

ОТЧЕТ

«Результаты проведенного опроса участников с ЦЖЗ и без ЦЖЗ»

Период проведения: с 22 октября по 20 ноября 2012 г.

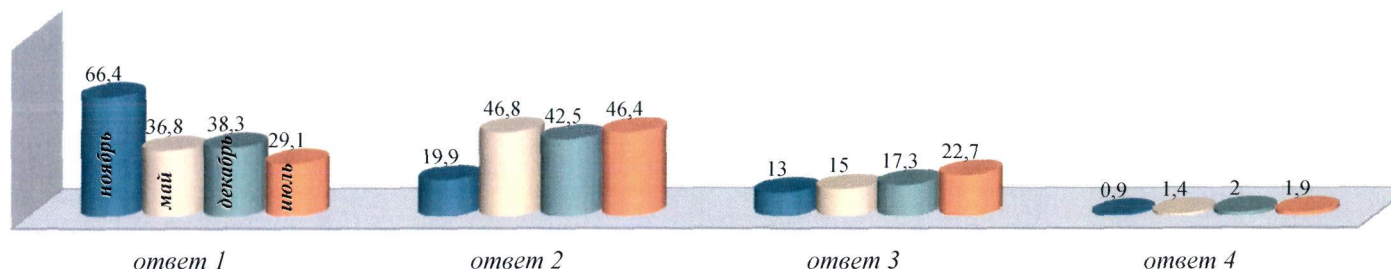
Всего в опросе приняли участие 2 066 участников НИС. Из них 331 участник воспользовался средствами ЦЖЗ и приобрел жилье.

Также были опрошены 705 потенциальных участников НИС. Из них большинство участников (90,9%) хотят стать участниками НИС. Причиной нежелания вступать в НИС у большего количества военнослужащих послужил возраст (50,1% от числа участников, которые не хотят вступать в НИС). 32,8% отрицательно смотрящих на вступление в НИС указывают в качестве причины негативное отношение к системе.

Оценка отношения к НИС участников без ЦЗЖ

в % от общего числа опрошенных

■ показатели ноября 2012 г. ■ показатели мая 2012 г. ■ показатели декабря 2011 г. ■ показатели июля 2011 г.



Ответ 1. Положительное, все нравится

Ответ 2. Положительное за исключением отдельных условий НИС

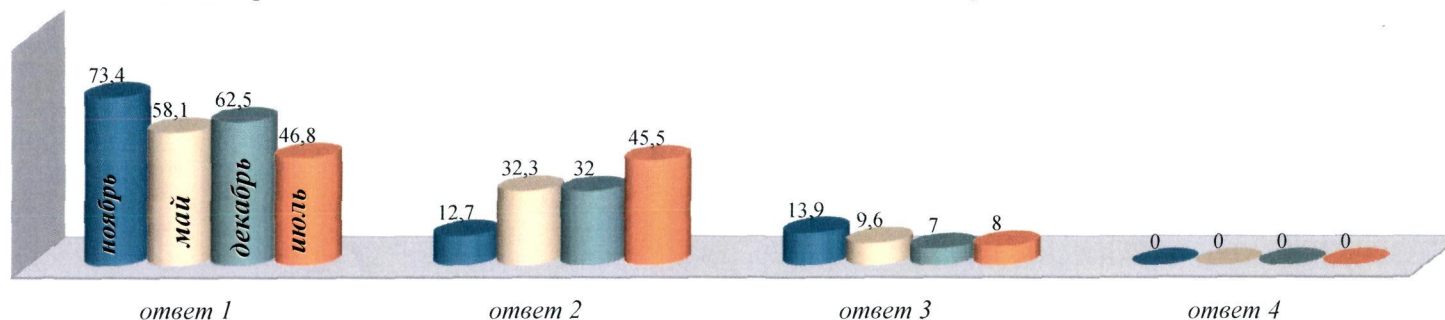
Ответ 3. Положительное, но не нравится, как реализуется практически

Ответ 4. Отрицательное

Оценка отношения к НИС участников с ЦЗЖ

в % от общего числа опрошенных

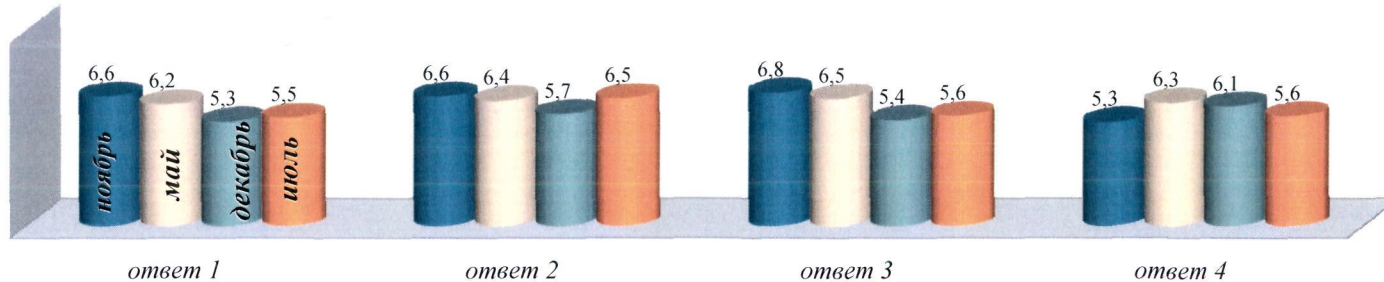
■ показатели ноября 2012 г. ■ показатели мая 2012 г. ■ показатели декабря 2011 г. ■ показатели июля 2011 г.



Существенно вырос процент участников без ЦЗЖ, положительно оценивающих систему НИС. Также наблюдается рост показателя, характеризующего положительно относящихся к системе НИС участников, воспользовавшихся ЦЗЖ. Сохраняется динамика, при которой участники, воспользовавшиеся ЦЗЖ, в большей степени удовлетворены функционированием системы НИС.

