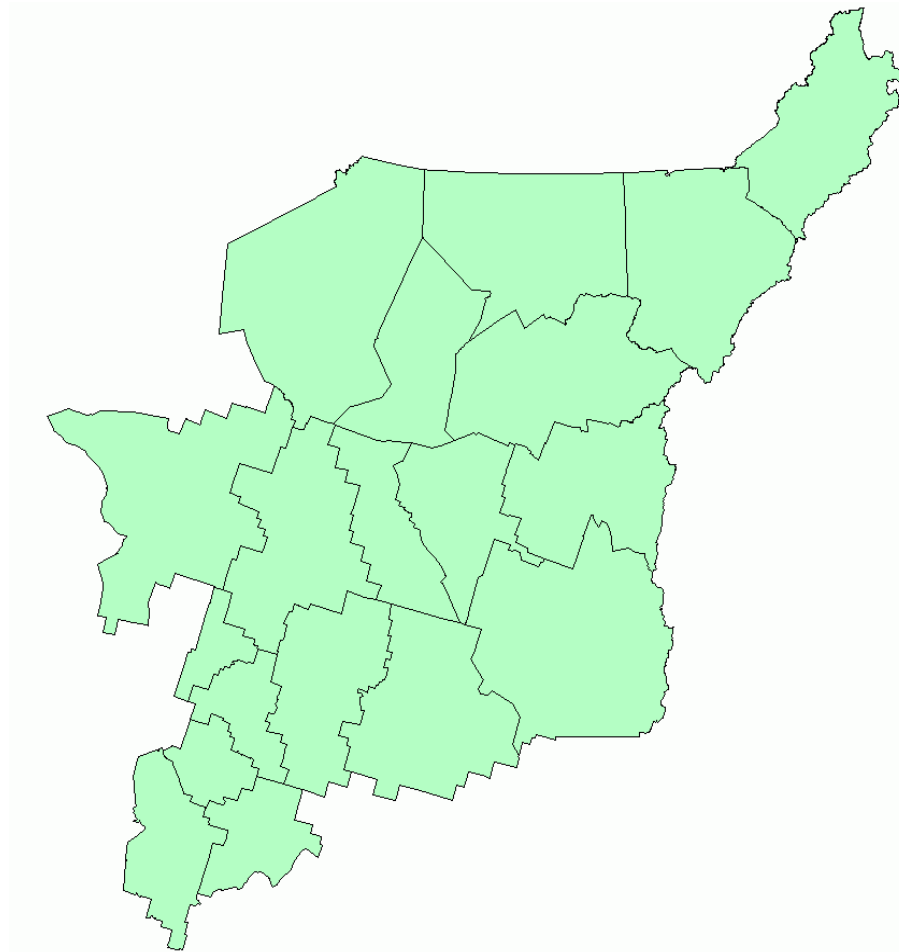


**Результаты независимого опроса населения с применением  
информационно-телекоммуникационных сетей и  
информационных технологий по теме  
«Оценка населением эффективности деятельности  
руководителей органов местного самоуправления, унитарных  
предприятий и учреждений, действующих на региональном 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 2019 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	21

## **I. Методическое описание исследования**

### **I. Методическое описание исследования**

С 1 января по 31 декабря 2019 г. в соответствии с Указом Главы Республики Коми от 27 декабря 2013 г. № 156<sup>1</sup> 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 4982 человека. В том числе, в разрезе муниципальных образований количество принявших участие варьировалось от 1169 человек (МО ГО «Инта») до 28 человек (МО МР «Усть-Куломский»). Количество человек, принявших участие в опросе в разрезе муниципальных образований, представлено в Приложении 1.

**Результаты данного опроса не являются репрезентативными, так как выборка формировалась стихийно (без учета соответствия структуры выборочной совокупности к генеральной совокупности) и нерепрезентативна по отношению к генеральной совокупности по основным социально-демографическим показателям: пол, возраст, место жительства (в целом по Республике Коми).** Также в связи с тем, что при

---

<sup>1</sup> 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».

проведении исследования не применялась идентификация IP-адресов компьютеров, с которых отвечали респонденты, некоторые респонденты 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 2019 год. Обработку результатов онлайн-опроса в программе SPSS осуществлял отдел мониторинга Управления общественных связей Администрации Главы Республики Коми.

## **II. Основные выводы**

В целом по республике отмечается **высокая удовлетворенность** респондентов услугами электро-, водоснабжения, **средняя удовлетворенность** услугами тепло-, газоснабжения и организацией транспортного обслуживания населения и **невысокая удовлетворенность** качеством автомобильных дорог, диаграммы 1, 2.

*Наиболее высока удовлетворенность услугами электроснабжения:*

- 82 % опрошенных (в целом по республике) *удовлетворены услугами электроснабжения* и только 15 % не удовлетворены. Уровень удовлетворенности данным видом услуг в Вуктыле, Инте, Усть-Вымском районе составляет более 90 %. Наиболее низкий уровень удовлетворенности услугами электроснабжения отмечен в Ухте (удовлетворены 37 %, не удовлетворены 55 %), диаграмма 3.

*Основными причинами неудовлетворенности организацией электроснабжения* в своем городском округе (муниципальном районе) респонденты отметили *высокую и ежегодно растущую стоимость электроснабжения* (отметили 46 % респондентов, неудовлетворенных уровнем организации электроснабжения), а также *частые перебои в электроснабжении* (29 %), диаграмма 4.

