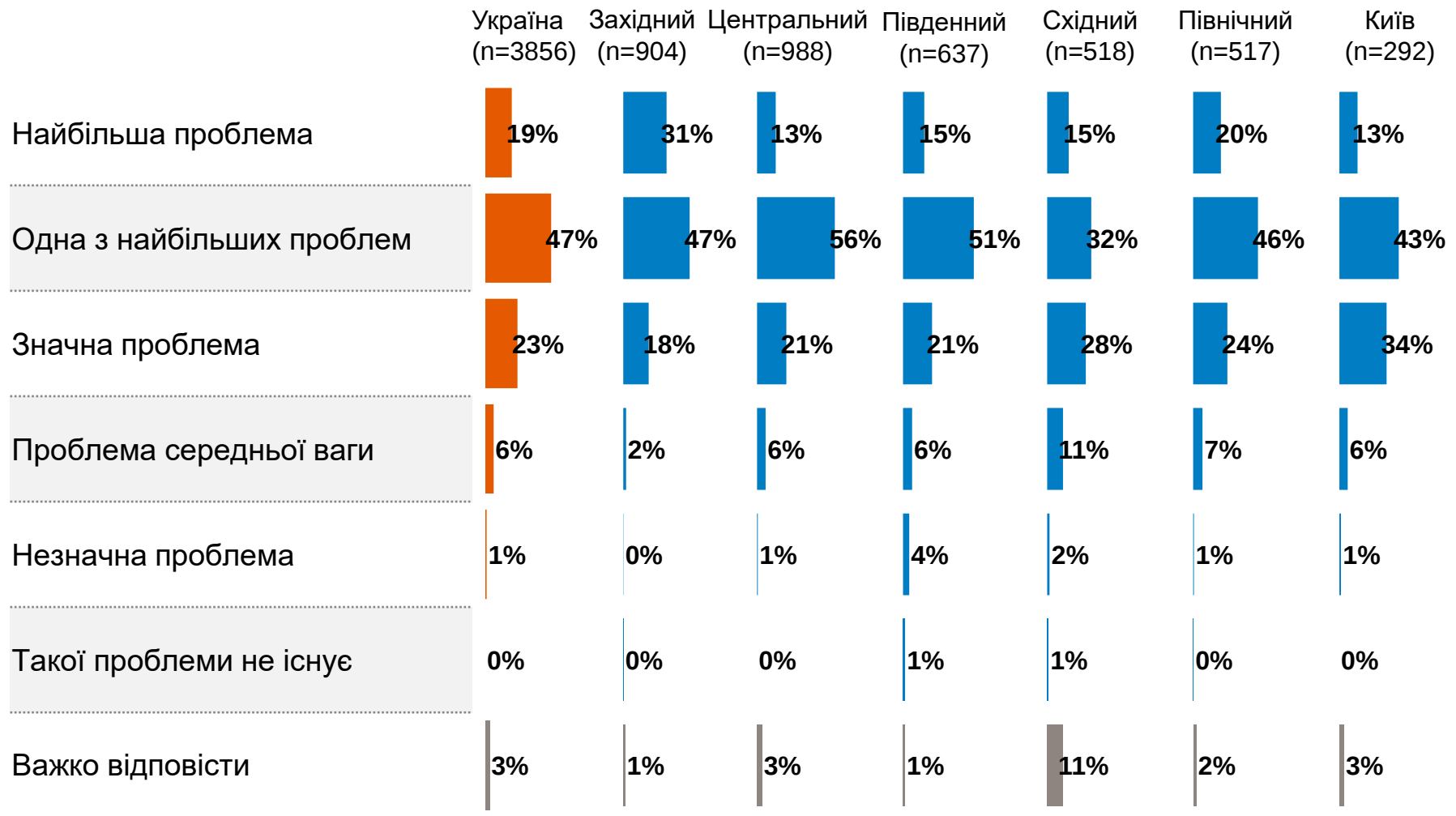
Молодь дещо менше вважає корупцію найбільшою проблемою у державі, ніж загалом по Україні

Порівнюючи з іншими проблемами у суспільстві та державі, наскільки великою проблемою є корупція у сфері енергетики? (розподіл за віком)



31% жителів Заходу країни вважає корупцію в енергетичній сфері найбільшою проблемою держави

Порівнюючи з іншими проблемами у суспільстві та державі, наскільки великою проблемою є корупція у сфері енергетики? (розподіл за регіоном)



Скандали у енергетичному секторі України

69% українців пам'ятають скандали з газовими контрактами Тимошенко. Ще 40% називають скандал із «вишками Бойка», по 33% - чули або знають про скандал із офшорами та схемами Одеського припортового заводу. 30% знають або чули про скандал зі схемою «Роттердам+»



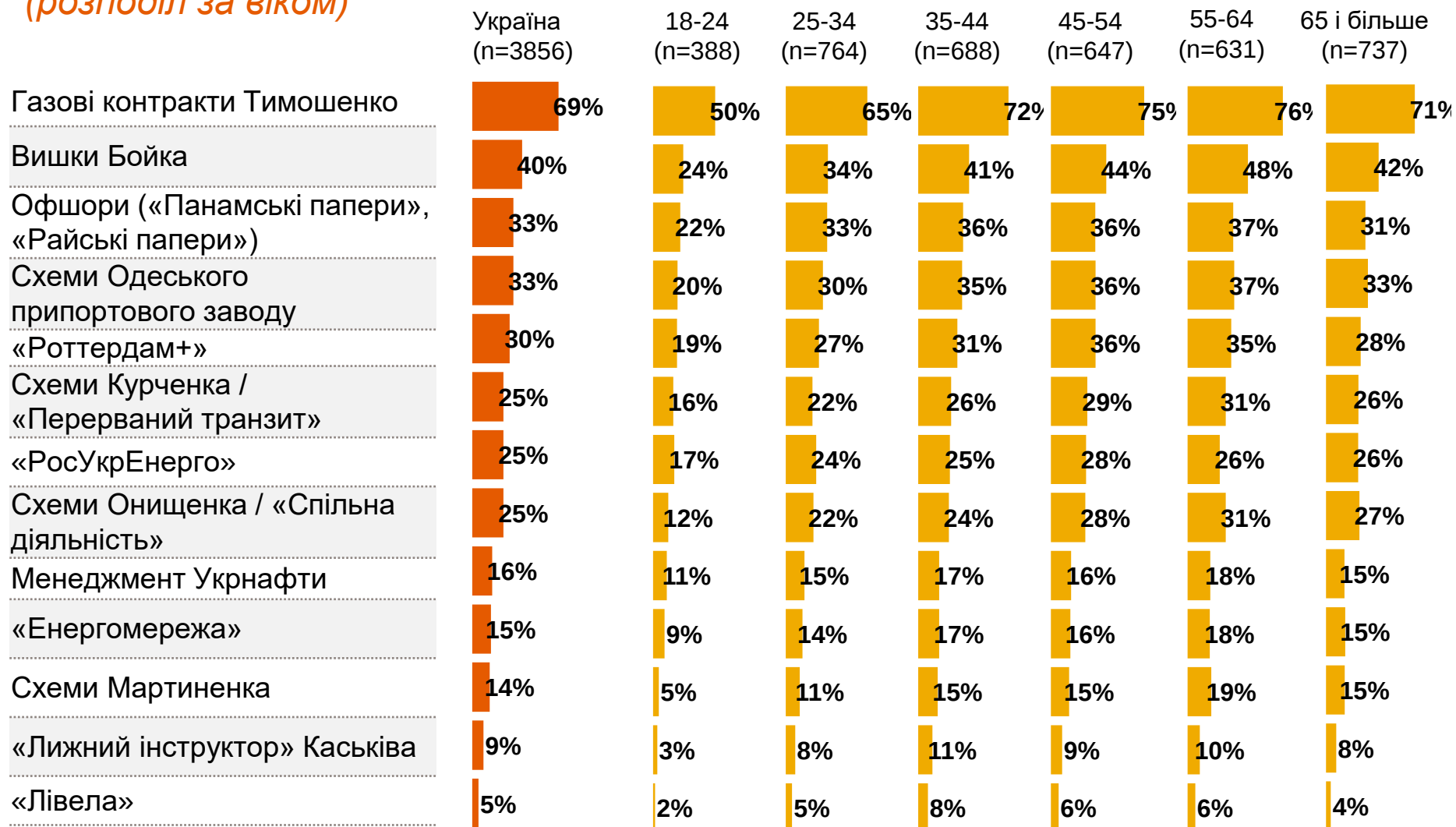
*Про які зі скандалів у енергетичному секторі України Ви чули / знаєте?
(розподіл за статтю)*



Лише 50% молоді віком 18-24 роки чули про «газові контракти Тимошенко».



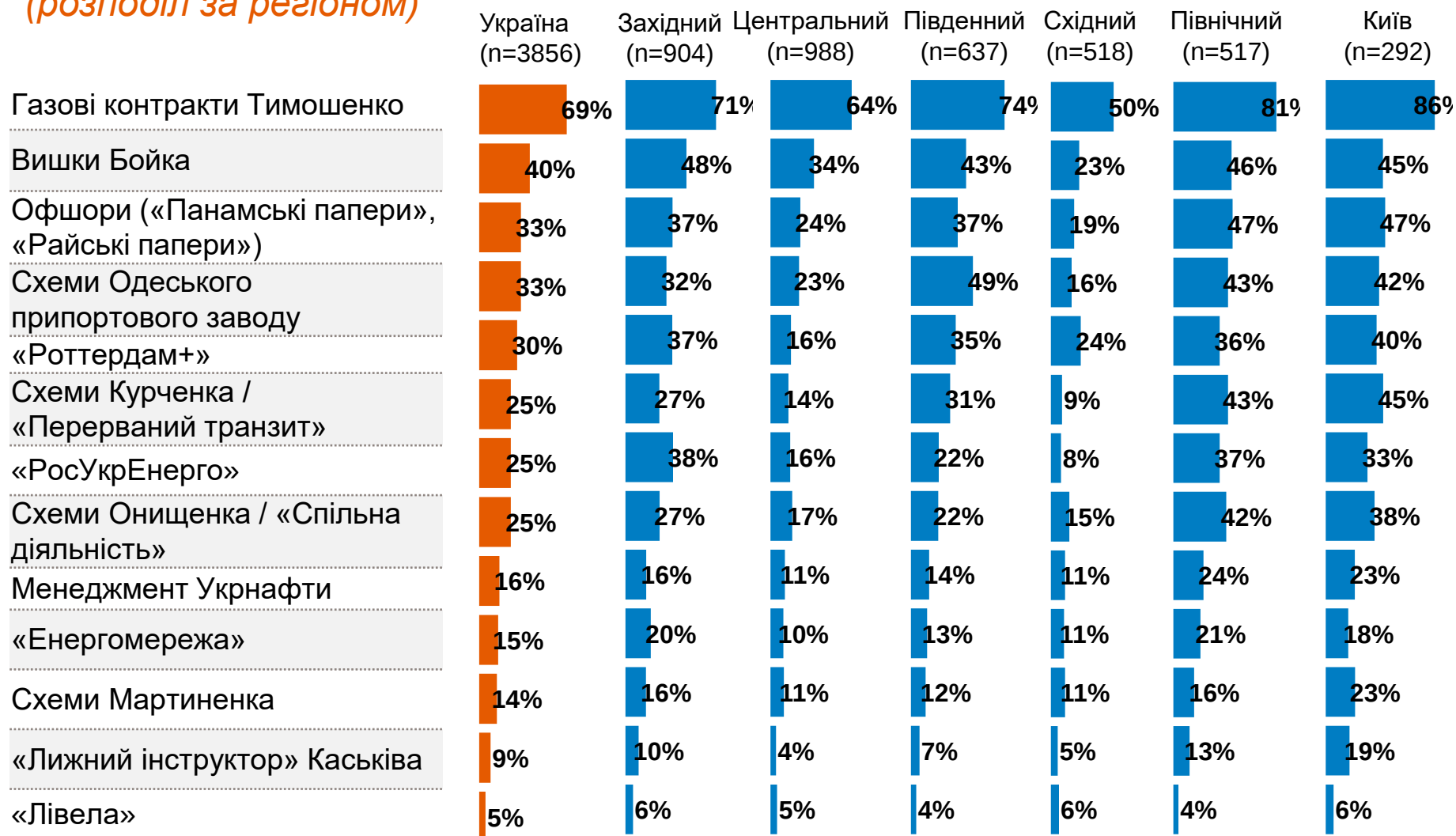
*Про які зі скандалів у енергетичному секторі України Ви чули / знаєте?
(розподіл за віком)*



Найбільше чули про «газові контракти Тимошенко» у Києві та Півночі, найменше – у Східному регіоні, схожа ситуація і з «вишками Бойка»



*Про які зі скандалів у енергетичному секторі України Ви чули / знаєте?
(розподіл за регіоном)*



Реагування на факти корупції

Найбільше українці готові реагувати на факти корупції шляхом участі в обговоренні з друзями, знайомими, в т.ч. онлайн



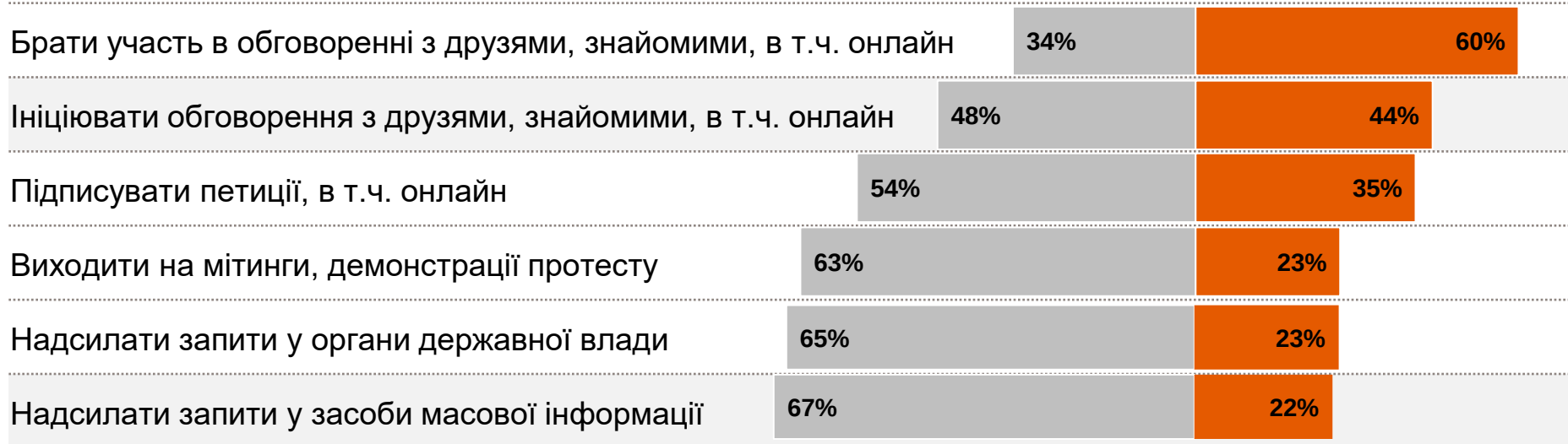
Наскільки Ви готові реагувати на факти корупції або непрозорого формування тарифів в енергетиці за допомогою наступних інструментів?

Україна (n=3856)

Зовсім не готовий
Скоріше не готовий



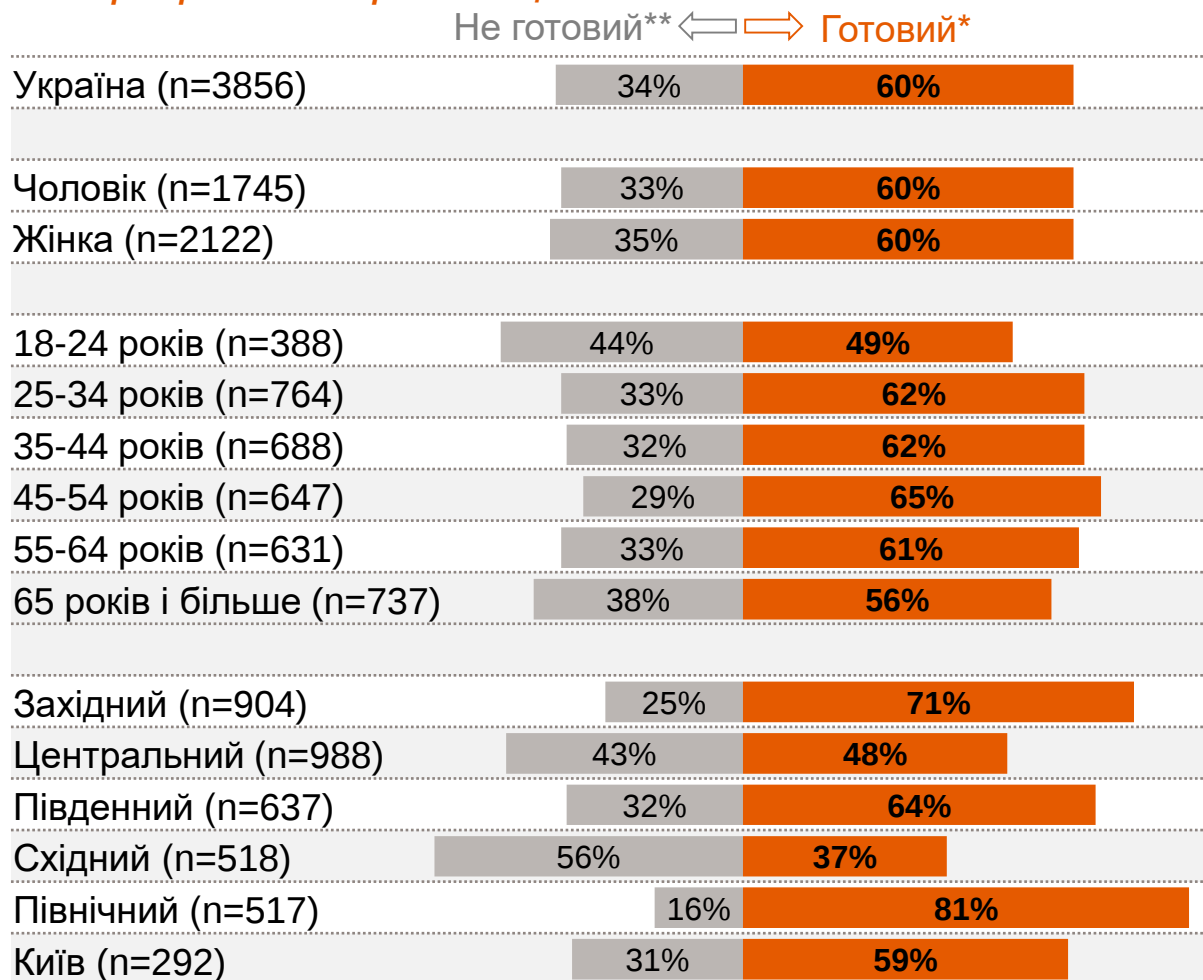
Скоріше готовий
Повністю готовий



60% українців скоріше готові або повністю готові брати участь в обговоренні з друзями та знайомими, як онлайн так і офлайн про факти корупції, або непрозорого формування тарифів.



Наскільки Ви готові брати участь в обговоренні із друзями, знайомими, в т.ч. онлайн як спосіб реагувати на факти корупції або непрозорого формування тарифів в енергетиці?

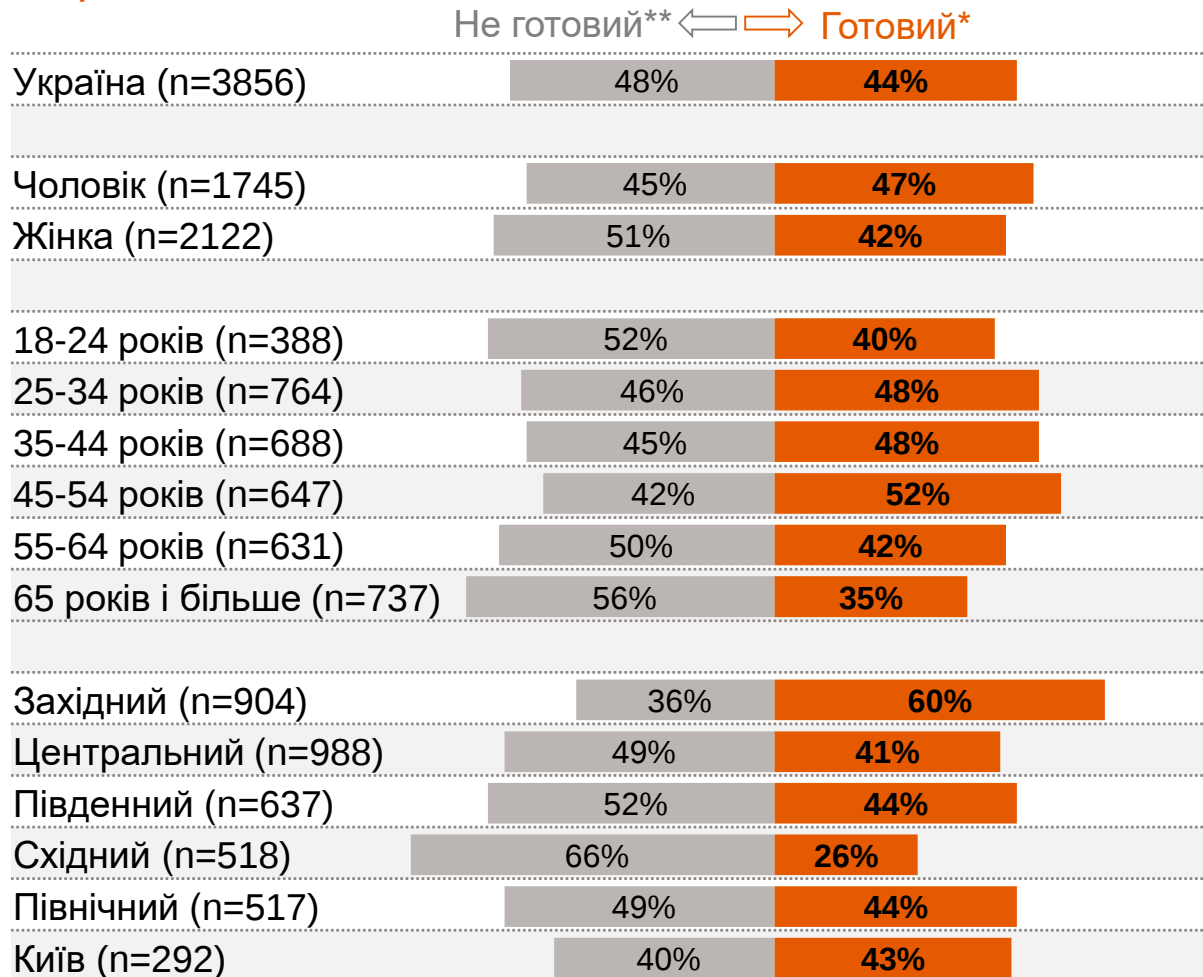


*Агреговані альтернативи «Скоріше готовий/а» та «Повністю готовий/а»

**Агреговані альтернативи «Зовсім не готовий/а» та «Скоріше не готовий/а»

44% готові ініціювати обговорення фактів корупції або непрозорого формування тарифів.

