



Наш город
Сургут

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

СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о результатах социологического исследования на тему:

**«Оценка качества работ, предоставляемых
учреждениями управления по делам
гражданской обороны и чрезвычайным
ситуациям»**

Руководитель проекта:

О.В. СЕМЕНОВА – директор МКУ «Наш город»

Составители:

Р.Р. ВАЛИЕВА – начальник отдела социологических исследований и
администрирования документов стратегического планирования
МКУ «Наш город»

Сургут, 2018 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. Методология и методика исследования.....	3
2.1. Информация о респондентах, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС	6
2.2. Информация о респондентах, обратившихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута.....	7
3.1. Результаты исследования. Опрос среди граждан, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС	8
3.2. Результаты исследования. Опрос среди граждан, обратившихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута.....	10
Приложение 1. Графическое представление данных линейных и парных распределений (диаграммы).....	14
Приложение 2. Кодификатор открытых и полузакрытых вопросов.....	23

1. Методология и методика исследования

Цель исследования – выявить уровень удовлетворенности потребителей качеством реализуемых работ: «Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны»; «Сбор и обмен информацией в области защиты населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций (далее – ЧС), обеспечение своевременного оповещения и информирования населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций».

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

1. Определить оценку потребителями качества выполнения аварийно-спасательных работ на земле.
2. Выявить наличие/отсутствие проблем при взаимодействии респондентов со специалистами МКУ «Сургутский спасательный центр», со специалистами МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Сургута» (далее: ЕДДС, служба «112», Единая дежурно – диспетчерская служба).
3. Определить оценку потребителями качества выполнения поисково-спасательных работ на воде.
4. Проанализировать оценку потребителей отдельных показателей работы Единой дежурно – диспетчерской службы.
5. Определить мнение участников опроса относительно эффективности мероприятий по обучению населения в области гражданской обороны.

Объект исследования – население, проживающее на территории города Сургута, обращавшееся в течение года в МКУ «Сургутский спасательный центр» и МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Сургута»; граждане, прошедшие обучение гражданской обороне и защите населения от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС.

Предмет исследования – удовлетворенность респондентов качеством выполняемых работ.

Гипотеза исследования:

Потребители, обращавшиеся в учреждения, подведомственные управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством выполняемых работ.

1.1. Методико-процедурный раздел

Объем и формирование выборки

В основе формирования выборки представлены респонденты – потребители результатов работ: «Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение

населения в области гражданской обороны»; «Сбор и обмен информацией в области защиты населения и территории городского округа от ЧС, обеспечение своевременного оповещения и информирования населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций». Таким образом, в опросе приняли участие респонденты, которые прошли обучение гражданской обороне и защите населения от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС и граждане, обращавшиеся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе, через МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Сургута». Общий объем выборочной совокупности по городу Сургуту (n=350).

АНКЕТНЫЙ ОПРОС

Выборочная совокупность:

В ходе исследования проведено анкетирование взрослого населения (от 18 лет и старше), постоянно проживающего на территории города Сургута (n=141), посвященное изучению ситуации в сфере обучения населения гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС.

ТЕЛЕФОННЫЙ ОПРОС

Выборочная совокупность:

Телефонный опрос взрослого населения (от 18 лет и старше), постоянно проживающего на территории города Сургута (n=209), был посвящен изучению мнения респондентов относительно качества выполнения аварийно-спасательных работ и отдельных показателей работы Единой дежурно-диспетчерской службы. База абонентских номеров сургутян предоставлена ЕДДС города Сургута, и состояла из номеров телефонов жителей города, обратившихся в службу «112» с сентября 2017 года по август 2018 года.

Весь комплекс работ в рамках данного исследования представлен в рабочем плане исследования (табл. 1).

Таблица 1. Рабочий план социологического исследования

№	Название этапа	Срок реализации
1. Подготовительный этап		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ и расчет выборки исследования	февраль – март 2018
1.2	Составление опросника, согласование диагностического инструментария	март 2018
2. Организационный этап		
2.1	Проведение опроса среди потребителей,	апрель – сентябрь

	обращавшихся в учреждения, подведомственные управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям	2018
3. Завершающий этап		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	октябрь 2018
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет	октябрь 2018
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	октябрь 2018

Методы обработки информации

Результаты, выводы и заключения исследования обоснованы с использованием качественных методов обработки данных¹. Статистический анализ произведен в прикладной программе социологической обработки информации SPSS Statistics 21.

¹ Качественный метод предусматривает анализ и синтез полученных данных, их систематизацию и сравнение с результатами других исследований.

2.1. Информация о респондентах, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС

Пол респондентов, %

Мужской	63,6
Женский	36,4

Возраст респондентов, %

35-44	34,8
45-54	28,8
25-34	28,0
55 и старше	4,5
18-24	3,8

В какой сфере Вы работаете?, %

Транспорт	14,7
Энергетика	14,7
Газодобыча, транспортировка газа	11,6
Культура, наука, образование, здравоохранение	10,9
Другое	10,9
Нефтедобыча, переработка, геология	10,9
Связь, коммунальное хозяйство	7,8
Сфера услуг, торговля	7,0
Военнослужащие, правоохранительные органы	5,4
Государственное, муниципальное управление	3,1
Строительство	3,1
СМИ	0
Сельское, лесное хозяйство	0
Временно без работы, безработный	0
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	0
Студент, учащийся	0
Пенсионер	0

Половозрастные характеристики респондентов, %

	Мужской	Женский
18-24	0,8	3,1
25-34	22,1	6,1
35-44	22,9	11,5
45-54	14,5	14,5
55 и старше	3,8	0,8

2.2. Информация о респондентах, обратившихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута