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

- 64 % опрошенных (в целом по республике) *удовлетворены услугами водоснабжения (водоотведения)*, а 31 % – не удовлетворены. Высокий уровень удовлетворенности данным видом услуг отмечался в Сосногорске, Прилузском, Усть-Вымском районах (более 80 %), низкий – в Ухте и Княжпогостком районе (удовлетворены менее 35 %), диаграмма 5.

Основной причиной *неудовлетворенности организацией водоснабжения* отмечено *несоответствие поставляемых ресурсов установленным нормативам*<sup>2</sup> (70 %), диаграмма 6.

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

- 59 % опрошенных (в целом по республике) *удовлетворены услугами теплоснабжения*, а 34 % – не удовлетворены. Высокий уровень удовлетворенности данным видом услуг – в Инте, Ижемском, Прилузском, Усть-Вымском районах (более 70 %), низкий – в Ухте, Троицко-Печорском районе (удовлетворены менее 30 %), диаграмма 7.

*Основными причинами неудовлетворенности организацией теплоснабжения* респонденты назвали *высокую и ежегодно растущую стоимость теплоснабжения* (отметил 42 % респондентов, *неудовлетворенных* данным видом услуги), а также *несоответствие поставляемых ресурсов установленным нормативам*<sup>3</sup> (36 %), диаграмма 8.

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

- 54 % опрошенных (в целом по республике) *удовлетворены организацией транспортного обслуживания населения*, а 35 % – не удовлетворены. Самый высокий уровень удовлетворенности данным видом услуг – в Инте, Корткеросском и Прилузском районах (более 70 %), а самый низкий – в Княжпогостском районе (удовлетворены 7 % респондентов, не удовлетворены – 86 %), диаграмма 9.

Среди основных причин *неудовлетворенности организацией транспортного обслуживания* были отмечены *неудовлетворительный график движения транспорта* (40 %), а также *плохое техническое состояние транспортных средств* (33 %), диаграмма 10.

*На пятом месте по степени удовлетворенности находятся услуги газоснабжения:*

- 50 % опрошенных (в целом по республике) *удовлетворены услугами газоснабжения*, 15 % – не удовлетворены. Самый высокий уровень удовлетворенности данным видом услуг отмечается в Вуктыле, Усинске, Сосногорске и Усть-Вымском районе (отметили более 80 %), а самый высокий уровень *неудовлетворенности* – в негазифицированных Усть-Куломском и Ижемском районах (не удовлетворены 60 % и выше), диаграмма 11.

Основной причиной *неудовлетворенности организацией газоснабжения* является *отсутствие централизованного газоснабжения* (отметили 72 % респондентов, *неудовлетворенных* данным видом услуги), диаграмма 12.

<sup>2</sup> недостаточная температура нагрева воды, вода имеет посторонний запах, цвет и другое;

<sup>3</sup> не поддерживается необходимая для нормальной жизнедеятельности температура в помещении.

*Отмечается невысокая удовлетворенность качеством автомобильных дорог:*

- 41 % опрошенных (в целом по республике) *удовлетворены качеством автомобильных дорог*, а 55 % – не удовлетворены. Наиболее высокие показатели удовлетворенности качеством автомобильных дорог отмечают респондентами Инты, Корткеросского, Прилузского, Усть-Вымского районов (60 % и выше). Самый высокий уровень недовлетворенности данным видом услуг – в Ухте, Воркуте, Сыктывдинском, Троицко-Печорском, Удорском, Усть-Цилемском районах (не удовлетворены более 80 %), диаграмма 13.

Основной причиной *неудовлетворенности* качеством автомобильных дорог является *плохое состояние дорожного полотна* (выбоины, просадки и иные повреждения), что отметили 61 % респондентов, диаграмма 14.

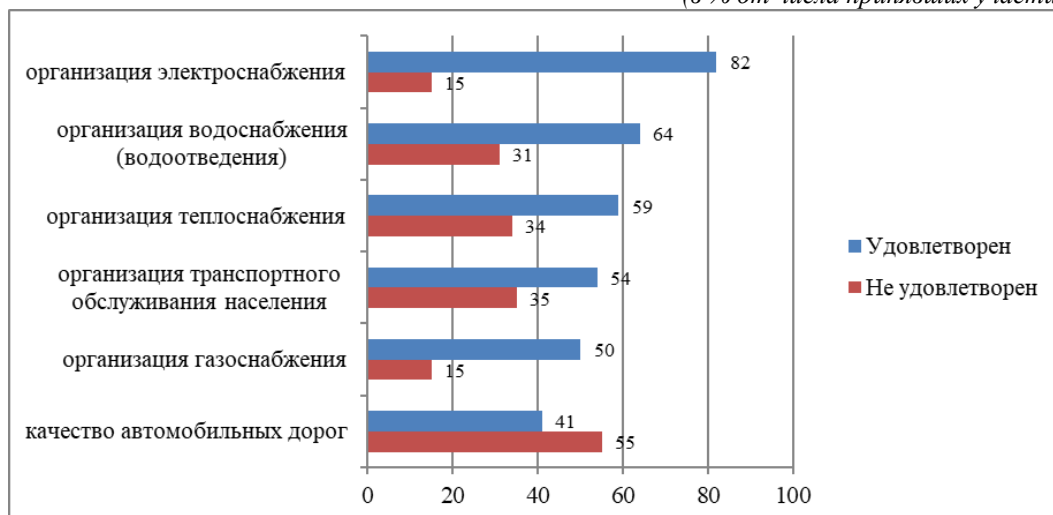
### III. Результаты онлайн-опроса в диаграммах

