



**Наш город**  
Сургут

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

**ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

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

*Руководитель проекта:*

ВАЛИЕВА Р.Р. – начальник информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город»

*Составитель:*

МАСЛОВА Ю.О. – эксперт информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город»

**Сургут, 2017 г.**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
1.2. Информация о респондентах.....	5
2. Оценка качества выполнения аварийно-спасательных работ и обучения населения в области гражданской обороны .....	9
3. Оценка респондентами качества сбора и обмена информацией в области защиты населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций .....	20
Заключение .....	23
Приложение 1. Таблицы линейных распределений.....	25
Приложение 2. Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов.....	31

## 1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвящённое определению уровня удовлетворенности граждан качеством работ, выполняемых учреждениями управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, проведено во исполнение распоряжения Администрации города от 27.02.2017 № 258 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2017 год» (с изменениями от 10.04.2017 № 588) МКУ «Наш город», в том числе, на базе управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям (далее – управление ГО и ЧС)<sup>1</sup>.

**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.

---

<sup>1</sup> Проведение полевого этапа исследования: март – октябрь 2017.

### **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  $n=300$ .

### **АНКЕТНЫЙ ОПРОС**

Выборочная совокупность:

В ходе исследования проведено анкетирование взрослого населения (от 18 лет и старше), постоянно проживающего на территории города Сургута ( $n=89$ ), 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 ( $n=211$ ), 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 августа 2016 года по август 2017 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
<b>1. Подготовительный этап</b>		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ и расчет выборки исследования	Февраль – Март 2017
1.2	Составление опросника, согласование диагностического инструментария	Март 2017
<b>2. Организационный этап</b>		
2.1	Проведение опроса среди потребителей, обратившихся в учреждения, подведомственные управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям	Март – Октябрь 2017
<b>3. Завершающий этап</b>		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	Октябрь 2017
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет	Октябрь 2017
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	Октябрь 2017

## 1.2. Информация о респондентах

### *Потребители, прошедшие обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС*

В социологическом опросе, посвященном оценке качества выполняемой работы («Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны»), приняли участие 89 слушателей обучающих занятий. Среди участников опроса 46,1% – мужчин и 53,9% – женщин. Половозрастная структура анкетированных представлена следующим образом (Рис. 1).

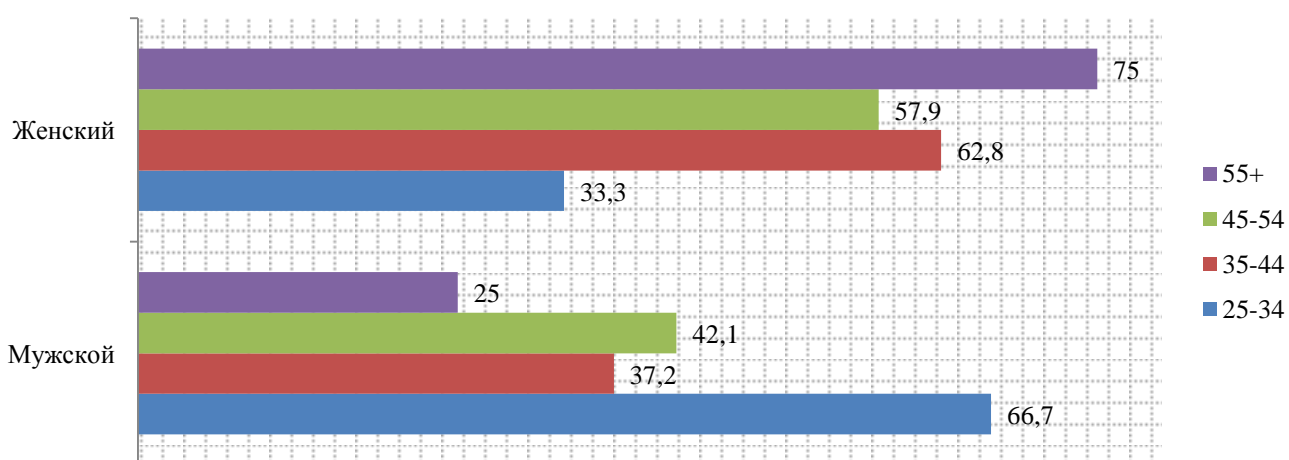


Рис. 1. Половозрастная характеристика респондентов, участвовавших в анкетировании, в %

Наибольшее число респондентов составляют женщины в возрасте 35-44 лет и возрастной категории от 55 лет и старше. Основная часть опрошенных – 89,8% имеют высшее профессиональное образование, 5,7% среднее специальное, а 1,1% анкетированных имеют полное общее среднее образование (Рис. 2).

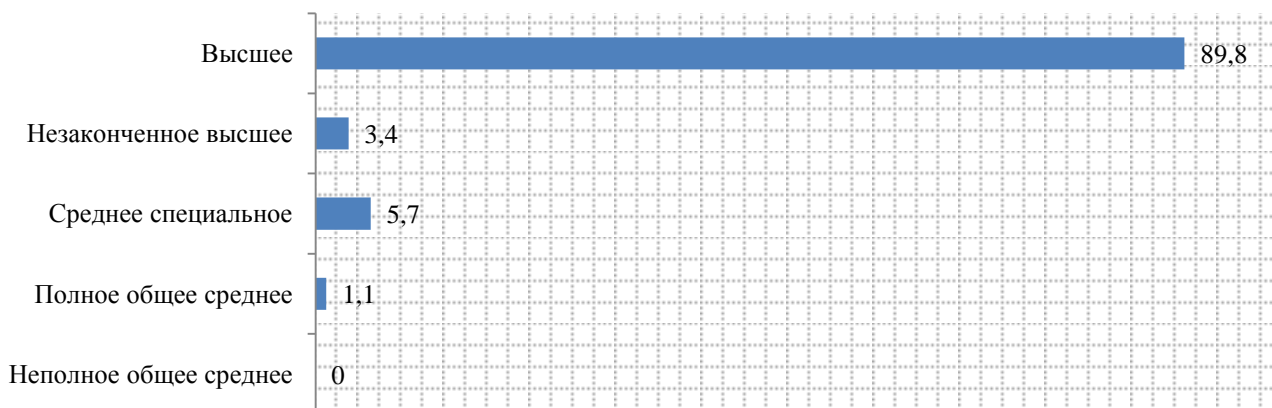


Рис. 2. Образование респондентов, в %

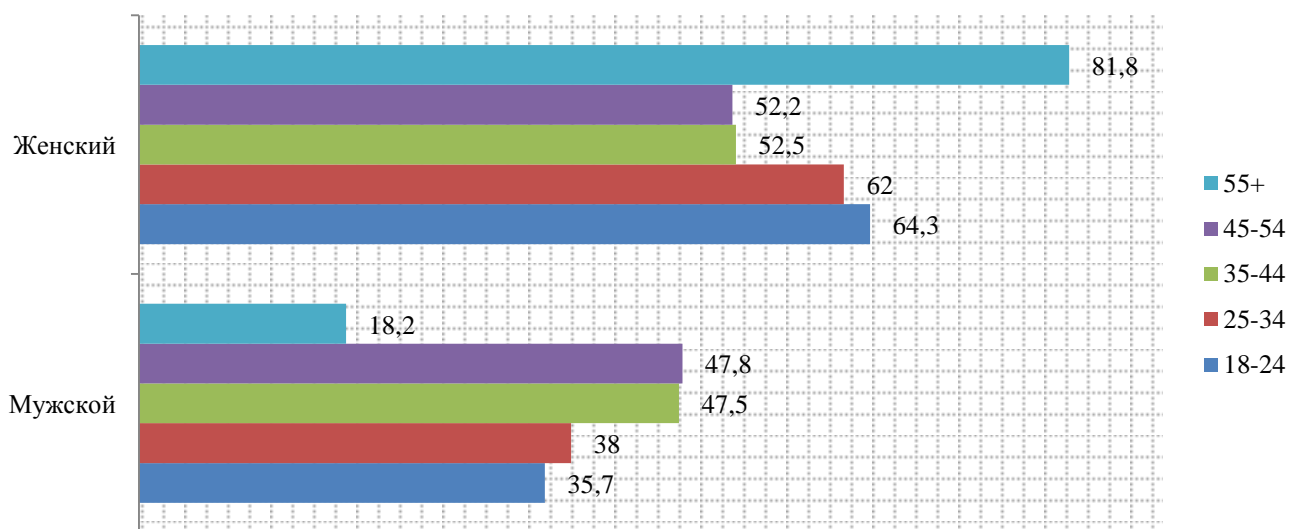
Основными сферами занятости участников опроса являются: культура, наука, образование, здравоохранение – 26,4%, связь, коммунальное хозяйство – 16,1%, и транспорт – 13,8%. Не вошли в выборку исследования респонденты, занятые в сфере СМИ, строительства, сельского и лесного хозяйства, пенсионеры, студенты и учащиеся, временно безработные граждане и домохозяйки (Рис. 3).