Пол респондентов, %

Женский	60,3
Мужской	39,7

Возраст респондентов, %

25-34	37,5
35-44	30,8
55 и старше	13,0
45-54	11,5
18-24	7,2

Половозрастные характеристики респондентов, %

	Мужской	Женский
18-24	4,8	2,4
25-34	13,0	24,5
35-44	13,9	16,8
45-54	4,8	6,7
55 и старше	3,4	9,6

3.1. Результаты исследования. Опрос среди граждан, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС

Какое количество раз Вы проходили обучение по гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС?, %

Один раз	73,8
Два раза	19,9
Три раза	2,8
Четыре раза	2,8
Пять раз и более	0,7

Как Вы оцениваете значимость этих курсов?, %

Эти курсы очень полезны, я узнал (а) много нового по подготовке к действиям в ЧС	97,2
Это пустая трата времени и средств	2,8

Оцените, пожалуйста, качество организации обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС по 5-балльной шкале, по перечисленным ниже показателям, где:

1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 5 – наибольшая оценка (очень высокое качество), %

	1	2	3	4	5	Σ/o
Качество организации обучения в целом	0	0	0	10,7	89,3	0
Организованность и пунктуальность специалиста по ГО и ЧС, проводящего обучение	0	0	0	6,4	93,6	0
Владение материалом и рациональное использование времени на занятии специалистом по ГО и ЧС	0	0	0	6,4	93,6	0
Умение специалиста по ГО и ЧС общаться с аудиторией	0	0	0	5,7	94,3	0
Содержательная значимость и доступность излагаемого материала	0	0	1,4	11,4	87,1	0
Достаточность информационного материала	0	0	0	9,6	90,4	0
Достаточность материально-технического обеспечения учебного занятия (наличие наглядных материалов, демонстрация использования индивидуальных средств защиты и др.)	0	0	2,2	10,8	87,1	0

Существует ли лично для Вас необходимость проведения индивидуальных консультаций?, %

Нет, в них нет необходимости	75,7
Да, индивидуальные консультации необходимы	24,3

Удовлетворены ли Вы качеством обучения населения в области ГО и ЧС?, %

Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	68,8
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	26,1
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	2,9
Затрудняюсь ответить	2,2
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	0
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	0

Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и проведения обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС, отметьте, пожалуйста, по какой причине?, %

Меня всё устраивает	76,3
Хотелось бы больше наглядных материалов: видеофильмы, слайды и др.	13,0
Необходимо больше практики	9,2
Другое	3,8
Затрудняюсь ответить	2,3

3.2. Результаты исследования. Опрос среди граждан, обращавшихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута

При каких обстоятельствах Вам приходилось обращаться за помощью к спасателям МКУ «Сургутский спасательный центр»? , %

Вскрытие замка или открытие захлопнувшейся двери	41,6
ДТП с серьезными последствиями	33,0
Бытовые несчастные случаи (разбитый градусник и т.д.)	13,4
Помощь животным	10,0
Резкое ухудшение состояния здоровья (Вас или Ваших близких), требующее экстренной медицинской помощи	1,4
Другое	1,0
Происшествия на воде	0,5
Пожары	0,5
Несчастные случаи на улице	0
Сигнал о ситуации, которая может стать опасной	0
Газовые аварии	0
Обрушение зданий, строительных конструкций и др.	0
Помощь в транспортировке (тяжелобольных людей, инвалидов и пр.)	0
Сезонные подтопления, паводки, потопаы и т.д.	0

Специалисты спасательного центра оказывали помощь..., %

Мне, моим близким и знакомым	56,9
Мне приходилось вызывать службу спасения, но при выполнении спасательных работ я лично не присутствовал	16,3
Мне приходилось наблюдать со стороны за работой специалистов спасательного центра	14,9
Проблема была решена нами, помощь специалистов не потребовалась	8,9
Специалисты спасательного центра не приехали на вызов по причине...	3,0

Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения аварийно-спасательных работ по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, %

	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Оперативность прибытия на место происшествия	1,2	1,2	4,3	9,3	81,4	2,5
Качество выполнения спасательных работ	1,3	0,6	2,6	5,8	82,7	7,1
Достаточность технического оснащения спасателей	1,3	0,6	2,6	5,8	78,2	11,5
Профессионализм спасателей	0,6	0,6	1,3	3,9	84,5	9,0

Сталкивались ли Вы лично или Ваши близкие с поисково-спасательными работами на воде?, %

Нет	100,0
Да	0

С какими видами поисково-спасательных работ на воде Вам приходилось сталкиваться?, %

	Мне, моим близким и знакомым	Мне приходилось наблюдать со стороны за работой спасателей	Проблема была решена нами, помощь специалистов не потребовалась	Специалисты спасательного центра не приехали на вызов по причине...	Мне приходилось вызывать службу спасения, но при выполнении спасательных работ я лично не присутствовал
Поисково-спасательные работы людей, попавших в ЧС на воде и на льду	0	0	0	0	0
Поиск утонувших людей	0	0	0	0	0
Поиск и эвакуация техники, в т.ч. утонувшей	0	0	0	0	0
Патрулирование утвержденных маршрутов в летний и зимний период, а также в период летней навигации	0	0	0	0	0
Другое	0	0	0	0	0

Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения поисково-спасательных работ на воде по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, %

	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Оперативность прибытия на место происшествия	0	0	0	0	0	0
Качество выполнения	0	0	0	0	0	0

водолазно-спасательных работ						
Достаточность технического оснащения спасателей	0	0	0	0	0	0
Профессионализм спасателей	0	0	0	0	0	0

В течение, какого времени Вам приходилось ждать помощи спасателей, и как бы Вы могли оценить такую скорость прибытия на место происшествия?, %

	Отлично	Хорошо	Удов-но	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
В течение 15 минут	85,4	12,5	0	1,0	0	1,0
В течение 30 минут	52,4	38,1	4,8	0	4,8	0
В течение 45 минут	14,3	28,6	42,9	0	0	14,3
В течение часа	25,0	0	75,0	0	0	0
Более часа	0	16,7	33,3	16,7	16,7	16,7
Не пришлось ждать, приехали сразу	95,1	2,4	0	0	0	2,4
Не приехали	0	0	0	33,3	66,7	0