#### Удовлетворенность населения услугами, оказываемыми унитарными предприятиями и учреждениями, акционерными обществами, контрольный пакет акций которых находится в государственной собственности Республики Коми или в муниципальной собственности муниципальных образований

Диаграмма 1

#### Рейтинг услуг по степени удовлетворенности населения данными услугами\*

(в % от числа принявших участие в опросе)

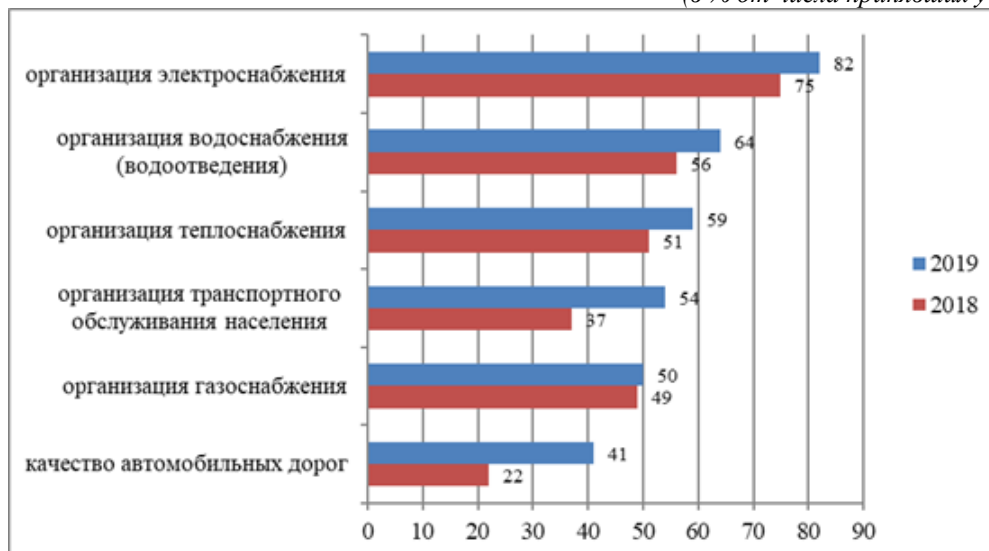


\*Респондентам задавались вопросы: «Удовлетворены ли Вы организацией транспортного обслуживания населения в Вашем городском округе (муниципальном районе)?»; «Удовлетворены ли Вы качеством автомобильных дорог в Вашем городском округе (муниципальном районе)?»; «Удовлетворены ли Вы уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения теплом) 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

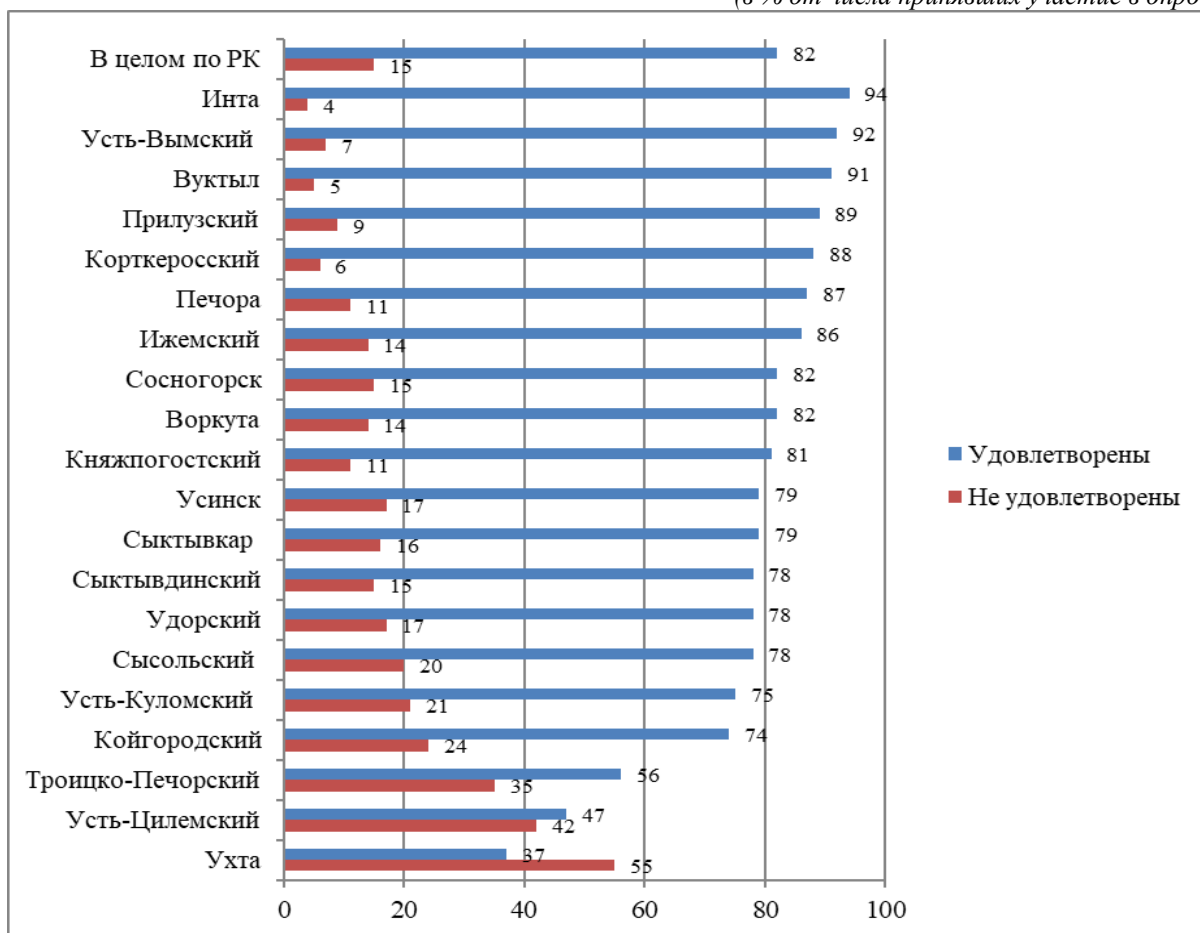
#### Динамика удовлетворенности населения представляемыми услугами, 2018-2019 гг. (по показателю «удовлетворен»)

