



**ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ  
ОКРУГ-ЮГРА  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СУРГУТА  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ «НАШ ГОРОД»**

**ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

**«Оценка качества муниципальных работ в  
сфере городского хозяйства»**

*Руководитель проекта:*

СЕРДЮКОВ Д.В. – директор МКУ «Наш город».

*Составители:*

АКИМОВА М.Н. – заместитель директора МКУ «Наш город»;

АФАНАСЬЕВА О.С. – начальник информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город»;

ВАЛИЕВА Р.Р. – эксперт МКУ «Наш город».

**Сургут, 2016 г.**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
1.2. Информация о респондентах.....	5
2. Оценка качества обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде .....	9
3. Оценка качества осуществления дорожной деятельности в части содержания и ремонта автомобильных дорог местного значения в границах городского округа, а также иной деятельности в области использования автомобильных дорог.....	22
4. Оценка качества содержания мест захоронения.....	33
Заключение .....	36
Приложение 1. Таблицы линейных распределений.....	38
Приложение 2. Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов.....	46
Приложение 3. Таблицы сопряженности.....	51

## 1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвящённое определению уровня удовлетворенности граждан качеством работ, выполняемых в сфере городского хозяйства, проведено во исполнение распоряжения Администрации города от 12.01.2016 № 20 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2016 год» (с изменениями от 09.08.2016 №1483) муниципальным казённым учреждением «Наш город»<sup>1</sup>.

**Цель исследования** – выявить уровень удовлетворенности жителей города качеством работ, выполняемых в сфере городского хозяйства.

Для достижения цели, были обозначены следующие **задачи**:

1. Изучить мнение респондентов относительно актуальных проблем в городе Сургуте;
2. Определить оценку качества отдельных видов работ, связанных с обеспечением комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде;
3. Выявить приоритетные для населения направления развития улично-дорожной сети города;
4. Определить степень удовлетворенности респондентов качеством выполнения работ;
5. Изучить динамику оценок качества обслуживания дорог, в частности их состояния и оборудованности;
6. Определить оценку жителями города качества содержания мест захоронения.

**Объект исследования** – население, проживающее на территории города Сургута, и пользующееся результатами работ, в сфере городского хозяйства.

**Предмет исследования** – удовлетворенность респондентов качеством выполняемых работ, в сфере городского хозяйства.

**Гипотеза исследования:**

Оценки качества рассматриваемых в исследовании работ, со стороны респондентов, равны средним значениям.

**Рабочие гипотезы:**

1. Вопросы, связанные с жилищно-коммунальным хозяйством и жилищно-коммунальными услугами, являются одними из наиболее актуальных для жителей города Сургута;
2. Большинство респондентов за санитарное состояние придомовой территории, своего дома, подъезда, считают ответственными жилищно-

---

<sup>1</sup> Проведение полевого этапа исследования: сентябрь-октябрь 2016.

коммунальные службы, при этом выражают частичную готовность эту ответственность разделить;

3. Респонденты отмечают положительную динамику в отношении качества дорог, их оборудованности (то есть весь комплекс работ, связанный с содержанием дорог: ремонт, освещение, дорожные знаки и т.д.) за последние 3 года.

## 1.1. Методико-процедурный раздел

### Объем и формирование выборки

В ходе исследования был осуществлен сбор информации путем опроса респондентов методом формализованного интервью по месту жительства. Тип выборочной совокупности: стратифицированная, территориальная, случайная выборка (квотирование по полу, возрасту). Шаг выборки составляет 3/5 домохозяйств, в зависимости от количества этажей многоквартирного дома.

Опрошено 500 респондентов – жителей г. Сургута, старше 18 лет. Выборочная совокупность учитывала особенности демографического состава генеральной совокупности, а также территориальных границ проживания горожан. Структура объема выборки основывается на статистических данных половозрастной структуры населения г. Сургута по состоянию на 01.01.2015 (Табл. 1, 2).

Таблица 1. Структура генеральной совокупности<sup>2</sup>, кол-во

Возраст	Мужчины	Женщины
18-30	34032	36685
31-49	52988	55756
55 и старше	34806	46545
<b>Итого</b>	<b>121826</b>	<b>138986</b>

Таблица 2. Структура выборочной совокупности, кол-во

Возраст	Мужчины	Женщины
18-30	63	72
31-49	99	111
55 и старше	73	82
<b>Итого</b>	<b>235</b>	<b>265</b>

Ошибка выборки не превышает 5% на 97% доверительном интервале. Формулировки вопросов в отчете соответствуют формулировкам вопросов анкеты. Следует обратить внимание, что по ряду вопросов респонденты имели возможность дать несколько ответов, по этой причине сумма ответов может превышать 100%.

<sup>2</sup> По данным Федеральной службы государственной статистики на 01.01.2015.

## Методы обработки информации

Результаты, выводы и заключения исследования обоснованы с использованием качественных методов обработки данных. Статистический анализ произведен в прикладной программе социологической обработки информации SPSS Statistics 21.

Таблица 3. Рабочий план социологического исследования

№	Название этапа	Срок реализации
<b>1. Подготовительный этап</b>		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ и расчет выборки исследования	Август 2016
1.2	Составление опросника, согласование диагностического инструментария	Август–Сентябрь 2016
<b>2. Полевой этап</b>		
2.1	Проведение опроса среди населения города	Сентябрь-Октябрь 2016
<b>3. Завершающий этап</b>		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	Октябрь-Ноябрь 2016
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет	Ноябрь-Декабрь 2016
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	Декабрь 2016

### 1.2. Информация о респондентах

В социологическом опросе, посвященном оценке качества выполнения работ в сфере городского хозяйства, приняли участие 500 жителей города Сургута. Среди участников опроса 47% - мужчин и 53% - женщин. Половозрастная структура респондентов представлена следующим образом (Рис.1).

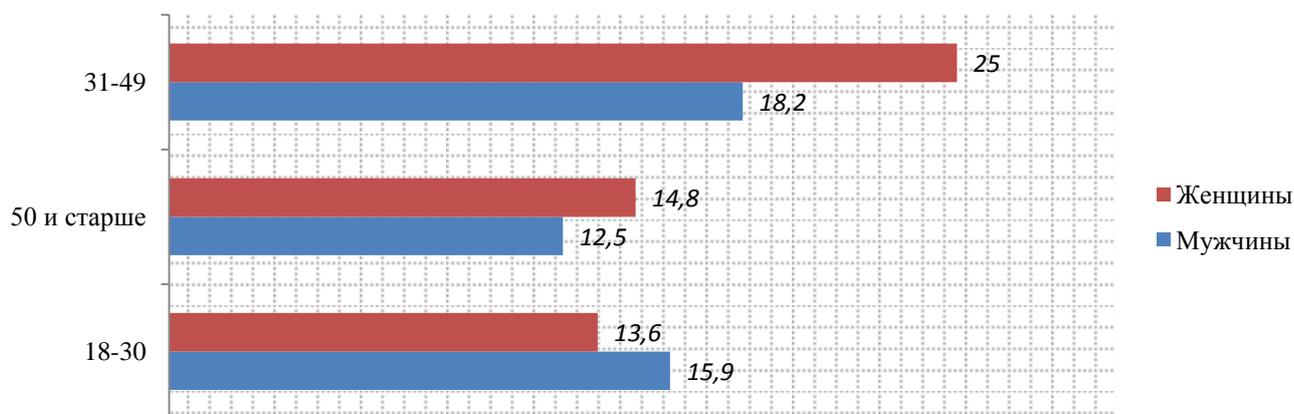


Рис.1. Половозрастная характеристика респондентов, участвовавших в опросе, в %

Наибольшее число респондентов - в возрасте 31-49 лет (42%). Далее, в выборке исследования представлены сургутяне, в возрасте 50 лет и старше (31%), и участники опроса возрастной категории 18-30 лет (27%). Основная часть опрошенных имеют высшее профессиональное образование (44,8%). 36,6% окончили среднее специальное (техническое) учебное заведение; 10,3% интервьюируемых имеют школьное образование (9 кл. и 11 кл.) (Рис.2).

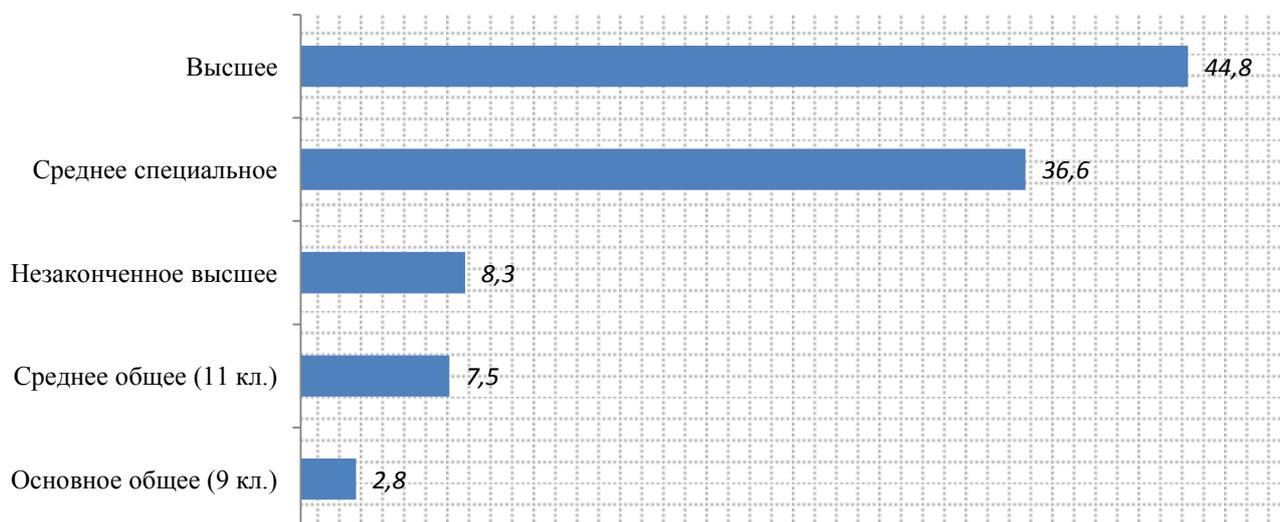


Рис.2. Образование респондентов, в %

В отношении социального положения респондентов, получены следующие сведения: 26% участников опроса идентифицировали себя в качестве специалистов (врачей, инженеров, учителей, юристов и т.д.), 21,7% - это пенсионеры. Также, в выборке опроса представлено 21,5% респондентов рабочих профессий (любой квалификации), и 8,5% - домохозяйек (Рис.3).

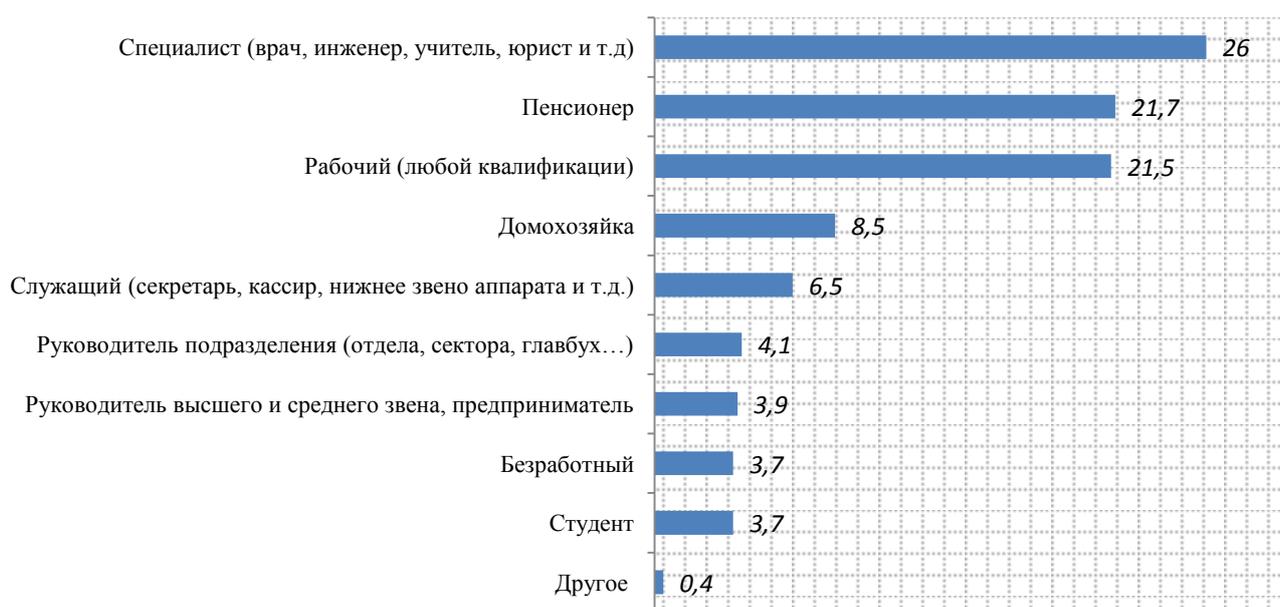


Рис.3. Ваше социальное положение?, в %

Среди работающих респондентов, большая часть (18,6% и 18%) трудятся в сфере нефтедобычи, переработки и геологии или сфере услуг. 16,4% респондентов - работники бюджетной сферы (культуры, науки, образования и здравоохранения). Ещё 10,7% опрошенных работают в транспортной отрасли, а 8,2% - представители сферы государственного и муниципального управления (Рис.4).

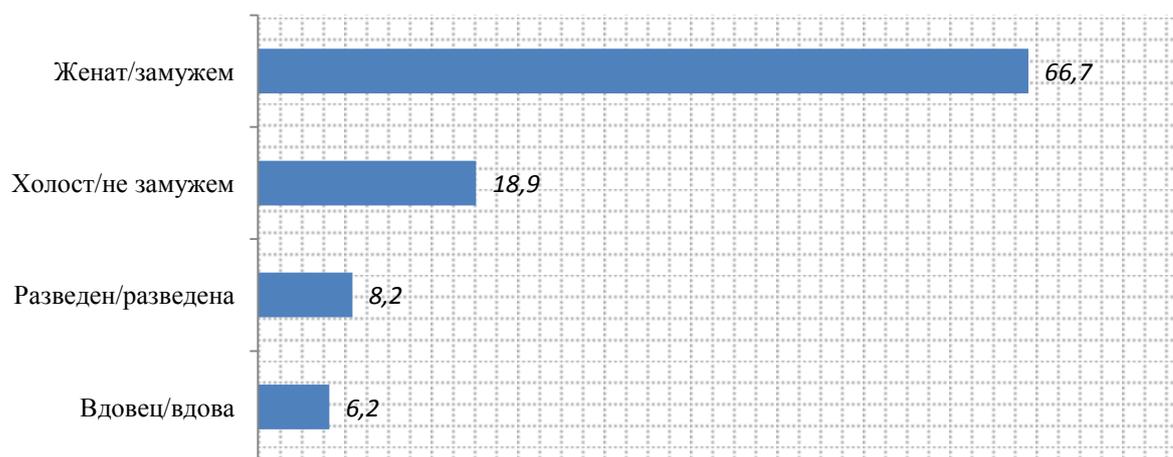


Рис.4. В какой сфере Вы работаете?, в %

Относительно своего материального благосостояния, большинство респондентов отметили, что живут средне (62%). 21,8% ответов получено в отношении варианта – «Трудное материальное положение, приходится на всем экономить». О том, что семьи респондентов и они сами не испытывают особых материальных проблем, заявили 12% интервьюируемых. Минимальное количество ответов было получено от респондентов, отметивших варианты ответа: «Живем очень бедно, еле сводим концы с концами» (1,5%) и «Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо» (1%) (Рис.5).



Рис.5. Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?, в%



*Рис.6. Семейное положение, в %*

Большая часть опрошенных – выбрали в вопросе о семейном положении вариант ответа: «женат/замужем» (66,7%), 18,9% - указали, что холосты/не замужем, 8,2% - разведены, 6,2% - вдовы/вдовцы (Рис.6).

## 2. Оценка качества обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде

### *Социально-экономические проблемы жителей города Сургута*

Эффективные социально-экономические преобразования невозможны без четкого и актуального определения проблем, возникающих в результате социальных процессов. В сравнении с экономическими процессами, социальные обладают свойством накапливания, возвращаясь в хозяйственную деятельность через сознание и поведение людей. Следовательно, изучение социального самочувствия как одного из главных индикаторов адаптации населения к социально-политическим и социально-экономическим процессам является актуальной задачей, раскрыть которую может помочь своевременный анализ и оценка собственного социально-экономического самочувствия населения.

В качестве первоочередной задачи исследования, респондентам было предложено определить перечень проблем, актуальных для их семьи в 2016 году. Сравнение показателей, полученных по результатам опроса трех лет, показало, что рейтинг пяти наиболее значимых проблем 2016 года, практически аналогичен результатам опроса 2014 года, за исключением такой проблемы, как «Нехватка мест в детских садах, общеобразовательных учреждениях». Если в 2014 году эта проблема занимала 5 строчку рейтинга, а в 2015 году – 11 строчку, то в 2016 году респонденты расположили ее (проблему) уже на 12 месте.

Исходя из ответов опрошенных было выявлено, что лидирующие позиции рейтинга актуальных проблем текущего года, занимают: цены на жилищно-коммунальные услуги (64,4%), материальные проблемы (34,8%), плохое состояние дорог (31,4%), наплыв приезжих из ближних и дальних регионов России, зарубежья (31%), а также, проблема качества ЖКУ (30,4%). При этом стоит отметить, что единственным показателем ТОП-5 рейтинга проблем 2015 года, вошедшим в состав рейтинга проблем 2016 года, является «Плохое состояние дорог».

Мониторинг динамики проблем, озвученных респондентами в опросах 2014-2016 гг., демонстрирует наличие роста обеспокоенности жителей<sup>3</sup> такими вопросами, как: **высокие цены на жилищно-коммунальные услуги, материальные проблемы, плохое состояние дорог, жилищные проблемы, проблемы качества услуг здравоохранения, загрязнение окружающей среды, нехватка рабочих мест, безработица, точечная застройка и плохая работа общественного транспорта** (Табл.4).

---

<sup>3</sup> Наличие большего процента ответов респондентов в 2016 году, по сравнению с данными 2015 и 2014 гг.

Таблица 4. Какие проблемы, по-Вашему мнению, являются наиболее актуальными лично для Вас и Вашей семьи?<sup>4</sup>, в динамике 2014-2016 гг., в %

	2016 г.	2015 г.	2014 г.
Цены на жилищно-коммунальные услуги	64,4 (1)	17,4	49,5 (1)
Материальные проблемы	34,8 (2)	17,6	20,4
Плохое состояние дорог	31,4 (3)	19,6 (5)	31,3 (4)
Наплыв приезжих из ближних и дальних регионов России, зарубежья	31,0 (4)	19,0	40,0 (2)
Проблема качества ЖКУ	30,4 (5)	9,6	32,9 (3)
Жилищная проблема	29,8	19,6 (5)	29,5 (5)
Проблема качества услуг здравоохранения	29,2	11,5	26,9
Падение нравов, агрессивность, равнодушие людей	23,0	31,7 (1)	23,0
Загрязнение окружающей среды, экология	19,0	13,5	13,5
Нехватка рабочих мест, безработица	15,2	13,9	14,3
Коррупция, взяточничество	14,4	21,5 (3)	24,6
Нехватка мест в детских садах, общеобразовательных учреждениях	13,2	13,5	29,5 (5)
Качество строящегося жилья	11,8	20,9 (4)	14,3
Уровень качества школьного образования	10,6	8,0	10,7
Алкоголизм, наркомания	8,8	24,9 (2)	19,4
Точечная застройка	6,6	2,0	4,6
Нехватка или недоступность культурных, развлекательных, спортивных учреждений	6,4	9,4	11,3
Другое	4,6	1,4	*
Плохое благоустройство города	4,4	6,3	5,7
Плохая работа общественного транспорта	4,0	2,0	1,8
Рост бытовой преступности, ухудшение криминальной обстановки	3,6	2,2	4,4
Проблем нет	2,6	16,2	3,6
Засилье криминала, влияния криминальных авторитетов	1,0	2,0	2,6
Затрудняюсь ответить	0,8	0,4	*

Стоит отметить, что горожане указывали на такие проблемы и ранее. В частности при проведении социологического исследования об оценке деятельности органов местного самоуправления летом 2016 года<sup>5</sup>. Тогда, в перечень пяти наиболее актуальных проблем сургутян, выявленных по результатам опроса, вошли: **высокие цены на жилищно-коммунальные услуги, плохое состояние дорог, проблема качества услуг здравоохранения, коррупция, взяточничество и загрязнение окружающей среды, экология**<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

<sup>5</sup> Социологическое исследование: «Оценка деятельности органов местного самоуправления населением города Сургута».

<sup>6</sup> Полужирным шрифтом обозначены аналогичные проблемы, озвученные респондентами в результате проведения 2 исследований.

## Жилищно-коммунальное хозяйство

Критерии социальной оценки состояния жилищно-коммунального хозяйства зависят от степени удовлетворенности потребностей населения в услугах. Так, в качестве ежегодного вопроса, респондентам было предложено оценить отдельные показатели качества коммунальных услуг. Среди всех представленных к оценке позиций, положительная динамика (повышение «среднего балла»), по сравнению с 2015 годом, наблюдается в отношении таких критериев, как: качество питьевой воды, напор (давление) питьевой и горячей воды, центральное отопление, регулярность подвоза воды, подачи электроэнергии и газа, а также работа канализации. По всем остальным критериям, отмечено, либо сохранение «среднего балла» и его соответствие показателям 2015 года, либо незначительное его снижение (не более чем на 0,78 баллов) (Табл.5). Наиболее высокий «средний балл», по – прежнему<sup>7</sup>, сохраняется у позиций, связанных с регулярностью подачи электроэнергии, газа (4,51 баллов) и напором (давлением) горячей воды (4,21 баллов). Наименьшие оценки (ниже 3 баллов) получены в отношении ремонта подъездов (2,59 баллов) и тротуаров, а также внутриквартирных проездов (2,80 баллов).

Таблица 5. Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время, по каждой строке, по 5 балльной шкале, где: 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 5 – наибольшая оценка (очень высокое качество), в динамике 2013-2016 гг., в баллах

Показатели	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	
	Средний балл	Средний балл	Средний балл	Средний балл	Такой услуги нет, в%
Качество питьевой воды	3,81	3,98	3,49	<b>3,57</b>	0
Напор (давление) питьевой воды	4,23	4,27	3,89	<b>4,16</b>	0,4
Качество горячей воды	4,09	4,12	3,95	3,92	5,6
Напор (давление) горячей воды	4,30	4,27	4,08	<b>4,21</b>	4,9
Центральное отопление	4,00	4,15	3,93	<b>4,08</b>	4,7
Регулярность подвоза воды	3,86	3,85	3,86	<b>4,18</b>	47,6
Регулярность подачи электроэнергии, газа	4,47	4,32	4,11	<b>4,51</b>	3,7
Ремонт подъезда	2,21	3,26	2,96	2,59	4,3
Работа канализации	3,73	3,96	3,95	<b>3,96</b>	2,1
Уборка и вывоз мусора	3,77	3,69	4,02	4,02	0,4
Уборка и вывоз снега зимой	3,05	3,25	3,45	3,19	0,6
Озеленение территории	2,79	3,46	3,65	3,10	3,4
Благоустройство территории	2,90	3,44	3,72	3,03	2,3
Ремонт тротуаров и внутриквартальных проездов	2,58	3,25	3,52	2,80	2,7
Состояние наружного освещения	3,58	3,61	3,88	3,32	0,8

<sup>7</sup> Аналогично 2015 году.

придомовой территории					
Санитарное состояние придомовой территории	3,56	3,57	3,78	3,49	1,1
Работа лифта	3,47	3,61	3,54	3,49	27,8
Техническое обслуживание сантехники	3,44	3,53	3,82	3,50	8,9
Обслуживание электропроводки	3,51	3,47	3,78	3,39	7,8
Обслуживание септика (регулярность и качество очистки)	3,66	3,41	3,59	3,27	26,9

Необходимо отметить, что положительные оценки (*большинство частных критериев качества предоставления коммунальных услуг набрали показатели выше среднего*), выявленные в результате исследования 2016 года, проецируются и на общую оценку работы служб ЖКХ в настоящее время. Так, каждый третий участник опроса отмечал оценку «3» («Удовлетворительно») или «4» («Хорошо»), отвечая на вопрос: «Как в целом Вы оцениваете работу служб ЖКХ в настоящее время?». «Средний балл» оценки деятельности служб жилищно-коммунального хозяйства, в 2016 году, составил 3,20 баллов из 5 возможных (Табл.6).

Сравнение процентного соотношения ответов<sup>8</sup>, полученных по каждому отдельно взятому варианту, позволяет говорить о снижении числа респондентов, оценивающих работу коммунальных служб на оценку «Хорошо». При этом возросло число ответов тех, кто считает качество работы служб ЖКХ «Удовлетворительным», «Плохим» или «Очень плохим». Показательно, что частота выбора ответа: «Отлично» не изменилась, по сравнению с предыдущим годом, а его «пик» приходится на 2011 год.

