|  |  |
| --- | --- |
| Y:\Наш город_ЛОГО\лого_наш город_без фона.png | **ханты-мансийский автономный**  **округ-югра**  **Администрация города сургута**  **Муниципальное казенное учреждение «наш город»** |

**ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

**«Оценка качества муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям»**

*Руководитель проекта:*

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

*Консультации:*

РАЧЁВ А.А. - заместитель директора МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Сургута»;

ЧЕРЕПЯНСКАЯ Л.А. - начальник отдела по организации курсов гражданской обороны и подготовке населения к действиям в чрезвычайных ситуациях МКУ «Сургутский спасательный центр».

*Составители:*

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

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

ГАБЕРКОРН А.И. – специалист по связям с общественностью МКУ «Наш город».

**Сургут, 2015 г**.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Стр. |
| 1.Методологический раздел…..………………………………………………… | 3 |
| 1.2. Методико-процедурный раздел…………………………...……………….. | 5 |
| 2. Оценка качества муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям:  2.1. «Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны»……………………..…………………………. | 7 |
| 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»…………….. | 18 |
| Заключение…………………………….…...……………………………………. | 22 |
| Приложение 1. Таблицы линейных и парных распределений……………...... | 23 |
| Приложение 2. Ответы на «открытые», «полузакрытые» вопросы………….. | 28 |

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. 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. Выявить оценку потребителями отдельных показателей работы «Единой дежурно - диспетчерской службы»;
5. Определить оценки эффективности мероприятий по обучению населения в области гражданской обороны.

**Объект исследования –** потребители муниципальных услуг, оказываемых учреждениями, подведомственными управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям.

**Предмет исследования –** удовлетворенность потребителей качеством 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 по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям.

**Рабочие гипотезы:**

1. Степень удовлетворенности респондентов качеством выполнения муниципальных услуг находится на достаточно высоком уровне.
2. Оценка отдельных критериев качества муниципальных услуг со стороны респондентов достигает средних или максимальных показателей.

**1.2. Методико-процедурный раздел**

**Объем и формирование выборки в городе**

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 прошли обучение по гражданской обороне и защите населения от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС, и обращались за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе, через МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Сургута». Изначально заданный общий объем выборки по городу Сургуту *n=420*[[1]](#footnote-1).

АНКЕТНЫЙ ОПРОС

**Выборочная совокупность:**

В ходе исследования проведено анкетирование взрослого (*от 18 лет и старше*) населения (*потребителей муниципальных услуг*), постоянно проживающего на территории города Сургута (*n=130*),посвященное изучению ситуации в сфере обучения населения по гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС.

ТЕЛЕФОННЫЙ ОПРОС

**Выборочная совокупность:**

Телефонный опрос взрослого (*от 18 лет и старше*) населения (*потребителей муниципальных услуг*), постоянно проживающего на территории города Сургута (*n=291)*, был посвящен изучению мнения относительно качества выполнения аварийно-спасательных работ и показателей работы Единой дежурно-диспетчерской службы. База абонентских номеров сургутян была предоставлена ЕДДС, и состояла из жителей города, обратившихся в службу «112» с июля 2014 года по июль 2015 года.

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

*Таблица 1. Индикаторы исследования*

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатель*** | ***Индикатор*** |
| Оперативность проведения аварийно-спасательных работ | Высокая, Средняя, Низкая |
| Взаимодействие со спасательными службами | Сталкивались, Наблюдали |
| Оценка качества муниципальных услуг | Неудовлетворительная,  Скорее неудовлетворительная,  Удовлетворительная относительно,  Скорее удовлетворительная, чем неудовлетворительная,  Удовлетворительная |
| Ожидание прибытия аварийно-спасательных служб | Отлично, Хорошо, Удовлетворительно, Плохо, Очень плохо |
| Оценка доступности каналов связи с аварийно-спасательными службами | Доступны,  Скорее доступны,  Недоступны |
| 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 следующем рабочем плане (Табл.2).

*Таблица 2. Рабочий план социологического исследования*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название этапа | Срок реализации |
| 1.Подготовительный этап | | |
| 1.1 | Изучение материалов по указанной теме; составление программы исследования | Февраль 2015 |
| 1.2 | Расчет и согласование выборки исследования | Март 2015 |
| 1.3 | Создание диагностического инструментария | Март 2015 |
| 2. Организационный этап | | |
| 2.1 | Проведение опроса потребителей муниципальных услуг | Март - Сентябрь 2015 |
| 3. Завершающий этап | | |
| 3.1 | Подготовка аналитического отчета | Октябрь - Ноябрь 2015 |
| 3.2 | Оформление аналитического отчета | Октябрь - Ноябрь 2015 |
| 3.3 | Тиражирование и предоставление аналитического отчета в адрес управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям | Ноябрь 2015 |

1. **Оценка качества муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям**

**2.1. «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 421 респондент в возрасте от 18 лет и старше, проживающие на территории г. Сургута. Из них 43,7% мужчин и 56,3% женщин, 32,5% анкетируемых представлено в возрасте от 35 до 44 лет, 30,9% - в возрасте от 25 до 34 лет. Наименьшее количество опрошенных – в возрасте от 18 до 24 лет. Подробнее, половозрастные характеристики респондентов изображены на рисунке 1.

