Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

Администрация города Сургута

Муниципальное казённое учреждение

«наш город»

**ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

**«Оценка качества муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями управления по делам ГО и ЧС»**

*Руководитель проекта:*

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

*Консультации:*

ПУХТЕЕВ О.В. - заместитель начальника управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям;

*Составители:*

АКИМОВА М.Н. – начальник информационно-аналитического отдела

МКУ «Наш город»;

АФАНАСЬЕВА О.С. – специалист по связям с общественностью информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город»;

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

**Сургут, 2014**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Стр. |
| 1.Методологический раздел…..………………………………………………… | 3 |
| 1.2. Методико-процедурный раздел…………………………...……………….. | 5 |
| 2 Оценка качества муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями управления по делам ГО и ЧС…………………………………………………..2.1. Оценка населением качества предоставления услуги «Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны»………………………….……………………………………………… | 77 |
| 2.2. Оценка населением качества предоставления услуги «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»………………………………………………...……. | 16 |
| 3.Общие выводы…………………………...……………………………………. | 19 |
| Приложение 1.…………………………………………………………………… | 21 |
| Приложение 2.…………………………………………………………………… | 26 |
|  |

1. **Методологический раздел**

**Цель исследования –** выявить уровень удовлетворенности потребителей качеством оказываемых муниципальных услуг: «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»

**Задачи исследования:**

1. Определить оценку потребителями качества выполнения аварийно-спасательных работ;
2. Определить оценку потребителями качества выполнения поисково-спасательных работ на воде;
3. Определить оценку потребителями отдельных показателей работы единой диспетчерской службы;
4. Выявить возможные проблемы, с которыми сталкиваются респонденты при обращении и взаимодействии с аварийно-спасательными службами и поисково-спасательными службами на воде, со специалистами единой диспетчерской службы;
5. Определение оценки эффективности мероприятий по обучению населения в области гражданской обороны.

**Объект исследования –** потребители муниципальных услуг оказываемых учреждениями управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, старше 18 лет, постоянно проживающие на территории города.

**Предмет исследования –** удовлетворенность потребителей качеством выполнения муниципальных услуг: «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».

**Основная гипотеза исследования:**

Потребители муниципальных услуг в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены выполнением муниципальных услуг учреждениями, подведомственными управлению гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций.

**Рабочие гипотезы:**

1. Степень удовлетворенности респондентов качеством выполнения муниципальных услуг находится на достаточно высоком уровне.
2. Оценка качества муниципальных услуг со стороны респондентов достигает максимальных или средних показателей.
3. Возможными проблемами, которые могут возникать перед респондентами при вызове аварийно-спасательных служб, становятся: оперативность прибытия на место происшествия и скорость выполнения спасательных работ.

**1.2. Методико-процедурный раздел**

**Объем и формирование выборки в городе**

При планировании выборки исходным принципом формирования выборки являлось включение в неё респондентов - потребителей услуг: «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 хотя бы раз обращались за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через единую диспетчерскую службу.

Изначально заданный общий объем выборки по городу Сургуту (n=360[[1]](#footnote-1)).

АНКЕТНЫЙ ОПРОС

**Выборочная совокупность**

В ходе исследования проведено анкетирование взрослого (18 лет и старше) населения города Сургута (потребителей муниципальных услуг), постоянно проживающего на территории города (n=85),посвященное изучению ситуации в сфере обучения населения в условиях ЧС, а также оценке показателей работы единой диспетчерской службы, целевая выборка.

ТЕЛЕФОННЫЙ ОПРОС

**Выборочная совокупность**

В ходе исследования проведен телефонный опрос взрослого (18 лет и старше) населения города Сургута (потребителей муниципальных услуг), постоянно проживающего на территории города (n=275), посвященный оценке качества выполнения аварийно-спасательных работ и показателей работы единой диспетчерской службы, целевая выборка.

В ходе социологического исследования оценивались следующие показатели и индикаторы, представленные в таблице 1.

Табл. 1. Индикаторы исследования

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатель***  | ***Индикатор***  |
| Оперативность проведения аварийно-спасательных работ | Высокая,Средняя, Низкая |
| Взаимодействие со спасательными службами | Сталкивались,Наблюдали, Не сталкивались |
| Оценка качества муниципальных услуг | Неудовлетворительная,Скорее неудовлетворительная,Скорее удовлетворительная,Удовлетворительная,Затруднившиеся ответить. |
| Ожидание прибытия аварийно-спасательных служб | Быстро,Скорее быстро,Не медленно и не быстро,Скорее медленно, Медленно  |
| Оценка доступности каналов связи с аварийно-спасательными службами | Доступны, Скорее доступны,Недоступны |
| Оценка деятельности спасательных служб | Очень хорошо, Скорее хорошо,Удовлетворительно,Скорее плохо,Очень плохо |
| Проблемы при обращении и взаимодействии с аварийно-спасательными службами  | Факт  |
| Рекомендации для повышения эффективности работы спасательных служб | Факт |

Весь комплекс работ в рамках данного исследования можно представить в рабочем плане исследования (таблица 2).

