



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

ОТЧЕТ

о результатах социологического исследования на тему:

**«Оценка качества муниципальных услуг и работ
в сфере природопользования и экологии»**

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 предоставления муниципальных услуг в части организации мероприятий экологической и эколого-просветительской направленности	12
3. Оценка качества реализации муниципальных работ в сфере природопользования и экологии.....	23
Заключение	40
Приложение 1. Таблицы линейных распределений.....	42
Приложение 2. Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов.....	51

1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвящённое определению уровня удовлетворенности жителей качеством муниципальных услуг и работ, предоставляемых в сфере природопользования и экологии, 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) управлением по природопользованию и экологии и муниципальным казённым учреждением «Наш город»¹.

Актуальность проведения мониторингового исследования обусловлена необходимостью получения эмпирических данных о состоянии дел в сфере природопользования и экологии (в городе), с целью анализа результатов, достигнутых в процессе ее функционирования, и принятия, в случае необходимости, управленческих решений.

Целью настоящего исследования является определение уровня удовлетворенности потребителей и населения города качеством реализации муниципальных работ и муниципальных услуг, оказываемых в сфере природопользования и экологии.

Для достижения обозначенной цели, были поставлены следующие **задачи**:

1. Определить уровень экологической сознательности населения города Сургута;
2. Выявить степень удовлетворенности жителей текущим и санитарным содержанием парков, скверов и лесов;
3. Проанализировать оценки респондентов в части удовлетворенности качеством организации работы по обеспечению уровня благоустроенности территорий общего пользования, сохранению текущего состояния зеленых насаждений;
4. Определить уровень знаний респондентами правил пожарной безопасности в лесу;
5. Выявить степень удовлетворенности населения качеством организации и выполнения муниципальных работ по ликвидации несанкционированных свалок, обеспечению лесного законодательства, осуществлению мероприятий в области использования лесов, включая организацию и развитие туризма и отдыха в лесах;
6. Изучить отношение потребителей услуг к мероприятиям и акциям экологической и эколого-просветительской направленности, организуемым управлением по природопользованию и экологии;

¹ Полевой этап исследования проведен Управлением по природопользованию и экологии, в период с марта по сентябрь 2016 года.

7. Проанализировать ответы респондентов в части определения ответственных за экологическое просвещение населения.

Объект исследования – проживающие на территории города Сургута потребители муниципальных услуг и население, достигшее возраста 18 лет, и пользующееся результатами муниципальных работ.

Предмет исследования – удовлетворенность респондентов качеством выполнения муниципальных услуг/работ, оказываемых/предоставляемых в сфере природопользования и экологии.

Основная гипотеза исследования:

Жители города Сургута в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством выполнения муниципальных работ/услуг в сфере природопользования и экологии.

Рабочие гипотезы:

1. Уровень экологической культуры населения города в целом оценивается респондентами, как высокий.

2. Аналогично предыдущим годам, население города заявляет о готовности осуществлять отдельный сбор отходов, при условии организации системы отдельного сбора и вывоза мусора.

1.1. Методико-процедурный раздел

Выборочная совокупность

В ходе исследования проведен опрос взрослого населения (от 18 лет и старше), потребителей результатов муниципальных услуг и работ, постоянно проживающих на территории города (n=500). Из них 250 респондентов – непосредственные потребители муниципальных услуг и 250 респондентов – население, пользующееся результатами выполненных работ. Выборочная совокупность учитывала особенности социально-демографического состава генеральной совокупности. Основополагающими для определения выборочной совокупности являлись следующие критерии: пол и возраст респондентов.

Виды социологических опросов, использованных в исследовании:

1) анкетирование респондентов по месту получения муниципальных услуг (эколого-просветительское мероприятие, экологическая акция);

2) формализованное интервью среди населения города, пользующегося результатами муниципальных работ.

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%.

Таблица 1. Рабочий план социологического исследования

№	Название этапа	Срок реализации
1.Подготовительный этап		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ выборки исследования	Февраль-Март 2016
1.2	Составление опросника, создание и согласование диагностического инструментария	Март 2016
2. Организационный этап		
2.1	Проведение опроса среди потребителей муниципальных услуг и работ в сфере природопользования и экологии	Март - Сентябрь 2016
3. Завершающий этап		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	Сентябрь – Октябрь 2016
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет	Октябрь - Ноябрь 2016
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	Ноябрь 2016

1.2 Информация о респондентах

Оценка качества муниципальных услуг в части организации мероприятий по охране окружающей среды

В социологическом опросе, посвященном оценке качества муниципальных услуг («Привлечение населения города Сургута к природоохранной и эколого-просветительской деятельности, направленной на снижение уровня загрязнения городских территорий», «Организация мероприятий экологической направленности, способствующей формированию экологической культуры населения»), приняли участие 250 потребителей услуг. Несмотря на то, что только 33,1% опрошенных родились в городе Сургуте, а 66,9% являются приезжими, большинство респондентов проживают в городе свыше 20 лет; 24,5% - от 11 до 20 лет. И только 3,2% анкетированных проживают в городе менее 3 лет (Рис.1).

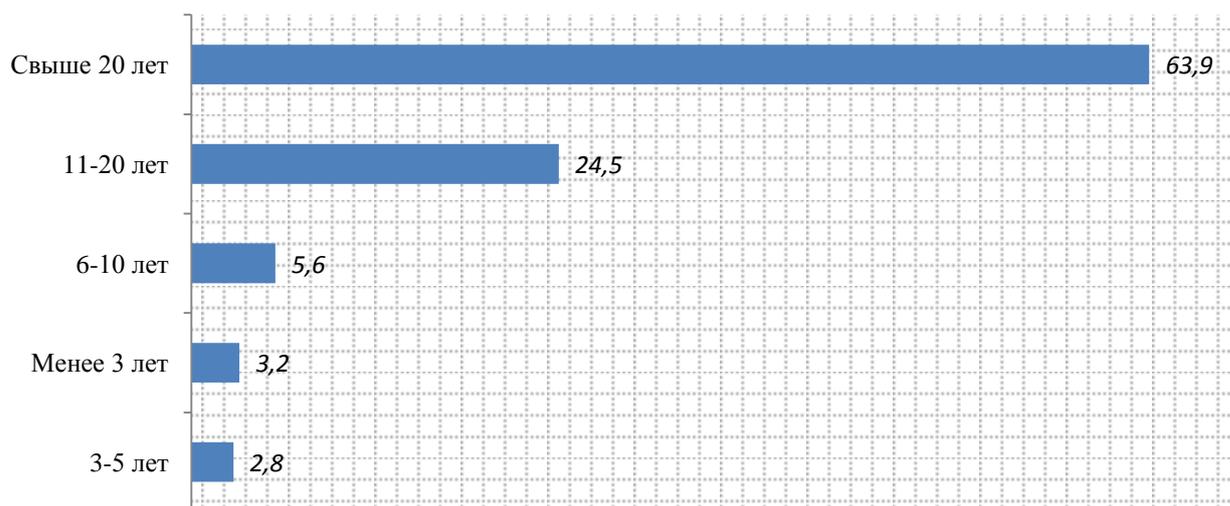


Рис.1. Как давно Вы проживаете в Сургуте?, в %

Среди участников опроса 32,8% - мужчин и 67,2% - женщин. Половозрастная структура анкетированных представлена следующим образом (Рис.2).

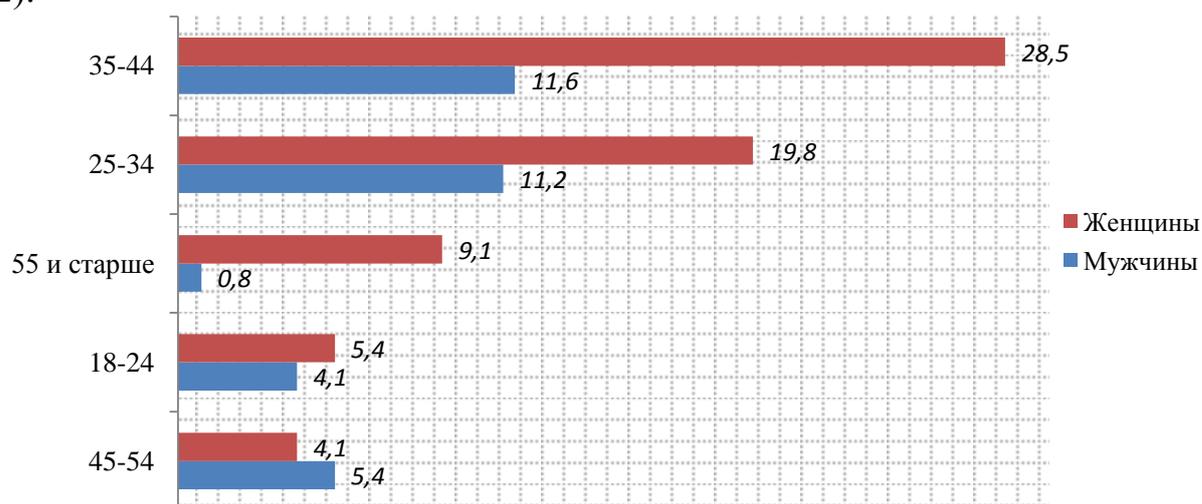


Рис.2. Половозрастная характеристика анкетированных, в %

Наибольшее число респондентов в возрасте 35-44 лет (40%). Далее следуют респонденты в возрасте 25-34 лет (31%) и участники опроса других возрастных категорий. Более половины анкетированных в соответствующем вопросе анкеты, указали на то, что находятся замужем или женаты. Каждый четвертый анкетированный выбрал вариант ответа – холост/не замужем (Рис.3).

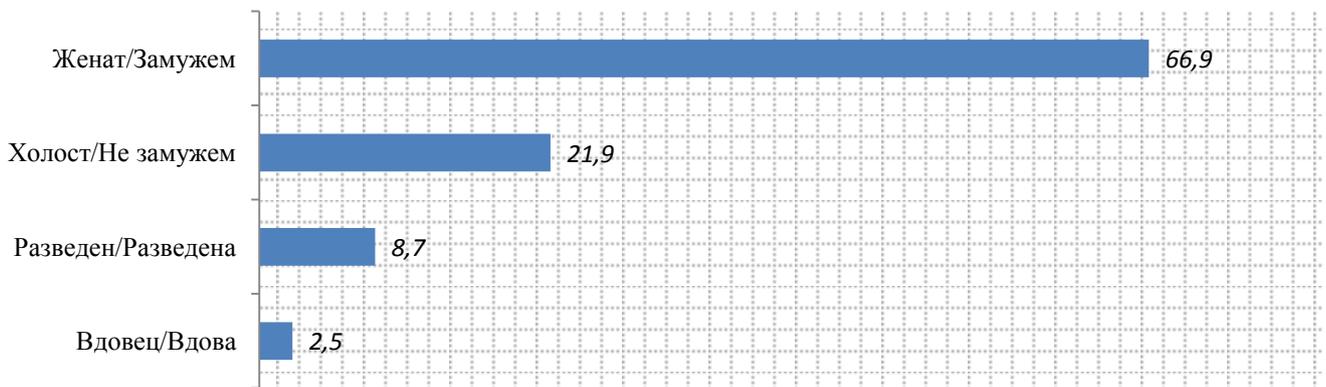


Рис.3. Семейное положение респондентов, в %

Основная масса опрошенных имеют высшее профессиональное образование. 14,2% окончили средне специальное (техническое) учебное заведение. И только 4% анкетированных имеют исключительно школьное образование (9 кл. и 11 кл.) (Рис.4).

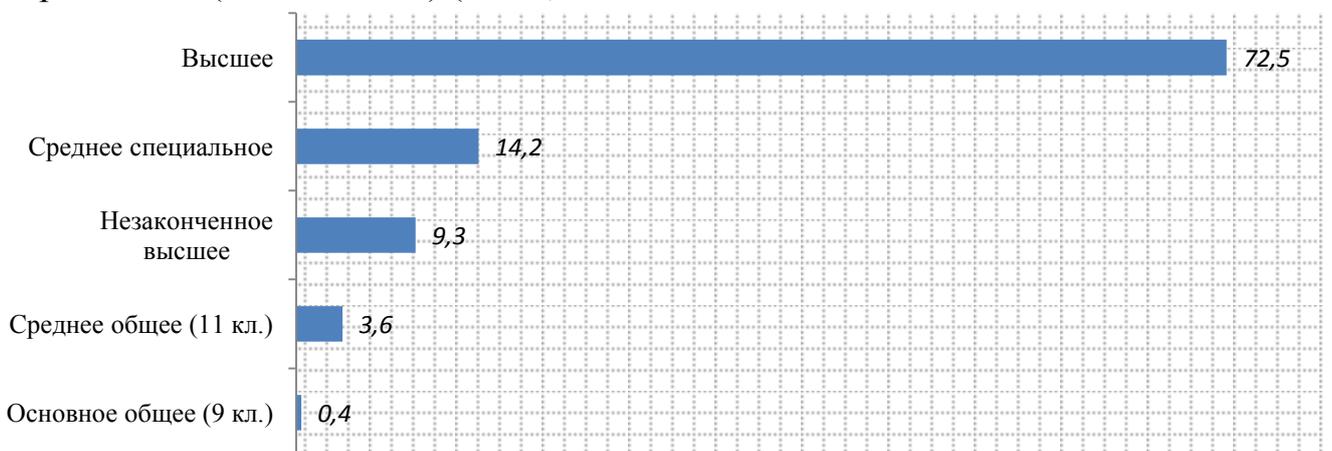


Рис.4. Образование респондентов, в %

Основными сферами занятости участников опроса являются: бюджетная сфера (культура, наука, образование, здравоохранение) – 21,9%, нефтедобыча, переработка и геология – 13,1%, а также сфера услуг – 12,2%. В меньшей степени в выборку исследования попали респонденты, занятые в сфере СМИ и временно безработные граждане (Рис.5).



Рис.5. В какой сфере Вы работаете?, в %

Аналогично опросам, проведенным в предыдущих годах, большая часть опрошенных – это респонденты со средним материальным достатком (59,3%). Практически каждый четвертый ассоциирует свое материальное положение, как хорошее, выбрав вариант ответа: «Живем хорошо, без особых материальных проблем» (26%). Менее 13% анкетированных отвечают, что им приходится на всем экономить, и они еле сводят концы с концами (Рис.6).

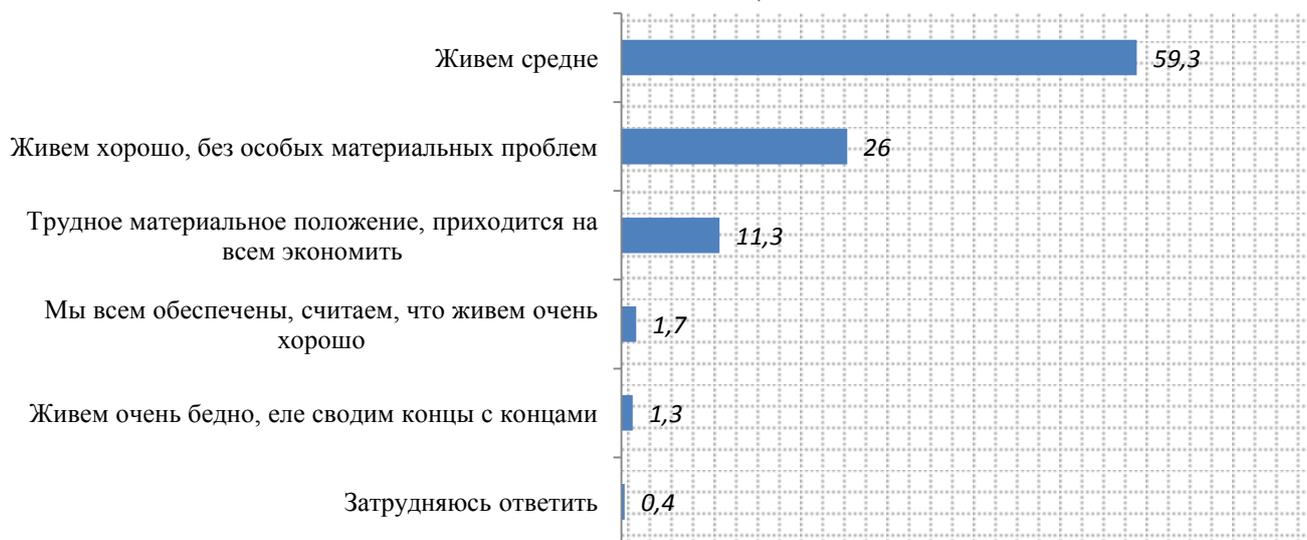


Рис.6. Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?, в %

Оценка качества реализации муниципальных работ в сфере природопользования и экологии

Информация о респондентах, пользующихся результатами муниципальных работ² несколько отличается в процентном соотношении от группы респондентов - потребителей муниципальных услуг в части организации мероприятий по охране окружающей среды. Так, среди 250 интервьюируемых, попавших в выборку исследования – 47,4% мужчин и 52,6% женщин. Половозрастная характеристика респондентов представлена ниже (Рис.7).

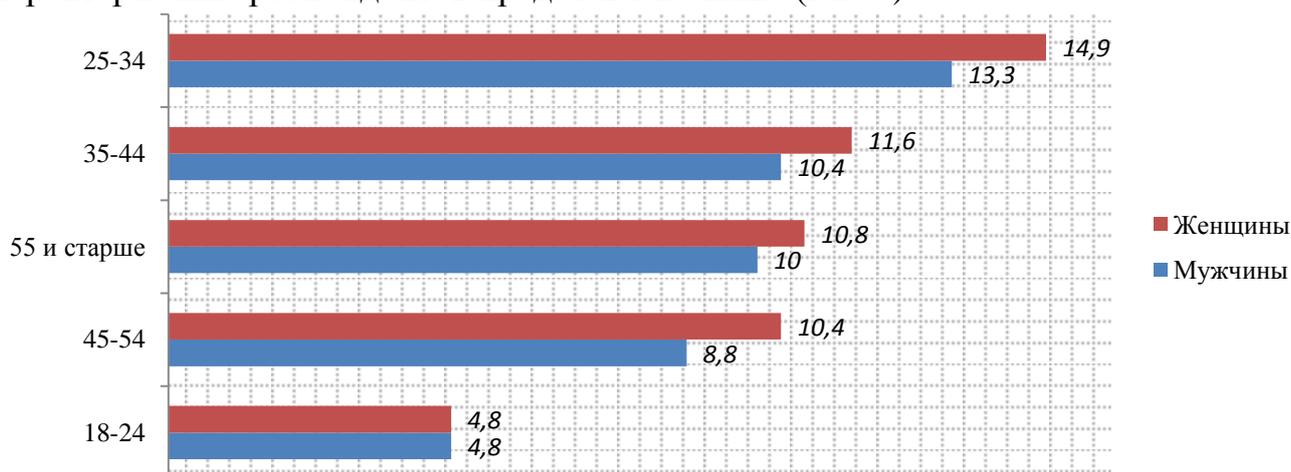


Рис.7. Половозрастная характеристика интервьюируемых, в %

Более половины респондентов имеют высшее профессиональное образование (Рис.8) и состоят в законном браке (Рис.9). Практически каждый четвертый участник опроса³ получил среднее специальное образование (23,4%), и в совокупности 8% респондентов выбрали варианты ответов: «Основное общее» и «Среднее общее образование».

² «Обеспечение уровня благоустроенности территорий общего пользования, сохранение текущего состояния уровня зеленых насаждений», «Обеспечение лесного законодательства, выявление нарушений и принятие мер в соответствии с законодательством», «Осуществление мероприятий в области использования лесов, включая организацию и развитие туризма и отдыха в лесах», «Ликвидация несанкционированных свалок в промышленных районах и местах общего пользования».

³ Из числа респондентов, участвовавших в оценке результатов муниципальных работ.