*Рис.1. Половозрастные характеристики респондентов, в%*

Анализ ответов респондентов показал, что наиболее распространенными ситуациями, при которых анкетируемым пришлось обращаться в аварийно-спасательные службы в 2015 году, являлись случаи вскрытия дверей (замков) (56% ответов респондентов), вызовы с целью спасения или помощи животным (6,8%), а также демеркуризации ртути (5,8%) (*см. таблицу открытых вопросов*) – перечень данных случаев объединен в варианте ответа «Другое». На втором месте по частоте обращений, находятся случаи вызова спасателей по причине дорожно-транспортных происшествий. При этом, исходя из ответов респондентов, следует, что количество обращений в результате ДТП снизилось, по сравнению с 2014 годом, на 7,2% (Рис.2)[[2]](#footnote-2).

Стоит отметить, что в 2013 - 2014 гг., на втором месте среди наиболее частых ситуаций, связанных с вызовом аварийно-спасательных служб, находилась причина резкого ухудшения состояния здоровья. В этом году, данную позицию в списке ответов отметили лишь 1% респондентов от общего числа опрошенных[[3]](#footnote-3).

*Рис.2. Наиболее распространенные ситуации, связанные с вызовом аварийно-спасательных служб, с которыми сталкивались респонденты, в динамике 2013-2015 гг., в %*

О своем непосредственном взаимодействии со специалистами спасательного центра заявили более 55% опрошенных, что на 16,1% ниже показателя прошлого года. При этом увеличилось количество тех, кто наблюдал со стороны за работой спасателей (24,4%). Процент респондентов, чьим близким и знакомым оказывали помощь специалисты спасательного центра, также увеличился на 6,8% (по сравнению с 2014 г.) (Рис.3).

*Рис.3. Опыт взаимодействия со специалистами спасательного центра,   
в динамике 2013-2015 гг., в %*

При этом значительная доля респондентов отмечают, что проведение аварийно-спасательных или подводно-технических работ происходило оперативно и без задержек. О том, что работы проводились медленно или с опозданием, заявили 3,4% опрошенных. Следует отметить, что с 2013 по 2015 годы, согласно результатам опросов, произошло значительное увеличение числа граждан, удовлетворённых оперативностью и качеством выполнения спасательных работ. За три года число положительных ответов респондентов *(«Да, все работы всегда проводились вовремя»*) возросло на 32,1% (Рис.4).

*Рис.4. Всегда ли оперативно и без задержек представители спасательного центра выполняли аварийно-спасательные или подводно-технические работы?, в динамике 2013-2015 гг., в %*

В рамках опроса респондентам было предложено оценить ряд показателей выполнения аварийно-спасательных работ. Наиболее высокая оценка была получена по такому критерию, как «Профессионализм спасателей». Этот пункт респонденты оценили на 4,9 баллов (*из 5 возможных*). По сравнению с 2014 годом, удовлетворённость данным критерием увеличилась на 0,26 баллов. По остальным показателям также наблюдается увеличение значения оценки. Так, оценка за «Качество выполнения спасательных работ», по сравнению с предыдущим годом, увеличилась на 0,42 балла и составила 4,88. Достаточность технического оснащения спасателей, респонденты оценили на 4,82 балла. Особое внимание стоит уделить показателю: «Оперативность прибытия на место происшествия», средняя оценка которого, по сравнению с 2014 годом, возросла практически на 1 балл (с 3,80 до 4,76 баллов) (Табл.3).

*Таблица 3. Оценка показателей выполнения аварийно-спасательных работ[[4]](#footnote-4),*

*в динамике 2014-2015 гг., в баллах*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Средняя оценка | | Затрудняюсь ответить |
| ***2014 г.*** | ***2015 г.*** | ***2015 г.*** |
| Оперативность прибытия на место происшествия | 3,80 | 4,76 | 8,9 |
| Качество выполнения спасательных работ | 4,47 | 4,88 | 13,7 |
| Достаточность технического оснащения спасателей | 4,37 | 4,82 | 16,5 |
| Профессионализм спасателей | 4,64 | 4,90 | 13,1 |

Аналогично предыдущему году, число респондентов, представленных в выборке опроса, попадавших в чрезвычайные ситуации на воде, остается крайне низким. Так, за период опроса *(июль 2014- июль 2015 гг.),* количество тех, кто не сталкивался с поисково-спасательными работами на воде, составило от 98,3 до 99,3% от общего числа опрошенных (в зависимости от вида работ) (Табл.4).

Среди тех, кто сталкивался с поисково-спасательными работами на воде, больше всего (1,7%) респондентов, обращавшихся за помощью спасателей для выполнения поисково-спасательных работ людей, попавших в ЧС на воде и на льду. Причём в данном случае помощь оказывалась в равной степени и самим респондентам и их близким, родным. Процент респондентов, которым была оказана помощь в поиске и эвакуации утонувшей техники, составил 1% от числа опрошенных. Еще 0,7% респондентов указали, что обращались за помощью к спасателям с целью выполнения ими таких работ, как: «Патрулирование утвержденных маршрутов в летний и зимний период, а также в период летней навигации».