Удовлетворены ли Вы качеством выполнения услуги со стороны МКУ «Сургутский спасательный центр»? , %

Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	83,3
Затрудняюсь ответить	5,4
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	4,2
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	3,0
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	2,4
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	1,8

Как бы Вы оценили доступность канала связи «112»? , %

В случае необходимости с ними можно без проблем связаться	95,2
До них бывает непросто дозвониться	4,8
Сложно связаться, телефоны всегда заняты	0

Считаете ли Вы необходимым оказание психологической поддержки при обращении в службу «112»? , %

Да	72,5
Нет	16,9
Затрудняюсь ответить	10,6

Как бы Вы могли оценить следующие показатели работы службы «112» по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, %

	1	2	3	4	5	Затрудняюсь ответить
Корректность специалистов службы	1,5	1,0	2,4	7,3	84,4	3,4
Оперативность приёма и передачи информации	0,5	0,5	2,4	7,3	83,9	5,4
Профессионализм специалистов службы	0,5	0,5	2,0	7,0	83,1	7,0

Удовлетворены ли Вы качеством услуг, оказываемых службой «112»? , %

Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	82,6
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	9,0
Затрудняюсь ответить	4,2
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	1,8
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	1,2
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	1,2

Какие способы оповещения населения об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации, по Вашему мнению, являются наиболее действенными?, %

СМС-рассылки	71,5
Передача информационных сообщений через средства массовой информации (радио, телевидение, Интернет, социальные сети)	23,2
Технические средства оповещения (громкоговорители, установленные на улицах населенных пунктов, табло «бегущие строки» и мониторы, установленные в местах массового пребывания людей)	19,3
Через громкоговорящие установки служб постоянной готовности (МЧС, полиция, скорая помощь и др.)	12,1
Мобильное приложение «Мобильный спасатель»	10,1
Другое	1,9

Графическое представление данных линейных и парных распределений (диаграммы)

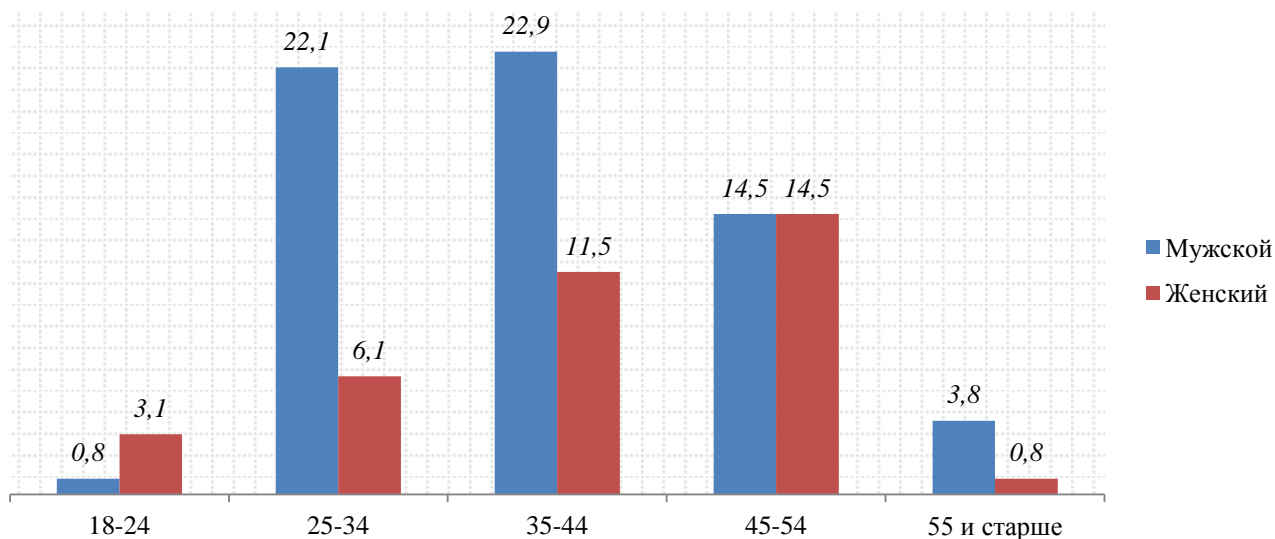


Рис. 1. Половозрастные характеристики респондентов, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС, %



Рис. 2. Сфера работы респондентов, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС, %

