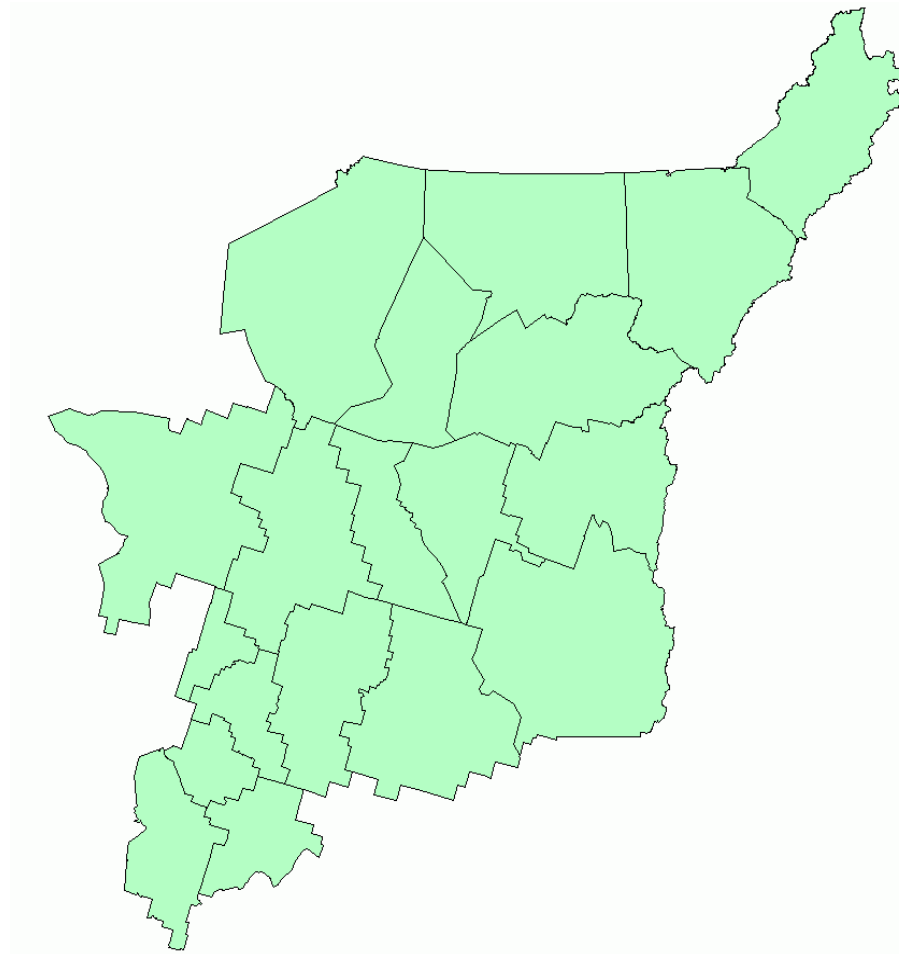


**Результаты независимого опроса населения с применением
информационно-телекоммуникационных сетей и
информационных технологий по теме
«Оценка населением эффективности деятельности
руководителей органов местного самоуправления, унитарных
предприятий и учреждений, действующих на региональном и
муниципальном уровнях, акционерных обществ, контрольный
пакет акций которых находится в собственности Республики
Коми или в муниципальной собственности муниципальных
образований, расположенных в границах Республики Коми,
осуществляющих оказание услуг населению муниципальных
образований, расположенных в границах Республики Коми»
(январь – декабрь 2021 г.)**



Содержание

I. Методическое описание исследования	3
II. Основные выводы	4
III. Результаты онлайн-опроса в диаграммах	7
IV. Результаты онлайн-опроса в таблицах	14
Приложение 1. Количество человек, принявших участие в опросе, в разрезе муниципальных образований	20

I. Методическое описание исследования

С 1 января по 31 декабря 2021 г. в соответствии с Указом Главы Республики Коми от 27 декабря 2013 г. № 156¹ проводился независимый опрос населения с использованием IT-технологий. Опрос был проведен в соответствии с Порядком организации и проведения данного типа опросов на официальном сайте Республики Коми и на официальных сайтах муниципальных образований, расположенных в границах Республики Коми.

Цель независимого опроса – получить от населения оценку эффективности деятельности органов местного самоуправления, унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, акционерных обществ, контрольный пакет акций которых находится в собственности Республики Коми или в муниципальной собственности муниципальных образований, расположенных в границах Республики Коми, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований, расположенных в границах Республики Коми, по следующим критериям:

1. Удовлетворенность населения организацией транспортного обслуживания в муниципальном образовании.

2. Удовлетворенность населения качеством автомобильных дорог в муниципальном образовании.

3. Удовлетворенность населения жилищно-коммунальными услугами: уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом); водоснабжения (водоотведения); электроснабжения; газоснабжения.

Участие в независимом опросе являлось свободным и добровольным.

В данном опросе приняли участие в целом по республике 7 352 человека. В том числе, в разрезе муниципальных образований количество принявших участие варьировалось от 1 243 человек (МО ГО «Инта») до 127 человек (МО МР «Княжпогостский»). Количество человек, принявших участие в опросе в разрезе муниципальных образований, представлено в Приложении 1.

В связи с тем, что **выборка формировалась стихийно** (без учета соответствия структуры выборочной совокупности к генеральной совокупности), **результаты данного опроса смещены и не являются репрезентативными** (выборка нерепрезентативна по отношению к генеральной совокупности по основным социально-демографическим показателям: пол, возраст, место жительства). Также **в связи с тем, что при проведении исследования не применялась идентификация IP-адресов компьютеров**, с которых отвечали респонденты, некоторые респонденты

¹ Указ Главы Республики Коми от 27 декабря 2013 г. № 156 «О порядке организации и проведения опросов по оценке населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления (глав муниципальных образований, местных администраций, председателей представительных органов муниципальных образований), унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, акционерных обществ, контрольный пакет акций которых находится в собственности Республики Коми или в муниципальной собственности муниципальных образований, расположенных в границах Республики Коми, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований, расположенных в границах Республики Коми, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей и информационных технологий».

могли неоднократно принимать участие в исследовании, что, в свою очередь, также оказало влияние на распределение ответов участников опроса.

Таким образом, социально-демографические характеристики респондентов, принявших участие в данном опросе, существенно отличаются от социально-демографических характеристик населения республики (т.е. от генеральной совокупности) по основным репрезентирующим параметрам – пол, возраст, место жительства.