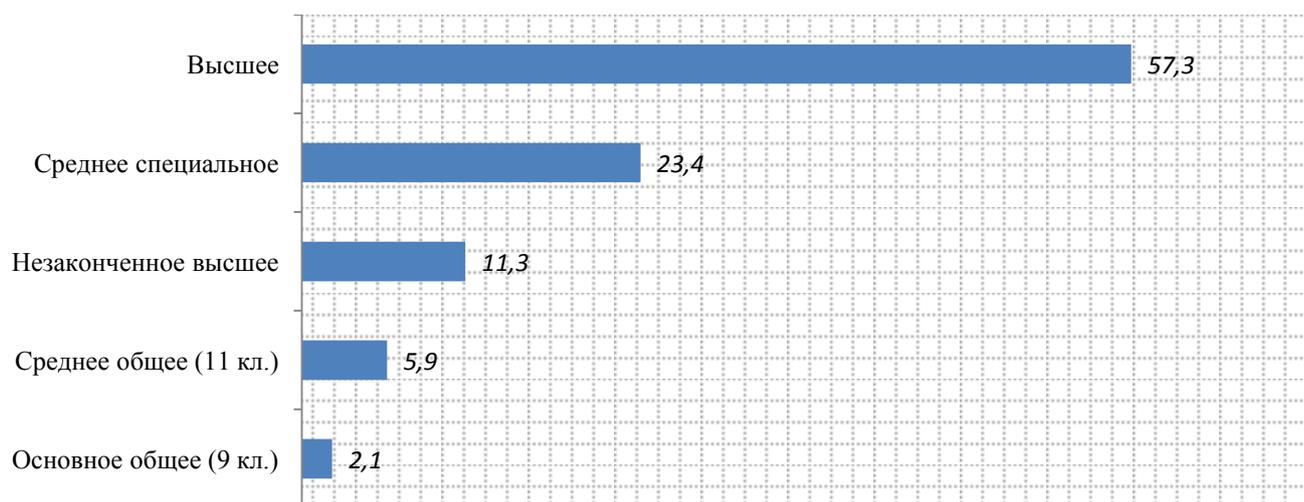


Рис.8. Образование респондентов, в %

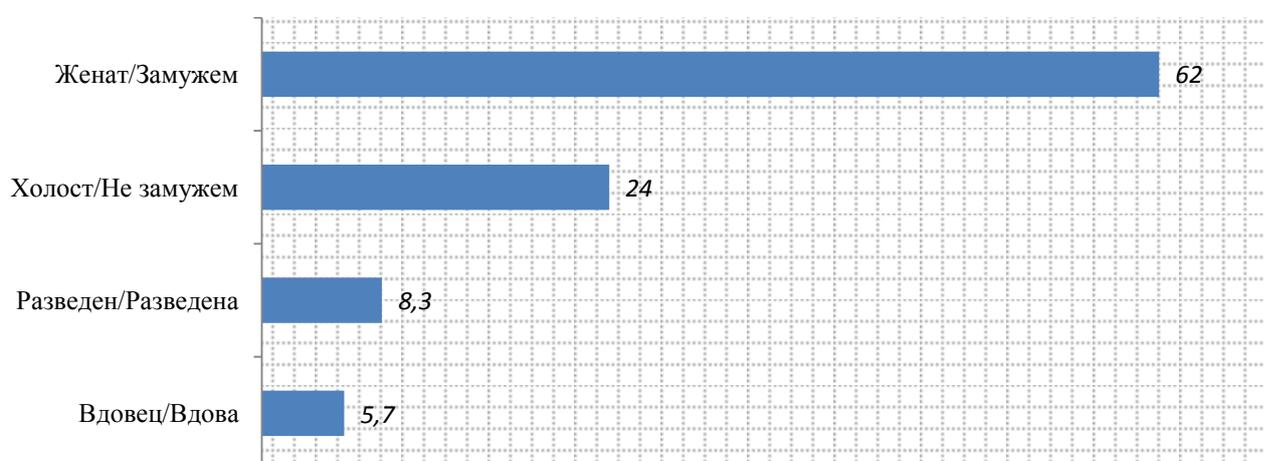


Рис.9. Семейное положение респондентов, в %

При анализе наиболее часто встречающихся сфер деятельности респондентов (сфер занятости), было выявлено, что ответы интервьюируемых практически аналогичны ответам, полученным в ходе анкетирования респондентов во время / после проведения мероприятий экологической направленности. Так, в числе участников опроса больше всего тех, кто трудится в области культуры, науки, образования и здравоохранения (11,3%), в сфере услуг и торговли (10,9%), нефтедобычи, переработки и геологии (10,5%), а также пенсионеры (10,5%) (Рис.10).



Рис.10. В какой сфере Вы работаете?, в %

Большинство опрошенных отметили, что живут средне или хорошо, без особых материальных проблем. О трудном материальном положении, при котором приходится на всем экономить, заявили 11,3% интервьюируемых. Аналогичное количество ответов получено и от тех, кто всем обеспечен, и считает, что живет очень хорошо (Рис.11).

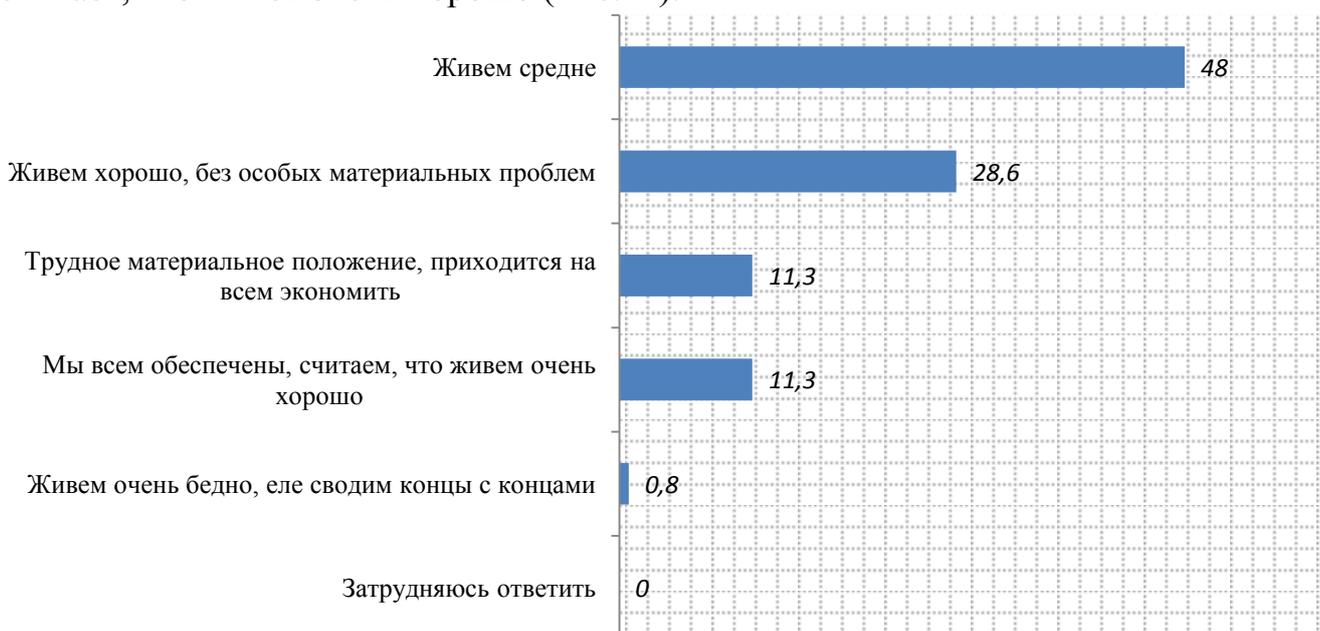


Рис.11. Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?, в %

2. Оценка качества предоставления муниципальных услуг в части организации мероприятий экологической и эколого-просветительской направленности

Одним из критериев определения экологического статуса муниципального образования, является уровень экологической культуры населения. В качестве мониторингового вопроса, респондентам была предложена возможность оценить уровень экологической культуры жителей города Сургута в целом, и своей культуры – в частности.

Результаты опроса показали, что «способность населения пользоваться своими экологическими знаниями и умениями⁴», респонденты оценивают, традиционно, на среднем или низком уровне. При этом, сравнивая данные исследований предыдущих лет, отмечается положительная динамика в оценках участников опроса, выбравших вариант ответа «Средний» на вопрос: «Как Вы оцениваете уровень экологической культуры населения города в целом?» (Рис.12). Ежегодное увеличение частоты выбора варианта ответа «Средний», составляет, ориентировочно, 13%⁵ в год. Обратная динамика наблюдается в отношении ответов тех, кто отмечал вариант «Низкий». По сравнению с предыдущим годом, разница составила 14,4%.

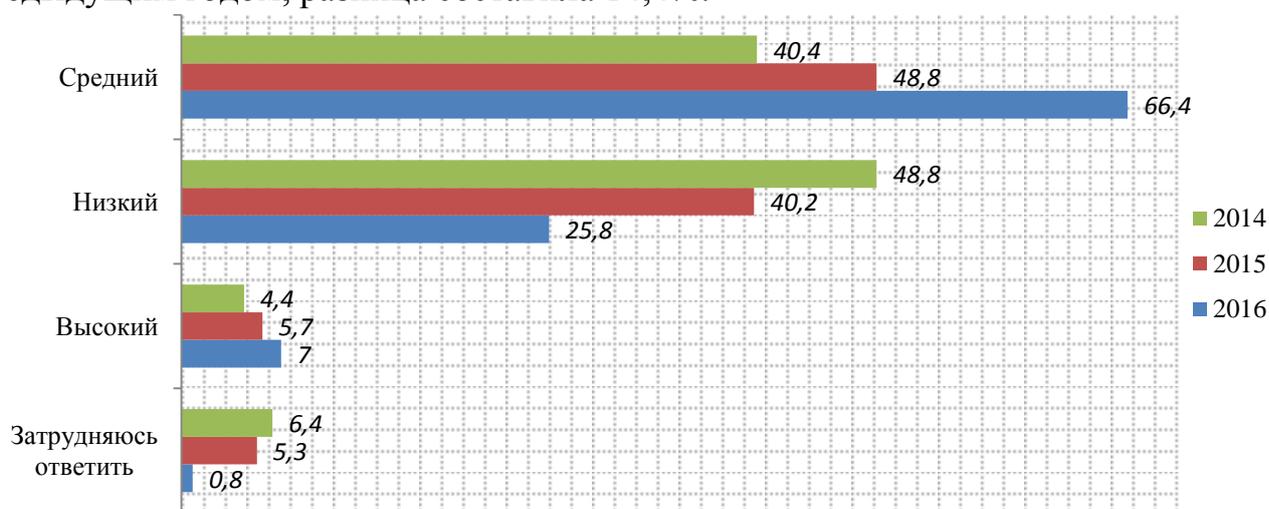


Рис.12. Как Вы оцениваете уровень экологической культуры населения города в целом?, в динамике 2014-2016 гг., в %

Не меняется ситуация и в оценках собственного уровня экологической культуры. Третий год подряд он оценивается как средний (52%) или высокий (44,3%). Низким уровень своей экологической культуры, считают только 2,4% опрошенных (Рис.13).

⁴ Определение понятия «Экологическая культура». В.А. Ясвин. Образовательная среда: от моделирования к проектированию.

⁵ Среднее арифметическое значение, выявленное в результате сложения разниц частоты выбора варианта ответа в период 2014-2015 гг. и 2015-2016 гг., и деления на 2 (года).

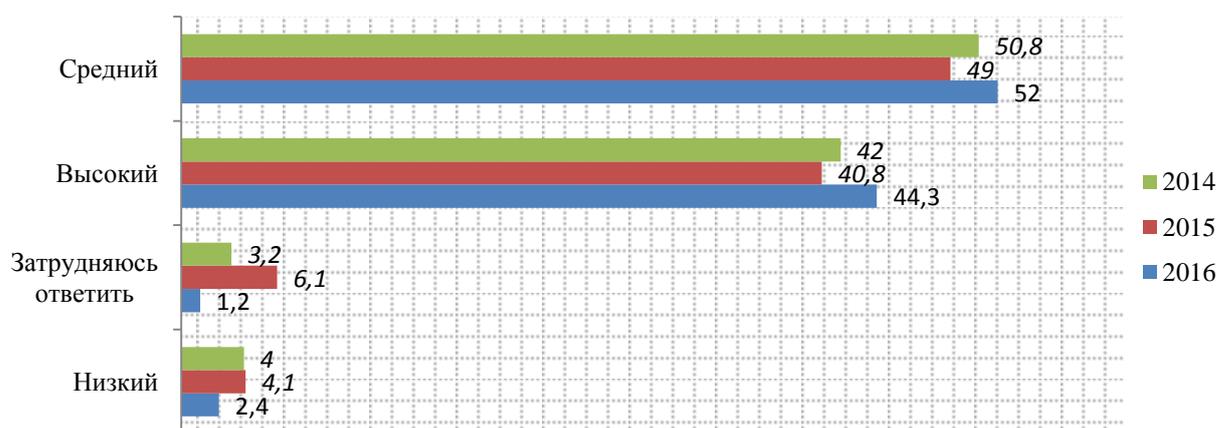


Рис.13. Как Вы оцениваете уровень своей экологической культуры?, в динамике 2014-2016 гг., в%

Безусловно, положительными являются результаты, полученные в вопросе: «В случае если в городе будет организована система разделенного сбора и вывоза мусора, готовы ли Вы осуществлять отдельный сбор отходов (стекло/бумага/пластик/пищевые отходы), образующихся у Вас дома?». Так, если в предыдущем году только 68,3% опрошенных давали на этот вопрос утвердительный ответ, то в этом году, уже 87,5% анкетированных готовы осуществлять отдельный сбор мусора (Рис.14). При этом необходимо отметить, что среди тех, кто давал категорически отрицательный ответ, больше всего мужчин (Рис.15) и респондентов в возрасте 25-34 лет (Рис.16). 8,7% опрошенных, ранее отмечавших средний или высокий уровень своей экологической культуры, аналогичным образом, не готовы осуществлять отдельный сбор мусора (Рис.17). В качестве объяснения причин своего ответа, чаще всего указывались такие мотивы, как: «отсутствие отдельных контейнеров для сбора мусора» (12 повторений), «недостаточное количество пространства в квартире и на кухне» (5 повторений) и «отсутствие времени» (4 повторения)⁶.

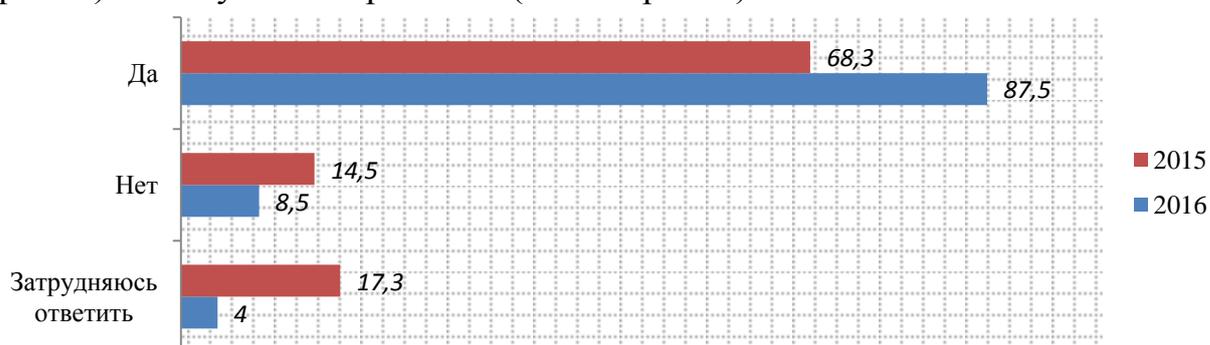


Рис.14. В случае, если в городе будет организована система разделенного сбора и вывоза мусора, готовы ли Вы осуществлять отдельный сбор отходов (стекло/бумага/пластик/пищевые отходы), образующихся у Вас дома?, в динамике 2015-2016 гг., в %

⁶ С полной версией ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.

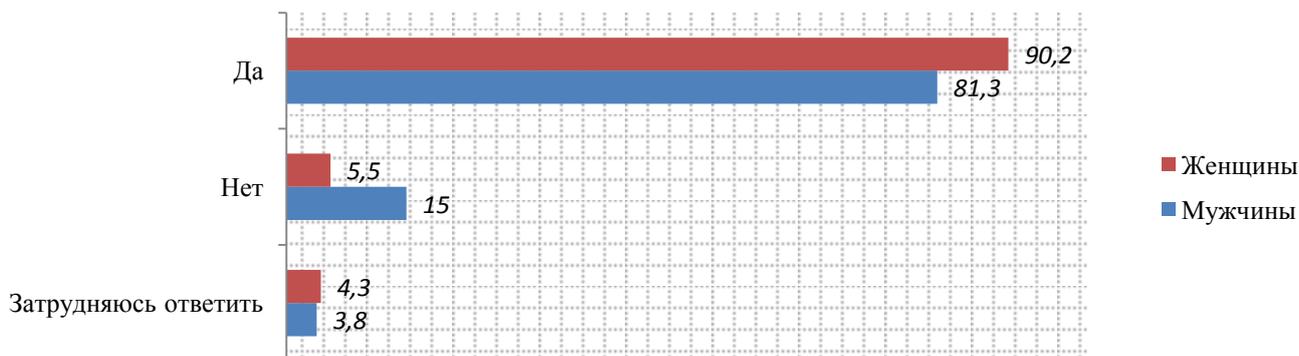


Рис.15. Парное распределение вопроса: «В случае, если в городе будет организована система разделенного сбора и вывоза мусора, готовы ли Вы осуществлять отдельный сбор отходов (стекло/бумага/пластик/пищевые отходы), образующихся у Вас дома?» с гендерными характеристиками респондентов⁷, в %

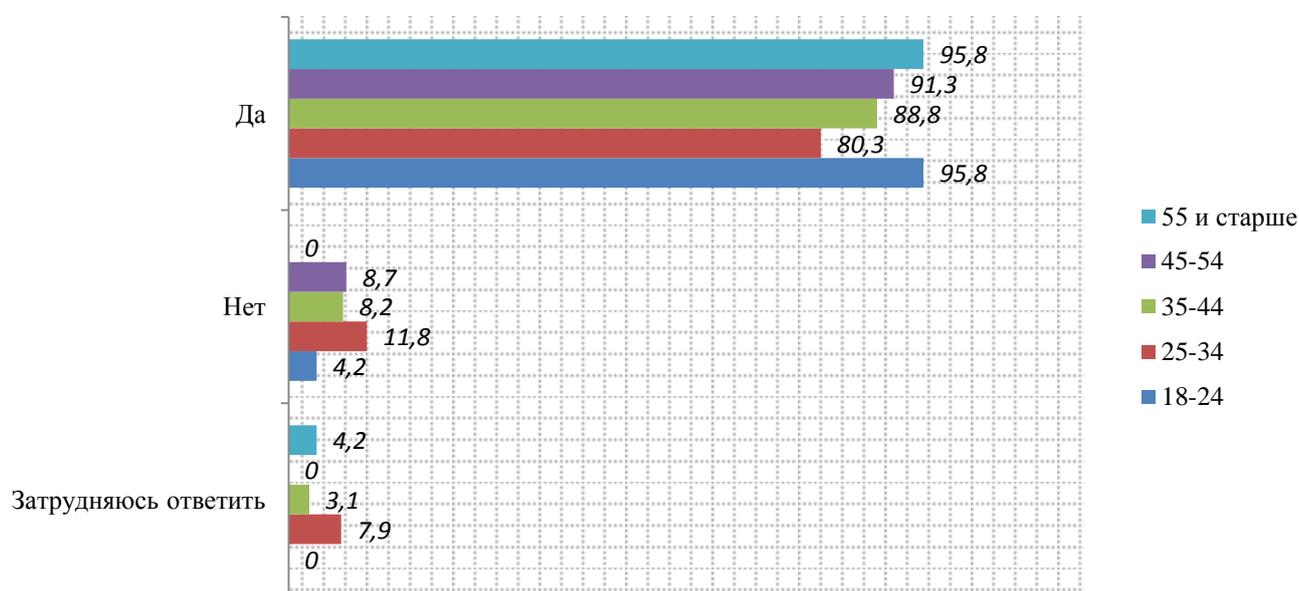


Рис.16. Парное распределение вопроса: «В случае, если в городе будет организована система разделенного сбора и вывоза мусора, готовы ли Вы осуществлять отдельный сбор отходов (стекло/бумага/пластик/пищевые отходы), образующихся у Вас дома?» с возрастными характеристиками респондентов⁸, в %

⁷ Распределение ответов по вопросу: «В случае если в городе будет организована система разделенного сбора и вывоза мусора, готовы ли Вы осуществлять отдельный сбор отходов (стекло/бумага/пластик/пищевые отходы), образующихся у Вас дома?» (за 100% берётся каждая гендерная характеристика).