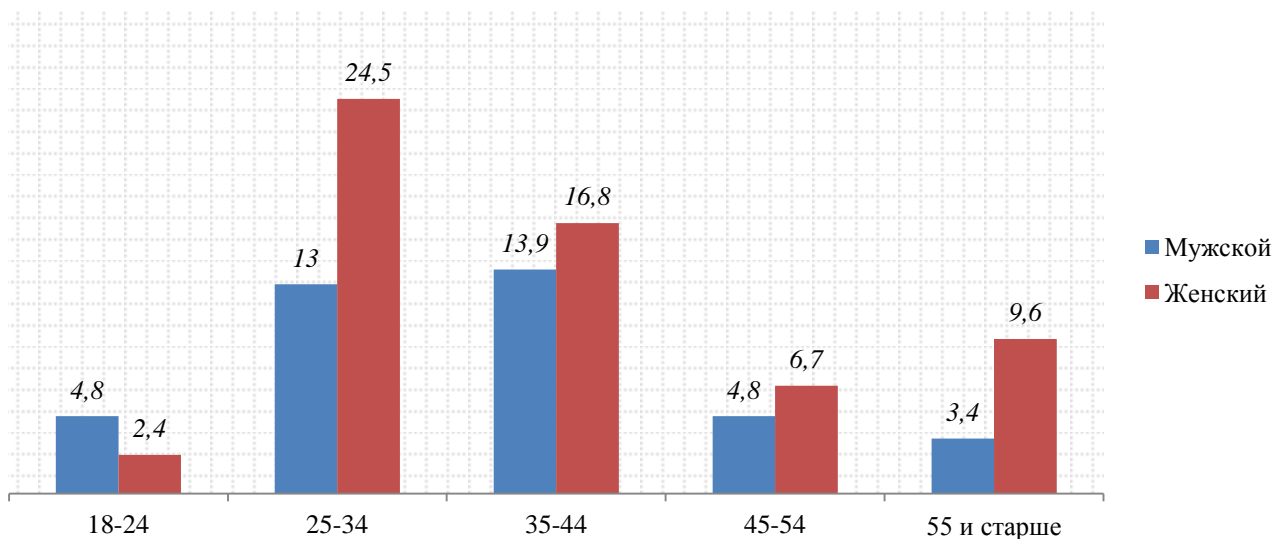


Рис. 3. Половозрастные характеристики респондентов, обращающихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута, %

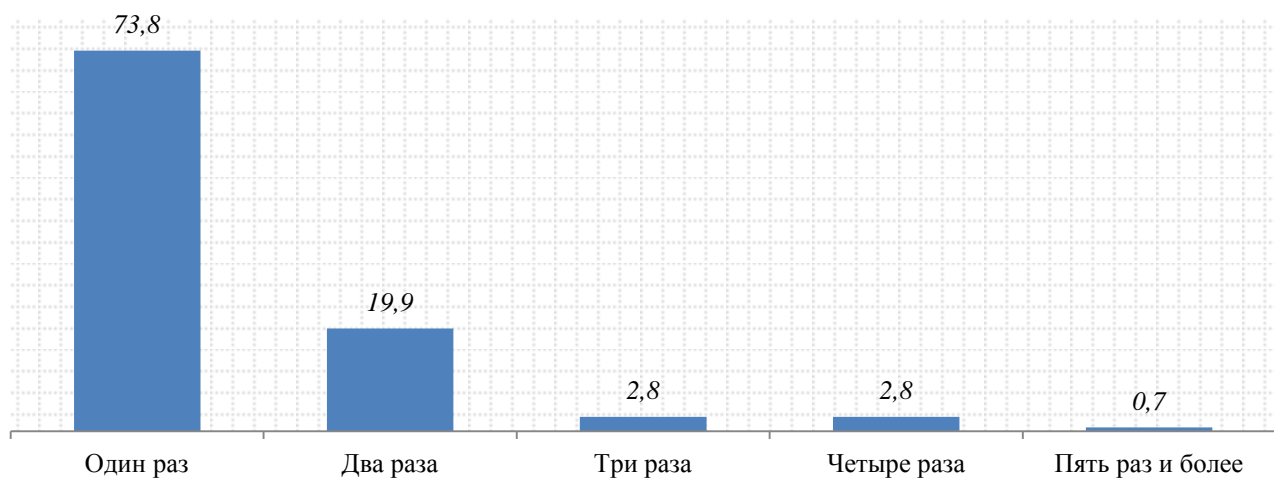


Рис. 4. Какое количество раз Вы проходили обучение по гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС?, %



Рис. 5. Как Вы оцениваете значимость этих курсов?, %



Рис. 6. Оцените, пожалуйста, качество организации обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС по 5-балльной шкале, по перечисленным ниже показателям, где: 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 5 – наибольшая оценка (очень высокое качество), %

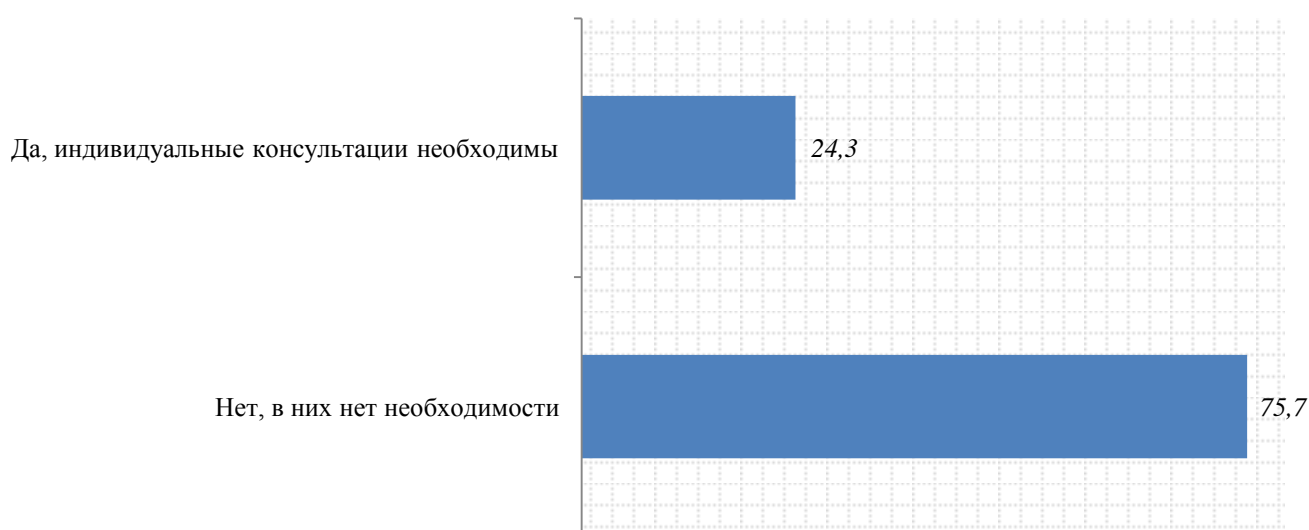


Рис. 7. Существует ли лично для Вас необходимость проведения индивидуальных консультаций?, %