Респонденты оценивали деятельность муниципальной власти и качество предоставляемых услуг за 2021 год.

II. Основные выводы

В целом по республике отмечается **высокая удовлетворенность** респондентов услугами электроснабжения, **средняя удовлетворенность** услугами водо-, теплоснабжения и организацией транспортного обслуживания населения, **невысокая удовлетворенность** услугами газоснабжения, **низкая удовлетворенность** качеством автомобильных дорог.

Наиболее высока удовлетворенность услугами электроснабжения:

- 78,2 % опрошенных (в целом по республике) *удовлетворены услугами электроснабжения* и только 16,3 % не удовлетворены. Уровень удовлетворенности данным видом услуг в Вуктыле, Инте составляет более 90 %. Наиболее низкий уровень удовлетворённости услугами электроснабжения отмечен в Усть-Цилемском районе (удовлетворены 46 %, не удовлетворены 41,6 %).

Основными причинами неудовлетворенности организацией электроснабжения в своем городском округе (муниципальном районе) респонденты отметили *высокую и ежегодно растущую стоимость электроснабжения* (отметили 47,6 % респондентов, неудовлетворенных уровнем организации электроснабжения), а также *частые перебои в электроснабжении* (25,7 %).

На втором месте по степени удовлетворенности находятся услуги водоснабжения (водоотведения):

- 60,4 % опрошенных (в целом по республике) *удовлетворены услугами водоснабжения (водоотведения)*, а 29,3 % – не удовлетворены. Высокий уровень удовлетворенности данным видом услуг отмечался в Инте, Сосногорске, Усинске, Прилузском районе (более 70 %), низкий – в Ижемском, Княжпогостском, Удорском и Усть-Цилемском районах (удовлетворены менее 40 %).

Основной причиной *неудовлетворенности организацией водоснабжения* отмечено *несоответствие поставляемых ресурсов*

установленным нормативам² (44,9 %), а также высокая и ежегодно растущая стоимость услуг водоснабжения (водоотведения) (30,0 %).

На третьем месте по степени удовлетворенности находятся услуги теплоснабжения (снабжения населения топливом):

- 57,6 % опрошенных (в целом по республике) *удовлетворены услугами теплоснабжения*, а 28,9 % – не удовлетворены. Наиболее высокий уровень удовлетворенности данным видом услуг – в Инте (более 80 %), низкий – в Вуктыле (удовлетворены данными услугами менее 30 %).

Основными причинами неудовлетворенности организацией теплоснабжения респонденты назвали *высокую и ежегодно растущую стоимость теплоснабжения* (отметили 42,2 % респондентов, неудовлетворенных данным видом услуги), а также *несоответствие поставляемых ресурсов установленным нормативам*³ (30,6 %).

На четвертом месте по степени удовлетворенности находится организация транспортного обслуживания населения:

- 47,1 % опрошенных (в целом по республике) *удовлетворены организацией транспортного обслуживания населения*, а 35,4 % – не удовлетворены. Самый высокий уровень удовлетворенности данным видом услуг – в Инте и Корткеросском районе (более 70 %), а самый низкий – в Воркуте (удовлетворены 18,9 % респондентов, не удовлетворены – 63,4 %).

Среди основных причин *неудовлетворенности организацией транспортного обслуживания* были отмечены *неудовлетворительный график движения транспорта* (41,1 %), *плохое техническое состояние транспортных средств* (29,1 %), а также *отсутствие прямого транспортного сообщения с некоторыми точками городского округа (муниципального района)* (22,5 %).

Отмечается невысокая удовлетворенность услугами газоснабжения:

- 39,8 % опрошенных (в целом по республике) *удовлетворены услугами газоснабжения*, 22,8 % – не удовлетворены, 37,4 % затруднились с ответом на вопрос. Самый высокий уровень удовлетворенности данным видом услуг отмечается в Вуктыле, Усинске, Сосногорске (отметили более 80 %), а самый низкий уровень удовлетворенности – в Инте, Ижемском, Усть-Куломском и Усть-Цилемском районах (удовлетворены менее 6 %).

Основной причиной *неудовлетворенности организацией газоснабжения* является *отсутствие централизованного газоснабжения* (отметили 70,1 % респондентов, неудовлетворенных данным видом услуги).

Отмечается низкая удовлетворенность респондентов качеством автомобильных дорог:

² недостаточная температура нагрева воды, вода имеет посторонний запах, цвет и другое.

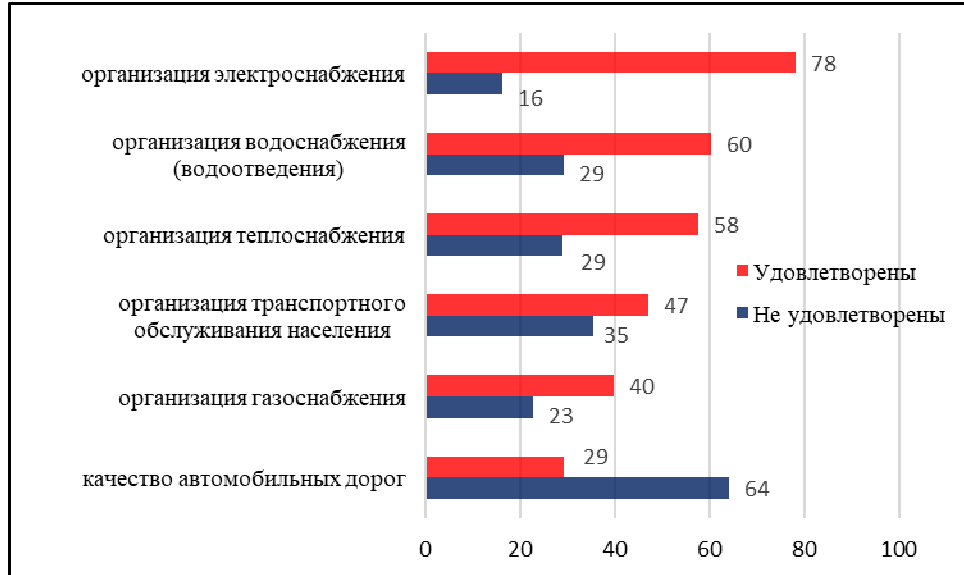
³ не поддерживается необходимая для нормальной жизнедеятельности температура в помещении

- 29,4 % опрошенных (в целом по республике) *удовлетворены качеством автомобильных дорог*, а 64,1 % – не удовлетворены. Наиболее высокие показатели удовлетворенности качеством автомобильных дорог отмечаются респондентами Инты, Корткеросского района (более 60 %). Самый высокий уровень недовлетворенности данным видом услуг – в Воркуте, Сосногорске, Ижемском, Сыктывдинском, Удорском, Усть-Куломском районах (не удовлетворены более 80 %).

