



КООРДИНАЦИОННЫЙ
ЦЕНТР ПРАВИТЕЛЬСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Оценка услуг газификации

Результаты опроса граждан на ПОС ЕПГУ

2024 г.

Резюме

Снижение числа участников опроса в 2024 году (по сравнению с предыдущими годами) может быть связано с повышением осведомленности населения о программе газификации, повышением прозрачности механизмов получения государственной услуги.

I. Осведомленность, удовлетворенность, потребность:

- ✓ Высокая осведомленность: **94%** граждан знают о программе газификации.
- ✓ Высокая потребность: **72%** респондентов выразили потребность в подключении к газу.
- ✓ Удовлетворенность: средняя оценка удовлетворенности услугой газификации – **4,73 из 10**.
- ✓ Географическое распределение: Среди нуждающихся в подключении **40%** объектов расположены в сельских населенных пунктах, **31%** – в СНТ/ДНТ.

II. Удобство и эффективность процесса подключения:

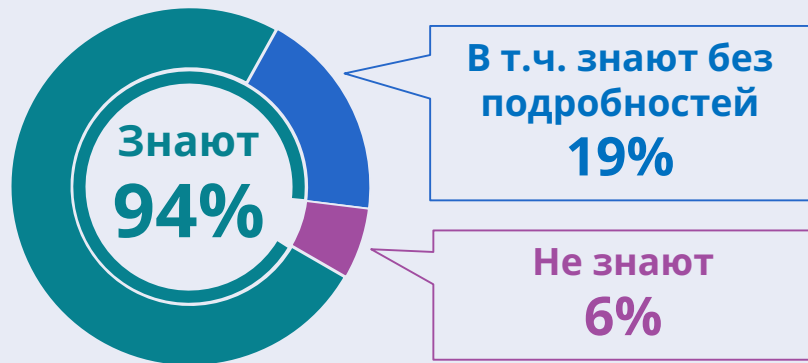
- ✓ подача заявок: **89%** заявок поданы в рамках программ газификации/догазификации. Онлайн-сервисы (в т.ч. портал Госуслуг и сайт Единого оператора газификации), оцениваются как более удобные для подачи заявок.
- ✓ Обработка заявок: почти **2/3** заявок принимаются, из них **70%** – принимаются сразу.
- ✓ Выбор договора: **53%** выбирают бесплатный договор догазификации (до границ земельного участка). Средний срок подключения по такому договору – до одного квартала.
- ✓ Неоказанные услуги: У **51%** респондентов на момент опроса услуги по договору комплексной догазификации еще не были оказаны.

III. Социальная поддержка и стоимость газоиспользующего оборудования:

- ✓ Социальная поддержка: Только **34%** респондентов, имеющих на нее право, воспользовались мерами социальной поддержки.
- ✓ Стоимость оборудования: Стоимость газоиспользующего оборудования составляет **от 50 до 200 тыс. рублей**. **59%** респондентов используют как отечественное, так и импортное оборудование.

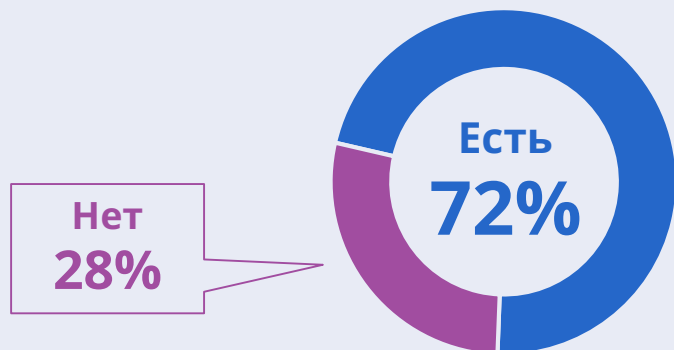
Граждане знают о программе и нуждаются в подключении. Большинство объектов расположены в сельских НП и СНТ/ДНТ

Знаете ли Вы о программе газификации жилья граждан в России?



База: 1928 респондентов

Есть ли у Вас потребность в подключении Вашего дома к сети газораспределения?