Рис. 3. В какой сфере Вы работаете?, в %

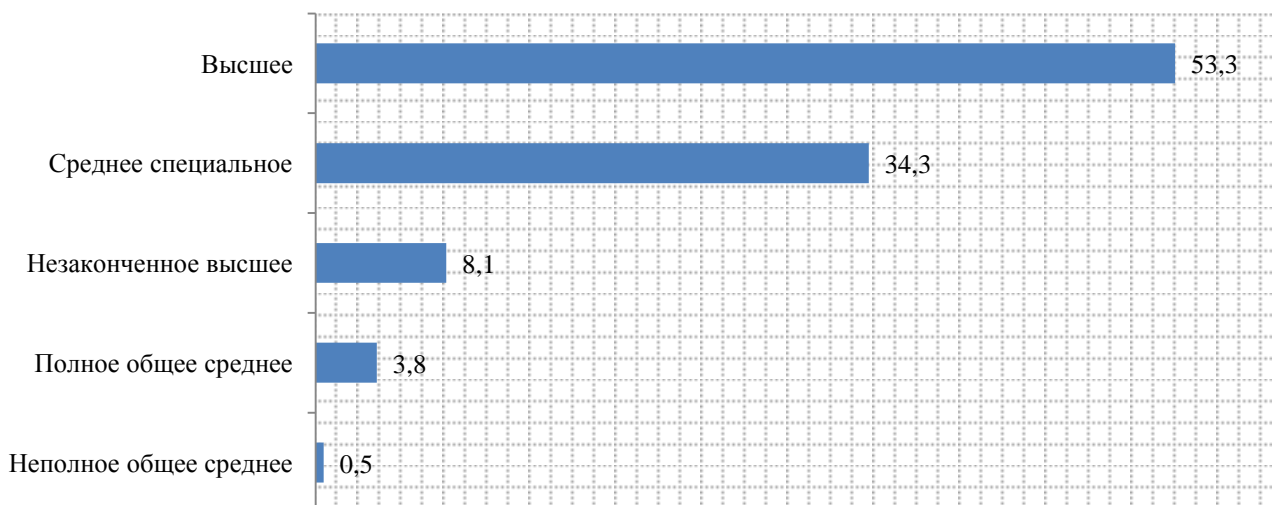
### ***Потребители, обратившиеся за помощью аварийно-спасательных служб, в том числе через ЕДДС г. Сургута***

Среди 211 респондентов, воспользовавшихся результатами работ ЕДДС города Сургута и аварийно-спасательных служб, также преобладающее большинство – респонденты женского пола – 61,4%. Мужчин, обратившихся в службу «112» почти на половину меньше – 38,6%. Половозрастная характеристика респондентов представлена ниже (Рис. 4).



*Рис. 4. Половозрастная характеристика респондентов, участвовавших в телефонном опросе, в %*

Более половины опрошенных имеют высшее профессиональное образование (Рис. 5). Каждый третий участник опроса получил среднее специальное образование (34,3%), 3,8% имеют полное общее среднее образование.



*Рис. 5. Образование респондентов, в %*

Анализ сфер деятельности респондентов показал, что в числе участников опроса большинство составляют те, кто трудится в таких сферах деятельности, как банковская, юридическая, бухгалтерская<sup>2</sup>. Далее следуют ответы респондентов, находящихся на заслуженном отдыхе (пенсионеры – 12%), и работников сферы услуг, транспорта и торговли – 11,5% (Рис. 6).

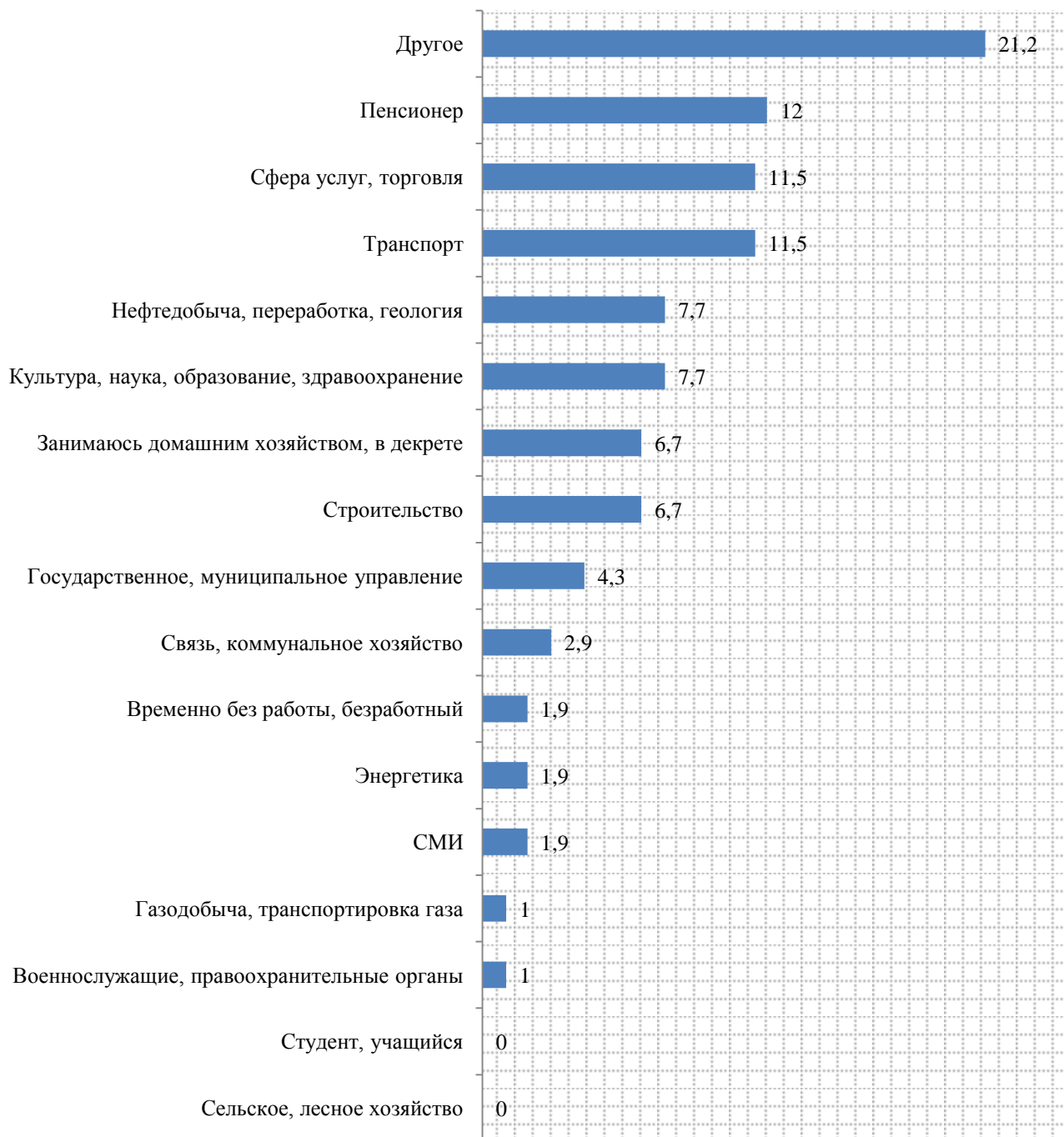


Рис. 6. В какой сфере Вы работаете?, в %

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



## **2. Оценка качества выполнения аварийно-спасательных работ и обучения населения в области гражданской обороны**

### ***Оценка качества выполнения аварийно-спасательных работ потребителями, обратившимися за помощью, в том числе через ЕДДС г. Сургута***

В ходе опроса была поставлена задача произвести оценку показателей работы аварийно-спасательных служб, выявить, на сколько оперативно были проведены аварийно-спасательные работы, время прибытия спасателей на место происшествия, выяснить, сталкивались ли потребители услуг с какими-либо проблемами при обращении и взаимодействии с аварийно-спасательными службами.

Первым пунктом исследования выступило определение тех аварийных ситуаций, с которыми наиболее часто сталкивались опрошенные респонденты<sup>3</sup>. Так, наиболее частыми ситуациями, связанными с вызовом аварийно-спасательных служб, у населения являются вскрытие замка или открытие захлопнувшейся двери – 44,1% и дорожно-транспортные происшествия с серьезными последствиями – 25,6%. Следующими по количеству ответов являются бытовые несчастные случаи – 11,8%, а так же помощь животным – 7,1%.

В сравнении с результатами исследования, проведенного в прошлом году, можно отметить, что причины вызова аварийно-спасательных служб остаются практически неизменными. Можно выделить, что по данным телефонного опроса 211 человек, в 2017 году, значительно снизилось количество обращений к специалистам службы «112» по заявкам об оказании помощи в транспортировке тяжелобольных людей, инвалидов и пр. По сравнению с результатами интервьюирования проведенного в 2016 году, количество подобных обращений сократилось на 9,5% (Рис. 7). Случаи обращения по оказанию помощи животным, по сравнению с предыдущим годом, участились почти в 2 раза. По результатам исследования последних двух лет, в службу «112» не поступали обращения по случаям газовых аварий, обрушения зданий, строительных конструкций и сезонных подтоплений, паводков, потопов и др.

---

<sup>3</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.



Рис. 7. При каких обстоятельствах Вам приходилось обращаться за помощью к спасателям МКУ «Сургутский спасательный центр»? , в динамике 2016 – 2017 гг., в %

В большинстве случаев, респонденты обращались за помощью специалистов спасательного центра лично – 51,7% (вариант ответа «Мне оказывали помощь специалисты спасательного центра»), 22% опрошенных ответили, что им приходилось только вызывать службу спасения, но при выполнении спасательных работ они не присутствовали, а наблюдали за работой спасателей со стороны 17,2% респондентов (Рис. 8).



Рис. 8. Приходилось ли Вам когда-либо непосредственно взаимодействовать со специалистами спасательного центра?, в %

Анализируя ответы респондентов, можно проследить взаимосвязь между тем, при каких обстоятельствах граждане обращались к специалистам спасательного центра и их личным присутствием при выполнении спасательных

работ. Чаще всего, непосредственную помощь спасатели оказывали гражданам в ситуациях резкого ухудшения состояния здоровья, бытовых несчастных случаях или вскрытия замка. Варианты ответов «Мне приходилось наблюдать со стороны за работой специалистов спасательного центра» и «Мне приходилось вызывать службу спасения, но при выполнении спасательных работ я лично не присутствовал» давали респонденты, обратившиеся к специалистам спасательной службы, будучи свидетелями или участниками ДТП или несчастных случаев на улице (в том числе помощь животным) (Табл. 2). Так же, респонденты отметили, что в некоторых случаях, касающихся вскрытия замка или открытия захлопнувшейся двери (3,3%), спасатели не приехали на вызов вовсе.