(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)



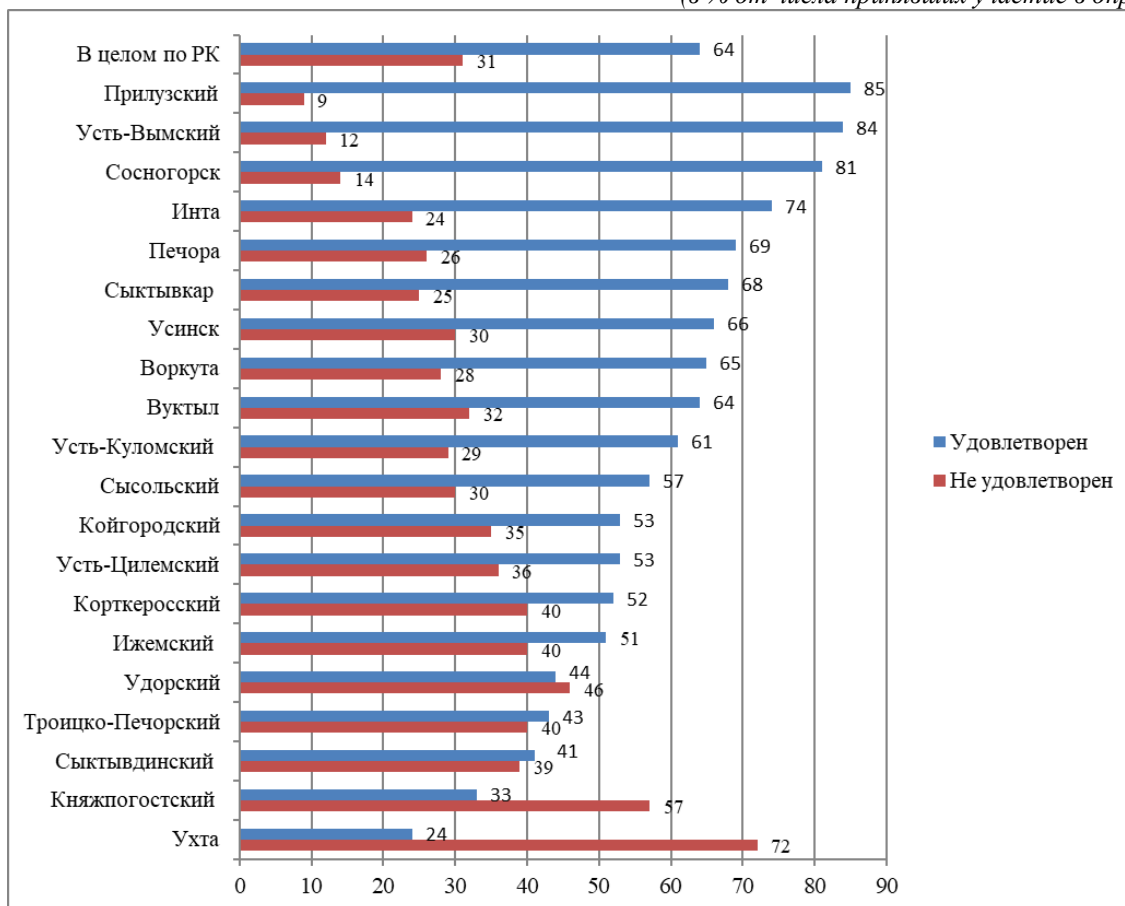
\*\* частые перебои в электроснабжении; отсутствует освещение дорог, перекрестков, тротуаров, придомовых территорий.