Основной причиной *неудовлетворенности* качеством автомобильных дорог является *плохое состояние дорожного полотна* (выбоины, просадки и иные повреждения), что отметили 59,7 % респондентов недовлетворенных данным видом услуги).

III. Результаты онлайн-опроса в диаграммах.

Диаграмма 1
Рейтинг услуг по степени удовлетворенности населения данными услугами*
(в % от числа принявших участие в опросе)



*Респондентам задавались вопросы: «Удовлетворены ли Вы организацией транспортного обслуживания населения в Вашем городском округе (муниципальном районе)?»; «Удовлетворены ли Вы качеством автомобильных дорог в Вашем городском округе (муниципальном районе)?»; «Удовлетворены ли Вы уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом) в Вашем городском округе (муниципальном районе)?»; «Удовлетворены ли Вы уровнем организации водоснабжения (водоотведения) в Вашем городском округе (муниципальном районе)?»; «Удовлетворены ли Вы уровнем организации электроснабжения в Вашем городском округе (муниципальном районе)?»; «Удовлетворены ли Вы уровнем организации газоснабжения в Вашем городском округе (муниципальном районе)?».

Диаграмма 2
Динамика удовлетворенности населения представляемыми услугами, 2020–2021 гг. (по показателю «удовлетворен»)
(в % от числа принявших участие в опросе)

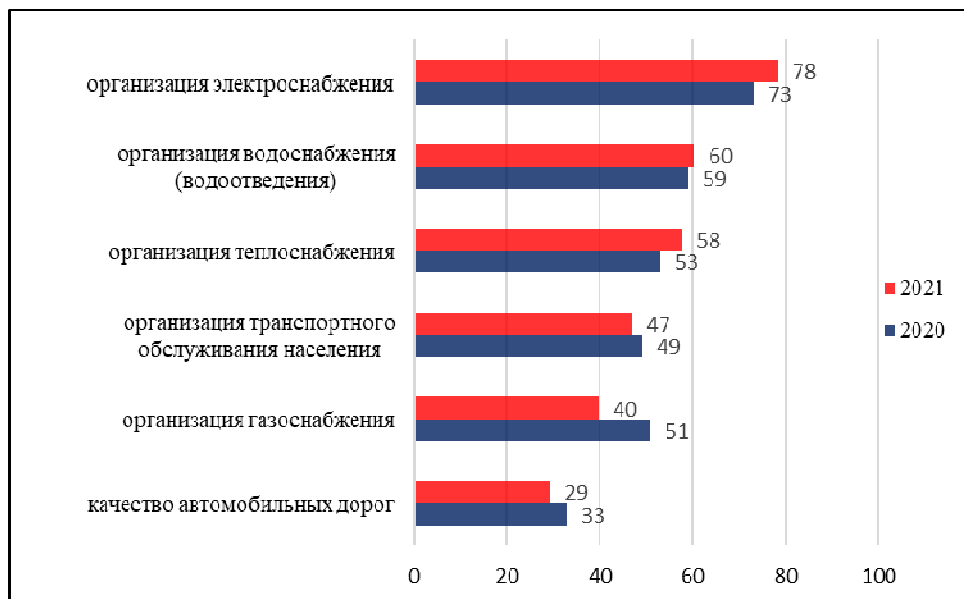
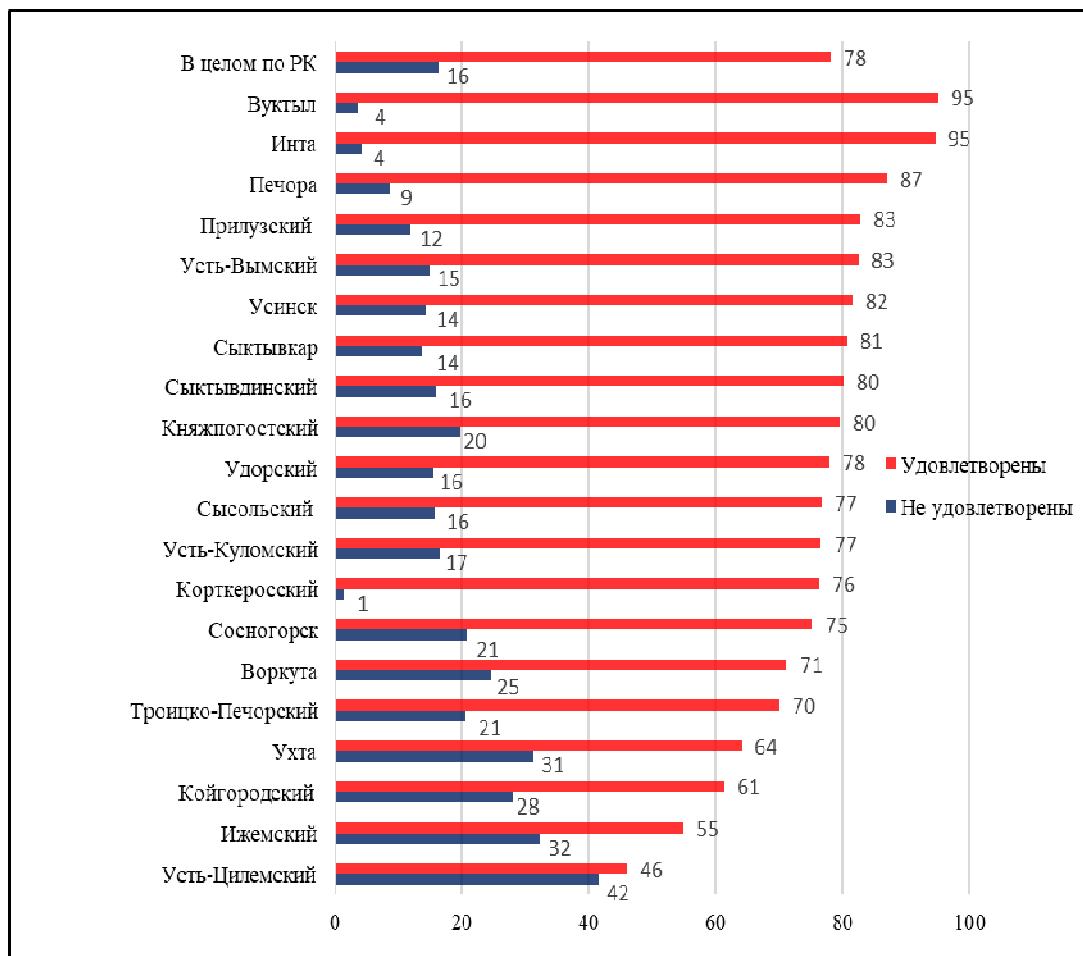