Табл. 2.Рабочий план социологического исследования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название этапа | Срок реализации |
| 1.Подготовительный этап |
| 1.1 | Изучение материалов по указанной теме; составление и согласование программы исследования | Июнь 2014 |
| 1.2 | Расчет и согласование выборки исследования | Июль 2014 |
| 1.3 | Создание диагностического инструментария | Июль 2014 |
| 2. Организационный этап |
| 2.1 | Проведение опроса потребителей муниципальных услуг | Июль - Октябрь 2014 |
| 3. Завершающий этап |
| 3.1 | Подготовка аналитического отчета | Ноябрь 2014 |
| 3.2 | Оформление аналитического отчета  | Ноябрь 2014 |
| 3.3 | Тиражирование и предоставление аналитического отчета в адрес управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям | Ноябрь 2014 |

**2. Оценка качества муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями управления по делам ГО и ЧС**

**2.1. Оценка населением качества предоставления услуги «Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны»**

В социологическом исследовании, целью которого являлось выявление уровня удовлетворенности потребителей качеством оказываемых муниципальных услуг, а именно: «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» приняли участие в совокупности 360 респондентов из г. Сургута старше 18 лет. Из них 48% мужчин и 52% женщин.

В ходе опроса была поставлена задача, произвести оценку показателей работы аварийно-спасательных служб, показателей работ поисково-спасательных служб на воде, оперативности проведения аварийно-спасательных работ, ожидания их прибытия, 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. Так, наиболее частыми ситуациями, связанными с вызовом аварийно-спасательных служб, у населения являются резкое ухудшение здоровья, с данной ситуацией сталкивались 33,9% опрошенных, ДТП с серьезными последствиями (21,6%) и пожары (20,3%) (Рис.1).

*Рис.1. Наиболее распространенные ситуации, с которыми сталкивались респонденты, в%*

В сравнении с результатами исследования, проведенного в прошлом году на аналогичную тематику, можно отметить, что причины вызова аварийно-спасательных служб остаются неизменными.

Среди вариантов ответа «другое» наиболее часто респондентами назывались: вскрытие замка захлопнувшейся двери, вскрытие сломанного замка, а также случаи, связанные с необходимостью сбора ртути от разбитого градусника.

На вопрос о том, приходилось ли респондентам когда-либо непосредственно взаимодействовать со специалистами спасательного центра, более половины опрошенных (71,1%) указали, что помощь со стороны специалистов была оказана им лично, 13,8% опрошенных ответили, что специалисты спасательного центра оказывали помощь их близким и знакомым. Наблюдали со стороны за работой специалистов спасательного центра 14,7% респондентов (Рис.2).

*Рис.2. Опыт взаимодействия со специалистами спасательного центра, в%*

При этом большая доля респондентов отмечает, что представители спасательного центра проводили аварийно-спасательные работы на земле и поисково-спасательные работы на воде оперативно и вовремя, без задержек – 59,9%. Крайне малое число опрошенных, указали, что чаще всего работы проводились медленно или с опозданием - 4,3% (Рис.3).

*Рис.3. Оперативность проведения аварийно-спасательных работ, в%*

В рамках проведения опроса, респондентам было предложено оценить ряд показателей выполнения аварийно-спасательных работ на земле. Наиболее высокая отметка была получена по такому критерию как «профессионализм спасателей». Этот пункт респонденты оценили на 4,64 балла (из 5 возможных). Техническое оснащение, использование дополнительных средств при ликвидации аварии, а также качество выполнения спасательных работ аналогично получили высокие отметки и варьируются от 4,12 до 4,46 баллов. Примечательно, что техническому оснащению спасателей, ни один респондент не поставил оценку ниже тройки, в сравнении с оперативностью прибытия на место происшествия. Этот пункт респонденты оценили на 3,8 балла (Табл.3).

Табл.3. Оценка показателей выполнения аварийно-спасательных работ на земле, в%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Средняя оценка** | **Затрудняюсь ответить** |
| **Оперативность прибытия на место происшествия** | 3,80 | 24,2 |
| **Качество выполнения спасательных работ** | 4,46 | 48,3 |
| **Техническое оснащение спасателей** | 4,36 | 39,7 |
| **Использование дополнительных средств при ликвидации аварии** | 4,12 | 66,8 |
| **Профессионализм спасателей** | 4,64 | 31,7 |

Далее мы определили случаи, при которых респонденты сталкивались с некоторыми видами поисково-спасательных работ на воде. Следует отметить, что среди опрошенных с поисково-спасательными работами на воде сталкивались гораздо меньшее число респондентов, чем с выполнением аварийно-спасательных работ на земле.

Так, большинство опрошенных (более 90%) утверждают, что ни разу не попадали в такие ситуации на воде, при которых была бы необходима помощь спасателей. Чаще всего респонденты отмечали, что спасательные работы были выполнены в отношении их близких или знакомых людей, в частности в случаях поиска утонувших людей (3,9%) и во время поисково-спасательных работ людей, попавших в ЧС на воде и на льду – 3,65%. Последнее действие, в большей степени, проводилось и в адрес самих респондентов (2,7%). Наблюдали со стороны за патрулированием утвержденных маршрутов в летний и зимний период, а также в период летней навигации лишь чуть более 3% опрошенных. Почти 93% никогда с этим не сталкивались.