*Таблица 6. Как в целом Вы оцениваете работу служб ЖКХ в настоящее время? по 5-балльной шкале, где: 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 5 - наибольшая оценка (очень высокое качество), в динамике 2007-2016 гг., в баллах*

	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить	Средний балл
2007г.	0,5	7,0	40,5	42,0	1,7	8,2	<b>2,87</b>
2008г.	0,3	5,8	54,7	27,5	4,3	7,5	<b>2,68</b>
2009г.	0,8	15,5	60,5	16,4	3,4	3,4	<b>2,94</b>
2010г.	1,0	15,8	58,3	22,3	0,5	2,2	<b>2,88</b>
2011г.	8,2	20,7	54,7	14,3	0,5	1,6	<b>3,22</b>
2012г.	1,7	46,0	35,3	11,3	4,6	1,2	<b>3,29</b>
2013г.	5	23,2	45,4	14,9	9,9	1,6	<b>3,00</b>
2014г.	4,2	34,1	48,5	9,7	2,8	0,6	<b>3,27</b>
2015г.	3,3	59,8	28,3	4,3	1,2	3,1	<b>3,62</b>
<b>2016г.</b>	<b>3,3</b>	<b>38,3</b>	<b>39,1</b>	<b>11,9</b>	<b>6,6</b>	<b>0,8</b>	<b>3,20</b>

<sup>8</sup> Сравнение с результатами опроса 2015 года.

Рейтинг оценок наиболее «сильных сторон» в сфере городского хозяйства, третий год подряд, возглавляет «организация благоустройства территории города» (46,5%). Далее следуют ответы: «организация сбора и вывоза бытовых отходов» (29,7%), и «организация благоустройства мест отдыха населения» (23,7%). Относительно показателей первых двух «сильных сторон» рейтинга, зафиксирована положительная динамика, что свидетельствует о росте количества респондентов, удовлетворенных качеством предоставления вышеобозначенных услуг. Тогда как последнюю строчку рейтинга, набрав 1,9% ответов, занимает позиция «организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения»<sup>9</sup>. Необходимо обратить внимание на то, что данный показатель является единственным, по которому на протяжении двух лет отмечается планомерное снижение процента ответов (Рис.7). Более подробно, качество выполнения работы по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронения, будет проанализировано далее в отчете.

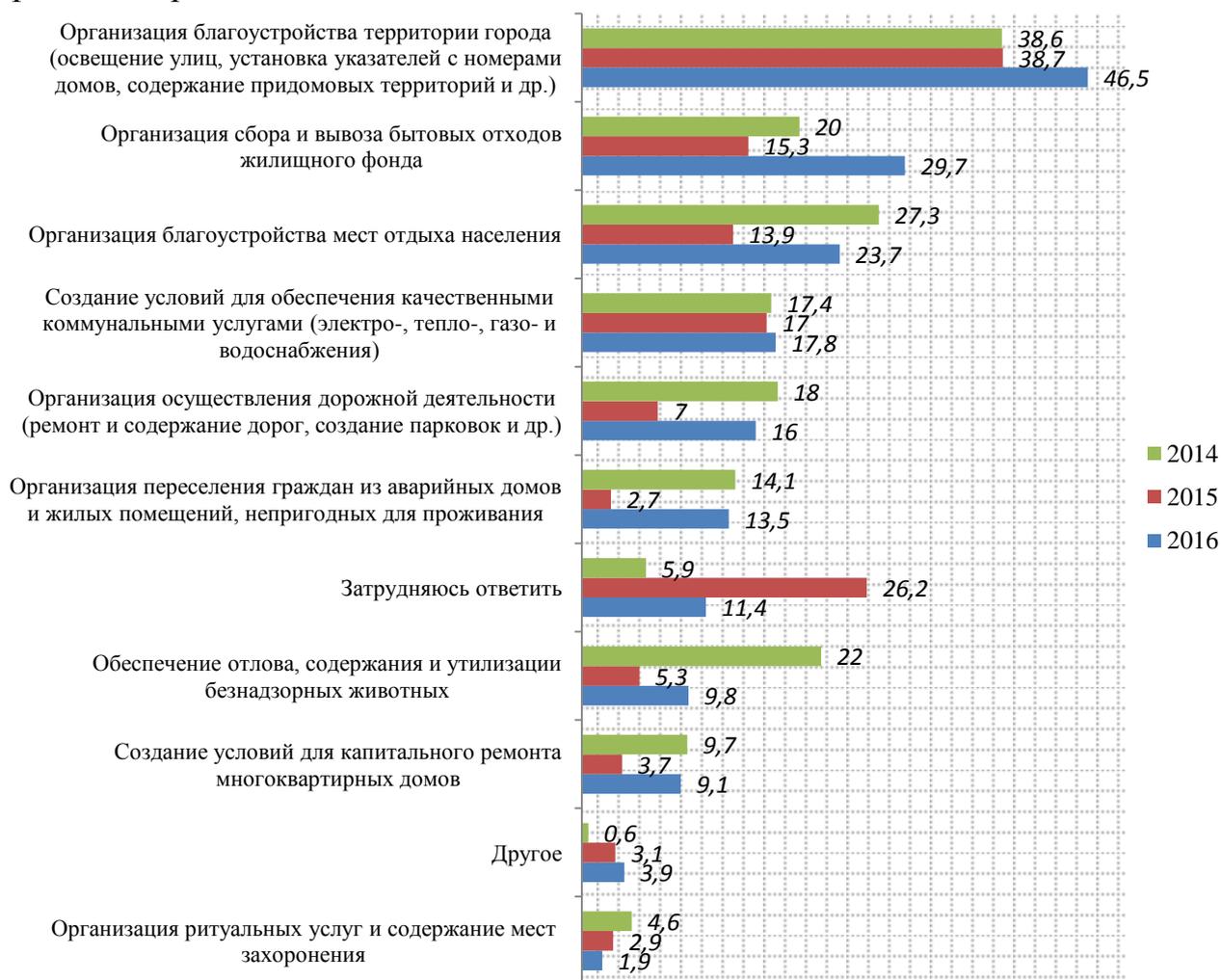


Рис.7. Что, на Ваш взгляд, является наиболее сильной стороной в сфере городского хозяйства?<sup>10</sup>, в динамике 2014-2016 гг., в %

<sup>9</sup> Необходимо отметить, что в выборке опроса представлено только 34,2% опрошенных, которым доводилось в последние 2-3 года посещать Сургутские кладбища.

<sup>10</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

Наиболее волнующим респондентов вопросом, требующим пристального внимания со стороны жилищно-коммунальных служб, с 2010 года, является вопрос о текущем содержании жилищного фонда. Необходимо отметить, что процент ответов, полученный по данному показателю в текущем году, превышает значения результатов исследований 6 лет, тогда как позиции, занимающие вторую и третью строчку рейтинга, практически в 2-3 раза реже отмечались участниками опроса 2016 года (Табл.7).

Таблица 7. Какой вид жилищно-коммунальных услуг, по Вашему мнению, нуждается в доработке?<sup>11</sup>, в динамике 2010-2016 гг., в %

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Текущее содержание жилищного фонда	<b>68,2 (1)</b>	<b>40,9 (1)</b>	<b>61,8 (1)</b>	<b>44,4 (1)</b>	<b>48,9 (1)</b>	<b>57,5 (1)</b>	<b>57,0 (1)</b>
Обслуживание лифтов	<b>22,5 (2)</b>	<b>13,1 (3)</b>	<b>27,5 (3)</b>	13,7	10,6	11,1	9,1
Обслуживание мусоропроводов	<b>18 (3)</b>	12,3	<b>30,9 (2)</b>	<b>14 (3)</b>	<b>23,7 (2)</b>	<b>21,6(2)</b>	<b>17,5 (3)</b>
Холодное водоснабжение	15,8	11,9	8,7	-	-	-	-
Отопление	13,5	<b>14,9 (2)</b>	16,0	<b>23,6 (2)</b>	16,1	<b>20,4 (3)</b>	11,8
Горячее водоснабжение	12,9	5,9	7,9	11,4	12,0	10,2	8,9
Другое	9,8						
Водоотведение	8,2	3,1	11,7	7,8	9,1	7,9	5,5
Затрудняюсь ответить	7,2	30,9	-	9,8	27,3	15,5	21,6
Подача электроэнергии	3,3	2,7	4,4	3,6	3,4	2,8	3,0

Также было отмечено, что по сравнению с предыдущим годом, в тройку лидеров «анти рейтинга», не вошел такой вид коммунальных услуг, как «отопление», циклично упоминаемый респондентами в 2011, 2013 и 2015 годах.

Меньше всего нареканий у участников исследования, по-прежнему, вызывают такие услуги, как водоотведение (8,2%) и подача электроэнергии (3,3%). Стоит напомнить, что в результате анализа оценок отдельных критериев организации коммунального хозяйства и обслуживания, наиболее высокий «средний балл» был получен в отношении такой позиции, как «Регулярность подачи электроэнергии, газа». Те же самые позиции, набирали положительные оценки и в результате анализа данных опроса: «Оценка качества услуг жилищно-коммунального хозяйства», проведенного специалистами МКУ «Наш город» в январе-феврале 2016 года<sup>12</sup>.

Эффективность решения проблем, связанных с содержанием и управлением имуществом многоквартирного дома, благоустройством территории и других вопросов жилищно-коммунального хозяйства, во многом зависит от наличия развитой системы социального партнёрства. При этом многие граждане, чьи

<sup>11</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

<sup>12</sup> Социологический опрос на тему: «Оценка качества услуг жилищно-коммунального хозяйства», проведённого по инициативе Общественного совета при Главе города Сургута по проблемам жилищно-коммунального хозяйства. Опрошено 450 респондентов, жителей 8 домов города Сургута.

жизненные и мировоззренческие позиции сформировались в эпоху советского союза<sup>13</sup>, сравнивают современные социальные условия с «советскими» и живут в ожидании возврата к идеалу, когда государство (муниципалитет) решит те или иные проблемы горожан. Такая ситуация приводит к формированию пассивного социального поведения<sup>14</sup>, когда граждане не желают принимать участие в управлении своим собственным имуществом, стремясь на кого-либо эту ответственность переложить.

С целью определения уровня социальной ответственности населения, респондентов просили ответить на ряд вопросов, одним из которых выступал вопрос: «Ощущаете ли Вы свою ответственность за санитарное состояние двора, подъезда, дома?» (Рис.8).

Так, согласно результатам опроса 80,8% участников исследования (в совокупности) ответили, что, так или иначе, разделяют ответственность за поддержание порядка. При этом было выявлено снижение числа респондентов, согласных с тем, что они несут ответственность за порядок в доме, подъезде, во дворе, и увеличение количества опрошенных, имеющих одно из противоположных мнений. Так, частота выбора варианта ответа: «Да, в пределах лестничной площадки»<sup>15</sup>, по сравнению с предыдущим годом, увеличилась на 2,8%. Аналогичная динамика отмечается и среди тех, кто «против» нести ответственность, ссылаясь на то, что за это выплачиваются деньги. Рост частоты выбора данного варианта ответа составляет 1,9% по сравнению с результатами 2015 года.

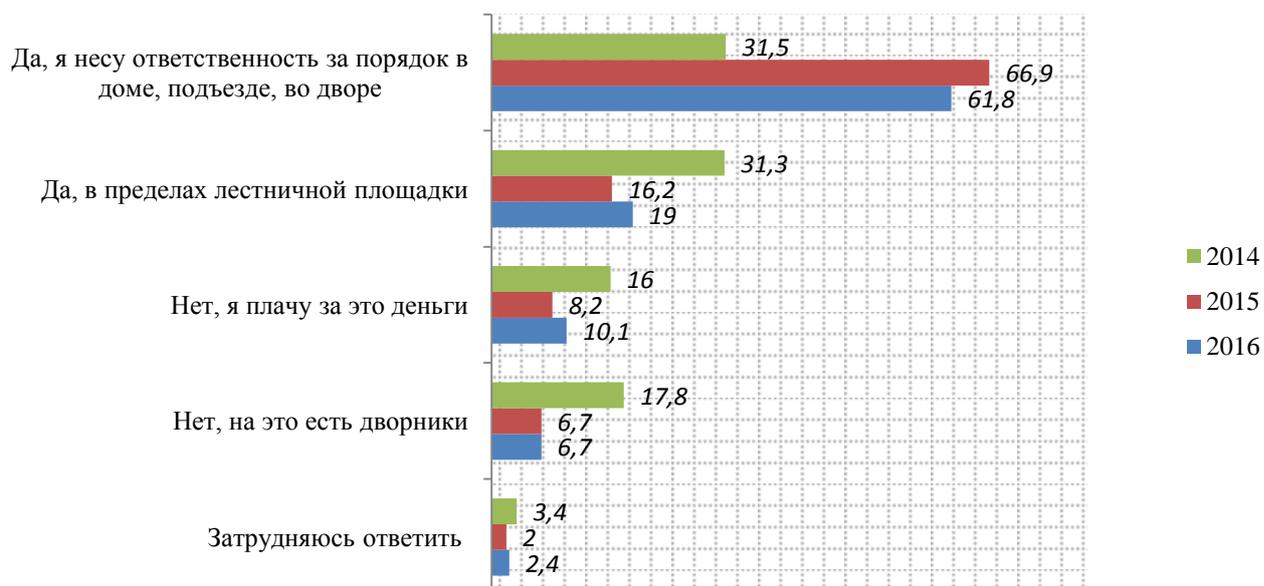


Рис.8. *Ощущаете ли Вы свою ответственность за санитарное состояние двора, подъезда, дома?, в динамике 2014-2016 гг., в %*

<sup>13</sup> В выборке опроса 31% респондентов в возрасте от 50 лет и старше.

<sup>14</sup> Полищук Л.И., Борисова Е.И. Эффективность российских товариществ собственников жилья: как важно быть социальным // Научные доклады лаборатории институционального анализа. - М., 2010. - С 32.

<sup>15</sup> Вопрос: «Ощущаете ли Вы свою ответственность за санитарное состояние двора, подъезда, дома?».

Примечательно, что респонденты женского пола, чаще, чем мужчины, отвечали, что несут ответственность за порядок в доме, подъезде и во дворе (Рис.9). Аналогичного взгляда придерживаются и респонденты в возрасте 31 года и старше. Тогда как о собственном участии в охране порядка на лестничной площадке, заявляли преимущественно мужчины, и респонденты в возрасте 18-30 лет (Рис.10). Среди респондентов, отметивших, что они не ощущают своей ответственности за поддержание чистоты, так как для этого есть дворники, также большинство – мужчины, и участники исследования 18-30 лет.

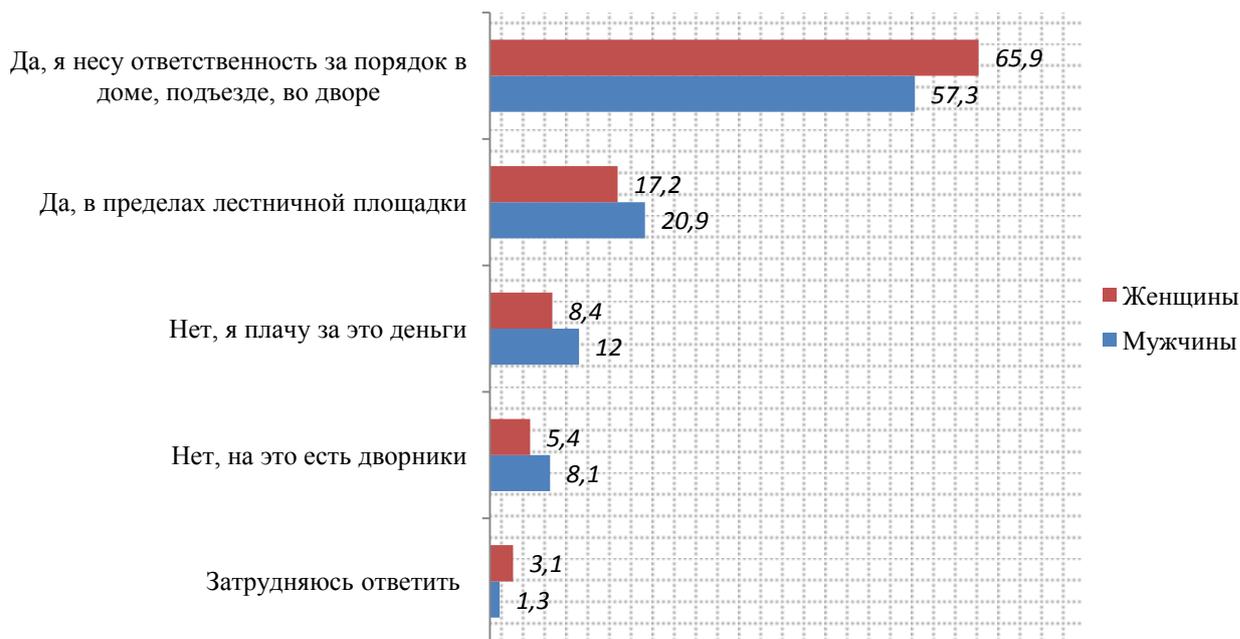


Рис.9. Парное распределение ответов на вопрос: «Ощущаете ли Вы свою ответственность за санитарное состояние двора, подъезда, дома?», с гендерными характеристиками респондентов, в %

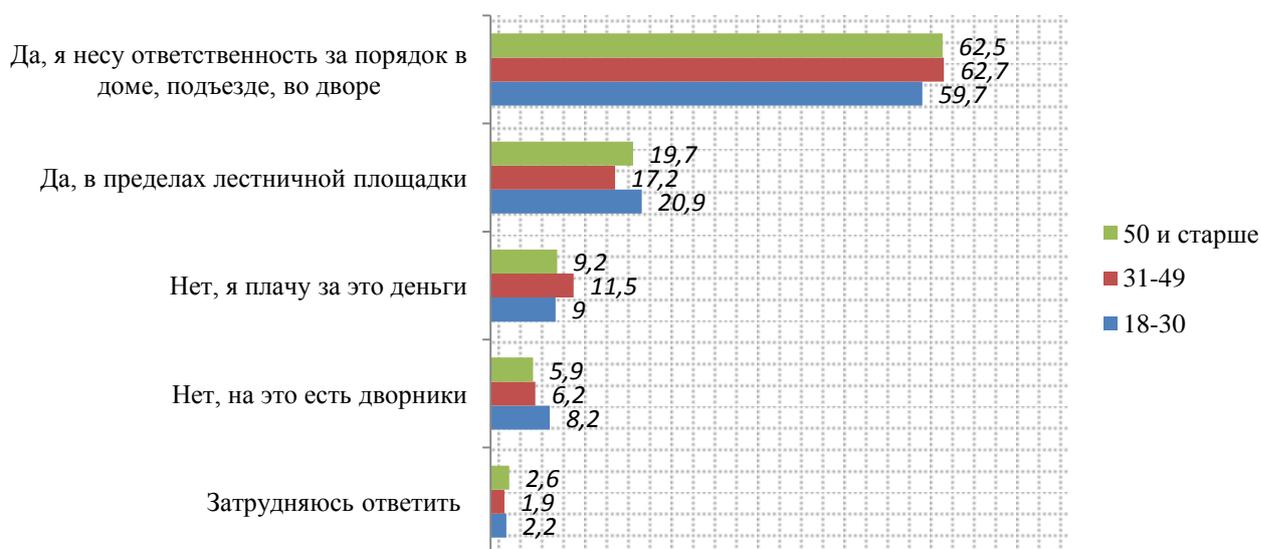
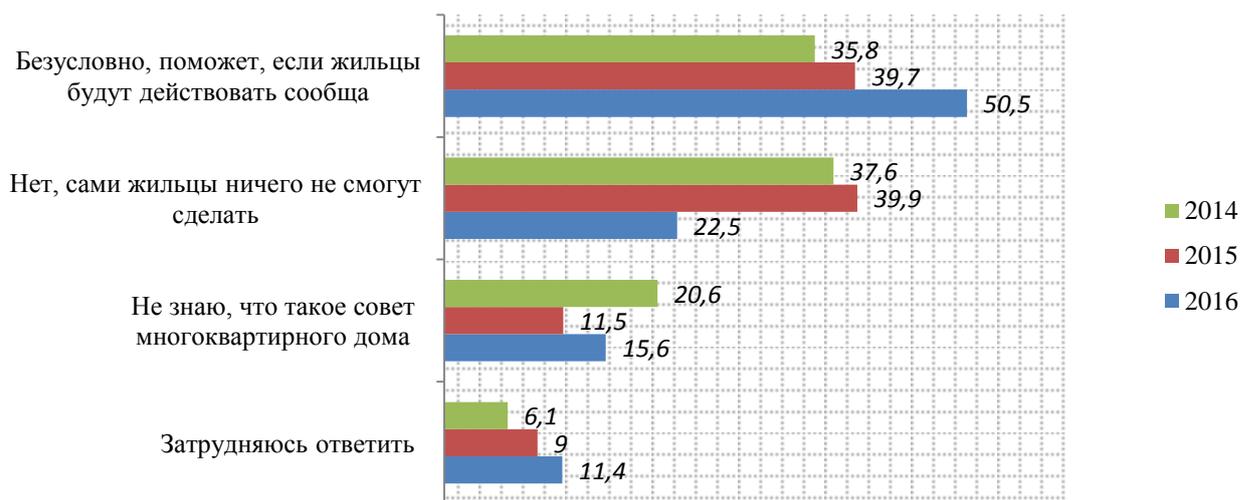


Рис.10. Парное распределение ответов на вопрос: «Ощущаете ли Вы свою ответственность за санитарное состояние двора, подъезда, дома?», с возрастными характеристиками респондентов, в %

Показательным является и тот факт, что по сравнению с результатами исследований предыдущих лет, количество респондентов, положительно настроенных к созданию советов многоквартирных домов, растет. По мнению половины участников исследования (50,5%), решение проблем, связанных с благоустройством придомовых территорий, возможно собственными силами жильцов (совместно с советами МКД), при условии, что они будут действовать сообща. По сравнению с результатами опроса 2015 года, данный показатель вырос на 10,8%, а с 2014 года – на 25,5% (Рис.11). Также было отмечено снижение числа респондентов, считающих, что сами жильцы ничего не смогут сделать. По сравнению с предыдущим годом, количество респондентов, ответивших подобным образом, снизилось на 17,4%.

Необходимо отметить, что рост частоты выбора варианта ответа: «Не знаю, что такое совет многоквартирного дома», по сравнению с 2015 годом, может свидетельствовать не столько о снижении количества респондентов, информированных о функциях и задачах советов МКД, сколько о собственном пассивном отношении жильцов ко всему происходящему, в том числе и тому, что происходит за пределами жилых помещений участников исследования. Это подтверждается и результатами опроса: «Оценка качества услуг жилищно-коммунального хозяйства<sup>16</sup>», когда, аналогичным образом, подавляющее большинство опрошенных поддержали инициативу создания, либо работу созданного совета МКД, при этом лично участвовать в его деятельности выразили готовность менее 30% респондентов от числа опрошенных по каждому из домов, в некоторых случаях этот показатель был равен нулю<sup>17</sup>.



*Рис.11. Как Вы думаете, поможет ли создание советов многоквартирных домов решить проблемы, связанные с благоустройством придомовых территорий?, в динамике 2014-2016 гг., в %*

<sup>16</sup> Социологический опрос на тему: «Оценка качества услуг жилищно-коммунального хозяйства», проведённого по инициативе Общественного совета при Главе города Сургута по проблемам жилищно-коммунального хозяйства. Опрошено 450 респондентов, жителей 8 домов города Сургута.

<sup>17</sup> По результатам опроса на тему: «Оценка качества услуг жилищно-коммунального хозяйства».

В рейтинге конкретных мер, которые необходимо предпринять для улучшения санитарного состояния придомовой территории, первые три позиции, аналогично предыдущему году, занимают ответы респондентов, свидетельствующие о необходимости установки систем наблюдения (36,8%), установки оград возле газонов и детских площадок – чтобы туда не заезжали машины (29%), и повышения собственной культуры и уровня ответственности каждого из собственников дома и придомовой территории (25,2%). Несмотря на отсутствие стабильной динамики в ответах респондентов, полученных по результатам исследований трех лет, несомненно, положительным является отмеченная тенденция к снижению частоты выбора участниками исследований позиции: «Мне все равно» (Рис.12).

Среди наименее результативных мер в 2016 году, отмечены показатели, занимавшие существенные позиции опросов предыдущих лет. При этом в текущем году, число ответов, полученных по каждому из них – не превышает 14%: «установить урны для мусора» (13,9%), «заменить урны для мусора на урны большего размера» (13,3%), «установить дворникам более частую периодичность уборки придомовой территории и контролировать качество работы» (12,7%) и пр.