Диаграмма 3
Удовлетворенность населения уровнем организацией электроснабжения*
(в % от числа принявших участие в опросе)



* Респондентам задавался вопрос «Удовлетворены ли Вы уровнем организации электроснабжения в Вашем городском округе (муниципальном районе)?».

Диаграмма 4
Укажите причины Вашей неудовлетворенности организацией электроснабжения в Вашем городском округе (муниципальном районе)?
(в % от числа тех, кто не удовлетворен уровнем организации электроснабжения)

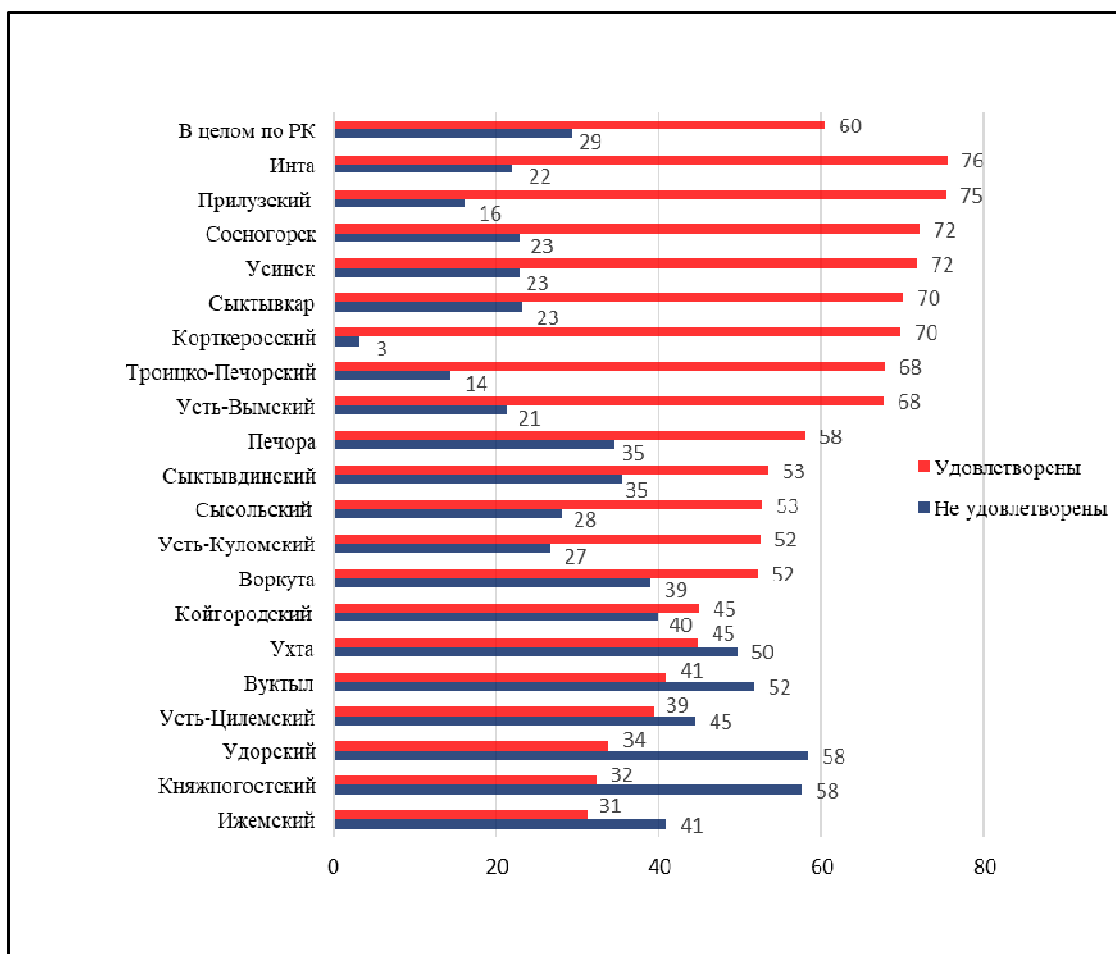


** Частые перебои в электроснабжении; отсутствует или плохо освещаются улицы, дворовые территории, тротуары; сгнившие опоры линии электропередачи.

Диаграмма 5

Удовлетворенность населения уровнем организации водоснабжения (водоотведения)*

(в % от числа принявших участие в опросе)



* Респондентам задавался вопрос «Удовлетворены ли Вы уровнем организации водоснабжения (водоотведения) в Вашем городском округе (муниципальном районе)?».

Диаграмма 6

Укажите причины Вашей неудовлетворенности организацией водоснабжения (водоотведения) в Вашем городском округе (муниципальном районе)?

(в % от числа тех, кто не удовлетворен уровнем организации водоснабжения)

