ОТЧЕТ

«Результаты проведенного опроса действительных и потенциальных участников НИС»

Период проведения: с 12 мая по 12 июня 2014 г.

Всего в опросе приняли участие 1318 участников НИС. Из них 301 участник воспользовался средствами ЦЖЗ и приобрел жилье. Остальные участники были опрошены во время проведения филиалами Учреждения информационно-разъяснительной работы (далее-ИРР) о функционировании накопительно-ипотечной системы (далее-НИС).

Также были опрошены 553 потенциальных участника НИС. Из них большинство опрошенных (91,6 %) хотят стать участниками НИС. Причиной нежелания вступать в НИС у большего количества военнослужащих послужил возраст (74,4% от числа участников, которые не хотят вступать в НИС). 20,9% отрицательно смотрящих на вступление в НИС указывают в качестве причины негативное отношение к системе.

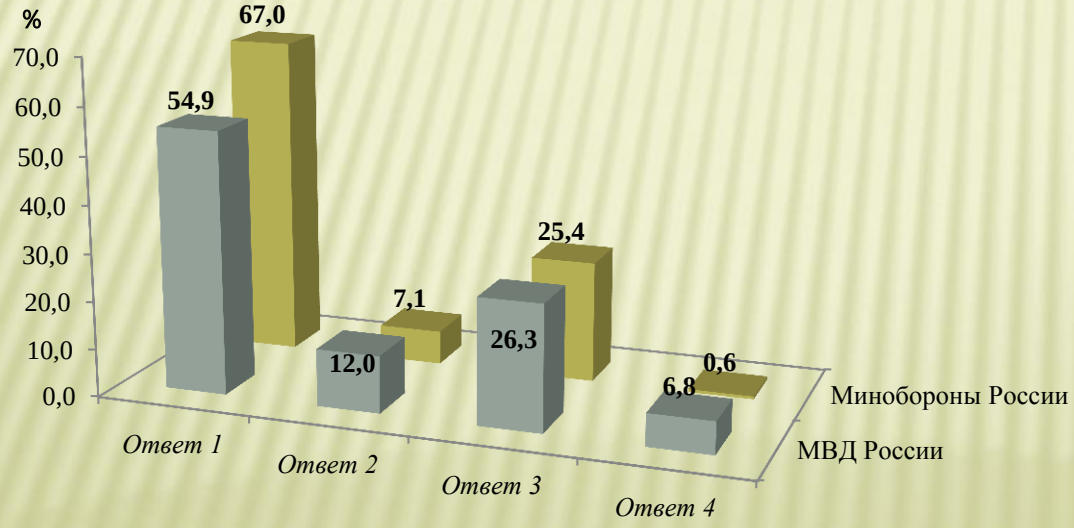
Слайд
№ 1

Оценка отношения к НИС участников, опрошенных во время проведения ИРР

в % от общего числа опрошенных

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, опрошенных во время ИРР в разрезе ФОИВ РФ по результатам опроса, проведенного в 2014 г.

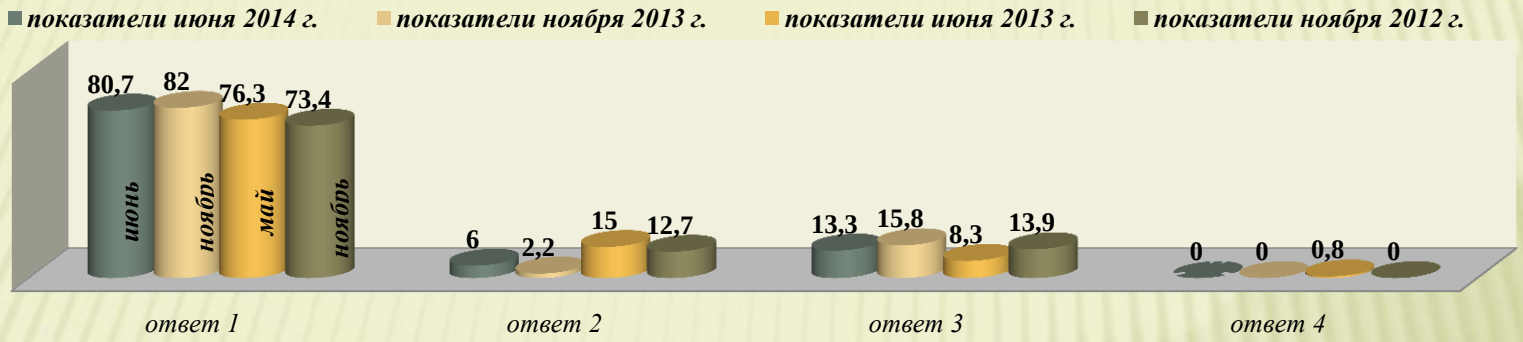


В опросе, проведенном филиалами во время ИРР, приняли участие участники НИС двух представленных федеральных органов исполнительной власти. Из них 814 чел. - участники Минобороны России,
133 чел. - участники МВД России (данные по 68 чел. не принимались в расчет ввиду отсутствия информации об их принадлежности к ФОИВ РФ).

Показатель максимальной удовлетворенности накопительно-ипотечной системой жилищного обеспечения военнослужащих у респондентов, проходящих службу в МВД России, ниже, чем у респондентов Минобороны России. Аналогичная ситуации наблюдалась по итогам опроса, проведенного в ноябре 2013 г.

Оценка отношения к НИС участников с ЦЖЗ

в % от общего числа опрошенных



Больший процент опрошенных участников (слайды №1 и №2) имеет максимально положительное отношение (все нравится) к накопительно-ипотечной системе жилищного обеспечения военнослужащих. Существенных колебаний результатов показателей настоящего опроса по отношению к результатам предыдущего периода не наблюдается. Значительный процент военнослужащих остается недоволен практической стороной реализации НИС, анализ результатов опроса участников во время ИРР за все периоды проведения опроса отражает рост данного показателя.