Таблица 2. Распределение ответов респондентов на вопрос: «При каких обстоятельствах Вам приходилось обращаться за помощью к спасателям МКУ «Сургутский спасательный центр»? и «Приходилось ли Вам когда-либо непосредственно взаимодействовать со специалистами спасательного центра?», в %<sup>4</sup>

	Мне оказывали помощь специалисты спасательного центра	Специалисты спасательного центра оказывали помощь моим близким и знакомым	Мне приходилось наблюдать со стороны за работой специалистов спасательного центра	Мне приходилось вызывать службу спасения, но при выполнении спасательных работ я лично не присутствовал	Специалисты не приехали
Пожары	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
ДТП с серьезными последствиями	11,3	5,7	45,3	37,7	0,0
Бытовые несчастные случаи (разбитый градусник и т.д.)	96,0	0,0	0,0	4,0	0,0
Вскрытие замка или открытие захлопнувшейся двери	66,3	5,4	5,4	19,6	3,3
Несчастные случаи на улице	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Сигнал о ситуации, которая может стать опасной	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Происшествия на воде	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Помощь животным	26,7	6,7	33,3	33,3	0,0
Помощь в транспортировке (тяжелобольных людей,	57,1	42,9	0,0	0,0	0,0

<sup>4</sup> Распределение ответов на вопрос: «При каких обстоятельствах Вам приходилось обращаться за помощью к спасателям МКУ «Сургутский спасательный центр»? (за 100% берутся результаты по каждой строке).

инвалидов и пр.)					
Резкое ухудшение состояния здоровья (Вас или Ваших близких), требующее экстренной медицинской помощи	75,0	25,0	0,0	0,0	0,0
Другое	50,0	25,0	8,3	16,7	0,0

Сохранение высокой оценки прослеживается и в вопросе об оперативности выполнения аварийно-спасательных работ специалистами центра. По наблюдениям последних 3-х лет, более 80% респондентов говорят о том, что работы проводятся качественно и без задержек. О том, что чаще всего работы проводились медленно или с опозданием заявили 5,5% опрошенных в 2017 году (Рис. 9). Можно предположить, что данное мнение складывается из-за длительного ожидания специалистов центра по причине территориальной расположенности и особенности движения транспорта в «час пик», при этом судя по ответам респондентов, к качеству выполнения работ этот фактор не имеет никакого отношения. Подробнее варианты решения данной проблемы, респонденты описали, отвечая на вопрос: «Что бы Вы могли порекомендовать для повышения эффективности работы МКУ «Сургутский спасательный центр», службы «112»?<sup>5</sup>.

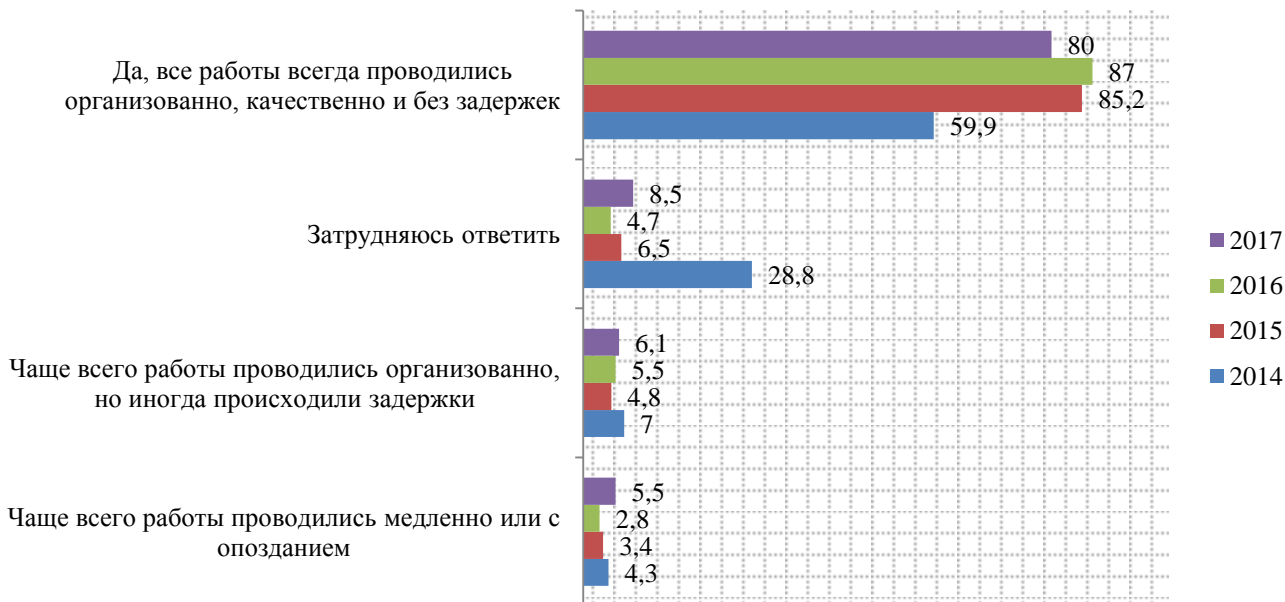


Рис. 9. Всегда ли оперативно и без задержек представители спасательного центра выполняли аварийно-спасательные или подводно-технические работы?, в динамике 2014 – 2017 гг., в %

Оценка отдельных критериев работы аварийно-спасательных служб города Сургута (Рис. 10) представлена в разрезе показателей 2016 – 2017 годов.

<sup>5</sup> С полным перечнем ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.

Результаты исследования 2017 года практически не отличаются от показателей 2016. Такие критерии как профессионализм, техническое оснащение, качество выполнения работ и оперативность прибытия на место происшествия респонденты оценивают высшим баллом по 5-ти балльной шкале. По сравнению с 2016 годом респонденты отметили низким баллом («1») такие проблемы, как оперативность прибытия, о которой говорилось выше по тексту (в 2016 – 1,2%, в 2017 – 2,4%) и проблему технического оснащения – 1,2% в 2016 году / 3,7% в 2017 году (чаще всего такую оценку давали интервьюируемые, обратившиеся в спасательный центр с проблемой демеркуризации ртути).

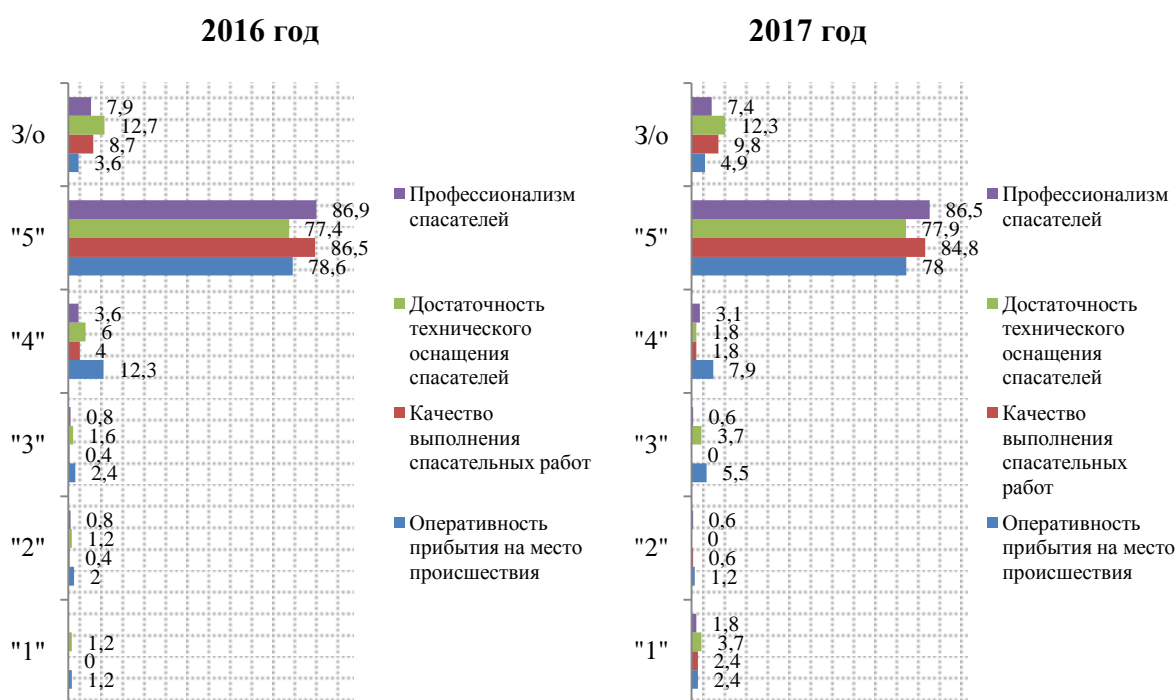


Рис. 10. Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения аварийно-спасательных работ по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в %

Результаты исследования показали, что по сравнению с 2016 годом, по всем критериям, кроме «Профессионализм спасателей», произошло снижение среднего балла. Несмотря на это, представленные к оценке показатели достигают значения выше среднего, набрав более 4,5 баллов (Табл. 3).

Таблица 3. Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения аварийно-спасательных работ по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2014 – 2017 гг., в баллах

	2014	2015	2016	2017	Затрудняюсь ответить (2017, в%)
Оперативность прибытия на место происшествия	3,80	4,76	4,71	4,66	4,9

Качество выполнения спасательных работ	4,47	4,88	4,93	4,84	9,8
Достаточность технического оснащения спасателей	4,37	4,82	4,80	4,71	12,3
Профессионализм спасателей	4,64	4,90	4,80	4,85	7,4

Количество участников исследования, столкнувшихся лично (или близких, знакомых) с поисково-спасательными работами на воде составило всего 2,4% в 2017 году (Рис. 11).