Наскільки Ви готові ініціювати обговорення із друзями, знайомими, в т.ч. онлайн як спосіб реагувати на факти корупції або непрозорого формування тарифів в енергетиці?

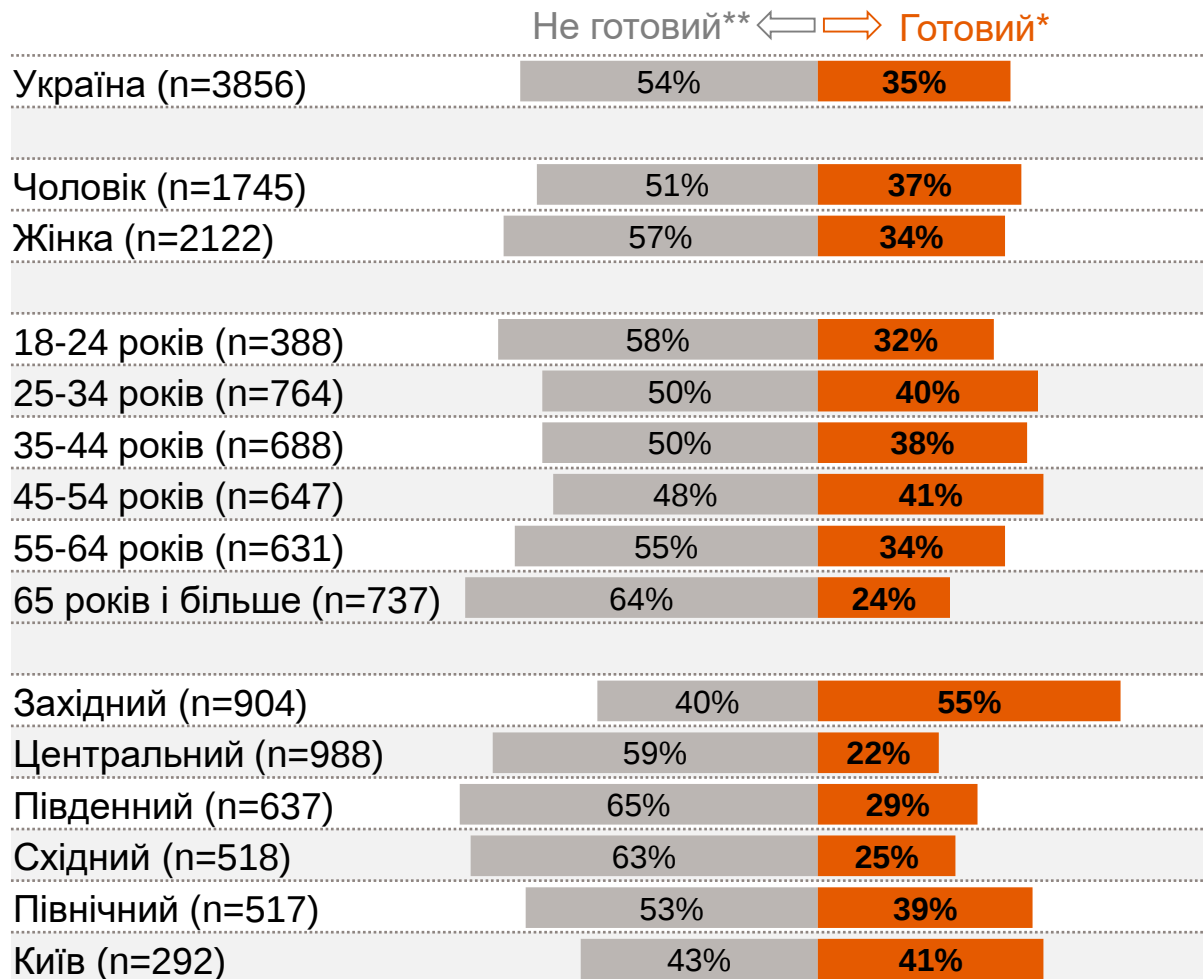


*Агреговані альтернативи «Скоріше готовий/а» та «Повністю готовий/а»

**Агреговані альтернативи «Зовсім не готовий/а» та «Скоріше не готовий/а»

На Заході країни більше половини людей готові підписувати петиції щодо фактів корупції в сфері енергетики

Наскільки Ви готові підписувати петиції, в т.ч. онлайн як спосіб реагувати на факти корупції або непрозорого формування тарифів в енергетиці?



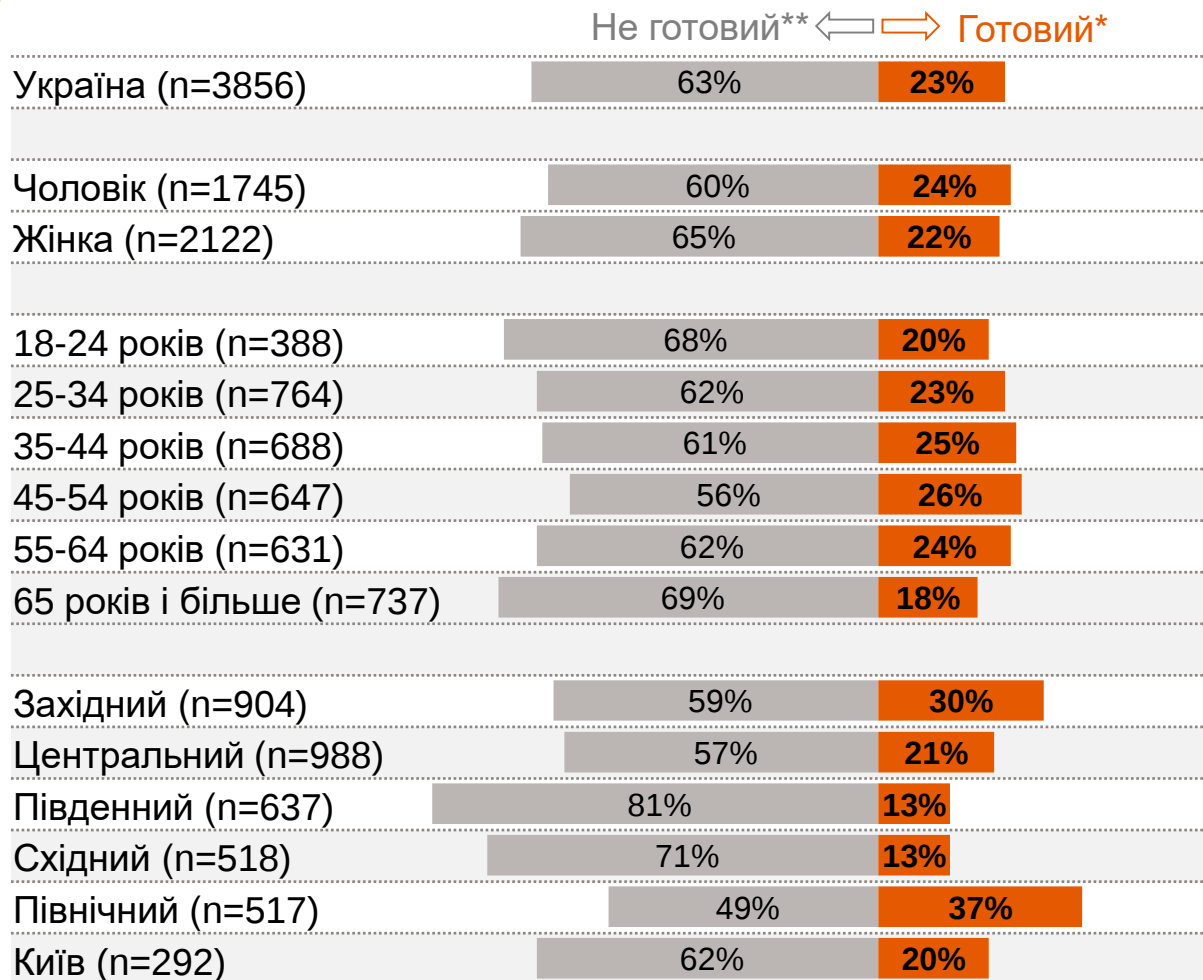
*Агреговані альтернативи «Скоріше готовий/а» та «Повністю готовий/а»

**Агреговані альтернативи «Зовсім не готовий/а» та «Скоріше не готовий/а»

37% жителів Північного регіону готові виходити на мітинги як реакцію на корупцію у сфері енергетики



Наскільки Ви готові виходити на мітинги, демонстрації протесту як спосіб реагувати на факти корупції або непрозорого формування тарифів в енергетиці?

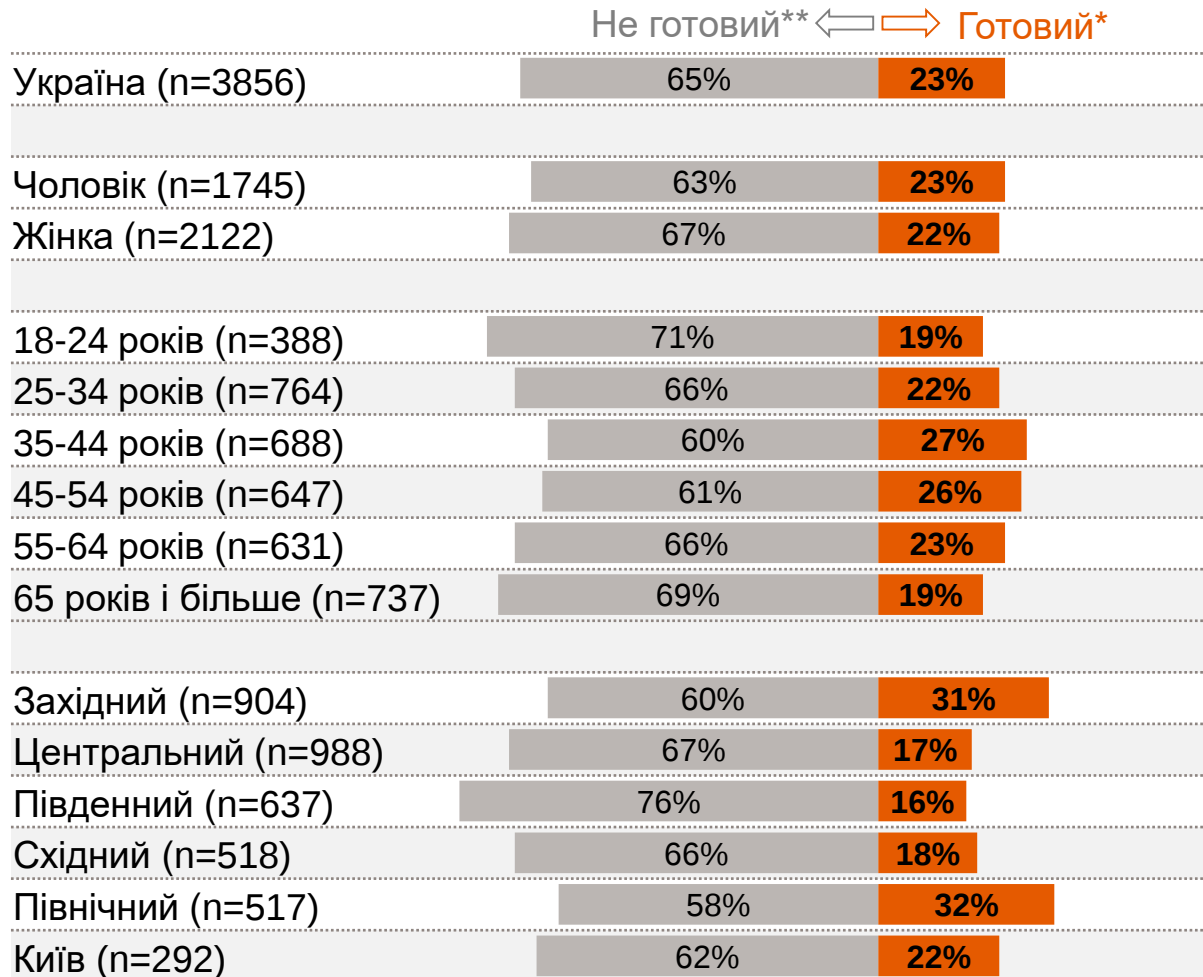


*Агреговані альтернативи «Скоріше готовий/а» та «Повністю готовий/а»

**Агреговані альтернативи «Зовсім не готовий/а» та «Скоріше не готовий/а»

Жителі північного регіону більш активно готові надсилати запити в органи державної влади як реакція на корупцію в енергетиці

Наскільки Ви готові надсилати запити у органи державної влади як спосіб реагувати на факти корупції або непрозорого формування тарифів в енергетиці?



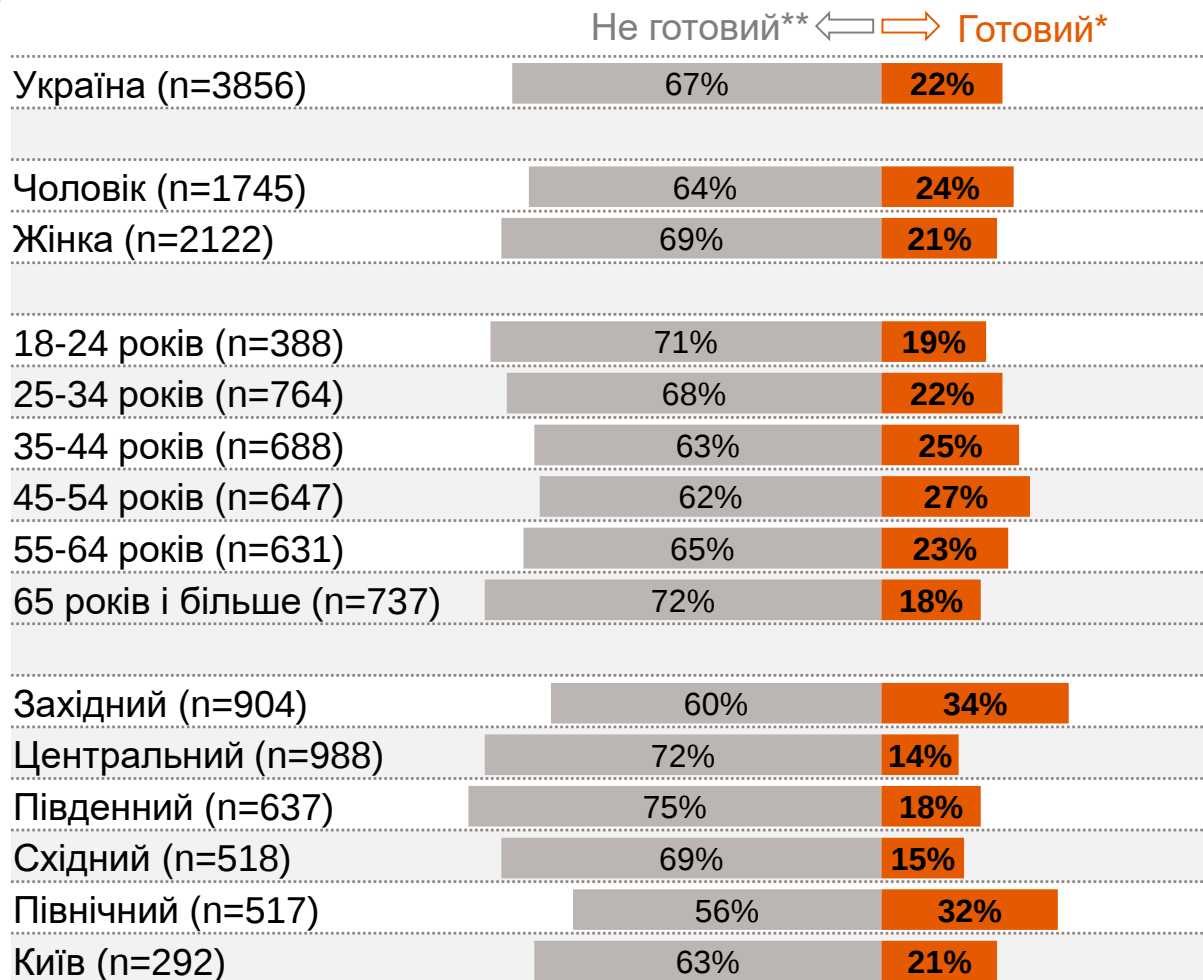
*Агреговані альтернативи «Скоріше готовий/а» та «Повністю готовий/а»

**Агреговані альтернативи «Зовсім не готовий/а» та «Скоріше не готовий/а»

Надсилати запити в ЗМІ щодо корупції в енергетиці готові 34% жителів Заходу України



Наскільки Ви готові надсилати запити у засоби масової інформації як спосіб реагувати на факти корупції або непрозорого формування тарифів в енергетиці?



*Агреговані альтернативи «Скоріше готовий/а» та «Повністю готовий/а»

**Агреговані альтернативи «Зовсім не готовий/а» та «Скоріше не готовий/а»

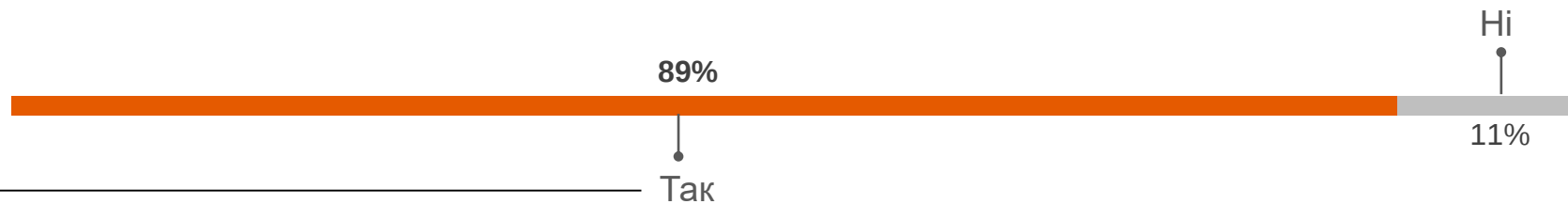
Задоволеність послугами енергопостачання

Задоволеність послугами газопостачання

37% українців, що користуються послугою газопостачання оцінюють якість отриманих послуг як добре, а 36% - задовільно.

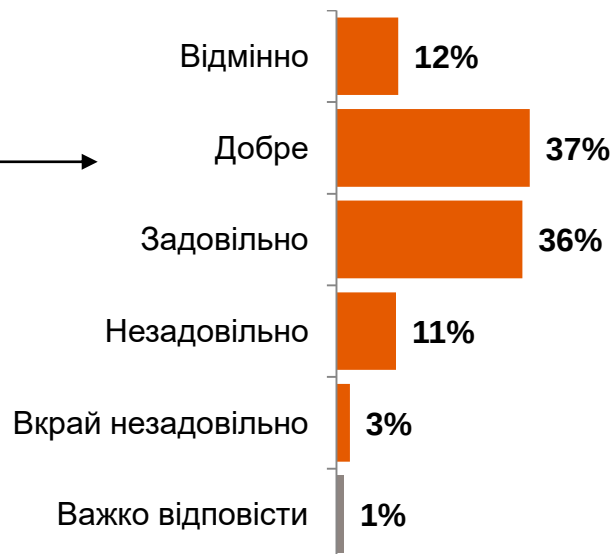
Ваше домогосподарство отримує послугу газопостачання?

