



# 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:

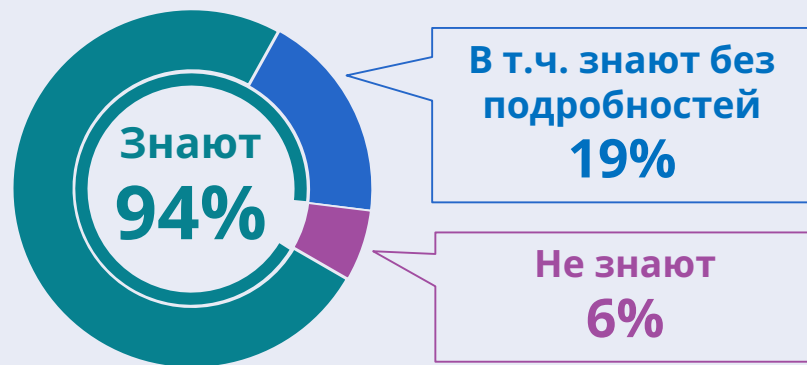
- ✓ подача заявок: **89%** заявок поданы в рамках программ газификации/догазификации. Онлайн-сервисы (в т.ч. портал Госуслуг и сайт Единого оператора газификации), оцениваются как более удобные для подачи заявок.
- ✓ Обработка заявок: почти **2/3** заявок принимаются, из них **70%** – принимаются сразу.
- ✓ 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.

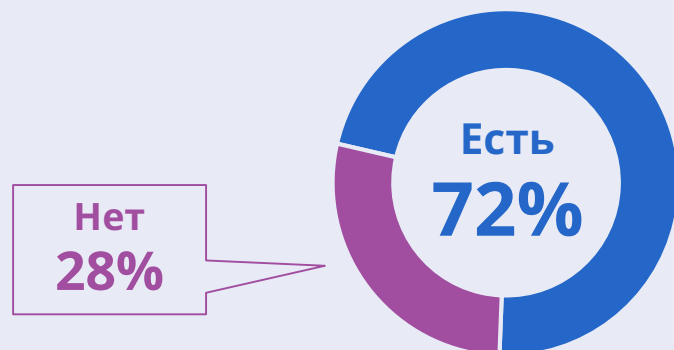
# Граждане знают о программе и нуждаются в подключении. Большинство объектов расположены в сельских НП и СНТ/ДНТ

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

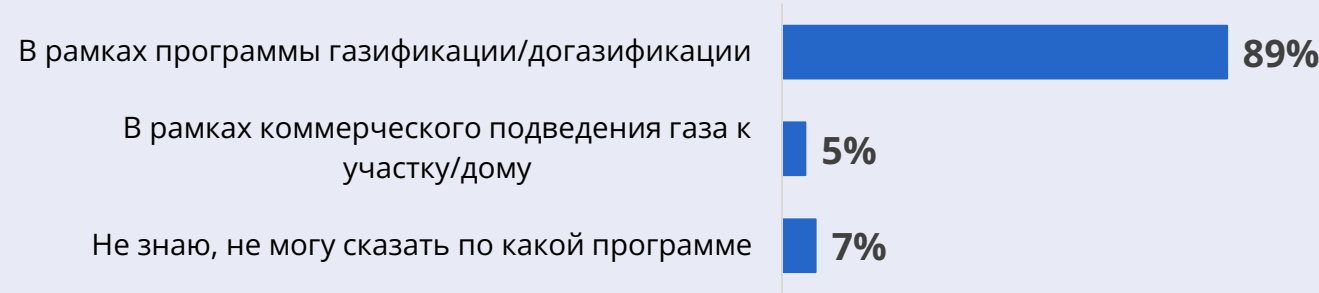
Где находится Ваш объект газификации?  
(среди тех, у кого есть потребность в подключении)