*Таблица 4. Сталкивались ли вы лично или ваши близкие со следующими видами поисково-спасательных работ 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 | 0,3 | 0,7 | 0,7 | 98,3 |
| Поиск утонувших людей | 0 | 0,3 | 0,3 | 99,3 |
| Поиск и эвакуация утонувшей техники | 1,0 | 0 | 0,3 | 98,6 |
| Патрулирование утвержденных маршрутов в летний и зимний период, а также в период летней навигации | 0 | 0 | 0,7 | 99,3 |

Средняя оценка показателей выполнения поисково-спасательных работ на воде варьируется от 4,71 до 5 баллов. В 2015 году максимальное количество баллов набрали такие критерии, как: «Качество выполнения спасательных работ» (*с 2014 года произошёл рост* *с 4,44 до 5,00 баллов*) и «Профессионализм спасателей» (*рост с 4,39 до 5,00* *баллов*). Также, практически на 0,5 балла возросли оценки за оперативность прибытия на место происшествия (*рост с 4,13 до 4,71* *балла*) и достаточность технического оснащения спасателей (*рост с 4,41 до 4,80* *баллов)* (Табл.5).

Необходимо отметить, что оценку показателей выполнения поисково-спасательных работ на воде производили только те респонденты, которые непосредственно сталкивались с такими видами работ[[5]](#footnote-5).

*Таблица 5. Оценка показателей выполнения поисково-спасательных работ на воде, в динамике 2014-2015 гг., в баллах*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Средняя оценка | | Затрудняюсь ответить |
| ***2014 г.*** | ***2015 г.*** | ***2015 г.*** |
| Оперативность прибытия на место происшествия | 4,14 | 4,71 | 97,6 |
| Качество выполнения водолазно-спасательных работ | 4,44 | 5,00 | 98,3 |
| Достаточность технического оснащения спасателей | 4,41 | 4,80 | 98,3 |
| Профессионализм спасателей | 4,39 | 5,00 | 97,9 |

Одним из залогов успешного проведения спасательных операций является оперативность прибытия квалифицированной помощи. Анализ ответов респондентов показал, что значительное число опрошенных, оценивших скорость прибытия аварийно-спасательных служб на место происшествия на оценку «отлично», затратили на их ожидание около 15 минут (87,9%). Среди тех, кто поставил отметку «хорошо», представлено большинство респондентов, которые затратили на ожидание служб до 30 минут (50,5%). Примечательно, что и среди опрошенных, оценивших оперативность прибытия спасателей на оценку «удовлетворительно», подавляющая часть (69,2%) также ожидали приезда аварийно-спасательных служб в течение 30 минут. По 37% опрошенных, отметивших «плохую» оценку скорости прибытия спасателей – это жители города, ожидавшие помощи в течение 30 минут, а также те, кто ждал более часа. Большую часть оценок - «очень плохо», составили ответы тех респондентов, кто ожидал прибытия аварийно-спасательных служб более одного часа (50%). При этом, из числа тех, кто оценил показатель оперативности прибытия на место происшествия как «очень плохо», одна четвертая часть интервьюируемых ожидали от 45 до 60 минут (Табл.6).

*Таблица 6. Оценка показателей скорости прибытия спасателей на место происшествия, в%*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | В течение 15 минут | В течение 30 минут | В течение 45 минут | В течение часа | Более часа | Не приходилось |
| Отлично[[6]](#footnote-6) | 87,9 | 10,0 | 1,4 | 0 | 0,7 | 0 |
| Хорошо | 40,9 | 50,5 | 3,2 | 4,3 | 1,1 | 0 |
| Удовлетворительно | 7,7 | 69,2 | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 0 |
| Плохо | 0 | 37,5 | 25,0 | 0 | 37,5 | 0 |
| Очень плохо | 0 | 0 | 25,0 | 25,0 | 50,0 | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 25,0 | 5,0 | 0 | 5,0 | 0 | 65,0[[7]](#footnote-7) |

В целом можно сказать, что большинство респондентов удовлетворены работой аварийно-спасательных служб, так как в ходе опроса, лишь незначительная часть горожан заявили о возникновении проблемных ситуаций при взаимодействии с ними. Среди таких проблем со стороны респондентов отмечались жалобы на неаккуратную работу при вскрытии дверей *(«Переломали дверь, я и сама могла это сделать, очень неаккуратно работают»*); отсутствие необходимого оборудования и реальных действий *(«Мало того, что они не выполнили свою работу (не замерили ртуть, не оказали мне психологическую помощь), так ещё и пришли без оборудования. Сказали открыть окно и вымыть пол. Я не удовлетворена»*; «*Не было инструментов, чтобы достать кошку из-под шкафа, не было длинной палки»; «Халатность, неисправная техника, неумение принимать решения»)*; взимание платы за работу по вскрытию замка, двери (*«Дороговато берут. Пришлось платить*»), а также жалобы на участковых уполномоченных полиции, без которых специалисты спасательного центра не могли вскрыть дверь *(«Очень долго пришлось ждать участкового, хотя все приехали вовремя и быстро. Ребенок 1,5 часа плакал за дверью»* и др.) *(см. таблицу открытых вопросов).*

В качестве рекомендаций, для повышения эффективности работы спасателей, были озвучены такие пожелания, как:

- «Доводить больше информации о первой медицинской помощи, и защите свидетелей»;

- «Приобрести приспособления и оборудование для перемещения и транспортировки тучных людей кроме носилок»;

- «Приобрести отмычки, чтобы не ломать замок»;

- «Оперативно реагировать и приезжать»;

- «Необходим ветеринарный врач при спасении животного»;

- «Приобрести высокие спасательные лестницы» и пр. (*см. таблицу открытых вопросов*).