Оценка работы НИС участниками без ЦЖЗ (по 10-балльной шкале)

■ показатели ноября 2012 г. ■ показатели мая 2012 г. ■ показатели декабря 2011 г. ■ показатели июля 2011 г.



Ответ 1. Своевременность доведения информации о включении военнослужащего в НИС

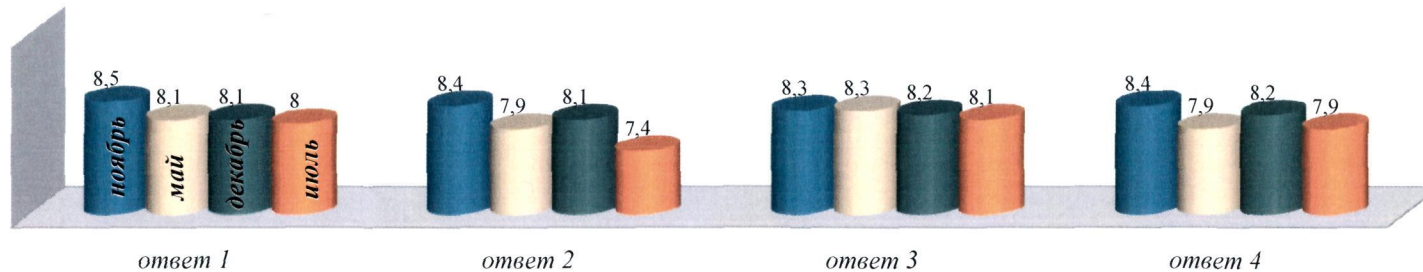
Ответ 2. Доступность получения исчерпывающей информации о механизме работы НИС
(анализ в разрезе филиалов представлен на следующем слайде)

Ответ 3. Уровень организации на этапе подачи документов для вступления в НИС

Ответ 4. Уровень организации на этапе подачи рапорта на получение свидетельства на право воспользоваться ЦЖЗ

Оценка работы НИС участниками с ЦЖЗ (по 10-балльной шкале)

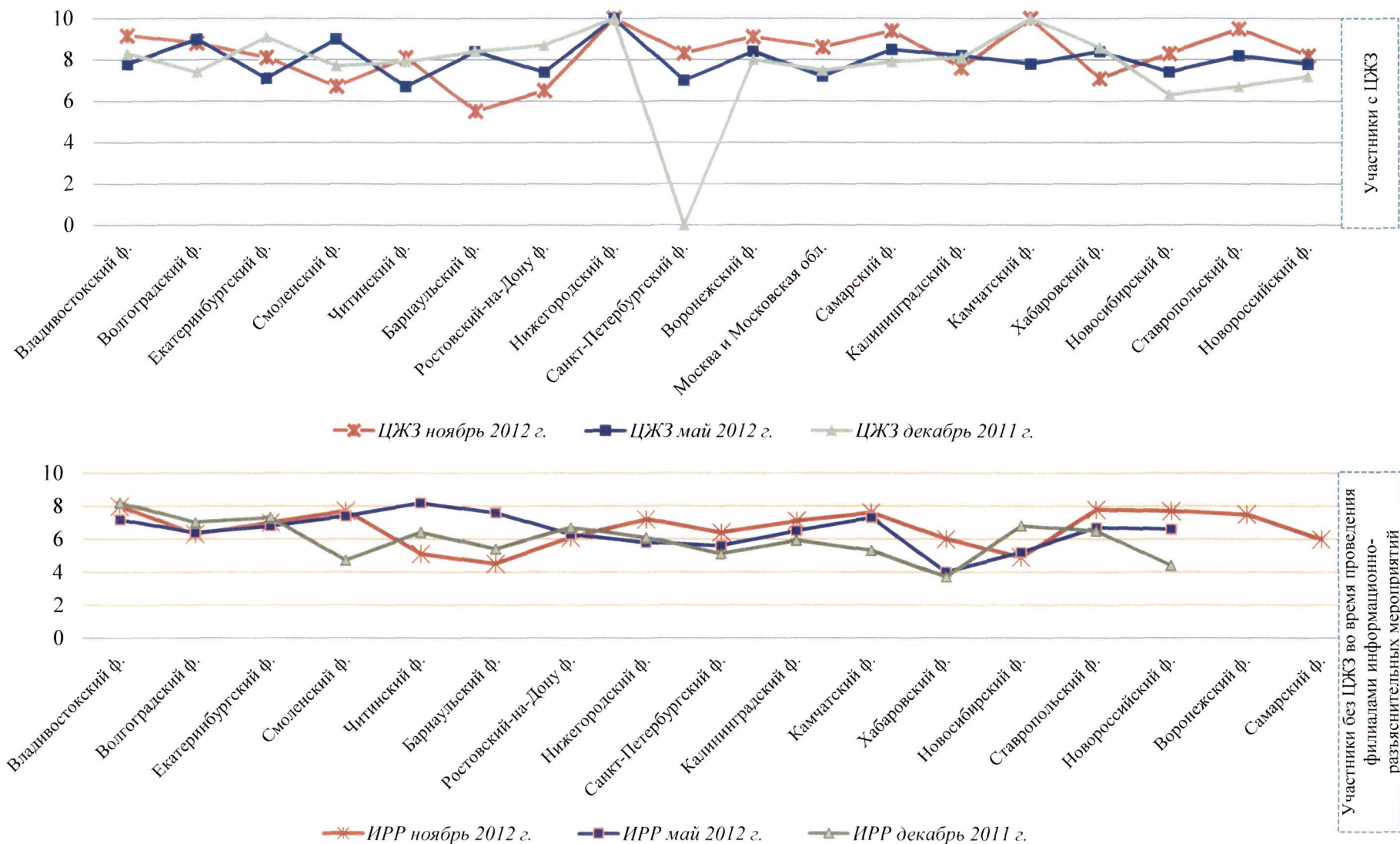
■ показатели ноября 2012 г. ■ показатели мая 2012 г. ■ показатели декабря 2011 г. ■ показатели июля 2011 г.