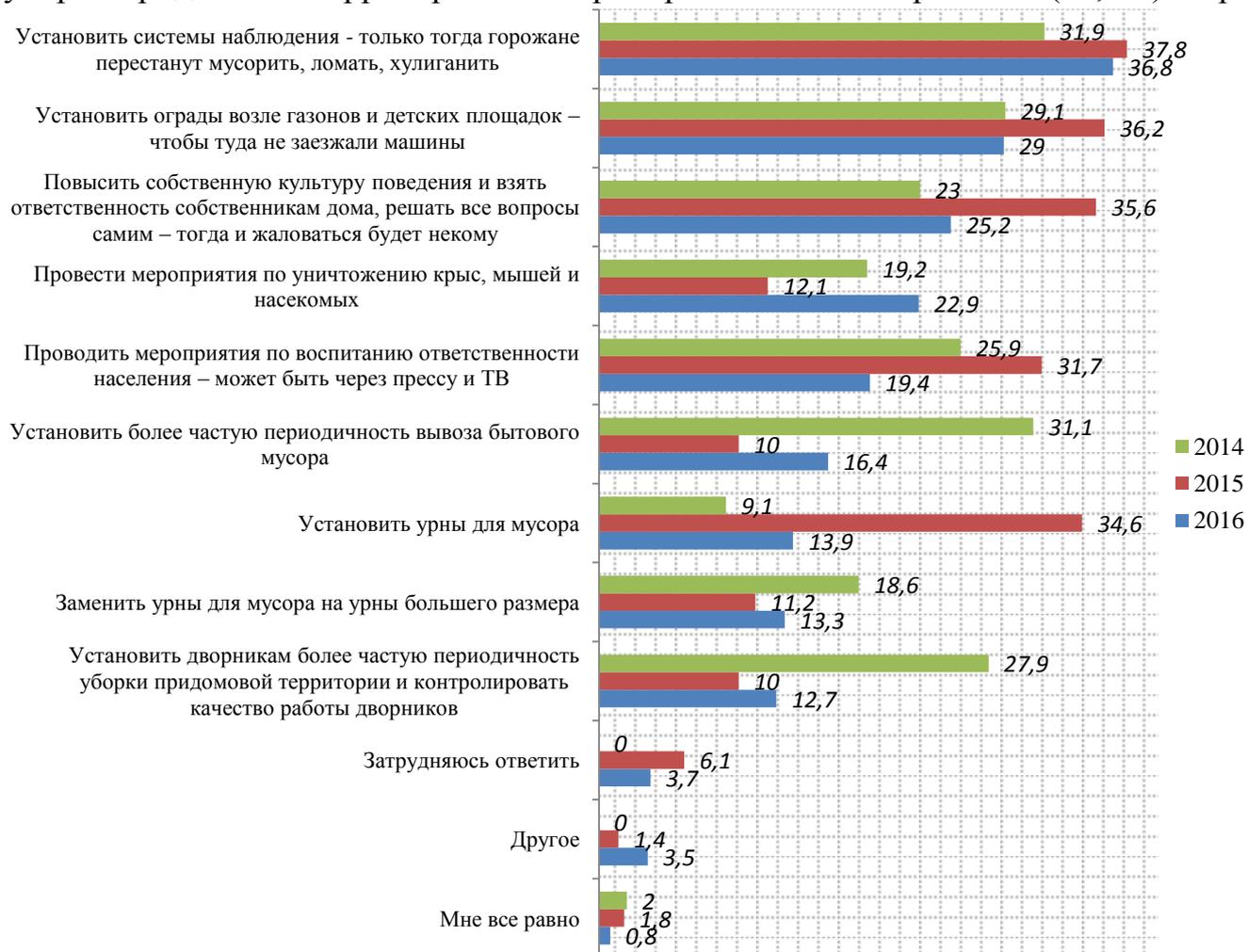


Рис.12. На Ваш взгляд, какие меры следует предпринять, чтобы улучшить санитарное состояние придомовой территории?, в динамике 2014-2016 гг., в %

На вопрос о том, как респонденты оценивают размер оплаты за ЖКУ по отношению к своему доходу (Рис.13), были получены традиционные ответы, сохраняющие свою актуальность с 2011 года. Так, каждый второй участник опроса (57,4%) отмечает, что сумма чрезмерно большая и платить невозможно. Треть опрошенных ответили, что сумма приемлемая, но больше платить не стали бы (37,9%). Вполне прогнозируемым является и то, что о средней сумме оплаты за ЖКУ, и возможности платить больше за лучшее качество предоставления услуг, заявили, преимущественно, респонденты, определившие свое материальное положение, как благополучное. Тогда как о чрезмерно большой плате говорили, чаще всего, респонденты с трудным (очень трудным) материальным положением (Табл.8).

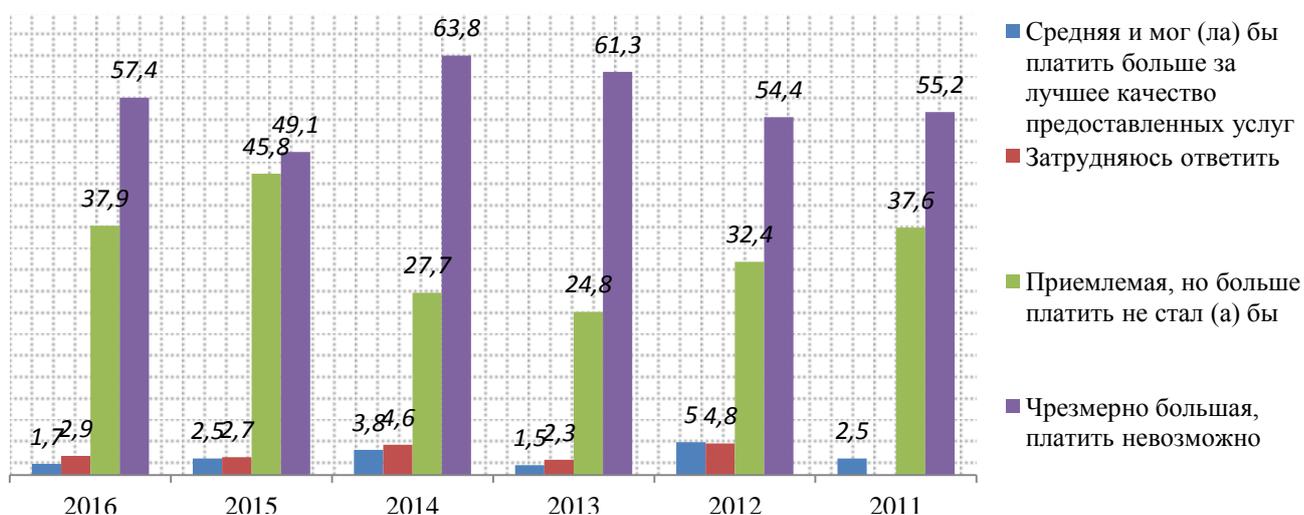


Рис.13. Как Вы оцениваете размер оплаты за ЖКУ по отношению к своему доходу?, в динамике 2011-2016 гг., в %

Таблица 8. Парное распределение ответов на вопрос: Как Вы оцениваете размер оплаты за ЖКУ по отношению к своему доходу?, с материальным положением респондентов<sup>18</sup>, в %

	Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо	Живем хорошо, без особых материальных проблем	Живем средне	Трудное материальное положение, приходится на всем экономить	Живем очень бедно, еле сводим концы с концами	Затрудняюсь ответить
Средняя и мог (ла) бы платить больше за лучшее качество предоставленных услуг	25,0	4,3	0,8	1,2	0,0	0,0
Приемлемая, но больше платить не стал (а) бы	25,0	59,6	42,9	17,4	16,7	28,6
Чрезмерно большая, платить невозможно	50,0	36,2	54,2	77,9	83,3	42,9
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	2,1	3,5	0,0	28,6

<sup>18</sup> Распределение ответов (100%) по столбцу.

Среди информации в сфере жилищно-коммунального хозяйства, которую хотели бы получать сургутяне, третий год подряд, удерживает лидерство вариант ответа: «Как платить за ЖКУ меньше?» (62,9%). Далее по популярности следуют ответы: «Формы осуществления контроля за деятельностью управляющих компаний» (47,8%) и «Создание ТСЖ и советов МКД» (16,2%) (Рис.14). Необходимо отметить, что объяснением сохранения актуальности вопроса осуществления контроля за деятельностью управляющих компаний, может быть вывод, сделанный по результатам опроса, проведенного в начале года, по отдельным домам города Сургута<sup>19</sup>. Так было выявлено, что оценка качества работы одной и той-же управляющей компании, со стороны жильцов разных домов, может отличаться, при этом прямое влияние на лояльность потребителя к организации, предоставляющей услуги ЖКХ, оказывает удовлетворённость/не удовлетворённость жильцов качеством услуг.

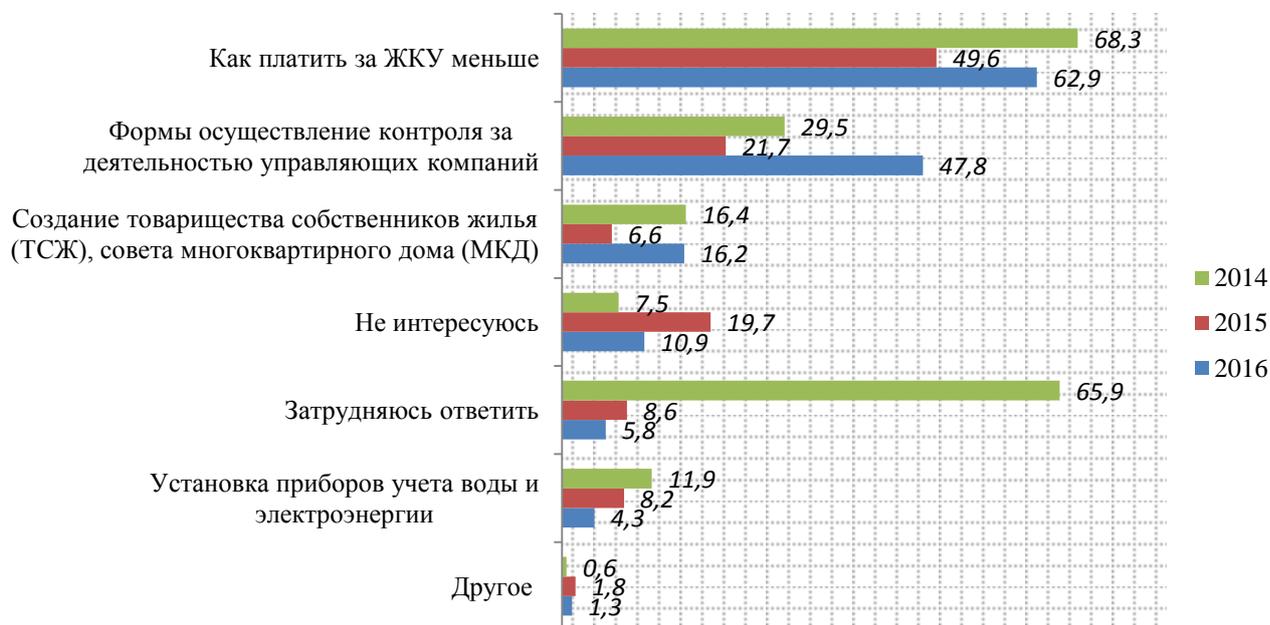


Рис.14. Какую информацию в сфере жилищно - коммунального хозяйства Вы хотите получить?, в динамике 2014-2016 гг.<sup>20</sup>, в %

Аналогично результатам опроса предыдущего года, большинство интервьюируемых выразили относительную удовлетворенность качеством выполнения работы: **«Обеспечение комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде»** (Рис.15). При этом **расчетная оценка удовлетворенности населения качеством выполняемой муниципальной работы<sup>21</sup>**, выросла, по сравнению с результатами опроса 2015 года, на 1,91, и

<sup>19</sup> Социологический опрос на тему: «Оценка качества услуг жилищно-коммунального хозяйства», проведенного по инициативе Общественного совета при Главе города Сургута по проблемам жилищно-коммунального хозяйства. Опрошено 450 респондентов, жителей 8 домов города Сургута.

<sup>20</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

<sup>21</sup> Расчетные оценки качества выполнения муниципальных работ произведены с целью изучения динамики оценок качества.

составила 50,06<sup>22</sup>, что соответствует значению – «средний уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

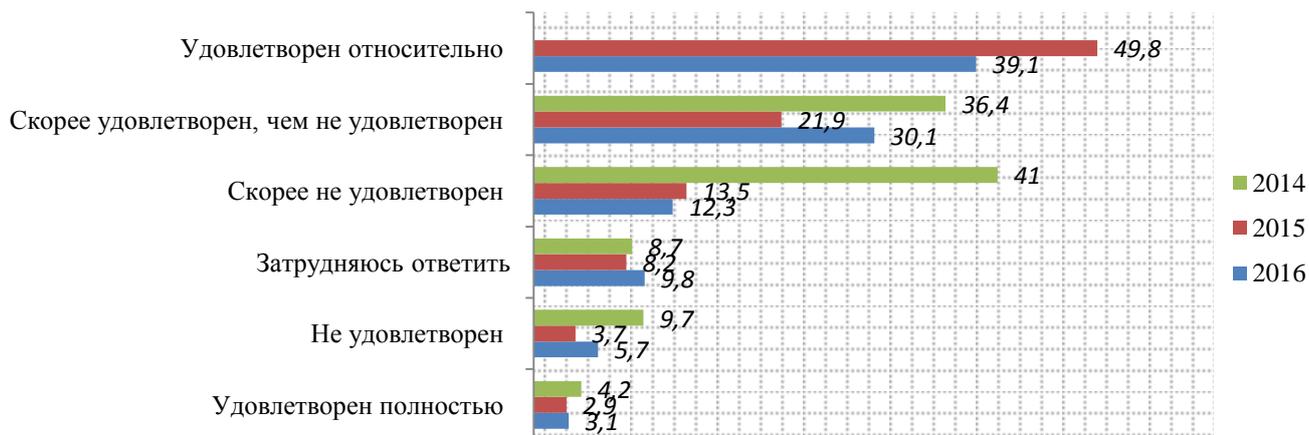


Рис.15. Насколько Вы удовлетворены качеством выполнения муниципальных работ в сфере обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде? (ликвидация несанкционированных свалок в районах застройки муниципального и бесхозного жилищного фонда, выполнение работ по промывке отопительных систем в ветхом жилье и др.), в динамике 2014-2016 гг., в %

Таблица 9. Оцените, пожалуйста, качество муниципальных работ в сфере обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде города за последний год по 10-балльной шкале, где: 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 10 - наибольшая оценка (очень высокое качество), в динамике 2014-2016 гг., в баллах

	2014	2015	2016	Затрудняюсь ответить, в 2016 г., в %
Обеспечение комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде	5,55	6,34	5,20	5,5

«Средняя оценка» качества муниципальных работ в сфере обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде города, за последний год, составила 5,20 баллов из 10 возможных (Табл.9).

<sup>22</sup> Здесь и далее: «Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) рассчитывается на основе вопроса «Удовлетворены ли Вы качеством муниципальной услуги (работы)?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

$$РОСО = (1 \times УП) + (0,75 \times СУН) + (0,50 \times УО) \div (УП + СУН + УО + СН + НУ) \times 100, \text{ где}$$

РОСО – расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворён (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворён (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются».

### 3. Оценка качества осуществления дорожной деятельности в части содержания и ремонта автомобильных дорог местного значения в границах городского округа, а также иной деятельности в области использования автомобильных дорог

#### *Транспортное обслуживание*

Транспортное обслуживание населения играет важную роль в системе городского хозяйственного комплекса. Городской пассажирский транспорт, удовлетворяя потребности населения в передвижениях, создает предпосылки для нормального функционирования экономики города и способствует увеличению свободного времени людей, предоставляя им возможность пользоваться услугами территориально рассредоточенных звеньев производственной и социальной структуры муниципальной экономики.

С целью ежегодного мониторинга качества организации транспортного обслуживания населения города Сургута, респондентов попросили ответить на вопрос, как часто они пользуются услугами городских автобусов.

Было выявлено, что аналогично предыдущим годам, большинство опрошенных, так или иначе, пользуются городским общественным транспортом в будние дни (Табл.10), тогда как в выходные, чуть более половины интервьюируемых отметили, что не используют общественный транспорт для передвижения. Ранжирование ответов респондентов, прибегающих к услугам общественного транспорта, позволило определить, что и в будние и в выходные дни, практически одинаковое количество опрошенных пользуются автобусами городского сообщения несколько раз в неделю или в месяц. Анализ результатов исследований 7 лет позволил выявить увеличение частоты использования общественного транспорта населением в количестве «6 раз и более в день» (в будние дни), однако рост частоты выбора данного варианта ответа является незначительным.

Таблица 10. Как часто Вы пользуетесь городским общественным транспортом?, в динамике 2010-2016 гг., в %

	В будние дни							В выходные дни						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Периодически	48,2	30,7	29,3	41,1	23,0	15,7	<b>28,8</b>	54,4	37,6	40,6	40,8	22,0	34,1	<b>28,2</b>
1-2 раза в день	20,5	21,5	29,5	25,0	15,2	29,8	<b>18,6</b>	10,1	10,0	13,0	18,6	8,5	16,6	<b>15,7</b>
3-5 раз в день	1,6	3,5	7,9	8,3	4,4	11,4	<b>6,7</b>	1,4	2,0	5,3	5,0	1,2	5,0	<b>2,4</b>
6 и более раз в день	0,7	0,7	1,2	2,6	0,2	0,8	<b>3,3</b>	0,5	0,5	0,7	3,1	0,6	0,6	<b>1,9</b>
Не пользуюсь	29,0	43,6	32,1	22,9	53,9	42,4	<b>42,5</b>	33,6	50,0	40,4	32,5	60,6	43,7	<b>51,8</b>

Среди респондентов, пользующихся городским общественным транспортом, большинство – женщины, и участники опроса в возрасте 18-30 лет. Не пользуются услугами городских автобусов, чаще всего мужчины и респонденты в возрасте 31-49 лет<sup>23</sup>.

Относительно периода времени, в котором жители города Сургута совершают поездки на автобусах, было выявлено, что частота использования пассажирского общественного транспорта, практически в два раза, возрастает в период времени с 7.00 до 9.00, а также с 17.00 до 18.00 часов. В вечернее время (с 21.00 до 24.00) частота использования общественного транспорта участниками исследования снижается (Табл.11).

Необходимо отметить, что третий год подряд, ни один респондент не отметил, что пользуется работой общественного транспорта в период времени с 23.00 до 24.00 часов.

При этом возросло количество ответов респондентов, передвигающихся на городском транспорте в период времени с 17.00 до 18.00. Одной из причин, объясняющих столь резкое увеличение числа ответов, является изменение условий и возможности выбора респондентами нескольких вариантов (а не одного варианта ответа, как было в предыдущие годы).

*Таблица 11. В какой период времени Вы чаще всего пользуетесь городским общественным транспортом?, в динамике 2014-2016 гг., в %*

Временной период	6-7	7-8	8-9	9-11	11-13	13-15	15-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	Отказ от ответа
<b>2014 г.</b>															
%	4,2	<b>10,3</b>	<b>11,5</b>	6,7	3,6	2,8	1,2	1,4	0,8	0,4	0,2	0	0	0	56,8
<b>2015 г.</b>															
%	12,2	<b>27,5</b>	<b>37,9</b>	11,5	7,5	3,3	3,5	0,9	1,9	2,1	0,5	0,5	0,2	0	-
<b>2016 г.</b>															
%	10,4	<b>28,7</b>	<b>26,5</b>	20,1	11,6	17,9	16,0	<b>26,9</b>	19,8	15,3	9,0	4,5	1,1	0	-

Аналогично предыдущему году, большинство опрошенных (57,2%) удовлетворены количеством автобусов на городских маршрутах. При этом с 2012 года можно наблюдать стабильно положительное отношение респондентов к этому вопросу (Рис.16).

<sup>23</sup> С полным перечнем ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.

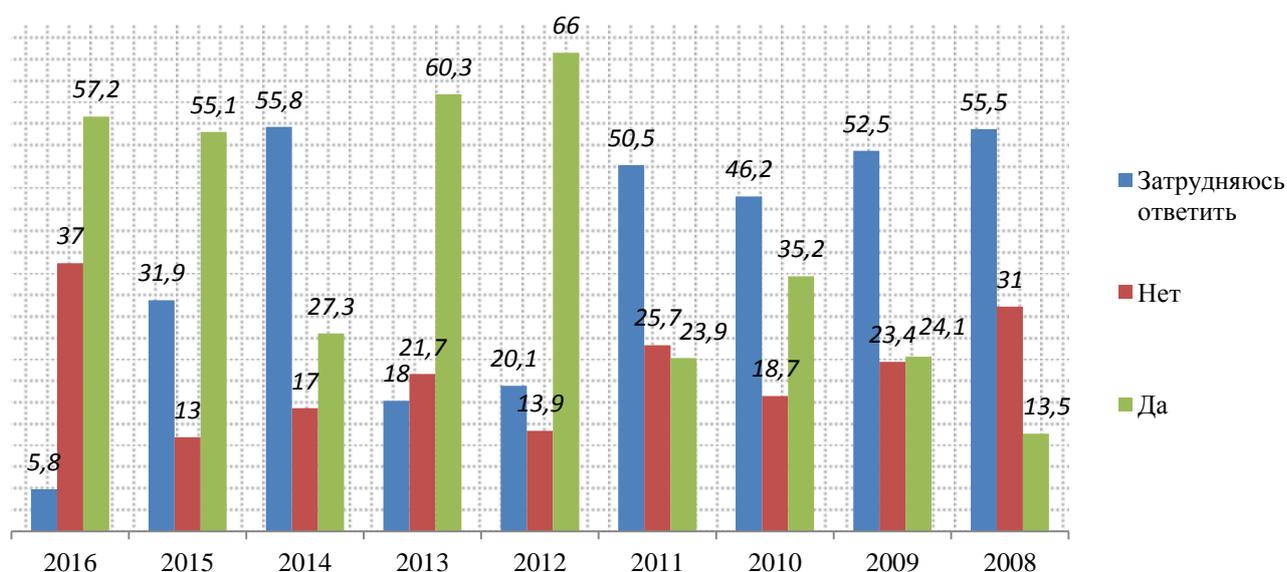


Рис.16. Устраивает ли Вас количество автобусов на городских маршрутах?, в динамике 2008-2016 гг., в %

На открытый вопрос о том, на какие маршруты необходимо направлять больше автобусов, были получены следующие ответы:

- маршрут №26 (14 повторений);
- маршрут №11 (12 повторений);
- маршрут №12 (11 повторений);
- маршрут №2 (8 повторений);
- маршрут №1 (7 повторений);
- маршрут №8 (6 повторений);
- маршруты №96, №5, №53 и с п. Юность до города (по 5 повторений)<sup>24</sup>.

Стоит отметить, что сравнивая наиболее популярные ответы респондентов (об увеличении количества автобусов), полученные в результате опросов 2015 - 2016 гг., было выявлено совпадение по двум направлениям движения городского общественного транспорта – это маршрут №11 и маршрут №8.

Оценка состояния городского маршрутного транспорта, по результатам опроса 2016 года, находится практически на том же уровне, что и в предыдущем году. При этом, несмотря на незначительное снижение «среднего балла» (на 0,01 баллов), количество респондентов, оценивающих состояние автобусного парка на оценки «удовлетворительно» и «хорошо», выросло, на 3,9% и 11,8% соответственно. Мониторинг результатов исследований 2009 - 2016 гг. позволяет судить о стабильно среднем (удовлетворительном) отношении жителей города к созданию условий содержания и обеспечению бесперебойной работы городского общественного транспорта (Табл.12).

<sup>24</sup> С полным перечнем ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.

Таблица 12. Оцените, пожалуйста, состояние городского маршрутного транспорта по 5-балльной шкале, где: 1 - наименьшая оценка (очень низкое качество) 5 - наибольшая оценка (очень высокое качество), в динамике 2009 – 2016 гг., в баллах

	2009г.	2010г.	2011г.	2012г.	2013г.	2014г.	2015г.	2016г.
Отличное	1,5	1,6	0,5	3,4	0,5	1,0	4,1	7,4
<b>Хорошее</b>	15,3	30,6	15,5	30,7	24,5	9,9	33,2	<b>45,0</b>
<b>Удовлетворительное</b>	43,0	42,7	40,6	41,0	55,7	24,4	28,4	<b>32,3</b>
Плохое	3,8	3,2	6,5	8,2	7,9	7,3	6,4	5,9
Крайне неудовлетворительное	0,3	1,2	3,5	1,0	1,6	2,8	1,5	6,3
Затрудняюсь ответить	36,1	20,6	33,4	15,8	9,8	54,5	26,3	3,0
Средний балл	3,22	3,36	3,05	3,33	3,13	3,0	3,44	<b>3,43</b>

«Средняя оценка» качества осуществления пассажирских перевозок транспортом общего пользования (маршрутными автобусами), в 2016 году составила 3,34 баллов по 5-балльной шкале (Рис.17). Необходимо обратить внимание, что с 2009 г. данный показатель не снижался до уровня «ниже среднего», что характеризует устойчивое (удовлетворительное) отношение населения городского округа к качеству осуществления пассажирских перевозок.