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

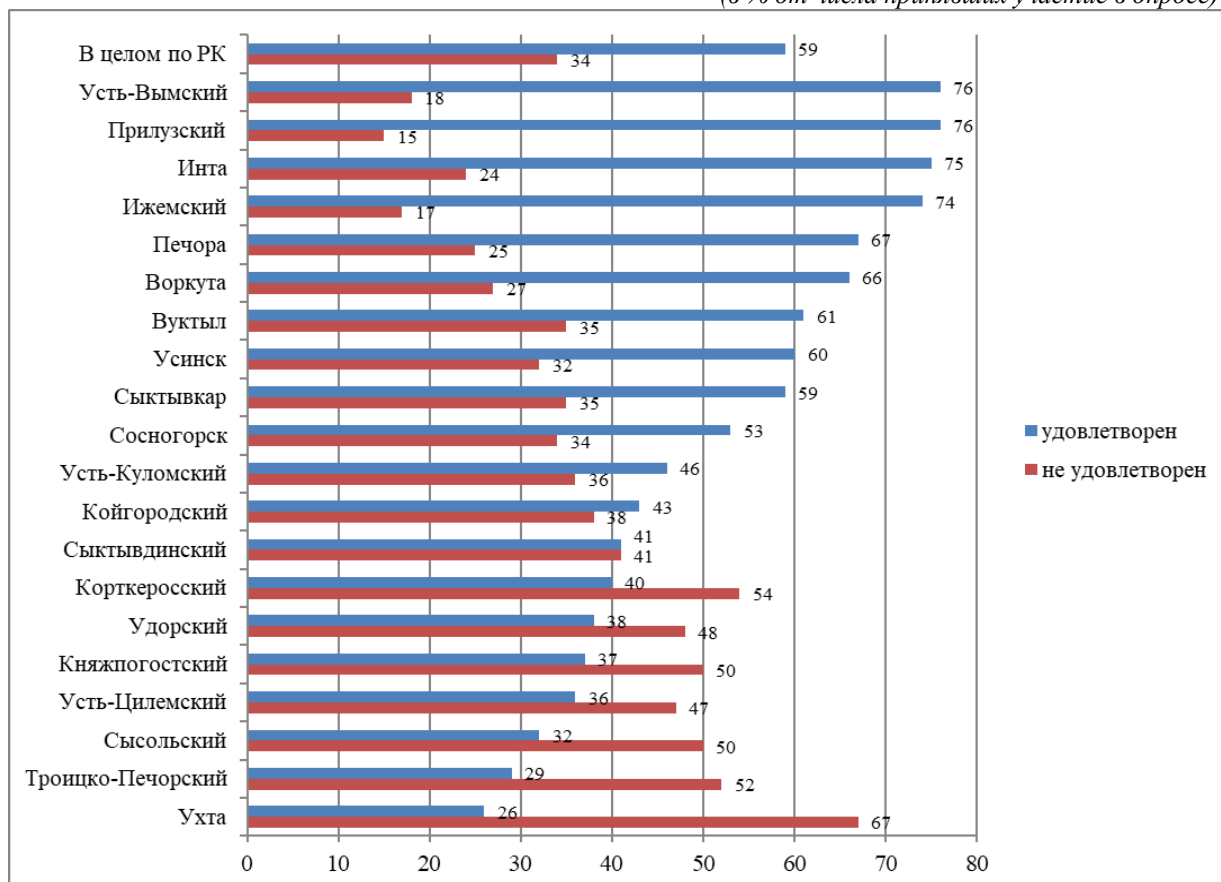
### Укажите причины Вашей неудовлетворенности организацией водоснабжения (водоотведения) в Вашем городском округе (муниципальном районе)?

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



**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 числа тех, кто не удовлетворен уровнем организации теплоснабжения)