Для определения мнений респондентов относительно ситуации в сфере обучения населения по гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций, одним из первых был задан вопрос, определяющий количество обучений, пройденных респондентами в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС.

Так, более 75% анкетируемых проходили такое обучение впервые, при этом практически каждый пятый обучался уже два раза, 0,8% респондентов присутствовали на курсах от пяти и более раз (Рис.5).

*Рис.5. Какое количество раз Вы проходили обучение по гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения   
к действиям в ЧС, в% ?*

Аналогично предыдущему году, практически все респонденты отмечают полезность и информативность курсов по подготовке к ЧС, и лишь небольшая доля (3,1%) считают, что это пустая трата времени и средств (Рис.6).

*Рис.6. Как Вы оцениваете полезность этих курсов, в%?*

Относительно качества организации обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС были получены, преимущественно, положительные оценки. Наиболее высоко оцениваемыми показателями стали: «Эрудиция и культура речи специалиста по ГО и ЧС» - 4,93 балла, «Организованность и пунктуальность специалиста по ГО и ЧС, проводящего обучение» - 4,91 балла, «Владение материалом и рациональное использование времени на занятие специалистом по ГО и ЧС» - 4,91 балла.

Средняя оценка качества обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС выросла по сравнению с предыдущим годом на 0,31 балла, и составила 4,79 баллов (*из 5 возможных*) (Табл.7).

*Таблица 7. Оцените качество организации обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС в целом, в динамике 2014-2015 гг., в баллах*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***2014 г.*** | ***2015 г.*** | Затрудняюсь ответить  ***(2015 г.)*** |
| Качество организации обучения в целом | 4,48 | 4,79 | 0,8 |
| Организованность и пунктуальность специалиста по ГО и ЧС, проводящего обучение | Оценка по отдельным критериям не осуществлялась | 4,91 | 0,8 |
| Владение материалом и рациональное использование времени на занятии специалистом по ГО и ЧС | 4,91 | 0,8 |
| Эрудиция и культура речи специалиста по ГО и ЧС | 4,93 | 0,8 |
| Умение специалиста по ГО и ЧС общаться с аудиторией | 4,88 | 1,5 |
| Содержательная значимость и доступность излагаемого материала | 4,81 | 0,8 |
| Достаточность информационного материала | 4,73 | 3,1 |
| Длительность обучающего занятия | 4,76 | 3,9 |
| Достаточность материально-технического обеспечения учебного занятия (наличие наглядных материалов, демонстрация использования индивидуальных средств защиты и др.) | 4,74 | 0,8 |

Несмотря на общую удовлетворенность условиями организации и проведения обучения (61,4%), 23,6% опрошенных хотели бы видеть на занятиях больше наглядных материалов. Более 11% анкетируемых считают, что занятия должны проводиться на предприятиях, а каждый 10 пожелал, чтобы курсы проводились чаще (Рис.7).

*Рис.7. 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?, 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. Так, респонденты считают, что в первую очередь необходимо проводить больше практических занятий, разработать и подготовить заранее методические пособия (тетради), благодаря которым обучаемые смогут ознакомиться с изучаемым материалом. Кроме того, респонденты предлагали разнообразить занятия большим количеством видеофильмов. Среди прочих рекомендаций были предложения сделать ежегодными подобные обучения в каждой организации, выдавать слушателям за 1-2 дня до тестирования примерный комплекс вопросов, сократить количество часов обучения (особенно тем, кто уже обучался), больше опираться на самостоятельное изучение материала, выдавая его в электронном виде и пр. (*см. таблицу открытых вопросов*) (Табл.8).

*Таблица 8. Ваши предложения по повышению эффективности обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС?*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Процент от общего числа опрошенных |
| Вполне устраивает, все замечательно; все очень понравилось, спасибо! Все понятно, спасибо! | 3,85 |
| Разработать методику | 2,31 |
| Рекомендую разработать и выдавать методический материал; подготовить заранее методические пособия (тетради), в них обучаемые могут знакомиться с изучаемым материалом (отмечать); больше информационного и раздаточного материала | 2,31 |
| Проводить практические тренинги, увеличить количество практических часов | 2,31 |
| Необходимо побольше видео пособий (видеофильмов) | 1,54 |
| Занятия компетентными специалистами, хотелось бы на п/п | 0,77 |
| Почаще обучать | 0,77 |
| Занятия проводились для всех работников предприятий с использованием видеофильмов и слайдов | 0,77 |

**Степень удовлетворенности** потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги: «Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны» **составляет 93,7%** (Табл.9).

**Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством муниципальной услуги равна 91,87**[[8]](#footnote-8), - данный результат можно рассматривать как высокий уровень удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги[[9]](#footnote-9).