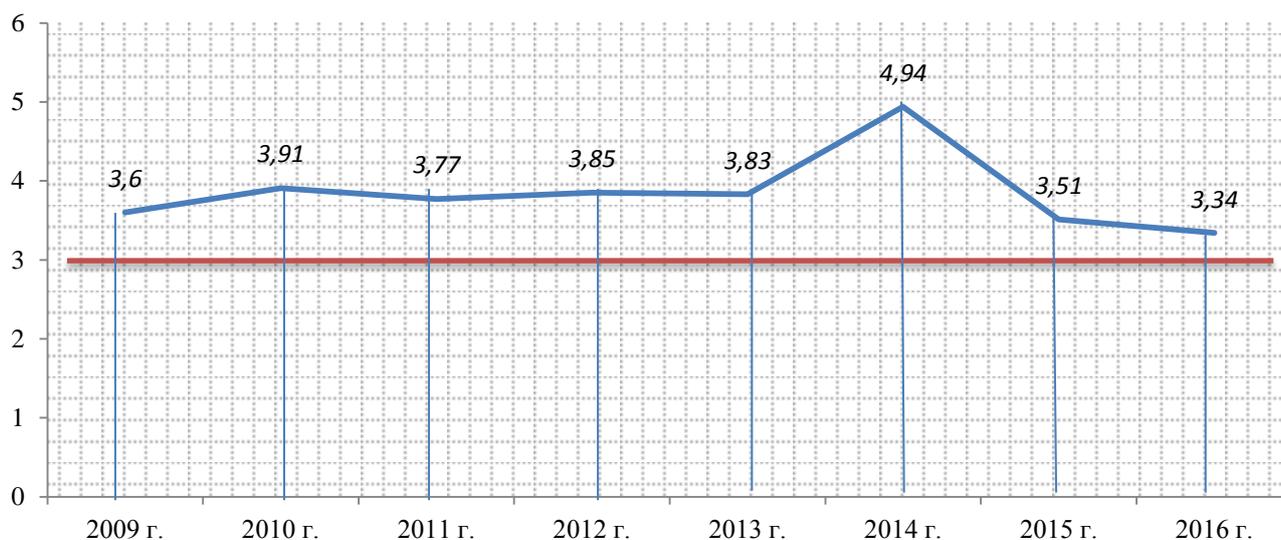


Рис.17. Оцените, пожалуйста, в целом качество осуществления пассажирских перевозок транспортом общего пользования (маршрутные автобусы) по 5-балльной шкале, где: 1 - наименьшая оценка (очень низкое качество) 5 - наибольшая оценка (очень высокое качество), в динамике 2009-2016 гг., в баллах

Среди преимуществ, выявленных в работе городского общественного транспорта, респондентами были отмечены: регулярность движения в течение дня (71,4%), длительность поездки до нужной остановки (75,3%), отопление в холодное время года (70,4%), регулярное объявление остановок (61,7%), расчеты с кондуктором (79,5%), езда без пересадок (64,4%) и остановка рядом с домом, местом поездки (76,2%).

Несмотря на то, что часть показателей была оценена участниками опроса с положительной стороны, количество отрицательных ответов, также было высоким, и практически приравнивалось к числу ответов «хорошо»<sup>25</sup>: стоимость поездки (51,2%/45,2%<sup>26</sup>), продолжительность ожидания автобуса (51%/47,1%), техническое и санитарное состояние автобуса (хорошо открываются двери, состояние поручней, сидений, чистота в салоне и т.д.) (55,4%/40,6%).

Среди всех прочих преимуществ в работе городского общественного транспорта, наибольшее количество положительных оценок получил такой вариант ответа, как «Освещение салона в темное время суток» (81,1%).

Больше всего, участников исследования не устраивает: оборудованность остановок (освещение, навес, скамейки, расписание движения и т.д.) (64,6%), регулярность движения автобусов в вечернее время (53,5%), количество людей в салоне (тесно) (52,6%) (Рис.18).

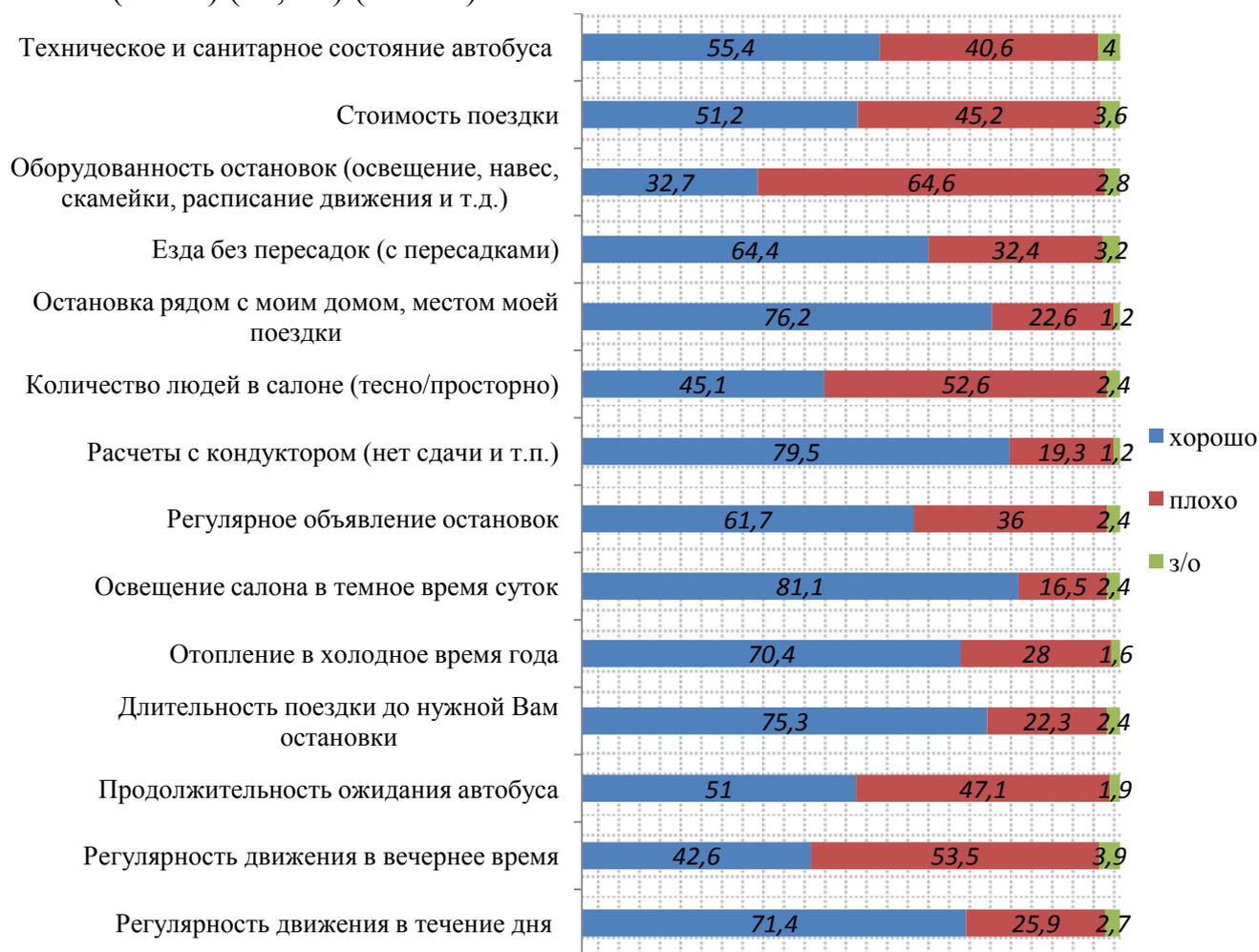


Рис.18. Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта, в %

<sup>25</sup> Вопрос: «Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта».

<sup>26</sup> Сравнение количества ответов «Хорошо» / «Плохо».

Сравнение значений разности оценок «хорошо» / «плохо», по результатам исследований предыдущих лет, позволило выявить значительный перевес (в ту или иную сторону) количества ответов, полученных по результатам опроса 2016 года. Так, отмечена положительная динамика по сравнению с 2015 годом, по таким позициям, как: регулярность движения в течение дня (на 4,3%), регулярность движения в вечернее время (на 16,5%), длительность поездки до нужной остановки (на 16,7%), освещение салона в темное время суток (на 15,4%), регулярное объявление остановок (на 4,7%), расчеты с кондуктором (на 18,6%), остановка рядом с моим домом, местом моей поездки (на 16,4%), езда без пересадок (на 1,5%). Отрицательная динамика наблюдается по таким позициям, как: продолжительность ожидания автобуса (снижение на 14,9%), отопление в холодное время года (на 0,4%), количество людей в салоне (на 23,4%), стоимость поездки (на 18,5%) и техническое и санитарное состояние автобуса (на 11,1%).

Стоит отметить, что впервые с 2009 года, количество респондентов не удовлетворенных оборудованностью остановок, достигло своего максимума, а разность значений между положительными и отрицательными оценками составила 31,9% в пользу отрицательных (Табл.13). Следовательно, решение об установке новых остановочных комплексов в городе Сургуте, является достаточно актуальным и значимым для жителей города.

Таблица 13. Значения разности оценок «хорошо» - «плохо»<sup>27</sup>, в динамике 2009-2016 гг., в %

	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Регулярность движения в течение дня	42,1	55,6	24,9	45,3	51,3	15	41,2	45,5
Регулярность движения в вечернее время	24,5	18,4	-1,2	6,2	-9,6	-9,5	-27,4	-10,9
Продолжительность ожидания автобуса	28,5	22,7	4,1	4,3	16,8	-5	18,8	3,9
Длительность поездки до нужной остановки	44,8	49,0	29,6	15,3	48,3	13,6	36,3	53
Отопление в холодное время года	43,5	40,8	17,3	50,1	40,6	11,6	42,8	42,4
Освещение салона в темное время суток	66,4	56,8	43,1	55,7	56,1	25,4	49,2	64,6
Регулярное объявление остановок	39,3	30,6	5,7	29,2	25,7	-2	21	25,7
Расчеты с кондуктором	57,3	56,8	40,3	45,3	71,5	13,2	41,6	60,2
Количество людей в салоне	42,7	31,1	20,2	23,0	43,8	-2,8	15,9	-7,5
Остановка рядом с моим домом, местом моей поездки	58,9	42,1	27,2	54,2	65,2	16,2	37,2	53,6
Езда без пересадок	44,7	37,0	25,9	53,2	47,6	12	30,5	32
Оборудованность остановок	17,5	-4,8	-9,0	-7,0	18,5	-20,4	1,9	-31,9
Стоимость поездки	16,7	21,3	15,6	32,9	0,9	2,6	24,5	6

<sup>27</sup> Полученный показатель – это превышение доли позитивных оценок над негативными.

Техническое и санитарное состояние автобуса	48,7	34,7	16,7	20,4	10,1	3	25,9	14,8
---	------	------	------	------	------	---	------	------

### *Развитие улично-дорожной сети*

Улично-дорожная сеть Сургута является основой транспортной системы города, исполняя роль главного связующего элемента планировочной структуры муниципального образования. Ее состояние и развитость определяет условия движения транспортных потоков, уровень обслуживания населения, и в конечном итоге привлекательность города Сургута. Следовательно, развитие улично-дорожной сети является одним из актуальных вопросов развития всего городского хозяйства.

По мнению, практически, каждого второго участника опроса, среди наиболее приоритетных направлений развития улично-дорожной сети Сургута, в 2016 году, на первом и втором местах находятся такие виды деятельности, как: строительство объездных (скоростных) дорог за пределами жилой застройки (43,6%), а также поддержание в хорошем техническом состоянии существующих улиц и дорог (42,8%). При этом если второй показатель занимает стабильное положение в тройке лидеров с 2009 года, то актуальность первого показателя меняется каждые 2-3 года (Табл.14).

*Таблица 14. Каковы, на Ваш взгляд, приоритеты развития улично-дорожной сети города?, в динамике 2009-2016 гг., в %*

	2009г.	2010г.	2011г.	2012г.	2013г.	2014г.	2015г.	2016г.
Строительство объездных (скоростных) дорог за пределами жилой застройки	42,2(1)	38,7(2)	35,9(3)	27,3	39(2)	51,1(2)	18,7	<b>43,6(1)</b>
Строительство улиц и дорог в жилой застройке (например, в новых районах)	23,5	23,8	23,9	31,9(3)	17,4	17,2	18,5	<b>13,7</b>
Реконструкция существующих дорог (расширение, оснащение и т.д.)	29,8(2)	33,9(3)	40,6(2)	55,2(2)	25,3(3)	58,4(1)	46,6(1)	<b>38,9(3)</b>
Строительство внутриквартальных проездов	-	-	-	-	-	17,2	35,7(2)	<b>27,9</b>
Поддержание в хорошем техническом состоянии существующих улиц и дорог	25,5(3)	44,1(1)	43,8(1)	58,5(1)	70,3(1)	30,3(3)	32,2(3)	<b>42,8(2)</b>
Другое	-	-	-	-	0,8	0,2	0,4	1,8

Затрудняюсь ответить	18,4	5,2	7,0	1,7	0,5	25,7	7,4	6,1
----------------------	------	-----	-----	-----	-----	------	-----	-----

Необходимо отметить, что состояние улично-дорожной сети города Сургута, большинство участников опроса оценивают лучше, чем в других городах России<sup>28</sup> (несмотря на незначительное снижение частоты выбора данного варианта ответа, так ответили 40,4% опрошенных). Об отсутствии какой-либо разницы, заявили, аналогично предыдущему году, 35,7% интервьюируемых (Рис.19). Анализ данных диаграммы позволяет говорить о наличии динамики роста количества ответов, полученных по такому показателю, как: «Разницы нет, в Сургуте так же, как и в других городах».

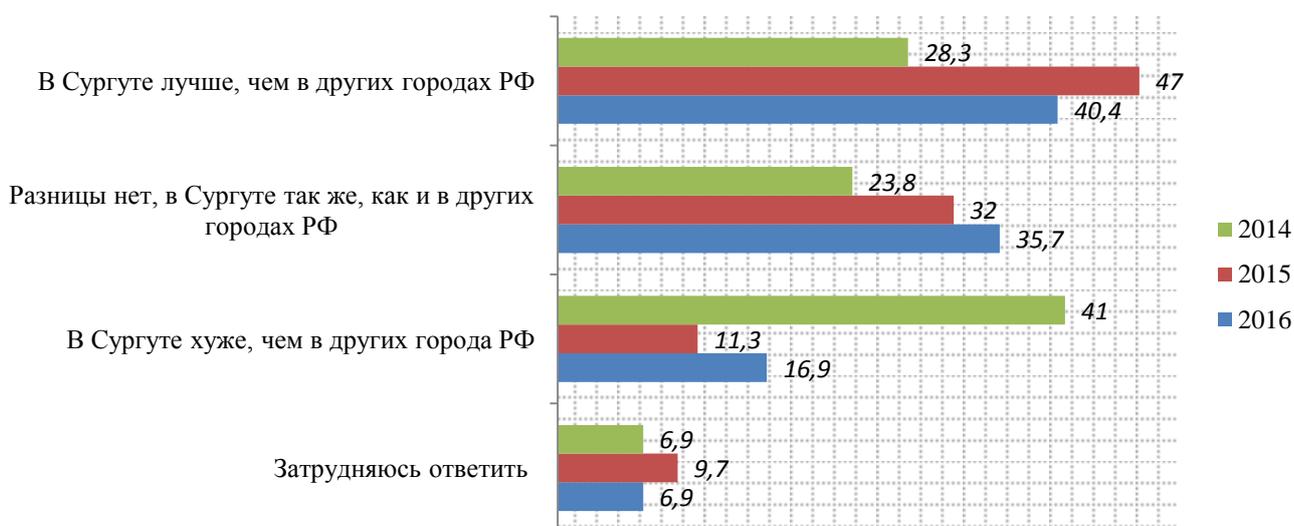


Рис.19. На Ваш взгляд, состояние улично-дорожной сети города Сургута лучше или хуже чем в других городах?, в динамике 2014-2016 гг., в %

Относительно положительное мнение респондентов наблюдается и в отношении мониторинга ответов на вопрос об изменении качества дорог и их оборудованности за последние 3 года. Так, 43% опрошенных отмечают незначительное улучшение дел в этом направлении, еще 22,4% считают, что все осталось без изменений (Табл.15). В целом, только 17,5% считают, что положение дел изменилось в худшую сторону (совокупное количество ответов «немного ухудшилось» и «заметно ухудшилось»). При этом данный показатель на 6,8% выше результатов, полученных в 2015 году, и на 5,1% - в 2014 г.

Таблица 15. На Ваш взгляд, изменилось ли положение дел с качеством дорог, их оборудованностью в нашем городе за последние 3 года?, в динамике 2009-2016 гг., в %

	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Улучшилось значительно	10,9	12,7	11,3	14,6	4,7	7,9	18,1	14,1

<sup>28</sup> По результатам анализа ответов на вопрос: «На Ваш взгляд, состояние улично-дорожной сети города Сургута лучше или хуже чем в других городах?».

Улучшилось немного	33,8	34	34,9	44,4	27,7	45,3	48,4	43
Осталось без изменений	17,3	31,7	29,1	24,5	20	30,9	19,5	22,4
Немного ухудшилось	9,2	10,4	11	5,3	15,2	7,1	4,5	9,6
Заметно ухудшилось	3,6	1,8	6,8	6,7	29,2	5,3	6,2	7,9
Затрудняюсь ответить	25,2	9,3	7	4,6	2,8	3,6	3,3	3,1

Рейтинг наиболее популярных причин, которые, по мнению респондентов чаще всего влияют на износ дорожных покрытий, возглавляет в этом году такой вариант ответа, как: «Некачественное выполнение работ по ремонту дорог» (65,4%). Далее следуют мотивы, связанные с плохим дорожным покрытием (42,9%) и плохим контролем за выполнением работ со стороны сотрудников Администрации города (33,3%). Стоит отметить, что с 2014 года отмечается повышение количества ответов, полученных по таким критериям, как: «Плохое покрытие» и «Высокий уровень автомобилизации жителей» (Рис.20).



Рис.20. Что, по Вашему мнению, является причиной износа дорожных покрытий в городе Сургуте, в динамике 2014-2016 гг., в %

В отношении отдельных критериев качества работ, проводимых дорожными службами города, были выявлены следующие показатели (Табл.16). Ниже 3,0 баллов (условно-порогового значения, при котором положение дел нельзя считать

удовлетворительным) зафиксировано по следующим позициям: «Содержание и ремонт ливневой канализации» (2,77 баллов), «Содержание остановочных павильонов (без торговых точек)» (2,95 баллов), «Ремонт внутриквартальных проездов общего пользования» (2,69 баллов).

Тенденция роста «среднего балла» прослеживается по значениям, характеризующим качество: содержания светофоров (в 2016 году достигнут максимум положительных ответов с 2009 года), содержания дорожных знаков, дорожной разметки<sup>29</sup>, очистки от снега и льда тротуаров вдоль городских улиц, борьбы с гололедом в местах интенсивного движения пешеходов, очистки от снега, льда, вывоз снега с автомобильных дорог города<sup>30</sup>, ремонта автомобильных дорог.

Таблица 16. Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города по следующим критериям: 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 5 - наибольшая оценка, в динамике 2009-2016 гг., в баллах

	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Содержание светофоров	3,77	3,83	3,81	4,24	4,25	3,80	4,17	4,28
Содержание дорожных знаков	3,72	3,81	3,72	4,07	4,11	3,70	4,04	4,11
Ремонт уличного освещения автомобильных дорог города	3,35	3,57	3,37	3,87	3,88	3,46	3,96	3,73
Содержание дорожной разметки	3,53	3,55	3,52	3,61	3,43	3,46	3,69	3,73
Ремонт тротуаров и асфальтового покрытия на остановках	3,21	3,41	3,21	3,34	3,01	3,07	3,51	3,26
Содержание, ремонт ливневой канализации	3,05	3,11	2,87	3,31	2,85	3,02	3,69	2,77
Уборка мусора с автомобильных дорог города в летний период	-	-	-	-	-	3,34	3,86	3,82
Ремонт обочин автодорог	-	-	-	3,20	2,49	2,92	3,28	3,07
Борьба с гололёдом в местах интенсивного движения пешеходов	2,88	2,94	2,85	3,27	3,04	2,88	2,97	3,05
Очистка от снега и льда тротуаров вдоль городских улиц	3,12	3,21	3,31	3,19	3,47	2,88	2,97	
Очистка от снега, льда, вывоз снега с автомобильных дорог города	2,96	3,07	3,21	3,14	3,05	2,93	3,05	3,23
Содержание	3,15	3,17	3,09	3,08	2,89	3,05	3,03	2,95

<sup>29</sup> В 2016 году достигнут максимум положительных ответов с 2009 года.

<sup>30</sup> Так же.

	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
остановочных павильонов (без торговых точек)								
Ремонт автомобильных дорог	3,32	3,11	2,92	3,03	2,16	2,86	3,10	3,14
Ремонт внутриквартальных проездов общего пользования	2,87	2,72	2,66	2,87	2,18	2,78	3,25	2,69

«Средняя оценка» качества содержания городских улиц и дорог в 2016 году, по 5-балльной шкале, составила 3,21 баллов.

В отношении степени удовлетворённости респондентов качеством выполнения муниципальных работ в сфере осуществления дорожной деятельности в части содержания и ремонта автомобильных дорог местного значения в границах городского округа, а также иной деятельности в области использования автомобильных дорог, было выявлено стабильно среднее отношение. Аналогично предыдущему году, большее количество опрошенных отметили вариант ответа: «Удовлетворен относительно», эквивалентный оценке 3 (Табл17).

*Таблица 17. На сколько Вы удовлетворены качеством выполнения муниципальных работ в сфере осуществления дорожной деятельности в части содержания и ремонта автомобильных дорог местного значения в границах городского округа, а также иной деятельности в области использования автомобильных дорог?, в динамике 2014-2016 гг., в %*

	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Удовлетворен полностью (эквивалентно оценке 5)	2,8	5,0	1,8
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (эквивалентно оценке 4)	44,2	36,2	26,8
Удовлетворен относительно (эквивалентно оценке 3)	*	42,8	<b>44,1</b>
Скорее не удовлетворен (эквивалентно оценке 2)	30,1	8,3	17,6
Не удовлетворен (эквивалентно оценке 1)	16,8	5,8	6,4
Затрудняюсь ответить	6,1	2,1	3,3

Расчетная оценка удовлетворенности населения качеством выполняемой муниципальной работы **составила 45,50**, что соответствует значению – «средний уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

#### 4. Оценка качества содержания мест захоронения

С целью анализа качества содержания мест захоронения, в качестве «фильтра»<sup>31</sup>, респондентам задавался вопрос: «Доводилось ли Вам бывать на Сургутских кладбищах в течение последних 2-3 лет?». Было выявлено, что из общего количества опрошенных, только 34,2% респондентов доводилось в последние годы посещать городские кладбища (Рис.21), и, следовательно, именно эта часть интервьюируемых и участвовала в оценке качества содержания мест захоронения.

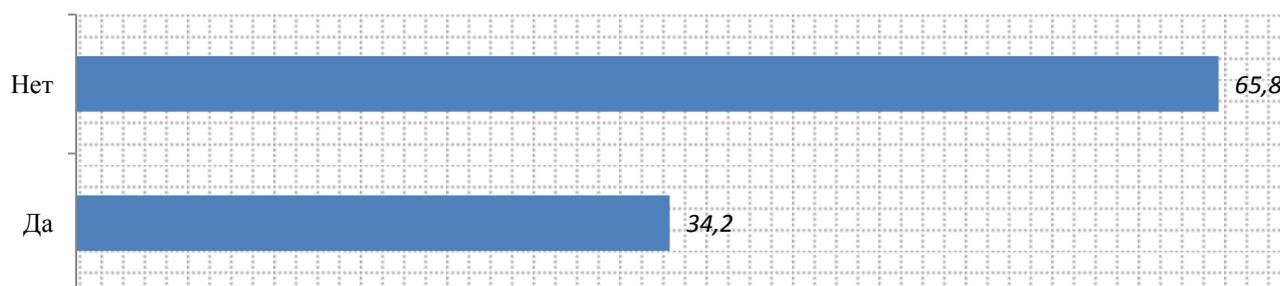


Рис.21. Доводилось ли Вам бывать на Сургутских кладбищах в течение последних 2-3 лет?, в %

По мнению большинства опрошенных, за последний год, ситуация с работой и благоустройством территорий городских кладбищ, либо немного улучшилась (33,3%) либо осталась без изменений (26,1%). При этом количество тех, кто придерживается обратного мнения («заметно ухудшилось») составляет всего 3,9% (Рис.22). Необходимо отметить, что сравнение показателей предыдущих лет по данному вопросу не представляется возможным, по причине изменения части оценочной шкалы<sup>32</sup>.