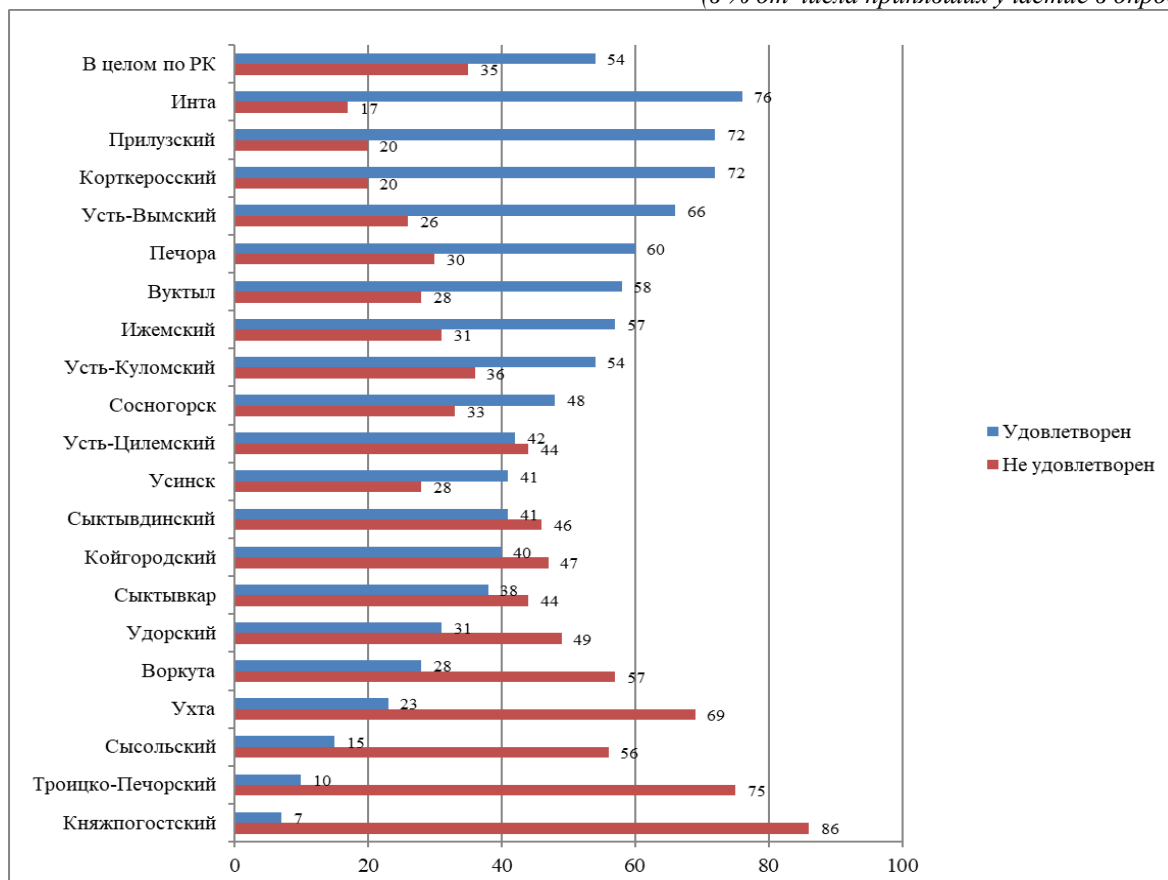


\*\* позднее включение отопления осенью; холод в квартирах; частые отключения тепла; плохо работают Управляющие компании; высокая стоимость дров.

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)

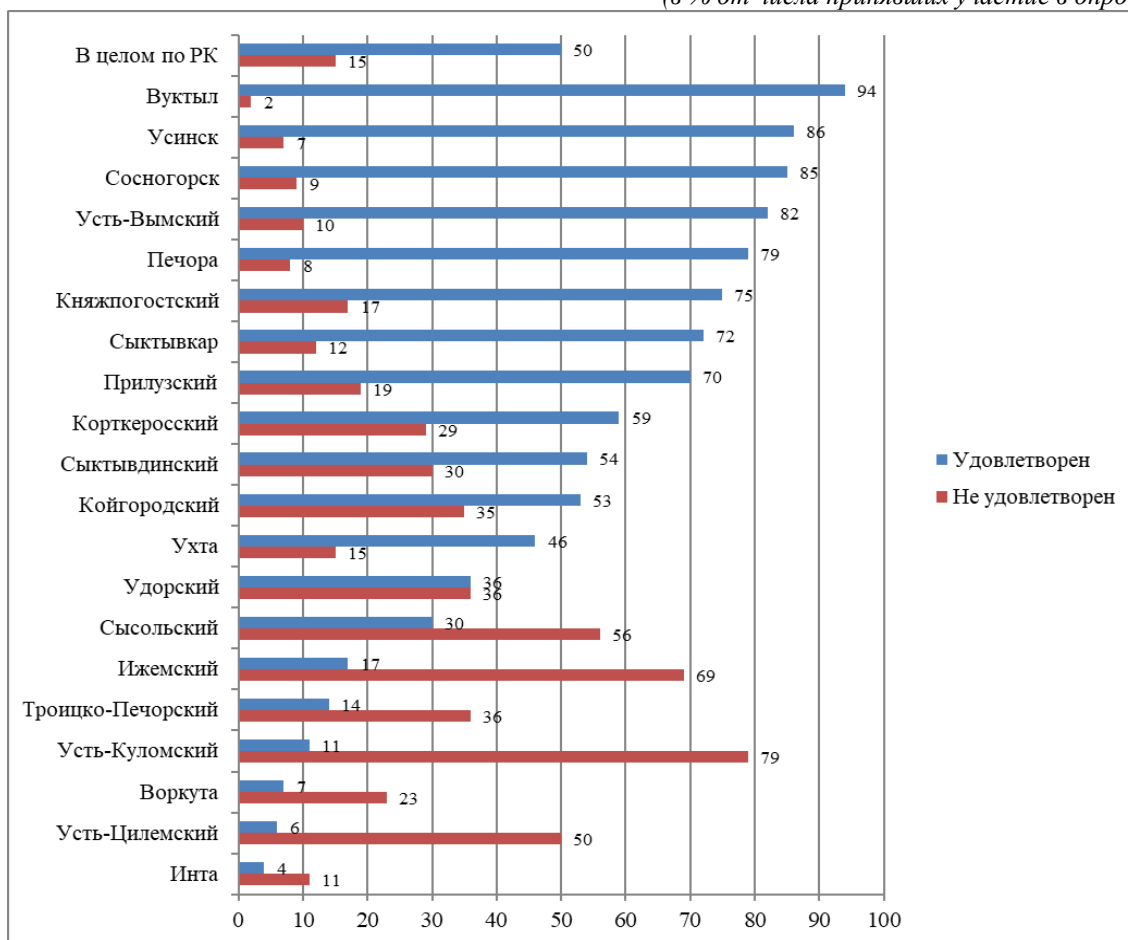


\*\* отсутствие паромных переправ; сокращение автобусных рейсов; автобусы не соблюдают расписание; маршрутки вместо автобусов; отсутствие кондукторов в автобусах; отсутствие прямых рейсов до населённых пунктов.