Очевидно, что респонденты, принявшее участие в опросе о поисково-спасательных работах осведомлены крайне мало. Связано это в первую очередь с тем, что респонденты редко сталкиваются с подобными ситуациями в своей повседневной жизни (Табл.4).

*Табл.4. Опыт взаимодействия с поисково-спасательными службами на воде, в%*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Мне оказывали помощь спасательные службы** | **Спасательные службы оказывали помощь моим близким и знакомым** | **Мне приходилось наблюдать со стороны за работой спасательных служб** | **Нет, не сталкивался** |
| **Поисково-спасательные работы людей, попавших в ЧС на воде и на льду**  | 2,7 | 3,65 | 2,0 | 91,8 |
| **Поиск утонувших людей** | 1,2 | 3,9 | 2,0 | 93,0 |
| **Поиск и эвакуация утонувшей техники** | 1,6 | 2,7 | 2,0 | 93,7 |
| **Выполнение подводных работ** | 0,4 | 1,6 | 2,0 | 96,1 |
| **Патрулирование утвержденных маршрутов в летний и зимний период, а также в период летней навигации** | 0,8 | 3,2 | 3,2 | 92,8 |

Говоря об оценке показателей выполнения поисково-спасательных работ на воде, следует отметить, что подавляющее большинство респондентов, отметивших, что им доводилось сталкиваться с такими видами работ, довольно высоко оценили качество их выполнения. Так средняя оценка показателей поисково-спасательных работ на воде по сравнению с аналогичными показателями спасательных работ на земле заметно выше, и варьируется от 4,13 до 4,44 баллов (Табл.5).

Табл.5. Оценка показателей выполнения поисково-спасательных работ на воде, в%

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Средняя оценка** |
| **Оперативность прибытия на место происшествия** | 4,13 |
| **Качество выполнения спасательных работ** | 4,44 |
| **Техническое оснащение спасателей** | 4,41 |
| **Использование дополнительных средств при ликвидации аварий** | 4,32 |
| **Профессионализм спасателей** | 4,39 |

Одним из важнейших факторов при проведении аварийно-спасательных работ, является время, в течение которого прибывают спасатели на место происшествия. Несмотря на то, что большей половине опрошенных не приходилось сталкиваться со случаями ожидания аварийных служб, меньшая часть респондентов на ожидание затратила около 15 минут. Службы, ожидание которых заняло у респондентов от 15 до 30 минут, являются в свою очередь и наиболее востребованными – это скорая помощь (15,5%) и Сургутский спасательный центр (10%) (Рис.4).

*Рис.4. Оценка времени прибытия аварийно-спасательных служб, в%*

В целом можно сказать, что большинство респондентов довольны и удовлетворены работой аварийно-спасательных служб. В подтверждение тому служит отсутствие критичных и негативных мнений при оценке различных сторон работы аварийно-спасательных служб и получение достаточно высоких отметок отдельных критериев качества. Что, безусловно, является высоким показателем эффективности оказываемых услуг в данной сфере в г. Сургуте.

Для определения мнения респондентов о ситуации в сфере обучения населения в условиях ЧС, было опрошено 85 человек, 60% из которых составляют мужчины, а 40% - женщины. Преобладающее большинство респондентов в возрасте 25 – 34 лет. Наибольшее количество мужчин, получивших соответствующее обучение, также являются представителями этой возрастной категории (от 25 до 34 лет), тогда как среди женщин, значительное количество обученных являются репрезентантами более старшей возрастной группы (от 44 до 54 лет) (Рис.5).

*Рис.5. Парное распределение вопросов «Ваш возраст» и «Ваш пол», в%*

Среди респондентов, получивших обучение по подготовке к действиям в чрезвычайных ситуациях нет ни одного с неполным общим образованием и более 67% имеют высшее профессиональное образование (Рис.6). По роду занятий, большее количество обучающихся – это представители нефтегазовой отрасли и работники культуры, соц.обслуживания (Табл.6).

*Рис.6. Ваше образование, в%*

Таблица 6. Каков Ваш основной род занятий в настоящее время, в%?

|  |  |
| --- | --- |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 28,2 |
| Строительство | 7,1 |
|  Энергетика | 1,2 |
|  Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 12,9 |
|  Жилищно-коммунальное хозяйство | 4, 7 |
|  Работник системы образования  | 3,5 |
|  Работник культуры, соц. обслуживания | 36,5 |
|  Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 1,2 |
| Муниципальный, государственный служащий | 3,5 |
|  Другое | 1,2 |

Судя по ответам, полученным в ходе опроса, почти каждый второй респондент проходил обучение по гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций единожды (58,8%), тогда как около одной трети анкетируемых проходили эти же курсы во второй или третий раз (Рис.7).

Почти все респонденты отмечают полезность и информативность курсов по подготовке к ЧС, и лишь небольшая доля 3,6% считают, что это пустая трата времени (Рис.8).