Оценка, характеризующая доступность получения исчерпывающую информацию о механизме работы НИС, среди участников без ЦЖЗ остается невысокой, что, по мнению аудитора, может быть следствием незнания о функционировании официального сайта Учреждения (только 48,7% участников без ЦЖЗ знают об официальном сайте Учреждения).

Оценка доступности получения информации участниками о функционировании НИС в разрезе филиалов
(по 10-балльной шкале)

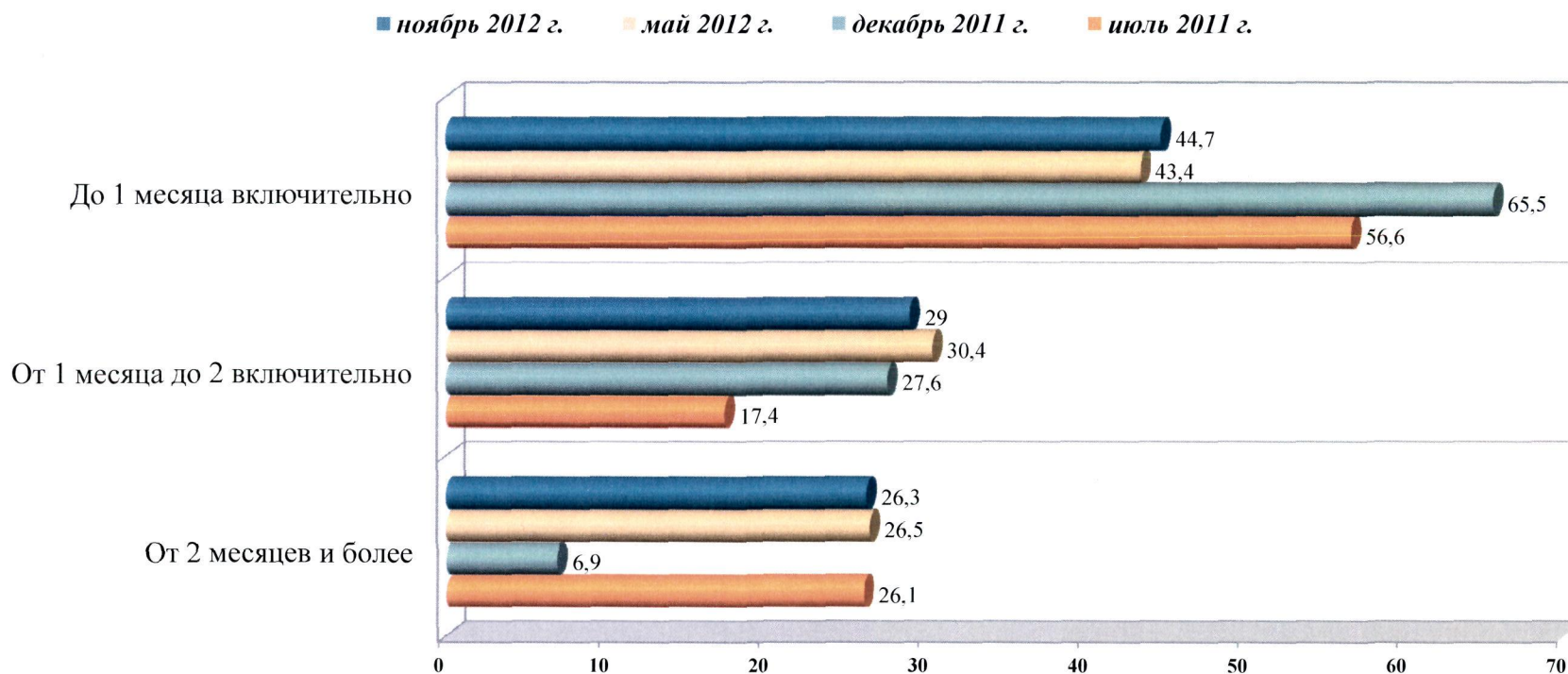
Слайд
№ 3



Разница в оценке доступности получения информации по НИС между участниками с ЦЖЗ и без него сохраняется. График отражает отсутствие устойчивых показателей в оценке доступности получения информации о работе НИС в большинстве регионов.

Оперативность доведения выписанного свидетельства на право пользования ЦЗЖ

(в % от общего числа опрошенных участников с ЦЗЖ)