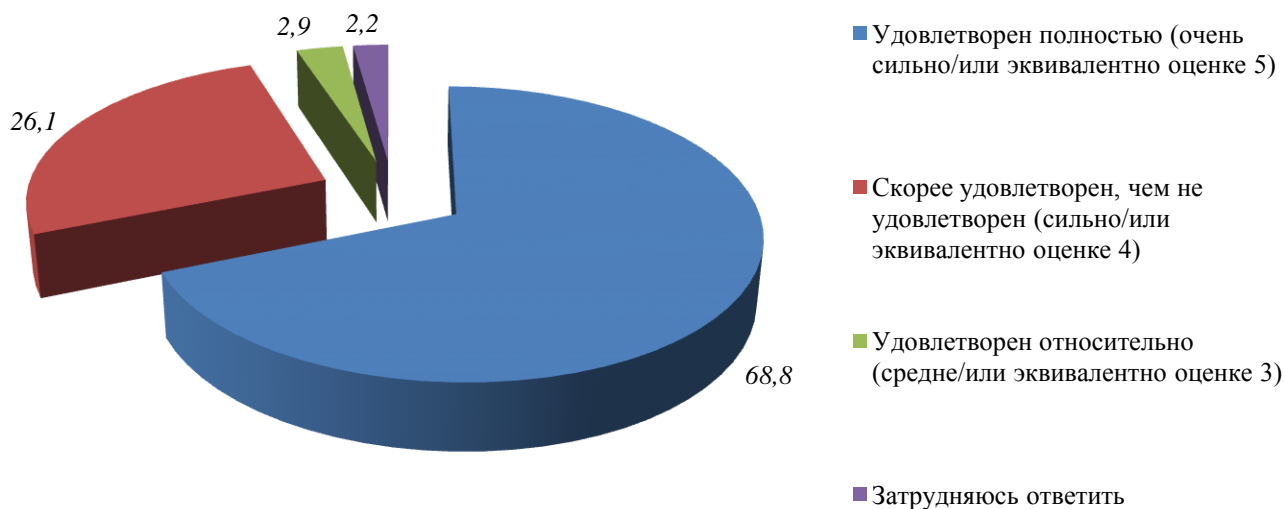


Рис. 8. Удовлетворены ли Вы качеством обучения населения в области ГО и ЧС?, %



Рис. 9. Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и проведения обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС, отметьте, пожалуйста, по какой причине?, %



Рис. 10. При каких обстоятельствах Вам приходилось обращаться за помощью к спасателям МКУ «Сургутский спасательный центр»? , %



Рис. 11. Специалисты спасательного центра оказывали помощь..., %

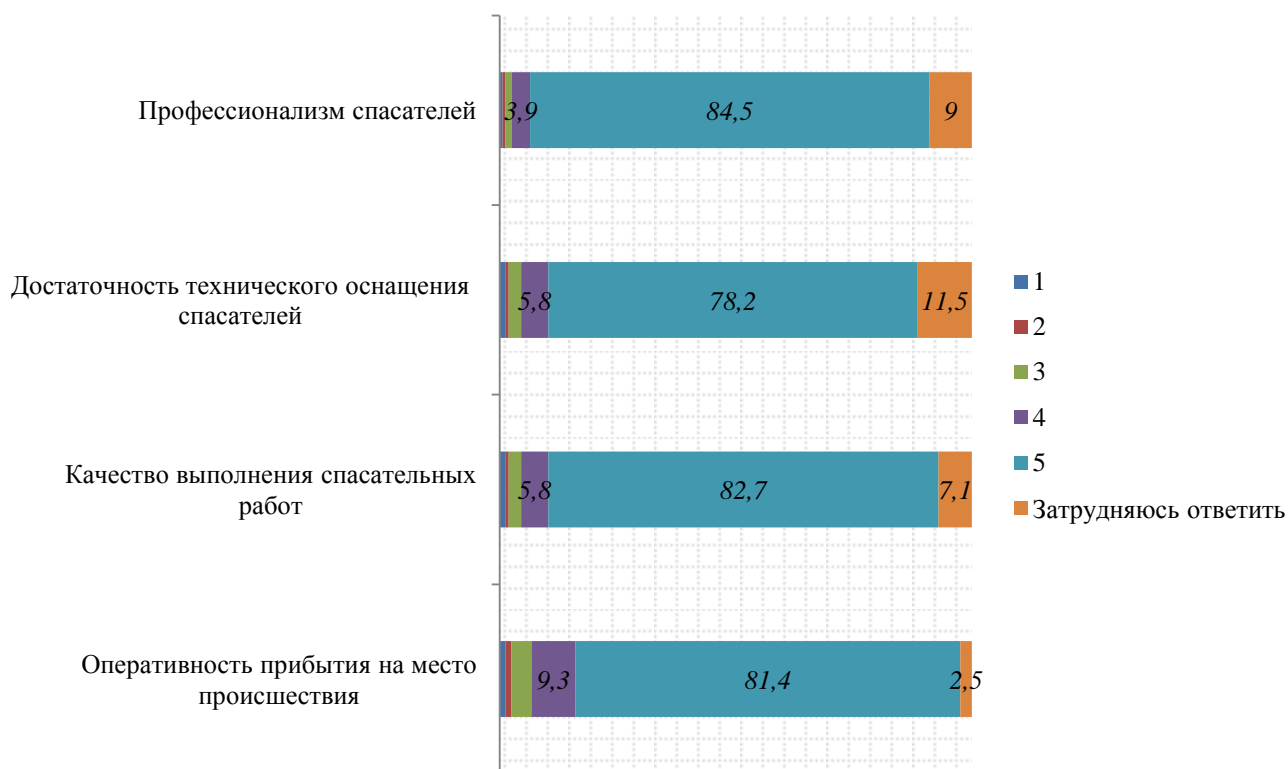


Рис. 12. Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения аварийно-спасательных работ по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, %