*Рис.7. Какое количество раз Вы проходили обучение по гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС, в%*

*Рис.8. Как Вы оцениваете полезность этих курсов, в%?*

На наш взгляд, мнение о пользе проводимого обучения, отмеченное в предыдущем вопросе, пропорционально влияет и на оценку качества обучения в области гражданской обороны в целом. Так, участники опроса, поставили достаточно высокий средний балл 4,48 (из 5 возможных), и в большинстве своем отметили, что качество обучения их устраивает.

По итогам опроса расчетная оценка удовлетворенности качеством услуги: «Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны» равна 71,88[[2]](#footnote-2), - данный результат можно рассматривать, как высокий уровень удовлетворенности. Процент удовлетворенности качеством услуги составил71 %.

*Рис.9. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой муниципальной услуги*

*«Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны», в%*

В заключительной части опроса респондентам был задан открытый вопрос о мерах, принятие которых, по их мнению, окажет положительное влияние на эффективность обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС. Примечательно, что, несмотря на положительную характеристику обучающих занятий в области гражданской обороны, практически все респонденты высказали те или иные предложения и пожелания по их усовершенствованию.

Так, респонденты считают, что в первую очередь необходимо проводить больше практических занятий, в том числе и на полигонах; вводить практические занятия в школах, ВУЗах и предприятиях; дополнить наглядные пособия и методические материалы современными проблемами, использовать видеофильмы о применении химической разведки и др. Также среди рекомендаций наиболее часто предлагались:

* ознакомление населения о действиях и планах эвакуации при ЧС, массовые учения, тренировки и обучения населения;
* выездные лекции по темам об индивидуальных средствах защиты в мирное время;
* увеличение времени проведения курсов;
* проведение «Деловых игр»;
* увеличение информации в СМИ, в частности по ТВ и пр.

**2.2. 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**

Безусловно, положительным является тот факт, что население, в лице респондентов, участвовавших в опросе, достаточно хорошо информировано и знает, куда обратиться в случае возникновения чрезвычайной ситуации. Динамика аналогичного вопроса предыдущего года также показывает, что информированность жителей г.Сургута выросла на 10% (Рис.10).

*Рис.10. Информированность населения о службах, куда можно обратиться в случае возникновения чрезвычайной ситуации, в%*

Практически все каналы связи с экстренными службами города в случае необходимости являются свободными и доступными, кроме службы скорой помощи. Так, только каждый седьмой анкетируемый отметил, что до номера «02» очень сложно дозвониться, телефон всегда занят. Каждый пятый не с первого раза дозванивался в газовую аварийную службу, и более 16% утверждают, что не всегда легко связываются со «скорой» по номеру «03». Наиболее доступным номером связи, в случае возникновения аварийной ситуации, для респондентов является номер «112» (Рис.11).

*Рис.11. Оценка доступности каналов связи с аварийно-спасательными службами, в%*

Учитывая, что для вызова аварийно-спасательных служб жители города часто пользуются номером «112», респондентам было предложено оценить показатели работы единой дежурно-диспетчерской службы по 5-балльной шкале. В целом, все показатели были оценены на самом высоком уровне и получили 4,5 балла. Наибольшее количество отличных оценок получил профессионализм специалистов службы – 4,54 балла, далее следует оперативность приема и передачи информации – 4,52 балла и корректность специалистов службы – 4,45 балла (Табл.7).

Табл.7. Оценка показателей работы единой дежурно-диспетчерской службы города Сургута (тел.112) по 5-балльной шкале

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Средняя оценка | Затруднились ответить |
| Корректность специалистов службы | 4,45 | 26,9 |
| Оперативность приёма и передачи информации | 4,52 | 27,8 |
| Профессионализм специалистов службы  | 4,54 | 30,2 |

В качестве рекомендаций, для повышения эффективности работы единой дежурно-диспетчерской службы, респондентами были названы такие предложения, как:

* ознакомление населения с номером «112» через СМИ, вывешивание информации в общественных местах, проведение показательных уроков для школьников;
* увеличение каналов связи, количества операторов;
* обновление технического оснащения спасательных служб, увеличение оперативности реагирования;
* введение услуги «обратный звонок»;
* улучшение связи по межгороду;
* постоянное повышение квалификации новых специалистов, чтобы не понижали планку;
* быть более человечными и сострадательными, больше отзывчивости;
* помощь психолога и др.

Также респондентами была озвучена благодарность в адрес сотрудников диспетчерской службы, с пожеланиями удачи, терпения и дальнейшей работы на «отлично».

В качестве итогового вопроса, респондентам было предложено отметить уровень удовлетворённости качеством услуги: «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». Выявленный уровень удовлетворённости полностью подтверждает полученные ранее отличные отметки работы службы (Рис.12).

*Рис.12. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги «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», в%*

Расчетная оценка удовлетворенности качеством оказываемой услуги составляет 87,00 - данный результат можно рассматривать, как высокий уровень удовлетворенности. Процент удовлетворённости качеством составил 91,6%.

Таким образом, было выявлено, что потребители услуги в большей степени удовлетворены деятельностью единой диспетчерской службы, которая в свою очередь является самым популярным и легкодоступным каналом связи с экстренными службами в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

**4. Общие выводы**

По результатам проведённого социологического исследования, нами полностью подтвердились основная и рабочие гипотезы, поставленные в начале опроса. Большинство респондентов в значительной степени удовлетворены качеством выполнения муниципальных услуг.