Україна (n=3856)



Як Ви можете оцінити якість послуг, які надають постачальники газу? (% тих, хто отримує послугу газопостачання)

(n=3450)

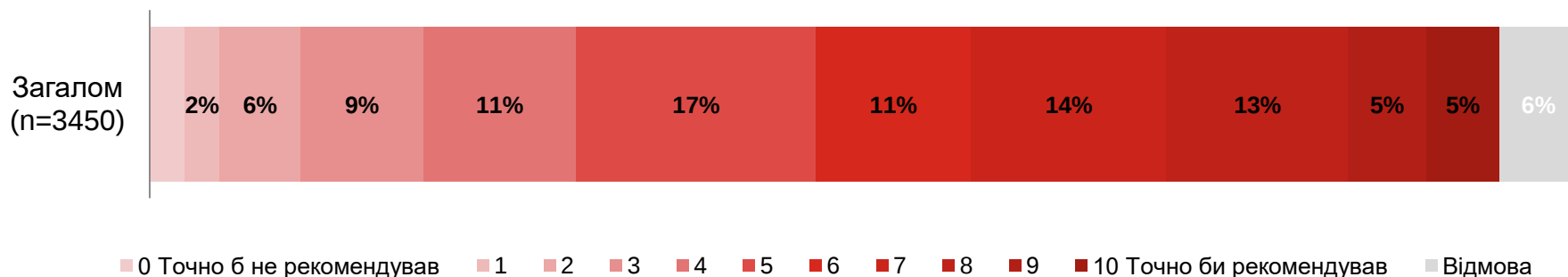


85% задоволені якістю послуг, які надають постачальники газу

Більшість користувачів газопостачання можливо дадуть позитивний відгук про свого постачальника газу, і лише 5% точно це зробить

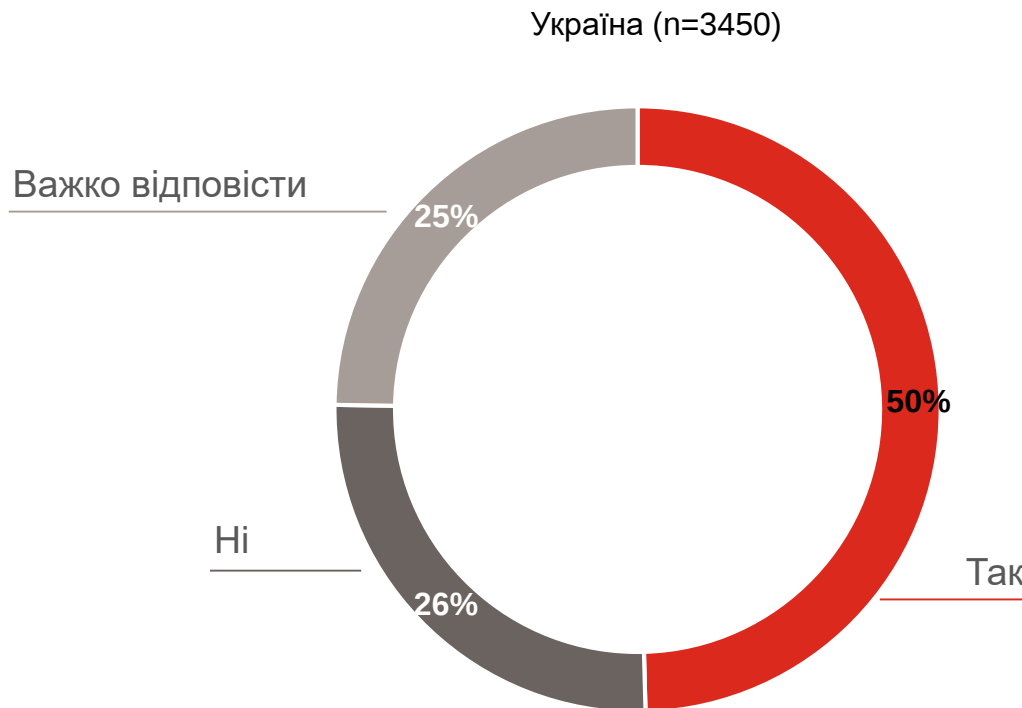


Наскільки ймовірно, що у спілкуванні з друзями, знайомими, колегами Ви б дали позитивний відгук про Вашу компанію-постачальника газу? (% тих, хто отримує послугу газопостачання)



Половина повторно обрала б свого постачальника газу. Ще по чверті змінили б його, або не змогли відповісти на таке запитання

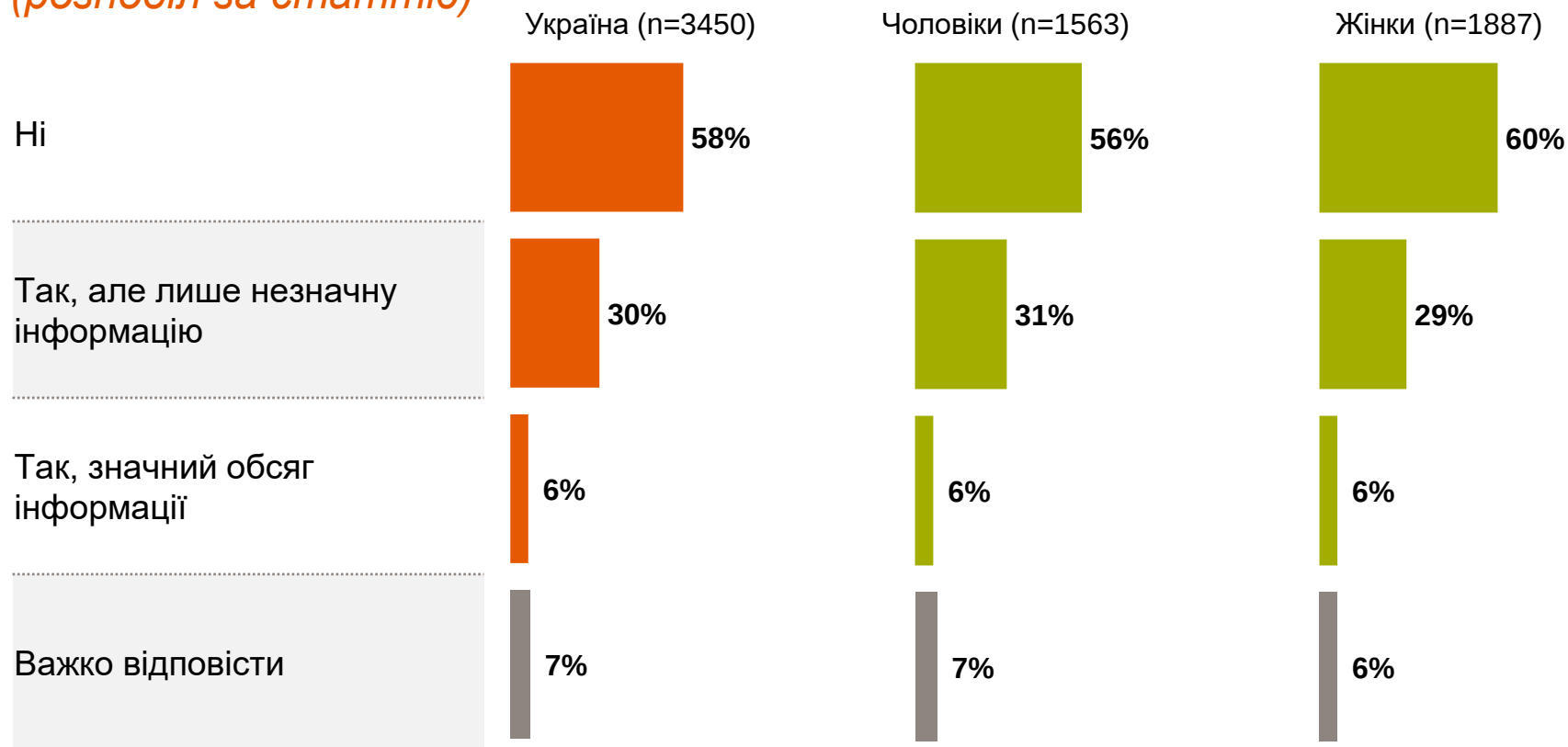
Якби у Вас була можливість вибору, чи обрали би Ви цього постачальника газу знову? (% тих, хто отримує послугу газопостачання)



58% українських користувачів газопостачання не отримували за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника газу.



*Чи отримували Ви за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника газу? (% тих, хто отримує послугу газопостачання)
(розподіл за статтю)*

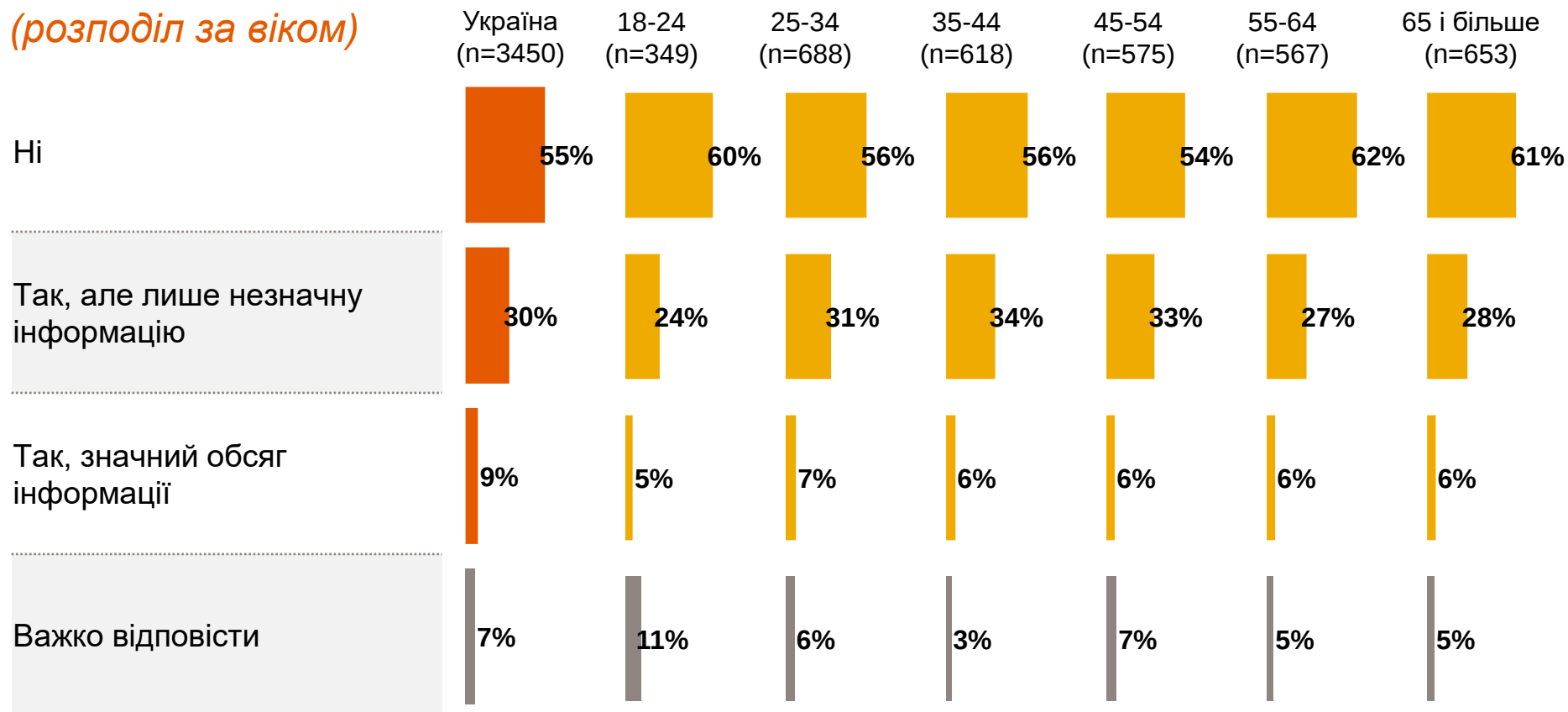


Молодь та люди старшого віку менше отримували інформацію про свого постачальника газу за останній рік



Чи отримували Ви за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника газу? (% тих, хто отримує послугу газопостачання)

(розподіл за віком)

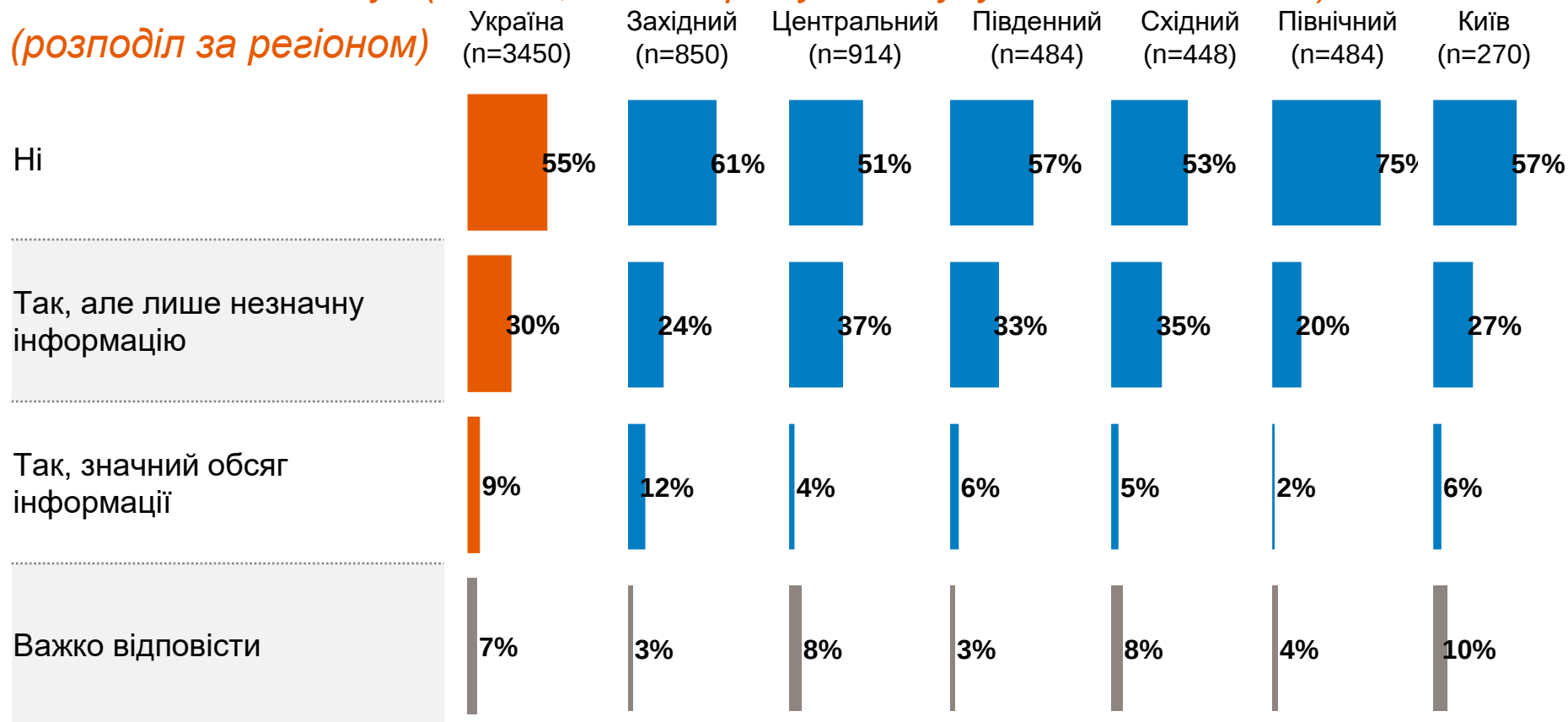


75% жителів північного регіону не отримували за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника газу



Чи отримували Ви за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника газу? (% тих, хто отримує послугу газопостачання)

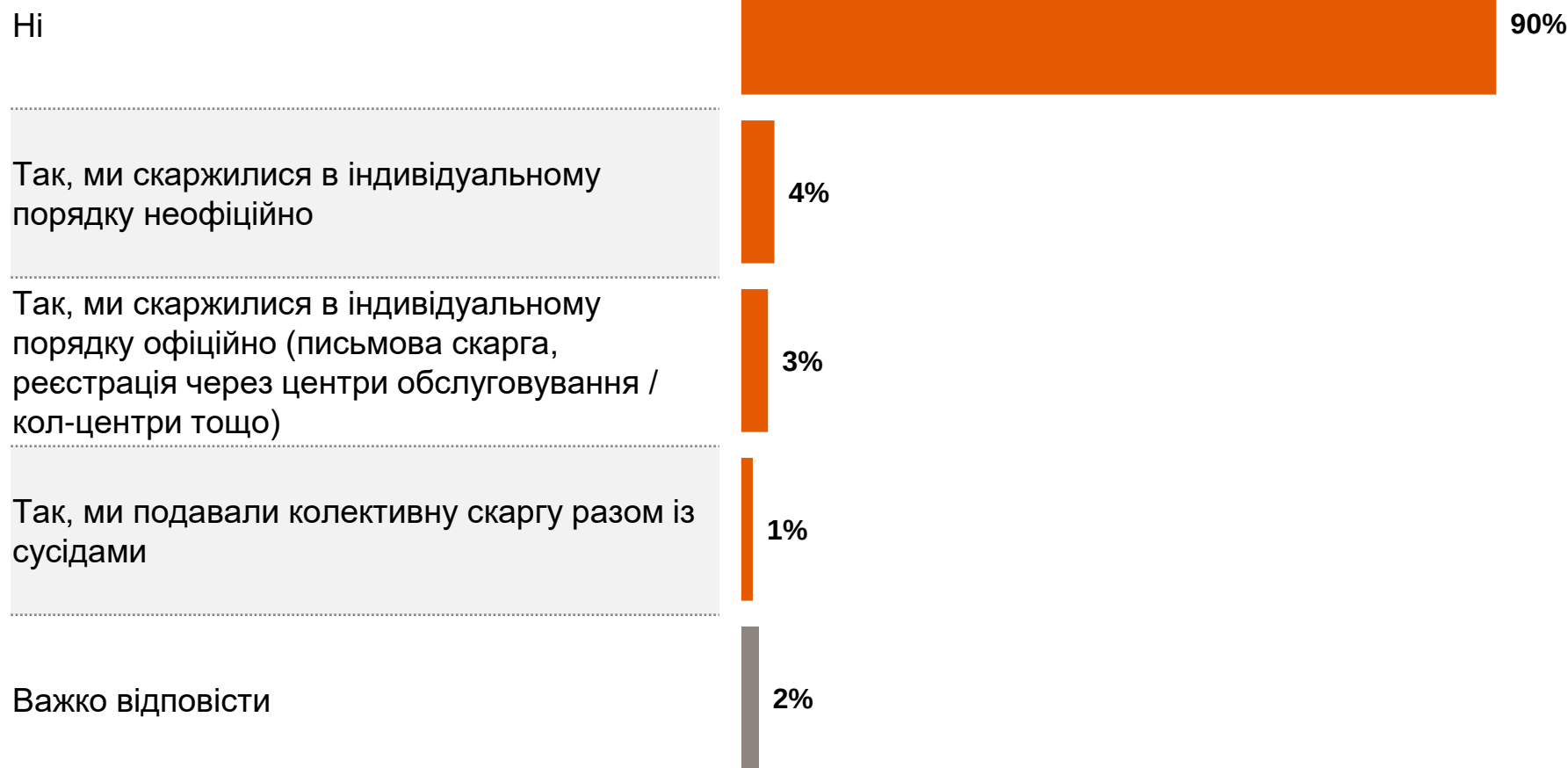
(розподіл за регіоном)



90% користувачів газопостачання не скаржилися за останній рік на неякісні послуги



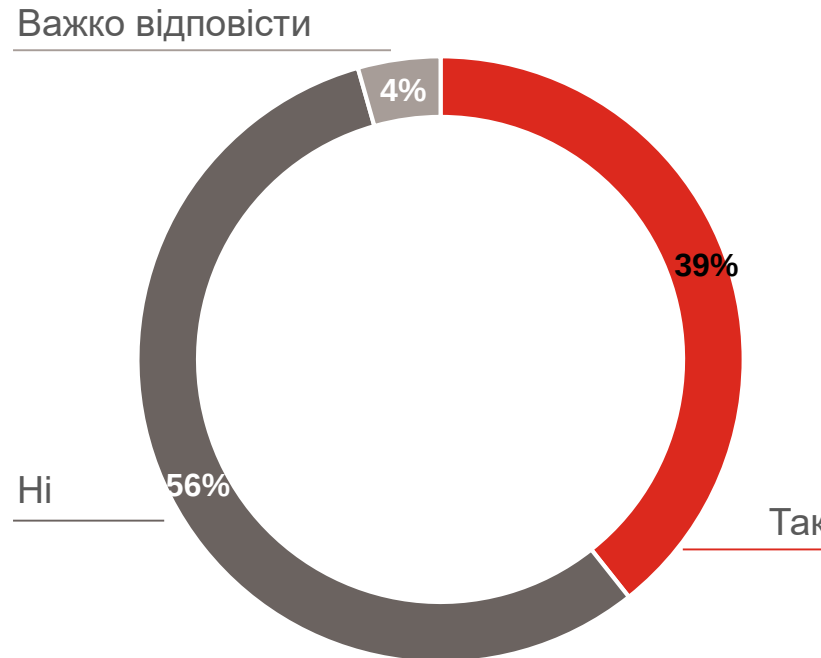
Чи доводилося Вам або членам Вашої родини за останній рік скаржитися на неякісні послуги з боку постачальників газу? (% тих, хто отримує послугу газопостачання)



Серед тих, хто скаржився на неякісні послуги – 56% відзначили, що їх проблема не була вирішена.

Чи була вирішена проблема та/або надана компенсація? (% тих, хто скаржитися на неякісні послуги з боку постачальників газу)

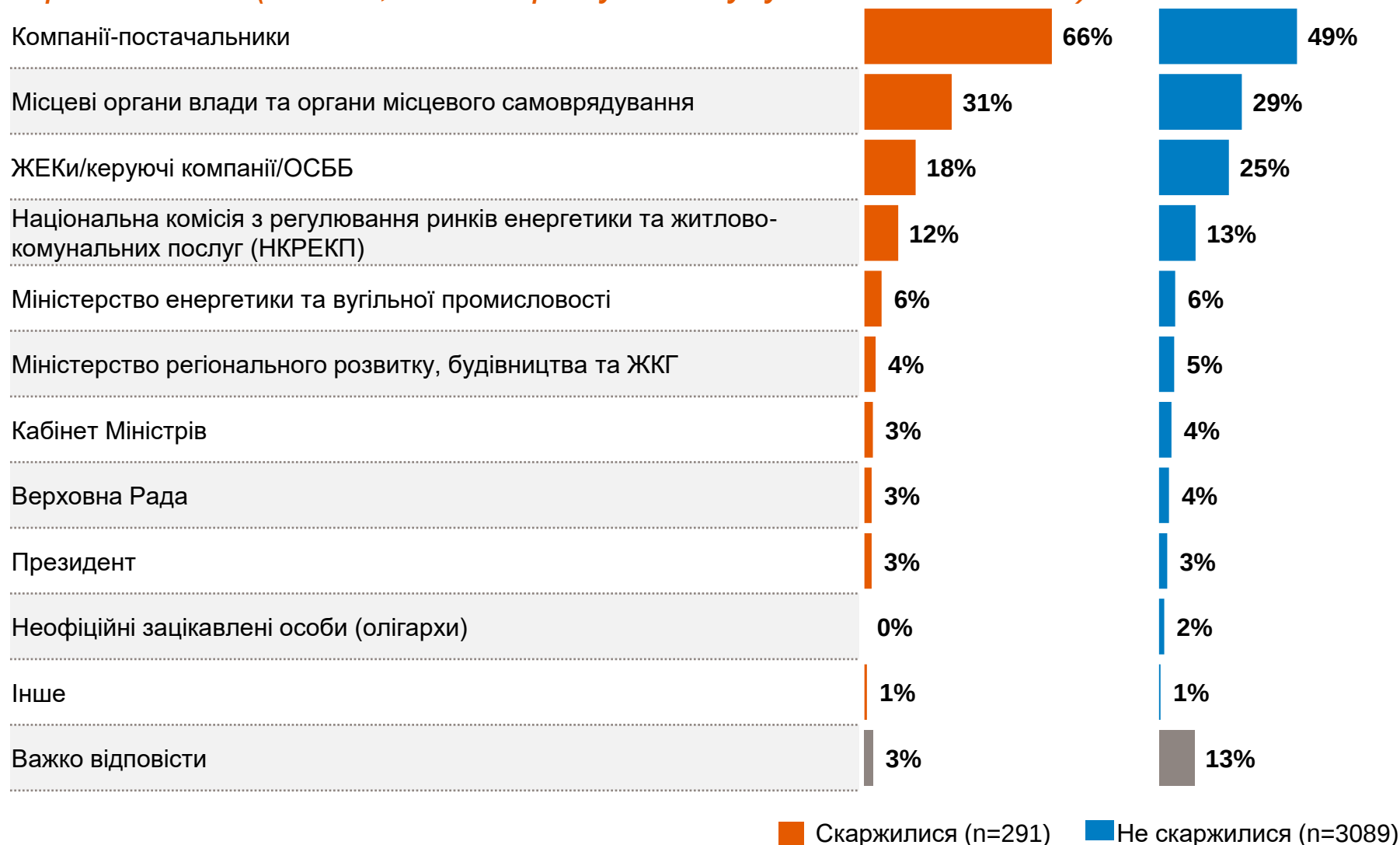
Україна (n=291)