База: 1928 респондентов

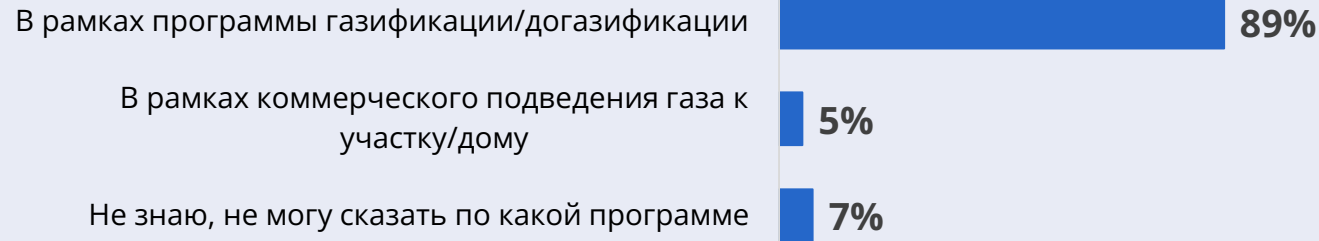
Где находится Ваш объект газификации?
(среди тех, у кого есть потребность в подключении)



База: 1375 респондентов

Большинство подает заявки в рамках программы газификации. Подача заявки на газификацию через онлайн сервисы удобнее

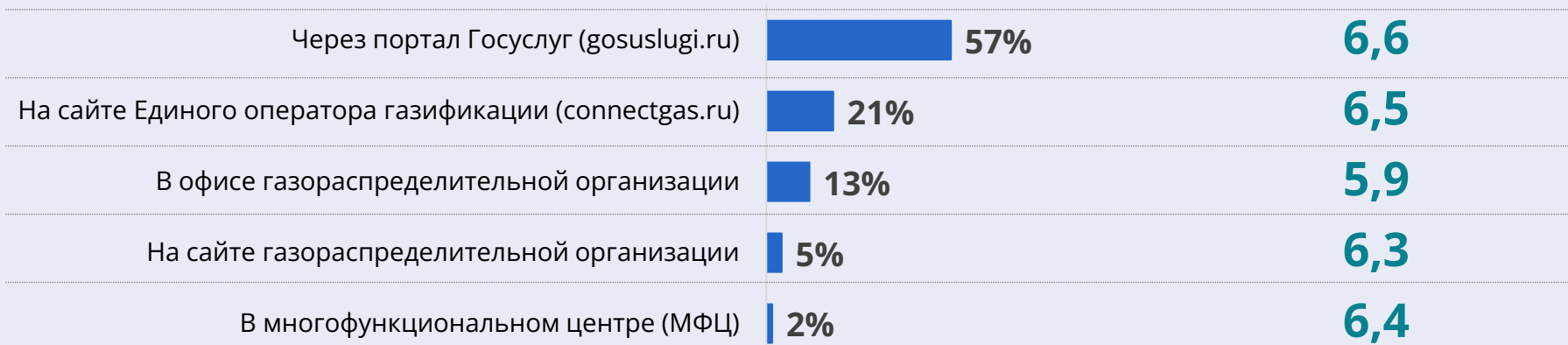
В рамках какой программы Вы подавали заявку? (среди тех, у кого есть потребность в газификации домовладения, и кто подал заявку)



База: 1089 респондентов

Через какой сервис подачи заявки на газификацию Вы ее подавали? (среди тех, у кого есть потребность в газификации домовладения, и кто подал заявку)

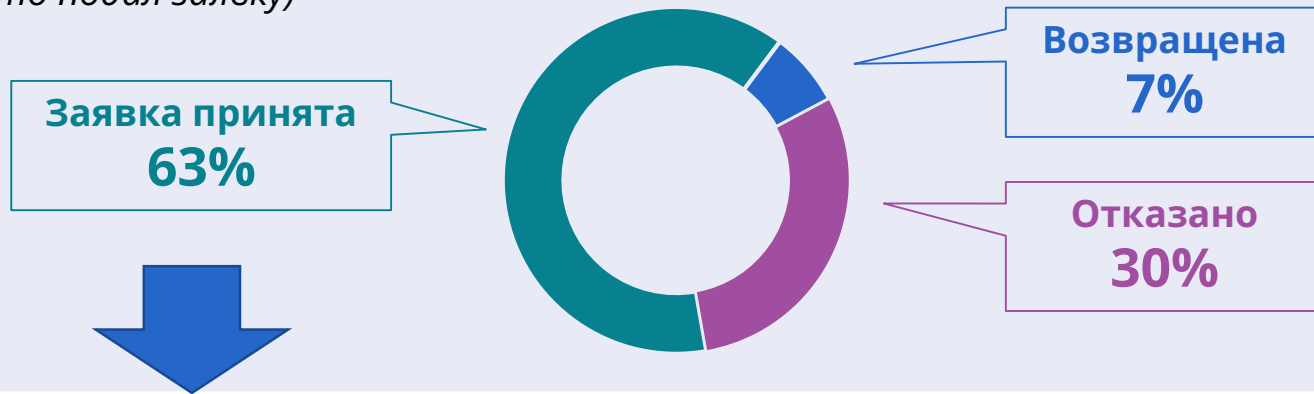
Средняя оценка удобства подачи заявки:



База: 1065 респондентов

Почти 2/3 заявок принимаются, причем 70% принимаются сразу Граждане часто прикрепляют неполный пакет документов

Ваша заявка на газификацию в данный момент принята? (среди тех, у кого есть потребность в газификации, и кто подал заявку)



База: 1078 респондентов

Ваша заявка была принята сразу? Если нет, то по какой причине?



База 2024: 676 респондентов
База 2023: 820 респондентов

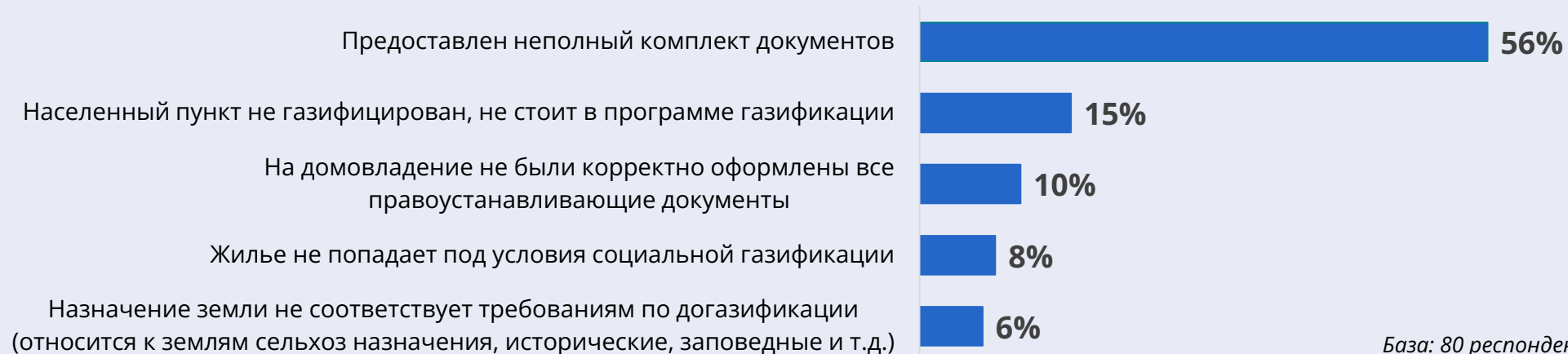
25% договоров заключаются в срок больше 30 рабочих дней. Возврат на доработку происходит из-за неполного комплекта

После подачи полного комплекта документов в какой срок Вы получили оферту договора для подписания? (среди тех, у кого заявка на газификацию в данный момент принята)



База: 667 респондентов

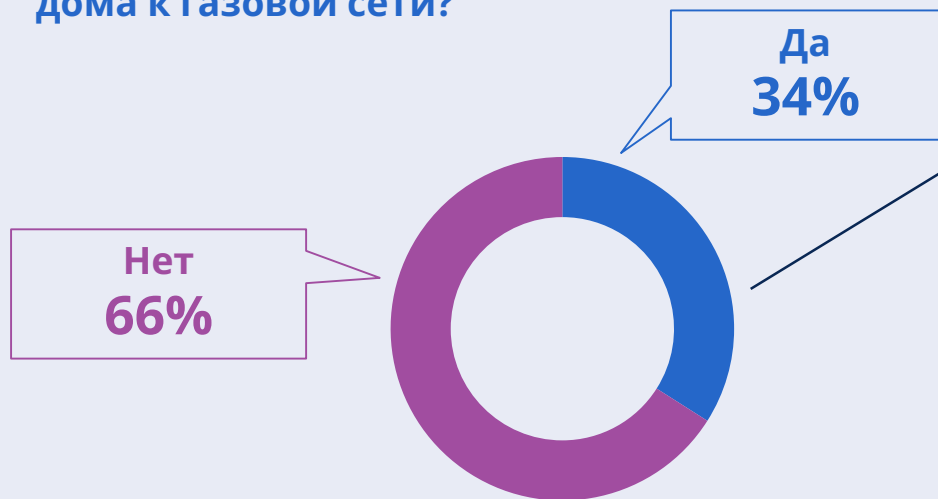
По какой причине Ваша заявка была возвращена? (среди тех, у кого заявка возвращена на доработку)