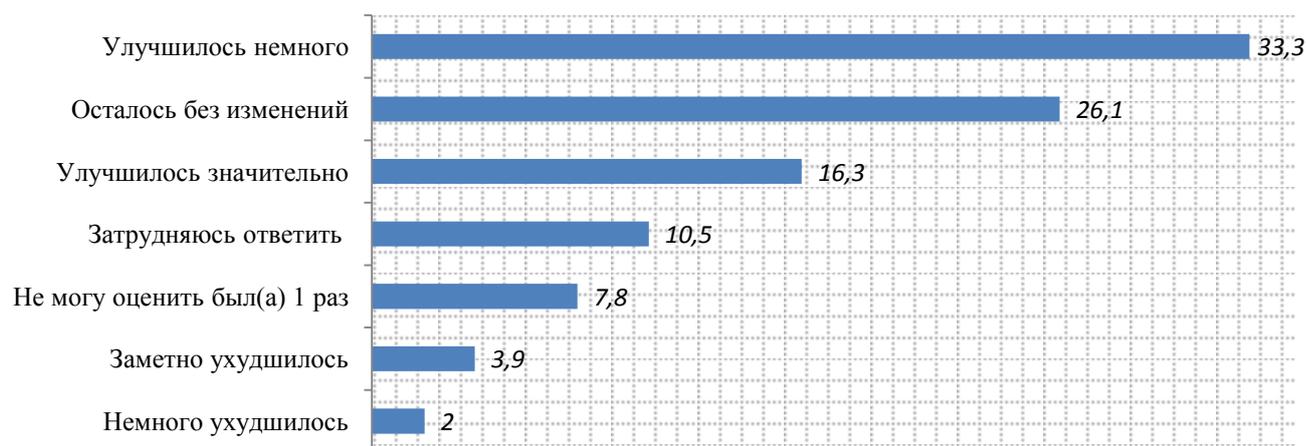


Рис.22. На Ваш взгляд, как за последний год изменилась работа и благоустройство территорий городских кладбищ?, в %

<sup>31</sup> Вопрос-фильтр – это вопрос, предназначенный для выявления категории респондентов, которым в дальнейшем будет адресован специальный блок вопросов.

<sup>32</sup> В 2014-2015 гг., среди вариантов ответов присутствовала такая позиция, как: «Не приходится бывать на Сургутских кладбищах».

На вопрос о том, приходилось ли респондентам сталкиваться с нехваткой мест для захоронения, 32,2% опрошенных (из числа тех, кому доводилось в последние 2-3 года посещать Сургутские кладбища) ответили, что данной услугой не пользовались. Каждый второй участник исследования, отвечавший на данный блок вопросов, отметил, что ему не приходилось сталкиваться с нехваткой мест, и только 10,7% - дали утвердительный ответ на поставленный вопрос (Рис.23).

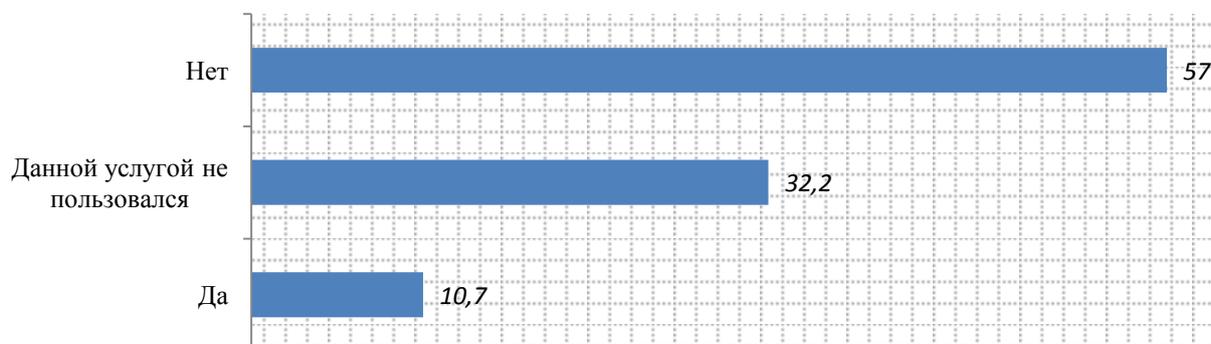


Рис.23. Приходилось ли Вам сталкиваться с нехваткой места для захоронения на кладбище?, в %

Результаты опроса показали, что 40,4% респондентов приходилось платить за предоставление участка земли на кладбище. При этом количество тех, кому **не** приходилось платить, всего на 4,8% выше числа тех, кто заплатил за земельный участок (Рис.24). Дополнительные корреляции с уровнем дохода, возрастом и гендерными характеристиками респондентов не выявили никаких закономерностей.

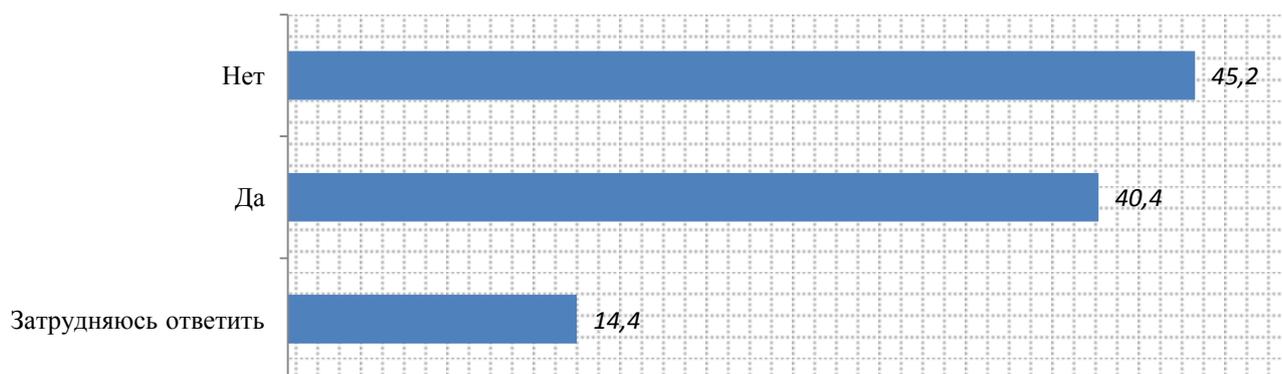


Рис.24. Приходилось ли вам платить за предоставление участка земли на кладбище?, в %

Необходимо отметить, что оценка приемлемости цен на оказание ритуальных услуг прямо пропорционально влияет на то, приходилось ли респондентам платить за предоставление земельного участка на кладбище, или нет. Так, даже несмотря на то, что большинство опрошенных (63,8%) считают ценовую политику (на оказание ритуальных услуг) неприемлемой, среди тех,

кому доводилось платить за предоставление земельного участка, таких респондентов больше, чем среди тех, кому не доводилось (Рис.25).

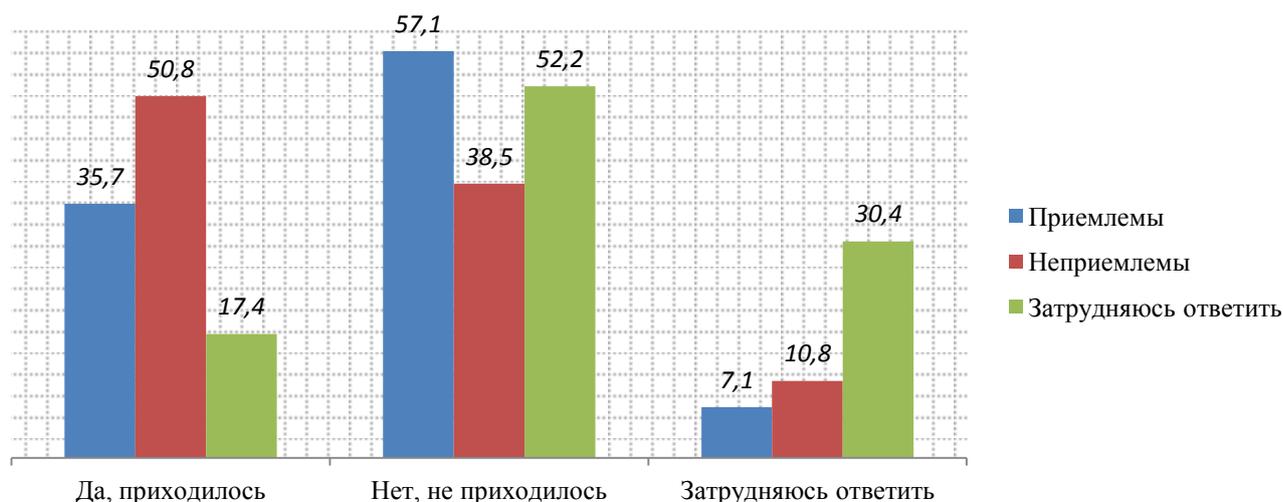


Рис.25. Парное распределение ответов на вопрос: «Считаете ли Вы цены на оказание ритуальных услуг приемлемыми?» с вопросом: «Приходилось ли вам платить за предоставление участка земли на кладбище?»<sup>33</sup>, в %

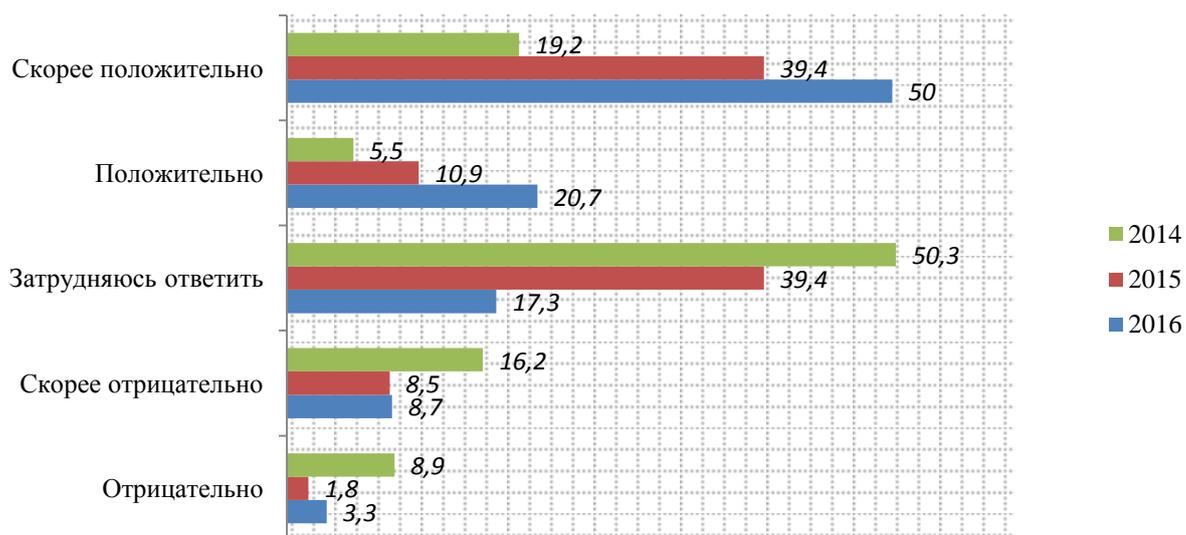


Рис.26. Как в целом Вы оцениваете качество содержания мест захоронения?, в динамике 2014-2016 гг., в %

Каждый второй участник опроса ответил, что оценивает качество содержания мест захоронения «скорее положительно», а 20,7% - однозначно «положительно». При этом данные опросов 3 лет позволяют выявить динамику ответов, характеризующих позитивные изменения.

Анализ «отрицательных» ответов («Скорее отрицательно» и «Отрицательно») показывает, что их количество незначительно возросло, по сравнению с 2015 годом (Рис.26).

<sup>33</sup> Распределение ответов по вопросу: «Считаете ли Вы цены на оказание ритуальных услуг приемлемыми?» (за 100% берется каждый вариант ответа на данный вопрос).

## Заключение

Ежегодное мониторинговое социологическое исследование по оценке качества работ в сфере городского хозяйства, является неотъемлемой частью анализа результатов, достигнутых в процессе функционирования многих важных систем жизнеобеспечения города.

Анализ ответов респондентов, полученных в ходе опроса, позволил частично подтвердить гипотезы, обозначенные в начале исследования.

Так, в отношении одной из рабочих гипотез (*«Большинство респондентов за санитарное состояние придомовой территории, своего дома, подъезда, считают ответственными жилищно-коммунальные службы, при этом выражают частичную готовность эту ответственность разделить»*), было выявлено, что, большая часть участников исследования осознают собственную ответственность за санитарное состояние придомовой территории, и лишь частично перекладывает ее на управляющие компании и коммунальные службы. При этом количество опрошенных, скептически относящихся к возможности решения проблем, связанных с благоустройством придомовых территорий, исключительно силами самих жильцов – снижается.

В отношении задач исследования, были получены следующие данные:

- лидирующие позиции рейтинга актуальных проблем текущего года, занимают: цены на жилищно-коммунальные услуги (64,4%), материальные проблемы (34,8%), плохое состояние дорог (31,4%), наплыв приезжих из ближних и дальних регионов России, зарубежья (31%), а также, проблема качества ЖКУ (30,4%). Стоит отметить, что аналогичный перечень проблем был зафиксирован и в результате иных исследований, проведенных специалистами МКУ «Наш город» в разные периоды времени 2016 года. Это позволяет говорить о достоверности полученных результатов и сохранении актуальных вопросов социально-экономического обеспечения жизнедеятельности сургутян, волнующих их на протяжении всего года;

- анализ качества отдельных видов работ, связанных с обеспечением комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде, показал, что большинство частных критериев качества коммунальных услуг, представленных к оценке, набрали показатели выше среднего (от 3 баллов и более из 5-ти возможных). При этом наиболее высокие баллы получены по таким позициям, как: регулярность подачи электроэнергии, газа и напор (давление) горячей воды. Наименьшие оценки (ниже 3 баллов) получили: качество ремонта подъездов и тротуаров, а также внутриквартирных проездов;

- расчетные оценки удовлетворённости населения качеством выполнения работ в сфере осуществления дорожной деятельности в части содержания и

ремонта автомобильных дорог местного значения в границах городского округа, а также иной деятельности в области использования автомобильных дорог, и, в области обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде, соответствовали значению - «средний уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- по мнению, практически, каждого второго участника опроса, среди наиболее приоритетных направлений развития улично-дорожной сети Сургута, в 2016 году, на первом и втором местах находятся такие виды деятельности, как: строительство объездных (скоростных) дорог за пределами жилой застройки (43,6%), а также поддержание в хорошем техническом состоянии существующих улиц и дорог (42,8%). Отметим, что второй показатель занимает стабильное положение в тройке лидеров с 2009 года;

- положительная динамика наблюдается в отношении мониторинга ответов на вопрос об изменении качества дорог и их оборудованности за последние 3 года. Так, 43% опрошенных отмечают незначительное улучшение дел в этом направлении, еще 22,4% считают, что все осталось без изменений. В целом, только 17,5% считают, что положение дел изменилось в худшую сторону (совокупное количество ответов «немного ухудшилось» и «заметно ухудшилось»). Стоит отметить, что данный показатель на 6,8% выше результатов, полученных в 2015 году, и на 5,1% - в 2014 г. Несмотря на незначительный рост общего уровня неудовлетворенности респондентов оборудованностью и качеством обслуживания дорог, количество категорически отрицательных ответов («Заметно ухудшилось») сохраняется на уровне показателей 2011-2012 гг., и не превышает «пика» неудовлетворенности, зафиксированного в 2013 году;

- в оценке качества содержания мест захоронений, в 2016 году, участвовали только треть респондентов, от общего числа опрошенных. Из них, практически 70% ответили, что оценивают качество содержания мест захоронения «положительно» или «скорее положительно». Данные опросов 3 лет также отмечают положительную тенденцию в ответах участников опроса.

В заключении можно отметить, что население города стабильно удовлетворительно оценивает качество проводимых работ в сфере городского хозяйства, из года в год. При этом оценки по муниципальным работам, в целом, достигают «среднего» значения.

Таблицы линейных распределений

Как давно Вы проживаете в Сургуте?	Результат (%)
Менее 3 лет	3,6
3 - 5 лет	5,0
6 - 10 лет	12,0
11 - 20 лет	21,8
Свыше 20 лет	57,5
<b>Какие проблемы, по-Вашему мнению, являются наиболее актуальными лично для Вас и Вашей семьи?</b>	
Проблем нет	2,6
Материальные проблемы	34,8
Жилищная проблема	29,8
Загрязнение окружающей среды, экология	19,0
Падение нравов, агрессивность, равнодушие людей	23,0
Наплыв приезжих из ближних и дальних регионов России, зарубежья	31,0
Нехватка мест в детских садах, общеобразовательных учреждениях	13,2
Нехватка рабочих мест, безработица	15,2
Уровень качества школьного образования	10,6
Коррупция, взяточничество	14,4
Цены на жилищно-коммунальные услуги	64,4
Нехватка или недоступность культурных, развлекательных, спортивных учреждений	6,4
Проблема качества ЖКУ	30,4
Алкоголизм, наркомания	8,8
Рост бытовой преступности, ухудшение криминальной обстановки	3,6
Проблема качества услуг здравоохранения	29,2
Плохое состояние дорог	31,4
Качество строящегося жилья	11,8
Плохое благоустройство города	4,4
Засилье криминала, влияния криминальных авторитетов	1,0
Точечная застройка	6,6
Плохая работа общественного транспорта	4,0
Другое	4,6
Затрудняюсь ответить	0,8
<b>Что, на Ваш взгляд, является наиболее сильной стороной в сфере городского хозяйства?</b>	
Организация благоустройства территории города (освещение улиц, установка указателей с номерами домов, содержание малых архитектурных форм, придомовых территорий и др.)	46,5
Организация сбора и вывоза бытовых отходов жилищного фонда	29,7
Создание условий для обеспечения качественными коммунальными услугами (электро-, тепло-, газо- и водоснабжения)	17,8
Организация благоустройства мест отдыха населения	23,7
Обеспечение отлова, содержания и утилизации безнадзорных животных	9,8
Организация переселения граждан из аварийных домов и жилых помещений, непригодных для проживания	13,5
Организация осуществления дорожной деятельности (ремонт и содержание	16,0

дорог, создание парковок и др.)						
Создание условий для капитального ремонта многоквартирных домов						9,1
Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения						1,9
Другое						3,9
Затрудняюсь ответить (не зачитывать)						11,4
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время, по каждой строке, по 5 балльной шкале, где: 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 5 - наибольшая оценка (очень высокое качество)</b>						
	1	2	3	4	5	Такой услуги нет
Качество питьевой воды	11,1	6,0	23,1	34,4	25,4	0
Напор (давление) питьевой воды	4,2	4,4	11,2	31,8	48,0	0,4
Качество горячей воды	7,1	3,0	15,0	34,5	34,9	5,6
Напор (давление) горячей воды	3,4	3,0	11,8	29,1	47,8	4,9
Центральное отопление	4,1	3,8	13,9	31,8	41,7	4,7
Регулярность подвоза воды	3,0	2,6	5,5	12,5	28,8	47,6
Регулярность подачи электроэнергии, газа	2,2	0,4	5,9	25,0	62,8	3,7
Ремонт подъезда	28,7	16,9	24,0	17,3	8,8	4,3
Работа канализации	7,1	3,6	11,7	38,8	36,7	2,1
Уборка и вывоз мусора	5,3	5,6	10,1	39,5	39,1	0,4
Уборка и вывоз снега зимой	15,0	11,9	24,6	34,9	12,9	0,6
Озеленение территории	17,6	14,6	20,6	28,0	15,9	3,4
Благоустройство территории	20,1	14,8	19,9	27,3	15,5	2,3
Ремонт тротуаров и внутриквартальных проездов	22,7	18,9	21,9	22,7	10,9	2,7
Состояние наружного освещения придомовой территории	14,0	10,2	21,3	37,6	16,1	0,8
Санитарное состояние придомовой территории	10,5	9,1	18,4	43,7	17,3	1,1
Работа лифта	6,6	8,6	15,5	26,1	15,5	27,8
Техническое обслуживание сантехники	10,5	6,9	17,4	39,2	17,1	8,9
Обслуживание электропроводки	14,3	6,7	17,7	35,3	18,1	7,8
Обслуживание септика (регулярность и качество очистки)	13,6	6,7	11,7	28,9	12,2	26,9
<b>Какой вид жилищно-коммунальных услуг, по Вашему мнению, нуждается в доработке?</b>						
Текущее содержание жилищного фонда						68,2
Холодное водоснабжение						15,8
Горячее водоснабжение						12,9
Водоотведение						8,2
Обслуживание мусоропроводов						18,0
Отопление						13,5
Обслуживание лифтов						22,5
Подача электроэнергии						3,3
Другое						9,8

Затрудняюсь ответить	7,2
<b>Как в целом Вы оцениваете работу служб ЖКХ в настоящее время?</b> по 5-балльной шкале, где:	
1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 5 - наибольшая оценка (очень высокое качество)	
1	6,6
2	11,9
3	39,1
4	38,3
5	3,3
Затрудняюсь ответить	0,8
<b>На Ваш взгляд, какие меры следует предпринять, чтобы улучшить санитарное состояние придомовой территории?</b>	
Установить урны для мусора	13,9
Заменить урны для мусора на урны большего размера	13,3
Установить дворникам более частую периодичность уборки придомовой территории и контролировать качество работы дворников	12,7
Установить более частую периодичность вывоза бытового мусора	16,4
Провести мероприятия по уничтожению крыс, мышей и насекомых	22,9
Установить ограды возле газонов и детских площадок – чтобы туда не заезжали машины	29,0
Установить системы наблюдения - только тогда горожане перестанут мусорить, ломать, хулиганить	36,8
Проводить мероприятия по воспитанию ответственности населения – может быть через прессу и ТВ	19,4
Повысить собственную культуру поведения и взять ответственность собственникам дома и придомовой территории, решать все вопросы самим – тогда и жаловаться будет некому	25,2
Мне все равно	0,8
Другое	3,5
Затрудняюсь ответить	3,7
<b>Ощущаете ли Вы свою ответственность за санитарное состояние двора, подъезда, дома?</b>	
Да, я несу ответственность за порядок в доме, подъезде, во дворе	61,8
Да, в пределах лестничной площадки	19,0
Нет, на это есть дворники	6,7
Нет, я плачу за это деньги	10,1
Затрудняюсь ответить	2,4
<b>Как Вы думаете, поможет ли создание советов многоквартирных домов решить проблемы, связанные с благоустройством придомовых территорий?</b>	
Безусловно, поможет, если жильцы будут действовать сообща	50,5
Нет, сами жильцы ничего не смогут сделать	22,5
Не знаю, что такое совет многоквартирного дома	15,6
Затрудняюсь ответить	11,4
<b>Насколько Вы удовлетворены качеством выполнения муниципальных работ в сфере обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде?</b> <i>(ликвидация несанкционированных свалок в районах застройки муниципального и бесхозного жилищного фонда, выполнение работ по промывке отопительных систем в ветхом жилье и др.)</i>	
Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)	3,1
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)	30,1

Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3)		39,1												
Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2)		12,3												
Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1)		5,7												
Затрудняюсь ответить		9,8												
<b>Оцените, пожалуйста, качество муниципальных работ в сфере обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде города за последний год по 10-балльной шкале, где: 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 10 - наибольшая оценка (очень высокое качество)</b>														
1		4,5												
2		3,5												
3		10,3												
4		14,8												
5		22,4												
6		12,9												
7		14,2												
8		8,0												
9		2,5												
10		1,4												
Затрудняюсь ответить		5,5												
<b>Как часто Вы пользуетесь городским общественным транспортом?</b>														
		В будние дни	В выходные дни											
Периодически ( <i>несколько раз в неделю, в месяц</i> )		28,8	28,2											
1 – 2 раза в день		18,6	15,7											
3 – 5 раз в день		6,7	2,4											
6 и более раз в день		3,3	1,9											
Не пользуюсь		42,5	51,8											
<b>В какой период времени Вы чаще всего пользуетесь городским общественным транспортом?</b>														
<b>Часы</b>	6-7	7-8	8-9	9-11	11-13	13-15	15-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
<b>Ответ</b>	10,4	28,7	26,5	20,1	11,6	17,9	16,0	26,9	19,8	15,3	9,0	4,5	1,1	0
<b>Устраивает ли Вас количество автобусов на городских маршрутах?</b>														
Да		57,2												
Нет		37,0												
Затрудняюсь ответить		5,8												
<b>Оцените, пожалуйста, состояние городского маршрутного транспорта по 5-балльной шкале, где: 1 - наименьшая оценка (очень низкое качество) 5 - наибольшая оценка (очень высокое качество)</b>														
1		6,3												
2		5,9												
3		32,3												
4		45,0												
5		7,4												
Затрудняюсь ответить		3,0												
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта</b>														
	хорошо	плохо	з/о											
Регулярность движения в течение дня	71,4	25,9	2,7											
Регулярность движения в вечернее время	42,6	53,5	3,9											
Продолжительность ожидания автобуса	51,0	47,1	1,9											
Длительность поездки до нужной Вам остановки	75,3	22,3	2,4											
Отопление в холодное время года	70,4	28,0	1,6											