*Таблица 9. Оцените степень удовлетворенности качеством оказываемой муниципальной услуги: «Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны», в динамике 2014-2015 гг.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***2014 г.*** | ***2015 г.*** |
| Степень удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги | 71% | 93,7% |

Необходимо отметить, что такие высокие оценки могут являться как отражением фактического положения дел, так и результатом изменения в 2015 году оценочной шкалы, при которой респонденты имели возможность указать не только положительную или отрицательную оценку, но и выбрать вариант ответа «удовлетворён относительно» (эквивалентный оценке «3»)[[10]](#footnote-10).

**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»**

Для определения оценки качества муниципальной 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», среди потребителей услуги было проведено интервьюирование, методом телефонного опроса.

В ходе исследования было выявлено, что респонденты достаточно хорошо информированы и знают, куда необходимо обращаться в случае возникновения чрезвычайной ситуации. Кроме того, анализ ответов на вопрос: «Знаете ли Вы, куда обращаться в случае возникновения чрезвычайной ситуации» показал, что степень информированности граждан, с 2013 года увеличилась на 12,4% и составила 98,3% в 2015 году (Рис.8)[[11]](#footnote-11).

*Рис.8. Знаете ли Вы, куда обращаться в случае возникновения чрезвычайной ситуации, в динамике 2013-2015 гг., в%*

Согласно результатам опроса, меньше всего респонденты обращались по номеру телефона - «04», чаще всего, в службу «112» (Табл. 10).

*Таблица 10. Как бы Вы оценили доступность каналов связи с экстренными службами, службой «112» 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 | Не обращался |
| 01 | 51,2 | 0,3 | 1,4 | 47,1 |
| 02 | 49,5 | 5,8 | 8,2 | 36,4 |
| 03 | 59,1 | 5,8 | 8,2 | 26,8 |
| 04 | 28,9 | 0,7 | 0,3 | 70,1 |
| 112 | 96,9 | 2,1 | 0,7 | 0,3 |

При этом оценивая доступность каналов связи с экстренными службами, службой «112» было выявлено, что от 78% до 97% опрошенных (в зависимости от вида деятельности аварийно-спасательной службы) могут связаться с ними без проблем. Менее доступными для обращения экстренными службами, по мнению анкетируемых, являются «Полиция» и «Скорая помощь». При этом выявлена положительная динамика и рост процента ответов респондентов (за период с 2014 по 2015 гг.), отметивших, что они легко могут дозвониться по следующим номерам экстренных служб: «01» (с 90,9% до 96,8%)[[12]](#footnote-12), «02» (с 69,8% до 77,8%), «03» (с 78,3% до 80,8%) и «04» (с 80,3% до 96,6%). На 2,6% возросло и количество тех, кто считает доступным телефонным номером для связи, в случае возникновения аварийной ситуации, номер «112». Стоит отметить, что сравнение полученных результатов с данными за прошлый год, проводилось с исключением, появившейся в нынешнем году графы: «Не обращался» (Табл.11).

*Таблица 11. Как бы Вы оценили доступность каналов связи с экстренными службами, службой «112» по следующим телефонам? (без учета ответов респондентов, отметивших графу: «Не обращался».)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | В случае необходимости с ними можно без проблем связаться | До них бывает не просто дозвониться | Сложно связаться с аварийными службами, телефоны всегда заняты |
| 01 | **96,8** | 0,6 | 2,6 |
| 02 | **77,8** | 9,2 | 13,0 |
| 03 | **80,8** | 8,0 | 11,3 |
| 04 | **96,6** | 2,3 | 1,1 |
| 112 | **97,2** | 2,1 | 0,7 |

О необходимости оказания психологической поддержки при обращении в службу «112» заявили более 60% анкетируемых. При этом каждый седьмой респондент придерживается противоположного мнения. Более 17% затруднились ответить на этот вопрос (Рис.9), однако, согласно их устным ответам, полученным в ходе телефонного опроса, такая поддержка является, безусловно, необходимой в определенных чрезвычайных случаях[[13]](#footnote-13).

*Рис. 9. Считаете ли Вы необходимым оказание психологической поддержки при обращении в службу «112», в%?*

Среди проблем, названных респондентами при обращении в службу «112», наиболее часто упоминалось незнание специалистами географии города (*«Специалисты службы «112» перепутали адрес», «Тратил время на то, чтобы объяснить диспетчеру, где я нахожусь; не знают адресов и местоположения улиц», «Специалисты службы «112» плохо знают город»).*

При этом оценки показателей работы «Единой дежурно-диспетчерской службы города Сургута», аналогично показателям работы МКУ «Сургутский спасательный центр», удерживаются на высоких позициях, и по сравнению с прошлым годом, увеличиваются, примерно, на 0,3 балла. Наиболее высокие оценки, как и в 2014 году, получают показатели: «Оперативность приема и передачи информации» и «Профессионализм специалистов службы» (Табл.12).

*Таблица 12. Оценка показателей работы единой дежурно-диспетчерской службы города Сургута (тел.112) по 5-балльной шкале, в динамике 2014-2015 гг.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Средняя оценка | | Затруднились ответить |
| ***2014 г.*** | ***2015 г.*** | ***2015 г***. |
| Корректность специалистов службы | 4,45 | 4,86 | 1,0 |
| Оперативность приёма и передачи информации | 4,52 | 4,88 | 1,7 |
| Профессионализм специалистов службы | 4,54 | 4,88 | 2,4 |

**Степень удовлетворенности** потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги: «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» **составляет 96,8%** (Табл.13). **Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством муниципальной услуги равна 96,15** - данный результат можно рассматривать, как высокий уровень удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги.