База: 80 респондентов

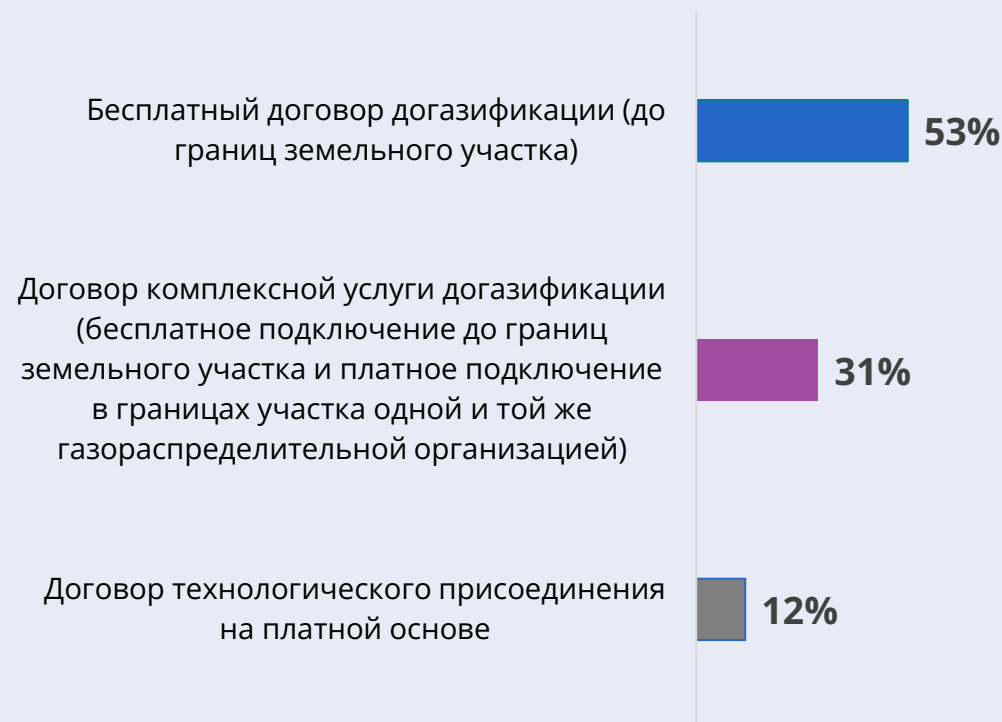
Треть опрошенных говорит о наличии договора подключения. Чаще выбирают бесплатный договор (до границ земельного участка)

Есть ли у Вас заключенный и действующий договор о подключении дома к газовой сети?



База: 1089 респондентов

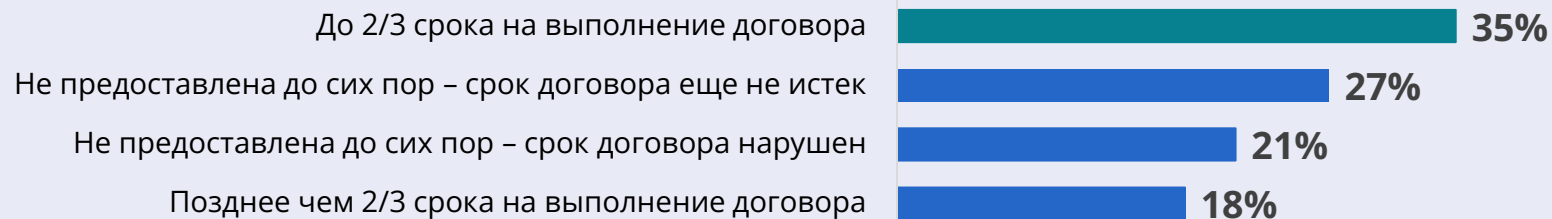
Укажите, какой тип договора Вы заключили? (среди тех, у кого есть заключенный договор о подключении домовладения к сети газораспределения)



База: 363 респондента

Наиболее распространенный срок подключения домовладения по бесплатному договору догазификации – до одного квартала, который, как правило, не меняется