Оценка работы НИС участниками, опрошенными во время проведения ИРР

(по 10-балльной шкале)

Ответ 1. Оперативность доведения уведомления о включении в реестр участников НИС

Ответ 2. Доступность получения исчерпывающей информации о механизме работы НИС

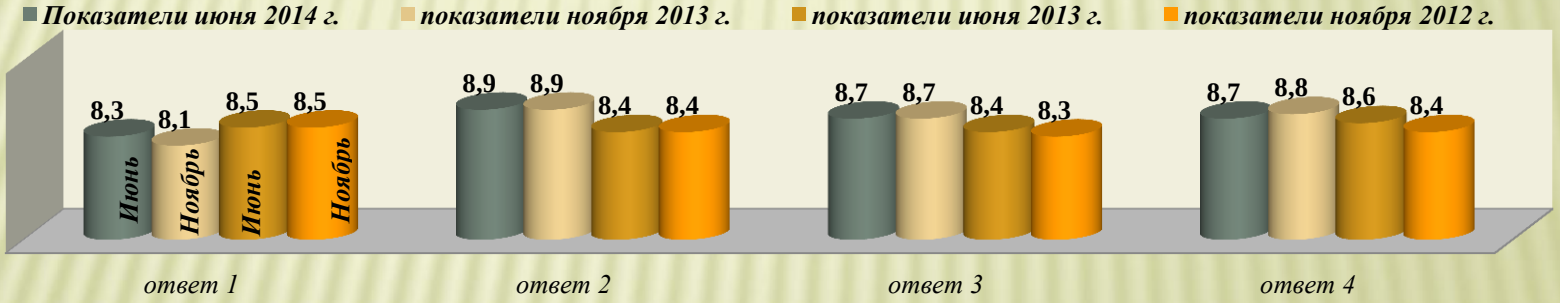
(анализ в разрезе филиалов представлен на следующем слайде № 5)

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

Ответ 4. Уровень организации на этапе подачи рапорта на получение свидетельства о праве участника воспользоваться ЦЖЗ

Оценка работы НИС участниками с ЦЖЗ

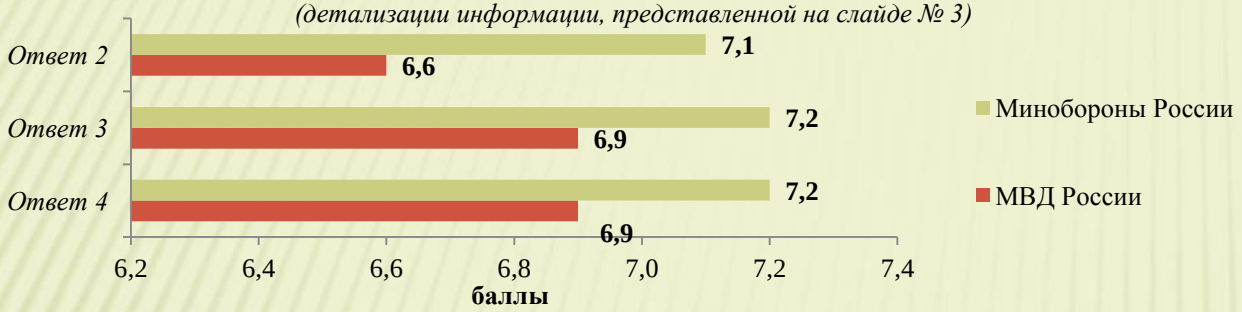
(по 10-балльной шкале)



Существенных изменений в оценке работы НИС в текущем периоде не отмечается. На слайде № 4 представлена информация о сроках доведения уведомлений, оценка работы НИС в разрезе ФОИВ РФ.

Оценка работы НИС участниками, опрошенными во время проведения ИРР, в разрезе ФОИВ РФ

(детализации информации, представленной на слайде № 3)



Респонденты, проходящие службу в МВД России, дали более низкую оценку работы НИС по рассмотренным вопросам.

Процент респондентов, получивших уведомление в течении трех месяцев, больше в МВД России. Однако в этом же федеральном органе у большего процента участников срок доведения уведомления составил 12 месяцев и более.

