**Сравнительный анализ результатов опросов по качеству услуг связи в городе Нижневартовске за 2023/2024 года**

|  |  |
| --- | --- |
| **Опрос 2023 года** | **Опрос 2024 года** |
| Опрос по качеству услуг связи в городе НижневартовскеПериод проведения: 09.10.2023 – 09.11.2023Количество респондентов: 360 | Опрос по качеству услуг связи в городе НижневартовскеПериод проведения: **12.11.2024 – 12.12.2024**Количество респондентов: **571** |
| 1. **На какие услуги связи у Вас были нарекания в 2023 году?** **(возможность выбора нескольких вариантов)**
 | 1. **На какие услуги связи у Вас были нарекания в 2024 году?** **(возможность выбора нескольких вариантов)**
 |
| - интернет-услуги- мобильная телефонная связь (в городе)- мобильная телефонная связь (за городом)- телевизионное вещание- услуги почтовой связи - услуги стационарной телефонной связи - радиовещание - не было нареканий- затрудняюсь ответить- свой вариант (возможность оставить комментарий) | - интернет-услуги- мобильная телефонная связь (в городе)- мобильная телефонная связь (за городом)- телевизионное вещание- услуги почтовой связи - услуги стационарной телефонной связи - радиовещание - не было нареканий |
|  |  |
| **В целом, результаты опросов 2023 и 2024 годов разительно не отличаются, жалобы сохраняются практически на тот же спектр услуг. Показатели распределились следующим образом: Интернет-услуги (↓26,3%), мобильная телефонная связь (в городе) (↓20,0%), мобильная телефонная связь (за городом) (↓14,0%), телевизионное вещание (↓4,0%), услуги почтовой связи (↓1,9%), услуги стационарной телефонной связи (↑0,5%), радиовещание (↓0,7%), не было нареканий (↓32,6%). С учетом охвата аудитории опроса в 2023 году и в 2024 году, информативность и объективность последнего выше.**  |
| 1. **Что Вас не устроило в оказанных услугах связи? (возможность выбора нескольких вариантов)**
 | 1. **Что Вас не устроило в оказанных услугах связи? (возможность выбора нескольких вариантов)**
 |
| - низкая скорость Интернет соединения- низкое качество телефонной связи- высокие тарифы; «навязывание» дополнительных услуг- низкое качество телевизионного вещания- изменение тарифа без предупреждения- безосновательное списание денег со счета абонента- нарушение срока доставки корреспонденции; утрата (порча) посылки, писем- неуважительное отношение сотрудников- все устроило) | - низкая скорость Интернет соединения- низкое качество телефонной связи- высокие тарифы; «навязывание» дополнительных услуг- низкое качество телевизионного вещания- изменение тарифа без предупреждения- безосновательное списание денег со счета абонента- нарушение срока доставки корреспонденции; утрата (порча) посылки, писем- неуважительное отношение сотрудников- все устроило) |
|  |  |
| **Ответы распределились следующим образом: низкая скорость Интернет соединения (↓31,0%), низкое качество телефонной связи (↓10,0%), высокие тарифы и «навязывание» дополнительных услуг (↓16,6%); низкое качество телевизионного вещания (↓2,8%); изменение тарифа без предупреждения (↑3,9%); безосновательное списание денег со счета абонента (↓0,7%); нарушение срока доставки корреспонденции и утрата (порча) посылки, писем (↓1,2%); неуважительное отношение сотрудников (↓0,5%); все устроило (↓29,4%).** **С учетом охвата аудитории опроса в 2023 году и в 2024 году, информативность и объективность последнего выше.**  |
| 1. **Если Вы обращались к оператору связи по поводу ненадлежащего качества оказанной услуги, то каков был результат рассмотрения Вашего обращения (жалобы)?**
 | 1. **Если Вы обращались к оператору связи по поводу ненадлежащего качества оказанной услуги, то каков был результат рассмотрения Вашего обращения (жалобы)?**
 |
| - требования удовлетворены оперативно- требования удовлетворены после повторных обращений- требование не удовлетворено- не обращался- затрудняюсь ответить- свой вариант (возможность оставить комментарий) | - требования удовлетворены оперативно- требования удовлетворены после повторных обращений- требование не удовлетворено- не обращался- затрудняюсь ответить |
|  |  |
| **Ответы распределились следующим образом:** **требования удовлетворены оперативно (↓13,5%); требования удовлетворены после повторных обращений (↑9,8%); требование не удовлетворено (↑12,4%); не обращался (↓57,1%); затрудняюсь ответить (↓7,2%).****С учетом охвата аудитории опроса в 2023 году и в 2024 году, информативность и объективность последнего выше.** |
| 1. **Обращались ли Вы по поводу ненадлежащего оказания услуг связи в контрольно-надзорные органы?**
 | 1. **Обращались ли Вы по поводу ненадлежащего оказания услуг связи в контрольно-надзорные органы?**
 |
| - да- нет - затрудняюсь ответить- свой вариант (возможность оставить комментарий) | - да- нет  |
|  |  |
| **Показатели по вопросу распределились почти так же, как и в предыдущем году.** **В основном, респонденты не обращались по поводу ненадлежащего оказания услуг связи в контрольно-надзорные органы****С учетом охвата аудитории опроса в 2023 году и в 2024 году, информативность и объективность последнего выше.** |
| 1. **Абонентом какого оператора сотовой связи Вы являетесь?**
 | 1. **Абонентом какого оператора сотовой связи Вы являетесь?**
 |
| - МТС- Мегафон- Теле2- Мотив- Билайн- Yota- затрудняюсь ответить- свой вариант (возможность оставить комментарий) | - МТС- Мегафон- Теле2- Мотив- Билайн- Yota- свой вариант (возможность оставить комментарий) |
|  |  |
| **Ответы за 2024 год распределились примерно так же, как и в 2023 году.** |
| 1. **Какого оператора сотовой связи вы считаете лучшим в части предоставления услуг связи в городе Нижневартовске?**
 | 1. **Какого оператора сотовой связи вы считаете лучшим в части предоставления услуг связи в городе Нижневартовске?**
 |
| - МТС- Мегафон- Теле2- Мотив- Билайн- Yota- затрудняюсь ответить- свой вариант (возможность оставить комментарий) | - МТС- Мегафон- Теле2- Мотив- Билайн- Yota- затрудняюсь ответить- свой вариант (возможность оставить комментарий)  |
| **Ответы за 2024 год распределились примерно так же, как и в 2023 году.** |
| Данный опрос был организован администрацией города в рамках проведения мониторинга состояния и развитию конкуренции на рынке услуг связи. Такие опросы позволяют определить проблемные точки в услугах, предоставляемыми операторами связи, увидеть то, чем недоволен потребитель услуг, что он желает исправить.Опрос, проведенный в 2024 году, не показал негативной динамики. Респонденты имеют некоторые нарекания к услугам связи, предоставляемым на территории города Нижневартовска, однако, рост их за год не зафиксирован.Произошло небольшое перераспределение по конкретным услугам связи (вопрос 2) с учетом изменившейся численности целевой аудитории опроса (в 2023 году -360 участников, в 2024 году – 571 участник). 1. Предлагаем отобрать/рассмотреть проблемные вопросы, разобрать перечень мероприятий для содействия развитию конкуренции на данном рынке услуг.
2. Предлагаем продолжить размещать опрос ежегодно, определяя перечень вопросов с учетом мнения операторов, предоставляющих услуги связи населению на территории города Нижневартовска.
 |