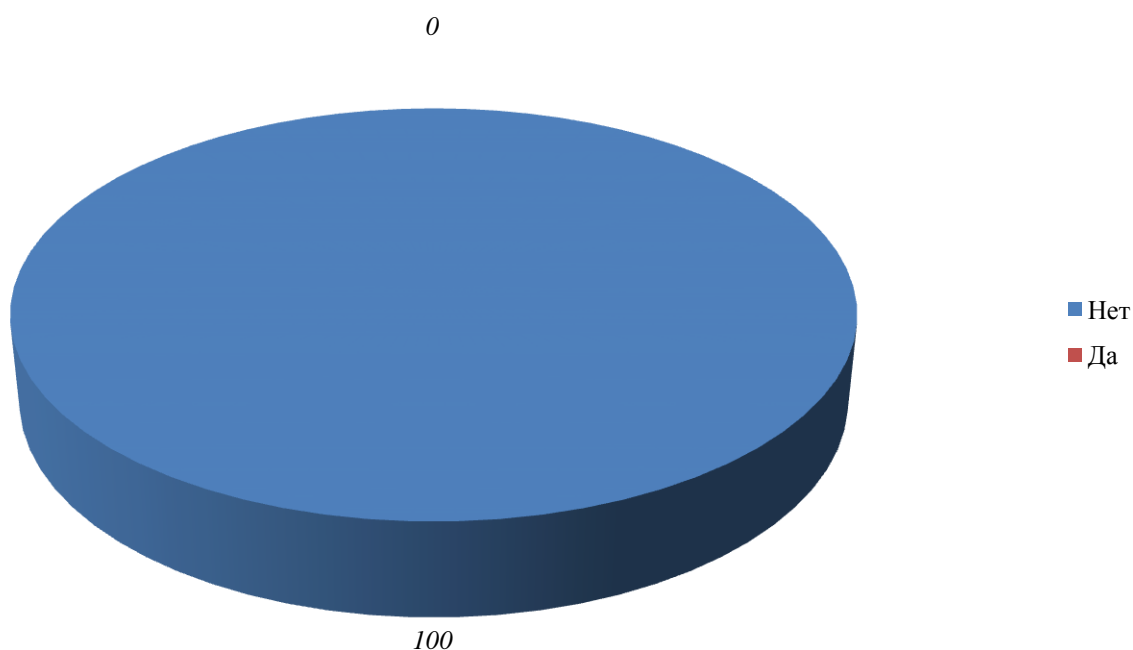


Рис. 13. Сталкивались ли Вы лично или Ваши близкие с поисково-спасательными работами на воде?, %

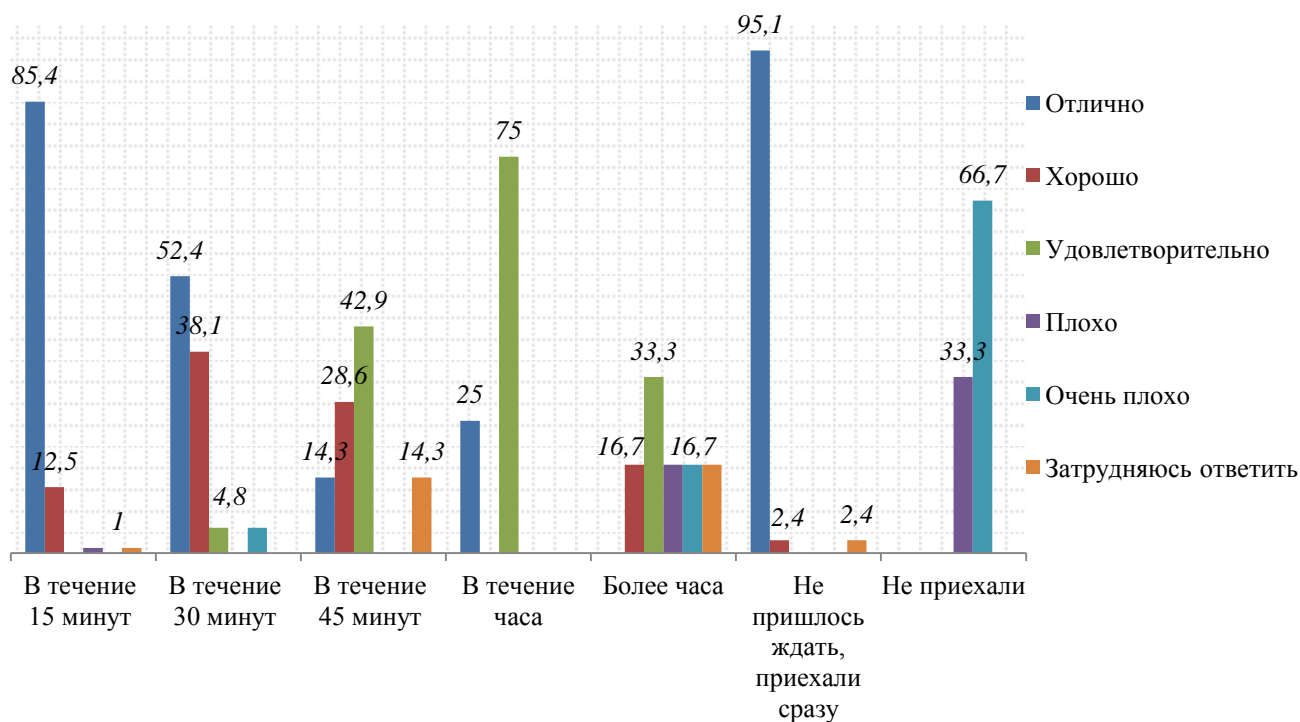


Рис. 14. В течение, какого времени Вам приходилось ждать помощи спасателей, и как бы Вы могли оценить такую скорость прибытия на место происшествия?, %