Итоги исследования показывают, что наиболее частыми ситуациями, при которых население обращается за помощью к спасателям, являются резкое ухудшение здоровья, пожары, ДТП с серьезными последствиями, а также бытовые эпизоды (захлопнувшаяся дверь, разбитый градусник и пр.).

Нередки случаи, при которых происходило непосредственное взаимодействие сургутян и специалистов спасательного центра. Основную часть из них составляют происшествия, требующие аварийно-спасательных работ на земле. Из-за того, что инциденты на воде имеют свою специфику и встречаются гораздо реже в повседневной жизни, большая часть респондентов (93%) ответили, что никогда не попадали в такие ситуации. Те, кому всё-таки доводилось сталкиваться с такими работами со стороны спасателей, высоко оценили практически все показатели выполнения аварийно-спасательных работ, и ответили, что все действия проводились оперативно, вовремя и без задержек. Наиболее высокие коэффициенты были получены по критерию оценки «профессионализма спасателей», а также по качеству выполнения спасательных работ в целом. В сравнении с ними, за оперативность прибытия на место происшествия, аварийно-спасательные службы получили средний балл, равный 3,8.

Стоит отметить, что средняя оценка показателей поисково-спасательных работ, со стороны участников опроса, сталкивавшихся с происшествиями на воде, по сравнению с аналогичными показателями спасательных работ на земле заметно выше, и варьируется от 4,13 до 4,44 баллов. Такие высокие оценки подтверждают и общую удовлетворенность качеством предоставляемых услуг.

Средний показатель времени, в течение которого анкетируемым приходилось ждать аварийные службы, составляет 15 минут. Службы, ожидание которых заняло у респондентов от 15 до 30 минут, являются в свою очередь и самыми востребованными – это «скорая помощь» и Сургутский спасательный центр.

Как правило, население полностью информировано о том, куда необходимо обращаться в случае возникновения чрезвычайной ситуации. Лишь два процента опрашиваемых ответили, что этого не знают. Проведенный анализ аналогичного вопроса прошлого года показал присутствующую положительную динамику увеличения количества информированных сургутян на 10%.

Среди каналов связи с аварийно-спасательными службами, наиболее популярным и доступным, по мнению респондентов, является номер «112». Неудивительно, что профессионализму специалистов, оперативности приема информации и корректности специалистов службы анкетируемые поставили только положительные оценки. Однако каждый седьмой респондент отметил, что не смог с первого раза дозвониться в полицию по телефону «02», и, более чем у 16% репрезентантов, были определенные сложности с соединением по номеру «03».

Судя по ответам, полученным в ходе исследования, участники опроса в большей степени удовлетворены качеством оказываемых услуг МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Сургута».

В качестве рекомендаций, для повышения эффективности работы единой дежурно-диспетчерской службы, были предложены такие мероприятия, как: введение услуги «обратный звонок»; массовое ознакомление населения с номером «112» через СМИ, вывешивание информации в общественных местах, проведение показательных уроков для школьников; введение возможности воспользоваться услугами психолога; улучшение связи по межгороду и пр.

В опросе, посвященном изучению ситуации в сфере обучения населения в условиях ЧС, более половины опрошенных проходили обучение в первый раз, и чуть более 30% во второй и третий раз. Практически все участники опроса, за исключением 3,6% опрошенных, отметили полезность и информативность курсов по подготовке к ЧС. Средний балл качества всего обучения населения составил 4,48 (из 5 возможных). Для увеличения эффективности обучения, респондентами были даны, в большей степени, практические рекомендации, такие как: массовые учения, тренировки и практические занятия о действиях при эвакуации во время ЧС; выездные лекции по темам индивидуальных средств защиты в мирное время, увеличение информации в СМИ и др.

По результатам опроса можно сделать вывод о том, что потребители услуг удовлетворены и, в целом, довольны деятельностью аварийно-спасательных служб и единой диспетчерской службы. Замечания и недочеты не носят ярко выраженного и негативно окрашенного характера, а предложенные меры по улучшению качества предоставляемых услуг, во многом, носят реальный характер и могут быть применены на практике