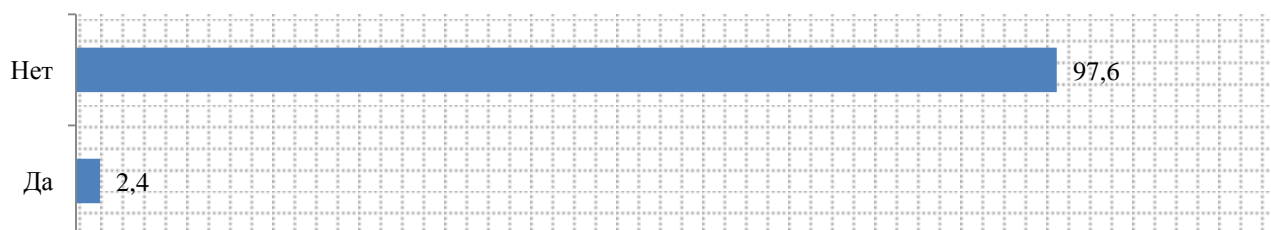


Рис. 11. Сталкивались ли Вы лично или Ваши близкие с поисково-спасательными работами на воде?, в %

Анализируя отдельные критерии качества выполнения аварийно-спасательных работ на воде, респонденты<sup>6</sup> отметили оперативность прибытия на место происшествия, качество выполнения работ, техническое оснащение и профессионализм специалистов оценкой «5» по 5-балльной шкале (75%) и «4» (25%).

Анализ отдельных критериев качества выполнения аварийно-спасательных работ на воде показал наличие положительной динамики в оценках респондентов. (Табл. 4).

Таблица 4. Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения поисково-спасательных работ на воде по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2014-2017 гг., в баллах

	2014	2015	2016	2017	Затрудняюсь ответить (2017, в%)
Оперативность прибытия на место происшествия на воде	4,14	4,71	3,43	4,75	-
Качество выполнения водолазно-спасательных работ	4,44	5,00	4,50	4,75	-
Достаточность технического оснащения спасателей	4,41	4,80	4,25	4,75	-
Профессионализм	4,39	5,00	4,50	4,75	-

<sup>6</sup> Среди интервьюируемых только 4 человека столкнулись с поисково-спасательными работами на воде или наблюдали за работой спасателей.

спасателей					
------------	--	--	--	--	--

Одним из важнейших факторов при проведении аварийно-спасательных работ является время, в течение которого прибывают спасатели на место происшествия. Так, прибытие специалистов в течение 15 минут респонденты оценили на «Отлично» – 87,7%. При этом ожидание в течение часа респонденты оценили, в большей степени, как «удовлетворительно» (50%), отметив тот факт, что причина вызова специалистов службы позволяла ждать, и не требовала экстренного оказания помощи. Но ожидание «более часа» респонденты посчитали недопустимым, оценив это время, как «Плохо» (33,3%) и «Очень плохо» (33,3%), вне зависимости от ситуации (Рис. 12).

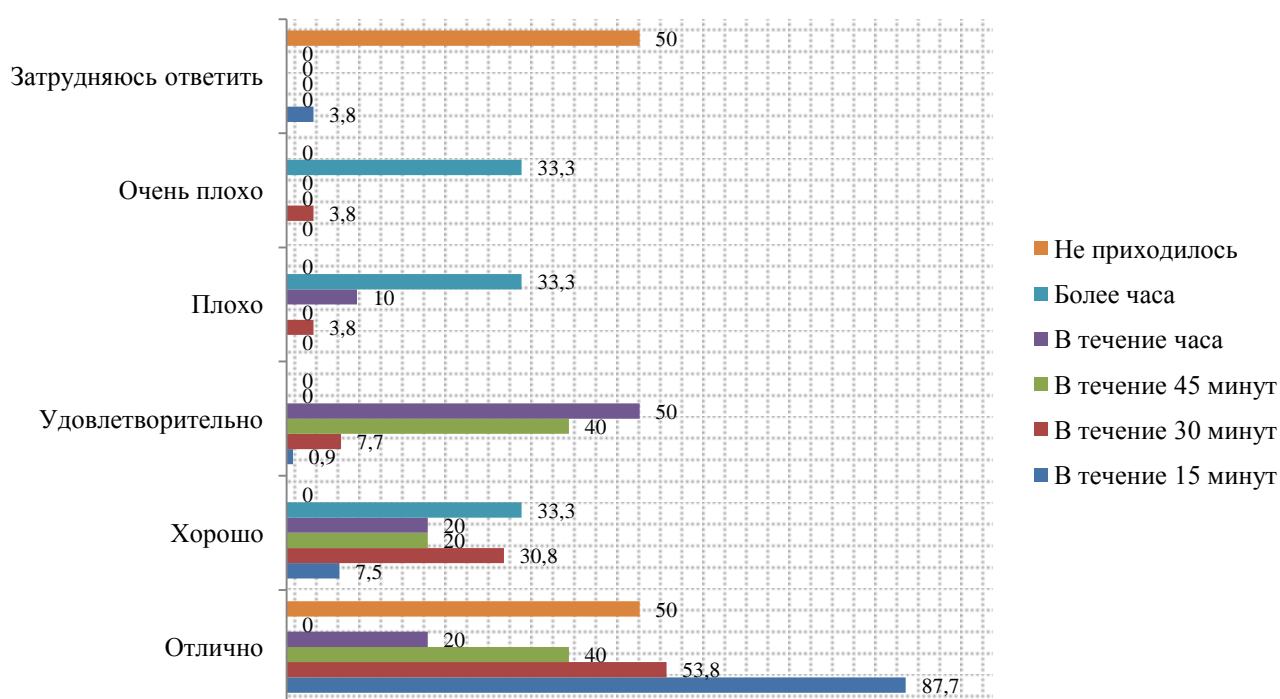


Рис. 12. В течение, какого времени Вам приходилось ждать помощи спасателей, и как бы Вы могли оценить такую скорость прибытия на место происшествия?, в %

В рекомендациях, участники опроса указали, что решением данной проблемы могла бы стать организация дополнительных спасательных центров в разных районах города, а так же поиск способов объезда препятствий и пробок.

В процессе обращения и взаимодействия со специалистами МКУ «Сургутский спасательный центр» и ЕДДС города Сургута, был выявлен ряд проблем, с которыми столкнулись респонденты. В качестве основных проблем было обозначено: длительное ожидание специалистов службы, отсутствие необходимого оборудования при демеркуризации ртути, и главной проблемой, с которой столкнулись практически все респонденты, обратившиеся в службу «112» явилась необходимость присутствия участкового при вскрытии замка, (как

было отмечено выше, это наиболее частая ситуация, связанная с вызовом аварийно-спасательных служб – 44,1%)<sup>7</sup>.

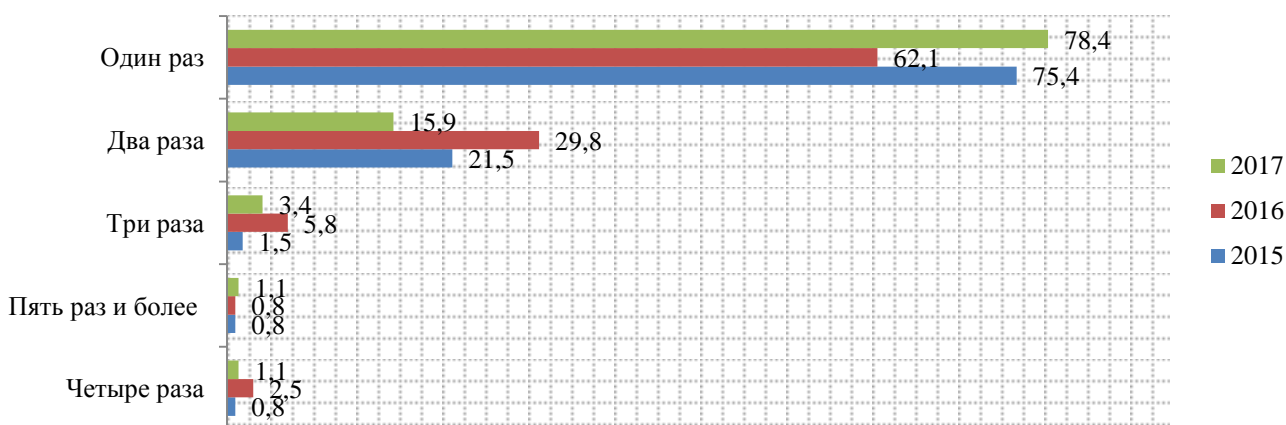
Соответственно, среди рекомендаций участников опроса, в адрес работы спасателей и Единой дежурно-диспетчерской службы, стали:

- улучшение технического оснащения;
- повышение оперативности прибытия;
- поиск правового решения проблемы вскрытия дверей без участкового при наличии всех документов.

Так же, респонденты выразили пожелания о необходимости дополнительного канала связи со службой «112», в случаях отсутствия телефона или проблем со связью, например такого как «интернет-сервис», а так же отметили необходимость связи со спасателями напрямую, в случае возникновения непредвиденных ситуаций на момент ожидания их прибытия.

### ***Оценка качества выполнения работ потребителями, прошедшими обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС***

Среди анкетированных, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС, 78,4%, аналогично предыдущим годам, проходили обучение впервые. Присутствовали на занятиях во второй раз 15,9% респондентов. И чуть более 1% опрошенных, проходили обучение более 5 раз (Рис. 13).



*Рис. 13. Какое количество раз Вы проходили обучение по гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС?, в динамике 2015 – 2017 гг., в %*

Абсолютное большинство анкетированных считают, что курсы очень полезны и на них можно узнать много нового по подготовке к действиям в ЧС. В 2017 году

<sup>7</sup> С полным перечнем ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.