⁸ Распределение ответов по вопросу: «В случае если в городе будет организована система разделенного сбора и вывоза мусора, готовы ли Вы осуществлять отдельный сбор отходов (стекло/бумага/пластик/пищевые отходы), образующихся у Вас дома?» (за 100% берётся каждая возрастная категория).

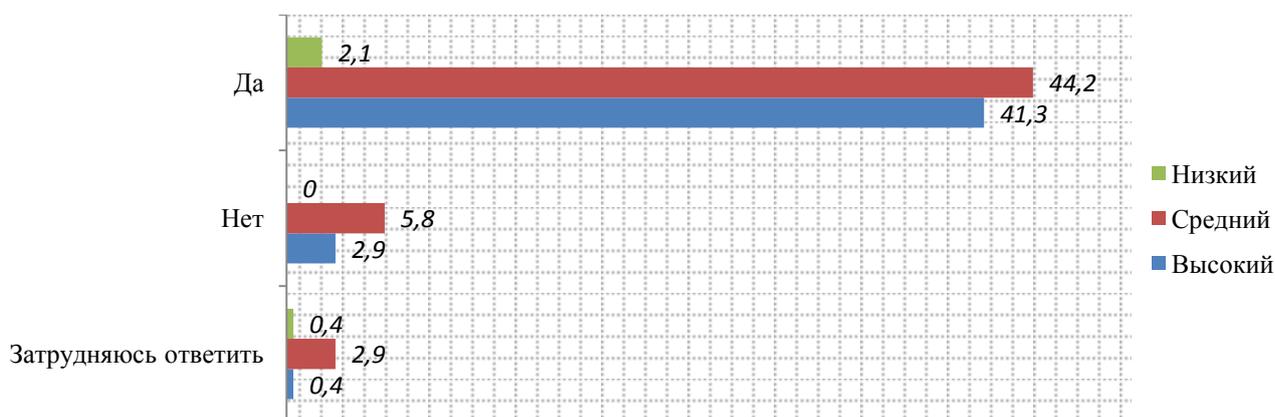


Рис.17. Парное распределение ответов на вопросы: «В случае, если в городе будет организована система разделенного сбора и вывоза мусора, готовы ли Вы осуществлять отдельный сбор отходов (стекло/бумага/пластик/пищевые отходы), образующихся у Вас дома?» и «Как Вы оцениваете уровень своей экологической культуры?», в %

Процентное соотношение ответов респондентов, принимавших участие в мероприятиях и акциях экологической направленности, по сравнению с предыдущим годом, практически не изменилось. Однако, необходимо обратить внимание, что в опросе 2016 года, в числе вариантов ответов на вопрос: «В каких мероприятиях и акциях экологической направленности Вы принимали участие?», появилась новая позиция для выбора – «Лично участие не принимал, но имею представление о результатах проведения данных мероприятий». Процент тех, кто ответил подобным образом, составляет 15,7%.

По-прежнему, большая часть анкетированных отвечают, что принимали участие в общегородском экологическом субботнике (68,5%) и едином дне посадки саженцев (30,2%). Отказались от личного автотранспорта с целью участия в акции «День отказа от транспорта» (шествие по главным улицам города на велосипедах, роликах и самокатах во время проведения «Дня города») чуть меньшее количество респондентов, чем в предыдущие годы (25,8%). Несмотря на ежегодное изменение частоты выбора данного варианта ответа, говорить об уменьшении популярности акции - преждевременно. Объяснением может служить снижение количества попавших в выборочную совокупность респондентов, участвовавших в едином дне отказа от транспорта (Рис.18).

Основной целью ежегодной организации данного мероприятия, по мнению анкетированных, является привитие людям привычки к здоровому образу жизни (46,6%). Анализ результатов исследований разных годов показал наличие положительной динамики в выборе этого критерия респондентами, по сравнению с альтернативными вариантами. Средний рост частоты упоминания ответа:

«Привить людям привычку к здоровому образу жизни», за последние 3 года, составил 2,3%⁹ (Рис.19).



Рис.18. В каких мероприятиях и акциях экологической направленности Вы принимали участие?¹⁰, в %

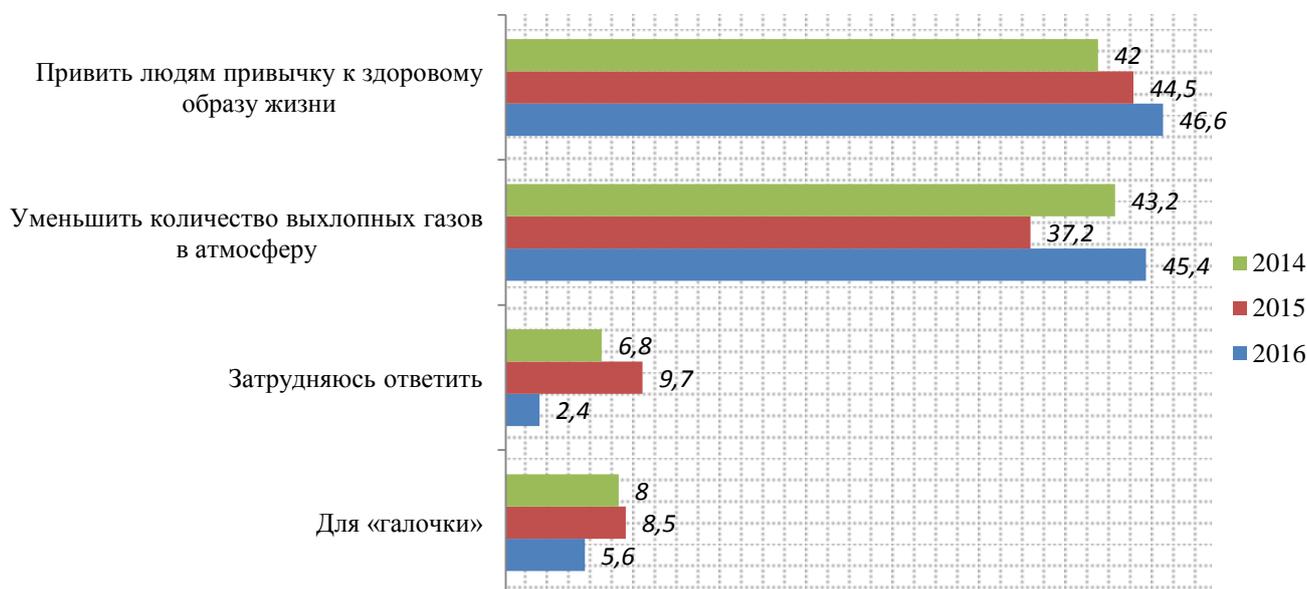


Рис.19. На Ваш взгляд, с какой целью управлением по природопользованию и экологии ежегодно организовывается акция «День отказа от транспорта»? , в период 2014-2016 гг., в %

По мнению 89,8% опрошенных, участие в мероприятиях эколого-просветительской направленности способствует формированию экологической

⁹ Среднее арифметическое значение, выявленное в результате сложения разниц частоты выбора варианта ответа в период 2014-2015 гг. и 2015-2016 гг., и деления на 2 (года).

¹⁰ В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

культуры населения. Не согласны с этим утверждением лишь 4,9% анкетированных (Рис.20).

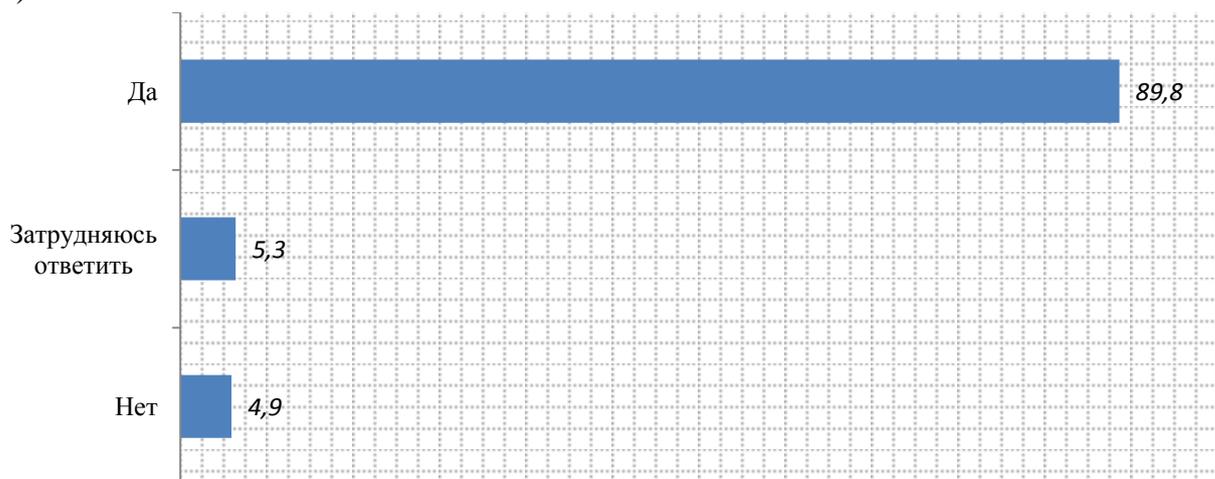


Рис.20. На Ваш взгляд мероприятие (-я), которое (-ые) Вы посещали, способствует формированию экологической культуры населения?, в %

Анализ оценок социальной значимости отдельных мероприятий показал, что проведение в городе эколого-просветительских акций и мероприятий, по мнению участников опроса, является необходимым. Так, например, по сравнению с предыдущим годом, на 9,7% увеличилось число тех, кто считает проведение в городе акции «Спаси дерево» - обязательным. Обратная динамика наблюдается в отношении ответов респондентов: «Нужно, если собранная макулатура будет переработана». О том, что в данной акции нет необходимости, заявили 2,4% анкетированных (Рис.21).

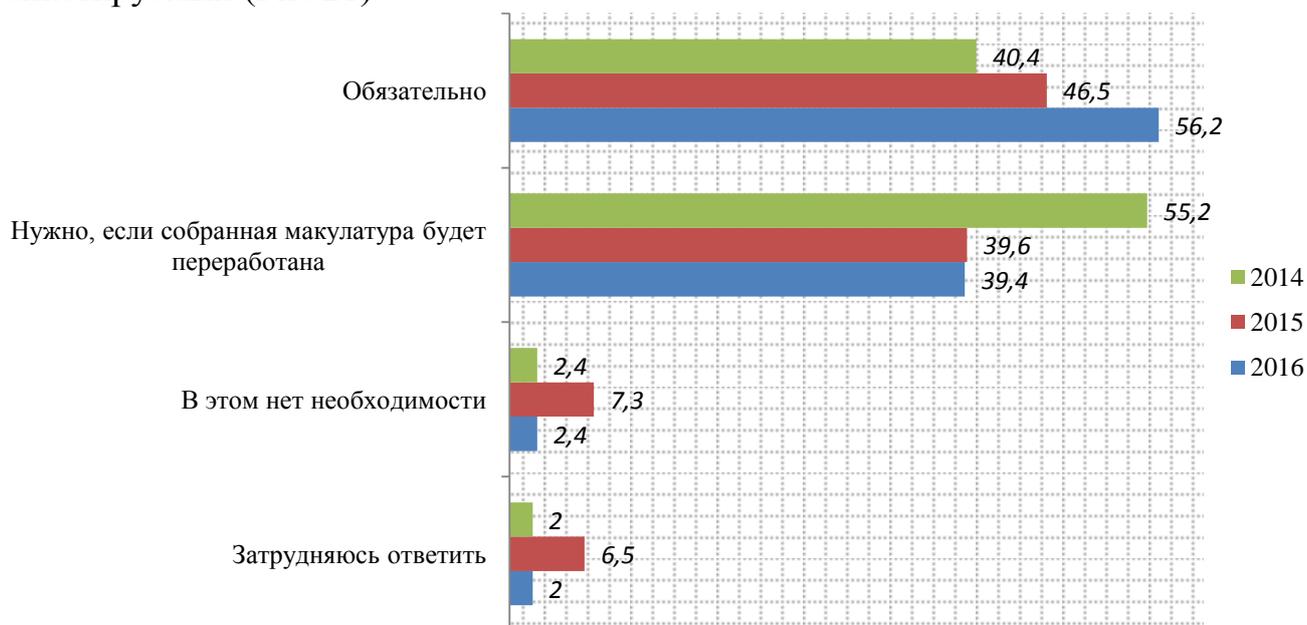


Рис.21. Как Вы считаете, нужно ли проводить в городе акцию «Спаси дерево» (сбор макулатуры)?, в период 2014-2016 гг., в %

Привлечение горожан к посадке саженцев в городе, 82,3% опрошенных считают обязательным, так как это учит бережно относиться к природе. Необходимо отметить, что процент выбора этого варианта ответа вырос по сравнению с предыдущим годом на 13,1%. При этом снизилось число респондентов, считающих, что посадками должны заниматься профессионалы, а не простые граждане (Рис.22).

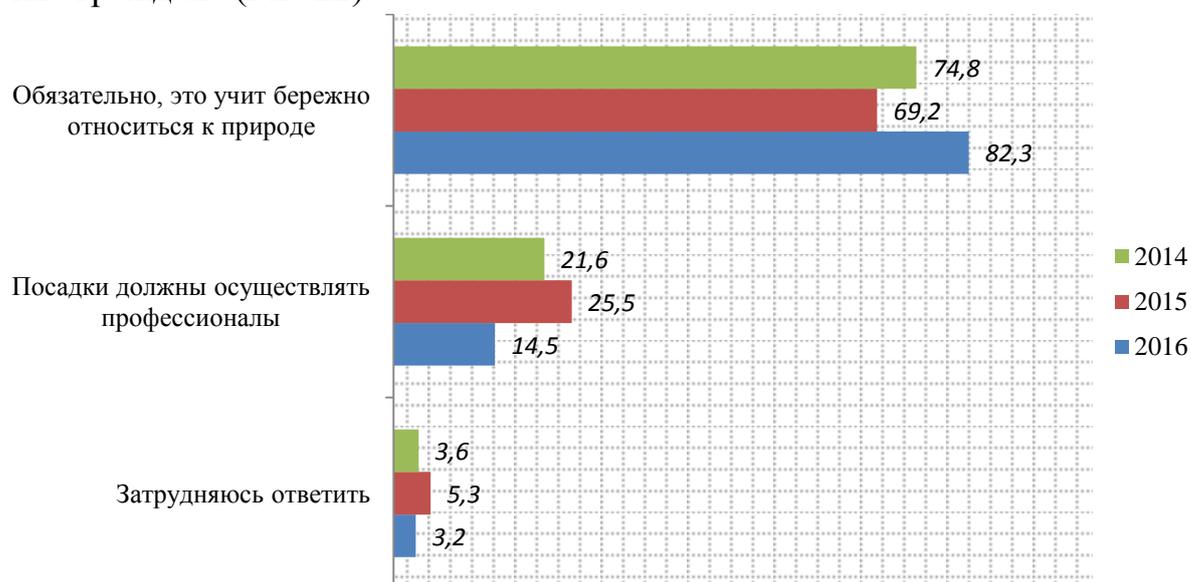


Рис.22. Как Вы считаете, нужно ли привлекать горожан к посадкам саженцев в городе?, в период 2014-2016 гг., в %

Абсолютное большинство участников анкетирования считают, что дальнейшее проведение в городе экологических акций (субботники, день отказа от транспорта, единый день посадки саженцев, акция по сбору макулатуры) будет целесообразным. При этом 66,1% уточнили свой ответ, выбрав вариант: «Целесообразно, если это будет хорошо организовано» (31,9%) (Рис.23). О том, что проведение таких мероприятий не имеет смысла, заявили лишь 1,2% опрошенных.

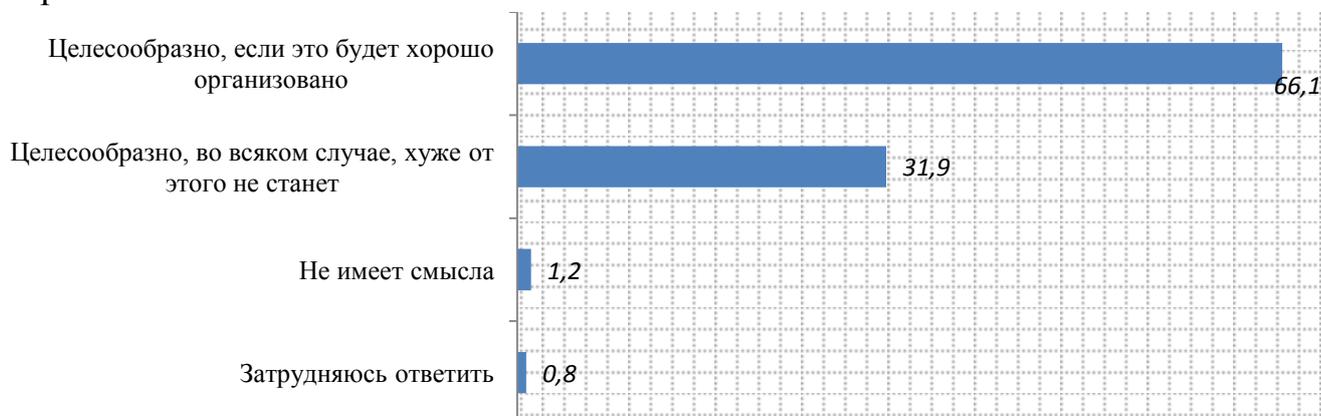


Рис.23. Как Вы считаете, целесообразно ли дальнейшее проведение в городе экологических акций? (субботники, день отказа от транспорта, единый день посадки саженцев, акция по сбору макулатуры), в %

Среди альтернативных вариантов названий конкурсов, перечисленных в вопросе: «В каких конкурсах эколого-просветительской направленности Вы (либо Ваши дети) принимали участие?», чаще всего назывались: городской конкурс «Экодети шагают по планете» (11,8%) и «Эколог и Я» (6,1%). При этом большинство ответов получено в отношении позиции: «Лично участие не принимал (а), но имею представление о результатах проведения данных мероприятий» (76,3%) (Рис.24).

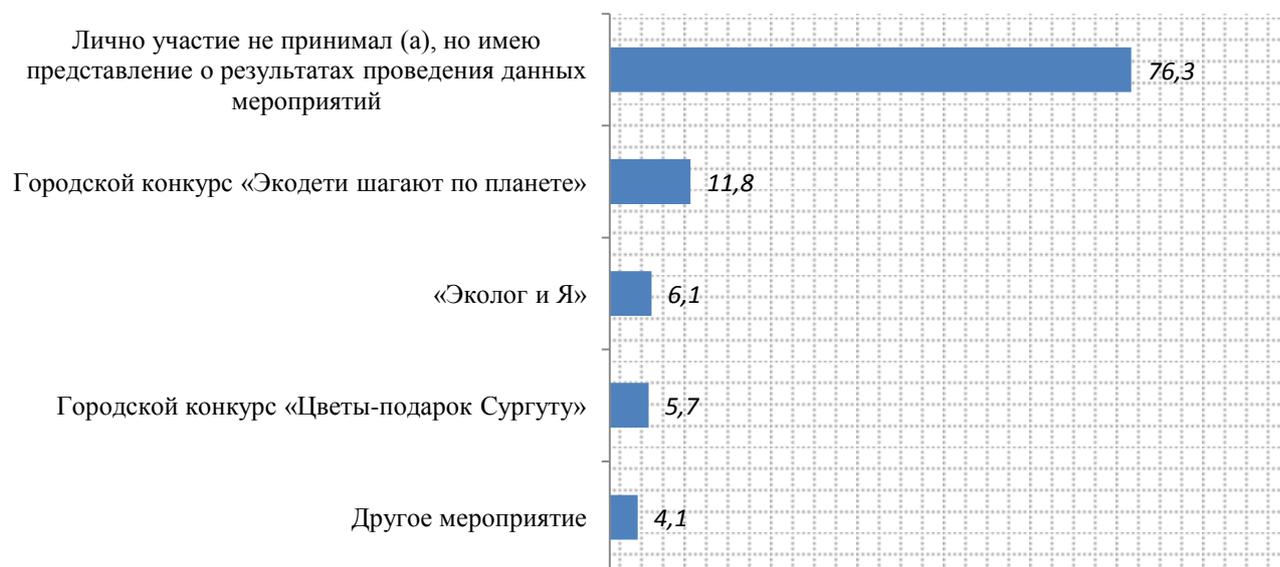


Рис.24. В каких конкурсах эколого-просветительской направленности Вы (либо Ваши дети) принимали участие?¹¹, в %

Стоит отметить, что по сравнению с предыдущими годами, значительно вырос процент ответов респондентов «Да, достаточно» на вопрос: «По Вашему мнению, достаточно ли в городе мероприятий, направленных на формирование экологической культуры?» (Рис.25). Средний рост частоты упоминания данного варианта ответа на протяжении трех лет, составил 11,8%¹².