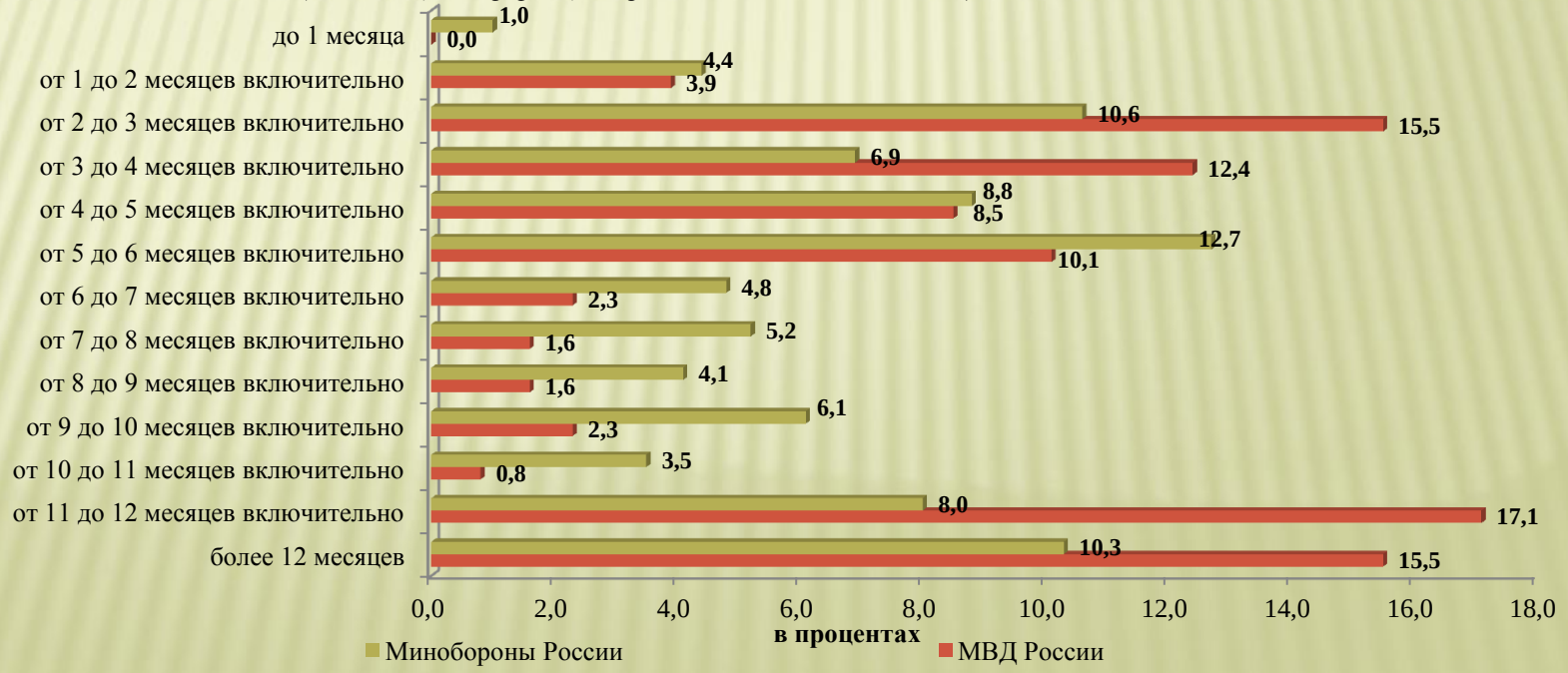
Ответ 2. Доступность получения исчерпывающей информации о механизме работы НИС

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

Ответ 4. Уровень организации на этапе подачи рапорта на получение свидетельства о праве участника воспользоваться ЦЖЗ

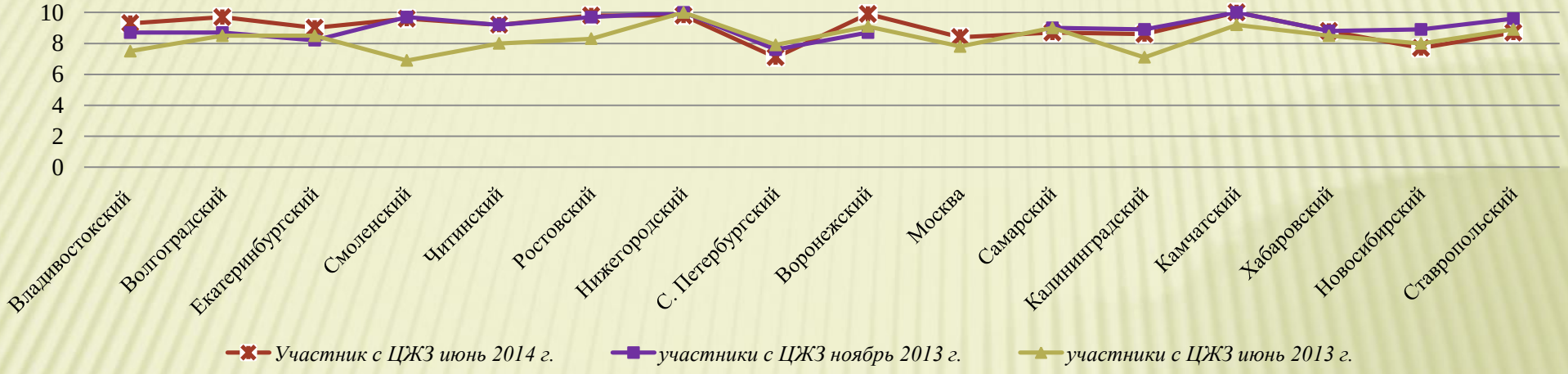
Сроки доведения уведомления о включении в реестр участников НИС, опрошенных во время проведения ИРР в июне 2014 г.

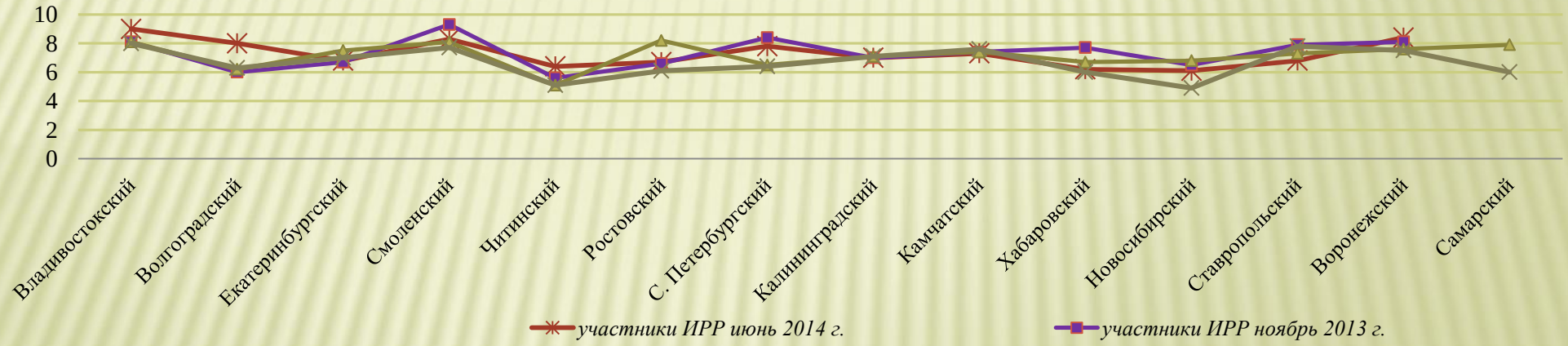
(детализация информации, представленной на слайде № 3)