База: 1375 респондентов

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

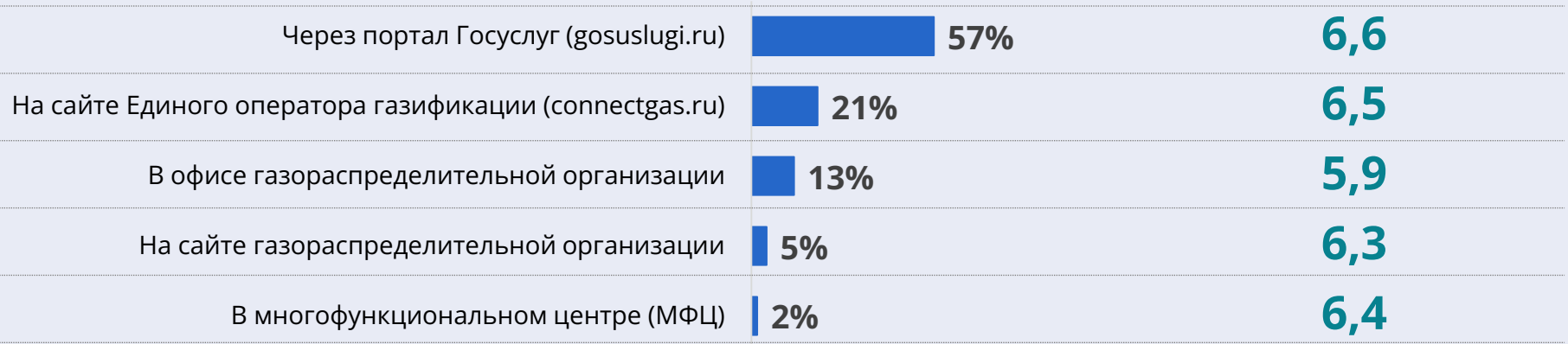
**В рамках какой программы Вы подавали заявку?** (среди тех, у кого есть потребность в газификации домовладения, и кто подал заявку)



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)

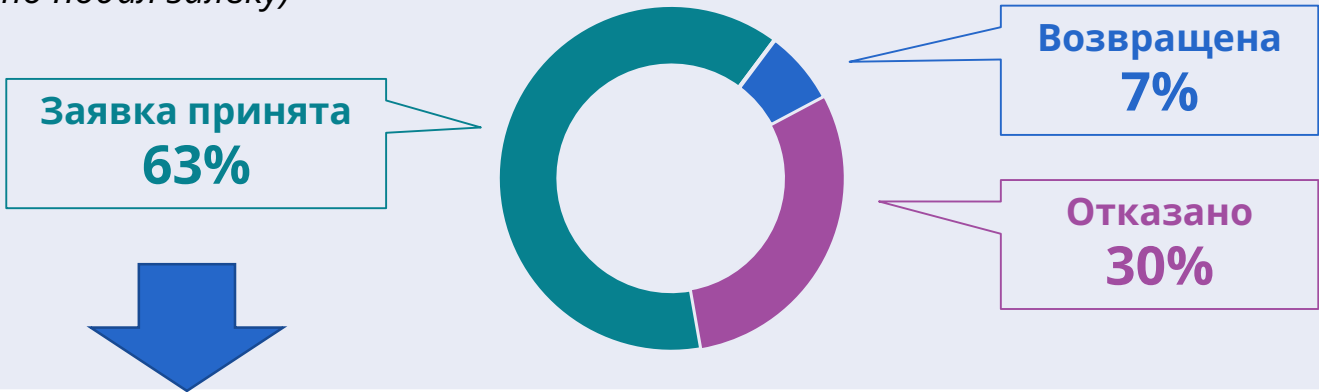
Средняя оценка удобства подачи заявки:



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

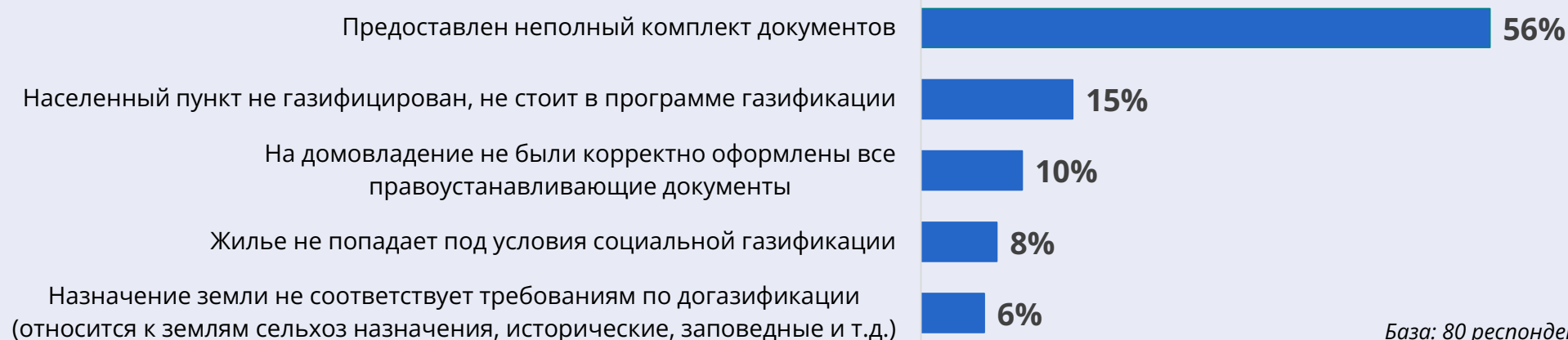
# 25% договоров заключаются в срок больше 30 рабочих дней. Возврат на доработку происходит из-за неполного комплекта