¹¹ В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

¹² Среднее арифметическое значение, выявленное в результате сложения разниц частоты выбора варианта ответа в период 2014-2015 гг. и 2015-2016 гг., и деления на 2 (года).

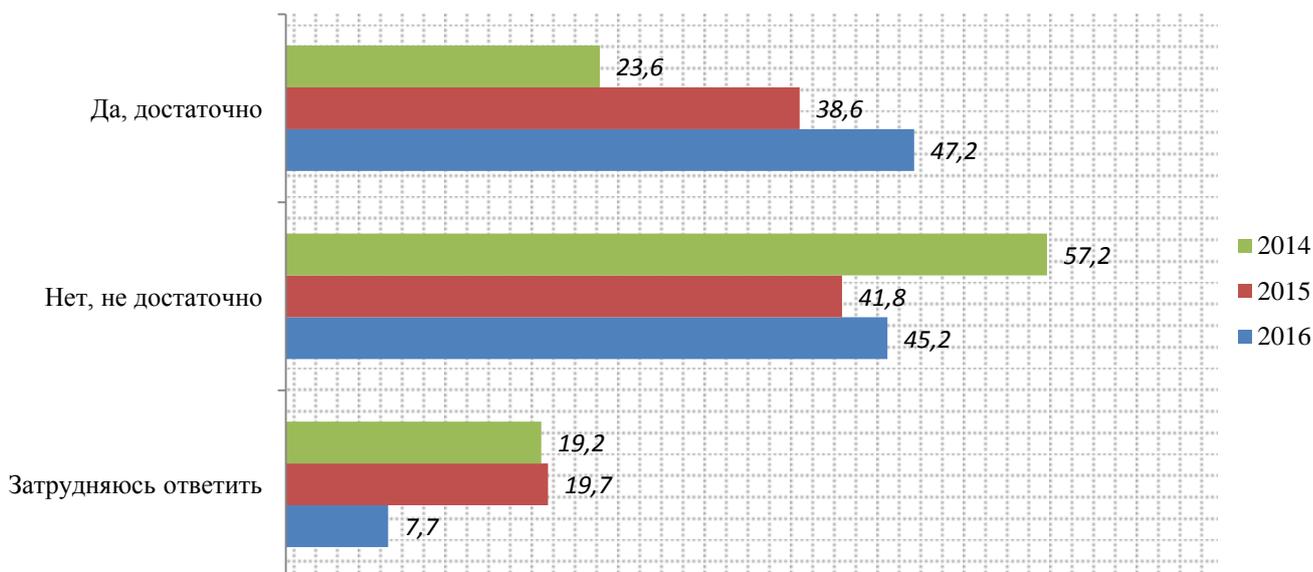


Рис.25. По Вашему мнению, достаточно ли в городе мероприятий, направленных на формирование экологической культуры?, в период 2014-2016 гг., в %

Анализ результатов исследования показывает, в целом, наличие положительной динамики в ответах респондентов, в части проведения эколого-просветительских мероприятий, в том числе и их влияния на повышение уровня экологической культуры населения (Рис.26).

При этом собственную значимость в экологическом просвещении населения, респонденты оценивают выше прежнего. Чуть более половины опрошенных (50,2%), ответственность за экологическое образование населения, возлагают, в первую очередь, на самих горожан, 46,2% на общеобразовательные учреждения и 42,6% на Администрацию города. Участие средств массовой информации в воспитании экологического просвещения населения оценивается респондентами на 0,3% ниже, чем в 2015 году (Рис.27).

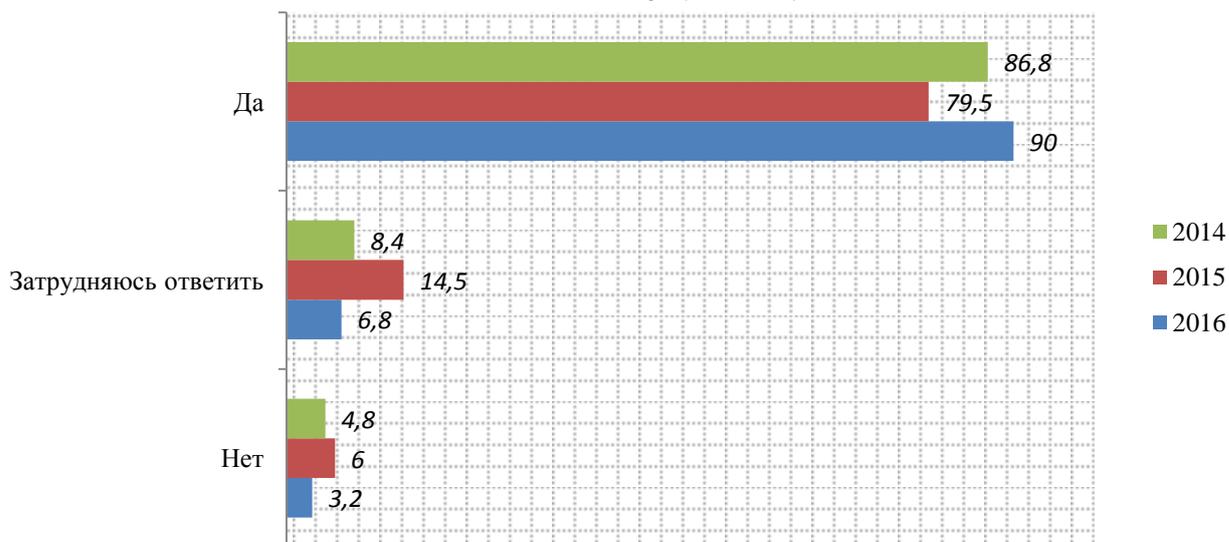


Рис.26. На Ваш взгляд, способствует ли повышению уровня экологической культуры непосредственное участие населения в практических природоохранных акциях?, в период 2014-2016 гг., в %

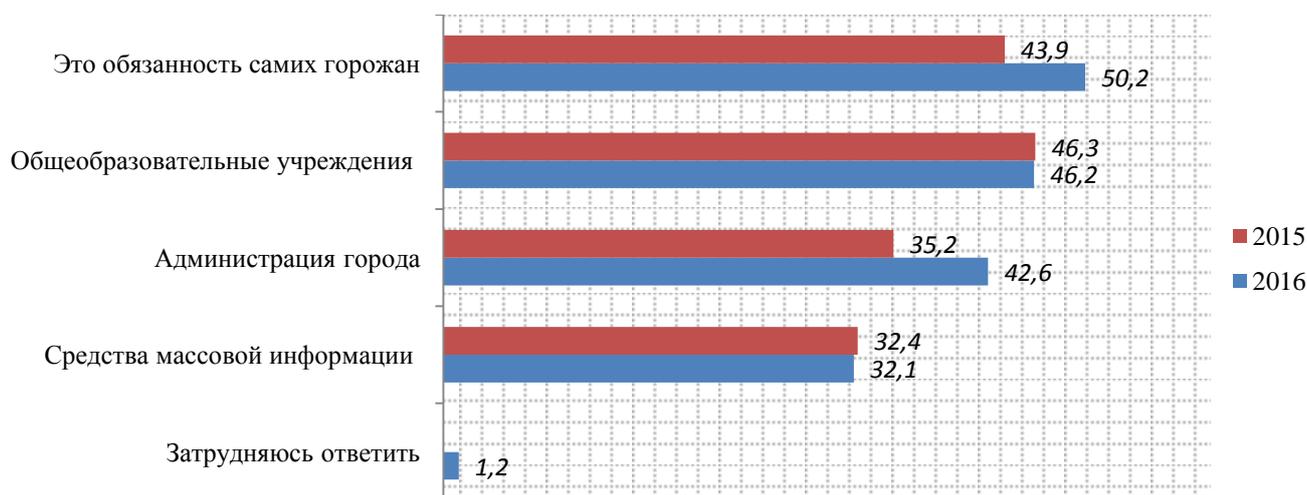


Рис.27. Кто, по Вашему мнению, должен заниматься экологическим просвещением населения?¹³, в период 2015-2016 гг., в %

Среди мер, которые могли бы поспособствовать повышению уровня экологической культуры, экологического образования сургутян, чаще всего анкетированными отмечались такие предложения, как¹⁴:

- «Проведение конкурсов, акций и мероприятий» (21 повторение);
- «Штрафы» (18 повторений);
- «Воспитание в детских садах и школах» (14 повторений).

Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемых муниципальных услуг, по итогам проведенного социологического исследования, составляет:

- **«Привлечение населения города Сургута к природоохранной и эколого-просветительской деятельности, направленной на снижение уровня загрязнения городских территорий» - 72,93¹⁵**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

¹³ В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

¹⁴ С полной версией ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.

¹⁵ «Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса «Удовлетворены ли Вы качеством муниципальной услуги?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

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

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.

- **«Организация мероприятий экологической направленности, способствующей формированию экологической культуры населения» - 77,03,** что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

3. Оценка качества реализации муниципальных работ в сфере природопользования и экологии

Оценка уровня благоустроенности территорий общего пользования

В оценке качества реализации муниципальных работ в сфере природопользования и экологии приняли участие 250 респондентов, проживающих на территории города Сургута. С целью мониторинга основных показателей качества, участникам опроса задавались традиционные ежегодные вопросы, в числе которых: «Обращаете ли Вы внимание на зелёные насаждения вдоль улиц и магистралей города».

Важность изучаемой темы связана с особой ролью зеленых насаждений, несущих большое количество полезных функций. Микроклиматические условия в жилых домах и около них значительно улучшаются благодаря зелени. В школьных дворах и детских парках дети могут играть на свежем воздухе, заниматься спортом, что благотворно влияет на их развитие. Благодаря зеленым массивам городские улицы защищены от шума и грязи. Помимо санитарной функции, немалое значение играет и эстетическая, ведь ничто не украшает городские улицы так, как зеленые деревья, травы и кустарники.

Результаты исследования показывают, что число респондентов, так или иначе обращающих внимание на газоны, деревья, кустарники и цветники вдоль улиц и магистралей города, составляет 99,6%¹⁶, то есть абсолютное большинство опрошенных (Рис.28).

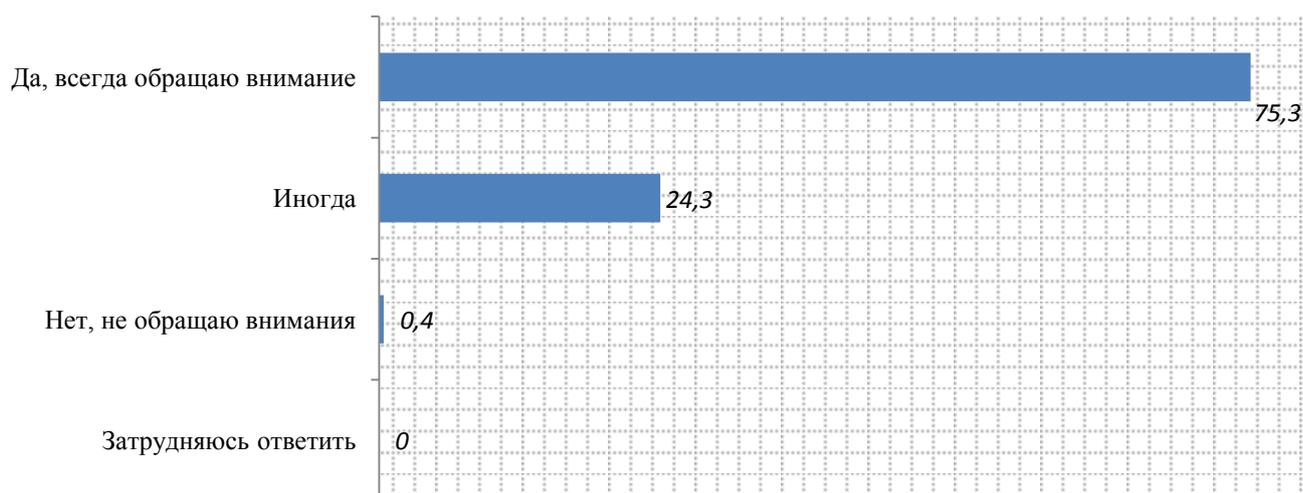


Рис.28. Обращаете ли Вы внимание на зелёные насаждения вдоль улиц и магистралей города (газоны, деревья, кустарники, цветники)?, в %

¹⁶ Сумма ответов «Да, всегда обращаю внимание» и «Иногда».

При этом более чем у 90% участников опроса зеленые насаждения вдоль улиц и тротуаров вызывают положительные эмоции. Несмотря на то, что количество тех, кто ответил: «Нет, не вызывают» и «Мне все равно», не превышает 3,7%, по сравнению с предыдущими годами, отмечается рост частоты выбора данных позиций (в 2016 году). Объяснением тому может служить перераспределение ответов респондентов, ранее затруднившихся в выборе конкретного мнения (Рис.29).

Что же касается позитивных эмоций, которые вызывают цветники, высаженные на улицах города (например: цветники по ул. Мира, у магазинов «Детский мир», «Ярославна», скверов «Площадь советов», «Мемориал славы»), здесь отмечается наличие положительной динамики в выборе ответа: «Да, вызывают». Средний процент увеличения частоты выбора данной позиции, за три года, составляет 1,45%¹⁷ (Рис.30).

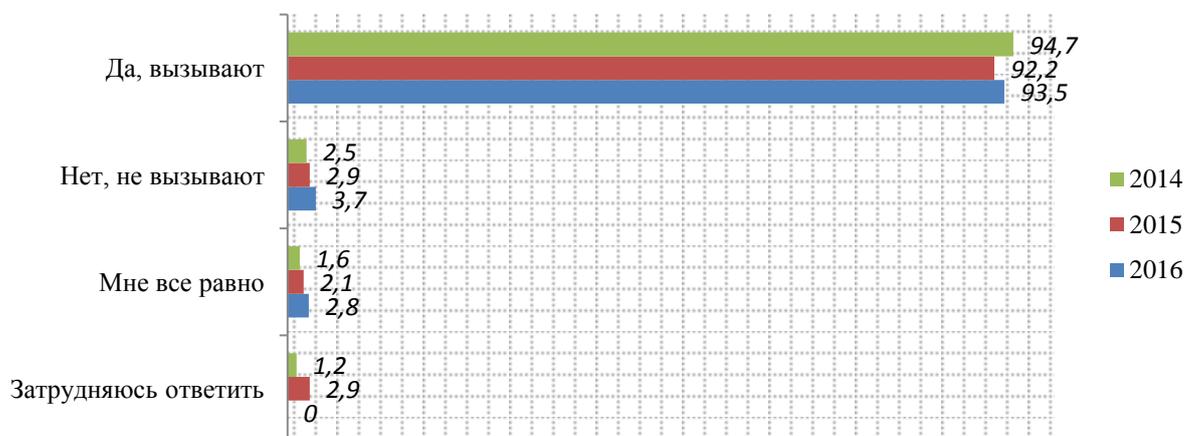


Рис.29. Вызывают ли у Вас положительные эмоции зеленые насаждения вдоль улиц и тротуаров?, в период 2014-2016 гг., в %

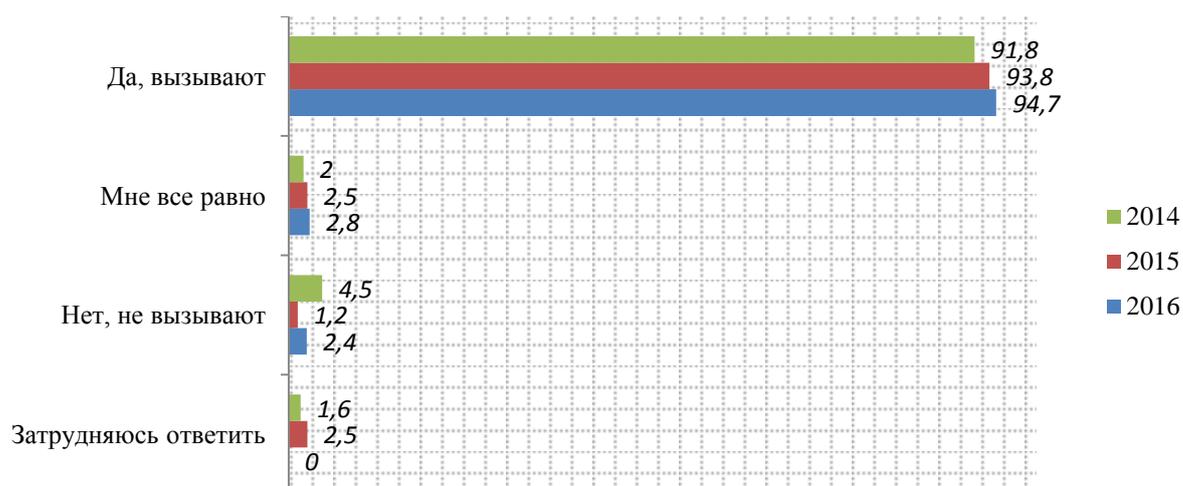


Рис.30. Вызывают ли у Вас положительные эмоции цветники (например: цветники по ул. Мира, у магазинов «Детский мир», «Ярославна», скверов «Площадь советов», «Мемориал славы»), высаженные вдоль улиц и тротуаров, в период 2014-2016 гг., в %

¹⁷ Среднее арифметическое значение, выявленное в результате сложения разниц частоты выбора варианта ответа в период 2014-2015 гг. и 2015-2016 гг., и деления на 2 (года).

Практически единогласную точку зрения выразили респонденты и в отношении предложенного суждения: «Цветочное оформление улиц города и содержание зелёных насаждений, оказывает влияние на восприятие города, является его визитной карточкой, влияет на эмоциональный и психологический фон жителей». «Не согласны» с этим утверждением лишь 0,8% опрошенных, тогда как 98,8% дали утвердительный ответ на вопрос (Рис.31).

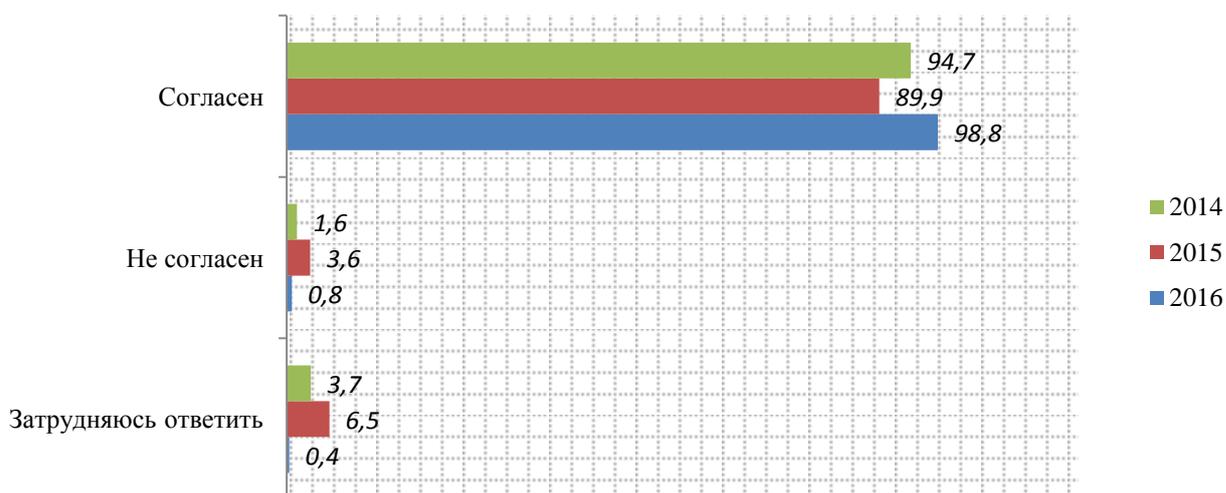


Рис.31. *Согласны ли Вы со следующим суждением: «Цветочное оформление улиц города и содержание зелёных насаждений, оказывает влияние на восприятие города, является его визитной карточкой, влияет на эмоциональный и психологический фон жителей»? , в период 2014-2016 гг., в %*

Необходимо отметить, что субъективное сравнение качества благоустройства, озеленения и цветочного оформления города Сургута с другими городами ХМАО-Югры, оценивается респондентами лучше, чем в предыдущие годы. Так, на 24,2%¹⁸ увеличилось число тех, кто считает, что «в Сургуте – лучше». Примерно аналогичное количество участников опроса, в сравнении с предыдущими исследованиями, считают, что «в Сургуте – так же, как и везде». И ни один респондент, в 2016 году, не отметил, что «в Сургуте – хуже», чем в других городах Югры, обстоит вопрос с озеленением и благоустройством города.