Диаграмма 11

## Удовлетворенность населения уровнем организации газоснабжения\*

(в % от числа принявших участие в опросе)

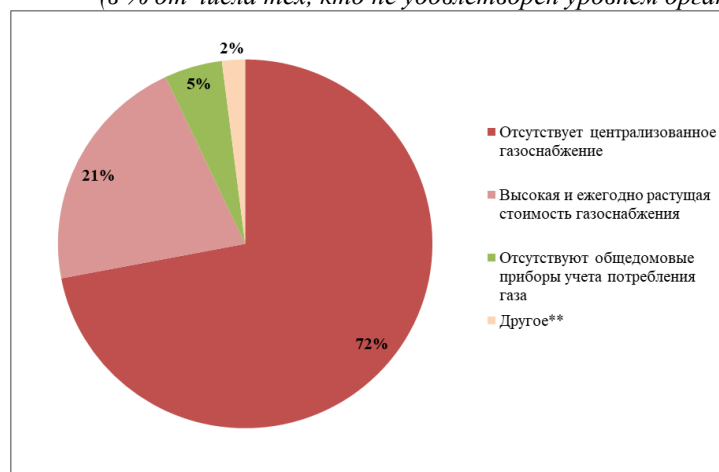


\*Респондентам задавался вопрос «Удовлетворены ли Вы уровнем организации газоснабжения в Вашем городском округе (муниципальном районе)?».

Диаграмма 12

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

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

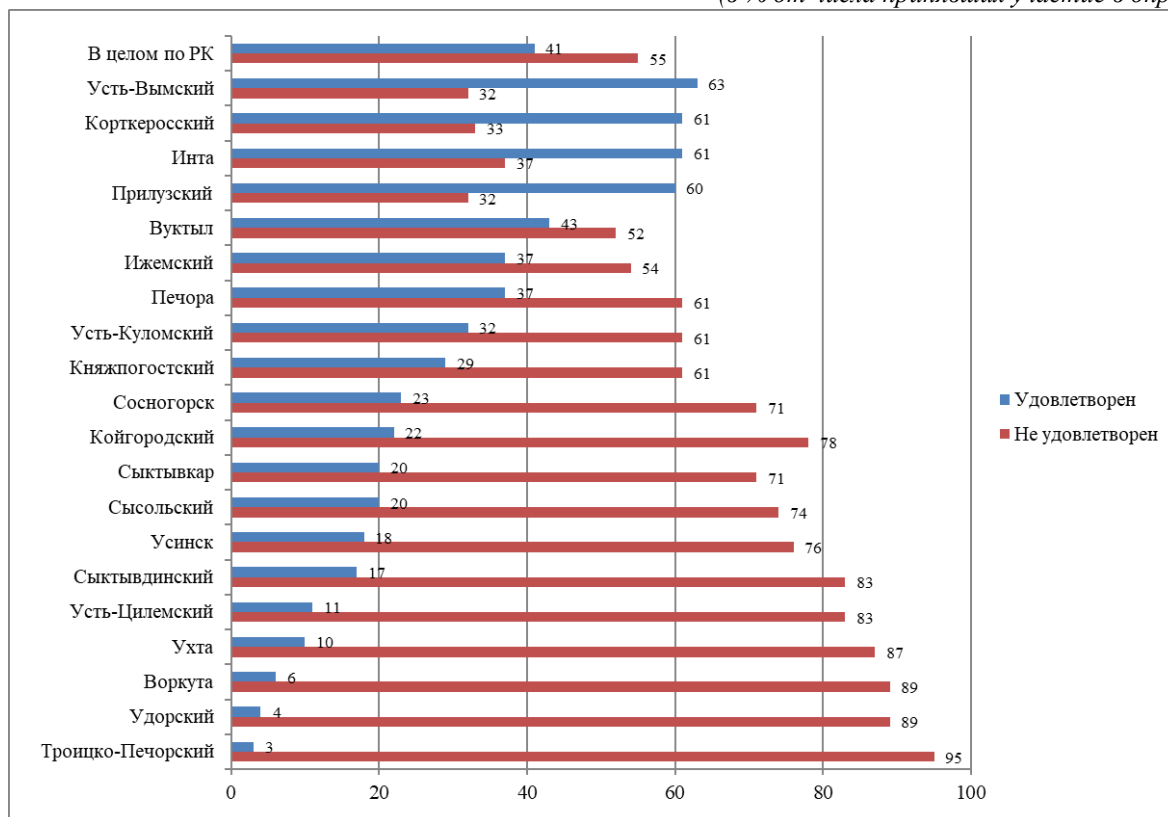


\*\* высокая стоимость и длительная процедура подключения к газоснабжению; взимание платы при проверке газового оборудования; формальный подход при технической проверке оборудования.

