**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 Нижневартовске  Период проведения: 09.10.2023 – 09.11.2023  Количество респондентов: 360 | Опрос по качеству услуг связи в городе Нижневартовске  Период 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. | |