¹⁸ По сравнению с 2015 годом.

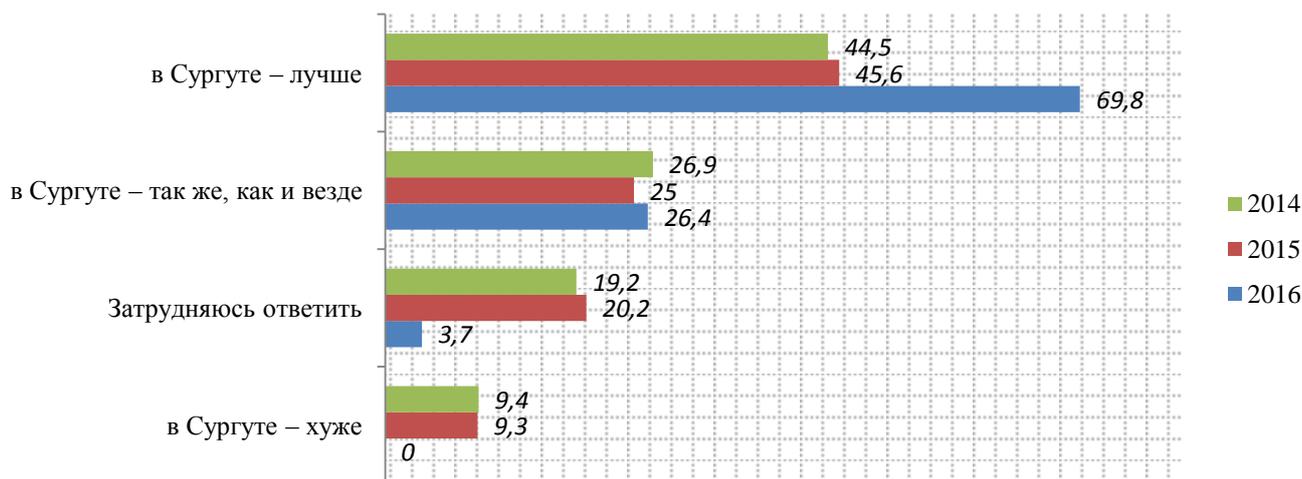


Рис.32. Как бы вы оценили благоустройство, озеленение, цветочное оформление Сургута по сравнению с другими городами ХМАО-Югры?, в период 2014-2016 гг., в %

В дополнение к вышесказанному, можно отметить и рост уровня удовлетворённости участников опроса содержанием газонов, кустарников и деревьев вдоль улиц и тротуаров (Рис.33), а также цветочным оформлением территории общего пользования (Рис.34). Количество респондентов, выбравших вариант ответа «Удовлетворен полностью», и в том и в другом случае, увеличилось¹⁹ (на 18,4% и на 21,3% соответственно). При этом больший уровень удовлетворенности отмечается, традиционно, в отношении работ по цветочному оформлению территории общего пользования.

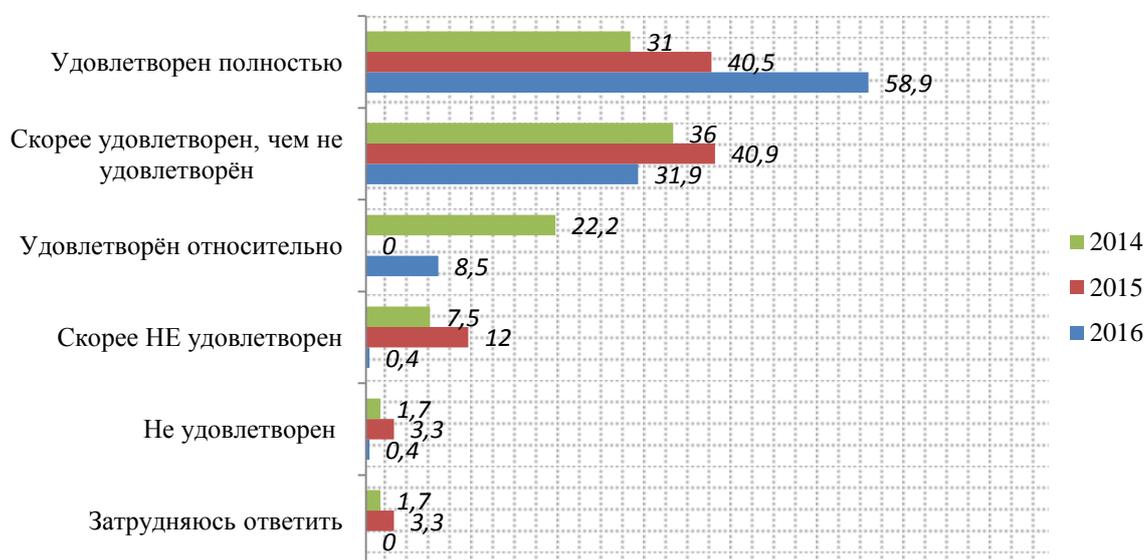


Рис.33. Отметьте, пожалуйста, уровень удовлетворённости следующими видами работ: «Содержание газонов, кустарников и деревьев вдоль улиц и тротуаров (наличие или отсутствие мусора на газонах, стрижка газонов, кустарников и обрезка деревьев)», в период 2014-2016 гг., в %

¹⁹ По сравнению с 2015 годом.

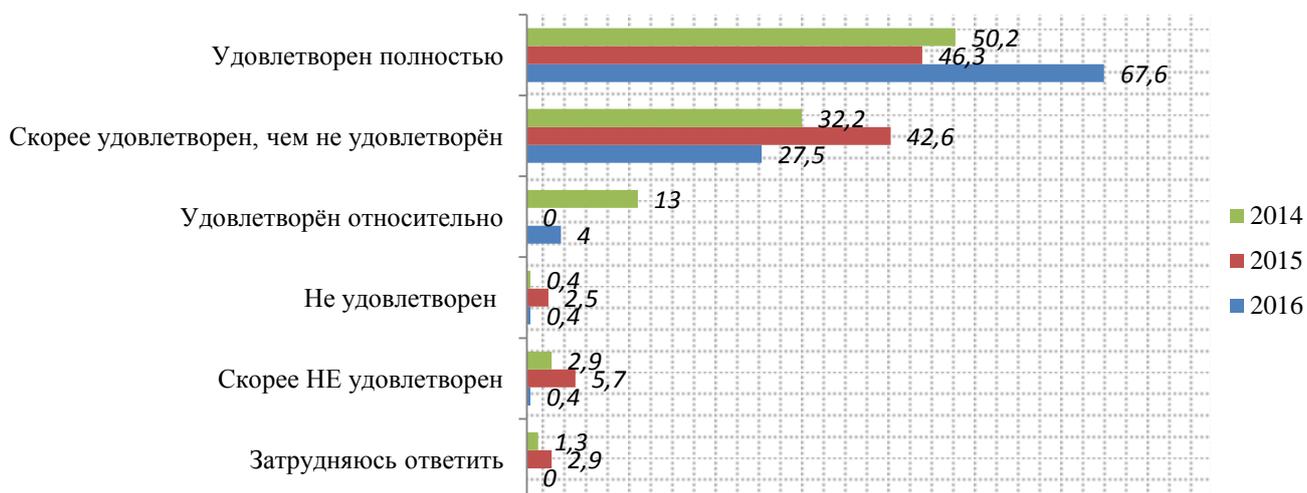


Рис.34. Отметьте, пожалуйста, уровень удовлетворённости следующими видами работ: «Цветочное оформление территории общего пользования (например: цветники по ул. Мира, у магазинов «Детский мир», «Ярославна», скверов «Площадь советов», «Мемориал славы»)», в период 2014-2016 гг., в %

С ежегодной стремительной застройкой города, увеличением количества автомобильного транспорта, особенно важным для сургутян, является возможность посещения рекреационных зон. Так, в общем массиве опрошенных, 83% респондентов ответили, что посещают парки и скверы в городе Сургуте (Рис.35). Среди них, чаще всего назывались такие парки, как:

- Парк «Сайма» - 103 повторения;
- Парк «Кедровый Лог» - 66 повторений;
- Парк «Энергетиков» - 22 повторения и др.²⁰

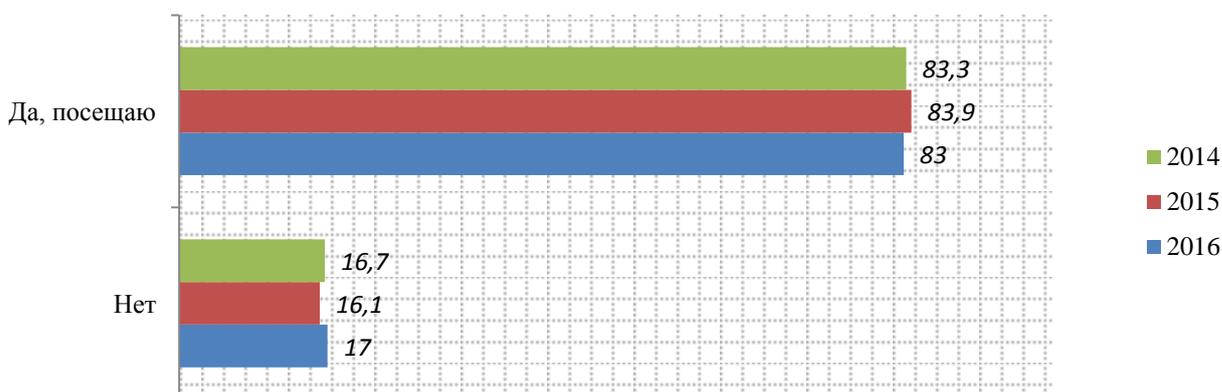


Рис.35. Посещаете ли Вы парки и скверы г. Сургута, если да то какие?, в период 2014-2016 гг., в %

При этом ответственность за санитарное состояние и благоустройство зеленых насаждений вдоль улиц и тротуаров, скверов и парков, городских лесов, большинство опрошенных возлагают, в первую очередь, на Администрацию

²⁰ С полной версией ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.

города в целом и на управление по природопользованию и экологии в частности. Равное количество повторений было получено в отношении ответственности департамента городского хозяйства и жителей города (по 31,6%) (Рис.36). Необходимо отметить, что по сравнению с предыдущими годами, отмечается стабильный рост ответов интервьюируемых, свидетельствующих об ответственности депутатов Думы города за благоустройство муниципального образования, однако частота выбора этой позиции, остается по-прежнему, не высокой. Обратная динамика прослеживается в отношении ответа: «Департамент городского хозяйства». Средний процент уменьшения количества повторений²¹, за три года, составил 13,85%²².

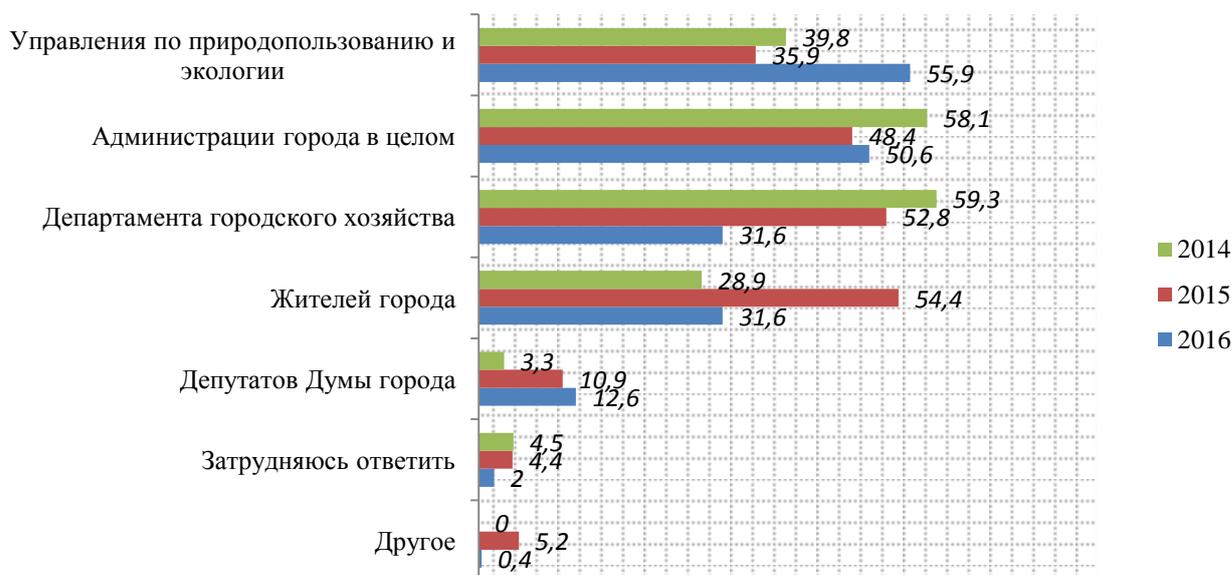


Рис.36. Как Вы считаете, к чьей сфере ответственности относится содержание в санитарном состоянии и благоустройство зелёных насаждений вдоль улиц и тротуаров, скверов и парков, городских лесов?, в период 2014-2016 гг., в %

На вопрос о том: «Случалось ли, чтобы Вы (Ваш ребенок) ходили по газонам, срывали высаженные декоративные растения?», 81,1% участников опроса ответили – «Нет, никогда» (Рис.37). Чуть меньшее количество респондентов (77%) отметили, что у них не бывает случаев, когда им приходится выкидывать мусор на улицу (на тротуар, на газон, на дорогу и пр.) (Рис.38).

²¹ Варианта ответа: «Департамент городского хозяйства».

²² Среднее арифметическое значение, выявленное в результате сложения разниц частоты выбора варианта ответа в период 2014-2015 гг. и 2015-2016 гг., и деления на 2 (года).

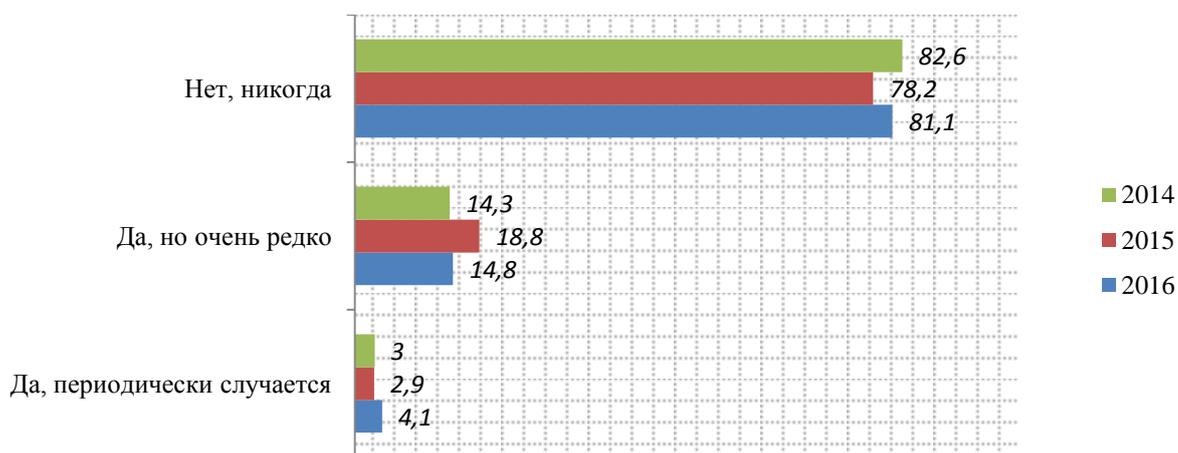


Рис.37. Случалось ли, чтобы Вы (Ваши ребёнок) ходили по газонам, срывали высаженные декоративные растения?, в период 2014-2016 гг., в %

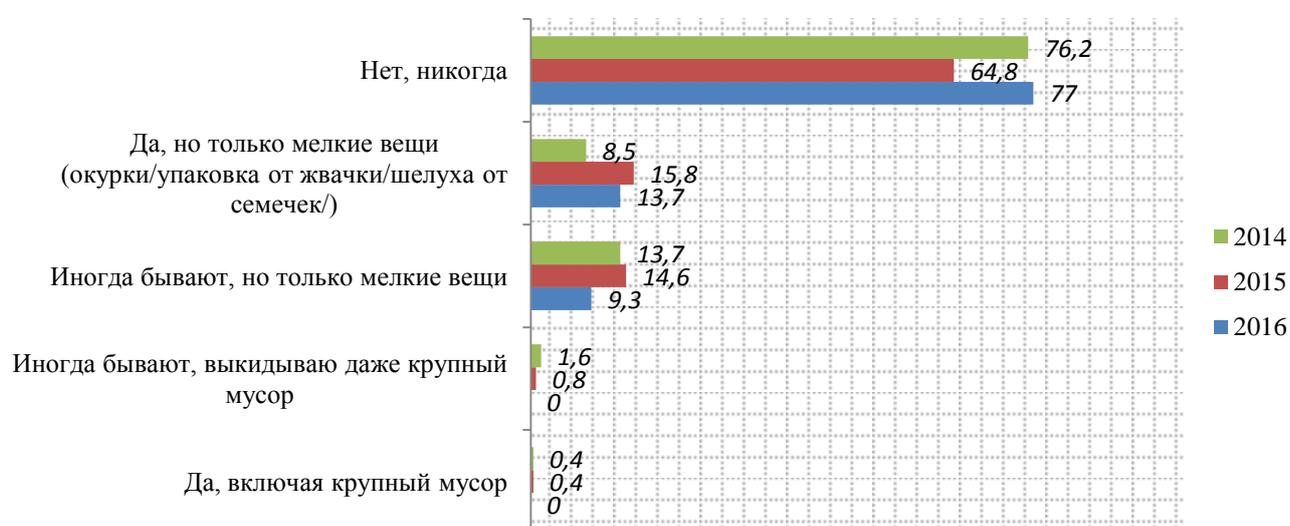


Рис.38. Бывают ли случаи, когда Вы вынуждены выкинуть мусор на улицу (на тротуар, на газон, на дорогу, и пр.), т.е. вне мусорного контейнера?, в период 2014-2016 гг., в %

Парные корреляции ответов респондентов, которым (детям которых) доводилось «редко» или «периодически» ходить по газонам и/или срывать высаженные растения, с их демографическими характеристиками показали, что чаще всего, данные варианты ответов выбирали женщины и участники опроса в возрасте 18-24²³ лет (30,4%²⁴) и 55 лет и старше (19,6%) (Рис.39). Тогда как возрастные характеристики интервьюируемых, признавших в том, что у них бывают случаи, когда они вынуждены выкинуть мусор на улице вне мусорного контейнера, варьируются от 18 до 34 лет²⁵ (Рис.40). Чаще всего, по результатам

²³ Распределение ответов на вопрос: «Случалось ли, чтобы Вы (Ваш ребёнок) ходили по газонам, срывали высаженные декоративные растения?» (за 100% берутся ответы респондентов в каждой возрастной категории).

²⁴ Сумма ответов: «Да, но очень редко» и «Да, периодически случается».

²⁵ Сумма ответов: «Да, но только мелкие вещи» и «Иногда бывают, но только мелкие вещи».

опроса, выкидывают мусор на улице, или, по крайней мере, признаются в этом, респонденты мужского пола²⁶ (Рис.41).