Рис. 15. Удовлетворены ли Вы качеством выполнения услуги со стороны МКУ «Сургутский спасательный центр»?%, %

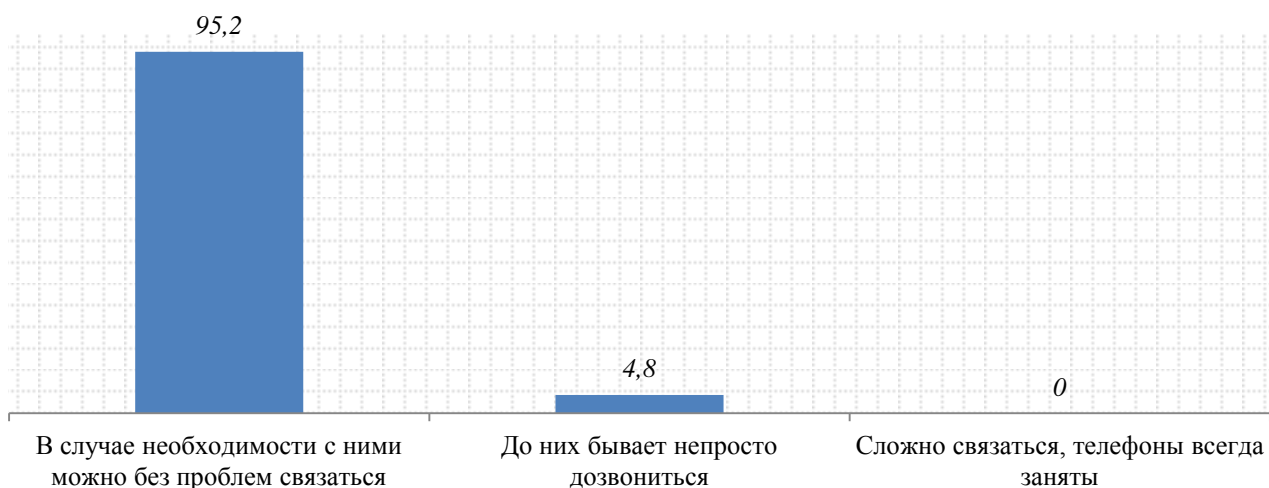


Рис. 16. Как бы Вы оценили доступность канала связи «112»?%, %

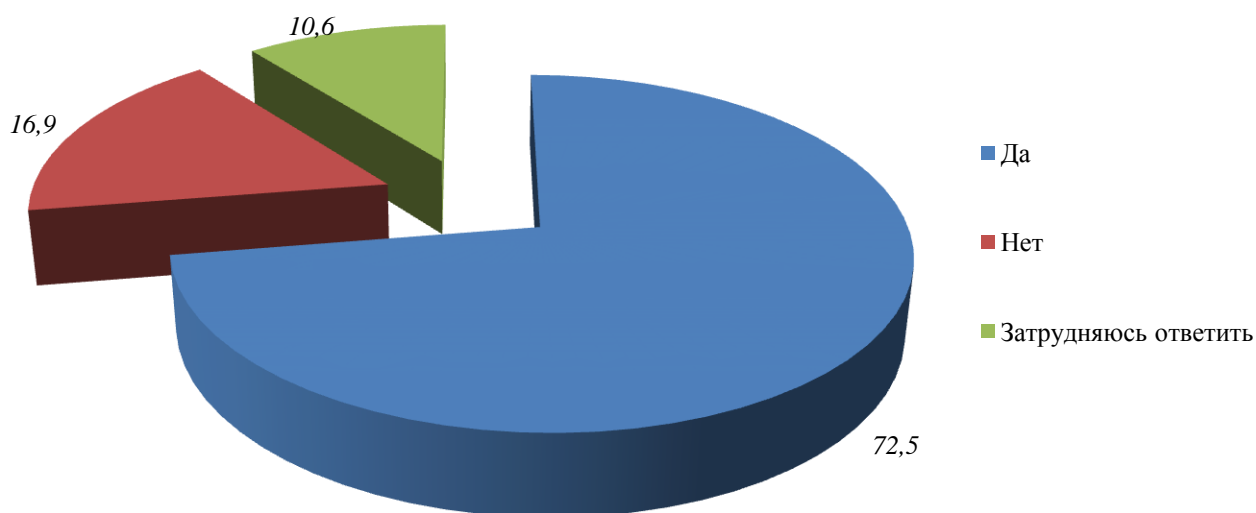


Рис. 17. Считаете ли Вы необходимым оказание психологической поддержки при обращении в службу «112»?%, %