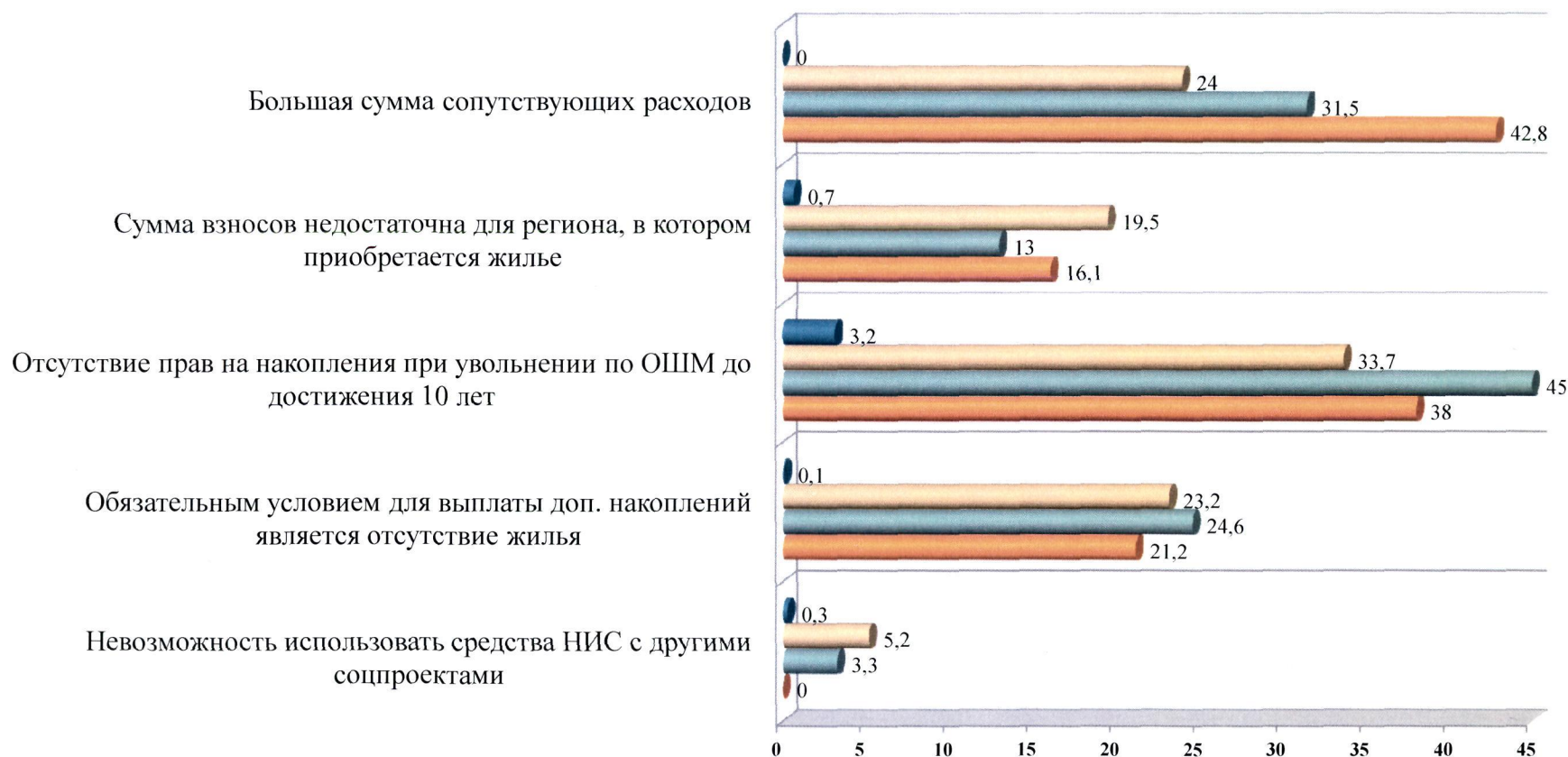


Менее половины участников получают выписанные свидетельства в срок, установленный постановлением Правительства № 370 от 15 мая 2008 г., - в течение 1 месяца с даты подписания свидетельства.

Негативные моменты в работе накопительно-ипотечной системы по мнению участников без ЦЖЗ

(в % от общего числа опрошенных)

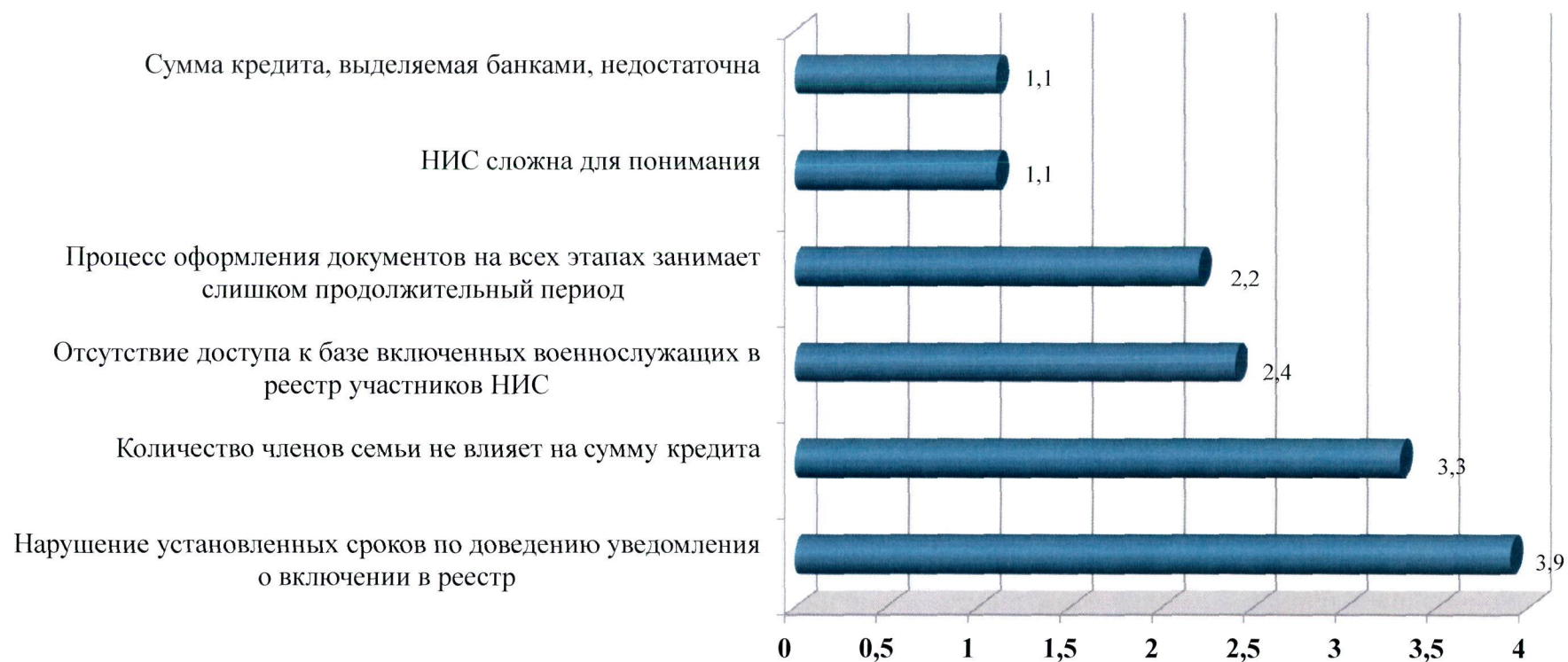
■ показатели ноября 2012 г. ■ показатели мая 2012 г. ■ показатели декабря 2011 г. ■ показатели июля 2011 г.