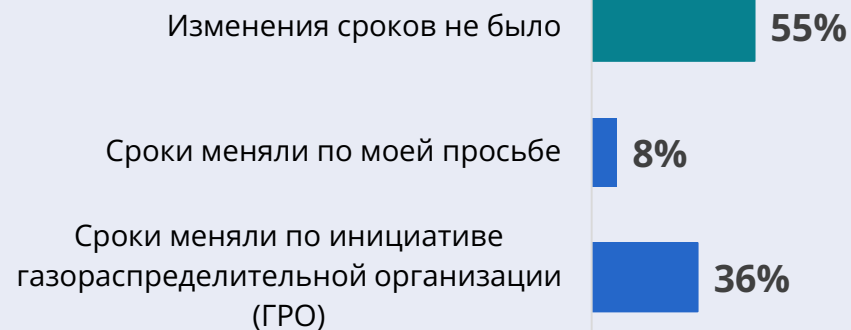
Когда Вам была предоставлена информация (после подписания договора) о точке подключения?



Какие сроки обозначены в Вашем договоре на газификацию по подключению домовладения?



Было ли у Вас изменение сроков договора на газификацию?



Изменение сроков чаще случается по инициативе ГРО.

В большинстве случаев (54%) срок выполнения комплексной услуги догазификации варьируется от одного месяца до полугода

Какие сроки обозначены в Вашем договоре комплексной услуги по подключению домовладения?

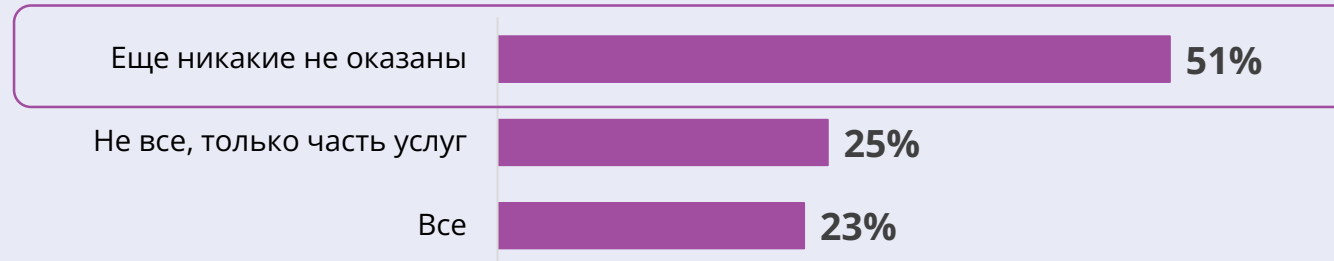


Укажите выбранные Вами дополнительные мероприятия по комплексному договору?



У большинства респондентов на момент проведения опроса услуги по договору комплексной догазификации еще не были оказаны

Все ли услуги, указанные в договоре, были Вам фактически оказаны в полном объеме?