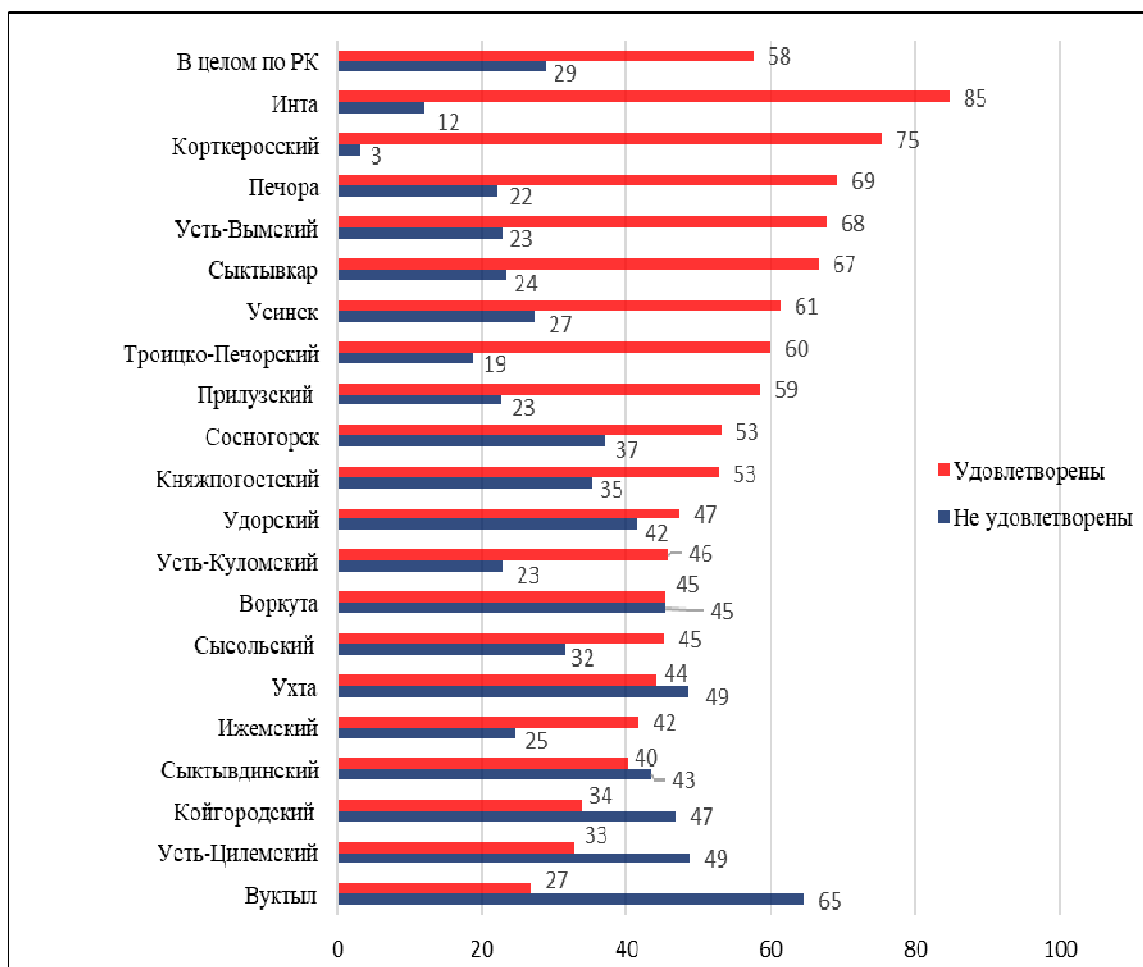


** Плохое качество воды; аварийное состояние Усинского водовода; закрыты колонки; не хватает общественных колодцев; колодцы требуют ремонта; частые аварии на сетях и др.

Диаграмма 7

Удовлетворенность населения уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом) в разрезе муниципальных образований*

(в % от числа принявших участие в опросе)



* Респондентам задавался вопрос «Удовлетворены ли Вы уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом) в Вашем городском округе (муниципальном районе)?».

Диаграмма 8

Укажите причины Вашей неудовлетворенности организацией теплоснабжения (снабжения населения топливом) в Вашем городском округе (муниципальном районе)?

(в % от тех, кто не удовлетворен уровнем организации теплоснабжения)

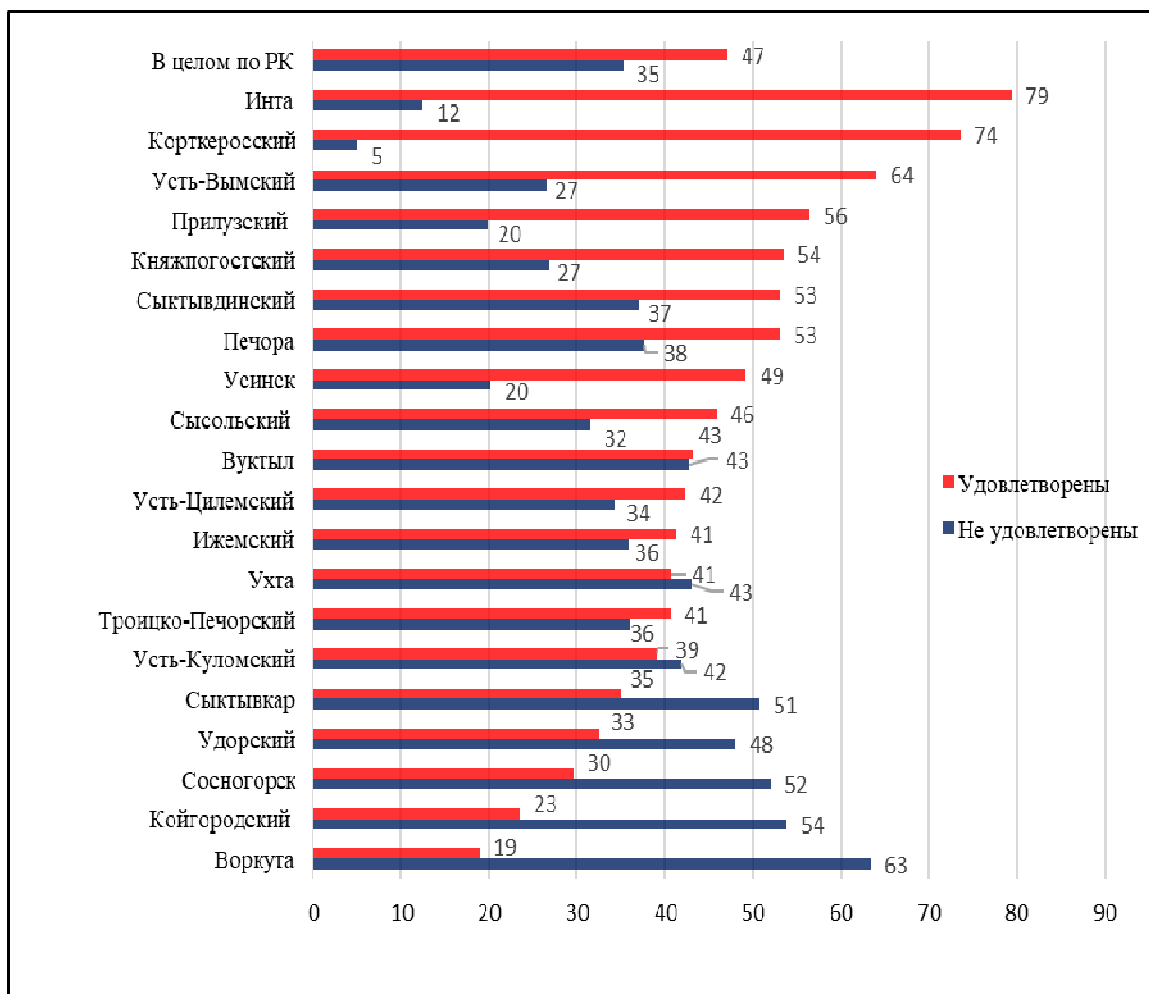


** Позднее включение — осенью; холод в квартирах; частые отключения тепла; плохо работают Управляющие компании; высокая стоимость дров, пеллетов; частые аварии на сетях и др.