этот показатель достиг отметки в 100%. Ни один человек, проходивший обучение в отделе по подготовке населения к действиям в чрезвычайных ситуациях, не посчитал данные курсы бесполезными (Рис. 14).

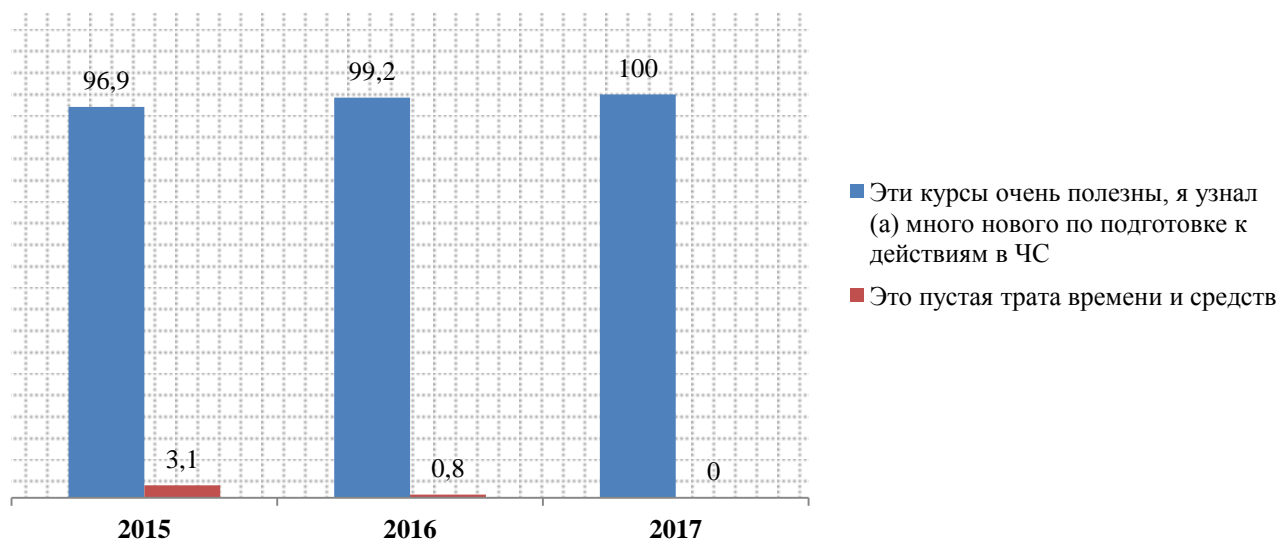


Рис. 14. Как Вы оцениваете полезность этих курсов?, в динамике 2015 – 2017 гг., в %

Анализ отдельных критериев качества организации обучения в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС показал наличие исключительно положительных оценок, принимающих значение выше среднего. Высокими оценками были отмечены, в особенности, организованность и пунктуальность специалиста по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям, проводящего обучение и умение общаться с аудиторией – 95,3% и 91,8% соответственно (Табл. 5).

Таблица 5. 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	Σо
Качество организации обучения в целом	0,0	0,0	1,1	19,5	78,2	1,1
Организованность и пунктуальность специалиста по ГО и ЧС, проводящего обучение	0,0	0,0	1,2	2,3	95,3	1,2
Владение материалом и рациональное использование времени на занятии специалистом по ГО и ЧС	0,0	0,0	1,2	8,3	89,3	1,2
Умение специалиста по ГО и ЧС общаться с аудиторией	0,0	0,0	1,2	5,9	91,8	1,2
Содержательная значимость и доступность излагаемого материала	0,0	0,0	1,2	15,3	82,4	1,2
Достаточность информационного материала	0,0	0,0	3,8	18,8	76,3	1,3

Достаточность материально-технического обеспечения учебного занятия (наличие наглядных материалов, демонстрация использования индивидуальных средств защиты и др.)	0,0	0,0	5,9	11,8	81,2	1,2
--	-----	-----	-----	------	------	-----

Среди недочетов, отмеченных анкетирруемыми, являются недостаточное количество информационного материала (3,8%) и недостаточное материально-техническое обеспечение учебного занятия (наглядные материалы, демонстрация использования индивидуальных средств защиты и т. д.) (5,9%).

Отвечая на вопрос: «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?», количество выбравших вариант ответа «меня все устраивает» увеличилось, по сравнению с 2016 годом, на 14,9%. Так же, незначительное увеличение можно наблюдать и среди ответивших о необходимости проведения практических занятий (по сравнению с 2016 годом рост составил 0,3%) (Рис. 15).

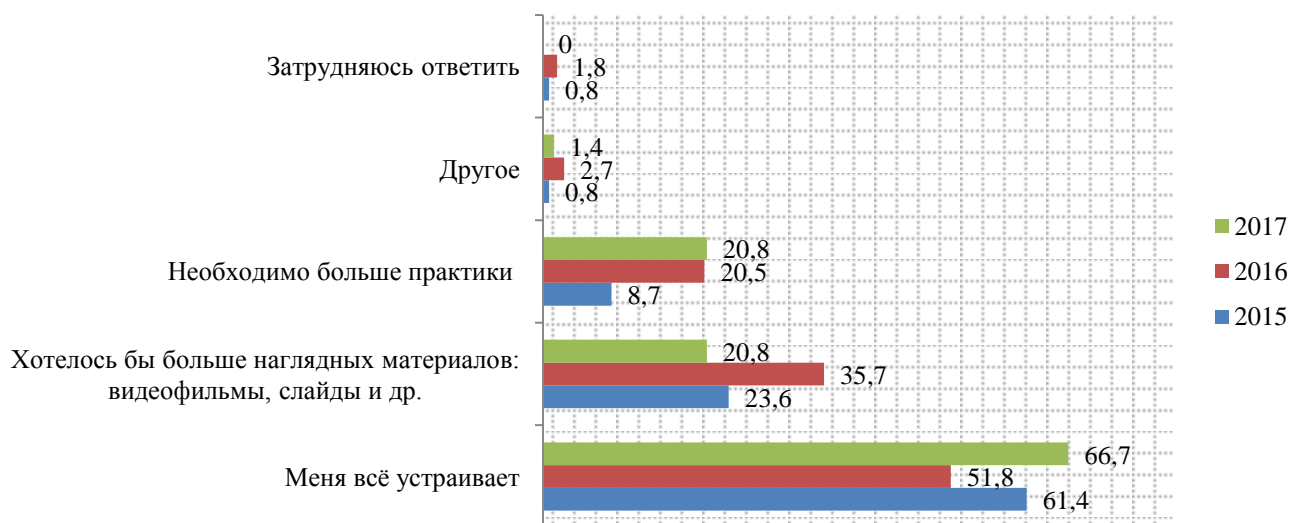


Рис. 15. Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и проведения обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС, отметьте, пожалуйста, по какой причине<sup>8</sup>, в динамике 2015 – 2017 гг., в %

Анализ отдельных критериев качества организации обучения в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС показал наличие исключительно положительных оценок, принимающих значение выше среднего. При этом можно отметить положительную динамику в отношении всех перечисленных критериев в сравнении с 2015 – 2016 годами (Табл. 6).

<sup>8</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

Таблица 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), в динамике 2015 – 2017 гг., в баллах

	2015	2016	2017	З/о (2017, в%)
Качество организации обучения в целом	4,79	4,77	4,78	1,1
Организованность и пунктуальность специалиста по ГО и ЧС, проводящего обучение	4,91	4,93	4,95	1,2
Владение материалом и рациональное использование времени на занятии специалистом по ГО и ЧС	4,91	4,87	4,89	1,2
Умение специалиста по ГО и ЧС общаться с аудиторией	4,88	4,88	4,92	1,2
Содержательная значимость и доступность излагаемого материала	4,81	4,79	4,82	1,2
Достаточность информационного материала	4,73	4,66	4,73	1,3
Достаточность материально-технического обеспечения учебного занятия (наличие наглядных материалов, демонстрация использования индивидуальных средств защиты и др.)	4,74	4,66	4,76	1,2

В качестве рекомендаций, способных оказать влияние на повышение эффективности обучения населения к действиям в ЧС, участниками, помимо традиционного предложения об увеличении наглядных материалов, обучающих информационных фильмов и практических занятий, было предложено «давать информацию согласно сфере деятельности, и специфики предприятия», а также, в процессе обучения использовать материалы реальных ЧС и проводить «разбор полетов» по результатам исследований<sup>9</sup>. Так же, респонденты выразили мнение о необходимости организации пункта питания на территории и автоматов с кофе и водой.

**Уровень удовлетворенности** респондентов качеством работы: «Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны», составил 93,5% (в совокупности ответов «Удовлетворен полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «Удовлетворён относительно»<sup>10</sup>), что следует интерпретировать, как: «высокий уровень удовлетворенности».

<sup>9</sup> С полным перечнем ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.

<sup>10</sup> Средняя арифметическая оценка рассчитана на основании сложения % уровня удовлетворённости качеством обучения населения в области ГО и ЧС и уровня удовлетворенности качеством выполнения услуги со стороны МКУ «Сургутский спасательный центр», и деления на 2.

### 3. Оценка респондентами качества сбора и обмена информацией в области защиты населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций

Определение мнения участников исследования относительно качества сбора и обмена информацией в области защиты населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций осуществлялось методом проведения телефонного опроса респондентов (211 человек), обратившихся в Единую дежурно-диспетчерскую службу города Сургута в период с августа 2016 по август 2017 года. Все ответы опрошенных, проанализированные далее, являются ответами на ежегодные мониторинговые вопросы, позволяющие проследить динамику изменения мнения потребителей, на протяжении, как минимум, трех лет.