**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

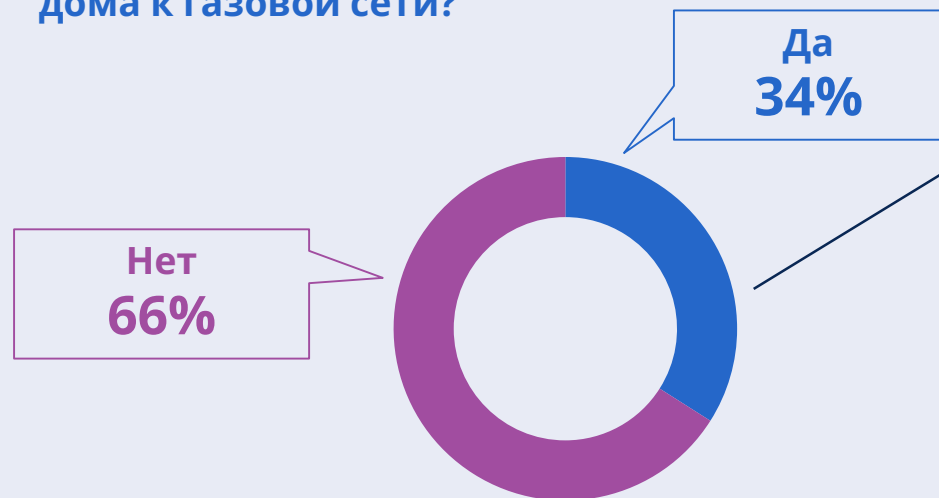
**По какой причине Ваша заявка была возвращена?** (среди тех, у кого заявка возвращена на доработку)



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

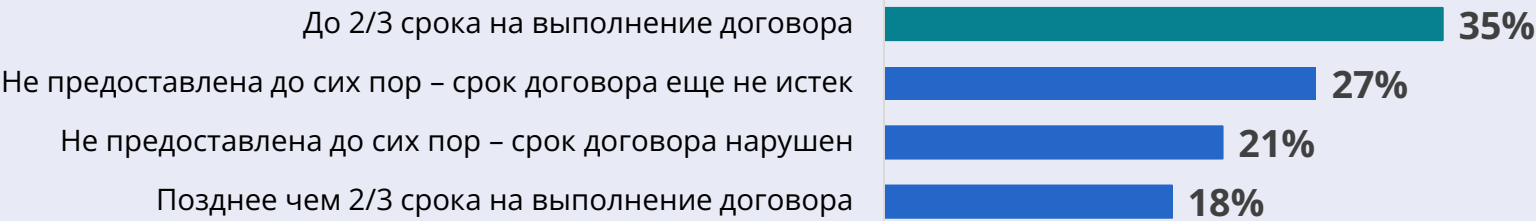
Укажите, какой тип договора Вы заключили? (среди тех, у кого есть заключенный договор о подключении домовладения к сети газораспределения)



База: 363 респондента

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

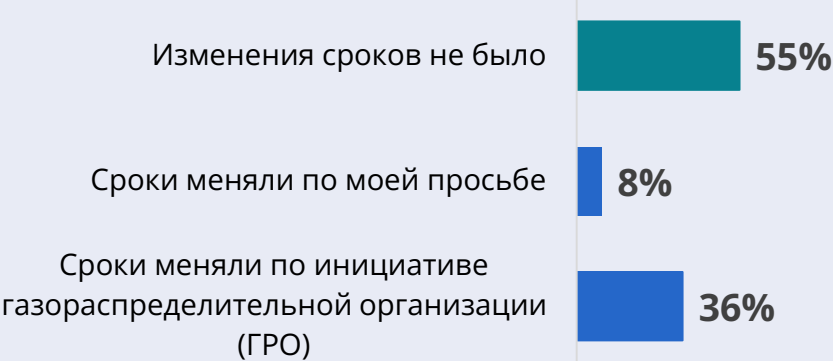
## Когда Вам была предоставлена информация (после подписания договора) о точке подключения?