При проведении опроса в ноябре 2012 г. участникам НИС предлагалось самостоятельно назвать негативные моменты в работе накопительно-ипотечной системы (при предыдущих опросах к вопросу был приложен перечень ответов, из которых участники делали выбор). Данные изменения могли послужить причиной резкого снижения процента респондентов, отметивших данные негативные моменты, которые в предыдущих опросах выбирались значительным количеством участников НИС.

**Негативные моменты в работе накопительно-ипотечной системы по мнению
участников без ЦЖЗ**
(в % от общего числа опрошенных)

■ ноябрь 2012 г.



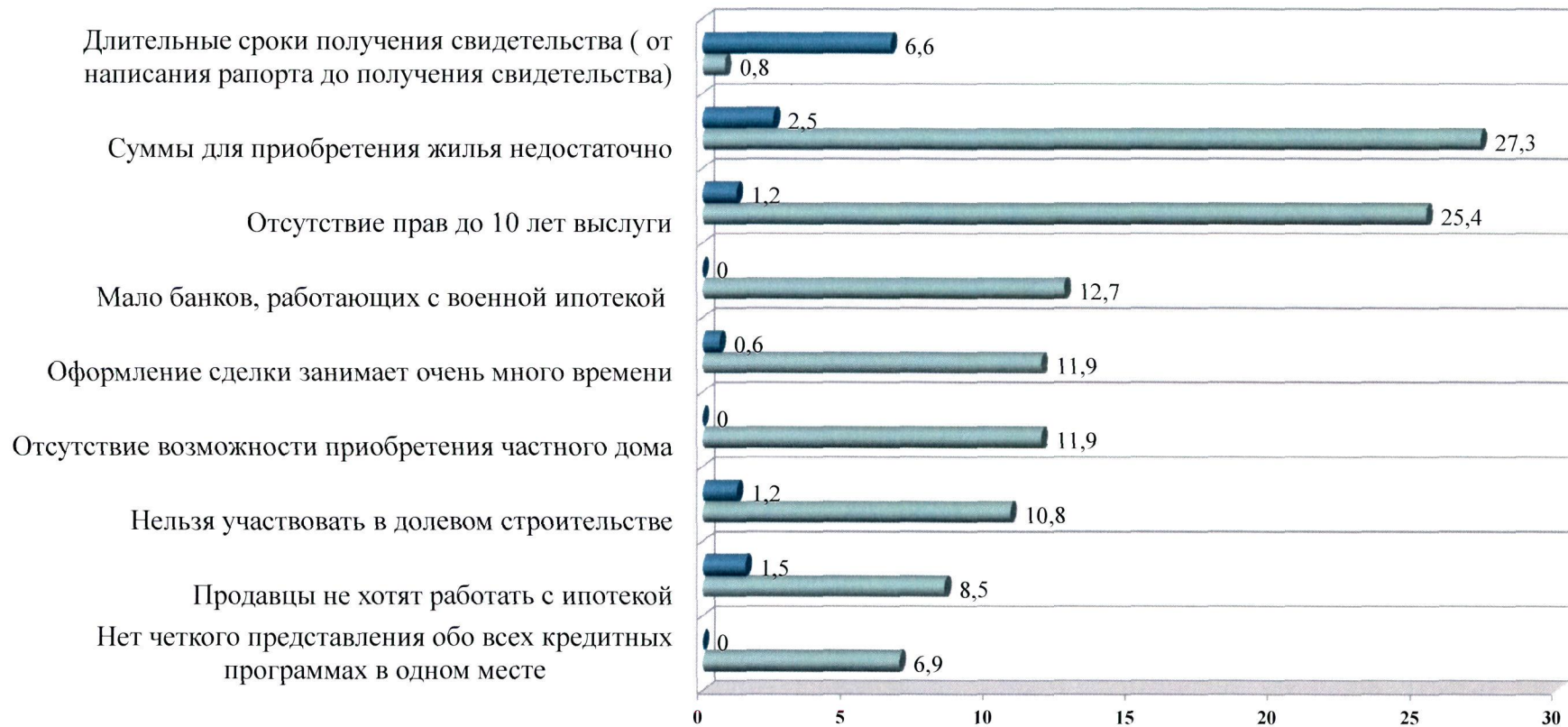
Частота выбора участниками НИС каждого из названных негативных моментов невелика и колеблется, не превышая максимального значения 3,9%.

Негативные моменты в работе НИС по мнению участников с ЦЗЖ

(в % от общего числа опрошенных)

Слайд
№ 7

■ ноябрь 2012 г. ■ май 2012 г.



Резкое снижение показателей по представленным негативным моментам может являться следствием изменения порядка проведения опроса.