*Таблица 13. Оцените степень удовлетворенности качеством оказываемой муниципальной услуги: «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», в динамике 2014-2015 гг.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***2014 г.*** | ***2015 г.*** |
| Степень удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги | 91,6% | 96,8% |

В качестве рекомендаций для повышения эффективности работы «Единой дежурно-диспетчерской службы» респондентами были названы следующие предложения: «оказание психологической помощи», «повышение знаний о географии города и адресах, месторасположениях тех или иных улиц», «автоматически определять местоположение человека, чтобы не тратить драгоценные минуты на объяснения» и пр. (*см. таблицу открытых вопросов*). Также респондентами были озвучены слова благодарности и пожелания здоровья, терпения, хладнокровия, «поменьше тревожных звонков».

Таким образом, результаты мониторингового исследования оценки качества муниципальной услуги: «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» показали, что потребители услуги в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены деятельностью «Единой дежурно - диспетчерской службы». По мнению респондентов, именно они являются наиболее эффективным каналом связи со всеми экстренными службами города, что подтверждается ответами на соответствующий вопрос.

**Заключение**

По результатам ежегодного мониторинга оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, проведённого на территории г. Сургута с февраля по октябрь 2015 года, подтвердилась основная, и частично, подтвердились рабочие гипотезы, выдвинутые в начале исследования. Так, респонденты в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством выполнения муниципальных услуг в целом. Степень удовлетворенности респондентов качеством выполнения муниципальных услуг находится на достаточно высоком уровне. При этом оценка качества муниципальных услуг по отдельным показателям, со стороны респондентов, достигает исключительно высоких, максимальных показателей.

Согласно результатам опроса, наиболее частыми ситуациями, при которых жители города обращались за помощью к спасателям, стали случаи вскрытия дверей (замков), вызовы с целью спасения или помощи животным, а также демеркуризации ртути. Стоит отметить, что за период с 2013 по 2015 годы, произошло увеличение числа удовлетворённых граждан оперативностью и качеством выполнения спасательных работ. При этом рост числа удовлетворительных оценок произошёл на фоне увеличения количества граждан, удовлетворённых выполнением именно аварийно-спасательных работ на земле, так как количество респондентов, обращавшихся к спасателям для выполнения поисково-спасательных работ на воде - минимальное. Объяснением этому могут служить специфичность и редкость проявления таких ситуаций в повседневной жизни респондентов. Вместе с тем, средняя оценка показателей выполнения поисково-спасательных работ на водеварьируется в пределах 4,71-5 баллов.

Относительно качества организации обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС также были получены, преимущественно, положительные оценки (более чем 4,5 балла по 5-балльной шкале по каждому из предложенных критериев оценки).

Степень информированности респондентов, относительно каналов вызова аварийно-спасательных служб, по сравнению с 2013 годом, увеличилась более чем на 12%. При этом самым доступным телефоном для связи, по мнению 97% опрошенных, является номер «112», что способствовало получению со стороны респондентов достаточно высоких оценок качества услуг, оказываемых МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Сургута».