Оценка доступности получения информации о работе НИС в разрезе территорий филиалов

(по 10-балльной шкале)

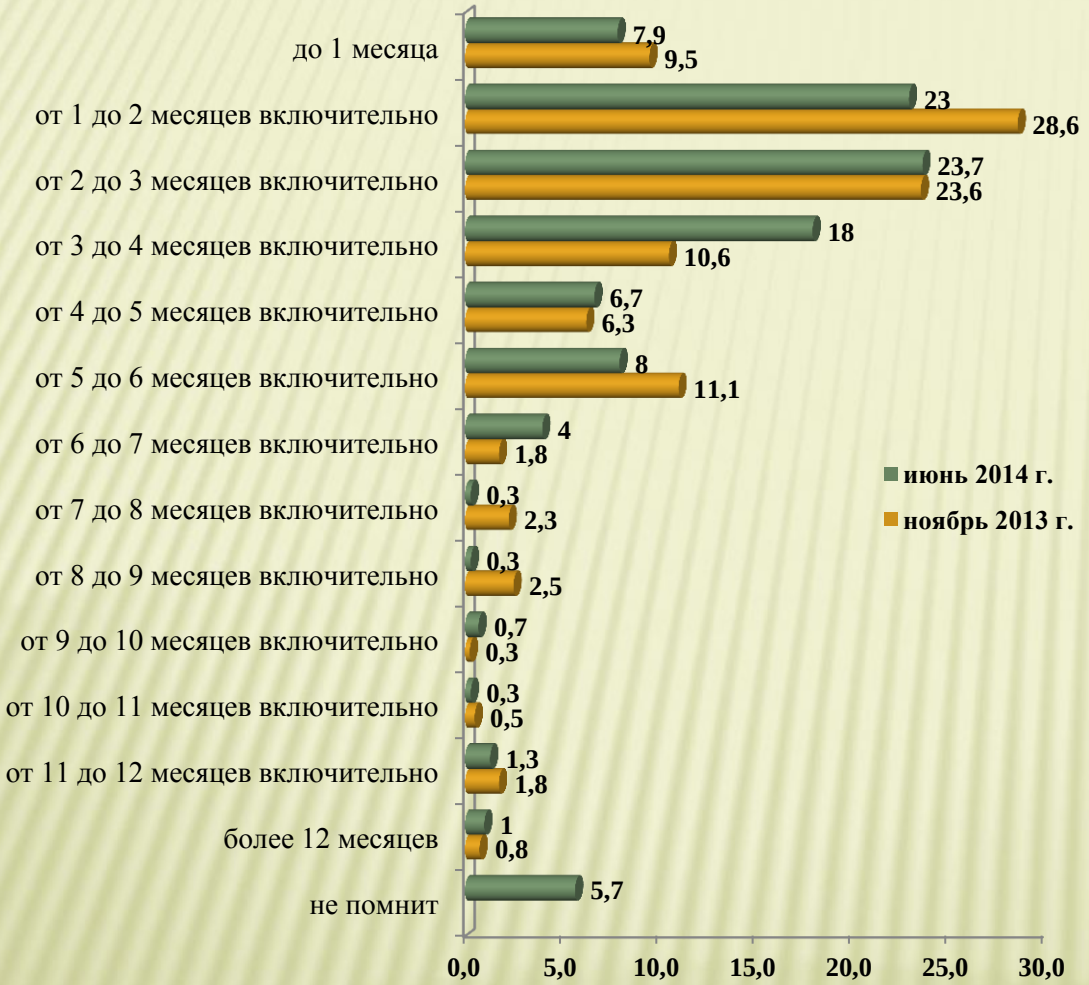




Сохраняется разница в оценке доступности получения информации по НИС между участниками с ЦЖЗ и участниками, опрошенными во время ИРР. Участники уже воспользовавшиеся ЦЖЗ дают более высокую оценку в среднем на 1,4 балла. По итогам текущего опроса участников во время ИРР и результатам опроса, проводимого в ноябре 2013 г., отмечается низкий показатель оценки доступности информации о функционировании НИС на территориях, находящихся в зонах ответственности Екатеринбургского, Читинского (отмечается устойчивый небольшой рост показателя по итогам последних трех опросов), Новосибирского, Ростовского филиалов (ниже 7 баллов). В текущем периоде получена средняя оценка ниже 7 баллов по Ставропольскому и Хабаровскому филиалам. Не поднималась выше 7,1 балла за все периоды проведения опросов оценка доступности получения информации о работе НИС в зоне ответственности Калининградского филиала.

По итогам опроса участников с ЦЖЗ самые низкие баллы по Новосибирскому и Санкт-Петербургскому филиалам (7,7 и 7,1).