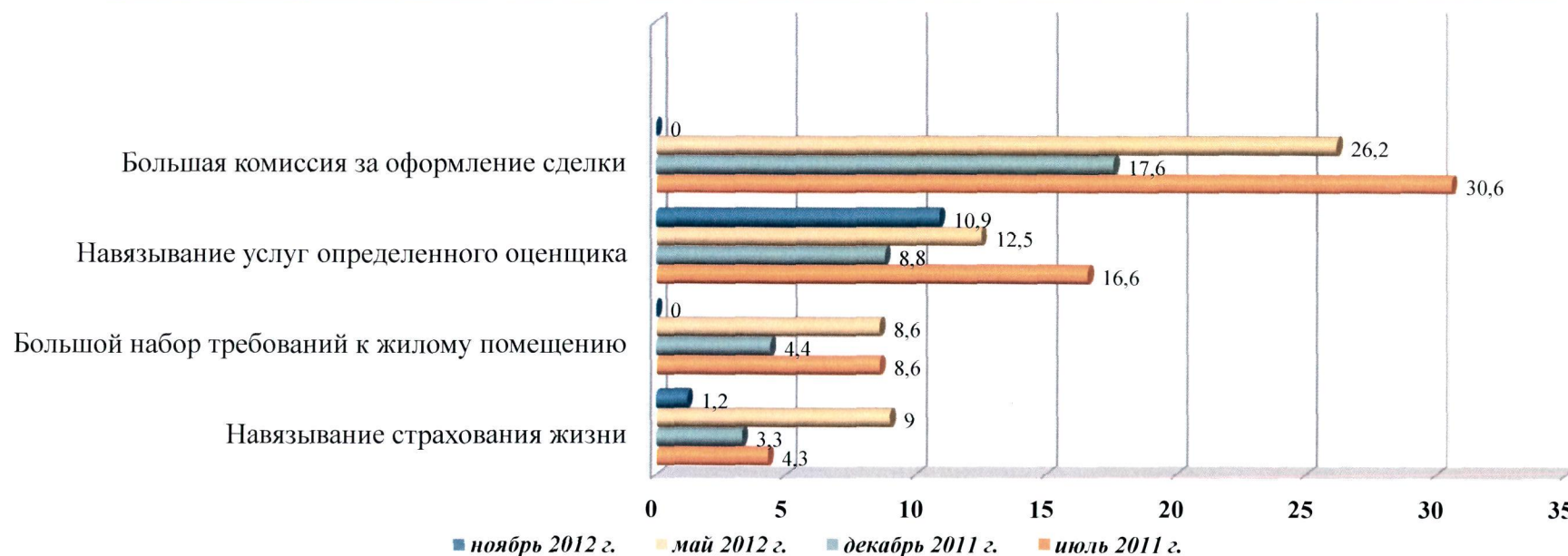
Оценка работы кредитных учреждений

(по 10-балльной шкале)



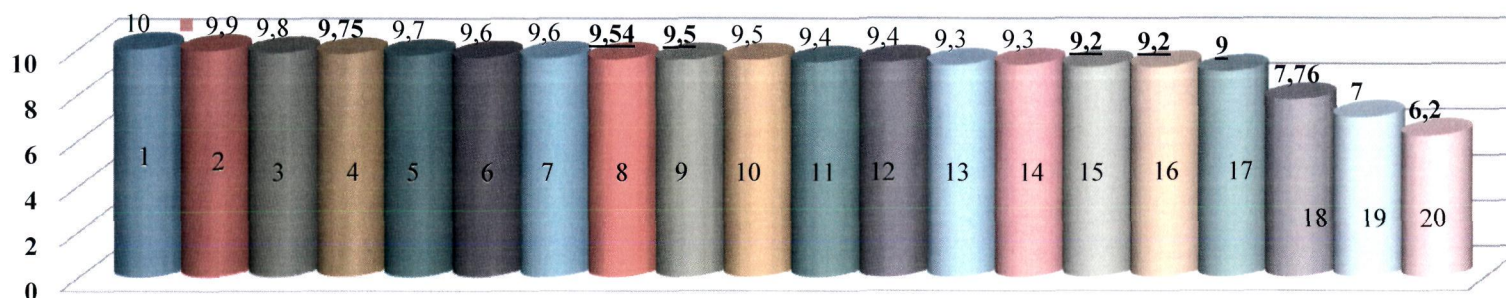
Перечень негативных моментов с кредитными учреждениями, названными участниками, приобретшими жилье

(в % от общего числа опрошенных)



По результатам последнего опроса среди негативных моментов, возникших с кредитными учреждениями, участники НИС, приобретшие жилье, назвали навязывание услуг определенного оценщика и навязывание страхования жизни. На отсутствие негативных моментов, выбираемых участниками НИС ранее, могло повлиять изменение порядка опроса.

Рейтинг кредитных учреждений (по 10-балльной шкале)



- 1. ОАО "Белгородская ипотечная корпорация", Липецкий областной банк, республиканский фонд жилья и ипотеки респ. Марий Эл, ОАО "Мордовская ипотечная корпорация", ОАО "Камчатское агентство по ипотечному жилищному кредитованию" (по 2 чел.)
- 2. Русстройбанк (8 чел.)
- 3. НБ "Траст" (2 чел.)
- **4. Банк "Рост" (8 чел.)**
- 6. Балтинвестбанк (2 чел.)
- 7. ОАО "Кировская региональная ипотечная корпорация" (2 чел.)
- **8. Мособлбанк (8 чел.)**
- **9. ОАО "Связь-банк" (60 чел.)**
- 10. Промсвязьбанк (4 чел.)
- 11. ЗАО "Банк Жилфинанс" (13 чел.)
- 12. Образование (5 чел.)
- 13. Примсоцбанк (3 чел.)
- 14. ОАО "Мой банк. Ипотека" (3 чел.)
- **15. Газпромбанк (50 чел.)**
- **16. Зенит (11 чел.)**
- 17. ОАО "Российский капитал" (10 чел.)
- **18. ВТБ (37 чел.)**
- **19. Форштадт (1 чел.)**
- **20. Сбербанк (6 чел.)**

Рейтинг кредитных учреждений выстраивался на основании оценок, данных участниками НИС в различных регионах, по следующим вопросам:

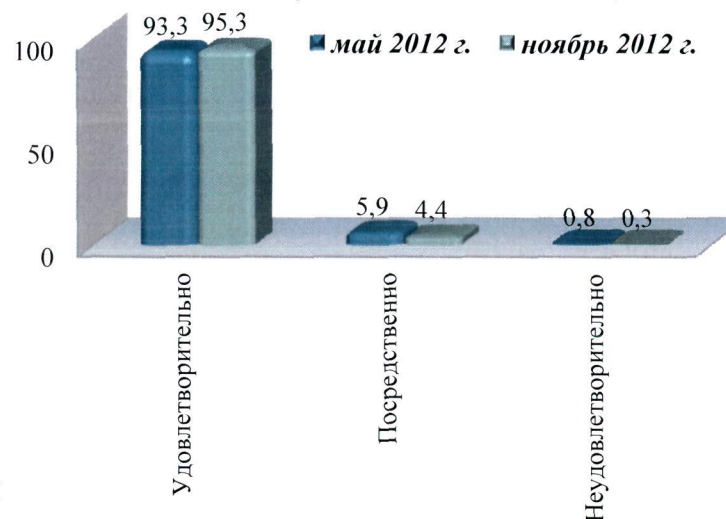
1. полное и понятное изложение требований к пакету документов, к порядку их заполнения;
2. оперативность оформления документов;
3. доступность сотрудников по телефону.