66% тих споживачів, які скаржилися на проблему, зверталися до компаній-постачальників, а серед тих хто не скаржився, у цьому випадку звернулися б до компанії-постачальника 49%



До кого Ви зверталися (або, якщо таких випадків не було, то звернулися би) з проблемою? (% тих, хто отримує послугу газопостачання)



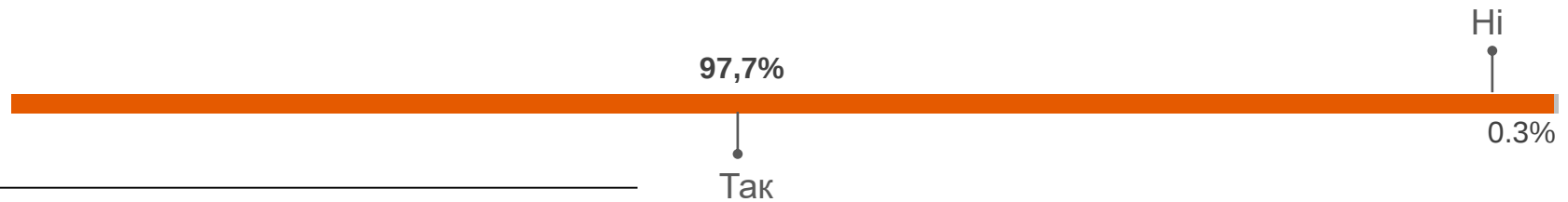
Задоволеність послугами електропостачання

Майже 100% українців отримують послугу електропостачання. 52% українців, що користуються послугою електропостачання оцінюють якість отриманих послуг як добре, а 25% - задовільно

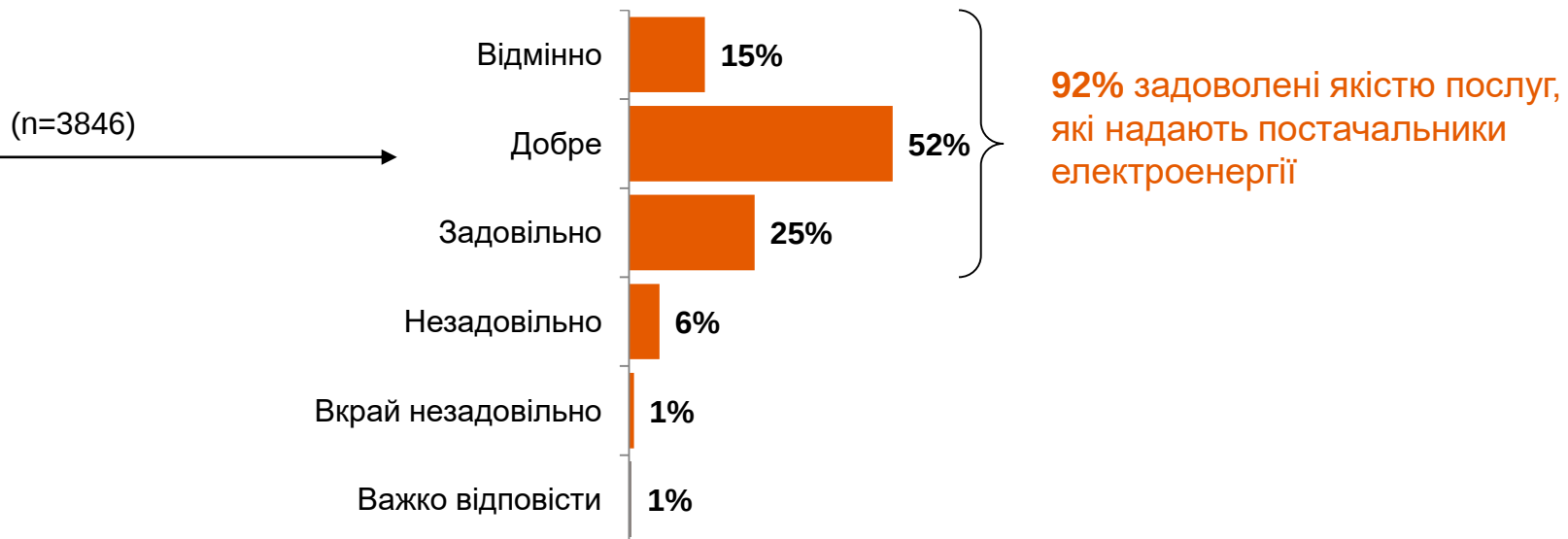


Ваше домогосподарство отримує послугу електропостачання?

Україна (n=3856)



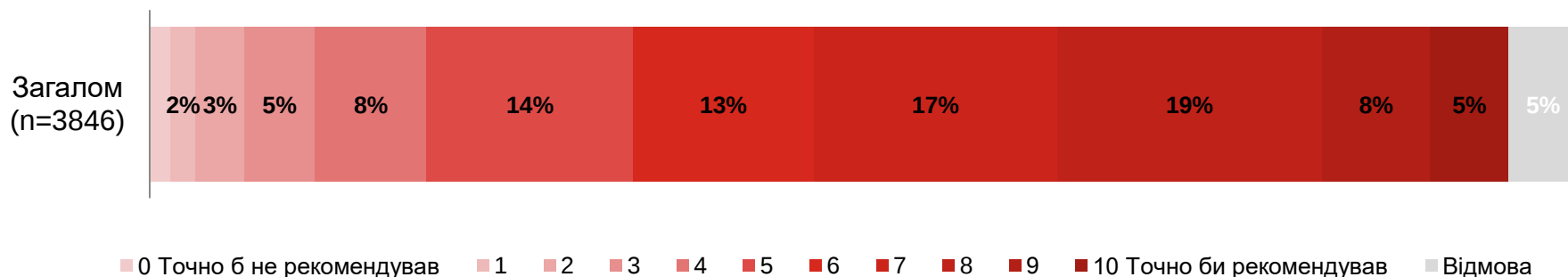
Як Ви можете оцінити якість послуг, які надають постачальники газу? (% тих, хто отримує послугу електропостачання)



Більшість користувачів електропостачання скоріше за все дадуть позитивний відгук про свого постачальника газу, і лише 5% точно це зробить



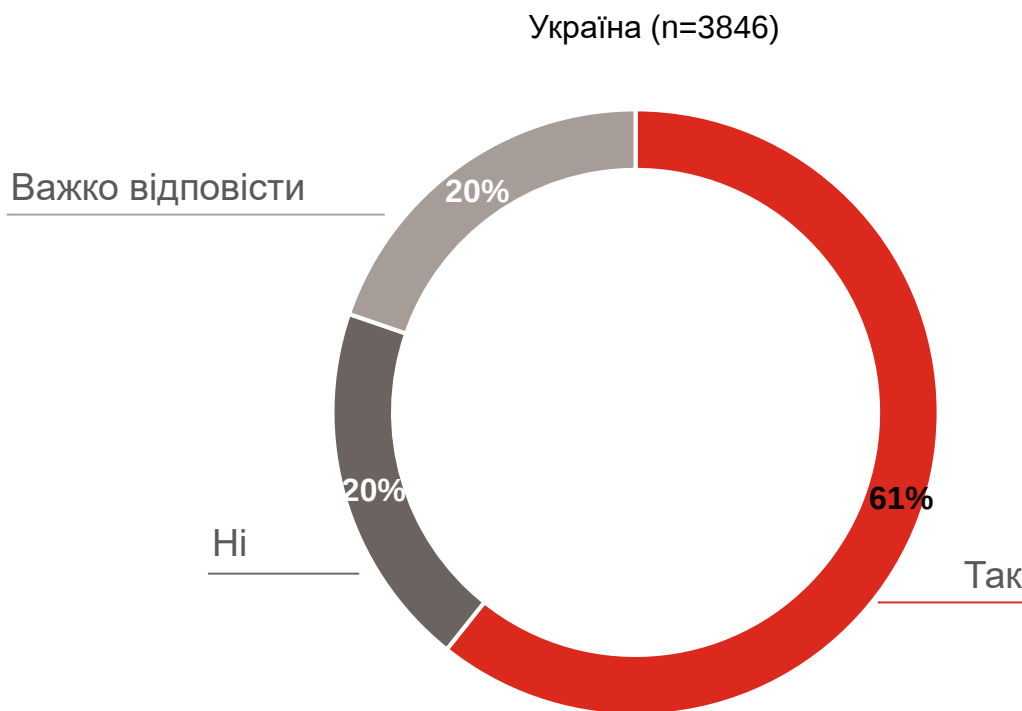
Наскільки ймовірно, що у спілкуванні з друзями, знайомими, колегами Ви б дали позитивний відгук про Вашу компанію-постачальника електроенергії? (% тих, хто отримує послугу електропостачання)



61% користувачів повторно обра би цього постачальника електроенергії знову, а 20% - змінили б постачальника



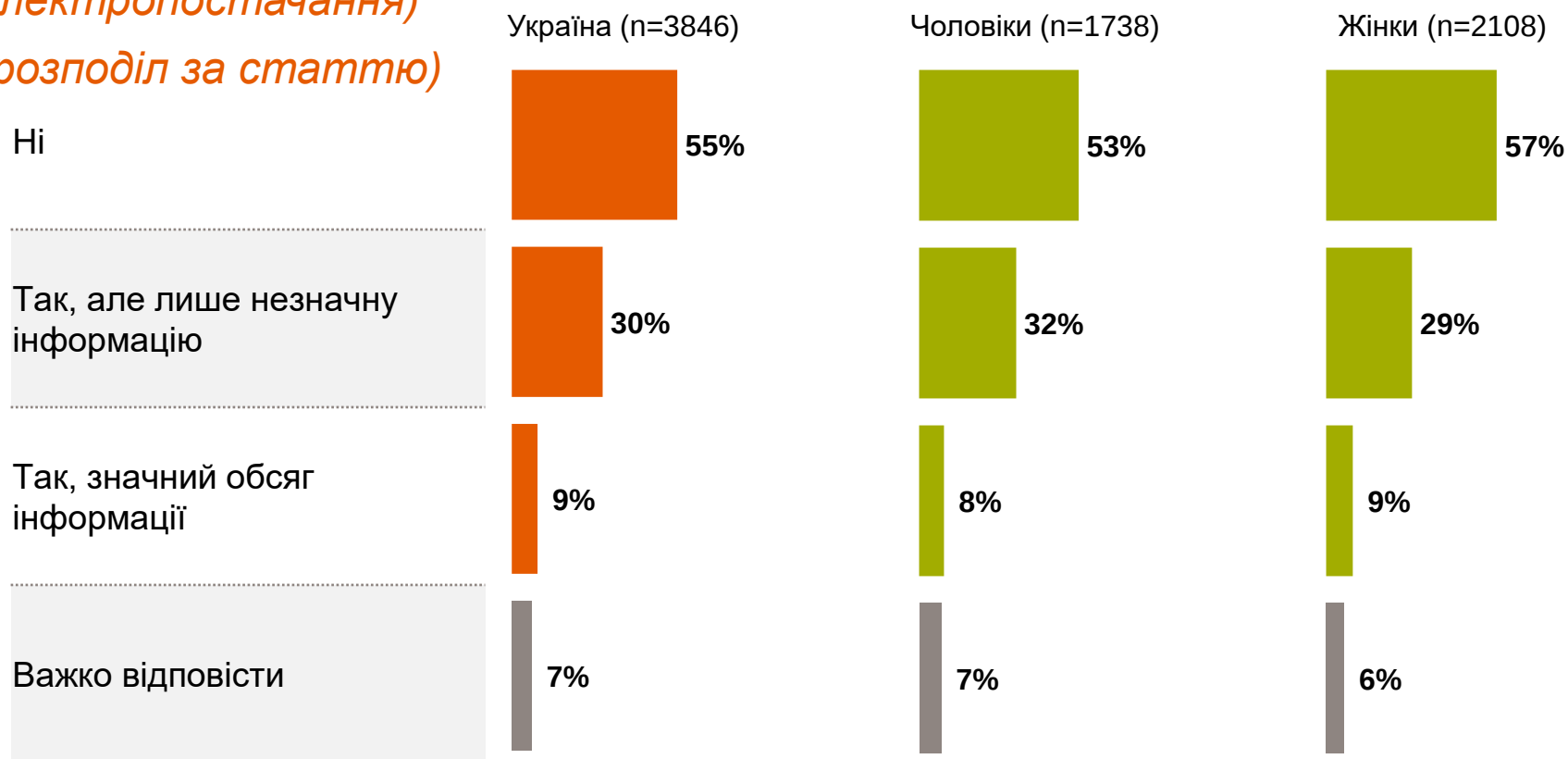
Якби у Вас була можливість вибору, чи обрали би Ви цього постачальника електроенергії знову? (% тих, хто отримує послугу електропостачання)



55% українських користувачів електропостачання не отримували за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника електрики.



*Чи отримували Ви за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника електроенергії? (% тих, хто отримує послугу електропостачання)
(розподіл за статтю)*

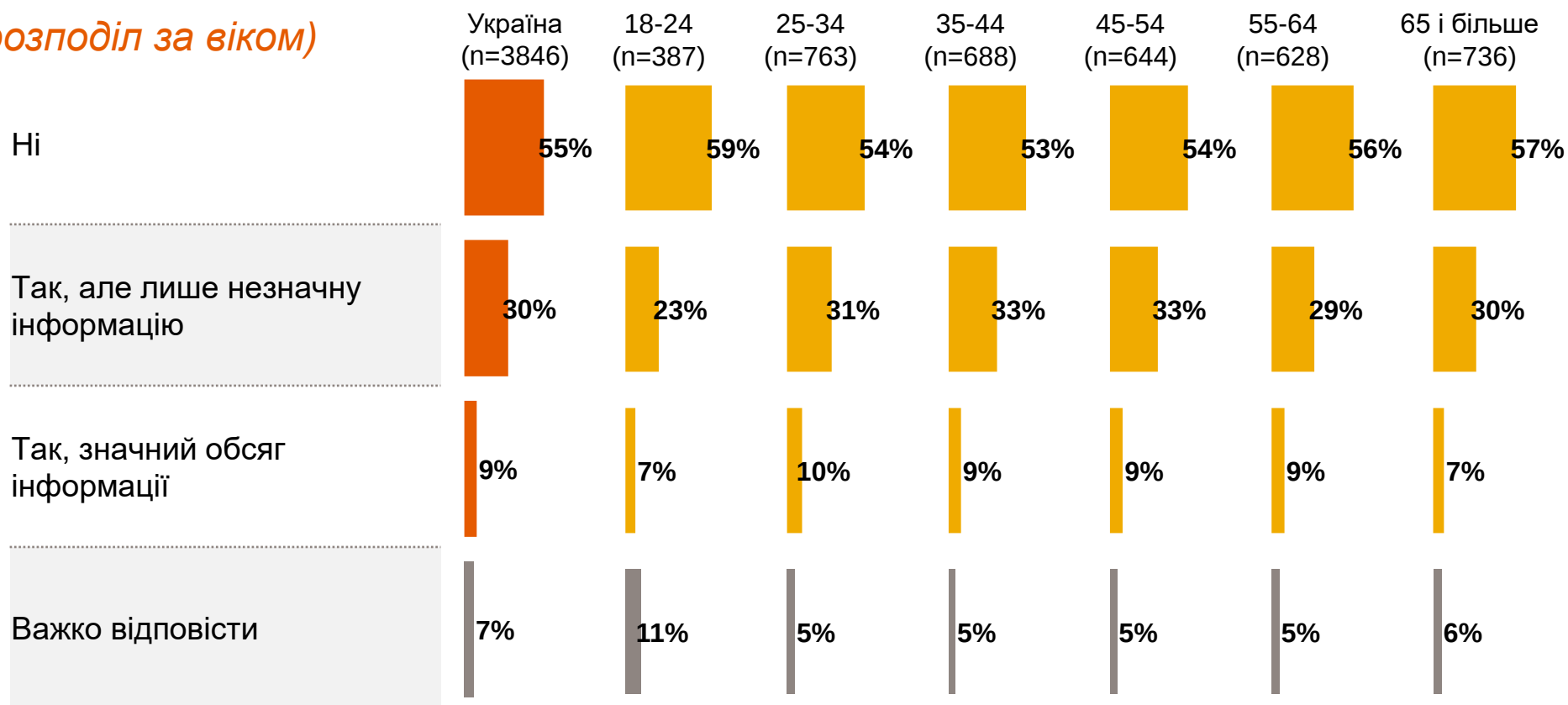


Молодь 18-24 років менше за всіх отримувала інформацію щодо свого постачальника електроенергії



Чи отримували Ви за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника електроенергії? (% тих, хто отримує послугу електропостачання)

(розподіл за віком)

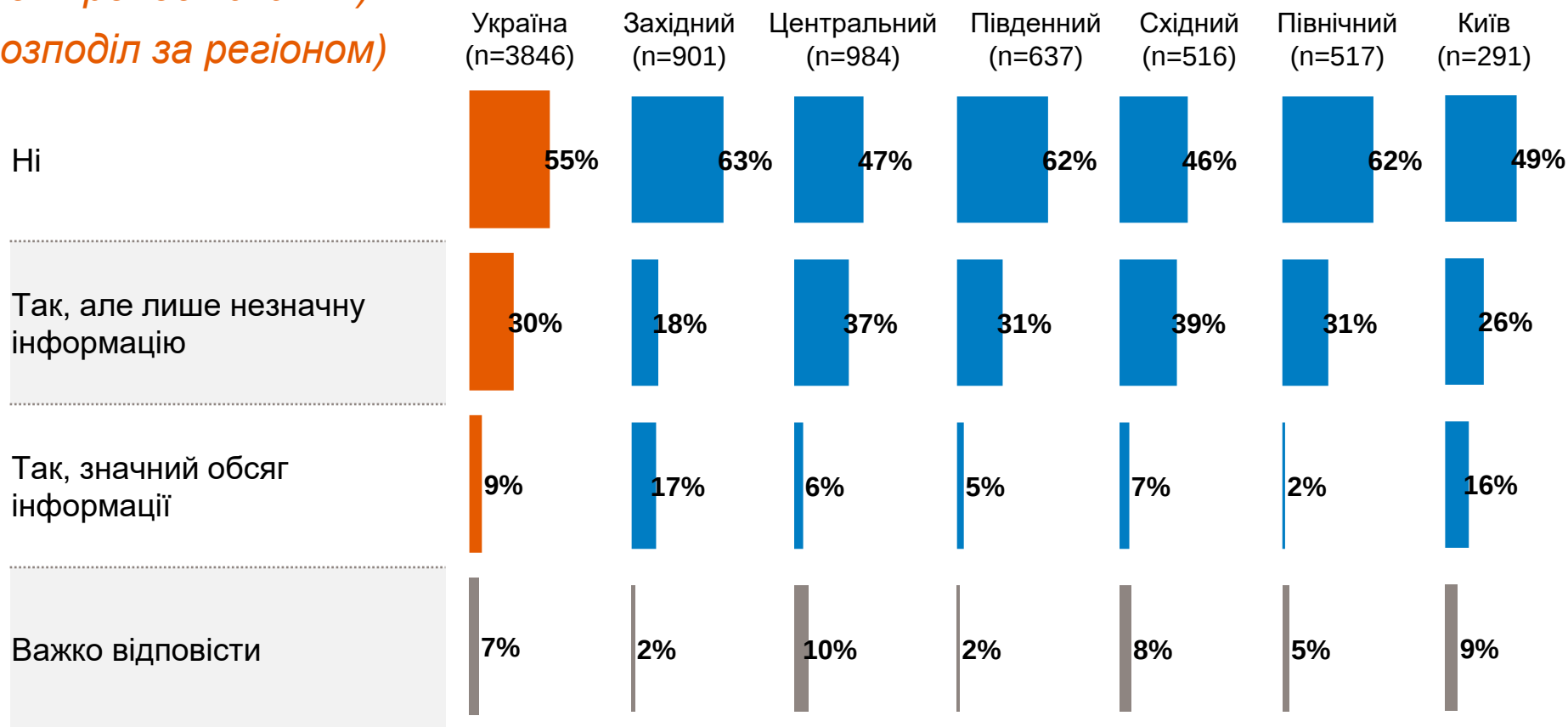


Жителі Заходу та Півночі найменше отримували за останній рік звітну інформацію про свого постачальника електроенергії



Чи отримували Ви за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника електроенергії? (% тих, хто отримує послугу електропостачання)