Сроки прохождения документов на оформление свидетельства опрошенных участников с ЦЖЗ (с даты написания рапорта по дату выписки свидетельства Учреждением)

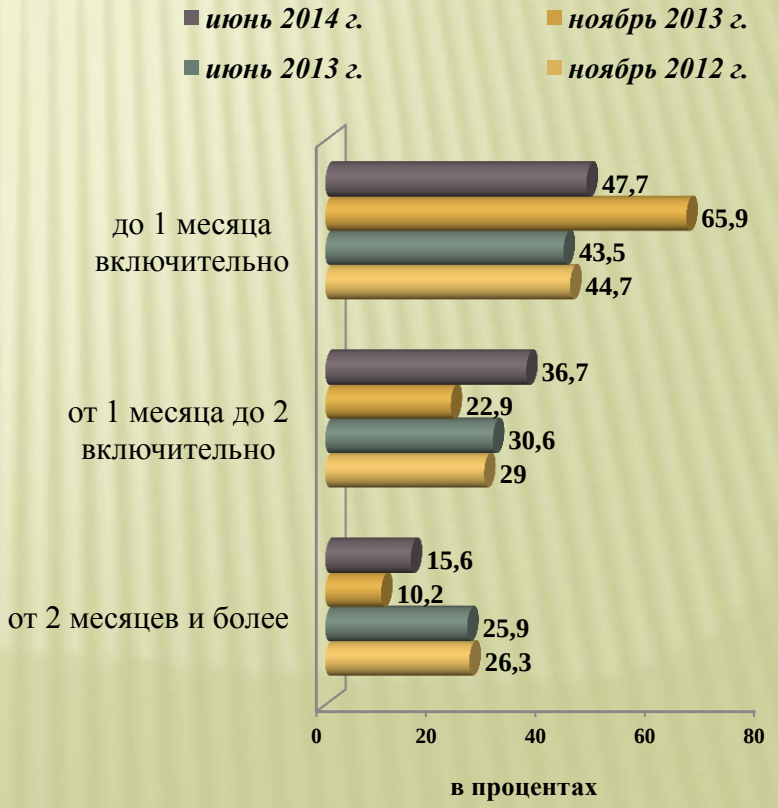


По итогам текущего опроса у 45% опрошенных участников срок прохождения документов на оформление свидетельства составил более 3 месяцев.

Более чем у 50% опрошенных участников срок доведения свидетельства составил больше 1 месяца, что является нарушением законодательно установленного срока (1 месяц).

Сроки доведения выписанного свидетельства на право получения ЦЖЗ

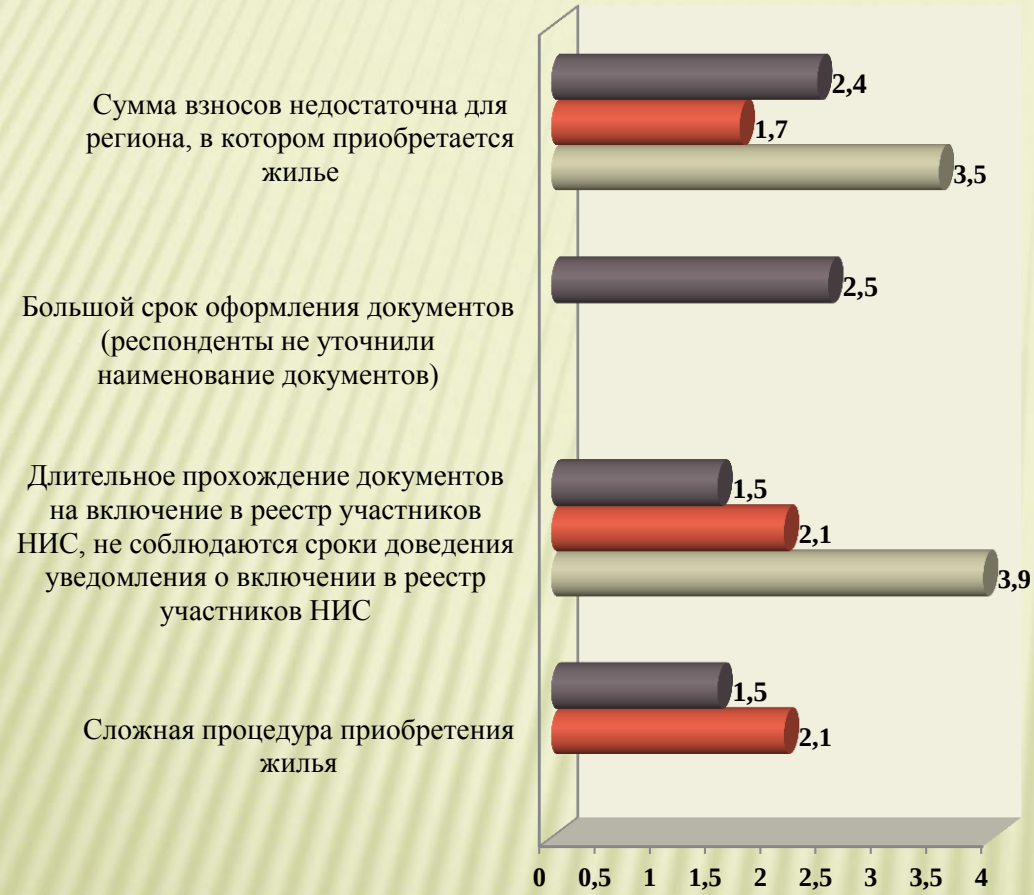
(в % от общего числа опрошенных участников с ЦЖЗ)



Негативные моменты в работе накопительно-ипотечной системы, отмеченные участниками НИС

(в % от общего числа опрошенных)