Среди традиционных вопросов, респондентам предлагалось оценить доступность каналов связи с экстренными службами города и службой «112». Анализ результатов будет производиться на основании данных 2015 – 2017 годов.

Таким образом, оценивая динамику обращений на такой канал связи, как служба «112», можно отметить, что по мнениям респондентов он является самым доступным, и в случае необходимости проблем со связью не возникает. При этом по результатам исследования, в сравнении с предыдущими годами, значительно уменьшилось количество обращений по другим каналам связи, т.к. у респондентов возникали сложности с набором короткого номера с мобильного телефона и доступностью каналов по причине постоянно занятой линии (Табл. 7).

Таблица 7. Как бы Вы оценили доступность каналов связи с экстренными службами, службой «112» по следующим телефонам?, в динамике 2015 – 2017 гг., в %

Номера телефонов	В случае необходимости с ними можно без проблем связаться			До них бывает непросто дозвониться			Сложно связаться с экстренными службами, телефоны всегда заняты			Не обращался		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
<b>01</b>	51,2	13,3	14,5	0,3	0,8	1,9	1,4	0,4	2,9	47,1	85,5	80,7
<b>02</b>	49,5	19,5	16,4	5,8	5,1	6,8	8,2	7,4	6,8	36,4	68,0	70,0
<b>03</b>	59,1	58,2	34,3	5,8	6,6	7,7	8,2	7,0	4,8	26,8	28,1	51,3
<b>04</b>	28,9	5,1	2,0	0,7	0	1,0	0,3	0,4	1,0	70,1	94,5	96,0
<b>112</b>	96,9	98,0	98,5	2,1	1,2	0,5	0,7	0,4	1,0	0,3	0,4	0,0

Необходимость оказания психологической поддержки при обращении в службу «112» отметили 60,8% интервьюируемых. 16,3% не видят такой необходимости, а затруднились с ответом 23% горожан (Рис. 16). Основной сложностью в ответе на данный вопрос респонденты отметили причину обращения в службу «112», пояснив, что многим действительно необходима помощь психолога на линии, но это зависит от ситуации, с которой человек обратился к специалистам спасательного центра.

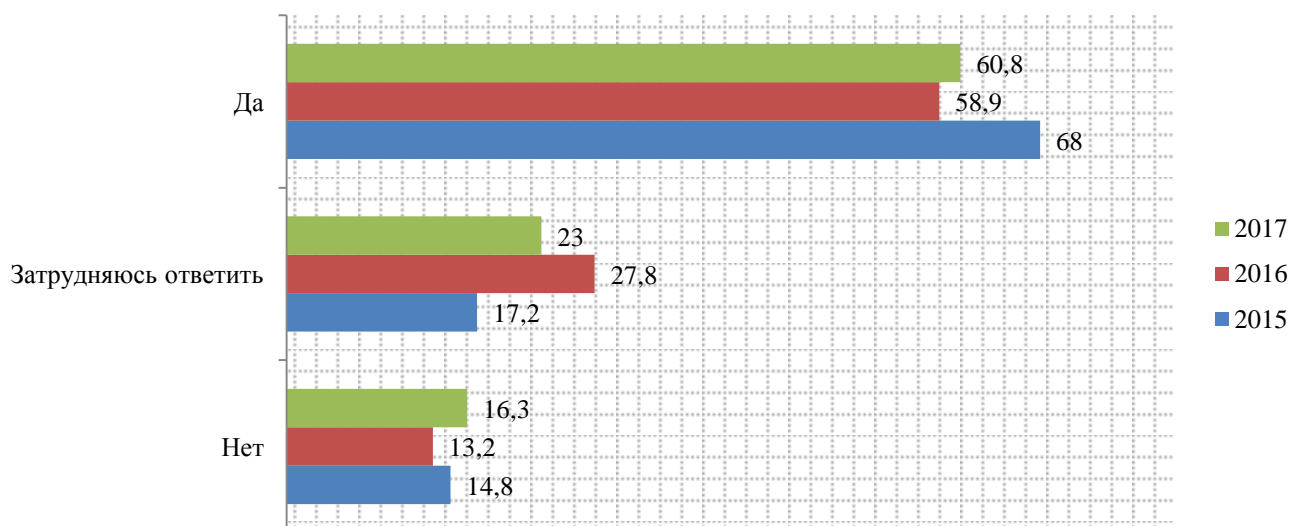


Рис. 16. Считаете ли Вы необходимым оказание психологической поддержки при обращении в службу «112»? , в динамике 2015 – 2017 гг., в %

Учитывая отдельные критерии, характеризующие качество работы ЕДДС города Сургута, можно отметить положительную динамику в сравнении с 2016 годом, в частности, в оценке профессионализма специалистов службы (Табл. 8).

Таблица 8. Как бы Вы могли оценить следующие показатели работы службы «112» по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2014 – 2017 гг., в баллах

	2014	2015	2016	2017	Затрудняюсь ответить (2017, в %)
Корректность специалистов службы	4,45	4,86	4,89	4,88	7,6
Оперативность приема и передачи информации	4,52	4,88	4,85	4,86	9,0
Профессионализм специалистов службы	4,54	4,88	4,85	4,88	11,4

**Уровень удовлетворенности** респондентов качеством работы по: «Сбору и обмену информацией в области защиты населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций, обеспечение своевременного оповещения и информирования населения об угрозе возникновения или о возникновении

чрезвычайных ситуаций», составил 88,2% (в совокупности ответов «Удовлетворен полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «Удовлетворён относительно»), что следует интерпретировать, как: «высокий уровень удовлетворенности», но при этом, можно отметить снижение уровня удовлетворенности по сравнению с 2016 года на 6,2%.

В опросе 2017 года респондентам был задан вопрос: «Какие способы оповещения населения об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации, по Вашему мнению, являются наиболее действенными?». Значительная доля респондентов отметили «СМС-рассылки», как самое эффективное средство оповещения – 77,5%. Передачу информационных сообщений через СМИ, обозначили 33,3% опрошенных, выделив при этом рассылку оповещений посредством социальных сетей. Четверть респондентов считают самым надежным методом оповещения громкоговорящие установки служб постоянной готовности. При этом несколько человек выразили мнение, что при возникновении ЧС должны срабатывать все виды оповещений<sup>11</sup> (Рис. 17).



Рис. 17. Какие способы оповещения населения об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации, по Вашему мнению, являются наиболее действенными?, в %

<sup>11</sup> С полным перечнем ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 2 к отчету.

## Заключение

Результаты ежегодного мониторингового социологического исследования по оценке качества работ, предоставляемых учреждениями управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, позволили полностью подтвердить гипотезу, обозначенную в начале работы.

Итоги исследования показывают, что наиболее частыми ситуациями, при которых население обращалось за помощью к спасателям в 2016 – 2017 году, являются вскрытие замка или открытие захлопнувшейся двери, ДТП и бытовые несчастные случаи (разбитый градусник и т.д.).

В отношении задач исследования, были получены следующие результаты:

- анализируя данные опроса потребителей можно определить, что оценка качества выполнения аварийно-спасательных работ на земле по отдельным критериям, со стороны респондентов, достигает исключительно высоких (максимальных) показателей. Те, кому приходилось наблюдать за работой спасателей, высоко оценили практически все показатели выполнения аварийно-спасательных работ, и ответили, что все действия проводились оперативно, вовремя и без задержек. Наиболее высокие оценки были получены по критерию «профессионализм спасателей» (86,5%), а также по качеству выполнения спасательных работ в целом (84,8%);

- в процессе обращения и взаимодействия со специалистами МКУ «Сургутский спасательный центр» и ЕДДС города Сургута, был выявлен ряд проблем, с которыми столкнулись респонденты: ожидание специалистов службы более часа, отсутствие необходимого оборудования при демеркуризации ртути, и негодование участников исследования необходимостью обязательного присутствия участкового при вскрытии замка (это наиболее частая ситуация, связанная с вызовом аварийно-спасательных служб в 2017 году);

- в оценке потребителями качества выполнения поисково-спасательных работ на воде участвовали 2,4% респондентов (от общего числа опрошенных) непосредственно сталкивавшихся или наблюдавших за работой специалистов. При выполнении спасательных работ на воде ими была отмечена оперативность прибытия на место происшествия, качество выполнения работ, техническое оснащение и профессионализм специалистов оценками «5» (75%) и «4» (25%) по 5-балльной шкале;

- анализ качества работы Единой дежурно-диспетчерской службы города Сургута также характеризуется хорошим показателем. 88,2% респондентов удовлетворены качеством услуг, оказываемых службой «112»;

- респонденты, прошедшие обучение гражданской обороне и защите населения в ЧС, в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС, отметили

полезность этих курсов и их информативность. В 2017 году ни один человек, прошедший обучение в отделе по подготовке населения к действиям в чрезвычайных ситуациях, не посчитал данные курсы бесполезными, оценив их значимость и необходимость на 100%. Высокими оценками также были отмечены организованность и пунктуальность специалистов по ГО и ЧС, проводящих обучение (95,3%), и умение специалистов общаться с аудиторией (91,8%).

Оценивая доступность каналов связи, можно отметить, что по результатам исследования, по мнению респондентов, самым доступным каналом является номер «112». Как отметили интервьюируемые, по этому номеру всегда можно дозвониться и проблем со связью не возникает. При этом было выявлено снижение обращений на другие каналы связи (01, 02, 03, 04).

Наиболее действенными, по мнению горожан, способами оповещения населения об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации, являются «СМС-рассылки». Так же, респондентами были отмечены такие способы, как: передача информационных сообщений через СМИ (в частности социальные сети), громкоговорящие установки служб постоянной готовности, технические средства оповещения (громкоговорителя, «бегущие строки», установленные в местах скопления людей и пр.).