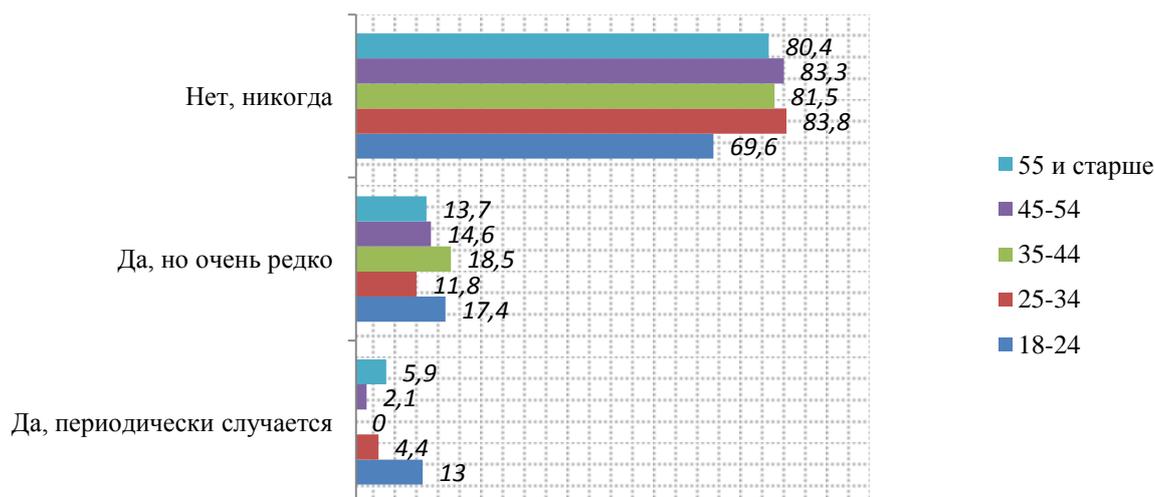


Рис.39. Парные корреляции ответов на вопрос: «Случалось ли, чтобы Вы (Ваши ребёнок) ходили по газонам, срывали высаженные декоративные растения?» с возрастными характеристиками респондентов, в %

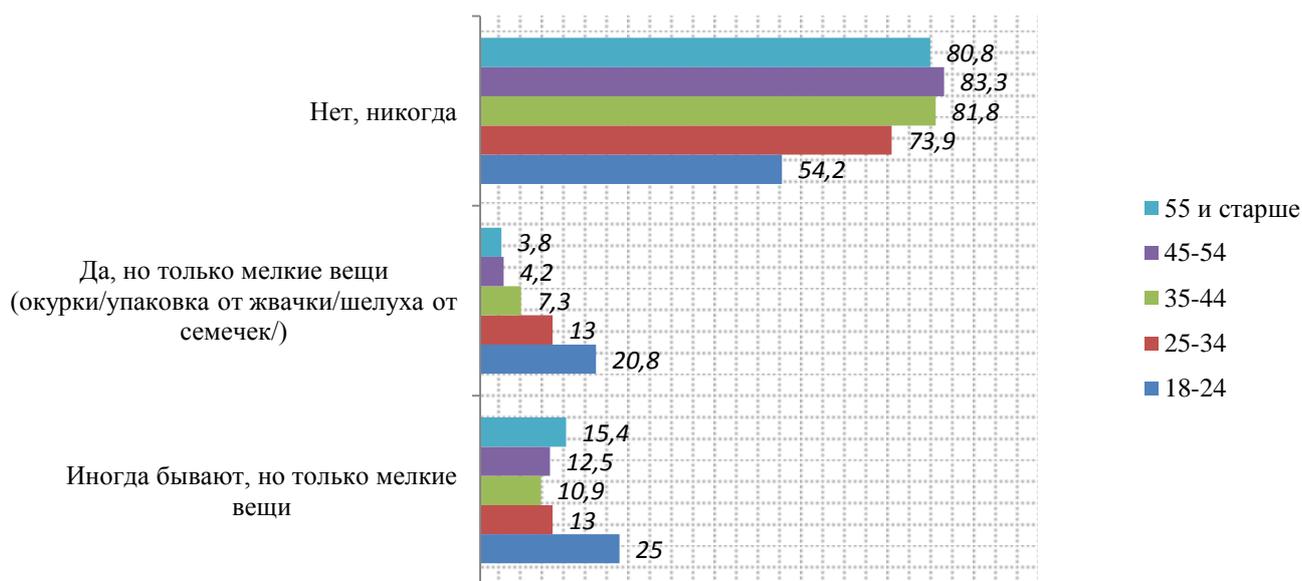


Рис.40. Парные корреляции ответов на вопрос: «Бывают ли случаи, когда Вы вынуждены выкинуть мусор на улицу (на тротуар, на газон, на дорогу, и пр.), т.е. вне мусорного контейнера?» с возрастными характеристиками респондентов, в %

²⁶ Сумма ответов: «Да, но только мелкие вещи» и «Иногда бывают, но только мелкие вещи».

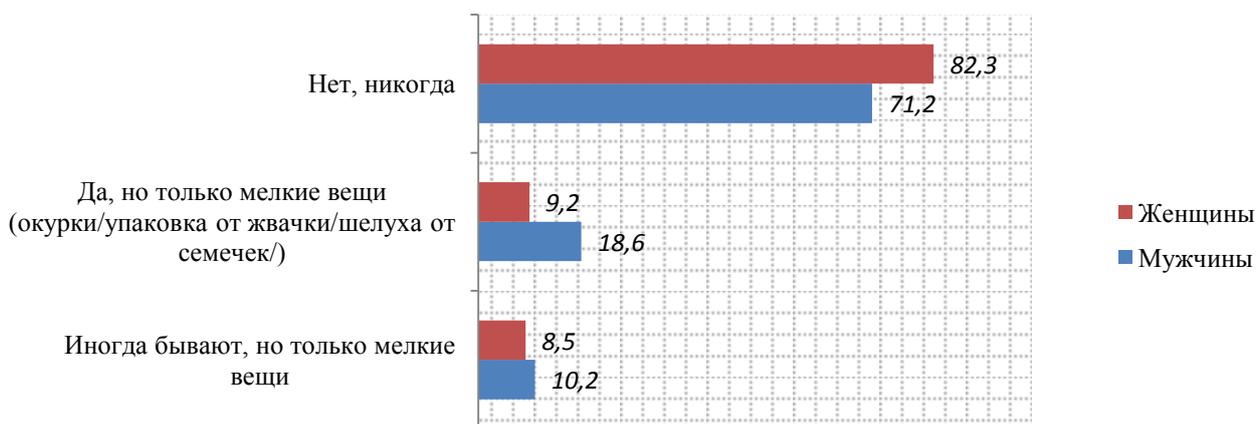


Рис.41. Парные корреляции ответов на вопрос: «Бывают ли случаи, когда Вы вынуждены выкинуть мусор на улицу (на тротуар, на газон, на дорогу, и пр.), т.е. вне мусорного контейнера?» с гендерными характеристиками респондентов, в %

Учитывая сохранение достаточно высокой частоты посещения парков и скверов города, а также высокого уровня личного участия населения в поддержании их чистоты (по результатам исследований), респондентам было предложено определить уровень своей удовлетворённости текущим и санитарным содержанием парков и скверов (Рис.42), а также, в целом, качеством организации работы по обеспечению уровня благоустроенности территорий общего пользования и сохранению текущего состояния уровня зеленых насаждений (Рис.43).

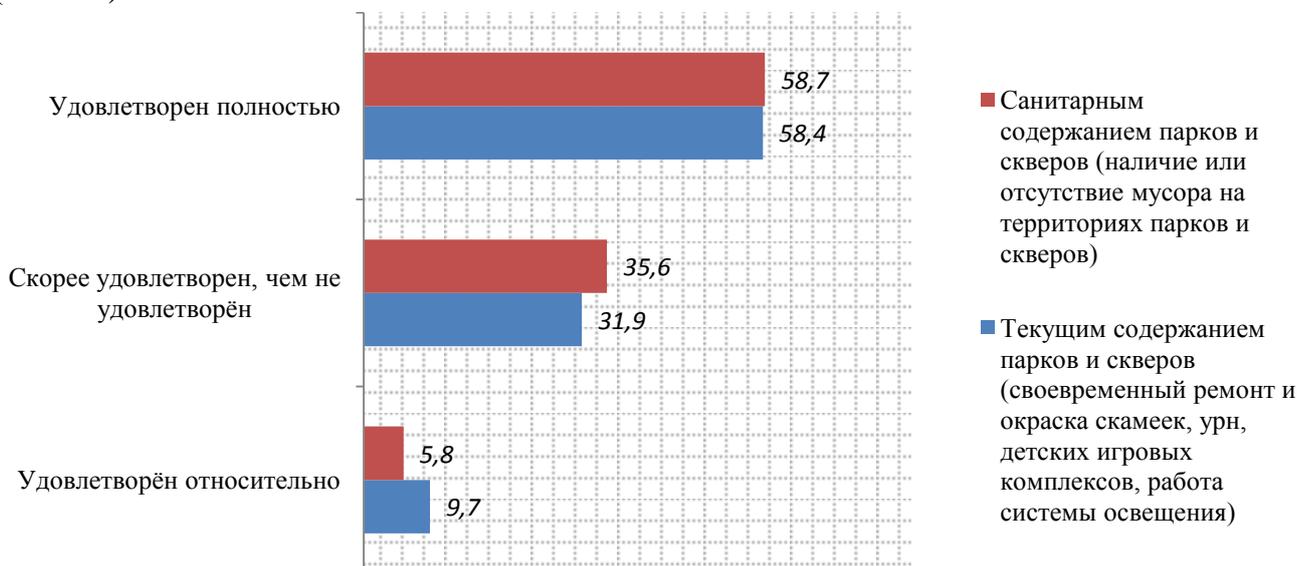


Рис.42. Отметьте, пожалуйста, уровень удовлетворённости по перечисленным показателям:²⁷, в %

²⁷ Причиной отсутствия среди вариантов ответов, указанных на Рис.41, таких позиций, как: «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «Не удовлетворён» и «Затрудняюсь ответить», является то, что в ходе опроса, вышеперечисленные позиции не были отмечены ни одним респондентом.



Рис.43. Удовлетворены ли Вы в целом качеством организации работы по обеспечению уровня благоустроенности территорий общего пользования, сохранению текущего состояния уровня зеленых насаждений?, в %

По результатам исследования было выявлено, что жители города положительно отзываются не только о санитарном состоянии парков и скверов (наличие или отсутствие мусора на территориях парков и скверов), но и о текущем их содержании (своевременный ремонт и окраска скамеек, урн, детских игровых комплексов, работа системы освещения).

Уровень удовлетворенность респондентов качеством организации муниципальной работы: **«Обеспечение уровня благоустроенности территорий общего пользования, сохранение текущего состояния уровня зеленых насаждений»**, составил **92,4%** (в совокупности ответов «Удовлетворен полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «Удовлетворён относительно»).

Расчетная оценка удовлетворенности²⁸ населения качеством выполняемой работы, по итогам проведенного социологического исследования, **составляет – 80,97**, что соответствует значению – «высокий уровень

²⁸ «Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса «Удовлетворены ли Вы качеством муниципальной услуги?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

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

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».

удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

Оценка качества работ в области использования городских лесов

По данным Всемирной организации здравоохранения (далее ВОЗ) 92% всего населения Земли, проживают в районах с опасным уровнем загрязнения воздуха²⁹. Основными источниками загрязнения являются неэффективные виды транспорта, бытовое топливо и сжигание отходов, работающие на угле электростанции и промышленная деятельность³⁰. Информация, собранная с помощью спутниковых снимков, а также проб воздуха более чем в 3000 районах по всему миру, позволила составить новую интерактивную карту загрязнения воздуха (Рис.44).

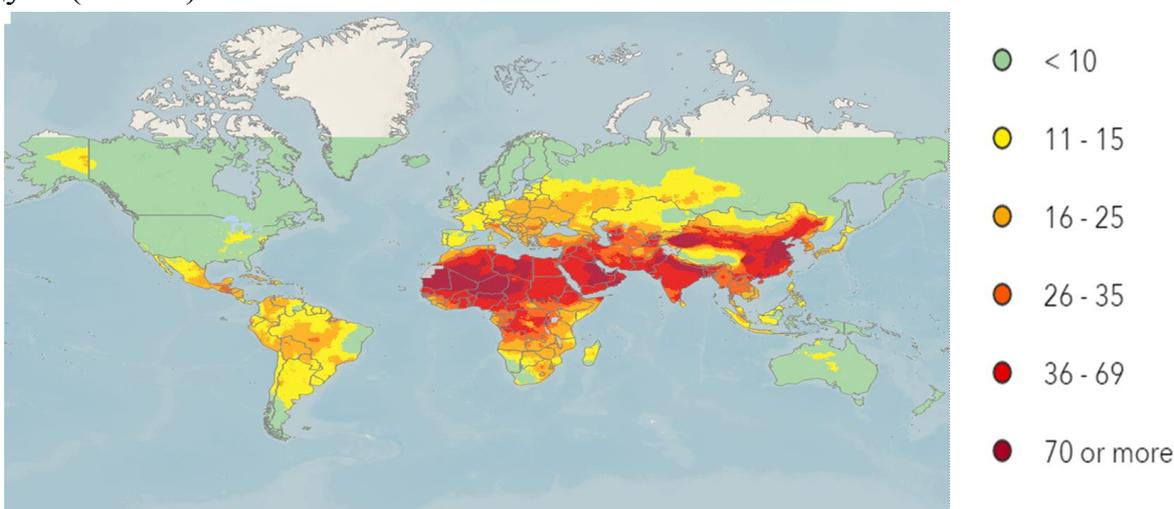


Рис.44. Интерактивная карта загрязнения воздуха по всему миру, данные на карте охватывают период с 2010 по 2015 гг.³¹. Цветовыми схемами обозначено количество содержания в воздухе мельчайших твердых частиц на 1 кубический метр

Большая часть России отмечена зеленым цветом - то есть воздух на севере и востоке страны специалисты признали чистым. Однако более детальный анализ интерактивной карты позволяет рассмотреть несколько желтых пятен, в том числе и в области обозначения города Сургута³², что говорит о загрязнении атмосферы на уровне 11-15 микрограмм на кубический метр³³ (Рис.45).

²⁹ «WHO releases country estimates on air pollution exposure and health impact», 27 SEPTEMBER 2016 | GENEVA, Режим доступа: <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2016/air-pollution-estimates/en/>

³⁰ ВОЗ: более 90% жителей Земли дышат загрязненным воздухом. Режим доступа: <http://www.newsru.com/>

³¹ Режим доступа интерактивной карты: <http://maps.who.int/airpollution/>

³² См. выше.

³³ Наличие в воздухе мельчайших твердых частиц (ТЧ 2,5 или менее) и количество твердых частиц диаметром 10 или менее микронов.

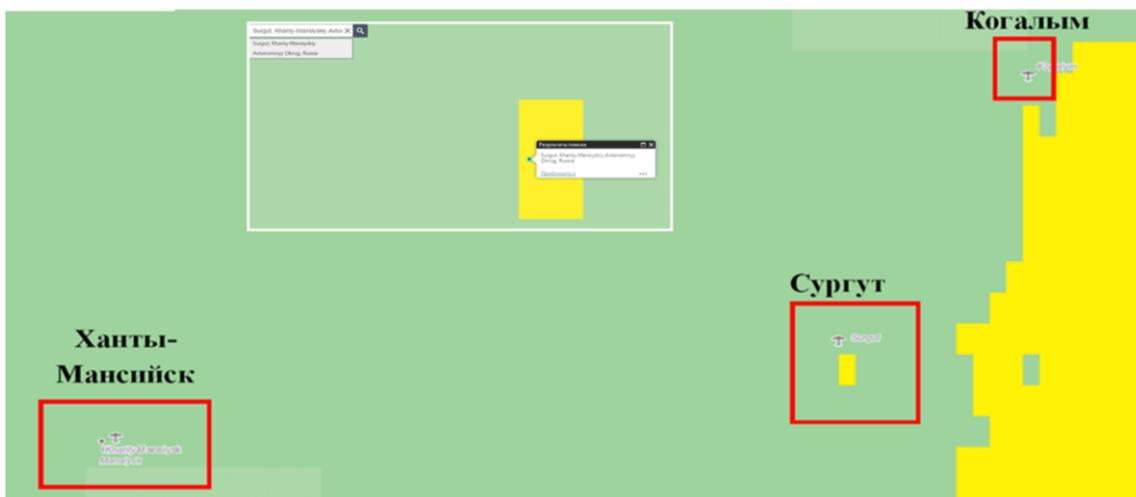


Рис.45. Интерактивная карта загрязнения воздуха по всему миру (максимальное приближение до ХМАО-Югры и г. Сургута), данные на карте охватывают период с 2010 по 2015 гг.

На данный момент, уровень загрязнения воздуха определяется нормами, утвержденными ВОЗ, согласно которым, ежедневная безопасная для здоровья доза содержания в воздухе твердых частиц не должна превышать 25 микрограмм на 1 кубический метр. Несмотря на то, что результаты, обозначенные на интерактивной карте, не являются критическими и находятся в пределах допустимых норм, полученные данные заставляют задуматься о необходимости улучшения или, по крайней мере, сохранения стабильного уровня чистоты воздуха.

Вместе с тем, одним из максимально эффективных биологических фильтров и очистителей воздуха, являются леса. По данным опроса, проведенного в 2016 году, большая часть опрошенных бывают в городских лесах от 1-2х раз в год, до 1 раза в несколько лет (Рис.46). Не посещают городские леса только 12,3% участников опроса. При этом более 58% респондентов считают, что пригородные леса – это «легкие» города, источник кислорода. 47% и 44,3% соответственно, воспринимают лес, как место для оздоровления и снятия стресса, а также отдыха от городской суеты, шума и грязи (Рис.47).

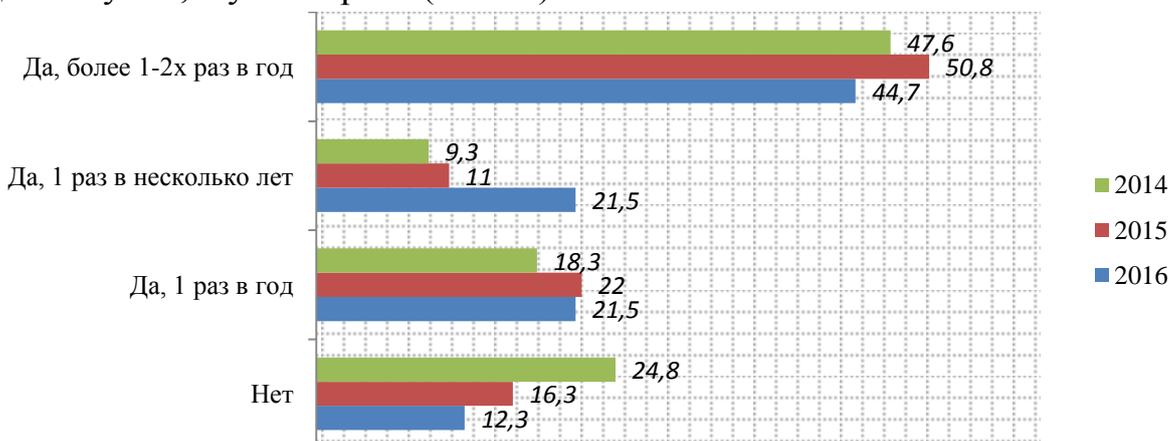


Рис.46. Бываете ли Вы в городских лесах, и если да, то, как часто?, в период 2014-2016 гг., в %



Рис.47. По Вашему мнению, в чём состоит значение городских лесов для жителей города?, в период 2014-2016 гг., в %

Наиболее популярным выбором мест для активного отдыха в городских лесах, по результатам опроса 2016 года, являются районы: поселка «Лесной» (40 повторений), Аэропорта (35 повторений), кооператива «Виктория» (28 повторений)³⁴ и др.

Отмечая высокую степень значимости городских лесов, 86,6% участников опроса ответили, что увозят весь мусор после отдыха с собой. Только 13,4% интервьюируемых признались, что не всегда готовы убрать за собой мусор в лесу. Примечательно, что, несмотря на снижение общего количества тех, кто выбрал вариант ответа: «Да, увожу весь мусор с собой»³⁵ в опросе 2016 года, ни один респондент не выбрал вариант ответа: «Нет», в вопросе «Убираете ли Вы за собой мусор после отдыха в лесу?» (Рис.48). Хочется верить, что заявленная респондентами позиция свидетельствует о высоком экологическом сознании жителей города, однако, как правило, такие ответы носят больше декларативный характер. Особенностью такого поведения является воздействие фактора «социальной желательности»³⁶, при котором часть респондентов стремится дать «правильный» ответ, чтобы получить одобрение со стороны интервьюера.