По мнению участников, опрошенных во время проведения ИРР



По мнению участников с ЦЖЗ

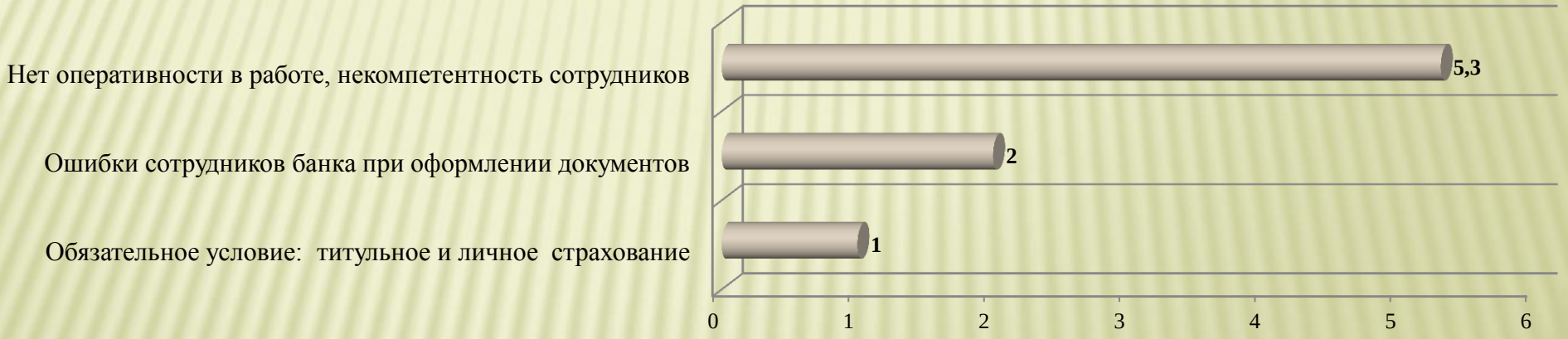
Изменился характер негативных моментов, указанных участниками с ЦЖЗ, по сравнению с итогами опроса прошлого года. Частота выбора участниками НИС каждого из названных негативных моментов невелика и не превышает 5,0%.

Оценка работы кредитных организаций

(по 10-балльной шкале)

Негативные моменты в работе кредитных организаций, отмеченные участниками НИС

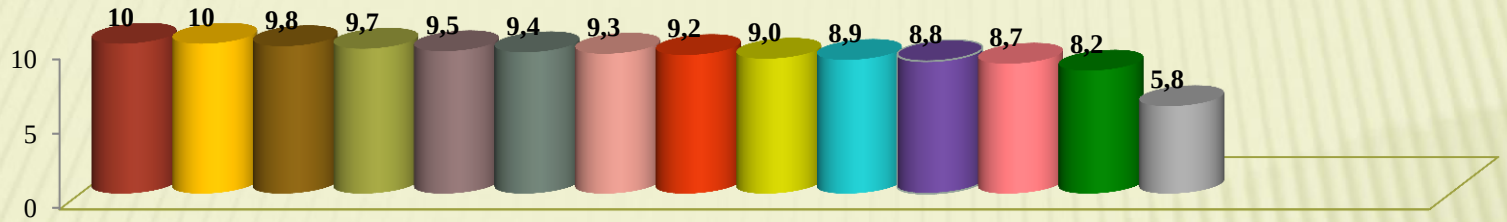
(в % от общего числа опрошенных)



На отсутствие оперативности в работе, некомпетентность сотрудников указали респонденты, оформившие ипотечный кредит в следующих кредитных организациях: ОАО «Сбербанк России», ОАО «Газпромбанк», ОАО АКБ «Связь-банк», ОАО «Россельхозбанк», ОАО «Южно-Уральская Корпорация жилищного строительства и ипотеки», ЗАО «Глобэксбанк».

Рейтинг кредитных организаций и займодавцев

(по 10-балльной шкале)