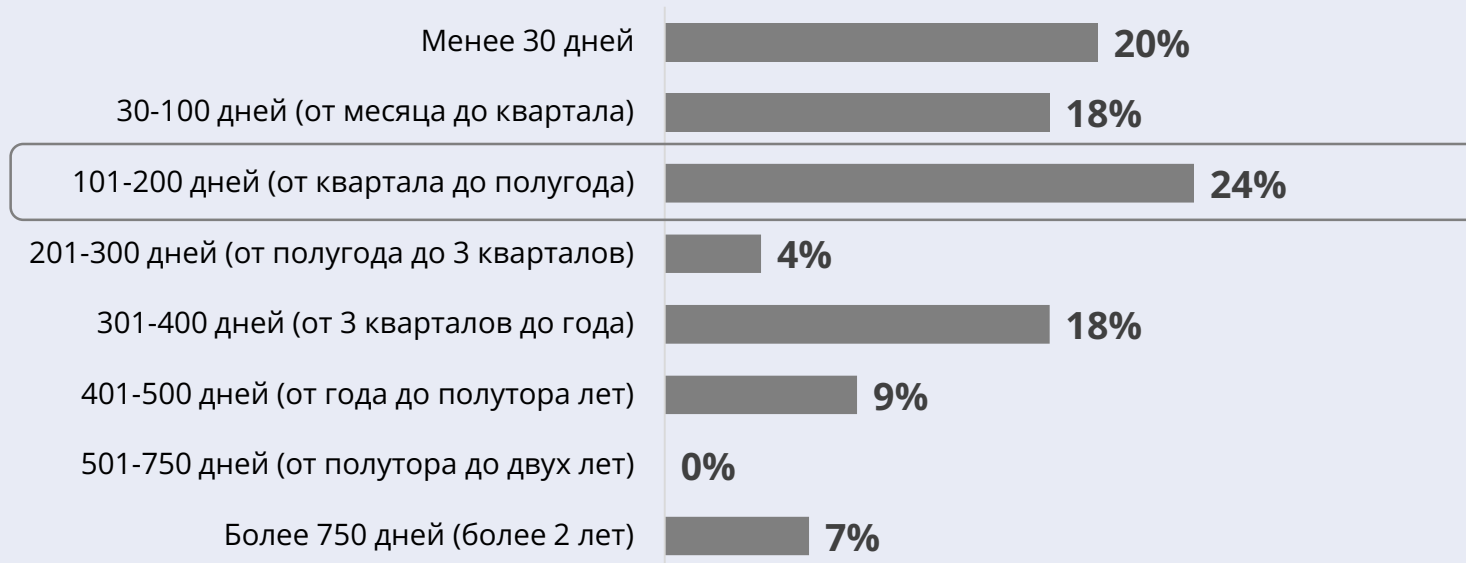


Какая итоговая стоимость проведения работ внутри границ ЗУ по договору комплексной услуги?

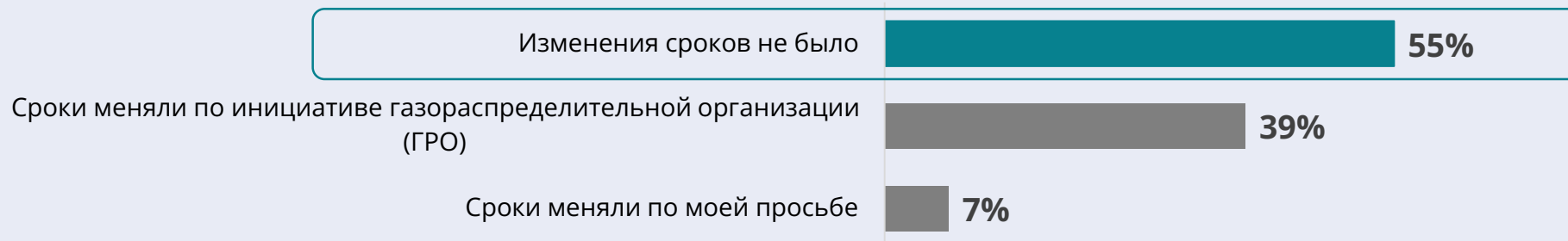


Более чем у половины опрошенных сроки договора технологического присоединения не изменялись и составляли от одного квартала до полугода

Какие сроки обозначены в Вашем договоре технологического присоединения?



Было ли у Вас изменение сроков договора технологического присоединения, и если да, то было ли заключено дополнительное соглашение о переносе сроков?



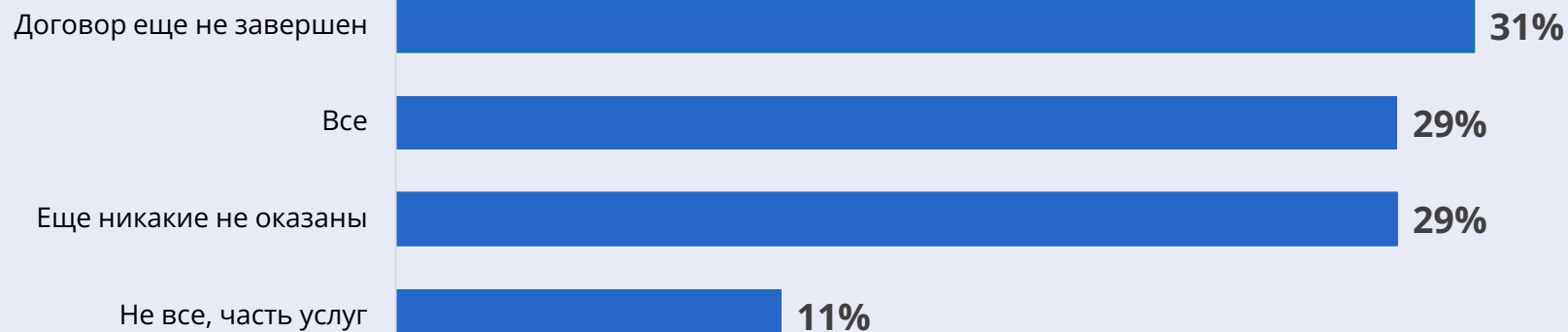
В договорах технологического присоединения чаще всего указываются следующие работы: проектирование сети газораспределения, строительство газопровода внутри границ земельного участка до объекта капитального строительства и установка прибора учета газа

Укажите, были ли в договоре технологического присоединения обозначены работы помимо проведения трубы до границы участка?

