**Сравнительный анализ результатов опросов по качеству услуг связи в городе Нижневартовске за 2021/2022 года**

|  |  |
| --- | --- |
| **Опрос 2021 года** | **Опрос 2022 года** |
| Опрос по качеству услуг связи в городе Нижневартовске  Период проведения: 16.08.2021-25.08.2021  Количество респондентов: 33 | Опрос по качеству услуг связи в городе Нижневартовске  Период проведения: **11.07.200 – 15.08.2022**  Количество респондентов: **720** |
| 1. **На какие услуги связи у Вас были нарекания в 2021 году?** **(возможность выбора нескольких вариантов)** | 1. **На какие услуги связи у Вас были нарекания в 2022 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 2021 и 2022 годов разительно не отличаются, жалобы сохраняются практически на тот же спектр услуг. Показатели распределились следующим образом: Интернет-услуги (↑35,2%), мобильная телефонная связь (в городе) (↓26,19%), мобильная телефонная связь (за городом) (↓8,27%), телевизионное вещание (↓23,3%), услуги почтовой связи (↑23%), услуги стационарной телефонной связи (↓90%), радиовещание (0%), не было нареканий (↑51,55%). С учетом охвата аудитории опроса в 2021 году и в 2022 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)** |
| - нестабильная работа Интернета  - низкая скорость Интернет соединения  - низкое качество телефонной связи  - «навязывание» дополнительных услуг  - высокие тарифы  - низкое качество телевизионного вещания  - изменение тарифа без предупреждения  - нарушение условий договора  - безосновательное списание денег со счета абонента  - нарушение срока доставки корреспонденции  - утрата (порча) посылки, писем  - неуважительное отношение сотрудников  - все устроило  - затрудняюсь ответить  - свой вариант (возможность оставить комментарий) | - 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 (↑59,06%), низкое качество телефонной связи (↓0,88%), высокие тарифы и «навязывание» дополнительных услуг (↓23,4%); низкое качество телевизионного вещания (↑58,33%); изменение тарифа без предупреждения (↑240,5%); безосновательное списание денег со счета абонента (↓28,33%); нарушение срока доставки корреспонденции и утрата (порча) посылки, писем (0%); неуважительное отношение сотрудников (↓50,55%); все устроило (↑87,46).**  **С учетом охвата аудитории опроса в 2021 году и в 2022 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 (↓20,62%); требования удовлетворены после повторных обращений (↓10,44%); требование не удовлетворено (↓22,42%); не обращался (↑34,49%); затрудняюсь ответить (↓53,67%).**  **С учетом охвата аудитории опроса в 2021 году и в 2022 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 2021 году и в 2022 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 2022 год распределились примерно так же, как и в 2021 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 2022 год распределились примерно так же, как и в 2021 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 2022 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 20221 году -33 участника, в 2022 году – 720 участников).   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. | |