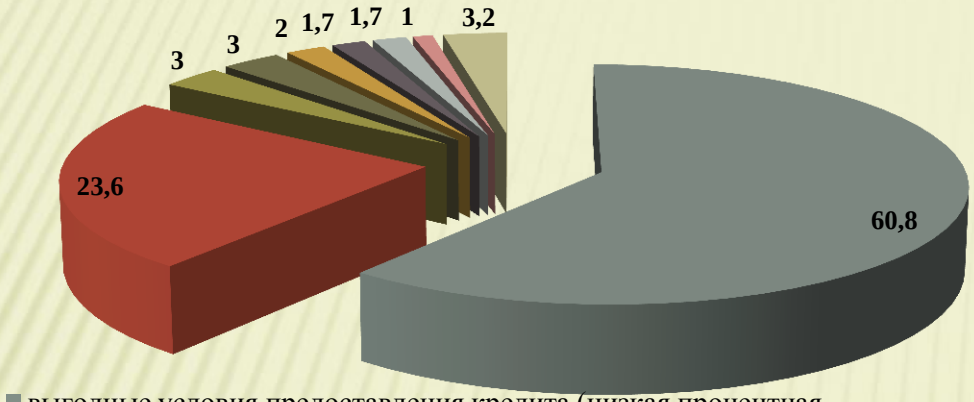


- ОАО "АК БАРС"Банк (4 чел.), Банк Петрокоммерц, ГП "Нижегородский корпоративный ипотечный альянс", ОАО «Камчатское АИЖК", КБ "РЭБ" (ЗАО) (по 3 чел.), АКБ "Тверьуниверсалбанк", ОАО "Белгородская ипотечная корпорация", ОАО "Балтинвестбанк" (по 2 чел.)
- КБ "ЛОКО- Банк" (ЗАО), "Владимирский городской ипотечный фонд", Банк "Образование", ОАО "Ипотечное агентство Астраханской области", ГУП "Фонд гос. имущества Республики Карелия", ОАО "РО Еврейской автономной обл.", ОАО "АИЖК Вологодской обл." (по 1 чел.)
- ОАО "МИнБ" (2 чел.), ПримСоцБанк (13 чел.)
- Банк "ИТБ" (ОАО), ООО "Сибсоцбанк" (1 чел.)
- ЗАО "Банк ЖилФинанс" (8 чел.), ОАО "ВСК Ипотека" , ОАО "Калужская ипотечная корпорация", НО "Фонд жилищного и социального строительства Калининградской обл."(2 чел.)
- Банк "Рост"
- ОАО Банк Зенит (15 чел.), Региональный фонд развития жилищного кредитования и стоительства (г. Тула) (1 чел.)
- ОАО АКБ "Связь-банк" (75 чел.), ЗАО "Глобэксбанк" (6 чел.)
- ОАО "АИЖК по Тюменской области" (2 чел.)
- ОАО "Газпромбанк" (29 чел.), ЗАО ВТБ 24 (21 чел.), ОАО "Россельхозбанк" (17 чел.)
- ОАО АКБ "Мособлбанк" (4 чел.), ОАО "САИЖК" (2 чел.)
- ОАО "АИЖК Орловской области"
- ОАО "Сбербанк России"
- ОАО "Южно-Уральская Корпорация жилищного строительства и ипотеки"

Рейтинг кредитных организаций 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.

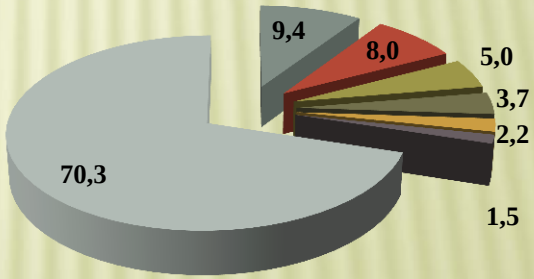
Критерии выбора участниками с ЦЖЗ кредитных организаций



- выгодные условия предоставления кредита (низкая процентная ставка, минимальные расходы по оформлению и обслуживанию кредита и пр.)
- совет сослуживцев
- большая сумма ипотечного кредита
- надежность банка
- банк кредитовал приобретение частного дома с земельным участком, объекты долевого строительства
- совет риэлтора
- банк работает по доверенности
- удобное размещение банка (наличие банка по месту службы, по месту жительства)
- другое

Только 29,7 % участников, опрошенных во время ИРР, указали банки, кредитные условия которых по мнению респондентов являются более привлекательными. Диаграмма ниже отражает кредитные организации, указанные более чем 1% опрошенных.

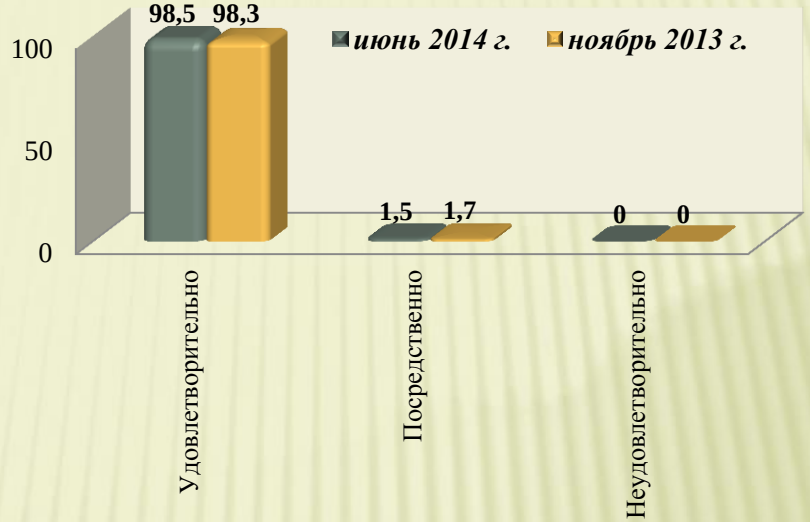
Кредитные организации , условия кредитования которых являются привлекательными для участников



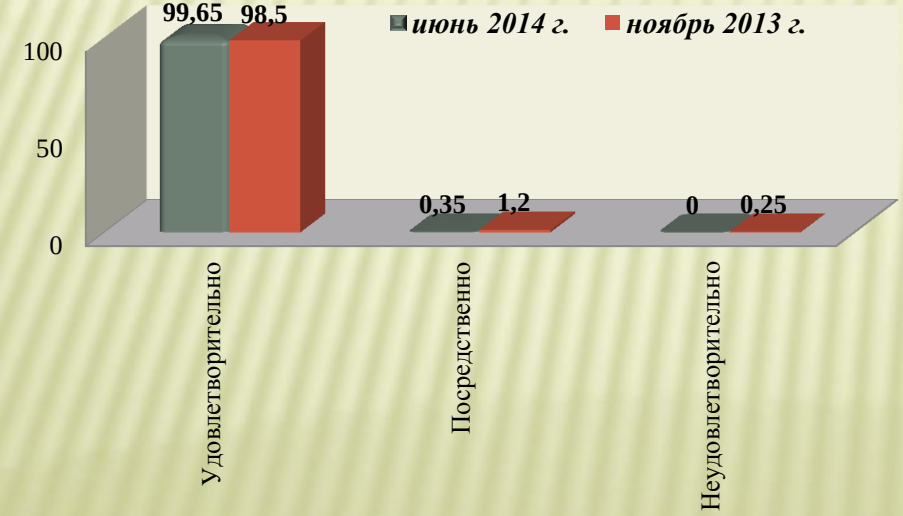
- (ЗАО) "ВТБ 24"
- ОАО "Сбербанк России"
- ОАО "Газпромбанк"
- ОАО АКБ "Связь Банк"
- Банки, работающие по программе АИЖК
- ОАО Банк Зенит
- Затрудняюсь ответить

Подавляющее большинство респондентов оценивают уровень работы оценочных компаний как удовлетворительный.