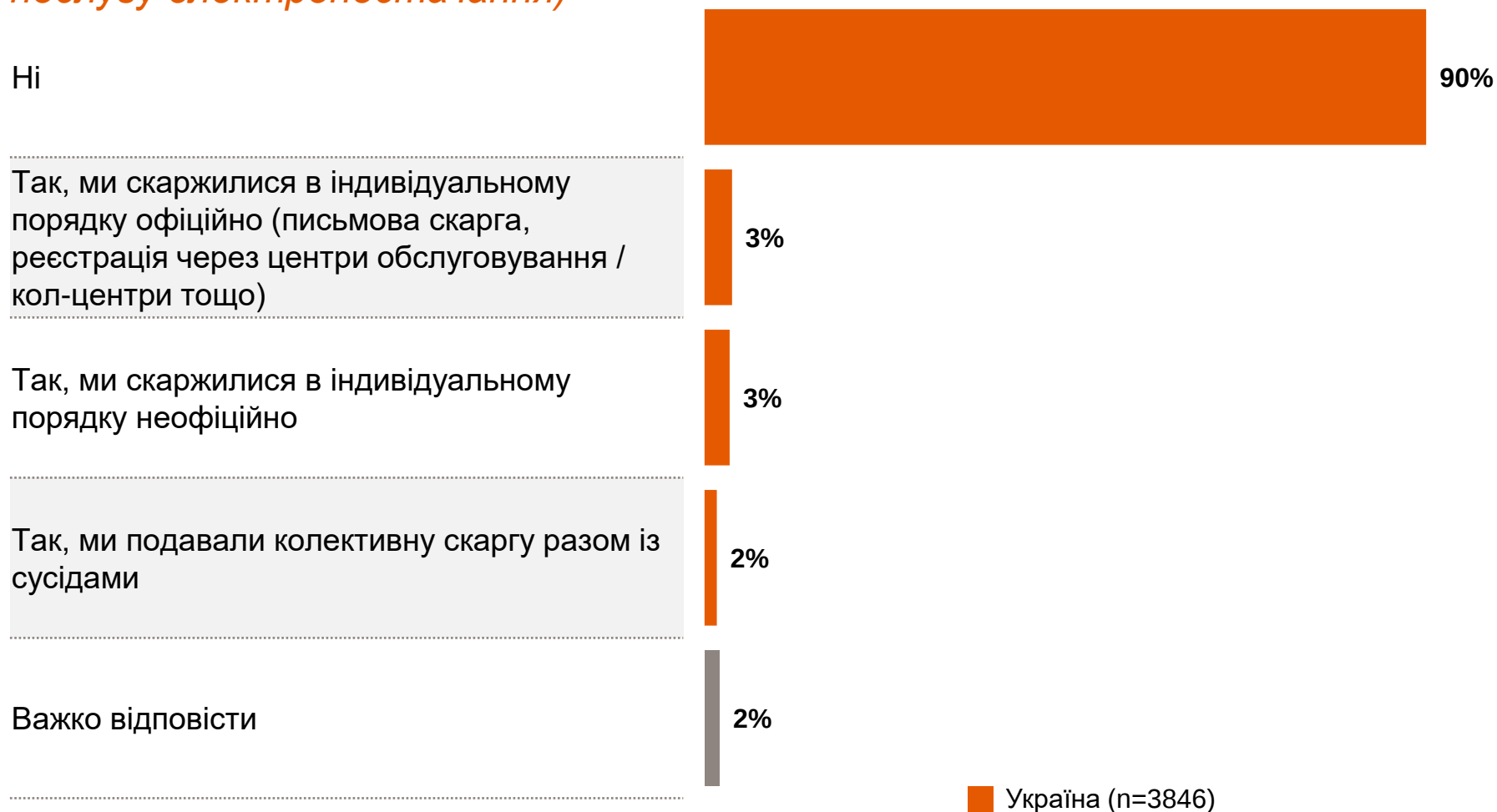
(розподіл за регіоном)



90% користувачів електропостачання не скаржилися за останній рік на неякісні послуги

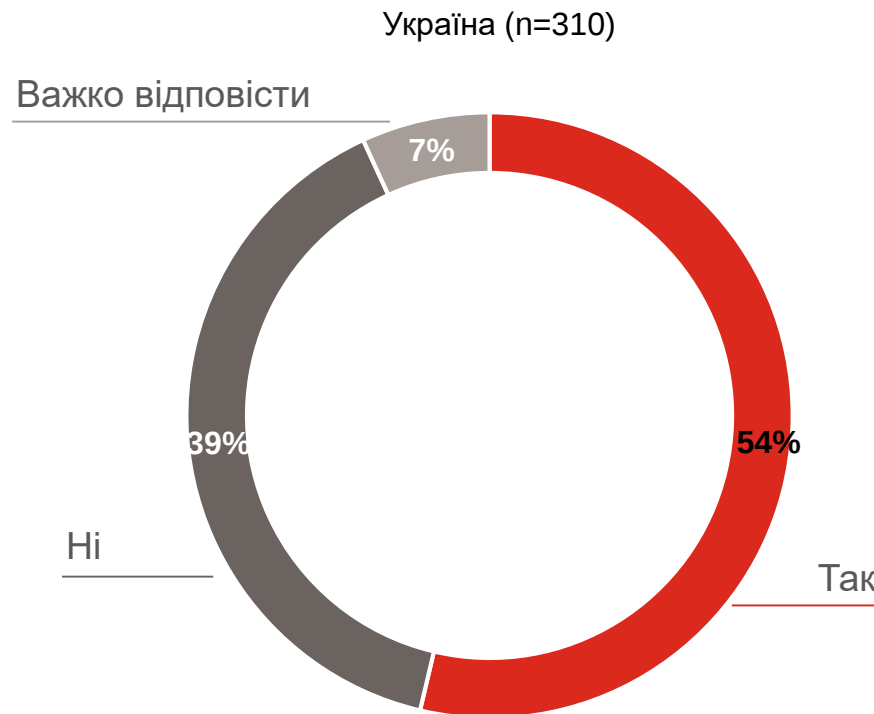


Чи доводилося Вам або членам Вашої родини за останній рік скаржитися на неякісні послуги з боку постачальників електроенергії? (% тих, хто отримує послугу електропостачання)



Серед тих, хто скаржився на неякісні послуги з боку постачальників електроенергії – 54% відзначили, що їх проблема була вирішена

Чи була вирішена проблема та/або надана компенсація? (% тих, хто скаржитися на неякісні послуги з боку постачальників електроенергії)



65% тих споживачів, які скаржилися на проблему, зверталися до компаній-постачальників, а серед тих хто не скаржився, у цьому випадку звернулися б до компанії-постачальника 49%



До кого Ви зверталися (або, якщо таких випадків не було, то звернулися би) з проблемою? (% тих, хто отримує послугу електропостачання)



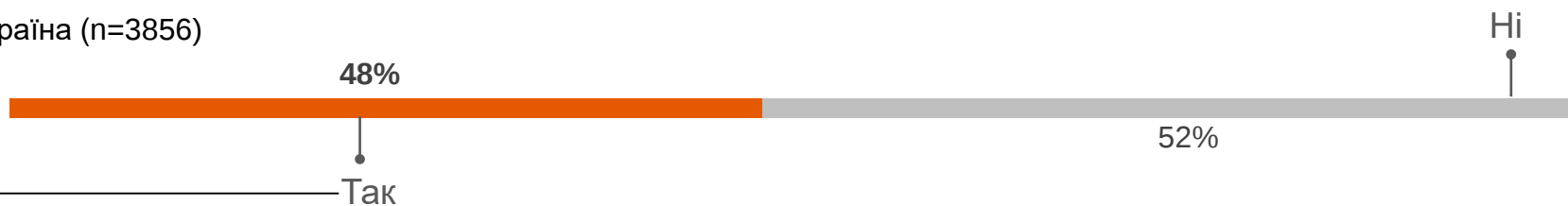
Задоволеність послугами теплопостачання

48% українців отримують послугу централізованого теплопостачання. 33% серед тих, хто користуються послугою централізованого теплопостачання оцінюють якість отриманих послуг як добре.



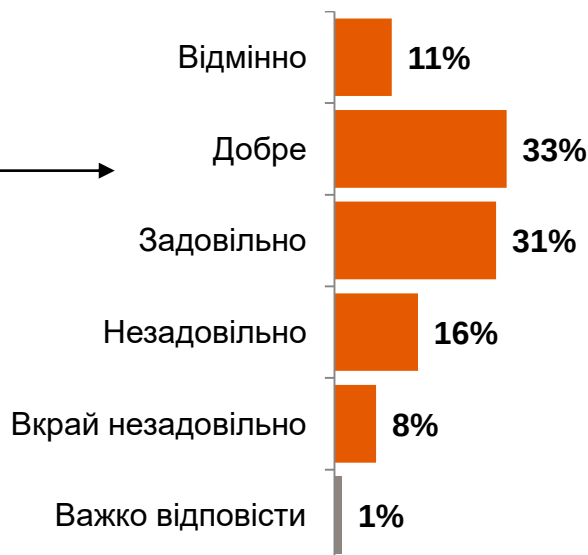
Ваше домогосподарство отримує послугу централізованого теплопостачання?

Україна (n=3856)



Як Ви можете оцінити якість послуг, які надають постачальники централізованого теплопостачання? (% тих, хто отримує послугу газопостачання)

(n=1865)

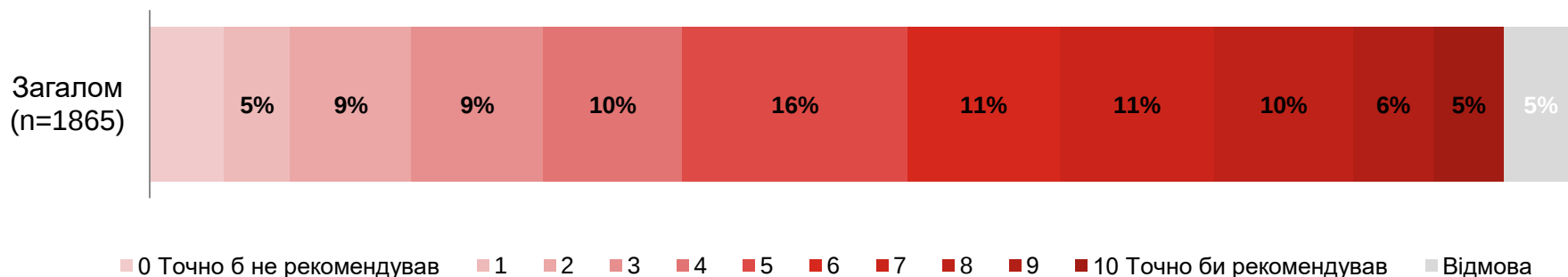


75% задоволені якістю послуг, які надають постачальники централізованого теплопостачання

Більшість користувачів централізованого теплопостачання скоріше за все дадуть позитивний відгук про свого постачальника газу, і лише 5% точно це зробить

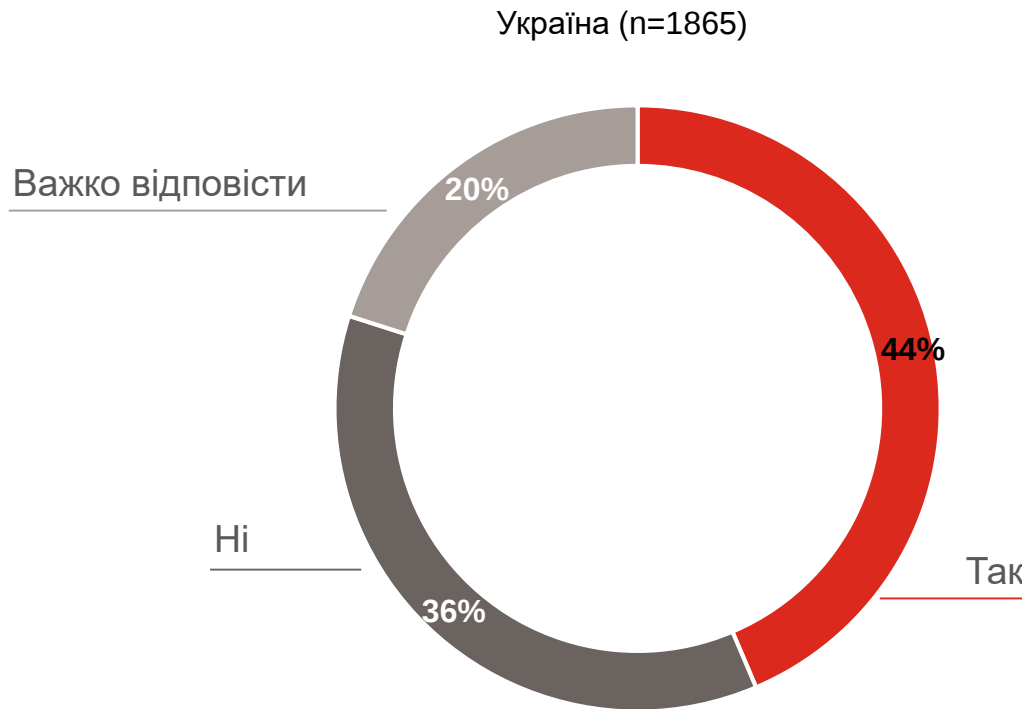


Наскільки ймовірно, що у спілкуванні з друзями, знайомими, колегами Ви б дали позитивний відгук про Вашу компанію-постачальника централізованого теплопостачання? (% тих, хто отримує послугу централізованого теплопостачання)



44% повторно обрав би цього постачальника централізованого теплопостачання знову, а 36% - змінили б свого постачальника тепла

Якби у Вас була можливість вибору, чи обрали би Ви цього постачальника тепла знову? (% тих, хто отримує послугу централізованого теплопостачання)

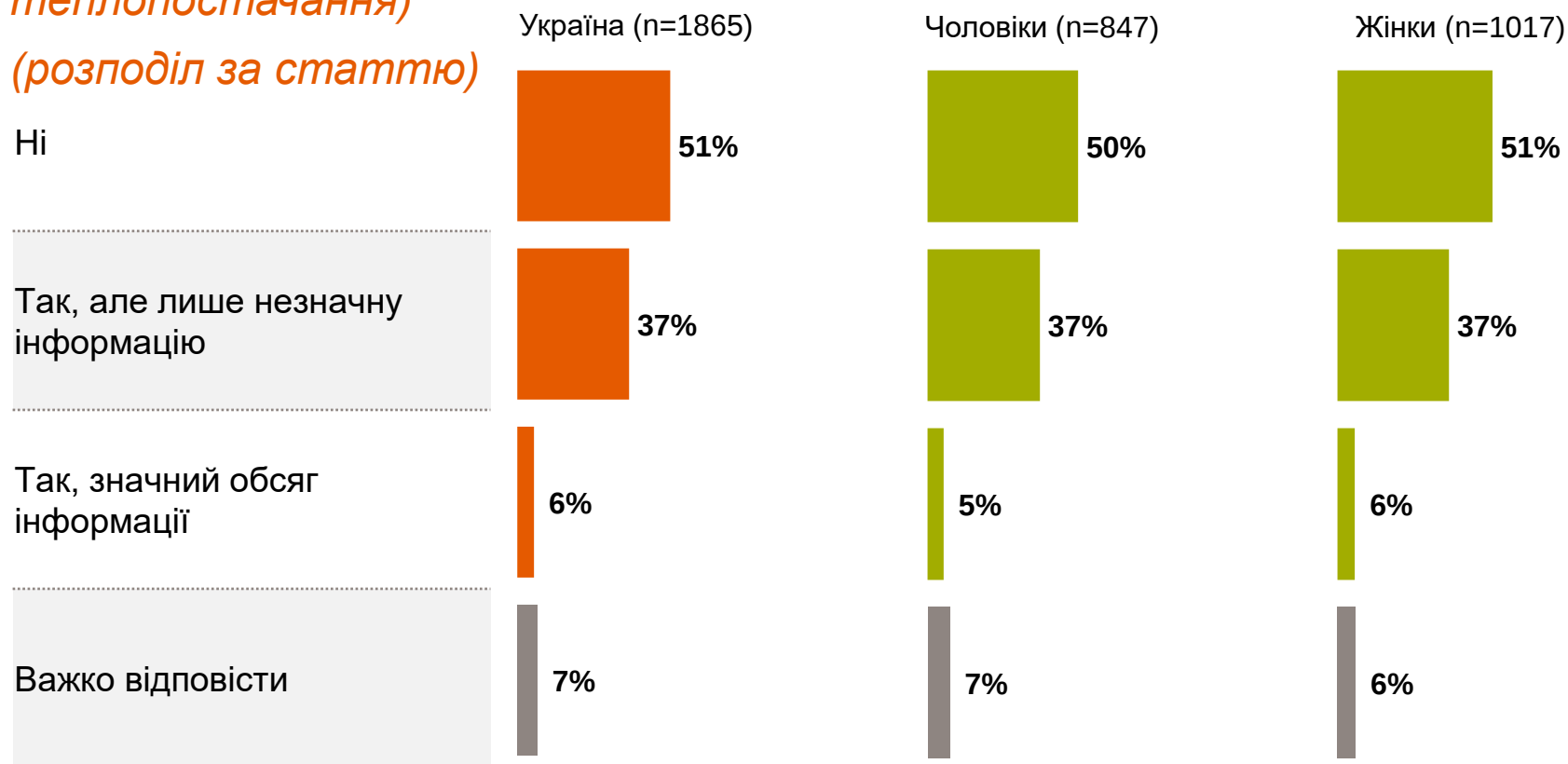


51% українських користувачів централізованого теплопостачання не отримували за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника



Чи отримували Ви за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника тепла? (% тих, хто отримує послугу централізованого теплопостачання)

(розподіл за статтю)

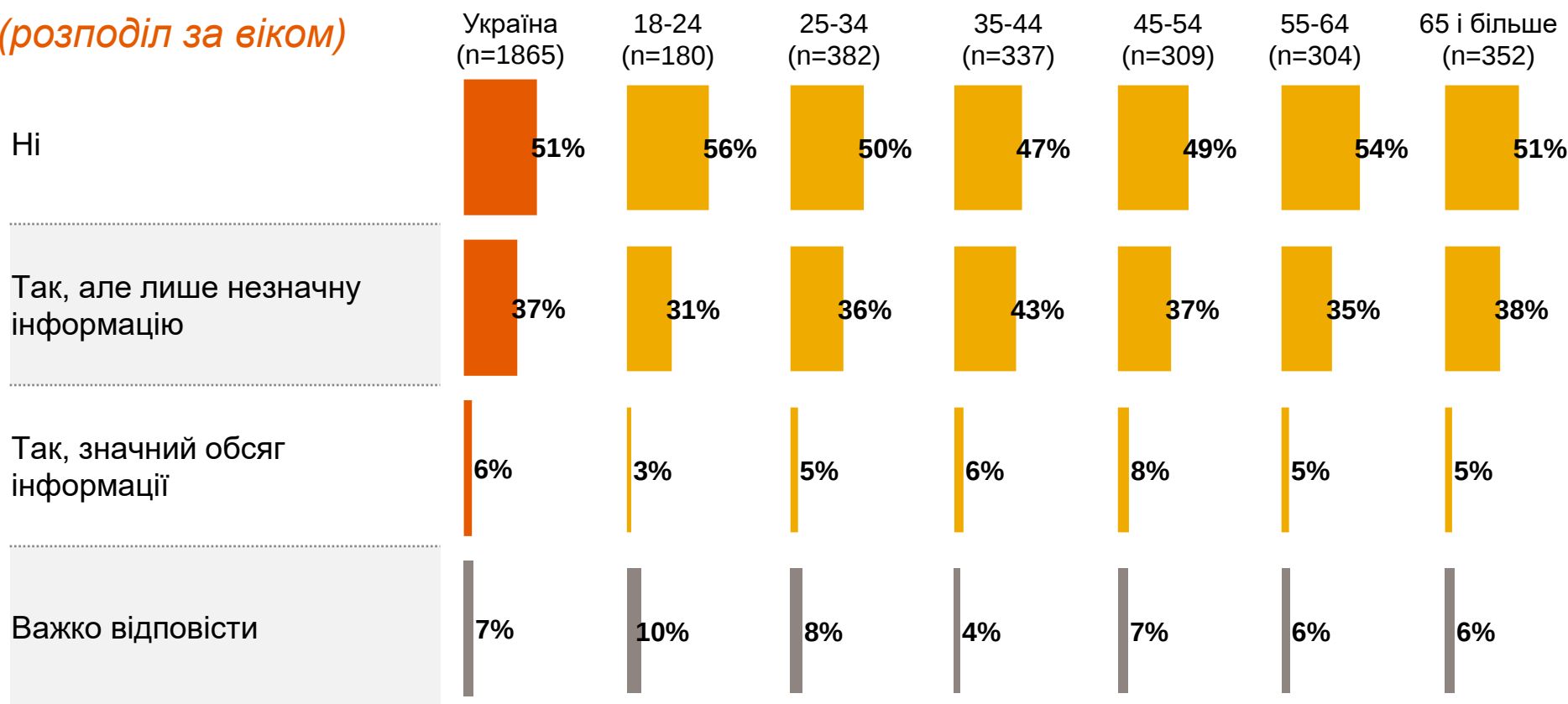


Молоді користувачі централізованого теплопостачання 18-24 років отримують менше звітної інформації щодо свого постачальника тепла ніж інші вікові групи (і загалом по Україні)



Чи отримували Ви за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника тепла? (% тих, хто отримує послугу централізованого теплопостачання)

(розподіл за віком)

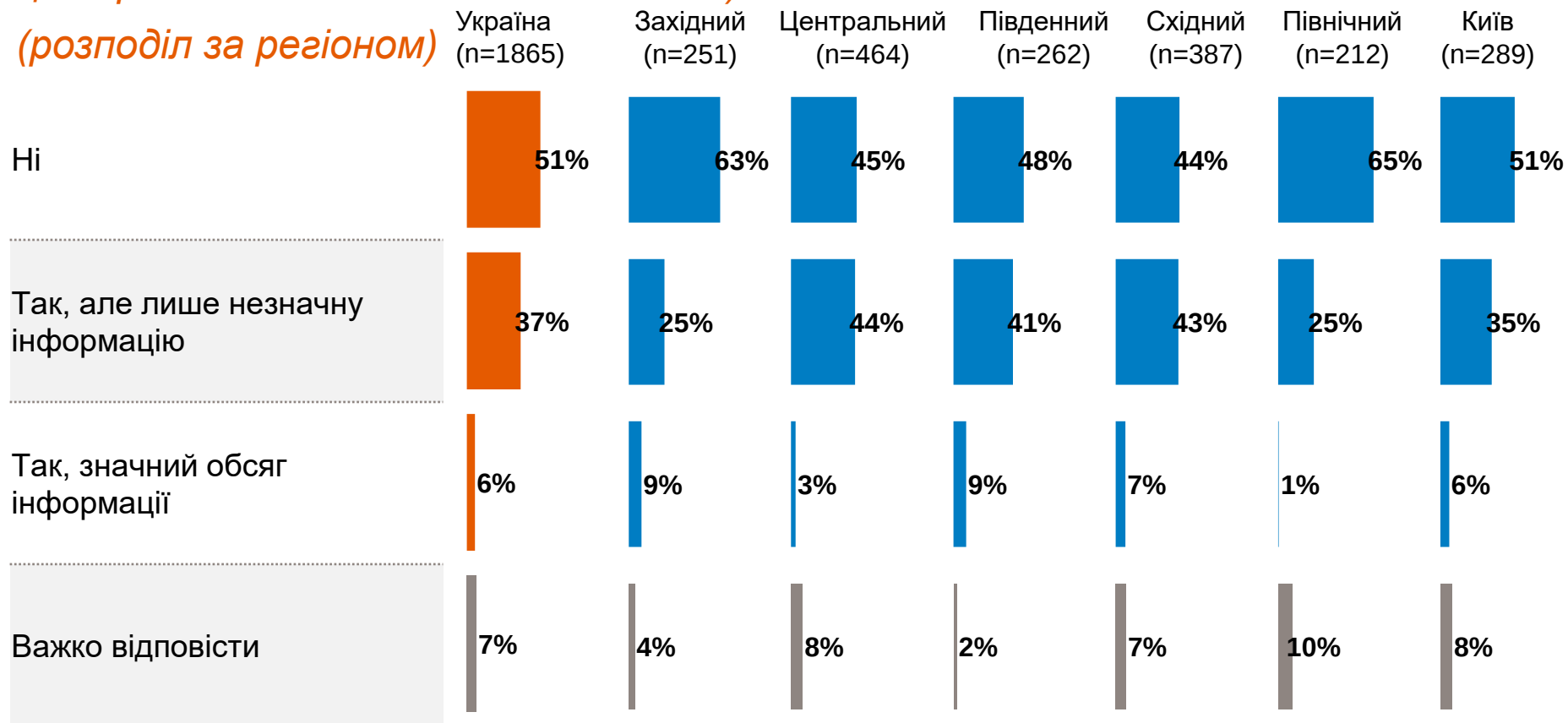


Користувачі централізованого теплопостачання Півночі та Заходу більше за всіх не отримували інформацію про свого постачальника