Освещение салона в темное время суток	81,1	16,5	2,4
Регулярное объявление остановок	61,7	36,0	2,4
Расчеты с кондуктором (нет сдачи и т.п.)	79,5	19,3	1,2
Количество людей в салоне (тесно/просторно)	45,1	52,6	2,4
Остановка рядом с моим домом, местом моей поездки	76,2	22,6	1,2
Езда без пересадок (с пересадками)	64,4	32,4	3,2
Оборудованность остановок (освещение, навес, скамейки, расписание движения и т.д.)	32,7	64,6	2,8
Стоимость поездки	51,2	45,2	3,6
Техническое и санитарное состояние автобуса (хорошо/плохо открываются двери, состояние поручней, сидений, чистота в салоне и т.п.)	55,4	40,6	4,0
<b>Оцените, пожалуйста, в целом качество осуществления пассажирских перевозок транспортом общего пользования (маршрутные автобусы) по 5-балльной шкале, где: 1 - наименьшая оценка (очень низкое качество) 5 - наибольшая оценка (очень высокое качество)</b>			
1			6,0
2			6,4
3			37,2
4			43,6
5			3,9
Затрудняюсь ответить			2,8
<b>Каковы, на Ваш взгляд, приоритеты развития улично-дорожной сети города?</b>			
Строительство объездных (скоростных) дорог за пределами жилой застройки			43,6
Строительство улиц и дорог в жилой застройке (например, в новых районах)			13,7
Строительство внутриквартальных проездов			27,9
Реконструкция существующих дорог (расширение, оснащение и т.д.)			38,9
Поддержание в хорошем техническом состоянии существующих улиц и дорог			42,8
Другое			1,8
Затрудняюсь ответить			6,1
<b>На Ваш взгляд, состояние улично-дорожной сети города Сургута лучше или хуже чем в других городах?</b>			
В Сургуте лучше, чем в других городах РФ			40,4
В Сургуте хуже, чем в других города РФ			16,9
Разницы нет, в Сургуте так же, как и в других городах РФ			35,7
Затрудняюсь ответить			6,9
<b>На сколько Вы удовлетворены качеством выполнения муниципальных работ в сфере осуществления дорожной деятельности в части содержания и ремонта автомобильных дорог местного значения в границах городского округа, а также иной деятельности в области использования автомобильных дорог?</b>			
Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)			1,8
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)			26,8
Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3)			44,1
Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2)			17,6
Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1)			6,4
Затрудняюсь ответить (не зачитывать)			3,3
<b>Что, по Вашему мнению, является причиной износа дорожных покрытий в городе Сургуте</b>			
Высокий уровень автомобилизации жителей (большая загруженность дорог)			20,2

Климатические условия (резкие перепады температур)							16,6
Плохое покрытие							42,9
Некачественное выполнение работ по ремонту дорог							65,4
Плохой контроль за выполнением работ со стороны сотрудников Администрации города							33,3
Другое							1,8
Затрудняюсь ответить							1,6
<b>Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города по следующим критериям: 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 5 - наибольшая оценка</b>							
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>з/о</b>	
Ремонт автомобильных дорог города	6,5	14,3	42,2	29,7	5,9	1,3	
Ремонт обочин автодорог	9,8	13,6	37,4	30,2	4,9	4,0	
Ремонт тротуаров и асфальтового покрытия на остановках	8,1	12,1	31,7	37,0	8,5	2,6	
Ремонт внутриквартальных проездов общего пользования	16,9	24,8	32,0	21,8	3,2	1,3	
Ремонт уличного освещения автомобильных дорог города	4,0	5,7	22,1	47,7	19,4	1,1	
Уборка мусора с автомобильных дорог города в летний период	2,8	5,9	19,3	49,5	21,4	1,1	
Очистка от снега, льда, вывоз снега с автомобильных дорог города	12,1	9,5	30,5	36,7	10,0	1,3	
Очистка от снега и льда тротуаров вдоль городских улиц, борьба с гололёдом в местах интенсивного движения пешеходов	16,1	11,0	30,7	34,7	6,8	0,8	
Содержание дорожных знаков	1,1	1,9	11,6	53,6	29,8	1,9	
Содержание светофоров	1,1	1,5	7,0	48,9	40,4	1,1	
Содержание, ремонт ливневой канализации	18,6	17,3	32,1	23,9	4,3	3,8	
Содержание дорожной разметки	3,6	5,1	22,4	50,8	16,7	1,5	
Содержание остановочных павильонов (без торговых точек)	12,8	17,9	33,3	25,9	6,6	3,4	
<b>На Ваш взгляд, изменилось ли положение дел с качеством дорог, их оборудованностью в нашем городе за последние 3 года?</b>							
Улучшилось значительно							14,1
Улучшилось немного							43,0
Осталось без изменений							22,4
Немного ухудшилось							9,6
Заметно ухудшилось							7,9
Затрудняюсь ответить							3,1
<b>Оцените, пожалуйста, в целом качество содержания городских улиц и дорог по 5-балльной шкале, где: 1 - наименьшая оценка (очень низкое качество) 5 - наибольшая оценка (очень высокое качество)</b>							
1							2,3
2							12,3
3							49,4
4							31,7
5							3,1
Затрудняюсь ответить							1,2

<b>Доводилось ли Вам бывать на сургутских кладбищах в течение последних 2-3 лет?</b>	
Да	34,2
Нет	65,8
<b>На Ваш взгляд, как за последний год изменилась работа и благоустройство территорий городских кладбищ?</b>	
Улучшилось значительно	16,3
Улучшилось немного	33,3
Осталось без изменений	26,1
Немного ухудшилось	2,0
Заметно ухудшилось	3,9
Не могу оценить был(а) 1 раз	7,8
Затрудняюсь ответить	10,5
<b>Приходилось ли Вам сталкиваться с нехваткой места для захоронения на кладбище?</b>	
Данной услугой не пользовался	32,2
Да	10,7
Нет	57,0
<b>Приходилось ли вам платить за предоставление участка земли на кладбище?</b>	
Да	40,4
Нет	45,2
Затрудняюсь ответить	14,4
<b>Считаете ли Вы цены на оказание ритуальных услуг приемлемыми?</b>	
Да	14,3
Нет	63,8
Затрудняюсь ответить	21,9
<b>Как в целом Вы оцениваете качество содержания мест захоронения?</b>	
Положительно	20,7
Скорее положительно	50,0
Скорее отрицательно	8,7
Отрицательно	3,3
Затрудняюсь ответить	17,3
<b>Какую информацию в сфере жилищно - коммунального хозяйства Вы хотите получать?</b>	
Формы осуществление контроля за деятельностью управляющих компаний	47,8
Как платить за ЖКУ меньше	62,9
Установка приборов учета воды и электроэнергии	4,3
Создание товарищества собственников жилья (ТСЖ), совета многоквартирного дома (МКД)	16,2
Не интересуюсь	10,9
Другое	1,3
Затрудняюсь ответить	5,8
<b>Как Вы оцениваете размер оплаты за ЖКУ по отношению к своему доходу?</b>	
Средняя и мог (ла) бы платить больше за лучшее качество предоставленных услуг	1,7
Приемлемая, но больше платить не стал (а) бы	37,9
Чрезмерно большая, платить невозможно	57,4
Затрудняюсь ответить	2,9
<b>Ваш пол</b>	
Мужской	47,0
Женский	53,0
<b>Семейное положение</b>	
Женат/замужем	66,7
Холост/не замужем	18,9

Разведен/разведена	8,2
Вдовец/вдова	6,2
<b>Ваш возраст</b>	
18-30	27,0
31-49	42,0
50 и старше	31,0
<b>Образование</b>	
Основное общее (9 кл.)	2,8
Среднее общее (11 кл.)	7,5
Среднее специальное	36,6
Незаконченное высшее	8,3
Высшее	44,8
<b>Ваше социальное положение</b>	
Студент	3,7
Безработный	3,7
Пенсионер	21,7
Домохозяйка	8,5
Рабочий (любой квалификации)	21,5
Специалист (врач, инженер, учитель, юрист и т.д.)	26,0
Служащий (секретарь, кассир, нижнее звено аппарата и т.д.)	6,5
Руководитель подразделения (отдела, сектора, главбух...)	4,1
Руководитель высшего и среднего звена, предприниматель	3,9
Другое	0,4
<b>В какой сфере Вы работаете?</b>	
Строительство	7,9
Транспорт	10,7
Связь, коммунальное хозяйство	5,0
Государственное, муниципальное управление	8,2
Культура, наука, образование, здравоохранение	16,4
Сфера услуг, торговля	18,0
СМИ	0,6
Военнослужащие, правоохранительные органы	2,8
Нефтедобыча, переработка, геология	18,6
Энергетика	4,7
Газодобыча, транспортировка газа	1,9
Сельское, лесное хозяйство	0,3
Другое	4,7
<b>Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи</b>	
Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо	1,0
Живем хорошо, без особых материальных проблем	12,0
Живем средне	62,0
Трудное материальное положение, приходится на всем экономить	21,8
Живем очень бедно, еле сводим концы с концами	1,5
Затрудняюсь ответить	1,7

**Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов**

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
<b>2. Какие проблемы, по Вашему мнению, являются наиболее актуальными лично для Вас и Вашей семьи? (другое)</b>		
140	Благоустройство поселков	1
104	Медицина	1
102	Большая загруженность молодежи на работе, нет времени на детей	1
94, 74, 428	Кап. ремонт - дорого, отменить	3
205	Большое количество маленьких торговых точек (ларьков)	1
325	Плохая работа участкового инспектора	1
22, 438	Отсутствие ремонта внутриквартальных дорог	2
53, 60	Нехватка парковочных мест	2
80	Необходим завод по переработке мусора	1
364	Ремонт в подъезде	1
406, 407	Отсутствие детских площадок	2
412	Незаконное перекрытие дворов собственниками домов	1
426	Нет рядом продовольственных магазинов (Щепеткина 14)	1
488	Отсутствие остановочных павильонов	1
488	Догхантеры	1
<b>3. Что, на Ваш взгляд, является наиболее сильной стороной в сфере городского хозяйства? (другое)</b>		
95	Почему с пенсионеров (70-85 лет) берут кап. Ремонт?	1
216	Озеленение	1
233	Высокая плотность домов (строительство домов более 9 этажей)	1
274	Бюрократизм и засилье чиновничьего произвола. Ущемление прав простого народа на всех уровнях власти, не столько ЖКХ, как в других структурах власти города.	1
22	Шикарные городские и профессиональные праздники	1
25,35, 41,	Нет сильных сторон	3
39, 40	Департамент городского хозяйства совершенно не решает проблемы на	2

	территории	
426	Отсутствие развлекательных заведений	1
<b>5. Какой вид жилищно-коммунальных услуг, по Вашему мнению, нуждается в доработке? (Другое)</b>		
135	С ХВ постоянно течет теплая вода	1
118,397,410,412	Освещение подъездов, входные двери	4
115, 52	Ремонт детских площадок	2
115	Озеленение	1
114	Ремонт дорог	1
114,112,222,313,437, 438,442	Ремонт подъездов	7
104, 377	Канализация	2
103	Майская, Островского, Дзержинского	1
201	Часто не работает лифт	1
198, 52, 62, 379,402, 433,351	Благоустройство придомовых территорий	7
196	Отсутствие в подъездах датчиков света	1
183	Интернет	1
171,170	Снизить тарифы ЖКХ	2
219,517	Утепление стен в подъезде	2
227	Оплата отопления	1
239	Благоустройство двора	1
233	Напор давления воды	1
274,83, 488	Бесхозные участки внутриквартальных территорий, ремонт внутриквартальных дорог	3
253,75, 420, 421	Чистка вентиляции, труб канализации в доме	4
348	Не согласна производить оплату за содержание жилья 2130Р в месяц, квартира муниципальная	1
42, 453, 464, 500,504	Все устраивает	5
74	Установить счетчики отопления	1
359	Ремонт крыши	1
380	Уборка подъезда	1
385	Уборка снега на детских площадках	1
488	Оплата детских садов за счет бюджетных средств	1
498	Запах из подвала весной (Просвещения 25)	1
<b>7. На Ваш взгляд, какие меры следует предпринять, чтобы улучшить санитарное состояние придомовой территории? (Другое)</b>		
118,87	Освещение двора дома по 24 ул. Майская, взлетный 4	2
233,388	Благоустройство (ремонт) общедомового имущества - подъездов, крыш, детских площадок	2
17	Привлечь к ответственности обслуживающую организацию «Тепловик»	1

44	Из ближайшей школы № 18 ученики прогуливают группами уроки в подъездах, курят и мусорят	1
53, 385	Установка урн для собачьих отходов	2
62,397	Ограничение въезда постороннего транспорта во двор	2
74,504	Все устраивает	2
80	Налог на содержание собак(чипирование, контроль, регистрация)	1
364	Самим меньше мусорить	1
379	Озеленение территории	1
384	Своевременно сносить расселенные дома	1
385,405	Специальная зона для выгула собак	2
394,488	Контроль	2
488	Заменить дворников «таджиков»	1
493	Хорошая работа дворника	1
<b>15. На какие маршруты нужно направлять больше автобусов?</b>		
51, 53,52,56, 57, 60, 62,71, 79, 410, 506, 507, 508,509	26	14
53,56, 57, 62,79, 82,402, 425, 428, 507,508,509	11	12
112,93,337,340,345,342,518,519,521,522, 523	10	11
109,98,95,94,93, 52, 79,439	2	8
112,98,95,79, 86,478, 504	1	7
93,267,44, 82, 86,383	8	6
334,337,340,345,342	96	5
14, 21,24,33, 34	П. Юность - город	5
44, 52,60, 425, 496	5	5
52,62, 506, 507,509	53	5
109,105,94,79	7	4
203,223,221,267	19	4
196,282,322,402	4	4
183,36,410, 428	12	4
218,44, 79,477	21	4
253, 20,28, 38	71	4
25, 31,36, 410,	30 (вечернее время)	4
51,56, 506, 509	По Университетской	4
60, 506,507, 508	52	4
144,183,433	20	3
203,223,221	14	3
183,229, 79	45	3
23,27, 38	24	3
144,13	33	2
130,183	69	2
127,126	ЖД-Таежный	2
229,231	47	2
298, 426	От «Ауры» до «Авроры»	2
39, 40	В вечернее время нет никаких маршруток	2

46, 47	45	2
389,448	На всех	2
470,517	П. Финский-п. Кедровый	2
135	П. Дорожный	1
116	Все	1
205	Нефтеюганское шоссе	1
201	109 (летом)	1
196	34	1
200	Город-Аэропорт-ЖД-город	1
174	51	1
222	На все после 21:00	1
282	31	1
8	Островского (Травматология)	1
52	35	1
52	40	1
53	19	1
477	107	1
516	Черный мыс	1
<b>19. Каковы, на Ваш взгляд, приоритеты развития улично-дорожной сети города? (Другое)</b>		
106	Строительство многоуровневых развязок	1
274	Грамотная и рациональная регулировка светофоров в сочетании с видео фиксацией загруженности направлений движений автотранспорта	1
44	На перекрестке Энгельса-Энергетиков(возле университета) сделать кольцевое движение	1
50	Плохая дорога возле 18 школы	1
59	Приспособить съезды с тротуаров для велосипедов и колясок	1
378	Регулирование дорожного движения, настройка светофоров	1
388	Освещение пешеходных переходов	1
412	Внутри дворовые дороги требуют ремонта	1
414	Поддержка в хорошем состоянии подъездов	1
<b>22. Что, по Вашему мнению, является причиной износа дорожных покрытий в городе Сургуте? (Другое)</b>		
274	Не следует чистить снег до асфальта зимой, следует убирать только колею. Портиться шипованная резина	1
46	Изначально неправильная конструкция основания дорог	1
361,385,406, 408, 410,412,454	Несвоевременное выполнение работ (не в сезон)	7
496	Применение современных технологий	1

500	Откаты в дорожном строительстве	1
<b>32. Какую информацию в сфере жилищно - коммунального хозяйства Вы хотите получать? (Другое)</b>		
115	Новое в законодательстве о ЖКХ	1
62	Полный отчет о потраченных средствах от администрации города в открытом доступе	1
388	Нет доверия управляющей компании	1
<b>38. Ваше социальное положение</b>		
349	Подвоз детей в школу № 44 (сопроводитель)	1
<b>39. В какой сфере Вы работаете?</b>		
119	Банк	1
220	Финансы	1
233	Информационные технологии	1
317	Автослесарь	1
331	Грузчик	1
346	Уборщица	1
66	Декрет	1
74	Спорт	1
379	Металлообработка	1
410	Гор водоканал	1

**Таблица сопряжённости**

*(распределение вопросов анкеты с данными паспорта исследования (социально - демографическим блоком))<sup>34</sup>*

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
<b>Как давно Вы проживаете в Сургуте?</b>										
Менее 3 лет	4,7	2,6	4,4	5,2	0,6	0	5,6	3,3	7,3	3,2
3 - 5 лет	5,1	4,9	11,9	4,3	0	0	0	5,5	4,9	5,9
6 - 10 лет	14,5	9,82	14,8	16,2	3,9	0	13,9	11,6	7,3	13,5
11 - 20 лет	19,2	24,2	24,4	28,1	11,0	0	16,7	18,2	36,6	24,3
Свыше 20 лет	56,4	58,5	44,4	46,2	84,4	100	63,9	61,3	43,9	53,2
<b>Какие проблемы, по-Вашему мнению, являются наиболее актуальными лично для Вас и Вашей семьи?</b>										
Проблем нет	3,0	2,3	5,2	1,4	1,9	14,3	5,4	1,7	7,3	1,4
Материальные проблемы	36,2	33,6	39,3	32,9	33,5	57,1	43,2	37,6	36,6	29,7
Жилищная проблема	31,5	28,3	43,7	27,6	20,6	21,4	37,8	33,1	48,8	23,4
Загрязнение окружающей среды, экология	15,7	21,5	14,1	20,0	21,3	7,1	10,8	17,1	24,4	21,6
Падение нравов, агрессивность, равнодушие людей	23,0	23,0	23,7	16,2	31,6	35,7	24,3	23,8	14,6	23,4
Наплыв приезжих из ближних и дальних регионов России, зарубежья	31,1	30,9	27,4	30,0	35,5	21,4	37,8	32,6	39,0	27,9
Нехватка мест в детских садах, общеобразовательных учреждениях	12,3	14,0	14,1	16,7	7,7	7,1	8,1	6,6	12,2	18,9
Нехватка рабочих мест, безработица	12,3	17,7	21,5	15,2	9,7	21,4	21,6	15,5	26,8	11,7
Уровень качества школьного образования	8,1	12,8	6,7	13,3	10,3	21,4	5,4	13,3	0	10,8
Коррупция, взяточничество	17,9	11,3	13,3	9,0	22,6	0	13,5	12,2	22,0	16,2
Цены на жилищно-коммунальные услуги	56,6	71,3	60,7	64,3	67,7	42,9	54,1	68,5	61,0	64,9

<sup>34</sup> Обращаем внимание, что в таблице сопряженности вопросов с социально-демографическими критериями, учитывалось общее количество полученных ответов по блокам: пол, возраст, образование, (т.е. = 100% по столбцу или более, в вопросах, где допускалось более одного варианта ответа). В связи с чем, результаты распределений могут отличаться от данных диаграмм и таблиц, в которых учитывались данные ответов респондентов по определённому вопросу.

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
Нехватка или недоступность культурных, развлекательных, спортивных учреждений	5,5	7,2	5,2	8,1	5,2	0	8,1	5,5	4,9	7,2
Проблема качества ЖКУ	29,4	31,3	23,7	31,0	35,5	28,6	18,9	35,9	31,7	27,0
Алкоголизм, наркомания	8,5	9,1	11,1	8,6	7,1	21,4	8,1	8,3	14,6	7,2
Рост бытовой преступности, ухудшение криминальной обстановки	3,4	3,8	3,0	3,8	3,9	7,1	5,4	3,3	2,4	3,6
Проблема качества услуг здравоохранения	27,7	30,6	25,2	29,0	32,9	14,3	24,3	28,2	31,7	31,5
Плохое состояние дорог	29,8	32,8	28,9	34,3	39,7	21,4	29,7	28,2	34,1	34,7
Качество строящегося жилья	14,0	9,8	14,1	12,4	9,0	0	8,1	12,2	7,3	14,0
Плохое благоустройство города	5,5	3,4	4,4	3,3	5,8	0	2,7	2,8	4,9	6,3
Засилье криминала, влияния криминальных авторитетов	1,3	0,8	0	0,5	2,6	0	2,7	1,7	0	0,5
Точечная застройка	7,7	5,7	0,7	8,6	9,0	7,1	0	7,2	2,4	8,1
Плохая работа общественного транспорта	3,4	4,5	7,4	2,9	2,6	7,1	10,8	3,3	2,4	3,6
Другое	3,0	6,0	3,0	4,8	5,8	0	5,4	3,3	0	6,8
Затрудняюсь ответить	1,3	0,4	1,5	0,5	0,6	0	0	0,6	0	1,4
<b>Что, на Ваш взгляд, является наиболее сильной стороной в сфере городского хозяйства?</b>										
Организация благоустройства территории города ( <i>освещение улиц, установка указателей с номерами домов, содержание малых архитектурных форм, придомовых территорий и др.</i> )	44,2	48,6	43,5	51,0	42,9	42,9	28,6	52,3	35,9	46,5
Организация сбора и вывоза бытовых отходов жилищного фонда	31,2	28,3	25,2	28,4	35,4	28,6	22,9	30,1	17,9	32,4
Создание условий для обеспечения качественными коммунальными услугами (электро-, тепло-, газо- и водоснабжения)	14,7	20,7	14,5	20,6	17,0	7,1	8,6	14,8	12,8	23,9
Организация благоустройства мест отдыха	19,5	27,5	24,4	24,5	21,8	21,4	22,9	25,6	23,1	22,5
Обеспечение отлова, содержания и утилизации безнадзорных животных	11,3	8,4	8,4	8,8	12,2	21,4	8,6	9,1	15,4	8,9
Организация переселения граждан из аварийных домов и жилых помещений, непригодных для проживания	14,3	12,7	15,3	12,7	12,9	21,4	14,3	15,3	20,5	10,3
Организация осуществления дорожной деятельности (ремонт и содержание дорог, создание парковок и др.)	16,5	15,5	13,7	17,2	16,3	7,1	14,3	17,0	12,8	16,4

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
Создание условий для капитального ремонта многоквартирных домов	9,1	9,2	8,4	9,3	9,5	14,3	5,7	11,4	7,7	8,0
Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения	2,6	1,2	2,3	2,0	1,4	7,1	0	1,1	2,6	2,3
Другое	3,5	4,4	3,1	2,5	6,8	0	8,6	4,0	5,1	3,3
Затрудняюсь ответить	12,1	10,8	12,2	9,3	13,6	14,3	20,0	10,2	19,7	8,9
<b>Какой вид жилищно-коммунальных услуг, по Вашему мнению, нуждается в доработке?</b>										
Текущее содержание жилищного фонда	67,0	69,4	67,7	68,9	67,8	53,8	60,0	73,2	62,5	68,1
Холодное водоснабжение	17,8	14,0	15,4	14,4	18,1	15,4	22,9	20,1	7,5	13,0
Горячее водоснабжение	15,7	10,5	13,8	13,9	10,7	7,7	8,6	13,4	7,5	14,4
Водоотведение	9,6	7,0	10,0	6,7	8,7	7,7	8,6	8,4	12,5	6,9
Обслуживание мусоропроводов	19,6	16,7	14,6	19,6	18,8	7,7	8,6	19,6	12,5	19,9
Отопление	12,2	14,7	15,4	12,9	12,8	23,1	17,1	14,5	17,5	11,1
Обслуживание лифтов	19,1	25,6	20,8	26,8	18,1	7,7	20,0	21,2	10,0	27,3
Подача электроэнергии	2,6	3,9	4,6	3,3	2,0	0	0	3,4	7,5	3,2
Другое	9,1	10,5	9,2	10,5	9,4	7,7	0	5,6	15,0	14,4
Затрудняюсь ответить	7,4	7,0	3,1	5,3	13,4	15,4	14,3	7,3	7,5	4,6
<b>Как в целом Вы оцениваете работу служб ЖКХ в настоящее время? по 5-балльной шкале, где: 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 5 - наибольшая оценка (очень высокое качество)</b>										
5	3,0	3,5	3,0	3,4	3,4	0	5,6	1,7	0	4,6
4	39,5	37,3	30,1	41,5	41,2	23,1	33,3	25,4	40,0	42,0
3	39,1	39,2	46,6	35,7	37,2	30,8	25,0	41,1	37,5	40,6
2	12,9	11,0	14,3	12,6	8,8	23,1	16,7	14,9	12,5	8,2
1	5,2	7,8	5,3	6,3	8,1	23,1	19,4	5,7	7,5	4,1
Затрудняюсь ответить	0,4	1,2	0,8	0,5	1,4	0	0	1,1	2,5	0,5
<b>На Ваш взгляд, какие меры следует предпринять, чтобы улучшить санитарное состояние придомовой территории?</b>										
Установить урны для мусора	14,3	13,5	16,4	15,5	9,5	15,4	22,2	12,4	12,2	13,8
Заменить урны для мусора на урны большего размера	12,2	14,3	23,9	6,8	12,8	0	8,3	12,4	22,0	13,8