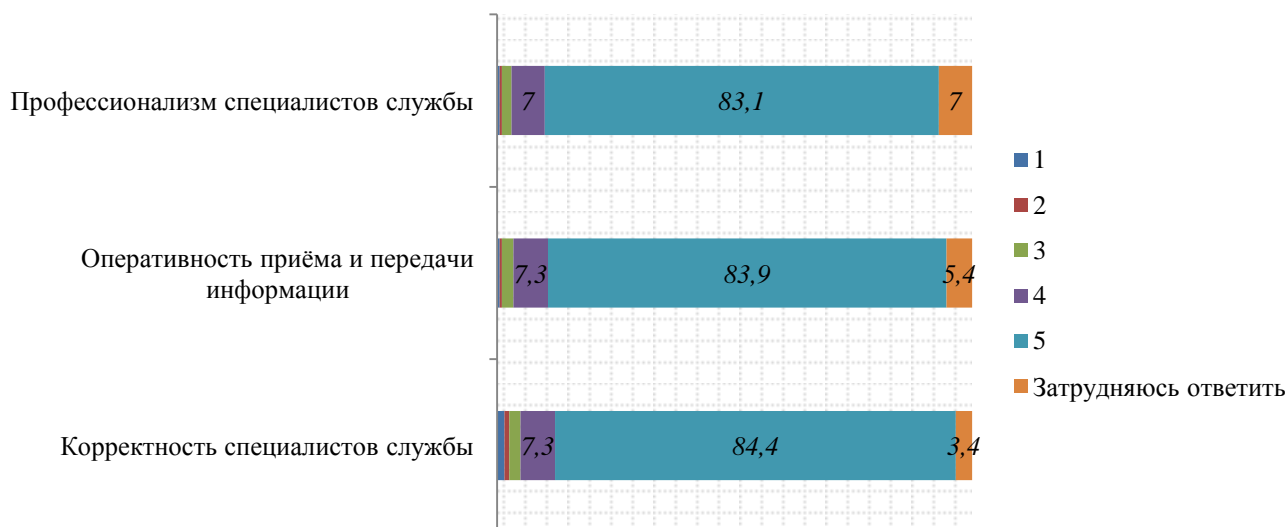


Рис. 18. Как бы Вы могли оценить следующие показатели работы службы «112» по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, %

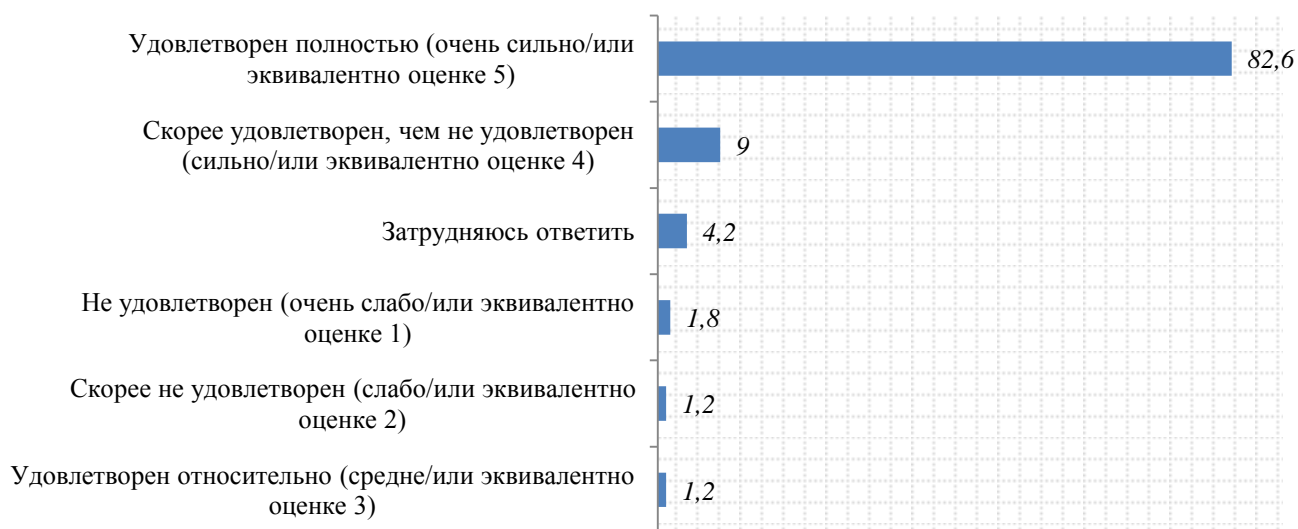


Рис. 19. Удовлетворены ли Вы качеством услуг, оказываемых службой «112»? , %



Рис. 20. Какие способы оповещения населения об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации, по Вашему мнению, являются наиболее действенными?, %

Кодификатор открытых и полузакрытых вопросов²

№ анкеты	Вопрос/содержание ответа	Количество повторений (схожие ответы)
2. При каких обстоятельствах Вам приходилось обращаться за помощью к спасателям МКУ «Сургутский спасательный центр» за последние 12 месяцев?		
205	Снять с пальца кольцо	1
3. Специалисты спасательного центра не приехали по причине...		
55	Не посчитали серьезной причину вызова	1
176	Сами открыли	1
180	Ребенок сам открыл	1
184	Не понадобилось	1
15. С какими проблемами вы сталкивались при обращении и взаимодействии со специалистами МКУ «Сургутский спасательный центр», со службой «112»?		
29,106	Долго ехали/долго пришлось ждать	2
30	Нет взаимодействия между службой 112 и другими службами	1
12	Приехали через 2 часа	1
12	Были проблемы с диспетчером службы	1
6	Не могли открыть	1
112	Не связаться с полицией	1
132	Решение проблемы не входит в их компетенцию	1
158	Не хотели ехать	1
16. Что бы Вы могли порекомендовать для повышения эффективности работы МКУ «Сургутский спасательный центр», службы «112»?		
1,29,103,151	Быстрее приезжать на вызов/повысить оперативность	4
90,91	Зарплату повысить специалистам	2
92,123	Улучшить геолокацию для спасателей	2
99,173	Лестницу подлиннее	2
160,164	Взаимодействие всех служб/взаимодействие с полицией	2
163, 200	Обеспечить транспортом/новые машины спасателям	2
55	Не отказывать в просьбах	1
29	Упростить проверку документации	1
25	Понизить ценовые тарифы	1
12	Повысить уровень знаний по подготовке документации диспетчерам службы, объяснить им их права	1
88	Терпения	1
96	Повысить грамотность	1
97	Побольше телефонов (каналов связи) для доступности	1

² Формулировки ответов респондентов не редактировались.

106	Проводить анализ ситуации	1
107	Чтобы не ломали, а вскрывали	1
118	Ускорение переадресации со службами МЧС	1
132	Больше информации об этих службах	1
136	Профилактика, работа с населением	1
139	Одновременно направлять все службы	1
142	Корректных операторов	1
170	Внедрение новых технологий	1
172	Современное оборудование	1
17. Какие способы оповещения населения об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации, по Вашему мнению, являются наиболее действенными?		
131,135,208	Задействовать все сразу/все должно быть задействовано	3