Приложение 1

**Таблицы линейных и парных распределений**

|  |
| --- |
| **«Оценка качества муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями управления по делам ГО и ЧС»** |
| **1. «Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны»** |
| **Сталкивались ли Вы лично или Ваши близкие со следующими ситуациями** |
| Пожары | 20,3 |
| Газовые аварии | 1,3 |
| Сезонные подтопления, паводки, потопы и т.д. | 4,2 |
| Происшествия на воде | 3,8 |
| ДТП с серьезными последствиями | 21,6 |
| Обрушение зданий, строительных конструкций и др. | 1,7 |
| Бытовые несчастные случаи | 8,5 |
| Несчастные случаи на улице | 3,4 |
| Резкое ухудшение состояния здоровья (Вас или Ваших близких), требующее экстренной медицинской помощи | 33,9 |
| Другое  | 41,5 |
| **Приходилось ли Вам когда-либо непосредственно взаимодействовать со специалистами спасательного центра?** |
| Мне оказывали помощь специалисты спасательного центра | 71,1 |
| Специалисты спасательного центра оказывали помощь моим близким и знакомым | 13,8 |
| Мне приходилось наблюдать со стороны за работой специалистов спасательного центра | 14,7 |
|  **Всегда ли оперативно и без задержек представители спасательного центра проводили аварийно-спасательные работы на земле и поисково-спасательные работы на воде?** |
| Да, все работы всегда проводились вовремя | 59,9 |
| Чаще всего работы проводились вовремя, но иногда происходили задержки | 7,0 |
| Чаще всего работы проводились медленно или с опозданием | 4,3 |
| Затрудняюсь ответить | 28,8 |
| **Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения аварийно-спасательных работ на земле** |
|  | Средняя оценка | Затрудняюсь ответить |
| Оперативность прибытия на место происшествия | 3,80 | 24,2 |
| Качество выполнения спасательных работ | 4,46 | 48,3 |
| Техническое оснащение спасателей | 4,36 | 39,7 |
| Использование дополнительных средств при ликвидации аварии | 4,12 | 66,8 |
| Профессионализм спасателей | 4,64 | 31,7 |
| **Сталкивались ли Вы лично или Ваши близкие со следующими видами поисково-спасательных работ на воде** |
|  | Мне оказывали помощь спасательные службы | Спасательные службы оказывали помощь моим близким и знакомым | Мне приходилось наблюдать со стороны за работой спасательных служб | Нет, не сталкивался |
| Поисково-спасательные работы людей, попавших в ЧС на воде и на льду  | 2,7 | 3,65 | 2,0 | 91,8 |
| Поиск утонувших людей | 1,2 | 3,9 | 2,0 | 93,0 |
| Поиск и эвакуация утонувшей техники | 1,6 | 2,7 | 2,0 | 93,7 |
| Выполнение подводных работ | 0,4 | 1,6 | 2,0 | 96,1 |
| Патрулирование утвержденных маршрутов в летний и зимний период, а также в период летней навигации | 0,8 | 3,2 | 3,2 | 92,8 |
| **Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения поисково-спасательных работ на воде по 5-балльной шкале** |
|  | Средняя оценка | Затруднились ответить |
| Оперативность прибытия на место происшествия | 4,13 | 84,6 |
| Качество выполнения спасательных работ | 4,44 | 84,1 |
| Техническое оснащение спасателей | 4,41 | 86,7 |
| Использование дополнительных средств при ликвидации аварий | 4,32 | 89,6 |
| Профессионализм спасателей | 4,39 | 85,0 |
| **В течение, какого времени Вам приходилось ждать помощи следующих спасательных служб?** |
|  | В течение 15 минут | В течение 30 минут | В течение 45 минут | В течение часа | Более часа | Не приходилось |
| Пожарная охрана | 28,6 | 1,6 | 0,4 | 0,8 | 0,8 | 67,9 |
| Газовая служба | 2,4 | 0,8 | 0 | 0 | 0 | 96,8 |
| Скорая помощь | 52,6 | 15,5 | 2,8 | 2,4 | 4,0 | 22,7 |
| Сургутский спасательный центр | 39,4 | 10,0 | ,8 | 3,6 | 1,6 | 44,6 |
| **2. «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»** |
| **1. Оценка качества обучения населения в области гражданской обороны** |
| **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 | 58,8 |