По результатам опроса можно сделать вывод о том, что участники опроса удовлетворены и, в целом, довольны деятельностью аварийно-спасательных служб и единой дежурно-диспетчерской службы. Предложенные меры по улучшению качества предоставляемых услуг, во многом, носят практический характер и могут быть применены в работе.



**Таблицы линейных распределений**

<b>Какое количество раз Вы проходили обучение по гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС?</b>	<b>Результат (%)</b>					
Один раз	78,4					
Два раза	15,9					
Три раза	3,4					
Четыре раза	1,1					
Пять раз и более	1,1					
<b>Как Вы оцениваете значимость этих курсов?</b>						
Эти курсы очень полезны, я узнал (а) много нового по подготовке к действиям в ЧС	100,0					
Это пустая трата времени и средств	0,0					
<b>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)</b>						
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Σ%</b>
Качество организации обучения в целом	0,0	0,0	1,1	19,5	78,2	1,1
Организованность и пунктуальность специалиста по ГО и ЧС, проводящего обучение	0,0	0,0	1,2	2,3	95,3	1,2
Владение материалом и рациональное использование времени на занятии специалистом по ГО и ЧС	0,0	0,0	1,2	8,3	89,3	1,2
Умение специалиста по ГО и ЧС общаться с аудиторией	0,0	0,0	1,2	5,9	91,8	1,2
Содержательная значимость и доступность излагаемого материала	0,0	0,0	1,2	15,3	82,4	1,2
Достаточность информационного материала	0,0	0,0	3,8	18,8	76,3	1,3
Достаточность материально-технического обеспечения учебного занятия (наличие наглядных материалов, демонстрация использования индивидуальных средств защиты и др.)	0,0	0,0	5,9	11,8	81,2	1,2
<b>Существует ли лично для Вас необходимость проведения индивидуальных консультаций?</b>						
Да, индивидуальные консультации необходимы	25,0					
Нет, в них нет необходимости	75,0					
<b>Удовлетворены ли Вы качеством обучения населения в области ГО и ЧС?</b>						
Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)	61,8					
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)	24,7					
Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3)	9,0					
Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2)	2,2					

Не удовлетворён (очень слабо / или эквивалентно оценке 1)	0,0
Затрудняюсь ответить	2,2
<b>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:</b>	
Меня всё устраивает	66,7
Хотелось бы больше наглядных материалов: видеофильмы, слайды и др.	20,8
Необходимо больше практики	20,8
Другое	1,4
Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пол</b>	
Мужской	46,1
Женский	53,9
<b>Возраст</b>	
18-24	0,0
25-34	21,4
35-44	51,2
45-54	22,6
55 и старше	4,8
<b>Образование</b>	
Неполное общее среднее	0,0
Полное общее среднее	1,1
Среднее специальное	5,7
Незаконченное высшее	3,4
Высшее	89,8
<b>В какой сфере Вы работаете?</b>	
Строительство	0,0
Транспорт	13,8
Связь, коммунальное хозяйство	16,1
Государственное, муниципальное управление	4,6
Культура, наука, образование, здравоохранение	26,4
Сфера услуг, торговля	2,3
СМИ	0,0
Военнослужащие, правоохранительные органы	1,1
Нефтедобыча, переработка, геология	10,3
Энергетика	12,6
Газодобыча, транспортировка газа	9,2
Сельское, лесное хозяйство	0,0
Временно без работы, безработный	0,0
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	0,0
Студент, учащийся	0,0
Пенсионер	0,0
Другое	3,4

<b>При каких обстоятельствах Вам приходилось обращаться за помощью к спасателям МКУ «Сургутский спасательный центр»?</b>						<b>Результат (%)</b>
Пожары						1,9
Сезонные подтопления, паводки, потопаы и т.д.						0,0
ДТП с серьезными последствиями						25,6
Бытовые несчастные случаи (разбитый градусник и т.д.)						11,8
Вскрытие замка или открытие захлопнувшейся двери						44,1
Несчастные случаи на улице						0,5
Сигнал о ситуации, которая может стать опасной						0,5
Газовые аварии						0,0
Происшествия на воде						0,5
Обрушение зданий, строительных конструкций и др.						0,0
Помощь животным						7,1
Помощь в транспортировке (тяжелобольных людей, инвалидов и пр.)						3,3
Резкое ухудшение состояния здоровья (Вас или Ваших близких), требующее экстренной медицинской помощи						1,9
Другое						5,7
<b>Приходилось ли Вам когда-либо непосредственно взаимодействовать со специалистами спасательного центра?</b>						
Мне оказывали помощь специалисты спасательного центра						51,7
Специалисты спасательного центра оказывали помощь моим близким и знакомым						7,7
Мне приходилось наблюдать со стороны за работой специалистов спасательного центра						17,2
Мне приходилось вызывать службу спасения, но при выполнении спасательных работ я лично не присутствовал						22,0
Специалисты не приехали						1,4
<b>Всегда ли оперативно и без задержек представители спасательного центра выполняли аварийно-спасательные или подводно-технические работы?</b>						
Да, все работы всегда проводились организованно, качественно и без задержек						80,0
Чаще всего работы проводились организованно, но иногда происходили задержки						6,1
Чаще всего работы проводились медленно или с опозданием						5,5
Затрудняюсь ответить						8,5
<b>Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения аварийно-спасательных работ по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший.</b>						
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Затрудняюсь ответить</b>
Оперативность прибытия на место происшествия	2,4	1,2	5,5	7,9	78,0	4,9
Качество выполнения спасательных работ	2,4	0,6	0,0	1,8	84,8	9,8
Достаточность технического оснащения спасателей	3,7	0,0	3,7	1,8	77,9	12,3
Профессионализм спасателей	1,8	0,6	0,6	3,1	86,5	7,4
<b>Сталкивались ли Вы лично или Ваши близкие с поисково-спасательными работами на воде?</b>						
Да						2,4
Нет						97,6

<b>С какими видами поисково-спасательных работ на воде Вам приходилось сталкиваться?</b>						
	Мне была оказана помощь спасателями	Спасатели оказывали помощь моим близким и знакомым	Мне приходилось наблюдать со стороны за работой спасателей	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	50,0	50,0	0,0		
Поиск утонувших людей	0,0	0,0	100,0	0,0		
Поиск и эвакуация техники, в т. ч. утонувшей	0,0	0,0	100,0	0,0		
Патрулирование утвержденных маршрутов в летний и зимний период, а также в период летней навигации	0,0	0,0	100,0	0,0		
<b>Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения поисково-спасательных работ на воде по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший.</b>						
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Затрудняюсь ответить</b>
Оперативность прибытия на место происшествия	0,0	0,0	0,0	25,0	75,0	0,0
Качество выполнения водолазно-спасательных работ	0,0	0,0	0,0	25,0	75,0	0,0
Достаточность технического оснащения спасателей	0,0	0,0	0,0	25,0	75,0	0,0
Профессионализм спасателей	0,0	0,0	0,0	25,0	75,0	0,0
<b>В течение, какого времени Вам приходилось ждать помощи спасателей, и как бы Вы могли оценить такую скорость прибытия на место происшествия?</b>						
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
В течение 15 минут	87,7	7,5	0,9	0,0	0,0	3,8
В течение 30 минут	53,8	30,8	7,7	3,8	3,8	0,0
В течение 45 минут	40,0	20,0	40,0	0,0	0,0	0,0
В течение часа	20,0	20,0	50,0	10,0	0,0	0,0

Более часа	0,0	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0
Не приходилось	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0
<b>Удовлетворены ли Вы качеством выполнения услуги со стороны МКУ «Сургутский спасательный центр»?</b>						
Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)						81,3
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)						8,4
Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3)						1,8
Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2)						1,2
Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1)						1,8
Затрудняюсь ответить						5,4
<b>Как бы Вы оценили доступность каналов связи с экстренными службами, службой «112» по следующим телефонам?</b>						
Номера телефонов	В случае необходимости с ними можно без проблем связаться	До них бывает непросто дозвониться	Сложно связаться с экстренными и службами, телефоны всегда заняты	Не обращался		
<b>01</b>	14,5	1,9	2,9	80,7		
<b>02</b>	16,4	6,8	6,8	70,0		
<b>03</b>	34,3	7,7	4,8	53,1		
<b>04</b>	2,0	1,0	1,0	96,0		
<b>112</b>	98,5	0,5	1,0	0,0		
<b>Считаете ли Вы необходимым оказание психологической поддержки при обращении в службу «112»?</b>						
Да						60,8
Нет						16,3
Затрудняюсь ответить						23,0
<b>Как бы Вы могли оценить следующие показатели работы службы «112» по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший:</b>						
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Затрудняюсь ответить</b>
Корректность специалистов службы	0,5	0,0	1,9	5,7	84,4	7,6
Оперативность приёма и передачи информации	0,5	0,9	0,9	5,7	82,9	9,0
Профессионализм специалистов службы	0,5	0,9	0,9	4,3	82,0	11,4
<b>Удовлетворены ли Вы качеством услуг, оказываемых службой «112»?</b>						
Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)						80,5
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)						6,7
Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3)						1,0
Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2)						1,0
Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1)						1,0
Затрудняюсь ответить						10,0