Диаграмма 9

Удовлетворенность населения организацией транспортного обслуживания в разрезе муниципальных образований*

(в % от числа принявших участие в опросе)



* Респондентам задавался вопрос «Удовлетворены ли Вы организацией транспортного обслуживания населения в Вашем городском округе (муниципальном районе)?».

Диаграмма 10

Укажите причины Вашей неудовлетворенности организацией транспортного обслуживания населения в Вашем городском округе (муниципальном районе)?

(в % от числа тех, кто не удовлетворен организацией транспортного обслуживания)

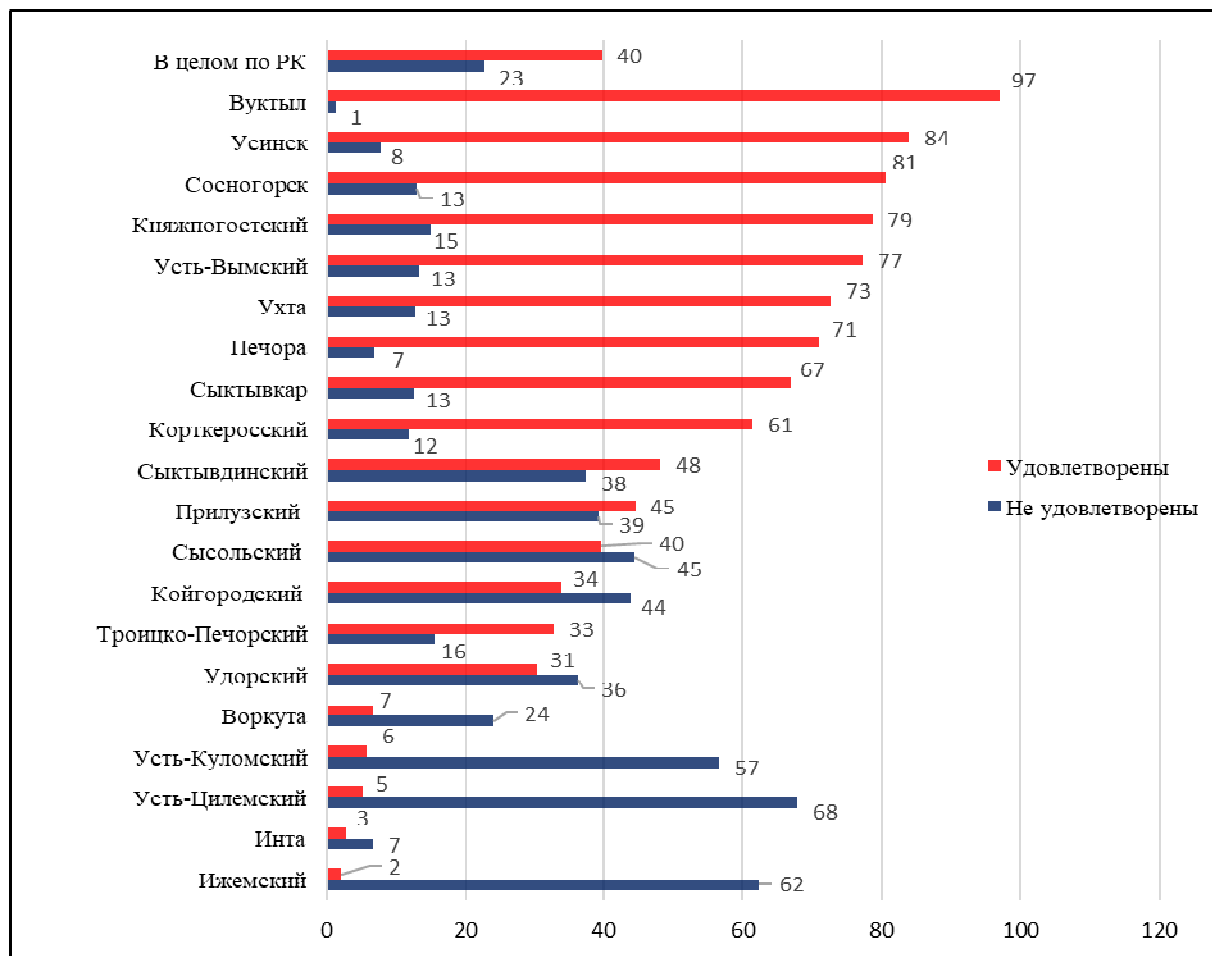


** Отсутствие прямых рейсов до населенных пунктов, переполненные автобусы, хамство водителей, отсутствие автостанции, несоблюдение графика движения автобусов; автобусы малой вместимости и др.)

Диаграмма 11

Удовлетворенность населения уровнем организации газоснабжения*

(в % от числа принявших участие в опросе)



* Респондентам задавался вопрос «Удовлетворены ли Вы уровнем организации газоснабжения в Вашем городском округе (муниципальном районе)?».

Диаграмма 12

Укажите причины Вашей неудовлетворенности организацией газоснабжения в Вашем городском округе (муниципальном районе)?