| ДВА раза | 21,2 |
| ТРИ раза | 15,3 |
| ЧЕТЫРЕ раза | 3,5 |
| ПЯТЬ раз и более | 1,2 |
| **Как Вы оцениваете полезность этих курсов?** |
| Эти курсы очень полезны, я узнала (а) много нового по подготовке к действиям в ЧС | 96,4 |
| Это пустая трата времени и средств | 3,6 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством услуги «Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны»** |
| Удовлетворен полностью | 48,3 |
| Скорее удовлетворен | 23,3 |
| Скорее не удовлетворен | 4,3 |
| Не удовлетворен | 1,4 |
| Затрудняюсь ответить | 22,7 |
| **Оцените, пожалуйста, качество обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС по 5-балльной шкале** |
| Средняя оценка | 4,48 |
| Затруднились ответить | 4,7 |
| **Ваш возраст** |
| 18-24 (лет) | 4,7 |
| 25-34 (лет)  | 36,5 |
| 35-44 (лет) | 27,1 |
| 45-54 (лет) | 24,7 |
| 55 и старше | 7,1 |
| **Ваш пол** |
| Мужской | 60,0 |
| Женский  | 40,0 |
| **Образование** |
| Неполное общее среднее | 0 |
| Полное общее среднее | 1,2 |
| Среднее специальное | 21,2 |
| Незаконченное высшее | 10,6 |
| Высшее | 67,1 |
| **Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?** |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 28,2 |
| Строительство | 7,1 |
|  Энергетика | 1,2 |
|  Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 12,9 |
|  Почтовая, телефонная связь | 0 |
|  Жилищно-коммунальное хозяйство | 4, 7 |
|  Легкая промышленность | 0 |
|  Работник системы образования  | 3,5 |
|  Работник системы здравоохранения  | 0 |
|  Работник культуры, соц. обслуживания | 36,5 |
|  СМИ | 0 |
|  Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 1,2 |
|  Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 0 |
| Муниципальный, государственный служащий | 3,5 |
|  Работник банка, страховой компании | 0 |
|  Предприниматель | 0 |
|  Студент, учащийся | 0 |
|  Временно без работы | 0 |
|  Пенсионер | 0 |
|  Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 0 |
|  Другое | 1,2 |
| **Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?** |
| Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо | 3,5 |
|  Живем хорошо, без особых материальных проблем | 32,9 |
|  Живем средне | 41,2 |
|  Трудное материальное положение, приходится на всем экономить | 9,4 |
| Живем очень бедно, еле сводим концы с концами | 3,5 |
| Затрудняюсь ответить | 9,4 |
| **2. Оценка качества оказываемых услуг МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Сургута»** |
| **Знаете ли Вы, куда обращаться в случае возникновения чрезвычайной ситуации?** |
| Да, знаю телефоны аварийных и спасательных служб | 97,7 |
| Нет, не знаю | 2,3 |
| **Как бы Вы оценили доступность каналов связи с экстренными службами, спасательным центром города по следующим телефонам?** |
|  | В случае необходимости с ними можно без проблем связаться | До них бывает не просто дозвониться | Сложно связаться с аварийными службами, телефоны всегда заняты |
| 01 | 90,9 | 7,6 | 1,8 |
| 02 | 69,8 | 15,9 | 14,3 |
| 03 | 78,3 | 16,9 | 4,9 |
| 04 | 80,3 | 18,4 | 1,3 |
| 112 | 94,6 | 3,8 | 1,5 |
| **Как бы Вы могли оценить следующие показатели работы единой дежурно-диспетчерской службы города Сургута (тел.112) по 5-балльной шкале** |
|  | Средняя оценка | Затруднились ответить |
| Корректность специалистов службы | 4,45 | 26,9 |
| Оперативность приёма и передачи информации | 4,52 | 27,8 |
| Профессионализм специалистов службы  | 4,54 | 30,2 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством выполнения услуги «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»** |
| Удовлетворен полностью | 69,3 |
| Скорее удовлетворен | 22,3 |
| Скорее не удовлетворен | 3,3 |
| Не удовлетворен | 1,9 |
| Затрудняюсь ответить | 3,3 |
| **Пол** |
| Мужской | 48,0 |
| Женский | 52,0 |