## 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?

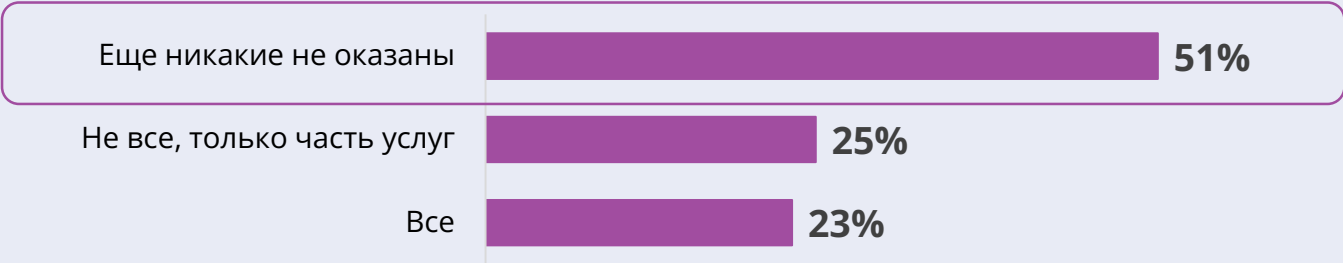


Укажите выбранные Вами дополнительные мероприятия по комплексному договору?



# 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?

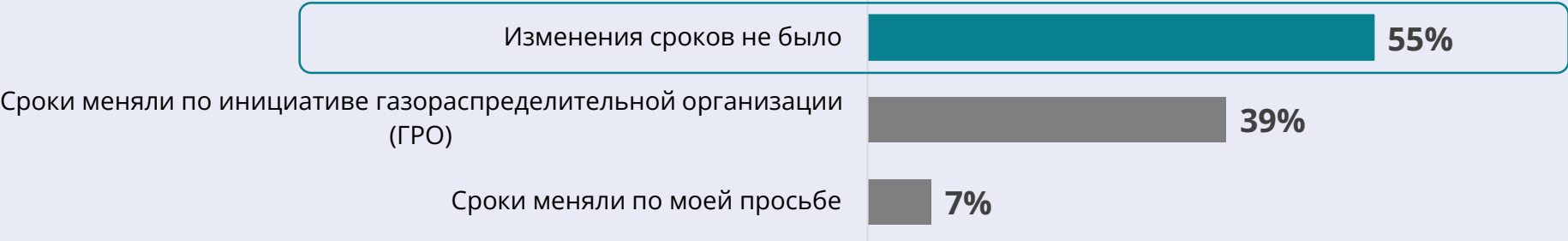


# Более чем у половины опрошенных сроки договора технологического присоединения не изменялись и составляли от одного квартала до полугода

## 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?



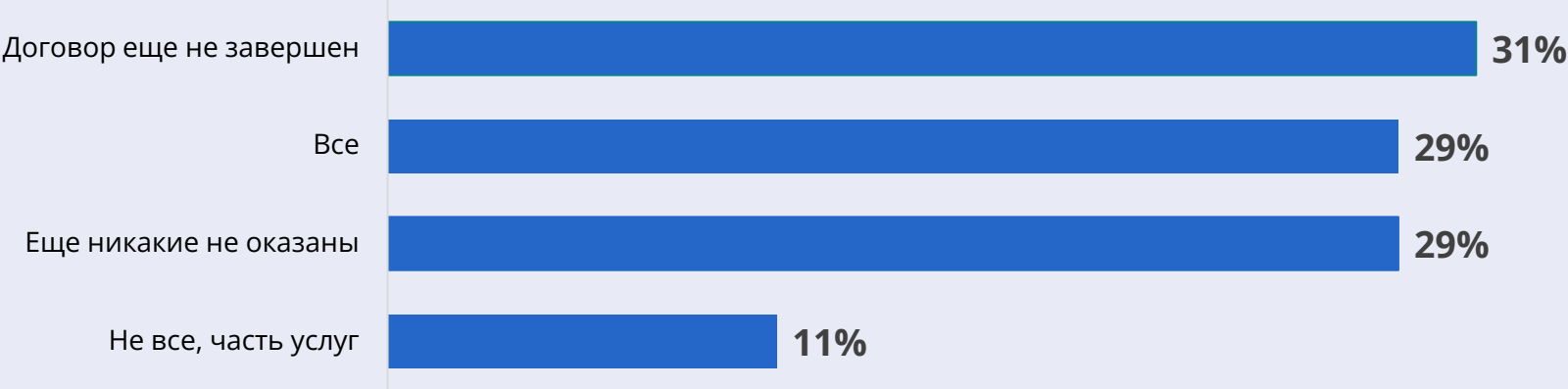
**В договорах технологического присоединения чаще всего указываются следующие работы: проектирование сети газораспределения, строительство газопровода внутри границ земельного участка до объекта капитального строительства и установка прибора учета газа**