(в % от числа тех, кто не удовлетворен уровнем организации газоснабжения)

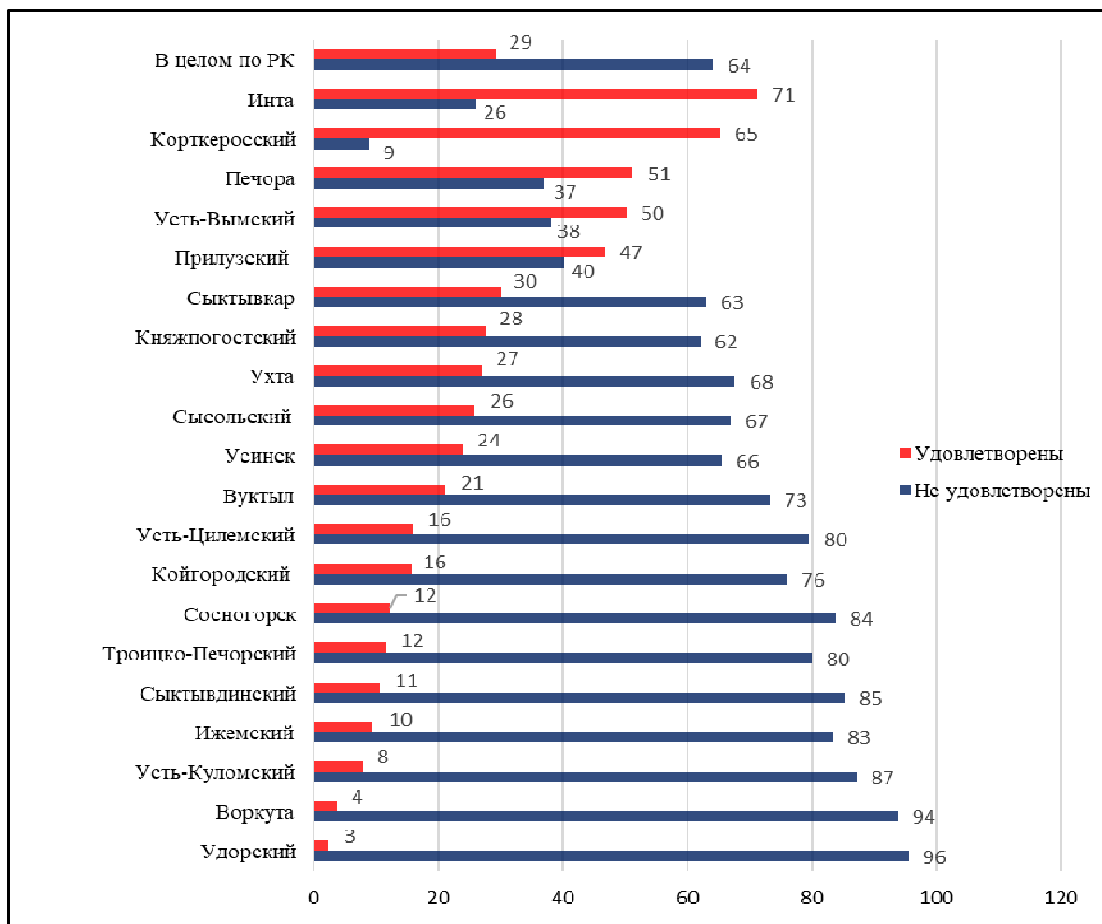


** Высокая стоимость и длительная процедура подключения к газоснабжению; отсутствие газификации муниципалитетов; взимание платы при проверке газового оборудования; дорогая доставка газа в баллонах и др.

Диаграмма 13

Удовлетворенность населения качеством автомобильных дорог в разрезе муниципальных образований*

(в % от числа принявших участие в опросе)



* Респондентам задавался вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством автомобильных дорог в Вашем городском округе (муниципальном районе)?».

Диаграмма 14

Укажите причины Вашей неудовлетворенности качеством автомобильных дорог в Вашем городском округе (муниципальном районе)?

(в % от числа тех, кто не удовлетворен качеством автомобильных дорог)



** Низкое качество ремонта дорог; ямочный ремонт дорог; отсутствие тротуаров; дороги и двory разбиты; плохая очистка дорог от снега; отсутствие освещения и др.

Наименование показателей	В целом по МО N=7352	Сыктывкар N= 574	Воркута N= 782	Вуктыл N=164	Инта N= 1243	Печора N= 162	Сосногорск N=560	Усинск N= 684	Ухта N= 359	Ижемский N=337	Княжпогостский N=127	Койгородский N= 171	Корткеросский N=280	Прилузский N= 186	Сыктывдинский N=251	Сясьольский N=146	Троицко-Печорский N= 180	Удорский N=154	Усть-Вымский N= 189	Усть-Куломский N=666	Усть-Цилемский N=137
13. Ваше образование?																					
Начальное, неполное среднее	2,6	0,9	0,8	0,6	1,8	1,8	2,9	2,2	1,1	1,5	-	2,3	19,3	1,1	0,8	0,7	3,9	2,6	4,8	3,6	3,6
Среднее общее, специальное (техникум), неполное высшее	36,2	21,1	48,2	31,1	34,2	30,9	38,2	34,3	30,1	33,8	23,6	21,7	50,7	29,0	28,7	45,2	48,9	50,6	30,1	44,6	32,9
Высшее	61,2	78,0	51,0	68,3	64,0	67,3	58,9	63,5	68,8	64,7	76,4	76,0	30,0	69,9	70,5	54,1	47,2	46,8	65,1	51,8	63,5
Итого	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
14. Ваше социальное положение?																					
Рабочий	13,7	9,7	22,7	11,0	15,0	9,9	16,8	15,6	13,1	8,6	5,5	7,0	5,7	9,6	11,9	13,0	16,1	13,0	12,7	12,6	11,7
Служащий	18,3	26,3	11,5	26,2	14,8	19,8	15,0	20,3	12,5	17,5	28,3	24,6	8,9	23,7	19,1	19,2	17,8	19,5	30,7	23,1	16,1
Специалист	39,2	39,4	33,7	45,7	42,3	51,2	39,1	46,2	39,5	47,8	48,0	30,4	23,5	47,8	36,3	41,1	33,3	31,2	29,1	35,4	40,2
Руководитель предприятия, учреждения	7,7	5,4	4,5	4,3	5,9	6,2	4,8	8,2	8,4	10,4	3,9	24,0	20,4	6,5	5,6	7,5	11,1	9,8	6,9	10,5	6,6
Предприниматель	4,0	3,5	3,7	1,2	7,9	3,7	2,7	2,4	4,7	3,2	-	-	15,7	2,2	2,0	0,7	1,1	2,6	2,6	1,4	3,6
Военнослужащий, работник правоохранительных органов	1,3	1,5	1,7	-	1,7	0,6	1,2	0,5	1,1	0,3	1,6	0,6	6,8	1,6	-	2,7	-	0,6	0,5	-	2,9
Студент ВУЗа, техникума	1,1	1,4	0,4	0,6	1,9	0,6	0,4	0,1	3,1	-	0,8	1,2	2,9	-	0,8	2,1	1,1	0,6	1,6	0,9	-