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 | | | | | | | | | | 2,4 | | | |
| Газовые аварии | | | | | | | | | | 0,3 | | | |
| Сезонные подтопления, паводки, потопы и т.д. | | | | | | | | | | 0,3 | | | |
| Происшествия на воде | | | | | | | | | | 2,4 | | | |
| ДТП с серьезными последствиями | | | | | | | | | | 14,4 | | | |
| Обрушение зданий, строительных конструкций и др. | | | | | | | | | | 0,3 | | | |
| Бытовые несчастные случаи | | | | | | | | | | 0,7 | | | |
| Несчастные случаи на улице | | | | | | | | | | 0,7 | | | |
| Резкое ухудшение состояния здоровья (Вас или Ваших близких), требующее экстренной медицинской помощи | | | | | | | | | | 1,0 | | | |
| Другое | | | | | | | | | | 83,8 | | | |
| **Приходилось ли Вам когда-либо непосредственно взаимодействовать со специалистами спасательного центра?** | | | | | | | | | | | | | |
| Мне оказывали помощь специалисты спасательного центра | | | | | | | | | | 55,0 | | | |
| Специалисты спасательного центра оказывали помощь моим близким и знакомым | | | | | | | | | | 20,6 | | | |
| Мне приходилось наблюдать со стороны за работой специалистов спасательного центра | | | | | | | | | | 24,4 | | | |
| **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 | | | | | | | | | | 85,2 | | | |
| Чаще всего работы проводились вовремя, но иногда происходили задержки | | | | | | | | | | 4,8 | | | |
| Чаще всего работы проводились медленно или с опозданием | | | | | | | | | | 3,4 | | | |
| Затрудняюсь ответить | | | | | | | | | | 6,5 | | | |
| **Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения аварийно-спасательных работ на земле по 5-балльной шкале** | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | Средняя оценка | | | Затрудняюсь ответить | | | |
| Оперативность прибытия на место происшествия | | | | | | | 4,76 | | | 8,9 | | | |
| Качество выполнения спасательных работ | | | | | | | 4,88 | | | 13,7 | | | |
| Достаточность технического оснащения спасателей | | | | | | | 4,82 | | | 16,5 | | | |
| Профессионализм спасателей | | | | | | | 4,90 | | | 13,1 | | | |
| **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 | | | | 0,3 | 0,7 | | 0,7 | | | | | 98,3 | |
| Поиск утонувших людей | | | | 0 | 0,3 | | 0,3 | | | | | 99,3 | |
| Поиск и эвакуация утонувшей техники | | | | 1,0 | 0 | | 0,3 | | | | | 98,6 | |
| Патрулирование утвержденных маршрутов в летний и зимний период, а также в период летней навигации | | | | 0 | 0 | | 0,7 | | | | | 99,3 | |
| **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 | | | | | | | | 4,71 | | 97,6 | | | |
| Качество выполнения водолазно - спасательных работ | | | | | | | | 5,00 | | 98,3 | | | |
| Достаточность технического оснащения спасателей | | | | | | | | 4,80 | | 98,3 | | | |
| Профессионализм спасателей | | | | | | | | 5,00 | | 97,9 | | | |
| **В течение, какого времени Вам приходилось ждать помощи спасателей, и как бы Вы могли оценить такую скорость прибытия на место происшествия?** | | | | | | | | | | | | | |
|  | | В течение 15 минут | | В течение 30 минут | В течение 45 минут | | В течение часа | | | Более часа | | | Не приходилось |
| Отлично | | 87,9 | | 10,0 | 1,4 | | 0 | | | 0,7 | | | 0 |
| Хорошо | | 40,9 | | 50,5 | 3,2 | | 4,3 | | | 1,1 | | | 0 |
| Удовлетворительно | | 7,7 | | 69,2 | 7,7 | | 7,7 | | | 7,7 | | | 0 |
| Плохо | | 0 | | 37,5 | 25,0 | | 0 | | | 37,5 | | | 0 |
| Очень плохо | | 0 | | 0 | 25,0 | | 25,0 | | | 50,0 | | | 0 |
| Затрудняюсь ответить | | 25,0 | | 5,0 | 0 | | 5,0 | | | 0 | | | 65,0 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством выполнения аварийно – спасательных работ?** | | | | | | | | | | | | | |
| Удовлетворен полностью | | | | | | | | | | 80,8 | | | |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | | | | | | | | | | 4,5 | | | |
| Удовлетворен относительно | | | | | | | | | | 3,8 | | | |
| Скорее не удовлетворен | | | | | | | | | | 0,3 | | | |
| Не удовлетворен | | | | | | | | | | 1,4 | | | |
| Затрудняюсь ответить | | | | | | | | | | 9,3 | | | |
| **Знаете ли Вы, куда обращаться в случае возникновения чрезвычайной ситуации и иных происшествий?** | | | | | | | | | | | | | |
| Да, знаю телефоны аварийных и спасательных служб | | | | | | | | | | 98,3 | | | |
| Нет, не знаю | | | | | | | | | | 1,7 | | | |
| **Как бы Вы оценили доступность каналов связи с экстренными службами, службой «112» 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 | | | | | | Не обращался | | |
| 01 | 51,2 | | 0,3 | | 1,4 | | | | | | 47,1 | | |
| 02 | 49,5 | | 5,8 | | 8,2 | | | | | | 36,4 | | |
| 03 | 59,1 | | 5,8 | | 8,2 | | | | | | 26,8 | | |
| 04 | 28,9 | | 0,7 | | 0,3 | | | | | | 70,1 | | |
| 112 | 96,9 | | 2,1 | | 0,7 | | | | | | 0,3 | | |
| **Считаете ли Вы необходимым оказание психологической поддержки при обращении в службу «112»?** | | | | | | | | | | | | | |
| Да | | | | | 68,0 | | | | | | | | |
| Нет | | | | | 14,8 | | | | | | | | |
| Затрудняюсь ответить | | | | | 17,2 | | | | | | | | |
| **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 | | | | | | 4,86 | | | | 1,0 | | | |
| Оперативность приёма и передачи информации | | | | | | 4,88 | | | | 1,7 | | | |
| Профессионализм специалистов службы | | | | | | 4,88 | | | | 2,4 | | | |
| **Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Сургута»** | | | | | | | | | | | | | |