Чи отримували Ви за останній рік будь-яку звітну інформацію про свого постачальника тепла? (% тих, хто отримує послугу централізованого теплопостачання)

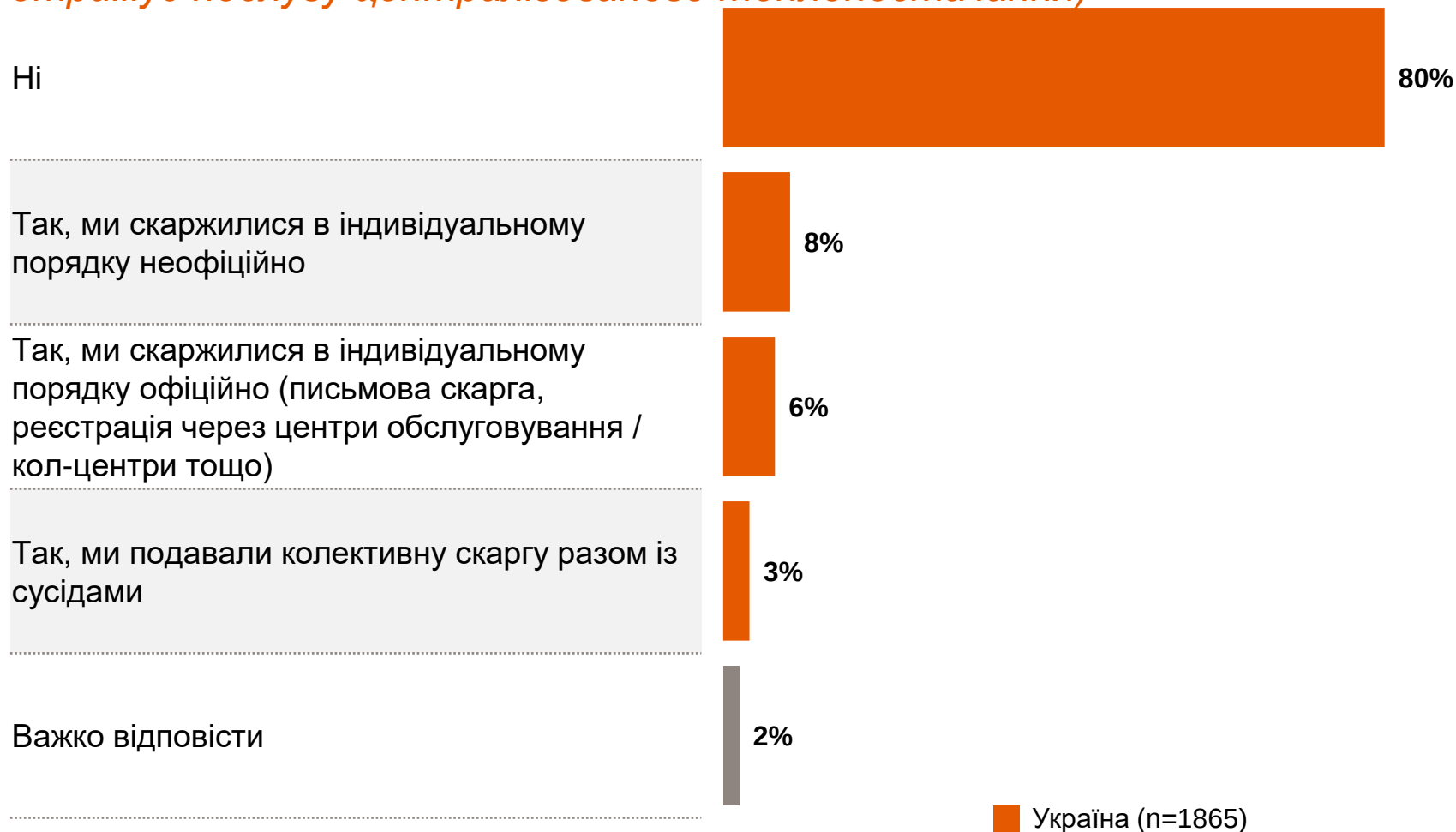
(розподіл за регіоном)



80% користувачів централізованого теплопостачання не скаржилися за останній рік на неякісні послуги



Чи доводилося Вам або членам Вашої родини за останній рік скаржитися на неякісні послуги з боку постачальників теплопостачання? (% тих, хто отримує послугу централізованого теплопостачання)



Серед тих, хто скаржився на проблеми з неякісними послугами з боку постачальників теплопостачання – 70% відзначили, що їх проблема не була вирішена



Чи була вирішена проблема та/або надана компенсація? (% тих, хто скаржитися на неякісні послуги з боку постачальників теплопостачання)



49% тих споживачів, які скаржилися на проблему, зверталися до компаній-постачальників, а серед тих хто не скаржився, у цьому випадку звернулися б до ЖЕКів/ОСББ 44%



До кого Ви зверталися (або, якщо таких випадків не було, то звернулися би) з проблемою? (% тих, хто отримує послугу централізованого теплопостачання)



Бажання користувачів отримувати додаткову інформацію зі сфери енергетики

Бажана форма інформування

55% українців хотіли б отримувати інформацію про роботу постачальників газу, електроенергії та тепла через платіжні документи від компаній-постачальників.



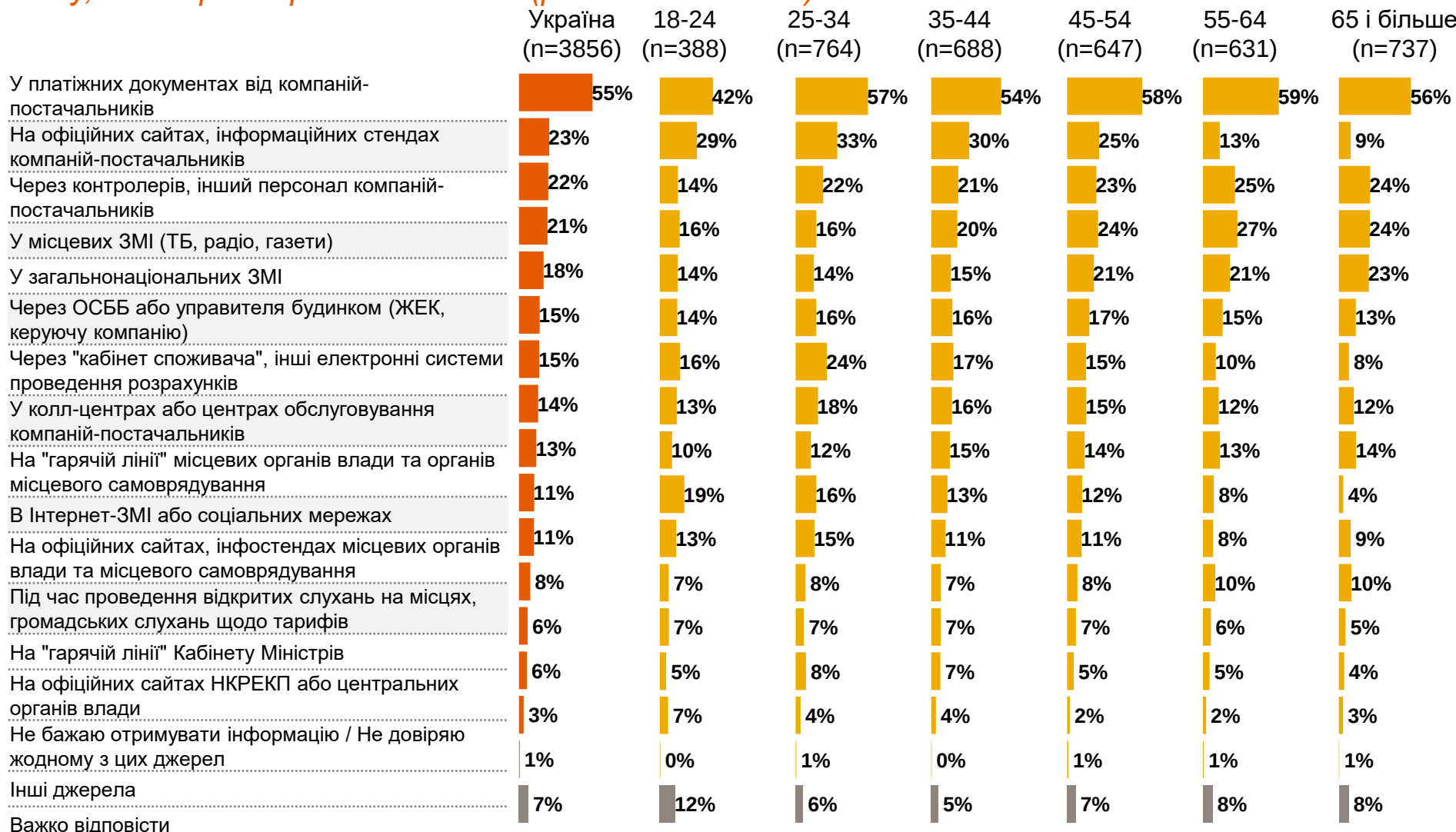
У якій формі Ви хотіли б отримувати інформацію про роботу постачальників газу, електроенергії та тепла? (розподіл за статтю)



Люди віком від 55 і старше найменше хотіли б отримувати таку інформацію через Інтернет та інформаційні стенди компаній-постачальників.



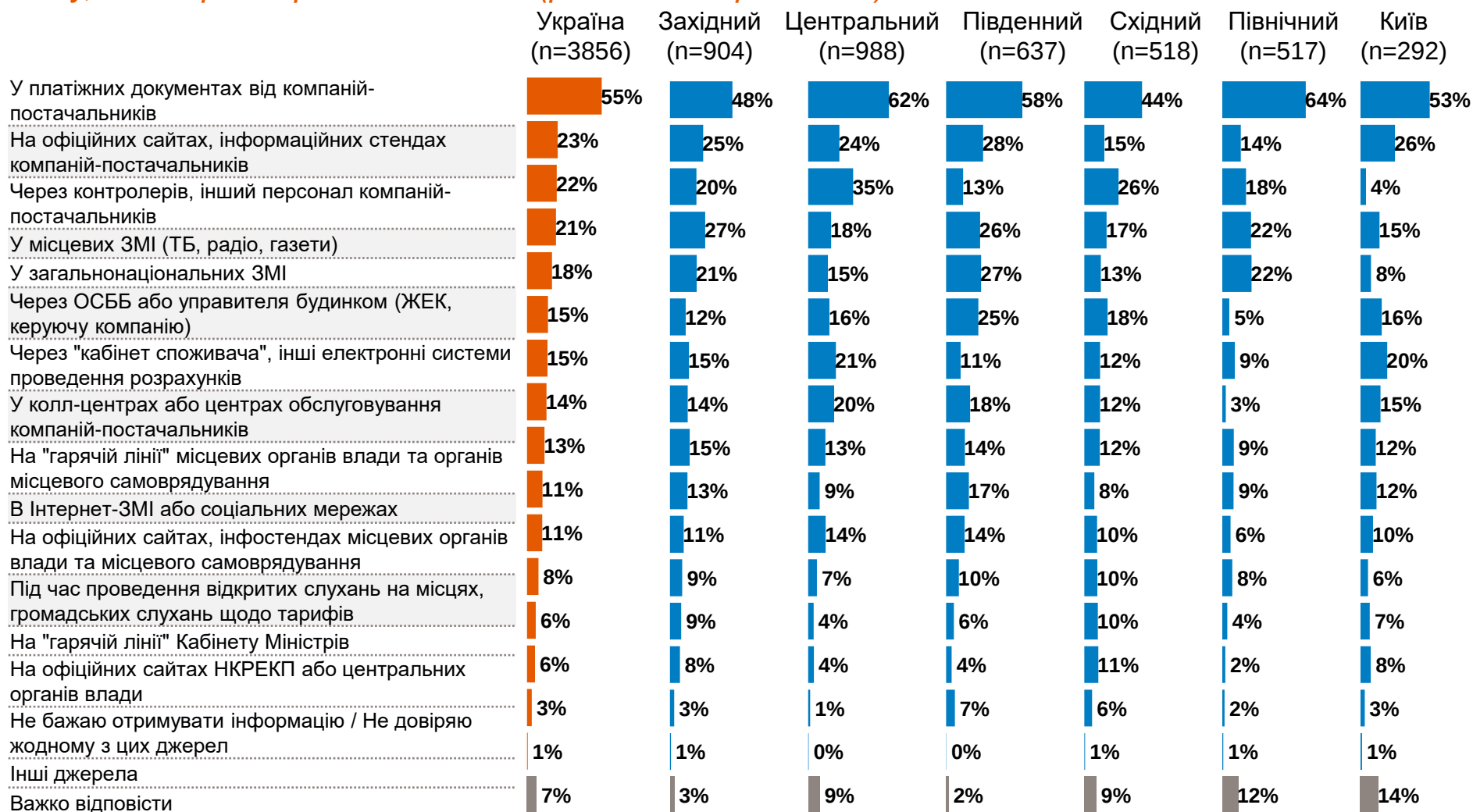
У якій формі Ви хотіли б отримувати інформацію про роботу постачальників газу, електроенергії та тепла? (розподіл за віком)



Жителі Північного та Центрального регіонів більше хотіли б отримувати інформацію у платіжних документах від компаній-постачальників



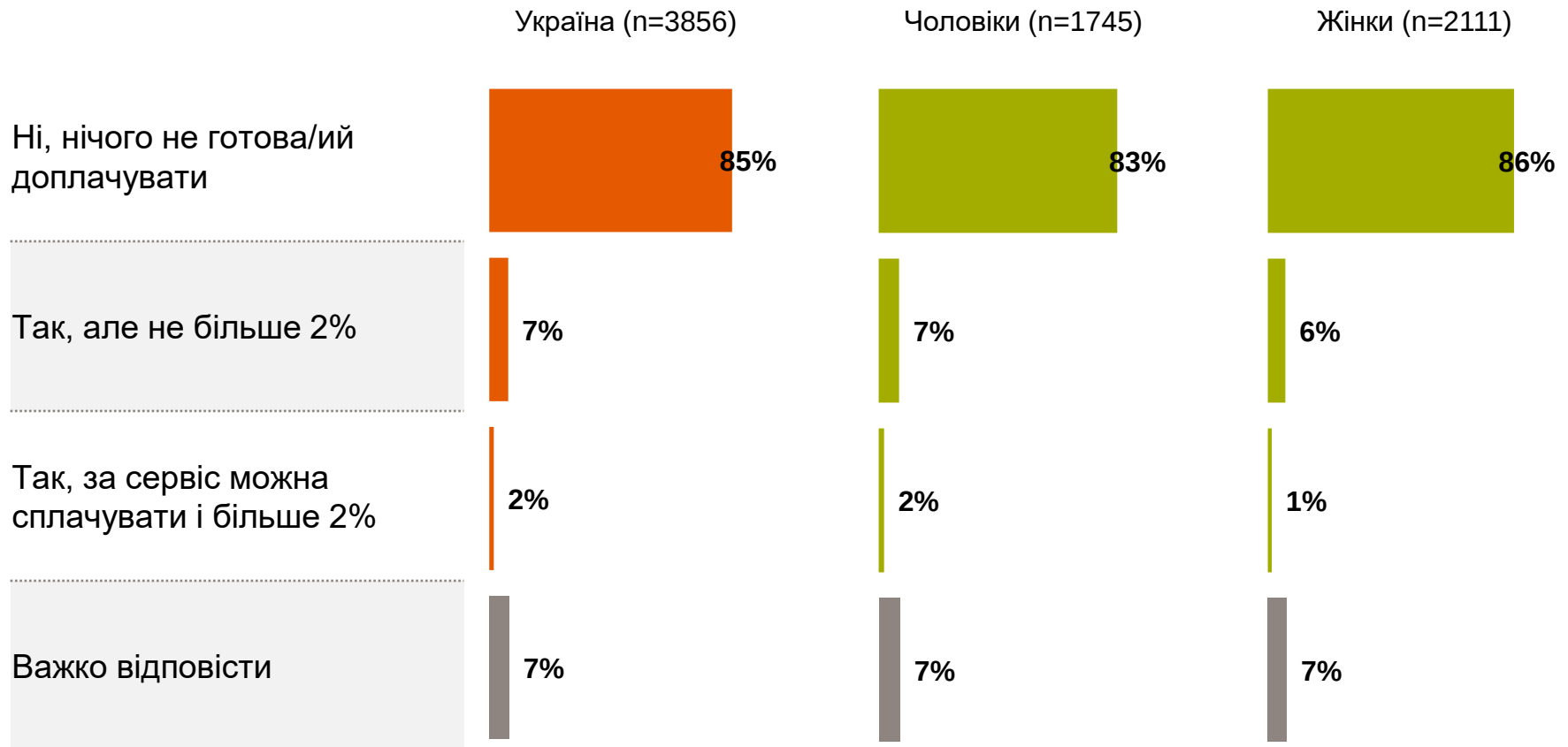
У якій формі Ви хотіли б отримувати інформацію про роботу постачальників газу, електроенергії та тепла? (розподіл за регіоном)



Оцінка надбавки за додаткове інформування

85% українців не готові нічого доплачувати до платіжки задля більш якісного інформування, і лише 7% готові доплачувати не більше 2%.

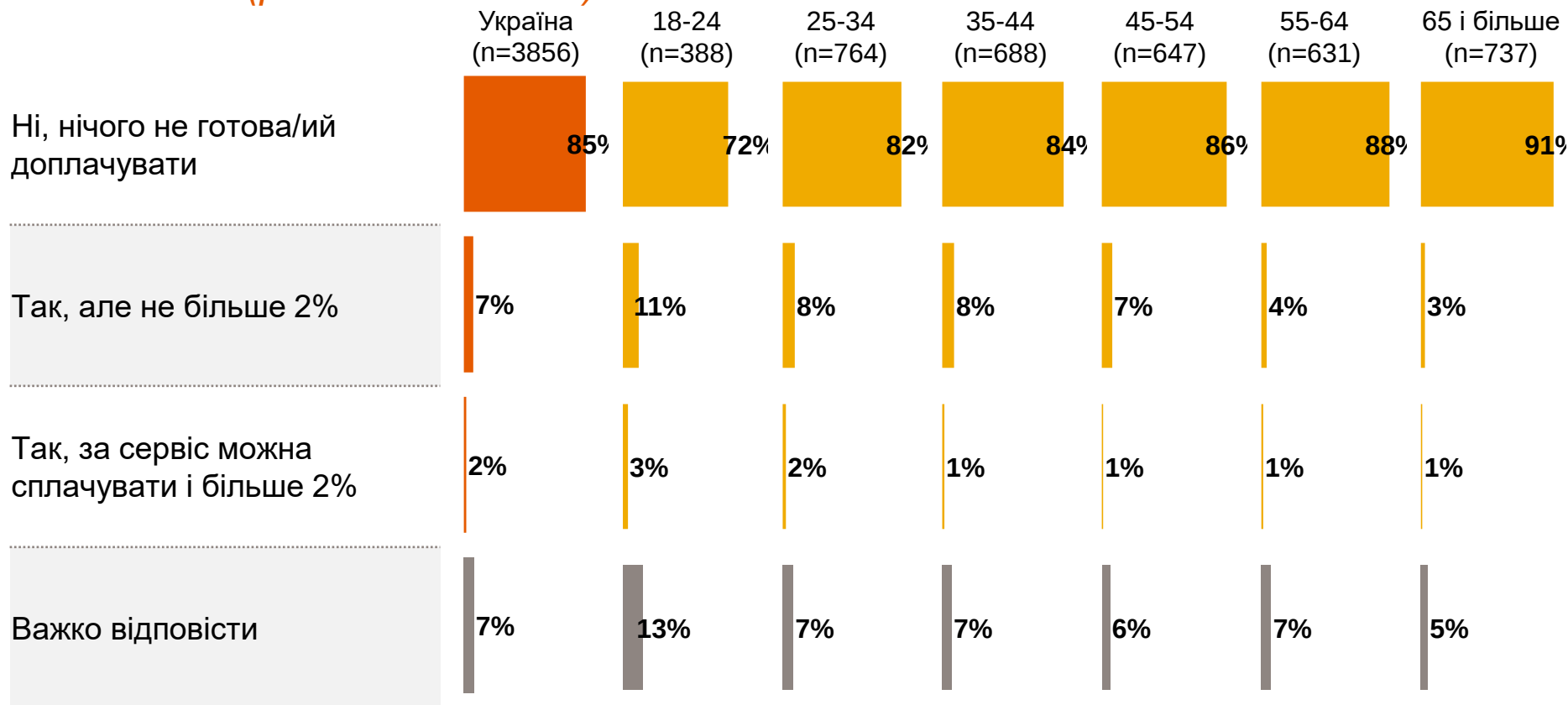
Чи готові Ви оплачувати незначну (1-2%) надбавку до платіжки за електроенергію, газ чи тепло для більш якісного інформування Вас як споживача? (розподіл за статтю)



Люди більш похилого віку менше готові сплачувати надбавку за більш якісну інформацію у платіжках