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
Установить дворникам более частую периодичность уборки придомовой территории и контролировать качество работы дворников	12,2	13,1	12,7	13,5	11,5	7,7	2,8	12,4	22,0	12,8
Установить более частую периодичность вывоза бытового мусора	17,0	15,8	22,4	13,5	14,9	30,8	22,2	17,5	19,5	12,8
Провести мероприятия по уничтожению крыс, мышей и насекомых	17,4	27,8	23,1	26,6	17,6	38,5	30,6	27,7	24,4	17,0
Установить ограды возле газонов и детских площадок – чтобы туда не заезжали машины	21,7	35,5	29,9	30,0	27,0	7,7	30,6	32,8	26,8	27,5
Установить системы наблюдения - только тогда горожане перестанут мусорить, ломать, хулиганить	35,2	38,2	32,1	32,9	46,6	15,4	22,2	34,5	41,5	41,7
Проводить мероприятия по воспитанию ответственности населения – может быть через прессу и ТВ	22,6	16,6	15,7	19,8	22,3	7,7	13,9	17,5	7,3	24,8
Повысить собственную культуру поведения и взять ответственность собственникам дома и придомовой территории, решать все вопросы самим – тогда и жаловаться будет некому	24,8	25,5	16,4	25,1	33,1	7,7	27,8	26,0	26,8	24,8
Мне все равно	1,3	0,4	1,5	0	1,4	0	0	1,7	0	0,5
Другое (напишите)	3,0	3,9	1,5	4,3	4,1	7,7	5,6	1,7	2,4	4,1
Затрудняюсь ответить	4,8	2,7	4,5	4,3	2,0	7,7	8,3	4,0	0	3,2
<b>Ощущаете ли Вы свою ответственность за санитарное состояние двора, подъезда, дома?</b>										
Да, я несу ответственность за порядок в доме, подъезде, во дворе	57,3	65,9	59,7	62,7	62,5	64,3	38,9	55,3	53,7	72,3
Да, в пределах лестничной площадки	20,9	17,2	20,9	17,2	19,7	28,6	25,0	19,6	19,5	16,4
Нет, на это есть дворники	8,1	5,4	8,2	6,2	5,9	7,1	13,9	8,4	12,2	3,2
Нет, я плачу за это деньги	12,0	8,4	9,0	11,5	9,2	0	16,7	14,0	12,2	6,4
Затрудняюсь ответить	1,3	3,1	2,2	1,9	2,6	0	2,8	2,8	2,4	1,8
<b>Как Вы думаете, поможет ли создание советов многоквартирных домов решить проблемы, связанные с благоустройством придомовых территорий?</b>										
Безусловно, поможет, если жильцы будут действовать сообща	47,4	53,3	48,1	52,9	49,3	42,9	48,6	44,7	45,0	56,4
Нет, сами жильцы ничего не смогут сделать	20,9	23,9	19,3	24,8	22,4	26,8	16,2	27,9	27,5	18,3
Не знаю, что такое совет многоквартирного дома	18,8	12,7	20,7	14,1	13,2	21,4	21,6	17,3	15,0	13,3
Затрудняюсь ответить	12,8	9,7	11,9	7,8	15,1	7,1	13,5	10,1	12,5	11,5

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
<b>Насколько Вы удовлетворены качеством выполнения муниципальных работ в сфере обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде?</b>										
Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)	3,0	3,1	1,5	3,9	3,3	7,1	8,1	1,1	5,1	3,3
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)	30,8	29,4	25,8	32,2	30,9	21,4	27,0	27,9	20,5	33,5
Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3)	10,6	37,6	39,4	39,0	38,8	28,6	29,7	40,2	43,6	40,0
Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2)	11,5	12,9	11,4	14,6	9,9	0	7,1	17,9	15,4	8,8
Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1)	4,3	7,1	6,1	3,4	8,6	14,3	18,9	4,5	7,7	3,7
Затрудняюсь ответить	9,8	9,4	16,0	6,8	8,6	28,6	8,1	8,4	7,7	10,2
<b>Оцените, пожалуйста, качество муниципальных работ в сфере обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде города за последний год по 10-балльной шкале, где: 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 10 - наибольшая оценка (очень высокое качество)</b>										
1	4,7	4,4	4,5	2,4	7,4	14,3	17,1	2,8	10,0	2,3
2	2,6	4,4	4,5	3,4	2,7	0	8,6	5,7	5,0	0,9
3	10,2	10,3	8,3	10,7	11,4	7,1	5,7	11,9	10,0	10,1
4	16,2	13,5	18,8	12,2	14,8	7,1	22,9	15,3	15,0	13,3
5	22,6	22,2	23,3	25,9	16,8	35,7	11,4	21,6	22,5	24,3
6	14,5	11,5	13,5	13,7	11,4	0	5,7	15,3	10,0	13,3
7	14,5	13,9	14,3	13,7	14,8	7,1	14,3	9,7	10,0	18,8
8	6,4	9,5	6,8	8,8	8,1	0	5,7	9,1	12,5	6,9
9	3,0	2,0	0	2,4	4,7	0	2,9	2,8	0	2,8
10	1,3	1,6	0,8	1,0	2,7	7,1	0	2,3	0	0,9
Затрудняюсь ответить	4,3	6,7	5,3	5,9	5,4	21,4	5,7	3,4	5,0	6,4
<b>Как часто Вы пользуетесь городским общественным транспортом в будние дни?</b>										
Периодически (несколько раз в неделю, в месяц)	28,3	29,3	23,7	27,8	34,6	28,6	29,7	29,6	20,5	29,8
1 – 2 раза в день	14,3	22,4	22,9	17,1	17,0	7,1	18,9	19,6	23,1	17,7
3 – 5 раз в день	5,2	7,3	9,9	4,9	5,2	0	10,8	6,7	2,6	6,5
6 и более раз в день	1,7	4,2	4,6	3,4	3,9	21,4	2,7	3,4	5,1	2,8

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
Не пользуюсь	49,6	35,9	38,9	46,8	39,2	42,9	37,8	40,2	48,7	43,3
<b>Как часто Вы пользуетесь городским общественным транспортом в выходные дни?</b>										
Периодически ( <i>несколько раз в неделю, в месяц</i> )	26,1	30,0	28,0	23,3	34,7	28,6	32,4	29,7	23,7	27,1
1 – 2 раза в день	11,7	19,3	20,0	13,5	15,0	21,4	17,6	16,3	15,8	14,8
3 – 5 раз в день	1,8	2,9	1,6	2,1	2,7	0	0	1,7	2,6	2,5
6 и более раз в день	1,4	2,9	4,0	1,5	2,0	0	0	0	5,2	3,0
Не пользуюсь	59,0	44,9	46,4	59,6	45,6	50,0	50,0	50,0	52,6	52,7
<b>В какой период времени Вы чаще всего пользуетесь городским общественным транспортом?</b>										
6-7	15,0	7,5	11,7	11,1	8,7	0	9,5	16,2	5,6	6,0
7-8	29,9	28,0	31,2	34,3	20,7	28,6	14,3	27,6	33,3	31,9
8-9	26,2	26,7	37,7	23,2	20,7	42,9	28,6	21,0	27,8	30,2
9-11	21,5	19,3	6,5	16,2	35,9	14,3	19,0	21,0	16,7	20,7
11-13	8,4	13,7	7,8	14,1	12,0	14,3	9,5	12,4	11,1	11,2
13-15	17,8	18,0	20,8	15,2	18,5	42,9	19,0	16,2	11,1	19,0
15-17	13,1	18,0	11,7	14,1	21,7	14,3	14,3	19,0	16,7	13,8
17-18	21,5	30,4	24,7	32,3	22,8	0	33,3	30,5	22,2	25,0
18-19	15,9	22,4	26,0	19,2	15,2	14,3	14,3	19,0	16,7	22,4
19-20	17,8	13,7	18,2	18,2	9,8	0	0	14,3	11,1	19,8
20-21	9,3	8,7	11,7	6,1	9,8	14,3	14,3	6,7	33,3	6,0
21-22	4,7	4,3	6,5	2,0	5,4	0	4,8	4,8	16,7	2,6
22-23	2,8	0	2,6	1,0	0	0	0	1,9	0	0,9
23-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Устраивает ли Вас количество автобусов на городских маршрутах?</b>										
Да	60,2	55,2	59,5	60,8	51,6	14,3	45,5	59,1	50,0	61,0
Нет	31,9	40,5	40,5	33,3	37,9	85,7	45,5	34,5	44,4	33,9
Затрудняюсь ответить	7,1	3,7	0	5,9	10,6	0	9,1	6,4	5,6	5,0
<b>Каковы, на Ваш взгляд, приоритеты развития улично-дорожной сети города?</b>										

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
Строительство объездных (скоростных) дорог за пределами жилой застройки	45,7	41,8	42,4	43,2	45,3	21,4	36,1	46,9	43,6	43,8
Строительство улиц и дорог в жилой застройке (например, в новых районах)	16,4	11,3	19,7	13,1	9,3	7,1	13,9	15,4	12,8	13,2
Строительство внутриквартальных проездов	28,4	27,3	31,8	29,1	22,7	28,6	27,8	28,0	25,6	28,8
Реконструкция существующих дорог (расширение, оснащение и т.д.)	37,1	40,6	38,6	39,3	38,7	35,7	36,1	31,4	35,9	46,1
Поддержание в хорошем техническом состоянии существующих улиц и дорог	39,7	45,7	40,2	43,7	44,0	57,1	41,7	39,4	33,3	46,6
Другое	2,6	1,2	0,8	1,9	2,7	0	0	1,7	2,6	2,3
Затрудняюсь ответить	6,0	6,3	5,3	4,9	8,7	7,1	8,3	8,0	7,7	3,7
<b>На Ваш взгляд, состояние улично-дорожной сети города Сургута лучше или хуже чем в других городах?</b>										
В Сургуте лучше, чем в других городах РФ	45,5	35,5	37,3	39,4	43,9	28,6	36,1	38,8	38,5	42,5
В Сургуте хуже, чем в других городах РФ	13,4	18,5	24,6	13,9	11,5	7,1	11,1	14,6	17,9	18,7
Разницы нет, в Сургуте так же, как и в других городах РФ	33,3	37,8	31,3	38,9	35,1	57,1	41,7	38,8	38,5	30,6
Затрудняюсь ответить	7,8	8,1	6,7	7,7	9,5	7,1	11,1	7,9	5,1	8,2
<b>На сколько Вы удовлетворены качеством выполнения муниципальных работ в сфере осуществления дорожной деятельности в части содержания и ремонта автомобильных дорог местного значения в границах городского округа, а также иной деятельности в области использования автомобильных дорог?</b>										
Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)	3,0	0,8	3,0	1,5	1,3	0	0	2,2	2,6	1,8
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)	26,0	27,6	24,1	27,2	28,9	21,4	20,0	29,2	20,5	26,7
Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3)	46,8	41,6	42,9	44,2	45,0	28,6	42,9	43,8	46,2	46,1
Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2)	16,0	19,1	18,8	18,4	15,4	28,6	28,6	12,9	25,6	17,1
Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1)	4,3	8,2	4,5	7,8	6,0	7,1	8,6	6,7	2,6	6,5
Затрудняюсь ответить	3,9	2,7	6,8	1,0	3,4	14,3	0	5,1	2,6	1,8
<b>Что, по Вашему мнению, является причиной износа дорожных покрытий в городе Сургуте?</b>										
Высокий уровень автомобилизации жителей (большая загруженность дорог)	19,5	20,9	12,7	20,3	27,0	14,3	14,3	22,5	10,5	21,0
Климатические условия (резкие перепады температур)	15,6	17,4	14,9	19,8	13,5	14,3	14,3	14,0	13,2	19,6
Плохое покрытие	43,3	42,6	48,5	43,0	37,8	42,9	34,3	47,2	52,6	38,4
Некачественное выполнение работ по ремонту дорог	68,4	62,8	65,7	64,3	66,9	64,3	54,3	63,5	63,2	69,9

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
Плохой контроль за выполнением работ со стороны сотрудников Администрации города	30,3	36,0	34,3	32,4	33,8	21,4	54,3	30,9	36,8	32,9
Другое	2,6	1,2	2,2	1,0	2,7	0	0	1,7	2,6	2,3
<i>Затрудняюсь ответить</i>	1,3	1,9	1,5	1,0	2,7	7,1	0	1,7	0	1,8
<b>На Ваш взгляд, изменилось ли положение дел с качеством дорог, их оборудованностью в нашем городе за последние 3 года?</b>										
Улучшилось значительно	10,8	16,9	11,3	12,6	18,5	28,6	13,9	16,9	12,5	11,4
Улучшилось немного	44,2	41,9	43,6	44,9	39,7	42,9	58,3	42,4	45,0	39,7
Осталось без изменений	27,3	18,1	22,6	23,2	21,2	21,4	19,4	22,0	15,0	25,1
Немного ухудшилось	9,1	10,0	12,8	7,2	9,9	0	5,6	10,2	7,5	11,0
Заметно ухудшилось	6,5	9,2	2,3	11,1	8,6	7,1	2,8	5,6	12,5	10,0
<i>Затрудняюсь ответить</i>	2,2	3,8	7,5	1,0	2,0	0	0	2,8	7,5	2,7
<b>Оцените, пожалуйста, в целом качество содержания городских улиц и дорог по 5-балльной шкале, где: 1 - наименьшая оценка (очень низкое качество) 5 - наибольшая оценка (очень высокое качество)</b>										
5	2,6	3,5	3,1	3,4	2,7	0	5,6	2,9	2,4	3,2
4	34,3	29,3	26,0	35,1	32,0	30,8	22,2	31,4	31,7	32,7
3	49,1	49,6	50,4	48,8	49,3	38,5	55,6	51,4	43,9	48,8
2	9,6	14,8	16,0	10,7	11,3	23,1	11,1	9,7	17,1	13,4
1	3,0	1,6	4,6	1,5	1,3	0	5,6	2,3	4,9	1,4
<i>Затрудняюсь ответить</i>	1,3	1,2	0,5	0,5	3,3	7,7	0	2,3	0	0,5
<b>Доводилось ли Вам бывать на сургутских кладбищах в течение последних 2-3 лет?</b>										
Да	29,4	38,4	25,7	31,9	44,8	69,2	34,4	39,7	19,4	30,2
Нет	70,6	61,6	74,3	68,1	55,2	30,8	65,6	60,3	80,6	69,8
<b>На Ваш взгляд, как за последний год изменилась работа и благоустройство территорий городских кладбищ?</b>										
Улучшилось значительно	6,6	22,8	10,0	16,7	19,0	10,0	27,3	10,8	11,1	22,4
Улучшилось немного	34,4	31,5	30,0	28,3	38,1	20,0	27,3	38,5	44,4	27,6
Осталось без изменений	32,8	21,7	33,3	26,7	22,2	30,0	36,4	26,2	22,2	24,1
Немного ухудшилось	0	3,3	3,3	0	3,2	0	0	0	0	5,2

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
Заметно ухудшилось	3,3	4,3	6,7	5,0	1,6	0	0	6,2	11,1	1,7
Не могу оценить был(а) 1 раз	6,6	8,7	3,3	11,7	6,3	20,0	9,1	3,1	11,1	10,3
Затрудняюсь ответить	16,4	7,6	13,3	11,7	9,5	20,0	0	15,4	0	8,6
<b>Приходилось ли Вам сталкиваться с нехваткой места для захоронения на кладбище?</b>										
Данной услугой не пользовался	42,4	25,6	37,5	29,8	31,7	25,0	36,4	32,3	22,2	32,8
Да	10,2	11,1	9,4	17,5	5,0	12,5	18,2	9,7	0	12,1
Нет	47,5	63,3	53,1	52,6	63,3	62,5	45,5	58,1	77,8	55,2
<b>Приходилось ли вам платить за предоставление участка земли на кладбище?</b>										
Да	30,6	45,6	38,1	43,6	38,6	14,3	57,1	36,4	28,6	50,0
Нет	58,3	38,2	47,6	41,0	47,7	85,7	28,6	45,5	42,9	39,5
Затрудняюсь ответить	11,1	16,2	14,3	15,4	13,6	0	14,3	18,2	28,6	10,5
<b>Считаете ли Вы цены на оказание ритуальных услуг приемлемыми?</b>										
Да	19,4	11,6	0	23,1	13,0	0	0	13,3	0	23,7
Нет	69,4	60,9	90,0	48,7	65,2	85,7	57,1	62,2	85,7	57,9
Затрудняюсь ответить	11,1	27,5	10,0	28,2	21,7	14,3	42,9	24,4	14,3	18,4
<b>Как в целом Вы оцениваете качество содержания мест захоронения?</b>										
Положительно	19,0	21,7	21,9	15,5	25,0	20,0	30,0	17,5	22,2	21,1
Скорее положительно	51,7	48,9	53,1	50,0	48,3	60,0	40,0	47,6	44,4	54,4
Скорее отрицательно	10,3	7,6	9,4	6,9	10,0	10,0	10,0	7,9	22,2	7,0
Отрицательно	3,4	3,3	6,3	3,4	1,7	0	10,0	4,8	0	1,8
Затрудняюсь ответить	15,5	18,5	9,4	24,1	15,0	10,0	10,0	22,2	11,1	15,8
<b>Какую информацию в сфере жилищно - коммунального хозяйства Вы хотите получать?</b>										
Формы осуществление контроля за деятельностью управляющих компаний	50,2	45,5	46,9	46,9	49,7	28,6	41,2	47,3	42,1	51,7
Как платить за ЖКУ меньше	58,6	66,9	60,0	60,3	69,0	64,3	67,6	66,5	55,3	61,6
Установка приборов учета воды и электроэнергии	4,8	3,7	4,6	5,2	2,8	0	2,9	4,8	2,6	4,7
Создание товарищества собственников жилья (ТСЖ), совета многоквартирного дома (МКД)	16,3	16,1	13,1	18,6	15,9	14,3	17,6	10,8	10,5	21,8

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
Не интересуюсь	11,5	10,3	15,4	9,8	8,3	7,1	11,8	8,4	26,3	10,4
Другое	0,9	1,7	0,8	1,5	1,4	0	0	1,2	0	1,9
Затрудняюсь ответить	6,6	5,0	6,9	5,7	4,8	14,3	5,9	7,8	2,6	3,3
<b>Как Вы оцениваете размер оплаты за ЖКУ по отношению к своему доходу?</b>										
Средняя и мог (ла) бы платить больше за лучшее качество предоставленных услуг	2,2	1,2	3,1	1,5	0,7	0	2,9	1,2	0	2,3
Приемлемая, но больше платить не стал (а) бы	41,0	35,2	39,2	35,2	40,5	28,6	28,6	33,1	43,6	41,9
Чрезмерно большая, платить невозможно	53,3	61,2	53,8	59,8	57,4	64,3	65,7	63,3	51,3	53,0
Затрудняюсь ответить	3,5	2,4	3,8	3,5	1,4	7,1	2,9	2,4	5,1	2,8
<b>Оцените, пожалуйста, состояние городского маршрутного транспорта по 5-балльной шкале, где: 1 - наименьшая оценка (очень низкое качество) 5 – наибольшая оценка (очень высокое качество)</b>										
5	7,1	7,6	10,5	5,0	7,6	14,3	13,6	8,6	5,9	5,1
4	50,9	40,8	48,7	44,6	42,4	28,6	36,4	42,9	58,8	47,0
3	26,8	36,3	27,6	35,6	32,6	14,3	27,3	32,4	11,8	37,6
2	6,3	5,7	5,3	9,9	2,2	28,6	4,5	3,8	17,6	5,1
1	4,5	7,6	7,9	4,0	7,6	14,3	13,6	7,6	5,9	3,4
Затрудняюсь ответить	4,5	1,9	0	1,0	7,6	4,5	4,5	4,8	0	1,7
<b>Оцените, пожалуйста, в целом качество осуществления пассажирских перевозок транспортом общего пользования (маршрутные автобусы) по 5-балльной шкале, где: 1 - наименьшая оценка (очень низкое качество) 5 - наибольшая оценка (очень высокое качество)</b>										
5	6,1	2,4	5,1	3,8	3,0	0	8,7	3,7	4,8	2,5
4	48,7	39,5	41,0	44,8	43,4	37,5	30,4	46,8	47,6	42,5
3	29,6	42,5	38,5	38,1	35,4	25,0	21,7	36,7	28,6	43,3
2	7,8	5,4	7,7	7,6	4,0	12,5	13,0	4,6	14,3	5,0
1	2,6	8,4	7,7	1,0	10,1	12,5	21,7	4,6	4,8	4,2
Затрудняюсь ответить	5,2	1,8	0	4,8	4,0	12,5	4,3	3,7	0	2,5
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта: регулярность движения в течение дня</b>										
Хорошо	72,9	70,4	66,7	74,5	72,1	75,0	68,2	69,7	70,6	73,2
Плохо	26,2	25,7	33,3	19,4	26,7	25,0	27,3	26,3	29,4	25,0

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
Затрудняюсь ответить	0,9	3,9	0	6,1	1,2	0	4,5	4,0	0	1,8
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта: регулярность движения в вечернее время</b>										
Хорошо	49,0	38,3	47,3	42,0	39,3	25,0	33,3	40,0	33,3	49,5
Плохо	51,0	55,2	52,7	51,0	57,1	62,5	52,4	57,0	61,1	48,6
Затрудняюсь ответить	0	6,5	0	7,0	3,6	12,5	14,3	3,0	5,6	1,8
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта: продолжительность ожидания автобуса</b>										
Хорошо	58,7	45,8	46,1	55,6	50,0	62,5	45,0	54,1	44,4	49,6
Плохо	41,3	51,0	53,9	41,4	47,6	37,5	50,0	43,9	55,6	48,7
Затрудняюсь ответить	0	3,2	0	3,0	2,4	0	5,0	2,0	0	1,7
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта: длительность поездки до нужной Вам остановки</b>										
Хорошо	76,9	74,1	74,0	74,5	77,5	62,5	61,9	76,8	76,5	77,1
Плохо	22,1	22,4	26,0	22,4	18,8	25,0	28,6	20,0	23,5	22,9
Затрудняюсь ответить	1,0	3,4	0	3,1	3,8	12,5	9,5	3,2	0	0
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта: отопление в холодное время года</b>										
Хорошо	75,2	67,1	74,3	72,0	65,1	25,0	50,0	69,1	61,1	80,4
Плохо	23,8	30,9	25,7	25,0	33,7	75,0	45,5	28,9	38,9	18,8
Затрудняюсь ответить	1,0	2,0	0	3,0	1,2	0	4,5	2,1	0	0,9
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта: освещение салона в темное время суток</b>										
Хорошо	85,6	78,0	84,9	79,6	79,5	37,5	71,4	80,4	88,2	85,6
Плохо	14,4	18,0	15,1	16,3	18,1	50,0	23,8	15,5	11,8	14,4
Затрудняюсь ответить	0	4,0	0	4,1	2,4	12,5	4,8	4,1	0	0
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта: регулярность объявления остановок</b>										
Хорошо	68,9	56,7	60,3	58,6	66,7	25,0	50,0	62,9	58,8	65,8
Плохо	31,1	39,3	38,4	38,4	30,9	75,0	45,0	35,1	35,3	32,4
Затрудняюсь ответить	0	4,0	1,4	3,0	2,5	0	5,0	2,1	5,9	1,8
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта: расчеты с кондуктором (нет сдачи и т.п.)</b>										