Диаграмма 13

### Удовлетворенность населения качеством автомобильных дорог в разрезе муниципальных образований\*

(в % от числа принявших участие в опросе)

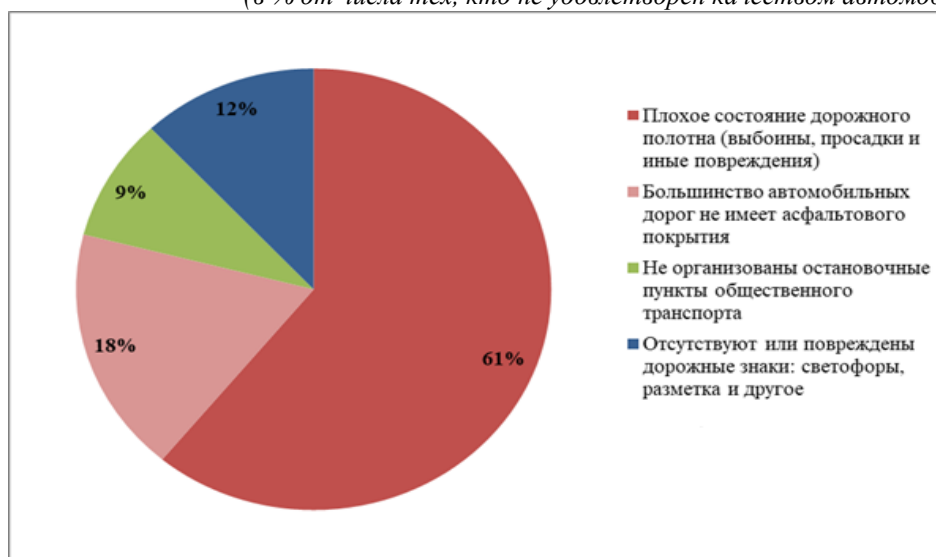


\*Респондентам задавался вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством автомобильных дорог в Вашем городском округе (муниципальном районе)?».

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)















**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*

<b>Наименование показателей</b>	<b>В целом по Республике Коми</b>
<b>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=1708</b>	
Не устраивает график движения транспорта (большие временные интервалы ожидания транспорта)	40,0
Плохое техническое состояние транспортных средств	33,4
Отсутствие прямого транспортного сообщения с некоторыми точками городского округа (муниципального района)	25,0
Другое (отсутствие паромных переправ; сокращение автобусных рейсов; автобусы не соблюдают расписание; маршрутки вместо автобусов; отсутствие кондукторов в автобусах; отсутствие прямых рейсов до населенных пунктов)	1,6
<b>Итого</b>	<b>100,0</b>
<b>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=2710</b>	
Плохое состояние дорожного полотна (выбоины, просадки и иные повреждения)	61,3
Большинство автомобильных дорог не имеет асфальтового покрытия	18,2
Отсутствуют или повреждены дорожные знаки: светофоры, разметка и другое	11,8
Не организованы остановочные пункты общественного транспорта	8,4
Другое (низкое качество ремонта дорог; ямочный ремонт дорог; дренажная система в неудовлетворительном состоянии; отсутствие тротуаров; отсутствие пешеходных переходов; дороги не ремонтируются)	0,3
<b>Итого</b>	<b>100,0</b>
<b>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=1685</b>	
Высокая и ежегодно растущая стоимость теплоснабжения	41,7
Поставляемые тепловые ресурсы не соответствуют установленным нормативам (не поддерживается необходимая для нормальной жизнедеятельности температура в помещении)	36,1
Отсутствуют общедомовые приборы учета потребления тепла	10,9
Реальный расход топлива больше выделяемого населению по установленным нормативам	6,3
Отсутствует централизованное теплоснабжение	4,5
Другое (позднее включение – осенью; холод в квартирах; частые отключения тепла; плохо работают Управляющие компании; высокая стоимость дров)	0,5
<b>Итого</b>	<b>100,0</b>

Наименование показателей	В целом по МО Республики Коми
<b>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=1527</b>	
Поставляемые ресурсы не соответствуют установленным нормативам (недостаточная температура нагрева воды, вода имеет посторонний запах, цвет и другое)	70,1
Высокая и ежегодно растущая стоимость водоснабжения (водоотведения)	21,6
Отсутствуют общедомовые приборы учета потребления воды	4,0
Отсутствует централизованное водоснабжение	3,9
Частые перебои в водоснабжении	0,4
Итого	100,0
<b>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=721</b>	
Высокая и ежегодно растущая стоимость электроснабжения	45,5
Частые перебои в электроснабжении	29,2
Поставляемые ресурсы не соответствуют установленным нормативам (низкое напряжение или скачки напряжения)	19,2
Отсутствуют общедомовые приборы учета потребления электроэнергии	5,2
Другое (частые перебои в электроснабжении; отсутствует освещение дорог, перекрестков, тротуаров, придомовых территорий)	0,9
Итого	100,0
<b>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=736</b>	
Отсутствует централизованное газоснабжение	72,0
Высокая и ежегодно растущая стоимость газоснабжения	20,6
Отсутствуют общедомовые приборы учета потребления газа	5,4
Другое (высокая стоимость и длительная процедура подключения к газоснабжению; взимание платы при проверке газового оборудования; формальный подход при технической проверке оборудования)	2,0
Итого	100,0

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

<b>Муниципальное образование</b>	<b>Количество принявших участие в опросе (чел.)</b>
В целом по Республике Коми	4 982
ГО «Инта»	1 169
МР «Печора»	786
ГО «Ухта»	432
МР «Сосногорск»	327
МР «Прилузский»	281
ГО «Усинск»	271
ГО «Воркута»	269
МР «Корткеросский»	224
МР «Усть-Вымский»	215
МР «Княжпогостский»	211
ГО «Вуктыл»	171
ГО «Сыктывкар»	147
МР «Троицко-Печорский»	106
МР «Удорский»	106
МР «Койгородский»	68
МР «Сысольский»	54
МР «Сыктывдинский»	46
МР «Усть-Цилемский»	36
МР «Ижемский»	35
МР «Усть-Куломский»	28