Подавляющее большинство респондентов оценивают уровень работы страховых компаний как удовлетворительный.

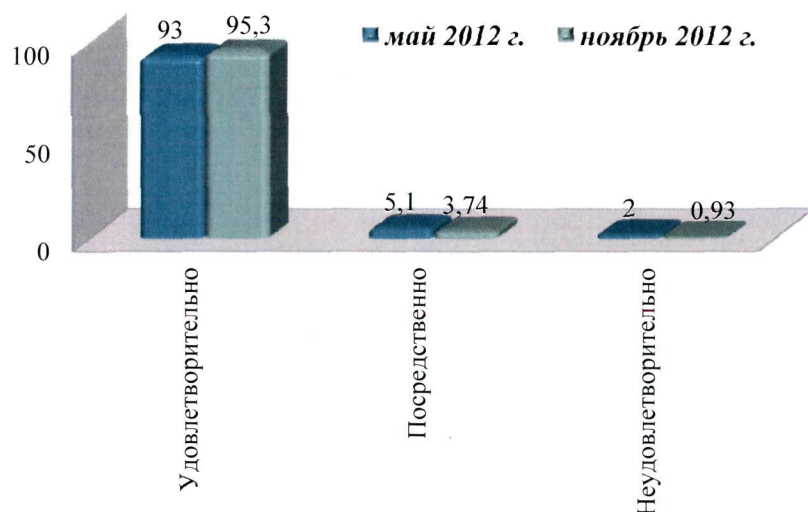
Тем не менее, участники опроса выделили следующий негативный момент:

- страхование дополнительных необязательных рисков, неинформирование о праве выбора (1,2%).

Оценка уровня работы страховых компаний участниками НИС с ЦЗЖ



Оценка уровня оценочных компаний участниками НИС с ЦЗЖ



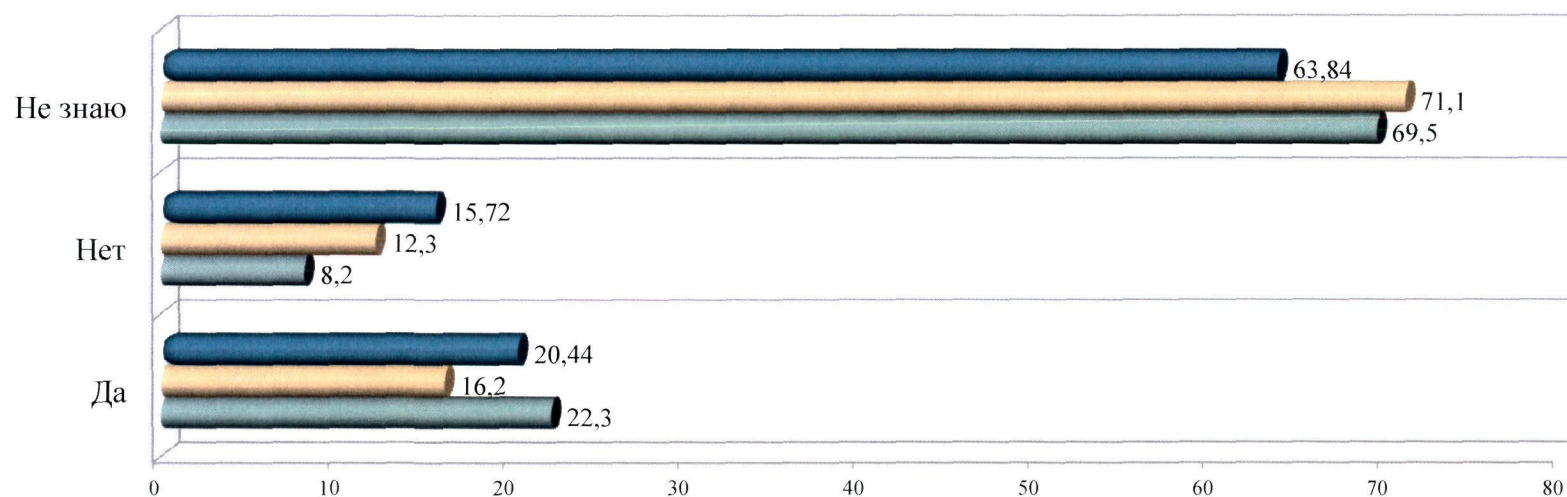
Процент оценивающих уровень работы оценочных компаний как удовлетворительный изменился незначительно и составил 95%, что составляет подавляющее большинство.

Среди негативных моментов участники опроса выделяют:

- занижена стоимость оценки (0,9%);
- высокая стоимость услуг (0,3%);
- переделывание отчета об оценке (0,3%).

Являются ли тарифы , предлагаемые следующими страховыми компаниями для участников накопительной системы более низкими: ОАО «Альфа Страхование», ООО «ВТБ Страхование», ОАО СОГАЗ, ОАО «Военная страховая компания», ОАО «Росгострах», ОАО «НАСКО», ЗАО Страховая группа «Уралсиб»?
(в % от общего числа опрошенных)

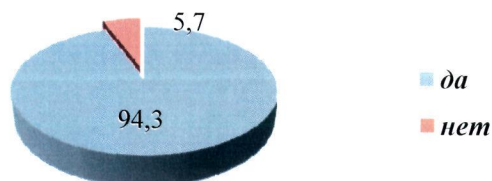
■ ноябрь 2012 г. ■ май 2012 г. ■ декабрь 2011 г.



Результаты свидетельствуют о том, что подавляющее большинство военнослужащих не информированы о тарифах страховых компаний-партнеров Учреждения; данная тенденция сохраняется в течение трех проведенных опросов.