³⁴ С полной версией ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.

³⁵ По сравнению с 2015 годом.

³⁶ Элемент мотивационно – потребностной сферы. Характеризуется тем, что индивид стремится представить себя в наилучшем свете и на вопросы теста дает социально желательные ответы.

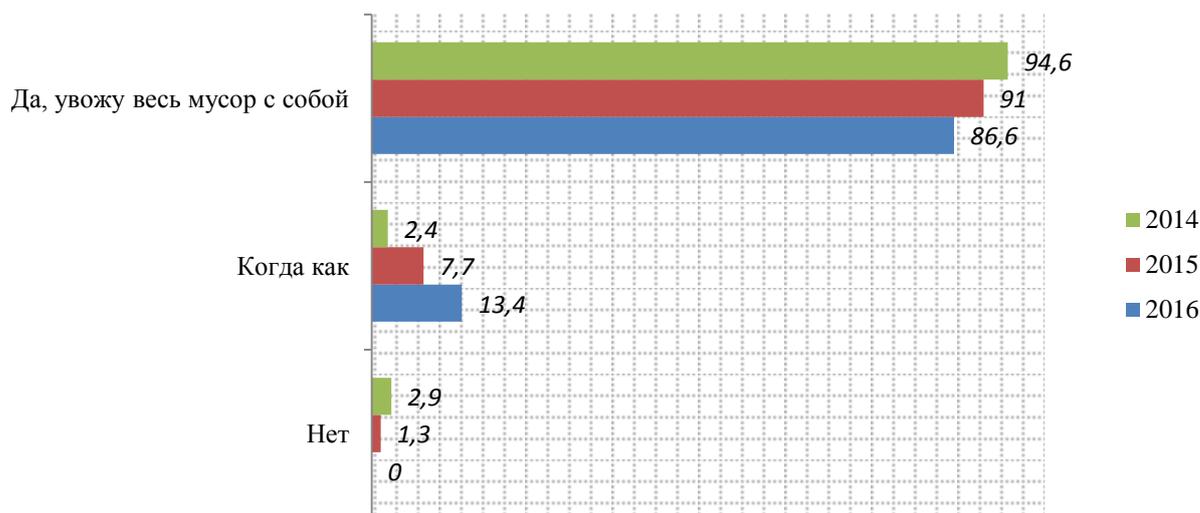


Рис.48. Убираете ли Вы за собой мусор после отдыха в лесу?, в период 2014-2016 гг., в %

Оценка степени знаний правил пожарной безопасности в лесу, как личной, так и населения города в целом, традиционно находится на среднем или высоком уровне (Рис.49). При этом низким уровень знаний пожарной безопасности населения, считают, в общей сложности, 15,1% участников опроса. Чаще всего об этом заявляли респонденты мужского пола (Рис.50), а также участники опроса в возрасте 18-24 лет и респонденты старшей возрастной категории (Рис.51)³⁷. Тогда как субъективно низкую оценку собственных знаний правил пожарной безопасности в лесу, давали, преимущественно, респонденты женского пола (Рис.52)³⁸.

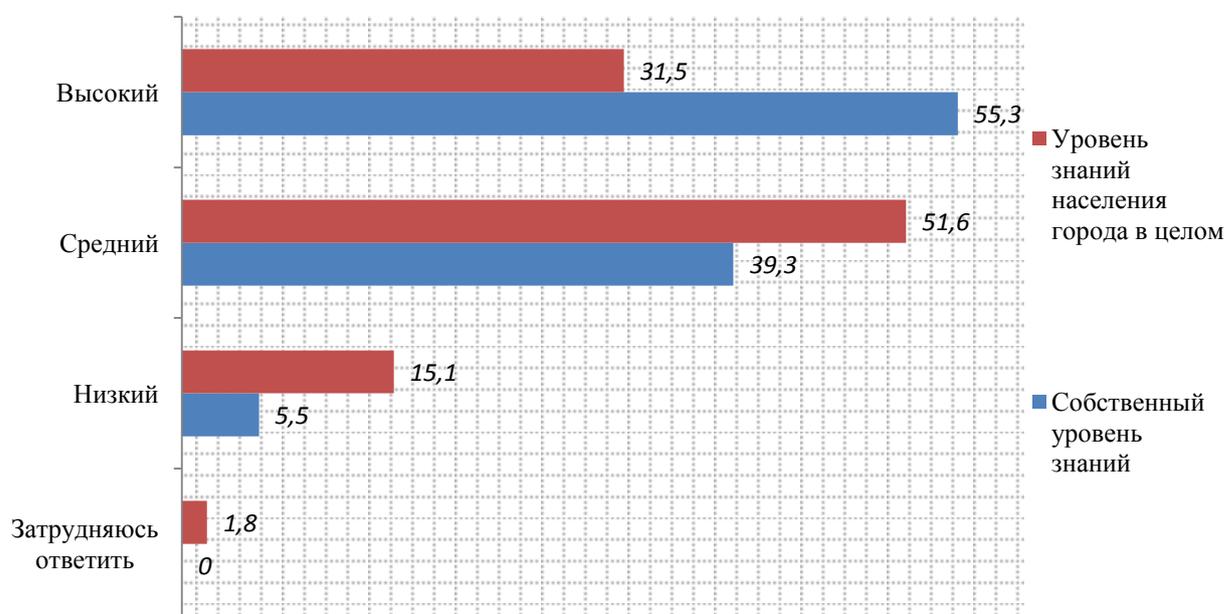


Рис.49. Как Вы оцениваете свой уровень знаний правил пожарной безопасности в лесу и знаний жителей города в целом?, в %

³⁷ Распределение ответов на вопрос: «Как Вы оцениваете уровень знаний жителей города в целом, правил пожарной безопасности в лесу?» (за 100% берутся ответы респондентов в каждой возрастной категории).

³⁸ Распределение ответов на вопрос: «Как Вы оцениваете уровень знаний жителей города в целом, правил пожарной безопасности в лесу?» (за 100% берутся ответы респондентов в каждой гендерной категории).

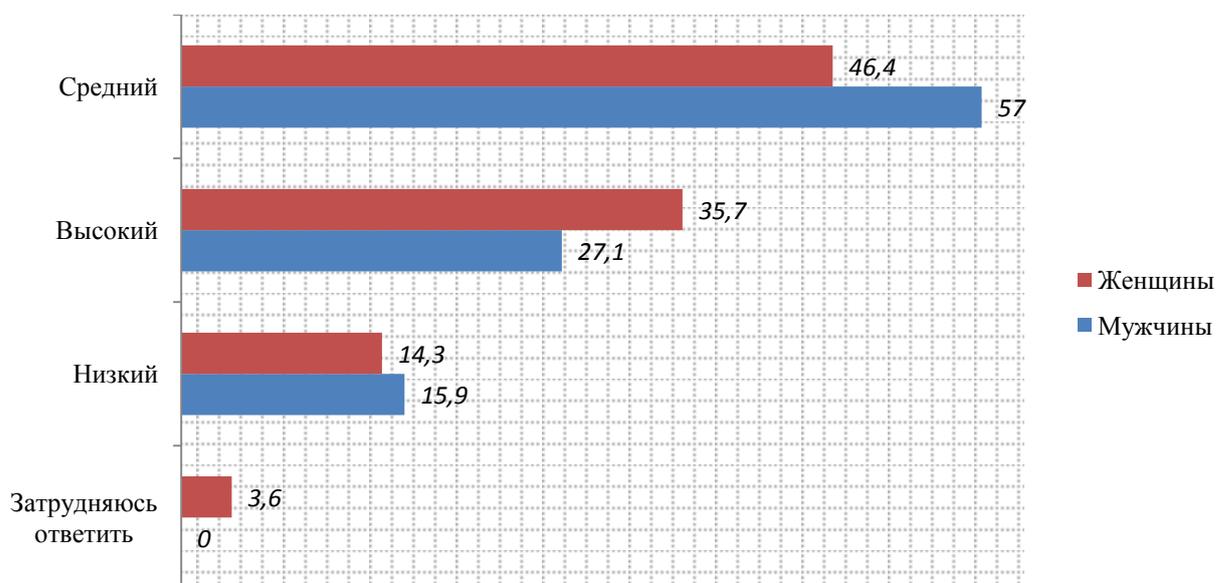


Рис.50. Парные корреляции ответов на вопрос: «Как Вы оцениваете уровень знаний жителей города в целом, правил пожарной безопасности в лесу?» с гендерными характеристиками респондентов, в %

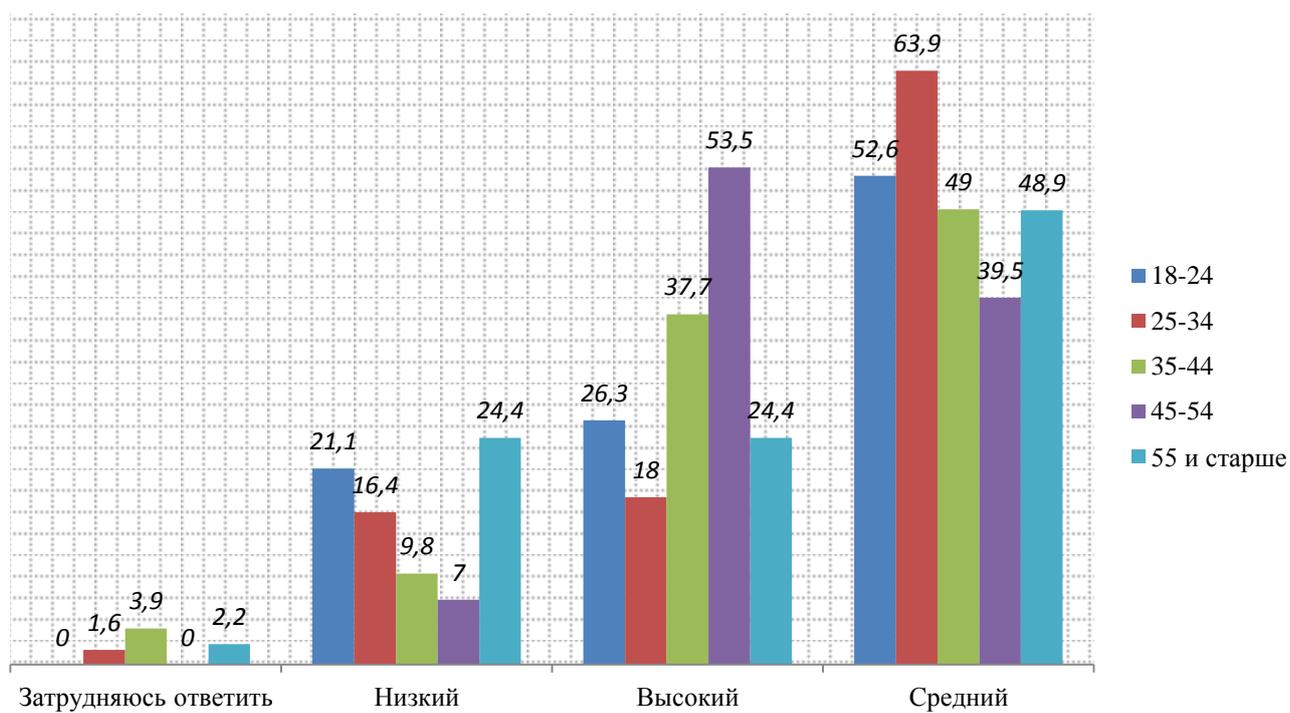


Рис.51. Парные корреляции ответов на вопрос: «Как Вы оцениваете уровень знаний жителей города в целом, правил пожарной безопасности в лесу?» с возрастными характеристиками респондентов, в %

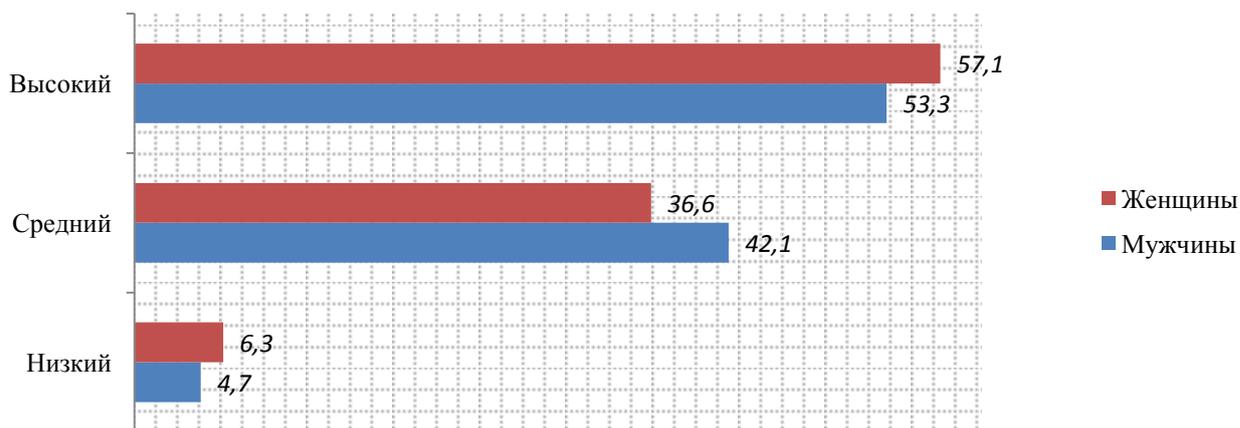


Рис.52. Парные корреляции ответов на вопрос: «Как Вы оцениваете свой уровень знаний правил пожарной безопасности в лесу?» с гендерными характеристиками респондентов, в %

О безусловном соблюдении населением правил пожарной безопасности в лесу, заявляют 36,7% интервьюируемых. Каждый второй участник опроса отметил, что сургутяне, выезжающие на отдых в городские леса, «Скорее соблюдают, чем нет» правила пожарной безопасности. И 18,6% опрошенных в этом сомневаются (Рис.53).

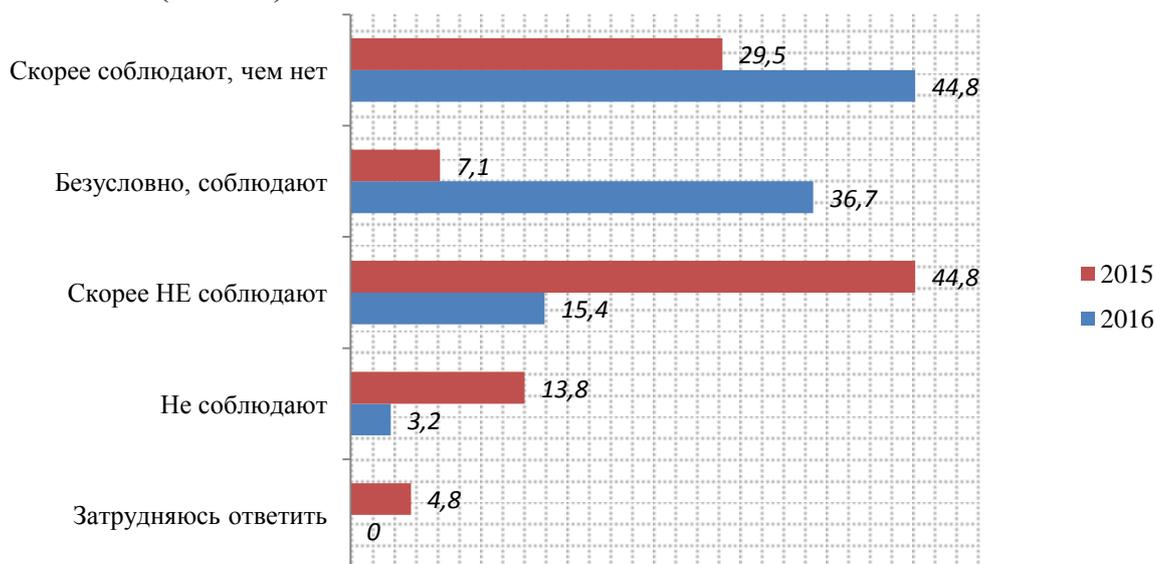


Рис.53. На Ваш взгляд, соблюдают ли жители города, выезжающие на отдых в городские леса, правила пожарной безопасности (например: не разжигают ли костры для приготовления пищи в неустановленных местах, не оставляют ли окурки и т.д.)?, в период 2015-2016 гг., в %

Что же касается уровня удовлетворенности респондентов качеством работ, было выявлено, что практически по всем муниципальным работам респонденты поставили, преимущественно, «высокие» или «средние» оценки.

Так, уровень удовлетворенности респондентов качеством организации муниципальных работ:

- «Обеспечение лесного законодательства, выявление нарушений и принятие мер в соответствии с законодательством», составил **81,1%** (в

совокупности ответов «Удовлетворен полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «Удовлетворён относительно»). **Расчетная оценка удовлетворенности**³⁹ населения качеством выполняемой работы, по итогам проведенного социологического исследования, **составляет – 67,37**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Осуществление мероприятий в области использования лесов, включая организацию и развитие туризма и отдыха в лесах»**, составил **81,1%** (в совокупности ответов «Удовлетворен полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «Удовлетворён относительно»). **Расчетная оценка удовлетворенности** населения качеством выполняемой работы, по итогам проведенного социологического исследования, **составляет – 69,13**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Ликвидация несанкционированных свалок в промышленных районах и местах общего пользования»**, составил **73,5%** (в совокупности ответов «Удовлетворен полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «Удовлетворён относительно»). **Расчетная оценка удовлетворенности** населения качеством выполняемой работы, по итогам проведенного социологического исследования, **составляет – 80,35**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

³⁹ «Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса «Удовлетворены ли Вы качеством муниципальной услуги?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

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

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».

Заключение

Ежегодное мониторинговое социологическое исследование по оценке качества предоставления муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ в сфере природопользования и экологии, является неотъемлемой частью анализа результатов, достигнутых в процессе ее функционирования.

Анализ ответов респондентов, полученных в ходе опроса, позволил частично подтвердить гипотезы, обозначенные в начале исследования. Так, если в отношении основной гипотезы нами были получены исчерпывающие данные, доказывающие ее достоверность, то в отношении рабочих гипотез, получены несколько иные результаты, чем планировалось ранее.

Было выявлено, что, несмотря на высокую степень удовлетворённости респондентов качеством выполнения муниципальных услуг/работ, уровень экологической культуры населения, оценивается участниками опроса, в большей степени, как средний или низкий. Тем не менее, 87,5% анкетированных готовы осуществлять отдельный сбор отходов, при условии организации системы разделенного сбора и вывоза мусора. Стоит отметить, что среди тех, кто давал отрицательный ответ на поставленный вопрос, большинство – мужчины и респонденты в возрасте 25-34 лет. Среди основных мотивов такого поведения (выбора), чаще всего озвучивались: отсутствие условий для отдельного сбора мусора (недостаточное количество пространства в квартире и на кухне, отсутствие отдельных контейнеров для сбора отходов) и отсутствие времени.

В отношении задач исследования, были получены следующие данные:

- уровень экологической сознательности населения города Сургута, по результатам опроса, можно определить как «высокий». Лишь 18,9% (совокупное количество ответов «Да, но очень редко» и «Да, периодически случается»⁴⁰) опрошенных признались, что бывают случаи, когда они сами (их дети) ходят по газонам/срывают высаженные декоративные растения. В числе тех, кто сознался в том, что выбрасывает мусор на улице вне мусорного контейнера, большая часть – мужчины. При этом, как и в случае уборки мусора за собой после отдыха в лесу, большинство респондентов склонны оценивать свои действия с положительной точки зрения, выбирая ответы «Нет, никогда» в вопросе: «Бывают ли случаи, когда Вы вынуждены выкинуть мусор на улицу» или «Да, увожу весь мусор с собой» в вопросе: «Убираете ли Вы за собой мусор после отдыха в лесу». Однако есть основание предполагать, что часть ответов участников опроса носит декларативный характер под воздействием фактора «социальной желательности»;

⁴⁰ Вопроса «Случалось ли, чтобы Вы (Ваш ребёнок) ходили по газонам, срывали высаженные декоративные растения?»