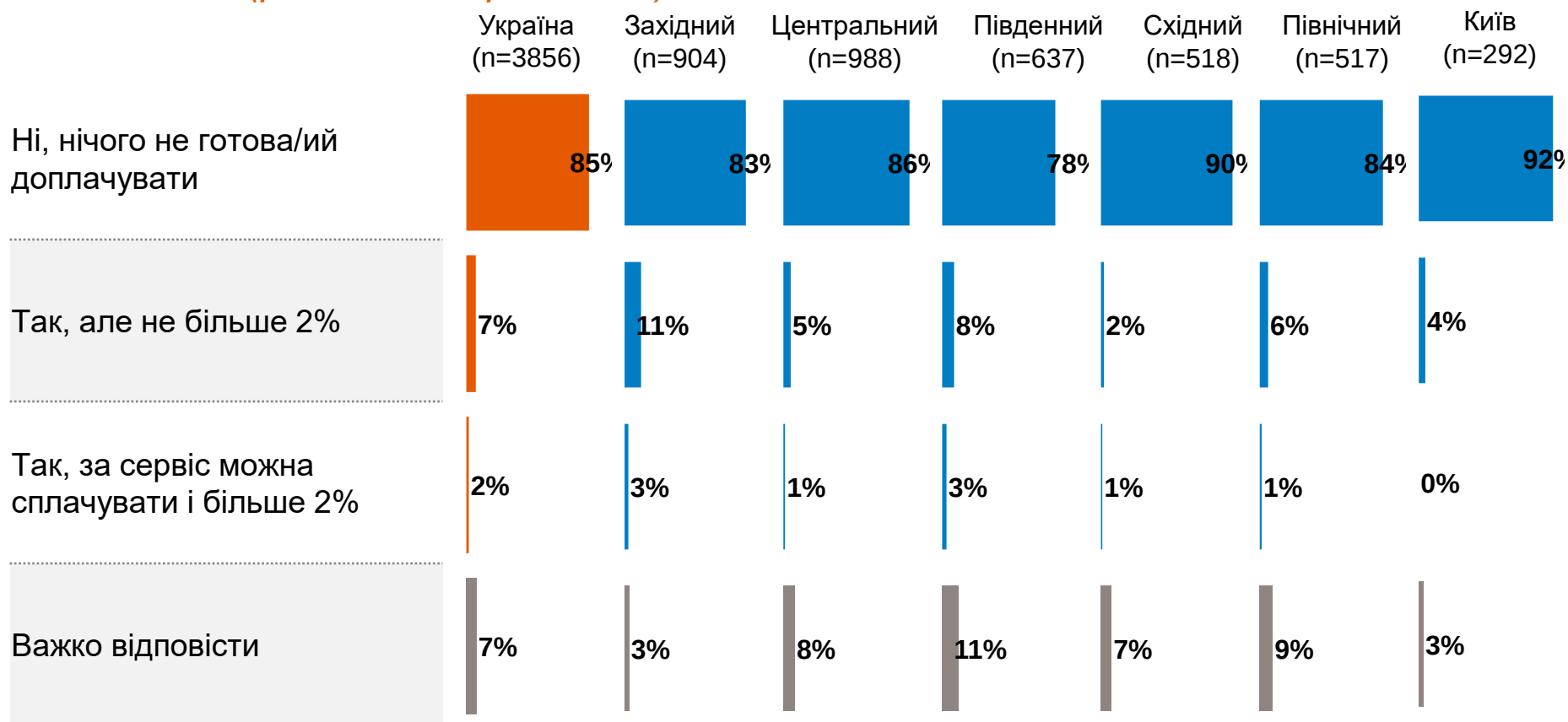
Чи готові Ви оплачувати незначну (1-2%) надбавку до платіжки за електроенергію, газ чи тепло для більш якісного інформування Вас як споживача? (розподіл за віком)



Менше за всіх готові сплачувати невелику надбавку до платіжки для більш якісного інформування жителі Києва



Чи готові Ви оплачувати незначну (1-2%) надбавку до платіжки за електроенергію, газ чи тепло для більш якісного інформування Вас як споживача? (розподіл за регіоном)

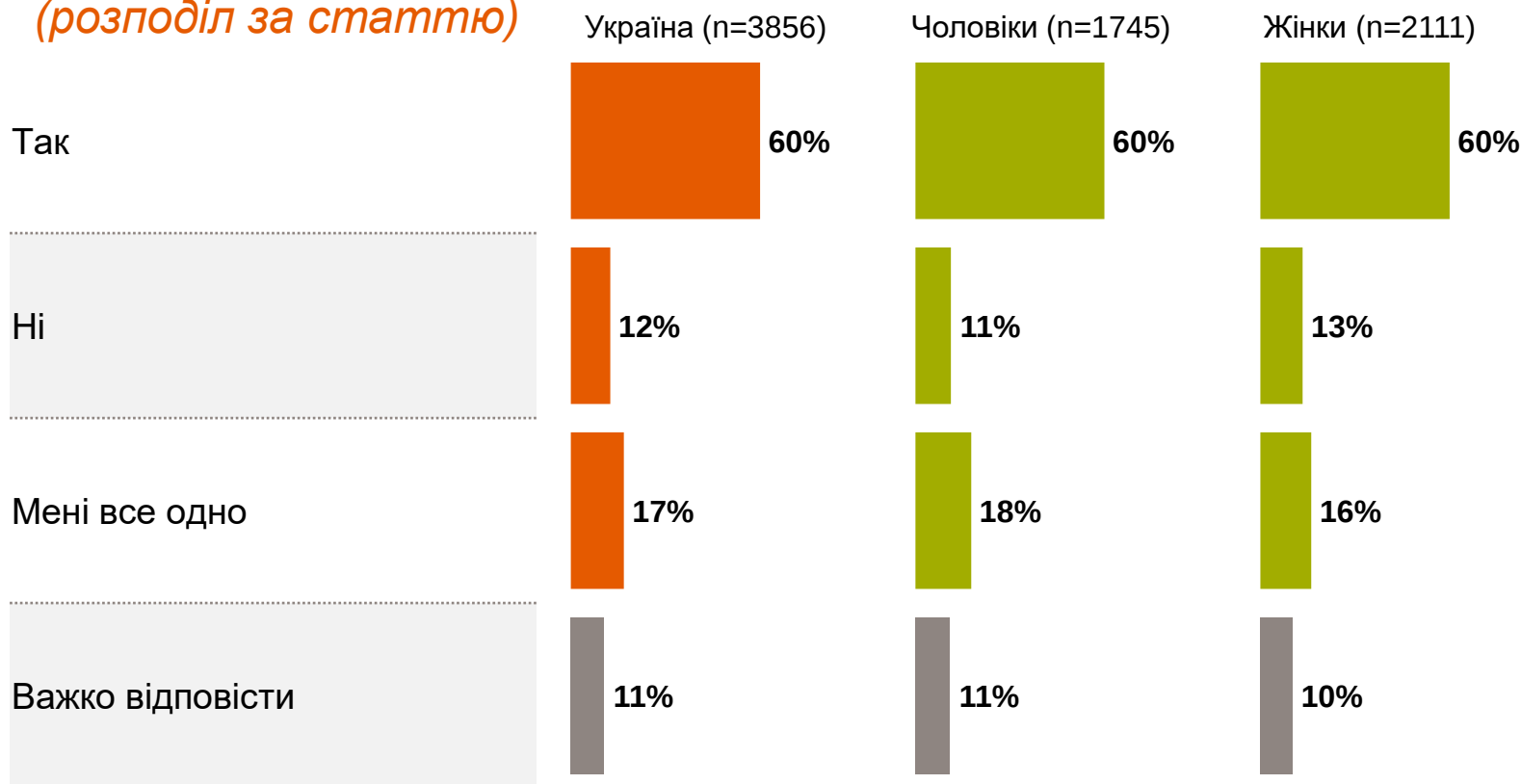


Вибір постачальників з огляду на якість інформування

Для 60% українців, за умови можливості вибору та однаковості критеріїв ціни та обслуговування, критерій якісного інформування може стати вирішальним при виборі постачальника.



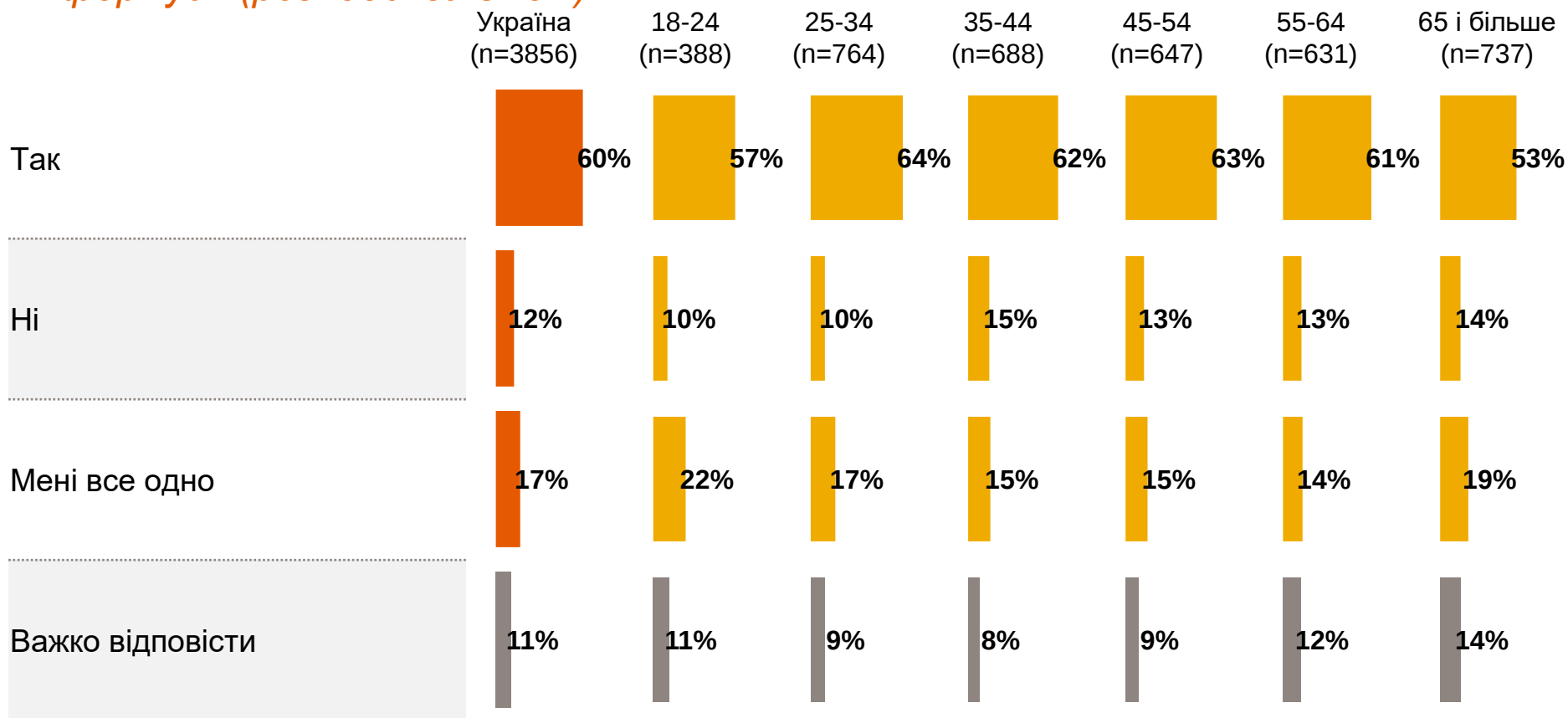
Якби у Вас була можливість вибору між постачальниками з однаковою ціною та рівнем обслуговування, чи обрали би Ви того, хто краще Вас інформує? (розподіл за статтю)



Для молоді і людей похилого віку поінформованість є менш важливим критерієм вибору постачальника



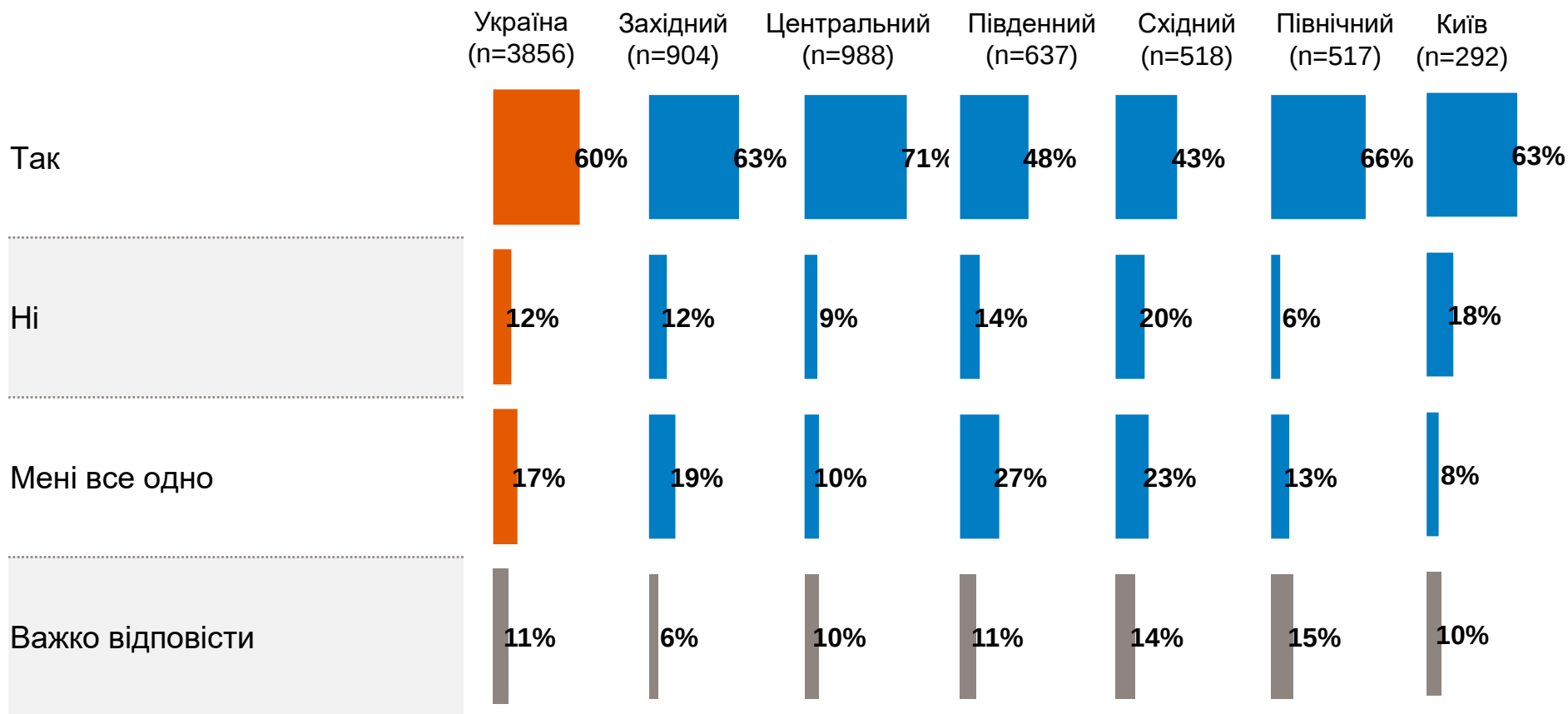
Якби у Вас була можливість вибору між постачальниками з однаковою ціною та рівнем обслуговування, чи обрали би Ви того, хто краще Вас інформує? (розподіл за віком)



Для жителів Сходу поінформованість є менш важливим критерієм вибору постачальника, тоді як 71% жителів Центру відзначили його важливість



Якби у Вас була можливість вибору між постачальниками з однаковою ціною та рівнем обслуговування, чи обрали би Ви того, хто краще Вас інформує? (розподіл за регіоном)



Оплата рахунків за ЖКП та отримання субсидії

Жінки відповідають за оплату рахунків майже у половині домогосподарств країни (46%). Обов'язки оплати між чоловіком та жінкою чергуються у 11% домогосподарств

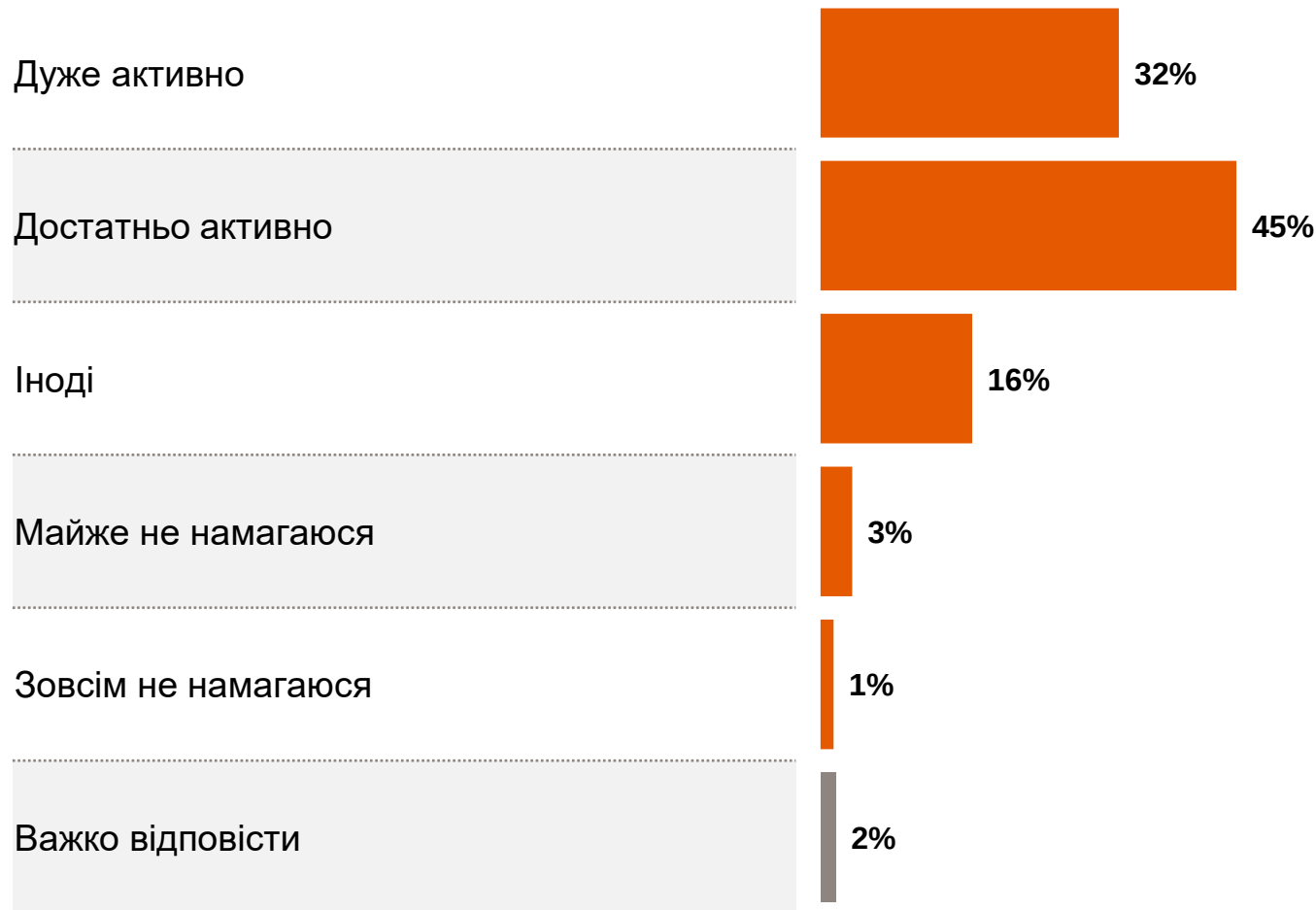


Хто у Вашому домогосподарстві частіше відповідає за оплату рахунків за житлово-комунальні послуги?



77% українців зазначають, що вони дуже активно, або достатньо активно намагаються економити енергоресурси

Наскільки Ви намагаєтесь економити енергоресурси?



■ Україна (n=3856)

40% опитаних або вже оформили субсидію, або знаходяться у процесі її оформлення, ще 28% готові це зробити, а 24% не готові оформлювати субсидію взагалі

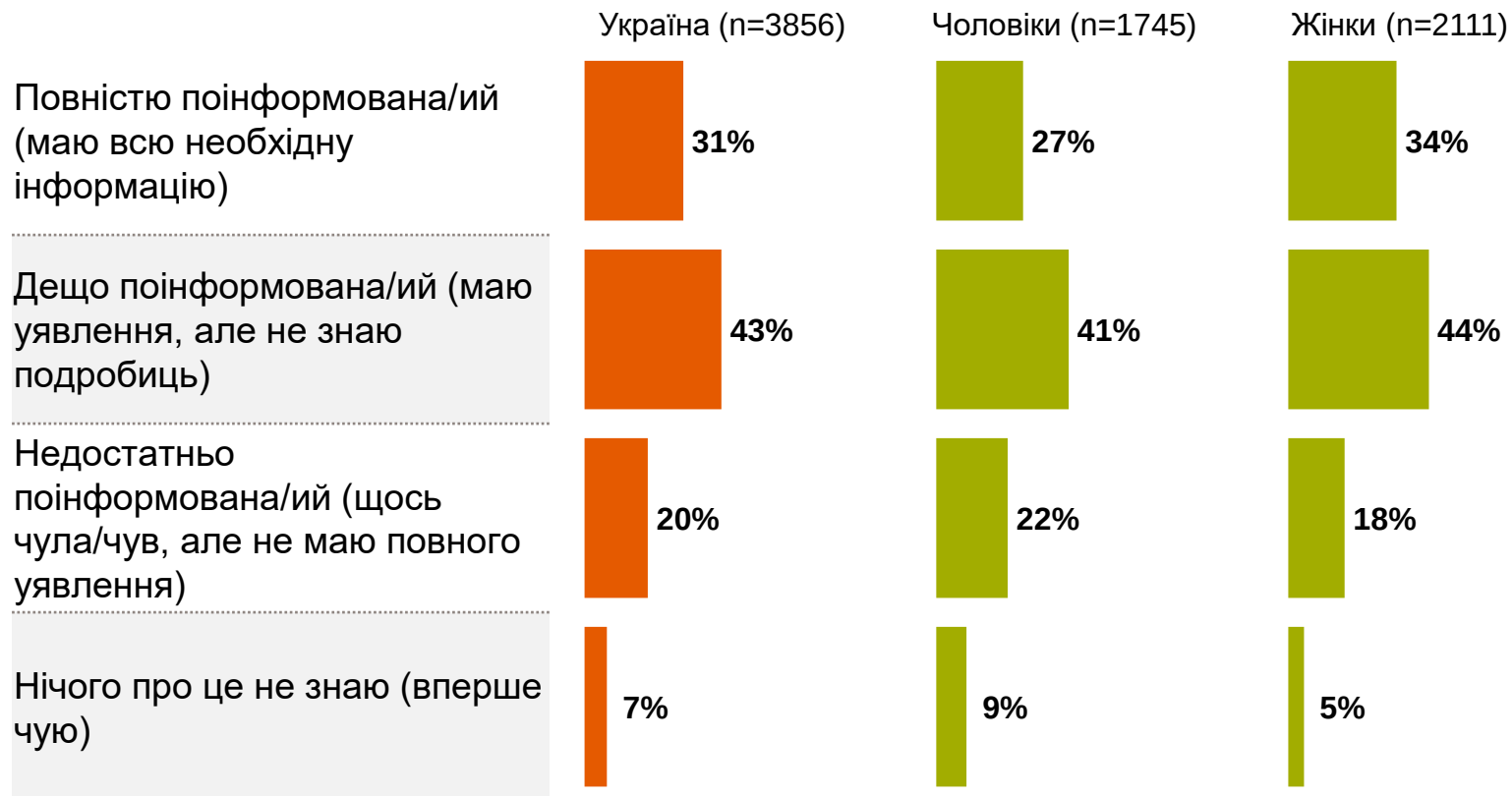


Чи готові Ви оформлювати субсидії на оплату житлово-комунальних послуг, якщо у Вашого домогосподарства будуть відповідні обставини?