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
Хорошо	80,8	78,7	75,3	77,8	85,4	75,0	66,7	73,2	88,2	86,5
Плохо	19,2	19,3	24,7	20,2	13,4	25,0	28,6	24,7	11,8	13,5
Затрудняюсь ответить	0	2,0	0	2,0	1,2	0	4,8	2,1	0	0
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта: количество людей в салоне (тесно/просторно)</b>										
Хорошо	55,3	38,0	30,6	48,0	54,2	25,0	47,6	42,3	64,7	45,5
Плохо	43,7	58,7	68,1	49,0	43,4	75,0	42,9	55,7	35,3	52,7
Затрудняюсь ответить	1,0	3,3	1,4	3,1	2,4	0	9,5	2,1	0	1,8
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта: остановка рядом с моим домом, местом моей поездки</b>										
Хорошо	76,0	76,4	74,0	75,8	78,8	37,5	61,9	77,9	76,5	80,2
Плохо	24,0	21,6	26,0	22,2	20,0	62,5	33,3	20,0	23,5	19,8
Затрудняюсь ответить	0	2,0	0	2,0	1,3	0	4,8	2,1	0	0
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта: езда без пересадок (с пересадками)</b>										
Хорошо	69,2	61,1	56,2	65,3	70,7	75,0	52,4	64,6	58,8	66,7
Плохо	28,8	34,9	41,1	29,6	28,0	25,0	42,9	31,3	41,2	30,6
Затрудняюсь ответить	1,9	4,0	2,7	5,1	1,2	0	4,8	4,2	0	2,7
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта: оборудованность остановок (освещение, навес, скамейки, расписание движения и т.д.)</b>										
Хорошо	40,0	27,5	40,5	27,6	31,7	25,0	28,6	37,1	41,2	28,8
Плохо	59,0	68,5	58,1	69,4	64,6	75,0	66,7	58,8	58,8	69,4
Затрудняюсь ответить	1,0	4,0	1,4	3,1	3,7	0	4,8	4,1	0	1,8
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта: стоимость поездки</b>										
Хорошо	52,9	50,0	44,6	49,5	59,5	25,0	30,0	57,1	58,8	50,9
Плохо	44,1	45,9	54,1	45,3	36,7	62,5	65,0	41,8	35,3	44,6
Затрудняюсь ответить	2,9	4,1	1,4	5,3	3,8	12,5	5,0	1,1	5,9	4,5
<b>Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта: техническое и санитарное состояние автобуса (хорошо/плохо открываются двери, состояние поручней, сидений, чистота в салоне и т.п.)</b>										

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
Хорошо	57,3	53,4	52,8	49,0	64,6	25,0	40,0	54,3	55,6	60,4
Плохо	39,8	41,2	44,4	45,0	31,6	75,0	55,0	39,4	38,9	36,9
Затрудняюсь ответить	2,9	7,7	1,4	6,0	3,8	0	5,0	5,3	5,6	2,7
<b>Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города: ремонт автомобильных дорог города</b>										
5	7,4	4,5	7,0	4,5	7,0	0	5,9	5,9	7,9	5,6
4	32,3	27,3	23,3	36,1	26,6	35,7	26,5	34,1	23,7	27,2
3	42,4	42,0	46,5	36,1	46,9	28,6	50,0	39,4	44,7	44,1
2	13,5	15,1	14,7	14,4	14,0	21,4	5,9	11,8	21,1	16,4
1	3,5	9,4	8,5	7,9	2,8	14,3	8,8	6,5	2,6	6,1
Затрудняюсь ответить	0,9	1,6	0	1,0	2,8	0	2,9	2,4	0	0,5
<b>Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города: ремонт обочин автодорог</b>										
5	7,1	2,9	4,0	6,5	3,5	7,1	2,9	3,0	5,3	6,2
4	27,9	32,4	28,6	30,3	31,5	14,3	35,3	37,3	23,7	25,7
3	39,4	35,7	35,7	36,8	39,9	35,7	38,2	36,7	31,6	39,0
2	12,4	14,8	17,5	11,4	13,3	21,4	8,8	9,5	26,3	15,2
1	8,8	10,7	11,1	10,4	7,7	21,4	11,8	10,7	10,5	8,1
Затрудняюсь ответить	4,4	2,7	3,2	4,5	4,2	0	2,9	3,0	2,6	5,7
<b>Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города: ремонт тротуаров и асфальтового покрытия на остановках</b>										
5	8,8	8,2	8,7	9,5	7,0	14,3	8,8	7,1	5,3	9,5
4	39,8	34,4	40,2	36,0	35,7	14,3	26,5	42,6	31,6	36,0
3	29,6	33,6	26,0	32,5	35,7	28,6	35,3	32,5	36,8	30,3
2	11,5	12,7	14,2	11,5	11,2	21,4	14,7	9,5	15,8	12,8
1	8,0	8,2	9,4	7,5	7,7	21,4	11,8	7,1	7,9	7,6
Затрудняюсь ответить	2,2	2,9	1,6	3,0	2,8	0	2,9	1,2	2,6	3,8
<b>Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города: ремонт внутриквартальных проездов общего пользования</b>										

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
5	3,1	3,3	3,9	3,0	2,8	0	0	3,6	5,1	3,3
4	22,4	21,3	21,9	24,0	18,8	21,4	17,6	24,3	15,4	20,9
3	32,0	32,0	29,7	30,5	36,1	14,3	32,4	33,7	25,6	32,7
2	24,1	25,4	25,8	22,5	27,1	21,4	23,5	26,6	30,8	23,2
1	17,1	16,8	18,0	19,0	13,2	28,6	23,5	11,2	23,1	19,0
Затрудняюсь ответить	1,3	1,2	0,8	1,0	2,1	14,3	2,9	0,6	0	0,9
<b>Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города: ремонт уличного освещения автомобильных дорог города</b>										
5	17,5	21,1	15,7	24,8	14,9	35,7	8,8	21,9	7,9	20,0
4	52,6	43,0	46,5	44,1	53,9	42,9	52,9	43,8	52,6	49,0
3	20,6	23,6	24,4	21,3	21,3	14,3	17,6	24,3	21,1	21,9
2	4,8	6,6	9,4	4,5	4,3	0	14,7	4,7	7,9	5,2
1	3,1	5,0	3,9	5,0	2,8	7,1	2,9	4,1	10,5	2,9
Затрудняюсь ответить	1,3	0,8	0	0,5	2,8	0	2,9	1,2	0	1,0
<b>Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города: уборка мусора с автомобильных дорог города в летний период</b>										
5	21,6	21,3	21,9	25,0	16,1	21,4	20,6	19,4	13,2	24,2
4	51,5	47,5	44,5	49,5	53,8	50,0	55,9	50,0	52,6	47,4
3	18,1	20,5	21,9	17,5	19,6	14,3	14,7	19,4	13,2	21,8
2	4,8	7,0	7,0	5,5	5,6	0	5,9	7,1	13,2	4,3
1	2,6	2,9	4,7	2,0	2,1	14,3	2,9	2,4	7,9	1,4
Затрудняюсь ответить	1,3	0,8	0	0,5	2,8	0	0	1,8	0	0,9
<b>Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города: очистка от снега, льда, вывоз снега с автомобильных дорог города</b>										
5	10,1	9,8	15,0	11,0	4,1	7,1	2,9	5,3	10,5	14,7
4	40,8	32,8	30,7	39,0	38,6	21,4	32,4	38,2	34,2	37,4
3	29,8	31,1	33,1	28,5	31,0	50,0	26,5	31,8	31,6	28,9

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
2	7,0	11,9	5,5	9,0	13,8	7,1	11,8	7,6	5,3	11,8
1	10,5	13,5	15,7	12,0	9,0	14,3	23,5	15,9	18,4	5,7
Затрудняюсь ответить	1,8	0,8	0	0,5	3,4	0	2,9	1,2	0	1,4
<b>Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города: очистка от снега и льда тротуаров вдоль городских улиц, борьба с гололёдом в местах интенсивного движения пешеходов</b>										
5	6,6	6,9	5,5	8,9	4,9	0	0	5,9	5,3	8,9
4	39,9	29,8	33,6	35,1	35,0	14,3	35,3	32,0	34,2	37,6
3	31,1	30,2	29,7	27,7	35,7	42,9	29,4	31,4	26,3	31,0
2	7,5	14,3	11,7	9,9	11,9	7,1	5,9	10,7	13,2	12,2
1	14,0	18,0	19,5	17,3	11,2	35,7	39,4	18,9	21,1	9,4
Затрудняюсь ответить	0,9	0,8	0	1,0	1,4	0	0	1,2	0	0,9
<b>Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города: содержание дорожных знаков</b>										
5	28,8	30,8	31,5	32,8	24,1	7,7	23,5	28,1	26,3	33,8
4	54,4	52,9	52,8	51,0	58,2	69,2	58,8	56,9	50,0	50,0
3	11,5	11,7	11,8	12,1	10,6	15,4	11,8	10,8	10,5	12,4
2	1,3	2,5	2,4	1,0	2,8	0	2,9	0,6	7,9	1,9
1	2,2	0	1,6	1,5	0	7,7	0	0,6	5,3	0,5
Затрудняюсь ответить	1,8	2,1	0	1,5	4,3	0	2,9	3,0	0	1,4
<b>Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города: содержание светофоров</b>										
5	38,1	42,6	41,7	45,8	31,7	35,7	26,5	41,4	28,9	44,1
4	48,7	49,2	46,5	45,3	56,3	50,0	55,9	49,1	55,3	46,4
3	7,5	6,6	7,9	6,5	7,0	7,1	14,7	5,9	5,3	7,1
2	2,2	0,8	3,1	0,5	1,4	0	0	1,2	7,9	0,9
1	2,2	0	0,8	1,5	0,7	7,1	2,9	0,6	2,6	0,5
Затрудняюсь ответить	1,3	0,8	0	0,5	2,8	0	0	1,8	0	0,9
<b>Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города: содержание, ремонт ливневой канализации</b>										

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
5	4,9	3,7	4,0	5,0	3,5	7,1	0	4,7	5,3	4,3
4	24,9	23,0	21,4	24,6	25,2	28,6	23,5	23,5	21,1	24,5
3	32,0	32,1	36,5	29,1	32,2	14,3	17,6	32,9	21,1	36,5
2	16,9	17,7	12,7	19,1	18,9	7,1	29,4	15,3	34,2	14,9
1	18,7	18,5	22,2	18,6	15,4	28,6	26,5	18,8	18,4	16,3
Затрудняюсь ответить	2,7	4,9	3,2	3,5	4,9	14,3	2,9	4,7	0	3,4
<b>Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города: содержание дорожной разметки</b>										
5	17,5	15,9	18,1	18,7	12,5	7,1	8,8	19,3	15,8	16,5
4	50,4	51,2	53,5	46,8	54,2	64,3	61,8	50,9	50,0	47,6
3	21,5	23,2	18,9	23,2	24,3	14,3	17,6	21,1	26,3	24,5
2	4,8	5,3	6,3	4,4	4,9	7,1	2,9	3,5	2,6	7,1
1	4,8	2,4	3,1	5,9	0,7	7,1	5,9	2,3	5,3	3,8
Затрудняюсь ответить	0,9	2,0	0	1,0	3,5	0	2,9	2,9	0	0,5
<b>Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города: содержание остановочных павильонов (без торговых точек)</b>										
5	7,1	6,2	7,9	8,0	3,5	7,1	2,9	4,1	8,1	9,0
4	28,9	23,0	28,3	25,0	24,8	14,3	14,7	28,2	37,8	24,3
3	30,2	26,2	27,6	35,0	26,2	28,6	41,2	35,9	24,3	31,9
2	19,6	16,5	18,9	14,5	22,0	14,3	26,5	17,6	21,6	16,2
1	10,7	14,8	15,7	14,0	8,5	28,6	14,7	10,6	8,1	14,3
Затрудняюсь ответить	3,6	3,3	1,6	3,5	5,0	7,1	0	3,5	0	4,3
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: качество питьевой воды</b>										
5	28,1	22,8	24,1	22,7	30,2	23,1	16,7	25,1	28,2	26,7
4	35,5	33,5	33,1	35,0	34,9	61,5	30,6	29,1	28,2	26,7
3	19,0	26,8	23,3	25,6	19,5	0	19,4	26,9	28,2	38,2
2	5,6	6,3	7,5	6,9	3,4	0	11,1	6,3	7,7	5,1
1	11,7	10,6	12,0	9,9	12,1	15,4	22,2	12,6	7,7	8,3

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: напор (давление) питьевой воды</b>										
5	44,5	51,2	45,1	48,8	49,7	30,8	42,9	47,1	46,2	50,7
4	33,6	30,2	30,8	31,8	32,7	38,5	28,6	30,5	30,8	33,5
3	12,7	9,9	13,5	10,9	9,5	7,7	11,4	10,9	15,4	10,7
2	4,8	4,0	6,0	4,0	3,4	7,7	11,4	5,2	5,1	2,3
1	3,9	4,4	4,5	3,5	4,8	7,7	5,7	5,7	2,6	2,8
Затрудняюсь ответить	0,4	0,4	0	1,0	0	7,7	0	0,6	0	0
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: качество горячей воды</b>										
5	30,8	38,7	33,3	35,4	35,7	23,1	20,0	32,5	33,3	40,7
4	37,1	32,1	40,2	30,7	34,3	46,2	40,0	33,1	30,8	34,0
3	15,6	14,4	11,4	16,1	16,8	7,7	17,1	16,9	23,1	12,4
2	2,2	3,7	2,3	4,2	2,1	0	0	3,6	5,1	2,9
1	7,6	6,6	8,3	7,8	4,9	7,7	2,9	9,0	5,1	6,2
Затрудняюсь ответить	6,7	4,5	4,5	5,7	6,3	15,4	20,0	4,8	2,6	3,8
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: напор (давление) горячей воды</b>										
5	44,2	51,0	43,2	49,2	50,0	23,1	38,2	47,0	43,6	51,9
4	29,0	29,2	34,1	26,2	28,5	38,5	29,4	26,2	33,3	29,8
3	13,4	10,3	11,4	12,6	11,1	15,4	11,8	14,9	7,7	10,1
2	2,7	3,3	3,8	3,7	1,4	0	0	3,0	12,8	1,9
1	4,5	2,5	3,8	3,1	3,5	7,7	2,9	5,4	0	2,4
Затрудняюсь ответить	6,3	3,7	3,8	5,2	5,6	15,4	17,6	3,6	2,6	3,8
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: центральное отопление</b>										
5	38,7	44,3	36,4	45,4	41,3	30,8	25,0	41,4	34,2	46,4
4	37,8	26,4	32,6	29,1	35,0	23,1	38,9	27,2	36,8	46,4
3	12,2	15,4	16,3	13,3	12,6	23,1	19,4	17,2	15,8	9,7
2	3,2	4,5	3,9	4,6	2,8	0	2,8	4,1	7,9	3,4

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
1	3,2	4,9	7,8	2,6	2,8	7,7	5,6	4,1	2,6	3,9
Затрудняюсь ответить	5,0	4,5	3,1	5,1	5,6	15,4	8,3	5,9	2,6	2,9
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: регулярность подвоза воды</b>										
5	25,4	32,6	30,5	25,0	32,5	8,3	16,7	30,8	23,1	32,5
4	12,7	12,4	12,2	14,3	10,4	0	16,7	15,4	19,2	8,8
3	5,6	5,4	3,7	6,3	6,5	8,3	8,3	9,9	3,8	1,8
2	4,2	0,8	2,4	2,7	2,6	0	8,3	1,1	7,7	1,8
1	2,1	3,9	8,5	0,9	0	0	0	3,3	0	4,4
Затрудняюсь ответить	50,0	45,0	42,7	50,9	48,1	83,3	50,0	39,6	46,2	50,9
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: регулярность подачи электроэнергии, газа</b>										
5	60,8	64,7	59,5	64,6	63,4	38,5	52,9	56,3	55,3	72,4
4	26,6	23,5	25,4	24,5	25,4	46,2	32,4	28,7	26,3	19,2
3	6,3	5,5	7,1	5,2	5,6	0	5,9	10,2	7,9	2,5
2	0,9	0	0	1,0	0	0	2,9	0	2,6	0
1	2,7	1,7	0,8	2,6	2,8	7,7	2,9	2,4	0	2,0
Затрудняюсь ответить	2,7	4,6	7,1	2,1	2,8	7,7	2,9	2,4	7,9	3,9
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: ремонт подъезда</b>										
5	9,4	8,2	7,1	10,2	8,3	0	2,8	7,1	2,6	12,1
4	19,3	15,6	13,5	21,3	15,3	7,7	25,0	13,7	21,1	18,8
3	23,8	24,2	29,4	20,3	24,3	23,1	5,6	23,8	28,9	27,1
2	17,5	16,4	21,4	16,2	13,9	15,4	22,2	16,7	23,7	15,0
1	26,0	31,1	24,6	28,4	32,6	38,5	27,8	35,7	21,1	24,2
Затрудняюсь ответить	4,0	4,5	4,0	3,6	5,6	15,4	16,7	3,0	2,6	2,9
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: работа канализации</b>										
5	33,9	39,3	29,8	42,5	34,9	23,1	33,3	34,1	28,2	41,7
4	41,3	36,4	38,2	38,5	39,7	46,2	36,1	38,7	41,0	38,9
3	13,5	10,1	15,3	8,0	13,7	0	8,3	12,1	15,4	11,8

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
2	3,5	3,6	5,3	2,5	3,4	7,7	8,3	4,0	7,7	0,9
1	6,1	8,1	9,9	6,5	5,5	7,7	8,3	8,7	5,1	6,2
Затрудняюсь ответить	1,7	2,4	1,5	2,0	2,7	15,4	5,6	2,3	2,6	0,5
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: уборка и вывоз мусора</b>										
5	33,8	43,9	39,4	40,4	37,1	30,8	28,6	5,0	37,5	44,9
4	43,3	36,1	34,8	41,9	40,4	38,5	37,1	15,0	37,5	41,2
3	11,3	9,0	10,6	9,4	10,6	7,7	8,6	2,5	2,5	8,3
2	5,6	5,5	6,8	5,4	4,6	7,7	11,4	37,5	15,0	2,8
1	5,6	5,1	6,8	3,0	7,3	7,7	14,3	37,5	5,0	2,8
Затрудняюсь ответить	0,4	0,4	1,5	0	0	7,7	0	2,5	2,5	0
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: уборка и вывоз снега зимой</b>										
5	12,1	13,7	18,3	11,6	10,1	15,4	8,3	9,6	17,5	14,8
4	37,5	32,5	30,5	31,9	43,0	30,8	30,6	32,2	25,0	39,8
3	21,1	27,8	26,0	26,1	21,5	23,1	25,0	23,2	27,5	25,9
2	15,1	9,0	8,4	14,0	12,1	0	11,1	14,1	12,5	11,1
1	13,8	16,1	15,3	16,4	12,8	23,1	22,2	20,9	15,0	8,3
Затрудняюсь ответить	0,4	0,8	1,5	0	0,7	7,7	2,8	0	2,5	0
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: озеленение территории</b>										
5	15,4	16,4	17,1	13,5	18,2	7,7	11,4	11,0	28,9	18,2
4	28,9	27,0	22,5	31,0	28,7	38,5	14,3	30,8	15,8	29,2
3	17,5	23,4	25,6	16,5	21,7	7,7	17,1	19,8	21,1	23,0
2	16,7	12,7	13,2	16,0	14,0	7,7	14,3	16,9	15,8	13,4
1	18,0	17,2	17,8	20,5	13,3	15,4	25,7	19,8	15,8	14,8
Затрудняюсь ответить	3,5	3,3	3,9	2,5	4,2	23,1	17,1	1,7	2,6	1,4
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: благоустройство территории</b>										
5	16,7	14,3	17,1	12,5	18,2	15,4	2,9	14,0	31,6	15,3
4	31,7	23,3	21,7	28,0	31,5	30,8	28,6	26,7	13,2	29,7

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
3	15,4	24,1	20,9	20,5	18,2	15,4	8,6	18,6	7,9	25,8
2	16,7	13,1	19,4	13,5	12,6	7,7	14,3	15,7	26,3	12,9
1	18,9	21,2	20,2	23,0	16,1	15,4	28,6	23,3	21,1	16,3
Затрудняюсь ответить	0,4	4,1	0,8	2,5	3,5	15,4	17,1	1,7	0	0
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: ремонт тротуаров и внутриквартальных проездов</b>										
5	11,4	10,6	12,2	11,4	9,1	0	9,2	9,2	15,0	13,4
4	21,8	23,6	21,4	20,4	27,3	23,1	23,1	23,1	22,5	21,5
3	24,5	19,5	23,7	21,4	21,0	30,8	22,5	22,5	17,5	23,9
2	21,0	17,1	18,3	21,9	15,4	7,7	15,6	15,6	25,0	20,6
1	20,1	25,2	21,4	22,9	23,8	23,1	28,3	28,3	17,5	18,7
Затрудняюсь ответить	1,3	4,1	3,1	2,0	3,5	15,4	1,2	1,2	2,5	1,9
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: состояние наружного освещения придомовой территории</b>										
5	15,7	16,4	17,4	15,8	15,2	7,7	14,3	14,3	10,3	19,3
4	40,2	35,2	34,1	37,1	41,4	38,5	31,4	33,7	41,0	41,5
3	19,7	22,8	21,2	22,3	20,0	23,1	11,4	22,9	23,1	20,8
2	10,0	10,4	12,1	8,4	11,0	0	25,7	10,3	7,7	9,0
1	14,0	14,0	13,6	15,8	11,7	23,1	14,3	17,7	17,9	9,4
Затрудняюсь ответить	0,4	1,2	1,5	0,5	0,7	7,7	2,9	1,1	0	0
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: санитарное состояние придомовой территории</b>										
5	17,5	17,1	13,0	19,1	18,8	7,7	11,8	18,0	15,8	17,9
4	41,7	45,5	42,7	40,2	49,3	53,8	35,3	37,2	44,7	49,5
3	20,2	16,7	21,4	17,6	16,7	7,7	8,8	20,3	18,4	19,3
2	10,5	7,7	11,5	10,1	5,6	0	23,5	9,9	10,5	6,6
1	8,8	12,2	9,9	12,6	8,3	30,8	17,6	13,4	10,5	5,7
Затрудняюсь ответить	1,3	0,8	1,5	0,5	1,4	0	2,9	1,2	0	0,9
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: работа лифта</b>										
5	16,5	14,5	15,6	13,1	19,0	0	26,1	13,9	26,9	14,7

Переменные	Пол		Возраст			Уровень образования				
	Мужчины	Женщины	18-30	31-49	50+	Основное общее (9 кл)	Среднее общее (11 кл)	Среднее специальное образование	Незаконченное высшее образование	Высшее образование
4	22,4	29,6	28,1	27,5	22,0	25,0	13,0	15,7	23,1	35,3
3	16,5	14,5	13,5	17,0	15,0	0	17,4	18,3	7,7	15,3
2	4,7	12,3	7,3	7,2	12,0	0	0	10,4	0	10,6
1	7,1	6,1	7,3	9,8	1,0	8,3	8,7	7,8	3,8	5,9
Затрудняюсь ответить	32,9	22,9	28,1	25,5	31,0	66,7	34,8	33,9	38,5	18,2
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: техническое обслуживание сантехники</b>										
5	19,4	15,0	18,4	16,8	16,4	27,3	20,6	15,1	13,9	17,7
4	40,3	38,2	34,4	40,0	42,5	9,1	23,5	41,6	38,9	41,9
3	16,2	18,5	19,2	13,2	21,6	9,1	11,8	18,1	22,2	17,7
2	6,0	7,7	8,0	8,9	3,0	0	20,6	5,4	11,1	5,6
1	9,7	11,2	12,0	10,5	9,0	9,1	14,7	12,7	8,3	8,1
Затрудняюсь ответить	8,3	9,4	8,0	10,5	7,5	45,5	8,8	7,2	5,6	9,1
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: обслуживание электропроводки</b>										
5	20,0	16,4	19,8	17,5	17,4	9,1	14,7	17,7	19,4	18,7
4	38,1	32,8	29,4	38,1	37,1	36,4	20,6	39,0	33,3	35,4
3	16,3	19,0	22,2	12,7	20,5	9,1	23,5	13,4	13,9	21,2
2	4,7	8,6	7,1	7,9	4,5	0	11,8	5,5	11,1	6,6
1	13,0	15,5	15,9	15,3	11,4	18,2	17,6	18,9	16,7	9,6
Затрудняюсь ответить	7,9	7,8	5,6	8,5	9,1	27,3	11,8	5,5	5,6	8,6
<b>Оцените качество коммунальных услуг, предоставляемых в настоящее время: обслуживание септика (регулярность и качество очистки)</b>										
5	12,2	12,3	12,1	12,9	11,2	9,1	11,1	9,3	9,4	14,6
4	29,8	27,9	27,1	29,7	29,6	0	14,8	36,4	25,0	28,0
3	8,8	14,5	14,0	9,0	13,3	9,1	14,8	14,0	9,4	10,2
2	5,0	8,4	7,5	6,5	6,1	0	3,7	3,1	18,8	7,6
1	13,3	14,0	16,8	11,6	13,3	9,1	22,2	18,6	21,9	7,0
Затрудняюсь ответить	30,9	22,9	22,4	30,3	26,5	72,7	33,3	18,6	15,6	32,5