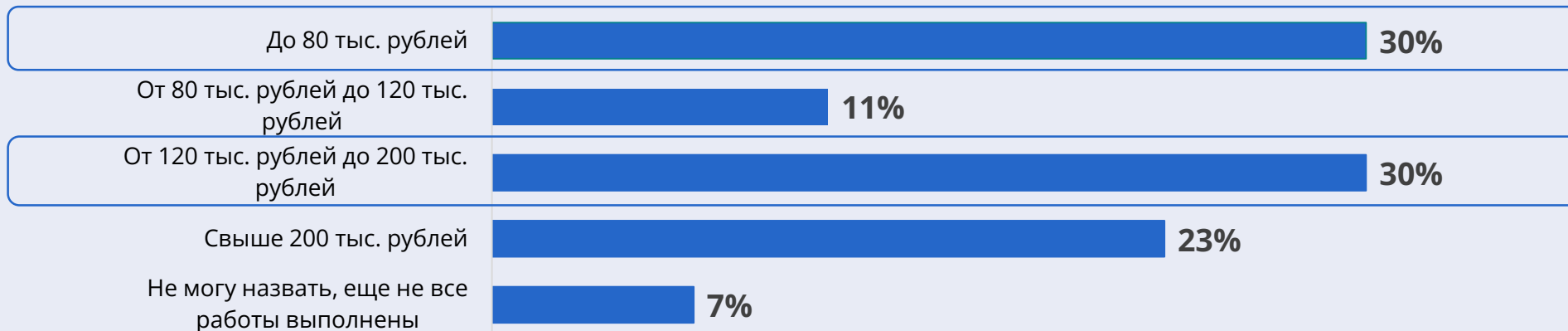


Итоговая стоимость работ по договору технологического присоединения на платной основе чаще всего находится в диапазоне от 120 до 200 тыс. рублей или до 80 тыс. рублей

Все ли услуги, указанные в договоре технологического присоединения, были Вам фактически оказаны в полном объеме?



Какая итоговая стоимость проведения работ внутри границ земельного участка по договору технологического присоединения?

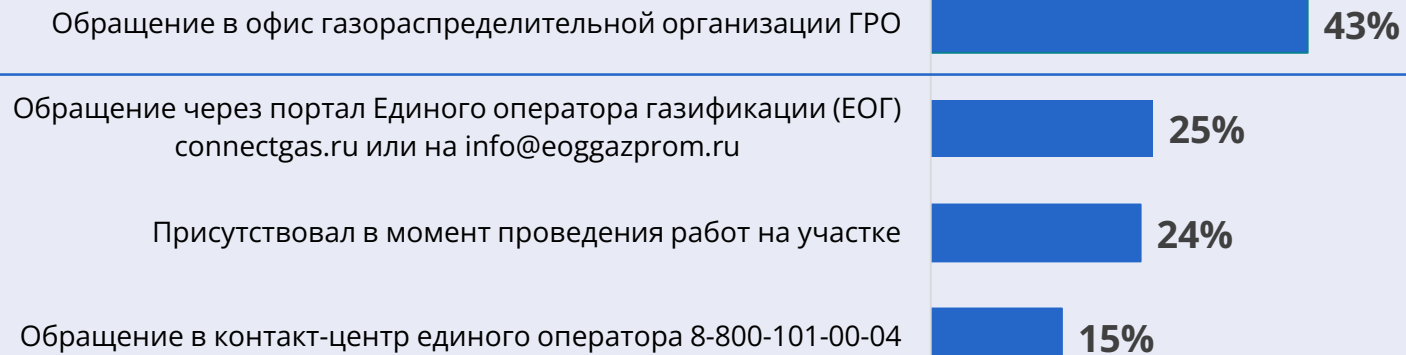


Ход выполнения мероприятий чаще отслеживают в офисе ГРО

Вы дополнительно обращались с вопросом о рассмотрении заявки или выполнения договора о подключении?