Третина українців повністю поінформовані щодо порядку оформлення субсидій, ще 43% дещо поінформовані

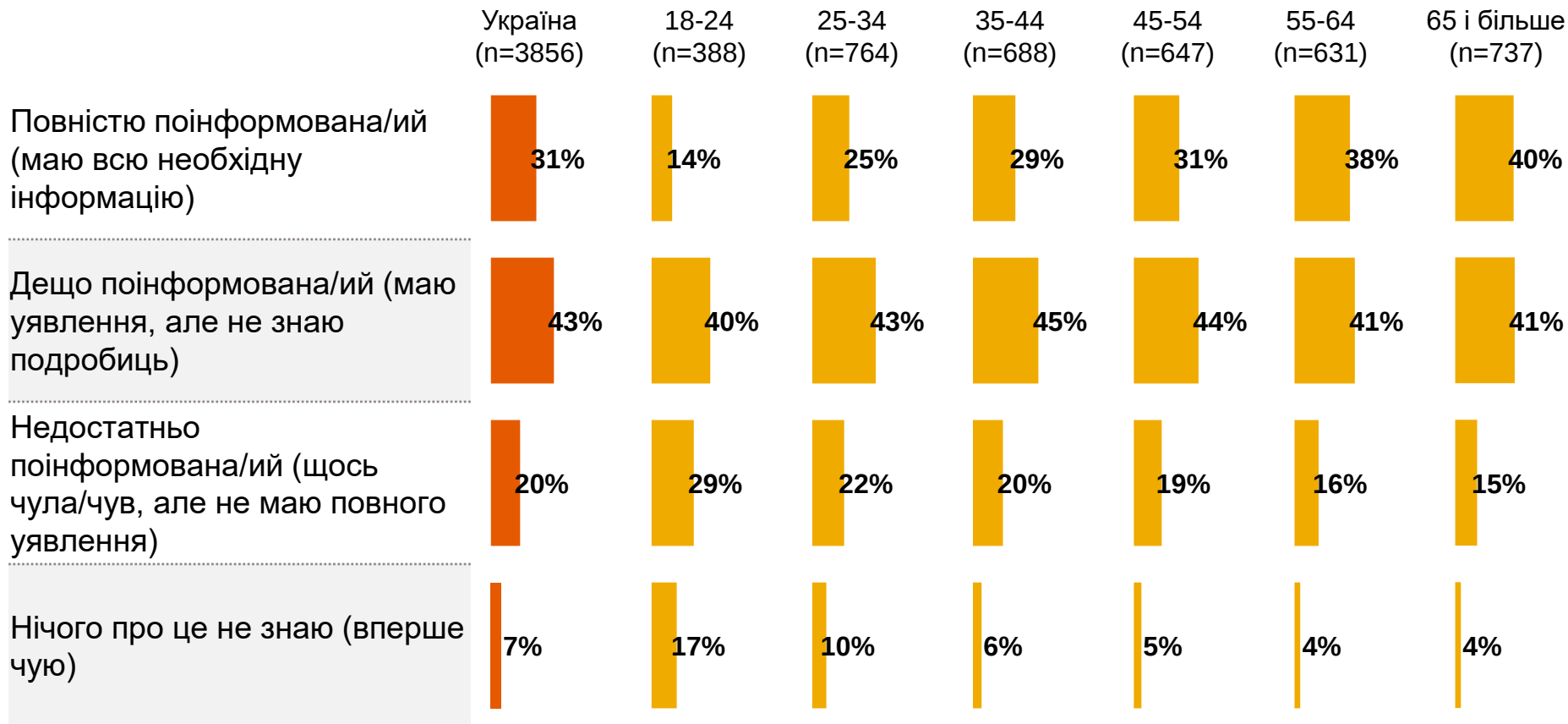
Наскільки Ви обізнані з порядком оформлення субсидії на оплату житлово-комунальних послуг? (розподіл за статтю)



Лише 14% молоді віком 18-24 роки вважають, що мають всю необхідну інформацію щодо порядку оформлення субсидій.



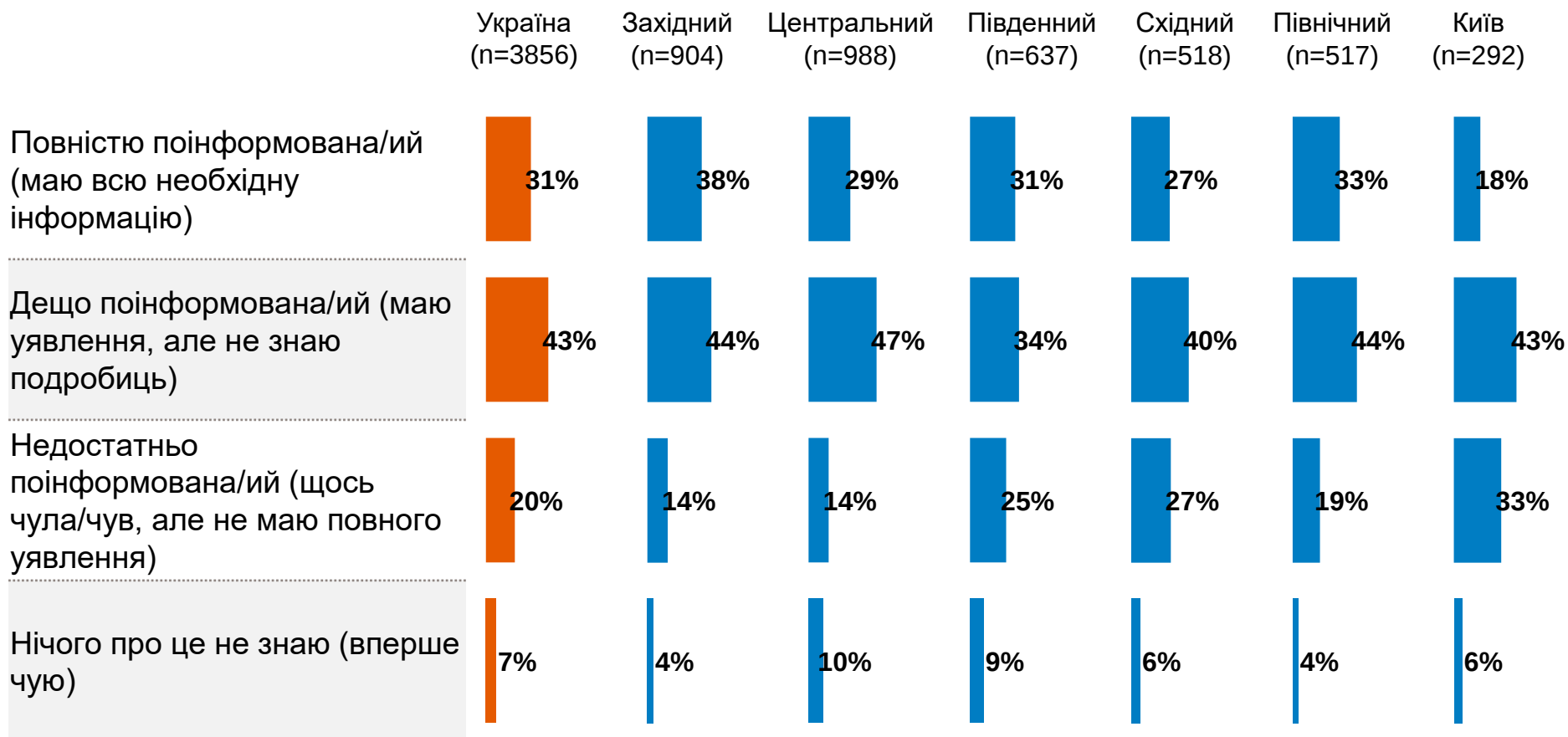
Наскільки Ви обізнані з порядком оформлення субсидії на оплату житлово-комунальних послуг? (розподіл за віком)



Найменше повністю поінформованих з порядком оформлення субсидій у Східному регіоні та Києві



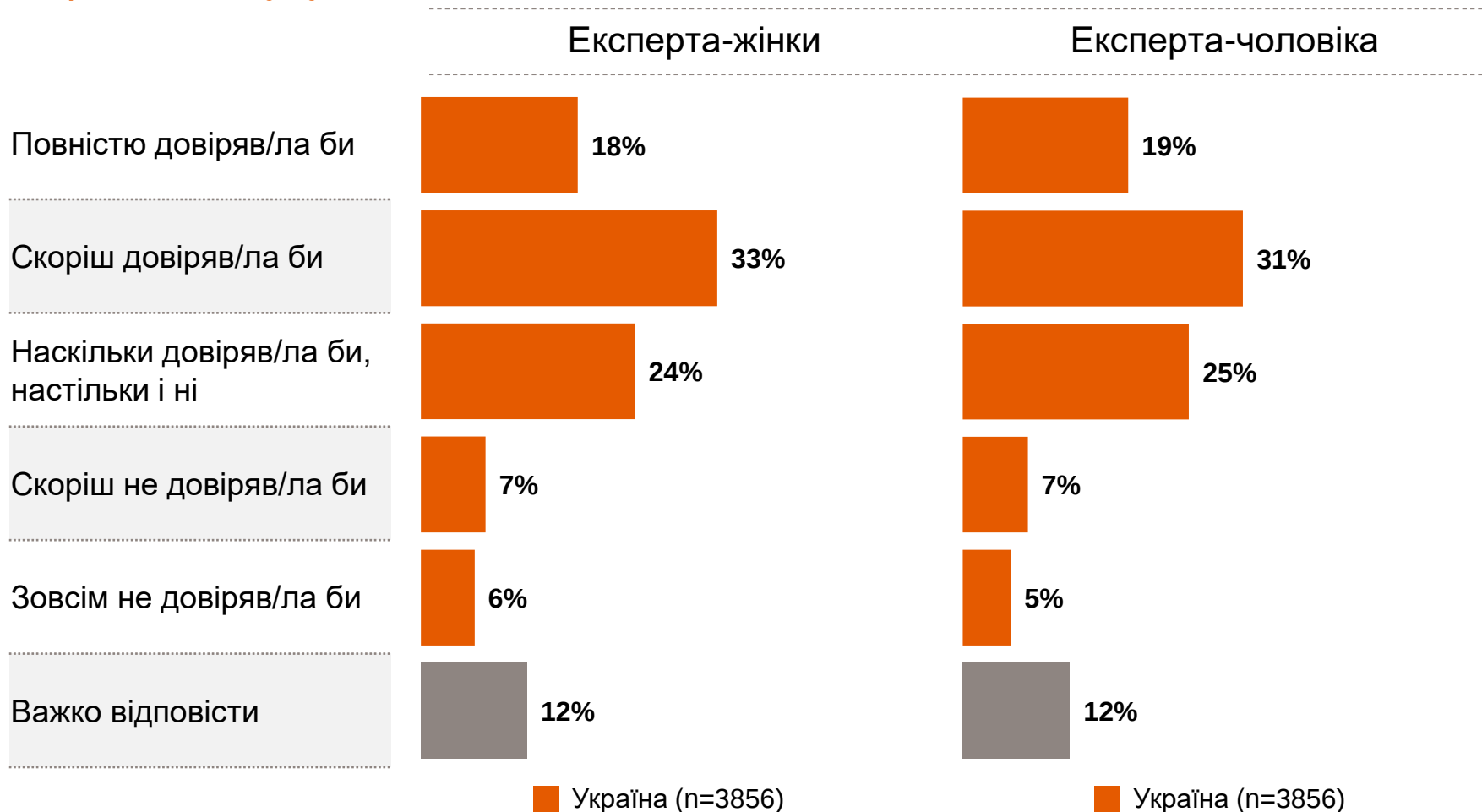
Наскільки Ви обізнані з порядком оформлення субсидії на оплату житлово-комунальних послуг? (розподіл за регіоном)



Абсолютна більшість українців однаково довіряють експертам-жінкам та експертам чоловікам: повністю, або скоріше довіряють експерта-жінкам 51% українців, експертам-чоловікам – 50%.



Наскільки Ви довіряєте експертам у сфері енергетики? Наскільки Ви б довіряли виступу...



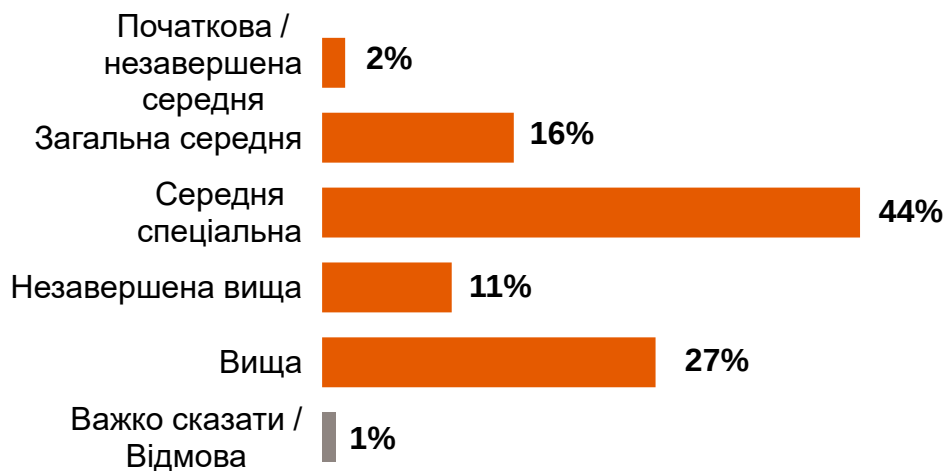
СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ ПОРТРЕТ

СТАТЬ

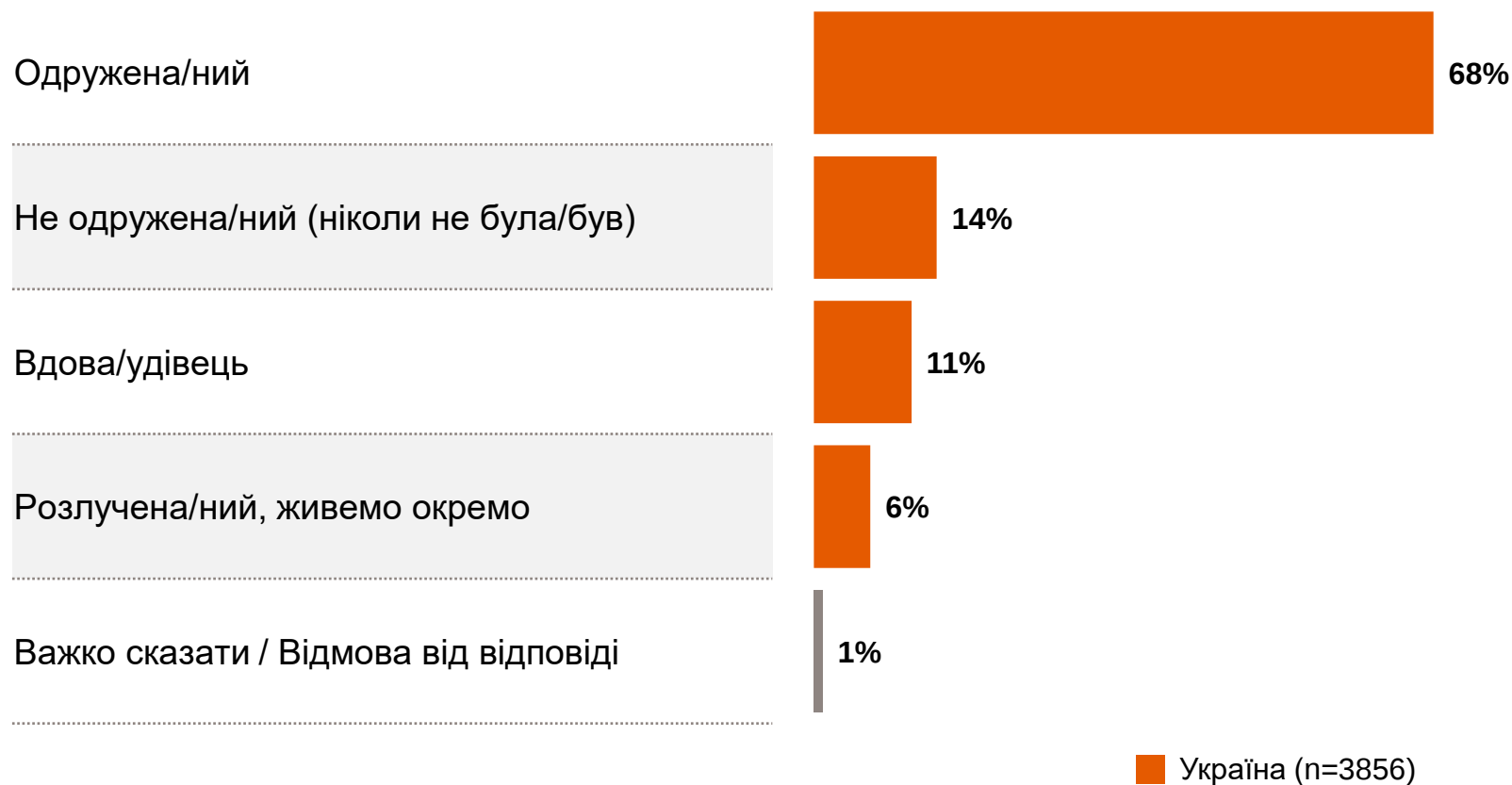
Україна (n=3856)



ОСВІТА



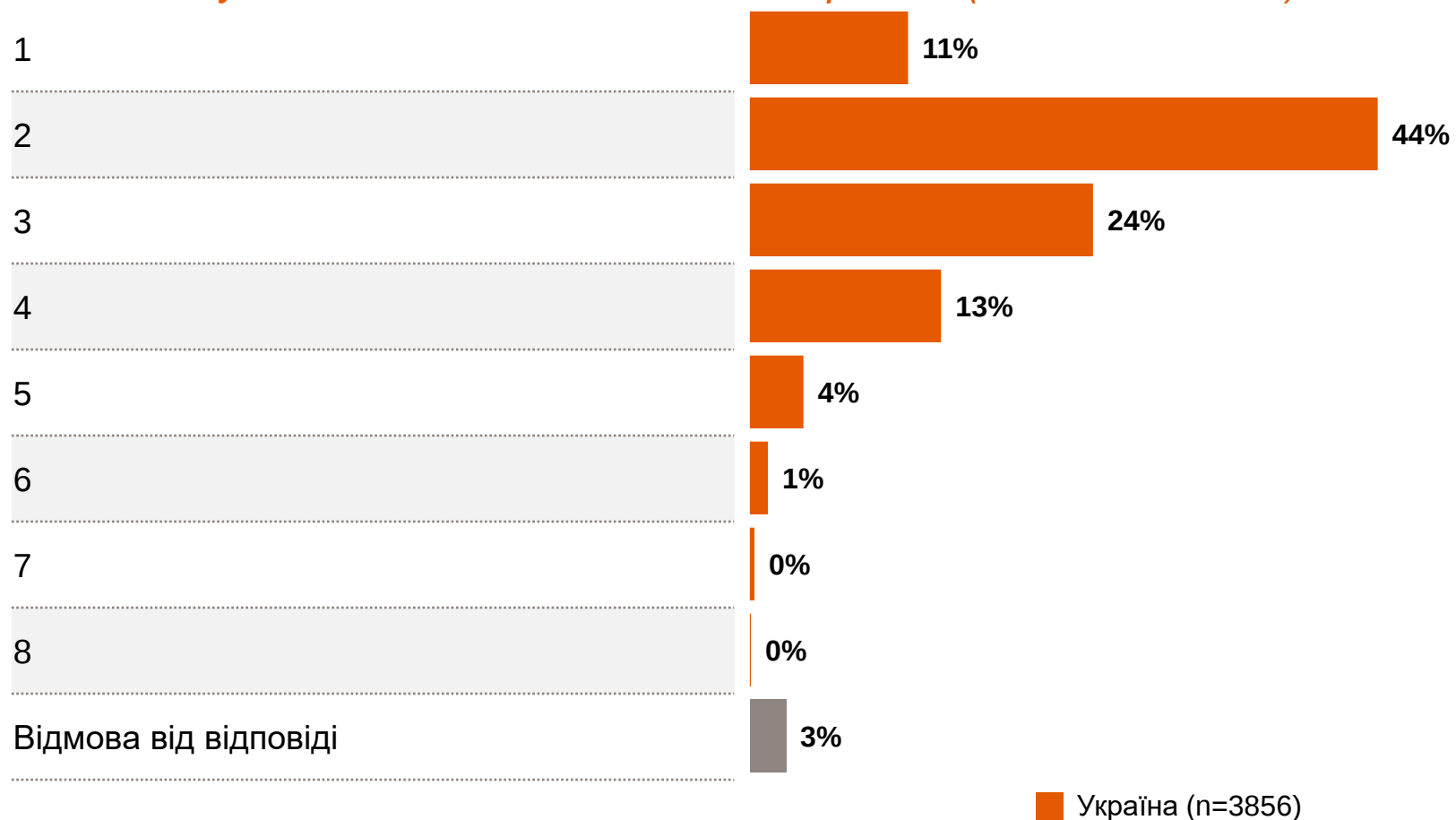
Ваш сімейний статус



Сфера зайнятості



Скільки дорослих осіб старше 18 років є у Вашій сім'ї, які живуть разом з Вами і ведуть спільне домашнє господарство (включаючи Вас)?



Як би Ви оцінили розмір Ваших доходів?

У нас завжди є гроші на їжу та одяг, але ми не завжди можемо купити побутову техніку або інші дорогі товари

42%

Нам вистачає грошей на їжу, але ми не завжди можемо купити одяг

36%

Нам не вистачає грошей навіть на їжу

12%

Нам вистачає грошей на побутову техніку та інші дорогі товари, але автомобіль або квартиру ми купити не можемо

6%

Ми можемо купити автомобіль або інші речі подібної вартості, які нам потрібні

0%

Важко сказати / Відмова від відповіді

3%

■ Україна (n=3856)