|  |
| --- |
| **Парное распределение вопросов «Ваш возраст» и «Ваш пол»** |
|  | Мужской | Женский |
| 18-24 (лет) | 7,8 | 0 |
| 25-34 (лет)  | 49,0 | 17,6 |
| 35-44 (лет) | 25,5 | 29,4 |
| 45-54 (лет) | 13,7 | 41,2 |
| 55 и старше | 3,9 | 11,8 |

Приложение 2

**Ответы на «открытые», «полузакрытые» вопросы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **«№ анкеты** | **Ответ** | **Количество повторений** |
| **По Вашему мнению, что нужно предпринять для увеличения эффективности обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС?** |
| 1,6, 30 | Ознакомление населения жилых районов о действиях и планах эвакуации при ЧС; работа с населением; массовые учения; проводить занятия с большим количеством населения | 3 |
| 2, 12, 17, 20, 24, 44, 45 | Практические занятия; Практика на полигоне | 7 |
| 3 | Выездные лекции, больше информации по индивидуальным средствам защиты в мирное время | 1 |
| 4 | Проводить обучения в ТОСах, общегородские тренировки по действиям в ЧС | 1 |
| 8, 15, 27, 28, 31, 36 | Дополнить мат. часть современными проблемами, наглядными пособиями, методическими материалами; больше наглядных, современных приборов; использовать видеофильмы о применении приборов хим. разведки и др. | 6 |
| 9, 10, 13, 41 | Ввести практические занятия в школах, высших уч. заведениях, в предприятиях; обучения на предприятиях | 4 |
| 14 | Улучшить материальную базу | 1 |
| 21 | Увеличить время проведения курсов | 1 |
| 22, 26 | Чаще проводить учения; проводить ежегодно учения по ГОиЧС на случай радиационного, химического и др. заражений, либо др. ЧС | 2 |
| 33 | Проводить «Деловые игры» | 1 |
| 38 | Больше информации в СМИ, по ТВ | 1 |
| **С какими проблемами Вы сталкивались при обращении и взаимодействии с МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Сургута» (тел 112)?** |
| 8 | Нет «обратной связи» | 1 |
| 34 | Долго дозванивались и переводили | 1 |
| 17/1 | Чтоб не говорили не беспокойтесь | 1 |
| 7/1 | Внимательность | 1 |
| 9/1 | Расширить штат и техническое оснащение | 1 |
| 111 | Претензии к операторам | 1 |
| **Что бы Вы могли порекомендовать для повышения эффективности работы МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Сургута» (тел 112)?** |
| 2 | Подготовка кадров | 1 |
| 8 | Запись разговора, обратная связь | 1 |
| 20 | При обращении порекомендовали позвонить по другому номеру (в ГИБДД), ладно хоть телефон подсказали | 1 |
| 27 | Ознакомление с данным номером посредством СМИ всего населения; вывешивать телефоны служб в общественных местах  | 1 |
| 34, 35. 46/1 | Мало информации; больше наглядной информации | 3 |
| 38, 223,  | Устранить проблемы со связью; больше каналов связи, больше операторов | 2 |
| 22/1, 25/1, 26/1, 161, 215 | Все хорошо; пожеланий нет-только благодарность; удачи, терпения; чтобы работали в таком же духе на отлично | 5 |
| 18/1 | Чтоб проводили показательные уроки для школьников, не знают номер 112 | 1 |
| 31, 32, 53/1, 59/1, 65/1, 74/1, 87/1,108/1, 110/1, 165, 168, 182, 194, 196, 220, 229, 234 | Обновить транспорт спасат. службы; оснащение; больше специального оборудования | 17 |
| 44/1 | Наладить диспетчерской службе взаимоотношения с полицией | 1 |
| 48/1, 67/1 | Четче полномочия служб распределить, особенно на выходные, праздничные дни и не рабочее время; упорядочить взаимодействие служб;  | 2 |
| 56/1, 141, 152, 226 | Постоянно повышать квалификацию новых специалистов; чтобы не понижали планку | 4 |
| 58/1 | Разделить посты спасателей на несколько и разместить их по городу, чтоб можно было оперативно выезжать на вызов | 1 |
| 99, 200 | Быть более человечными и сострадательными; больше улыбок | 2 |
| 102,105, 175, 205, 219, 246, 247, 262 | Оперативнее реагировать | 8 |
| 107 | Чтобы показывали документы и удостоверения для того, чтобы понять из какой организации они, так как много мошенников | 1 |
| 125 | Закупить вертолетики с видеокамерами для отслеживания ситуации на улицах города (где пробка, где авария и т. д.) | 1 |
| 135, 173, 174, 222 | Добавить заработную плату | 4 |
| 143 | Увеличение штата | 1 |
| 154 | Улучшить поисковую систему | 1 |
| 179 | Услуга обратный звонок | 1 |
| 185, 216 | Перезванивали и предупреждали о том что машина задерживается. Интересовались здоровьем может уже не нужно ничего; Хотелось бы, чтобы спасатели приезжали быстрее. В экстренном случае могли бы не успеть спасти жизнь. | 2 |
| 187 | Иметь возможность нормальной связи по межгороду | 1 |
| 190 | Замечание только для 03, очень долго приходится ждать скорую, минимум 40 минут | 1 |
| 231 | Улучшить взаимодействие полиции с гражданами | 1 |
| 240 | Для 01: т. к. сейчас строятся высотные здания (12-17эт.), то необходимо оснащение лестницами, т. к. лестницы спиливают в домах | 1 |
| 258 | Помощь психолога | 1 |
| **Сталкивались ли Вы лично или Ваши близкие со следующими ситуациями чрезвычайного характера (вариант «другое»)** |
| 4, 6, 13, 14, 16, 23, 31, 35, 37, 38, 39, 40, 44, 47,48,50, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 58, 62, 63, 64, 67, 72, 73, 76, 84, 93, 98, 103, 104, 107, 108, 110, 111, 112, 113, 143, 183, 187, 188, 191, 192, 202, 203, 204, 206, 208, 209, 210, 211,222,231, 237, 242, 245, 249. 250, 259, 262 | Вскрытие дверей | 64 |
| 9 | Застряли в лифте | 1 |
| 17,32, 97, 190, 196, 247 | Разбили градусник | 6 |
| 22 | Машины застряли в лесу | 1 |
| 34 | На территории частных гаражей нашёл 10-15 ампул производственного назначения | 1 |
| 36 | Был свидетелем и вызывал спасателей: человеку за рулем стало плохо и произошло ДТП | 1 |
| 43 | Батарею в квартире прорвало | 1 |
| 45 | Получил удар ножом | 1 |
| 78 | Спасение собаки | 1 |
| 89, 91 | Застрял палец в кольце | 2 |
| 100 | Потоп в квартире  | 1 |
| 101 | Необходима была помощь полиции | 1 |
| 102 | Попытка суицида | 1 |
| 111 | Голубь попал в систему вентиляции дома | 1 |
| 187 | Вызывал скорую для прохожего | 1 |
| 193 | Несчастный случай с собакой на улице, труп в парке | 1 |
| 219 | Кошка застряла в машине | 1 |

1. Сумма опрошенных методом телефонного опроса (n=275) и личного интервью (n=85) [↑](#footnote-ref-1)
2. Здесь и далее расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

РОСО = (УП + 0,75\*СУ + 0,3\*ЗО) / (УП + СУ + СН + НУ + ЗО)\*100, где:

РОСО - расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги по итогам проведения социологических опросов;

УП – численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью»;

СУ – численность респондентов, ответивших «скорее удовлетворен»;

ЗО – численность респондентов, ответивших «затрудняюсь ответить»;

СН – численность респондентов, ответивших «скорее не удовлетворен»;

НУ – численность респондентов, ответивших «не удовлетворен». [↑](#footnote-ref-2)