Каким способом Вы отслеживали ход выполнения мероприятий по договору?

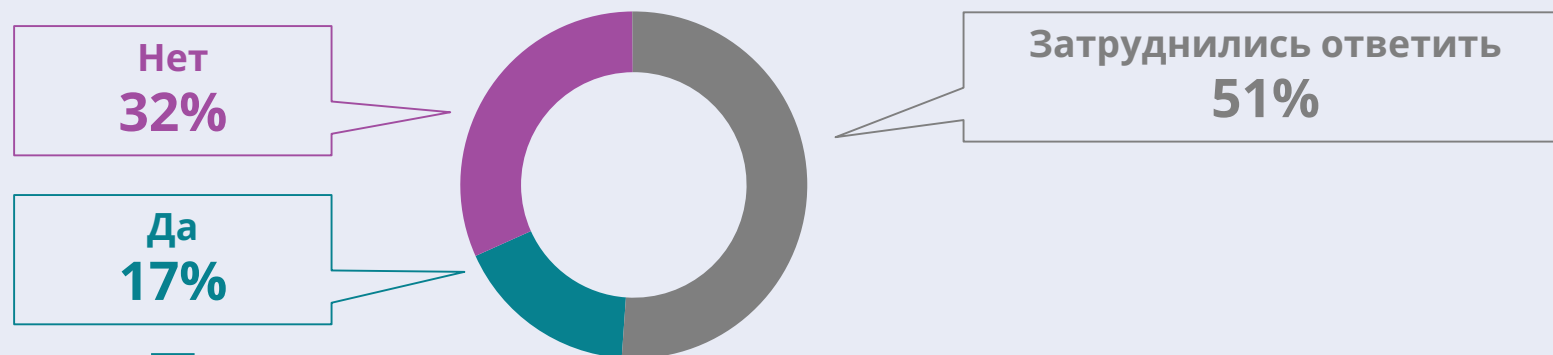


4,73 из 10 — средняя оценка удовлетворенности услугой по газификации домовладения

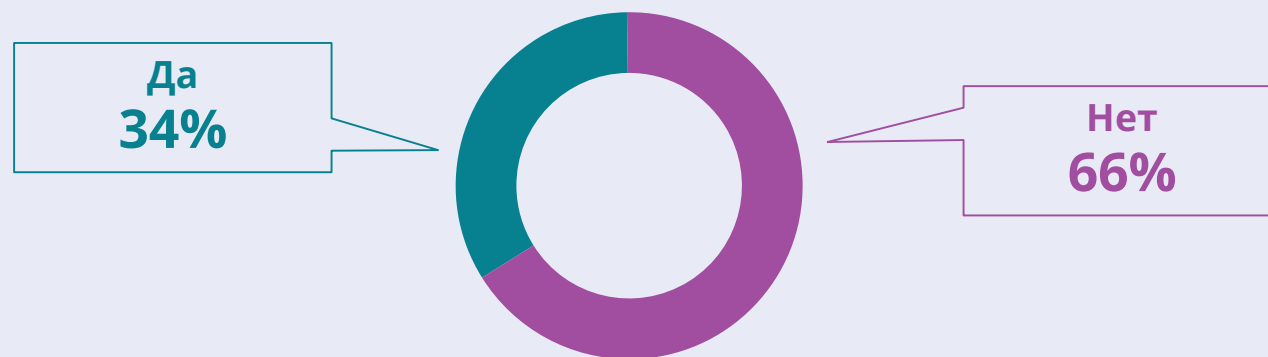
(среди тех, у кого есть заключенный договор)

Имеете ли Вы право на получение возмещения расходов на выполнение работ внутри ЗУ?

(среди тех, у кого подана заявка)



Воспользовались ли Вы мерами социальной поддержки, имея на то право?



Газоиспользующее оборудование обходится ~ от 50 до 200 тыс. руб.

Во сколько Вам обошлось приобретенное газоиспользующее оборудование? (среди тех, у кого есть заключенный или действующий договор)



Укажите виды приобретенного Вами газоиспользующего оборудования?



Вы приобретали оборудование отечественного производства?





КООРДИНАЦИОННЫЙ
ЦЕНТР ПРАВИТЕЛЬСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Оценка услуг газификации

Результаты опроса граждан на ПОС ЕПГУ

2024 г.