Оценка уровня работы страховых компаний участниками НИС с ЦЖЗ



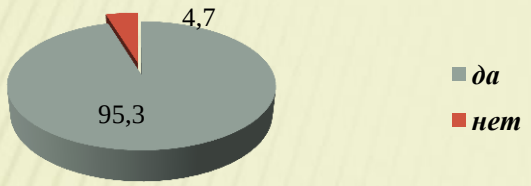
Оценка уровня оценочных компаний участниками НИС с ЦЖЗ



Процент оценивающих уровень работы страховых компаний как удовлетворительный составил 98,5%.

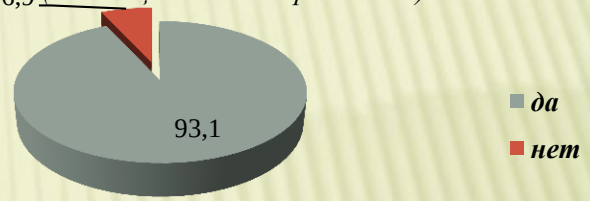
Возможность доступа к сети Интернет среди участников с ЦЖЗ

(в % от общего числа опрошенных)



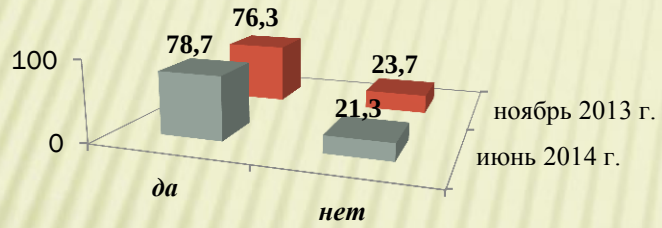
Возможность доступа к сети Интернет среди участников без ЦЖЗ

(в % общего числа опрошенных)



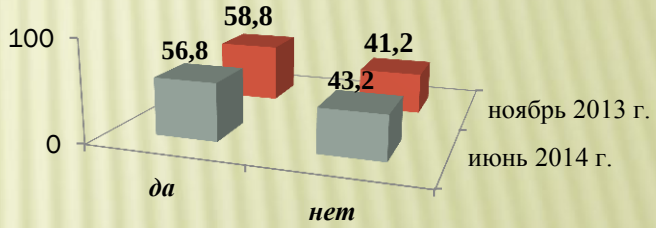
Посещали ли Вы сайт ФГКУ «Росвоенипотека» www.rosvoenipoteka.ru?

(в % от общего числа опрошенных участников с ЦЖЗ)



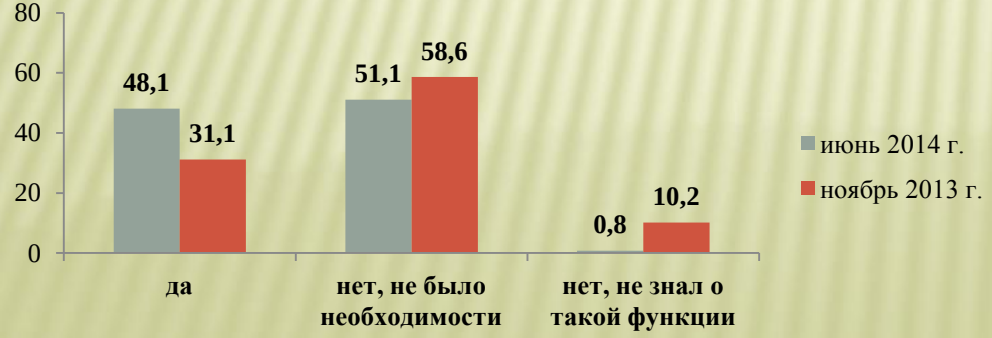
Посещали ли Вы сайт ФГКУ «Росвоенипотека» www.rosvoenipoteka.ru?

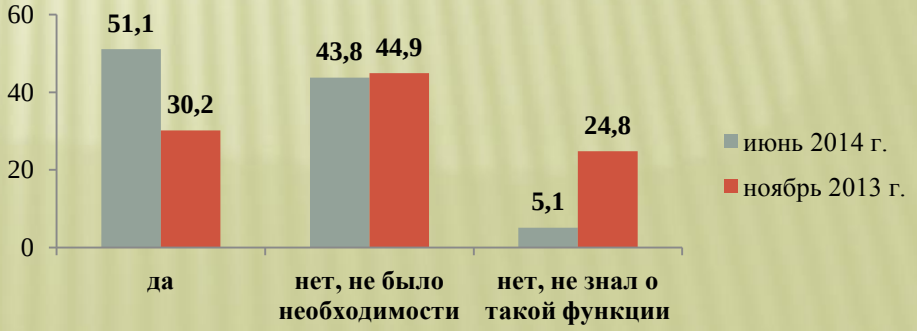
(в % от общего числа опрошенных участников без ЦЖЗ)



Пользовались ли Вы личным кабинетом участника НИС на сайте ФГКУ «Росвоенипотека» ?

(в % от общего числа опрошенных участников с ЦЖЗ, посещавших сайт)



Пользовались ли Вы личным кабинетом участника НИС на сайте ФГКУ «Росвоенипотека»

(в % от общего числа опрошенных участников без ЦЖЗ, посещавших сайт)