- степень удовлетворенности населения текущим и санитарным состоянием парков, скверов и лесов находится, преимущественно, на уровне выше среднего. При этом разница между ответами тех, кто «удовлетворен полностью» санитарным содержанием парков и сквером по сравнению с ответами тех, кто имеет абсолютную удовлетворенность текущим их содержанием – минимальна, и составляет 0,3%;

- оценки респондентов, полученные в результате анализа вопросов, касающихся уровня благоустроенности территорий общего пользования, сохранения текущего состояния зеленых насаждений, организации и выполнения работ по ликвидации несанкционированных свалок, обеспечения лесного законодательства, организации и развития туризма и отдыха в лесах, позволяют сделать вывод о том, что и здесь, степень удовлетворенности респондентов является высокой;

- примечательно, что собственный уровень знаний правил пожарной безопасности в лесу, преобладающая часть респондентов, традиционно, оценивают, как «высокий», тогда как уровень знаний населения, по их мнению, находится на средней ступени. Такого рода оценки являются некой возможностью респондентов абстрагировать себя и свои действия от общества в целом, обозначая и обобщая определенные выводы лишь с точки зрения стороннего наблюдателя, а не полноправного участника;

- по мнению респондентов, мероприятия эколого-просветительской направленности и экологические акции являются необходимым элементом в экологическом просвещении населения. При этом, несмотря на увеличение количества ответов в пользу ответственности самих граждан в собственном экологическом образовании, достаточно большой процент ответов был получен и в части ответственности общеобразовательных учреждений и Администрации города в целом. Стоит отметить, что для повышения уровня экологической культуры жителей города, помимо просветительских мер, участники опроса предлагают использовать более жесткие действия, такие, как применение штрафных санкций.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Таблицы линейных распределений

Таблица линейных распределений для оценки качества муниципальных работ в сфере природопользования и экологии

Как давно Вы проживаете в Сургуте?		Результат (%)		
Менее 3 лет		2,4		
3- 5 лет		2,8		
6- 10 лет		10,5		
11- 20 лет		19,4		
Свыше 20 лет		64,8		
Вы родились в Сургуте?				
Да		42,3		
Нет		57,7		
Обращаете ли Вы внимание на зелёные насаждения вдоль улиц и магистралей города (газоны, деревья, кустарники, цветники)?				
Да, всегда обращаю внимание		75,3		
Иногда		24,3		
Нет, не обращаю внимания		0,4		
Затрудняюсь ответить		0		
Вызывают ли у Вас положительные эмоции зеленые насаждения вдоль улиц и тротуаров, цветники (например: цветники по ул. Мира, у магазинов «Детский мир», «Ярославна», скверов «Площадь советов», «Мемориал славы»)?				
	Да, вызывают	Нет, не вызывают	Мне все равно	Затрудняюсь ответить
Зеленые насаждения	93,5	3,7	2,8	0
Цветники	94,7	2,4	2,8	0
Согласны ли Вы со следующим суждением: «Цветочное оформление улиц города и содержание зелёных насаждений, оказывает влияние на восприятие города, является его визитной карточкой, влияет на эмоциональный и психологический фон жителей»?				
Согласен		98,8		
Не согласен		0,8		
Затрудняюсь ответить		0,4		
Как бы вы оценили благоустройство, озеленение, цветочное оформление Сургута по сравнению с другими городами ХМАО-Югры?				
в Сургуте – лучше		69,8		
в Сургуте – так же, как и везде		26,4		
в Сургуте – хуже		0		
Затрудняюсь ответить		3,7		
Отметьте, пожалуйста, уровень удовлетворённости следующими видами работ:				

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён	Удовлетворён относительно	Скорее НЕ удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Содержанием газонов, кустарников и деревьев вдоль улиц и тротуаров (наличие или отсутствие мусора на газонах, стрижка газонов, кустарников и обрезка деревьев)	58,9	31,9	8,5	0,4	0,4	0
Цветочным оформлением территории общего пользования (например: цветники по ул. Мира, у магазинов «Детский мир», «Ярославна», скверов «Площадь советов», «Мемориал славы»)	67,6	27,5	4,0	0,4	0,4	0
Посещаете ли Вы парки и скверы г. Сургута, если да то какие?						
Да, посещаю						83,0
Нет						17,0
Случалось ли, чтобы Вы (Ваш ребёнок) ходили по газонам, срывали высаженные декоративные растения?						
Да, но очень редко						14,8
Да, периодически случается						4,1
Нет, никогда						81,1
Бывают ли случаи, когда Вы вынуждены выкинуть мусор на улицу (на тротуар, на газон, на дорогу, и пр.), т.е. вне мусорного контейнера?						
Да, но только мелкие вещи (окурки/упаковка от жвачки/шелуха от семечек/)						13,7
Да, включая крупный мусор						0
Иногда бывают, но только мелкие вещи						9,3
Иногда бывают, выкидываю даже крупный мусор						0
Нет, никогда						77,0
Отметьте, пожалуйста, уровень удовлетворённости по перечисленным показателям:						
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не	Удовлетворён относительно	Скорее НЕ удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Текущим содержанием парков и скверов (своевременный ремонт и окраска скамеек, урн, детских игровых комплексов, работа системы освещения)	58,4	31,9	9,7	0	0	0
Санитарным содержанием парков	58,7	35,6	5,8	0	0	0

и скверов (наличие или отсутствие мусора на территориях парков и скверов)						
Удовлетворены ли Вы в целом качеством организации работы по обеспечению уровня благоустроенности территорий общего пользования, сохранению текущего состояния уровня зеленых насаждений?						
Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)	50,2					
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)	36,1					
Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3)	7,2					
Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2)	6,4					
Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1)	0					
Затрудняюсь ответить	0					
Как Вы считаете, к чьей сфере ответственности относится содержание в санитарном состоянии и благоустройство зелёных насаждений вдоль улиц и тротуаров, скверов и парков, городских лесов?						
Жителей города	31,6					
Департамента городского хозяйства	31,6					
Управления по природопользованию и экологии	55,9					
Администрации города в целом	50,6					
Депутатов Думы города	12,6					
Другое	0,4					
Затрудняюсь ответить	2,0					
Бываете ли Вы в городских лесах, и если да, то, как часто?						
Да, более 1-2х раз в год	44,7					
Да, 1 раз в год	21,5					
Да, 1 раз в несколько лет	21,5					
Нет	12,3					
По Вашему мнению, в чём состоит значение городских лесов для жителей города?						
Это «легкие» города, источник кислорода	58,0					
Это место для оздоровления, снятия стресса	47,0					
Это прекрасное место для развлечений в выходные дни (шашлык, выпивка и т.п.)	25,1					
Городские леса защищают город от промышленных выбросов	31,5					
Это кладовая полезных растений, грибов, ягод	35,6					
Это место охоты, рыбалки	32,0					
Это место отдыха от городской суеты, шума, грязи	44,3					
Затрудняюсь ответить	0					
Как Вы оцениваете свой уровень знаний правил пожарной безопасности в лесу и знаний жителей города в целом?						
	Высокий	Средний	Низкий	Затрудняюсь ответить		
Собственный уровень знаний	55,3	39,3	5,5	0		
Уровень знаний населения города в целом	31,5	51,6	15,1	1,8		
На Ваш взгляд, соблюдают ли жители города, выезжающие на отдых в городские леса, правила пожарной безопасности (например: не разжигают ли костры для приготовления						

<i>пищи в неустановленных местах, не оставляют ли окурки и т.д.)?</i>	
Безусловно, соблюдают	36,7
Скорее соблюдают, чем нет	44,8
Скорее НЕ соблюдают	15,4
Не соблюдают	3,2
Затрудняюсь ответить	0
Посещали ли Вы, в течение последнего года, одно из мест активного отдыха в городских лесах, и если да, то какое? (в районе Аэропорта, поселка Лесной, поселка Юность, поселка Снежный, кооператива «Рассвет», «Виктория», «Чистые пруды», «Подводник», «Лесной», «Магистраль», «Дзержинец», «Лайнер»)	
Да	79,9
Нет	20,1
Убираете ли Вы за собой мусор после отдыха в лесу?	
Когда как	13,4
Да, увожу весь мусор с собой	86,6
Нет	0
Насколько Вы удовлетворены качеством выполнения работы по ликвидации несанкционированных свалок в промышленных районах и местах общего пользования?	
Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)	31,3
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)	28,9
Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3)	13,3
Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2)	1,2
Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1)	0
Затрудняюсь ответить	25,3
Удовлетворены ли Вы в целом качеством организации работы по обеспечению лесного законодательства, выявлению нарушений и принятию мер в соответствии с законодательством?	
Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)	33,3
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)	39,8
Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3)	8,0
Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2)	18,1
Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1)	0,4
Затрудняюсь ответить	0,4
Удовлетворены ли Вы в целом качеством организации работы по осуществлению мероприятий в области использования лесов, включая организацию и развитие туризма и отдыха в лесах?	
Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)	38,2
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)	34,1
Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3)	8,8
Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2)	17,7
Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1)	0
Затрудняюсь ответить	1,2
Пол	
Мужской	47,4
Женский	52,6
Возраст	

18-24 (лет)	9,6
25-34 (лет)	28,1
35-44 (лет)	22,1
45-54 (лет)	19,3
55 и старше	20,9
Семейное положение	
Женат/Замужем	62,0
Холост/Не замужем	24,0
Разведен/Разведена	8,3
Вдовец/Вдова	5,7
Образование	
Основное общее (9 кл.)	2,1
Среднее общее (11 кл.)	5,9
Среднее специальное	23,4
Незаконченное высшее	11,3
Высшее	57,3
В какой сфере Вы работаете?	
Строительство	6,5
Транспорт	6,5
Связь, коммунальное хозяйство	6,5
Государственное, муниципальное управление	6,5
Культура, наука, образование, здравоохранение	11,3
Сфера услуг, торговля	10,9
СМИ	1,2
Военнослужащие, правоохранительные органы	1,2
Нефтедобыча, переработка, геология	10,5
Энергетика	6,1
Газодобыча, транспортировка газа	4,9
Сельское, лесное хозяйство	5,7
Временно без работы, безработный	4,0
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	3,6
Студент, учащийся	2,8
Пенсионер	10,5
Другое	1,2
Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?	
Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо	11,3
Живем хорошо, без особых материальных проблем	28,6
Живем средне	48,0
Трудное материальное положение, приходится на всем экономить	11,3
Живем очень бедно, еле сводим концы с концами	0,8
Затрудняюсь ответить	0

Таблица линейных распределений для оценки качества муниципальных услуг в части организации мероприятий по охране окружающей среды

Как давно Вы проживаете в Сургуте?	Результат (%)
Менее 3 лет	3,2
3-5 лет	2,8
6-10 лет	5,6
11-20 лет	24,5

Свыше 20 лет					63,9
Вы родились в Сургуте?					
Да					33,1
Нет					66,9
Как Вы оцениваете уровень своей экологической культуры и населения города в целом?					
	Высокий	Средний	Низкий	Затрудняюсь ответить	
уровень своей культуры	44,3	52,0	2,4	1,2	
уровень культуры населения города в целом	7,0	66,4	25,8	0,8	
Кто, по Вашему мнению, должен заниматься экологическим просвещением населения?					
Это обязанность самих горожан					50,2
Администрация города					42,6
Средства массовой информации					32,1
Общеобразовательные учреждения					46,2
Затрудняюсь ответить					1,2
В каких мероприятиях и акциях экологической направленности Вы принимали участие?					
Общегородской экологический субботник					68,5
День отказа от транспорта (шествие по главным улицам города на велосипедах, роликах и самокатах во время проведения Дня города)					25,8
«Аллея выпускников» (посадка саженцев по окончании школы)					8,1
«Спаси дерево» (сбор макулатуры)					14,5
«Единый день посадки саженцев»					30,2
Другое мероприятие					4,0
Лично участие не принимал(а), но имею представление о результатах проведения данных мероприятий					15,7
На Ваш взгляд мероприятие (-я), которое (-ые) Вы посещали, способствует формированию экологической культуры населения?					
Да					89,8
Нет					4,9
Затрудняюсь ответить					5,3
Как Вы считаете, нужно ли проводить в городе акцию «Спаси дерево» (сбор макулатуры)?					
Обязательно					56,2
Нужно, если собранная макулатура будет переработана					39,4
В этом нет необходимости					2,4
Затрудняюсь ответить					2,0
На Ваш взгляд, с какой целью управлением по природопользованию и экологии ежегодно организовывается акция «День отказа от транспорта»?					

Уменьшить количество выхлопных газов в атмосферу	45,4
Привить людям привычку к здоровому образу жизни	46,6
Для «галочки»	5,6
Затрудняюсь ответить	2,4
Как Вы считаете, нужно ли привлекать горожан к посадкам саженцев в городе?	
Обязательно, это учит бережно относиться к природе	82,3
Посадки должны осуществлять профессионалы	14,5
Затрудняюсь ответить	3,2
Удовлетворены ли Вы в целом качеством услуги по организации мероприятий экологической направленности, способствующей формированию экологической культуры населения?	
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	36,5
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	41,0
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	17,7
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	2,4
Не удовлетворен (очень слабо/эквивалентно оценке 1)	1,2
Затрудняюсь ответить	1,2
В каких конкурсах эколого-просветительской направленности Вы (либо Ваши дети) принимали участие?	
Городской конкурс «Экодети шагают по планете»	11,8
Городской конкурс «Цветы-подарок Сургуту»	5,7
«Эколог и Я»	6,1
Другое мероприятие	4,1
Лично участие не принимал (а), но имею представление о результатах проведения данных мероприятий	76,3
На Ваш взгляд, способствует ли повышению уровня экологической культуры непосредственное участие населения в практических природоохранных акциях?	
Да	90,0
Нет	3,2
Затрудняюсь ответить	6,8
По Вашему мнению, достаточно ли в городе мероприятий, направленных на формирование экологической культуры?	
Да, достаточно	47,2
Нет, не достаточно	45,2
Затрудняюсь ответить	7,7
Как Вы считаете, целесообразно ли дальнейшее проведение в городе экологических акций? (субботники, день отказа от транспорта, единый день посадки саженцев, акция по сбору макулатуры)	
Целесообразно, если это будет хорошо организовано	66,1
Целесообразно, во всяком случае, хуже от этого не станет	31,9
Не имеет смысла	1,2
Затрудняюсь ответить	0,8
Удовлетворены ли Вы в целом качеством услуги по привлечению населения города Сургута к природоохранной и эколого-просветительской деятельности,	

направленной на снижение уровня загрязнения городских территорий?	
Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)	32,8
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)	39,3
Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3)	17,8
Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2)	5,7
Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1)	2,0
Затрудняюсь ответить	2,4
В случае если в городе будет организована система разделенного сбора и вывоза мусора, готовы ли Вы осуществлять отдельный сбор отходов (стекло/бумага/пластик/пищевые отходы), образующихся у Вас дома?	
Да	87,5
Нет	8,5
Затрудняюсь ответить	4,0
Ваш пол	
Мужской	32,8
Женский	67,2
Ваш возраст	
18-24 (лет)	9,8
25-34 (лет)	31,0
35-44 (лет)	40,0
45-54 (лет)	9,4
55 и старше	9,8
Семейное положение	
Женат/Замужем	66,9
Холост/Не замужем	21,9
Разведен/Разведена	8,7
Вдовец/Вдова	2,5
Образование	
Основное общее (9 кл.)	0,4
Среднее общее (11 кл.)	3,6
Среднее специальное	14,2
Незаконченное высшее	9,3
Высшее	72,5
В какой сфере Вы работаете?	
Строительство	2,5
Транспорт	3,0
Связь, коммунальное хозяйство	5,5
Государственное, муниципальное управление	11,0
Культура, наука, образование, здравоохранение	21,9
Сфера услуг, торговля	12,2
СМИ	0,4

Военнослужащие, правоохранительные органы	2,5
Нефтедобыча, переработка, геология	13,1
Энергетика	3,0
Газодобыча, транспортировка газа	2,1
Сельское, лесное хозяйство	3,0
Временно без работы, безработный	1,3
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	3,8
Студент, учащийся	4,2
Пенсионер	5,1
Другое	5,5
Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?	
Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо	1,7
Живем хорошо, без особых материальных проблем	26,0
Живем средне	59,3
Трудное материальное положение, приходится на всем экономить	11,3
Живем очень бедно, еле сводим концы с концами	1,3
Затрудняюсь ответить	0,4

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
8. Посещаете ли Вы парки и скверы города Сургута, если да, то какие?		
2,7,23,59,63,73,78,89,90,118, 122,128,191,192, 2,244	Сквер Молодежный (ул. Мира) Около Университета	14 2
2,3,4,7,8,10,15,20,27,37,41,42,43,46,47,51,53,54,61,62,63,66,73,74,76,83,96,97,98,99,101,121,126,129,132,141,145,148,151,152,160,170,175,183,184,185,188,191,193,195,199,200,204,205,208,215,221,223,225,228,239,243,246,247,249,250	Кедровый Лог	66
4,6,7,8,9,10,11,12,13,15,20,21,27,28,34,38,40,41,42,45,50,53,55,60,62,64,67,68,69,70,71,72,77,79,80,81,87,88,92,95,98,99,101,102,104,108,112,117,118,119,125,126,131,134,147,152,153,157,158,159,161,162,164,165,166,167,169,174,175,180,184,185,186,187,188,189,190,192,193,194,195,196,199,200,201,202,204,205,208,209,214,223,227,228,230,232,233,239,240,241,242,245,248	Сайма	103
5,43,51,65,72,91,127,146,152,157,222,226,231,	Мемориал Славы	13
5,44,100,127,140,146,148,163,168,202	Площадь Советов	10
6	Толстого	1
6,116,	Сквер Дружбы Народов (ул. Дзержинского)	2
8,18,19,22,54,67,156,168,193,197,201,	Парк Нефтяников (ул. Набережная)	11
10,12,36,41,45,58,81,99,128,133,140,150,184,186,207,243,	Сквер Старожилов	16
10,12,39,98,102,141,152,185,194,	Сквер в 32мкр	9
15,19,24,26,33,52,57,65,75,	Парк Энергетиков	22

79,100,105,106,108,117,128, 169,191,199,207,240,244		
17,40,48,77,107,132,133,168, 172,189,	Сквер Геологов	10
21,22,25,64,117,119,151,192, 23	Сквер на Строителей	8
72,121,147,	Сквер на б-р Писателей	1
74	Сквер в 13а мкр	3
75,91,106,122,123,130,149,171, 206,224,235,	Сквер Чехова	1
78,116,	Центральный	11
82,141,	Аврора	2
120,150,	Сквер в 20А мкр	2
120,149,	Сквер Речников	2
126,	Сквер Ветеранов	2
210	Сквер в 5А мкр	1
	Все	1
13. Как вы считаете, к чьей сфере ответственности относится содержание в санитарном состоянии и благоустройство зеленых насаждений вдоль улиц и тротуаров, скверов и парков, городских лесов?		
33	Жителей и Администрации города	1
126	Изначально-воспитание в детском саду, школе, в семье-не мусорить.	1
18. Посещали ли Вы, в течение последнего года, одно из мест активного отдыха в городских лесах, и если да, то какое?		
1,13,14,49,54,57,58,64,66,69 70,71,72,79,98,118,123,125, 126,160,163,184,200,202,221,2 46,247	Снежный	27
2,7,8,10,11,12,21,39,41,43,54 60,64,81,82,100,102,105,119, 121,122,127,130,133,148,152, 153,155,157,170,183,185,186, 190,195,222,225,240,241,249	Лесной	40
3,20,46,65,97,147,158,172,201	Чистые пруды	9
4,5,15,19,45,52,61,72,76,92, 118,144,149,152,156,162,164, 165,174,175,191,193,234,236,2 37, 238,242,243	Виктория	28
6,18,73,74,161,168,196,199	Дзержинец	8
9,15,17,36,44,48,51,53,78,93, 94,96,101,128,129,133,134,159 167,168,169,173,187,188,192,2 02 204,205,224,226,233,236,239,2 48, 250	В районе Аэропорта	35
16,56,77,99,104,120,189,198,22 3	Лайнер	9
19,22,50,75,77,91,99,153,185,	Магистраль	11

194,197		
10,22,37,95,98,117,184,229,	Юность	8
47,63,81,106,107,108,116,146 150,175,223,	Подводник	11
72,98,103,124,131,148,149,166 171,235,245	Рассвет	11
27. В какой сфере вы работаете?		
62,156	ИТ (Информационные технологии)	2
103	Слесарь	1