<b>Какие способы оповещения населения об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации, по Вашему мнению, являются наиболее действенными?</b>	
Передача информационных сообщений через средства массовой информации (радио, телевидение, Интернет, социальные сети)	33,3
Технические средства оповещения (громкоговорители, установленные на улицах населенных пунктов, табло «бегущие строки» и мониторы, установленные в местах массового пребывания людей)	20,1
Через громкоговорящие установки служб постоянной готовности (МЧС, полиция, скорая помощь и др.)	26,5
СМС-рассылки	77,5
Мобильное приложение «Мобильный спасатель»	18,1
Другое	2,0
<b>Пол</b>	
Мужской	38,6
Женский	61,4
<b>Возраст</b>	
18-24	6,7
25-34	37,8
35-44	28,7
45-54	11,0
55 и старше	15,8
<b>Образование</b>	
Неполное общее среднее	0,5
Полное общее среднее	3,8
Среднее специальное	34,3
Незаконченное высшее	8,1
Высшее	53,3
<b>В какой сфере Вы работаете?</b>	
Строительство	6,7
Транспорт	11,5
Связь, коммунальное хозяйство	2,9
Государственное, муниципальное управление	4,3
Культура, наука, образование, здравоохранение	7,7
Сфера услуг, торговля	11,5
СМИ	1,9
Военнослужащие, правоохранительные органы	1,0
Нефтедобыча, переработка, геология	7,7
Энергетика	1,9
Газодобыча, транспортировка газа	1,0
Сельское, лесное хозяйство	0,0
Временно без работы, безработный	1,9
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	6,7
Студент, учащийся	0,0
Пенсионер	12,0
Другое	21,2

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

«Оценка качества работ, предоставляемых учреждениями управления по делам ГО и ЧС» (в рамках подпрограммы «Выполнение аварийно-спасательных работ и подготовка населения в области гражданской обороны» муниципальной программы «Защита населения и территории муниципального образования городской округ город Сургут от чрезвычайных ситуаций и совершенствование гражданской обороны на 2014-2030 годы»)		
№ анкеты	Вопрос/содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
<b>6. 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.</b>		
25	Информация согласно сфере деятельности, а не общая	1
<b>7. Ваши предложения по улучшению условий пребывания на занятиях?</b>		
5,6,16,17,29,60,67	Нет предложений	7
7,11,19,39,72,76	Все устраивает, созданы хорошие условия для занятий	6
40,58,82	Организация пункта питья, кулер с водой	3
24,82,87	Установить автомат с кофе	3
85,88	Организация буфета на территории общественного центра, организация питания	2
47	Наличие обучающих макетов	1
36	Больше практики и вовлекать в процесс обучения слушателей	1
28	Повышать грамотность населения через средства СМИ	1
86	Обучение с 9-00	1
66	Лучше давать материал в видео форме	1
68	Поменять скрипучие стулья	1
<b>8. Ваши предложения по повышению эффективности обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС?</b>		
5,6,16,47,67,68,72	Предложений нет	7
25,61	Информация согласно сфере деятельности, а не общая / информация в соответствии со спецификой предприятия	2
66,82	Обучающие информационные фильмы	2
29	Более эффективным в процессе обучения было бы использовать материалы реальных ЧС, «разбора полетов» по результатам исследований и т.д.	1
28	Увеличение средств в бюджете города на обучение населения и МТБ	1
36	Чередовать теоретические занятия с практическими	1

11	Больше практических занятий	1
3,4	Больше информации в СМИ	1
2	Занятия проводить в специализированном центре с показом наглядных пособий	1
1	Продолжить обучение в такой же форме	1
<b>12. В какой сфере Вы работаете?</b>		
51,155	Общественное питание, повар	2
9,84	Медицина	2
58	Обеспечение связи для организации нефтепроводов	1
156	Промышленность	1
164	Риелтор	1
163	Подбор персонала	1

<p>«Оценка качества работ, предоставляемых учреждениями, подведомственными управлению по делам ГО и ЧС» (в рамках подпрограмм «Выполнение аварийно-спасательных работ и подготовка населения в области гражданской обороны», «Сбор и обмен информацией в области защиты населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций, обеспечение своевременного оповещения и информирования населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций» муниципальной программы «Защита населения и территории муниципального образования городского округ город Сургут чрезвычайных ситуаций и совершенствование гражданской обороны на 2014-2030 годы»)</p>		
<b>№ анкеты</b>	<b>Вопрос/содержание ответа</b>	<b>Количество повторений (схожие ответы)</b>
<b>1. При каких обстоятельствах Вам приходилось обращаться за помощью к спасателям МКУ «Сургутский спасательный центр» за последние 12 месяцев?</b>		
72,102	Пытались вызвать полицию, скорую или другую службу, дозвонились через номер 112	2
97,195	Не могли снять кольцо	2
67	Извлечь крысу из шахты	1
31	Эвакуация транспорта	1
133	Отлов собак	1
155	Поднять подростка-инвалида на 5 этаж	1
<b>14. С какими проблемами вы сталкивались при обращении и взаимодействии со специалистами МКУ «Сургутский спасательный центр», со службой «112»?</b>		
38,42,160,173,163,165,170,174,178,189,190,191	Нет проблем	12
117,128,144,155,156,188,208	Очень долго ехали, пришлось долго ждать спасателей	7
1,44,54,146	Плохое оснащение, не было инструментов (для сбора ртути)	4
71,73,153	Много переспрашивали, теряли время	3
128,132,206	Пришлось ждать участкового, чтоб открыть дверь	3
152,188	Не было инфо как вести себя в ЧС	2
145,156	Человек с инсультом был заперт в квартире, отказались ехать без участкового	2
164,171	Специалисты не приехали	2



39	Не знали номера	1
51	Вскрывая замок сломали дверь	1
62	Равнодушное отношение	1
66	Спасатели обозначили денежную сумму за их вызов	1
73	Долго принимали вызов	1
37	Нет номера спасателя	1
1	Плохо организована работа	1
119	Пришлось долго доказывать диспетчеру, что пытаются взломать дверь	1
123	Отсутствовал прибор для измерения паров ртути	1
10	Качество связи	1
127	Долго переключали на другие службы	1
207	Переключали с одной линии на другую	1
16	Не могли скоординировать службы (пожарные, скорая)	1
151	Очень медленно приняли вызов, долго ехали, справились без их помощи	1
148	Диспетчер задавала много вопросов, в стрессовой ситуации растерялась	1
184	Грубость специалистов диспетчерской службы	1
179	Отказались помочь, т.к. управляющая компания отказалась разбирать конструкцию. Помогли только на третий день по телефону. Можно было сразу помочь, хотя бы подсказать. Равнодушное отношение к животному.	1
195	Не было транспорта, пришлось ехать самому	1
<b>15. Что бы Вы могли порекомендовать для повышения эффективности работы МКУ «Сургутский спасательный центр», службы «112»?</b>		
52,53,63,60,92,93,94,95,97,150, 148	Все хорошо, очень доволен (-на)	11
25,33,41,64,151,171	Быстрее, реагировать быстрее	6
43,44,45,54,146	Наличие подручных средств для выполнения работ, не хватает оснащения	5
117,134,144	Центры спасателей должны находиться в каждом районе, чтоб они могли быстрее доехать до места, организовать несколько спасательных центров по городу	3
13,38	Бесплатно	2
56,188	Необходимо проводить работу с людьми, как вести себя в чрезвычайных ситуациях	2
58,59	Почаще хвалить спасателей	2
152,208	Найти способы объезжать препятствия и пробки	2
145,156	В ЧС действовать без промедлений. По правилам дверь могут вскрыть только при присутствии участкового, даже если обратились родственники. Длительное ожидание могло стоить человеку жизни	2

164,206	Необходимость правового урегулирования деятельности спасательного центра, придумать правовое решение проблемы для вскрытия дверей без участкового при наличии всех документов	2
163	Повысить зарплату	1
2	Слишком много вопросов, лишнее инфо о себе, давать рекомендации по оказанию первой помощи	1
15	Возможность определения конкретного места, откуда поступил вызов	1
34	Мощные и быстрые машины	1
37	Давать номер спасателя	1
41	Ближе станции	1
42	Необходимо усовершенствовать оборудование	1
178	Увеличить штат сотрудников и количество машин	1
51	Подбор специалистов по профилю работы	1
56	Ввести реестр служб для сотрудничества (сломали замок-приезжает служба, чтобы его заменить)	1
62	Быть вежливей	1
66	Контроль работы спасателей	1
71	Набраться опыта	1
71	Обучение	1
155	Выбирать первоочередными заявки тех, кто наиболее нуждается в помощи на момент вызова	1
119	Менее равнодушно относиться к людям, обратившимся за помощью	1
127	Автоматизировать переключение на другие службы	1
137	Оборудование для сбора ртути, защитные костюмы для спасателей при сборе опасных веществ	1
169	Сделать звонки бесплатными	1
188	Необходима дополнительная линия психологической поддержки	1
188	Линия, чтобы отслеживать передвижение спасателей	1
184	Диспетчеры должны корректно разговаривать и быть вежливее	1
182	Очень хорошие диспетчеры, смогли все объяснить и успокоить	1
179	Равнодушное отношение к животному очень разочаровало. Крайне возмущена.	1
191	Всегда все понятно, без нервов, без криков. Все хорошо	1
195	Дежурный транспорт	1
194	Дополнительный канал связи в случае отсутствия телефона, например интернет	1

	сервис	
211	Диспетчеры должны называть номер заявки, кто принял и т.д.	1
<b>16. Какие способы оповещения населения об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации, по Вашему мнению, являются наиболее действенными?</b>		
56,179,192	При возникновении ЧС должны срабатывать все виды оповещения	3
152	Соцсеть ВКонтакте	1
151	Короткий экстренный номер	1
181	Работа ТОС в поселке должна быть налажена, они должны оповещать	1
190	Все действия хороши, все зависит от местонахождения человека	1
<b>20. В какой сфере вы работаете?</b>		
4,115,151	Бухгалтер	3
24,54,132	Юрист, адвокат	3
100,139,203	Банковский работник	3
129,195	Служба безопасности	2
149,207	Реклама	2
3	Ветеринар	1
18	Повар	1
31	Служба спасения	1
36	Производственное управление	1
39	Общественное питание	1
69	Финансы	1
68	Секретарь	1
76	РЖД	1
150	Диспетчер	1
145	ИП	1
142	Авиация	1
187	Бюджет	1
180	Логистика	1