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

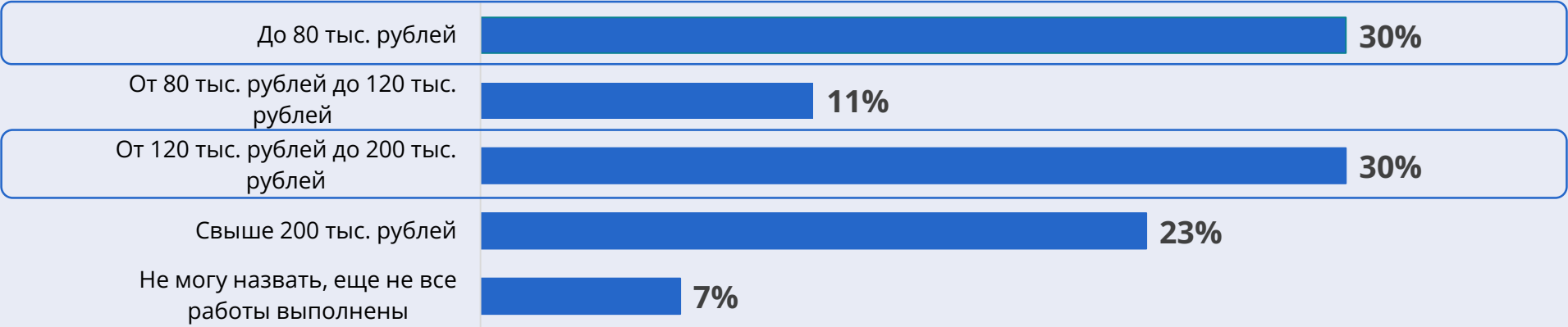


**Итоговая стоимость работ по договору технологического присоединения на платной основе чаще всего находится в диапазоне от 120 до 200 тыс. рублей или до 80 тыс. рублей**

**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?**

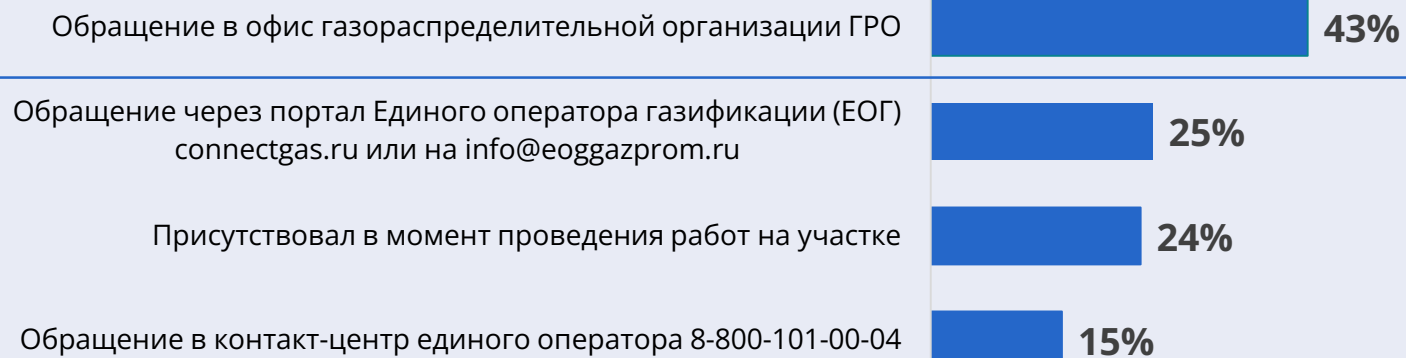


# Ход выполнения мероприятий чаще отслеживают в офисе ГРО

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



Каким способом Вы отслеживали ход выполнения мероприятий по договору?