Возможность доступа к сети Интернет среди участников с ЦЖЗ

(в % от общего числа опрошенных)



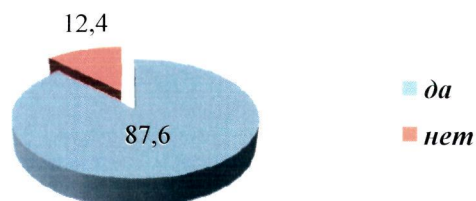
Возможность доступа к сети Интернет среди участников без ЦЖЗ

(в % общего числа опрошенных)



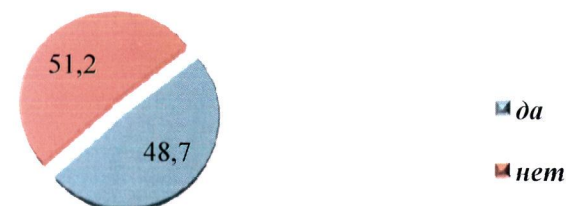
Знаете ли Вы о функционировании сайта ФГКУ «Росвоенипотека» www.rosvoenipoteka.ru?

(в % от общего числа опрошенных участников с ЦЖЗ)



Знаете ли Вы о функционировании сайта ФГКУ «Росвоенипотека» www.rosvoenipoteka.ru?

(в % от общего числа опрошенных участников без ЦЖЗ)



Знаете ли Вы о функционировании личного кабинета участника на сайте ФГКУ «Росвоенипотека» и его возможностях?

(в % от общего числа опрошенных участников с ЦЖЗ)



Знаете ли Вы о функционировании личного кабинета участника НИС на сайте ФГКУ «Росвоенипотека» и его возможностях?

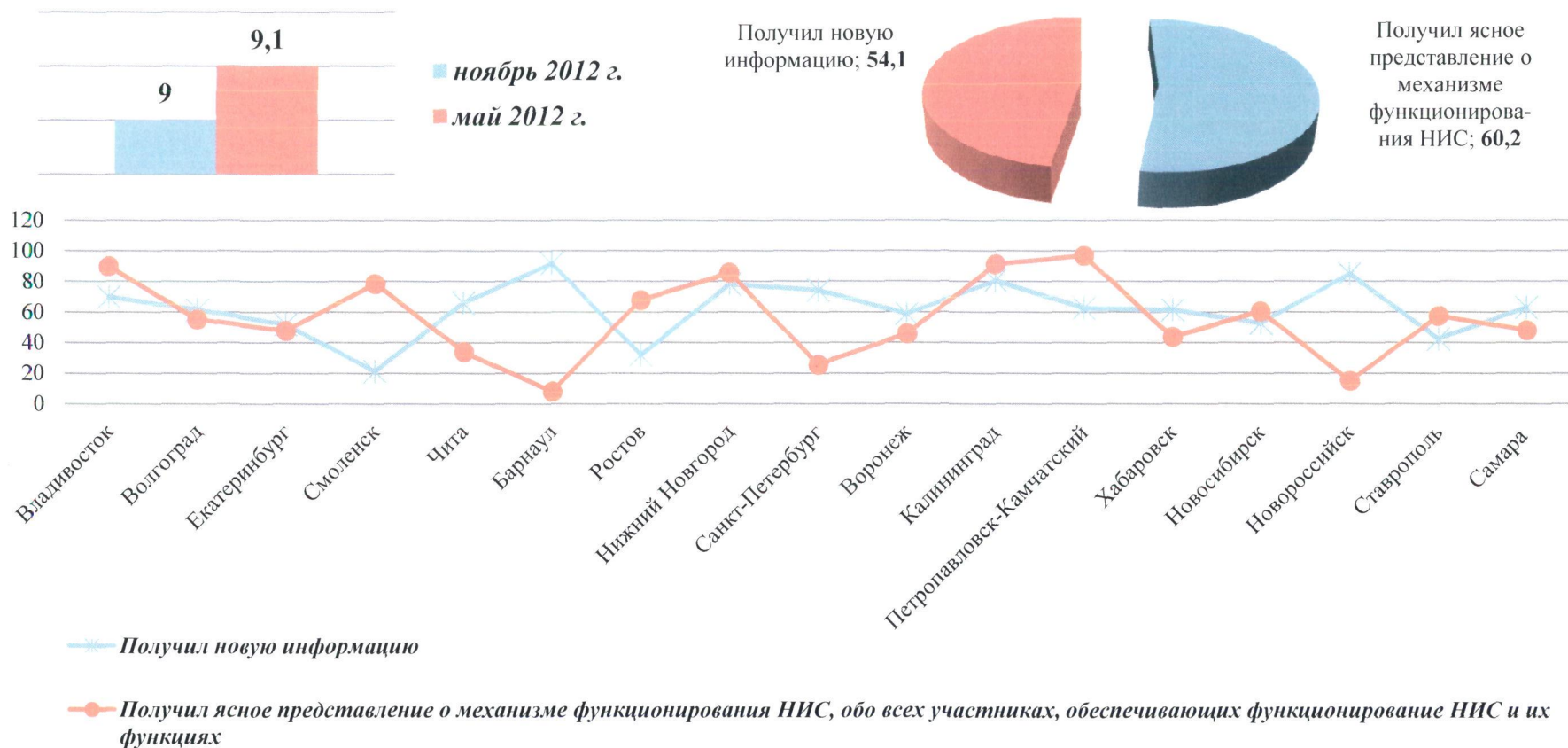
(в % от общего числа опрошенных участников без ЦЖЗ)



**Оценка полезности участниками НИС
информационно-разъяснительных мероприятий,
проведенных филиалами Учреждения** (средний балл)

**Результат оценки участниками НИС информационно-
разъяснительных мероприятий, проведенных филиалами
Учреждения**
(в % от общего числа опрошенных)

Слайд
№ 13



Высокий показатель оценки полезности проведенных мероприятий может свидетельствовать о недостаточном уровне знаний военнослужащих вопросов функционирования системы, что может объясняться в том числе низким процентом участников НИС, знающих о функционировании сайта ФГКУ «Росвоенипотека» (данные слайда № 12).