**Распределение ответов респондентов на вопросы о причинах неудовлетворенности
качеством услуг в целом по Республике Коми**

*в % от числа ответивших на вопрос о причинах неудовлетворенности качеством
предоставляемых услуг*

Наименование показателей	В целом по МО в Республике Коми
1. Укажите причины Вашей неудовлетворенности организацией транспортного обслуживания населения в Вашем городском округе (муниципальном районе), в % от числа ответивших на вопрос о причинах неудовлетворенности организацией транспортного обслуживания, N=2589	
Не устраивает график движения транспорта (большие временные интервалы ожидания транспорта)	41,1
Плохое техническое состояние транспортных средств	29,1
Отсутствие прямого транспортного сообщения с некоторыми точками городского округа (муниципального района)	22,5
Другое (отсутствие прямых рейсов до населенных пунктов, переполненные автобусы, хамство водителей, отсутствие автостанции, несоблюдение графика движения автобусов; автобусы малой вместимости и др.)	5,5
Затрудняюсь ответить	1,8
Итого	100,0
2. Укажите причины Вашей неудовлетворенности качеством автомобильных дорог в Вашем городском округе (муниципальном районе), в % от числа ответивших на вопрос о причинах неудовлетворенности качеством автомобильных дорог, N=4696	
Плохое состояние дорожного полотна (выбоины, просадки и иные повреждения)	59,7
Большинство автомобильных дорог не имеет асфальтового покрытия	20,9
Отсутствуют или повреждены дорожные знаки: светофоры, разметка и другое	9,6
Не организованы остановочные пункты общественного транспорта	6,7
Другое (низкое качество ремонта дорог; ямочный ремонт дорог; отсутствие тротуаров; дороги и дворы разбиты; плохая очистка дорог от снега; отсутствие освещения и др.)	2,9
Затрудняюсь ответить	0,2
Итого	100,0
3. Укажите причины Вашей неудовлетворенности организацией теплоснабжения (снабжения населения топливом) в Вашем городском округе (муниципальном районе), в % от числа ответивших на вопрос о причинах неудовлетворенности уровнем организации теплоснабжения, N=2117	
Высокая и ежегодно растущая стоимость теплоснабжения	42,2
Поставляемые тепловые ресурсы не соответствуют установленным нормативам (не поддерживается необходимая для нормальной жизнедеятельности температура в помещении)	30,6
Отсутствуют общедомовые приборы учета потребления тепла	10,8
Реальный расход топлива больше выделяемого населению по установленным нормативам	7,6
Отсутствует централизованное теплоснабжение	4,6
Другое (позднее включение – осенью; холод в квартирах; частые отключения тепла; плохо работают Управляющие компании; высокая стоимость дров, пеллетов; частые аварии на сетях и др.)	3,5
Затрудняюсь ответить	0,7
Итого	100,0

Наименование показателей	В целом по МО в Республике Коми
4. Укажите причины Вашей неудовлетворенности организацией водоснабжения (водоотведения) в Вашем городском округе (муниципальном районе), в % от числа ответивших на вопрос о причинах неудовлетворенности уровнем организации водоснабжения, N=2143	
Поставляемые ресурсы не соответствуют установленным нормативам (недостаточная температура нагрева воды, вода имеет посторонний запах, цвет и другое)	44,9
Высокая и ежегодно растущая стоимость водоснабжения (водоотведения)	30,0
Отсутствуют общедомовые приборы учета потребления воды	6,5
Отсутствует централизованное водоснабжение	12,9
Частые перебои в водоснабжении	0,7
Другое (плохое качество воды; аварийное состояние Усинского водовода; закрыты колонки; не хватает общественных колодцев; колодцы требуют ремонта; частые аварии на сетях и др.)	5,0
Итого	100,0
5. Укажите причины Вашей неудовлетворенности организацией электроснабжения в Вашем городском округе (муниципальном районе), в % от числа ответивших на вопрос о причинах неудовлетворенности уровнем организации электроснабжения, N=1189	
Высокая и ежегодно растущая стоимость электроснабжения	47,6
Частые перебои в электроснабжении	25,7
Поставляемые ресурсы не соответствуют установленным нормативам (низкое напряжение или скачки напряжения)	15,9
Отсутствуют общедомовые приборы учета потребления электроэнергии	5,6
Другое (частые перебои в электроснабжении; отсутствует или плохо освещаются улицы, дворовые территории, тротуары; сгнившие опоры линии электропередачи и др.)	4,6
Затрудняюсь ответить	0,6
Итого	
6. Укажите причины Вашей неудовлетворенности организацией газоснабжения в Вашем городском округе (муниципальном районе), в % от числа ответивших на вопрос о причинах неудовлетворенности уровнем организации газоснабжения, N=1653	
Отсутствует централизованное газоснабжение	70,1
Высокая и ежегодно растущая стоимость газоснабжения	14,1
Отсутствуют общедомовые приборы учета потребления газа	3,7
Другое (высокая стоимость и длительная процедура подключения к газоснабжению; отсутствие газификации муниципалитетов; взимание платы при проверке газового оборудования; дорогая доставка газа в баллонах и др.)	10,1
Затрудняюсь ответить	2,0
Итого	100,0

Количество человек, принявших участие в опросе, в разрезе муниципальных образований

Муниципальное образование	Количество принявших участие в опросе (чел.)
В целом по Республике Коми	7352
ГО «Инта»	1243
ГО «Воркута»	782
ГО «Усинск»	684
МР «Усть-Куломский»	666
ГО «Сыктывкар»	574
МР «Сосногорск»	560
ГО «Ухта»	359
МР «Ижемский»	337
МР «Корткеросский»	280
МР «Сыктывдинский»	251
МР «Усть-Вымский»	189
МР «Прилузский»	186
МР «Троицко-Печорский»	180
МР «Койгородский»	171
ГО «Вуктыл»	164
МР «Печора»	162
МР «Удорский»	154
МР «Сысольский»	146
МР «Усть-Цилемский»	137
МР «Княжпогостский»	127