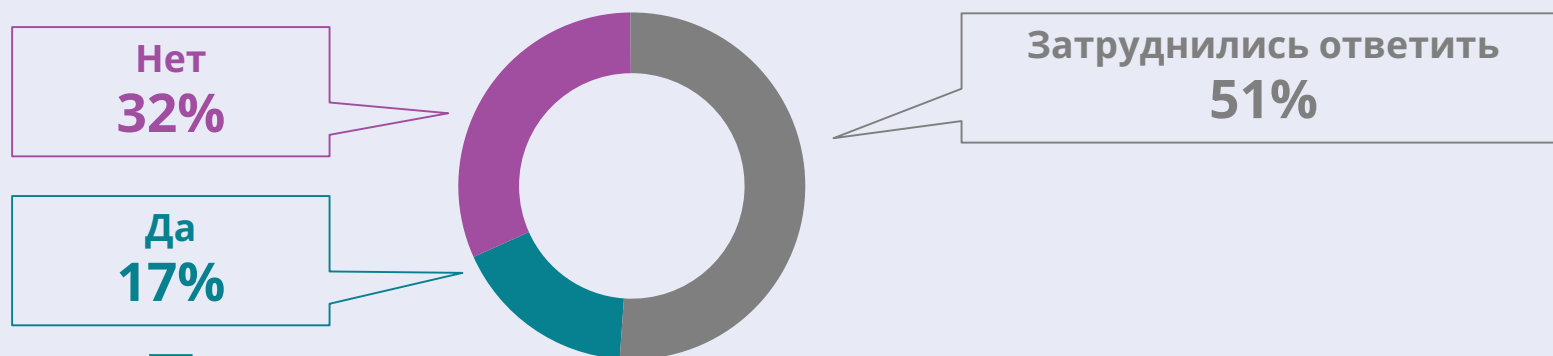


## 4,73 из 10 — средняя оценка удовлетворенности услугой по газификации домовладения

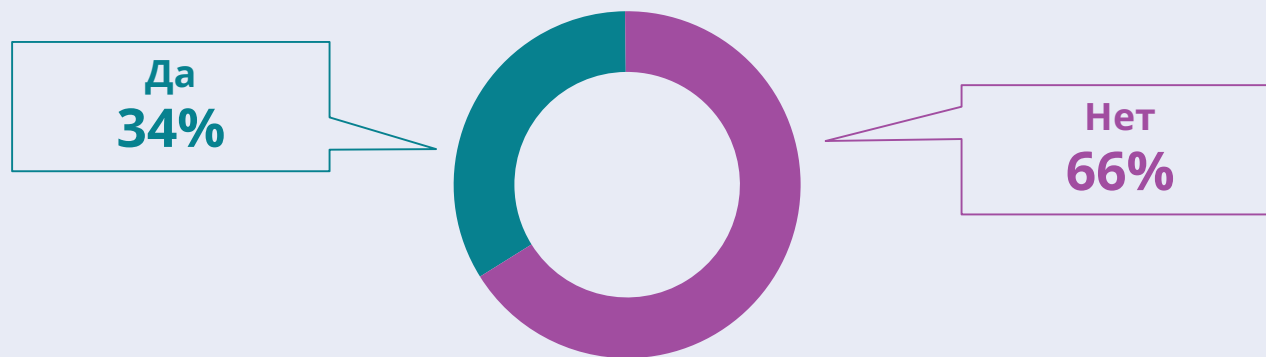
(среди тех, у кого есть заключенный договор)

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.

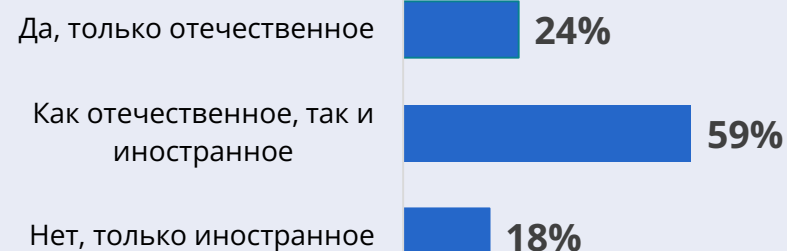
**Во сколько Вам обошлось приобретенное газоиспользующее оборудование?** (среди тех, у кого есть заключенный или действующий договор)



**Укажите виды приобретенного Вами газоиспользующего оборудования?**



**Вы приобретали оборудование отечественного производства?**





# Оценка услуг газификации

Результаты опроса граждан на ПОС ЕПГУ

2024 г.