| Удовлетворен полностью | | | | | | | | | | 90,0 | | | |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | | | | | | | | | | 4,1 | | | |
| Удовлетворен относительно | | | | | | | | | | 2,7 | | | |
| Скорее не удовлетворен | | | | | | | | | | 1,0 | | | |
| Не удовлетворен | | | | | | | | | | 0,3 | | | |
| Затрудняюсь ответить | | | | | | | | | | 1,7 | | | |
| **2. 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 | | | | | | | | | | 75,4 | | | |
| ДВА раза | | | | | | | | | | 21,5 | | | |
| ТРИ раза | | | | | | | | | | 1,5 | | | |
| ЧЕТЫРЕ раза | | | | | | | | | | 0,8 | | | |
| ПЯТЬ раз и более | | | | | | | | | | 0,8 | | | |
| **Как Вы оцениваете полезность этих курсов?** | | | | | | | | | | | | | |
| Эти курсы очень полезны, я узнал (а) много нового по подготовке к действиям в ЧС | | | | | | | | | | 96,9 | | | |
| Это пустая трата времени и средств | | | | | | | | | | 3,1 | | | |
| **Оцените, пожалуйста, качество организации обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС по 5-балльной шкале** | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | **Средний балл** | | | | **Затрудняюсь ответить** | | | | |
| Качество организации обучения в целом | | | | | 4,79 | | | | 0,8 | | | | |
| Организованность и пунктуальность специалиста по ГО и ЧС, проводящего обучение | | | | | 4,91 | | | | 0,8 | | | | |
| Владение материалом и рациональное использование времени на занятии специалистом по ГО и ЧС | | | | | 4,91 | | | | 0,8 | | | | |
| Эрудиция и культура речи специалиста по ГО и ЧС | | | | | 4,93 | | | | 0,8 | | | | |
| Умение специалиста по ГО и ЧС общаться с аудиторией | | | | | 4,88 | | | | 1,5 | | | | |
| Содержательная значимость и доступность излагаемого материала | | | | | 4,81 | | | | 0,8 | | | | |
| Достаточность информационного материала | | | | | 4,73 | | | | 3,1 | | | | |
| Длительность обучающего занятия | | | | | 4,76 | | | | 3,9 | | | | |
| Достаточность материально-технического обеспечения учебного занятия (наличие наглядных материалов, демонстрация использования индивидуальных средств защиты и др.) | | | | | 4,74 | | | | 0,8 | | | | |
| **Удовлетворены ли Вы качеством обучения населения в области гражданской обороны?** | | | | | | | | | | | | | |
| Удовлетворен полностью | | | | | | | | | | 62,3 | | | |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | | | | | | | | | | 31,5 | | | |
| Удовлетворен относительно | | | | | | | | | | 4,6 | | | |
| Скорее не удовлетворен | | | | | | | | | | 0,8 | | | |
| Не удовлетворен | | | | | | | | | | 0 | | | |
| Затрудняюсь ответить | | | | | | | | | | 0,8 | | | |
| **Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и проведения обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС, отметьте, пожалуйста, по какой причине?** | | | | | | | | | | | | | |
| Меня все устраивает | | | | | | | | | | 61,4 | | | |
| Хотелось бы, чтобы занятия длились дольше | | | | | | | | | | 7,1 | | | |
| Занятия слишком затянуты по времени | | | | | | | | | | 3,1 | | | |
| Хотелось бы побольше наглядных материалов | | | | | | | | | | 23,6 | | | |
| Необходимо больше практики использования индивидуальных средств защиты | | | | | | | | | | 8,7 | | | |
| Такие занятия должны проводиться чаще | | | | | | | | | | 10,2 | | | |
| Занятия должны проводиться непосредственно на предприятиях | | | | | | | | | | 11,8 | | | |
| Другое | | | | | | | | | | 0,8 | | | |
| Затрудняюсь ответить | | | | | | | | | | 0,8 | | | |
| **Ваш пол** | | | | | | | | | | | | | |
| Мужской | | | | | | | | | | 43,7 | | | |
| Женский | | | | | | | | | | 56,3 | | | |
| **Ваш возраст** | | | | | | | | | | | | | |
| 18-24 (лет) | | | | | | | | | | 3,6 | | | |
| 25-34 (лет) | | | | | | | | | | 30,9 | | | |
| 35-44 (лет) | | | | | | | | | | 32,5 | | | |
| 45-54 (лет) | | | | | | | | | | 18,8 | | | |
| 55 и старше | | | | | | | | | | 14,3 | | | |
| **Образование** | | | | | | | | | | | | | |
| Неполное общее среднее | | | | | | | | | | 1,2 | | | |
| Полное общее среднее | | | | | | | | | | 1,4 | | | |
| Среднее специальное | | | | | | | | | | 32,5 | | | |
| Незаконченное высшее | | | | | | | | | | 4,0 | | | |
| Высшее | | | | | | | | | | 60,8 | | | |
| **Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?** | | | | | | | | | | | | | |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | | | | | | | | | | 19,8 | | | |
| Строительство | | | | | | | | | | 4,5 | | | |
| Энергетика | | | | | | | | | | 3,1 | | | |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | | | | | | | | | | 8,3 | | | |
| Почтовая, телефонная связь | | | | | | | | | | 0,2 | | | |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | | | | | | | | | | 1,9 | | | |
| Легкая промышленность | | | | | | | | | | 1,4 | | | |
| Работник системы образования | | | | | | | | | | 11,4 | | | |
| Работник системы здравоохранения | | | | | | | | | | 6,7 | | | |
| Работник культуры, соц. обслуживания | | | | | | | | | | 4,0 | | | |
| СМИ | | | | | | | | | | 0 | | | |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | | | | | | | | | | 5,2 | | | |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | | | | | | | | | | 4,0 | | | |
| Муниципальный, государственный служащий | | | | | | | | | | 4,0 | | | |
| Работник банка, страховой компании | | | | | | | | | | 0,7 | | | |
| Предприниматель | | | | | | | | | | 2,4 | | | |
| Студент, учащийся | | | | | | | | | | 1,4 | | | |
| Временно без работы | | | | | | | | | | 1,7 | | | |
| Пенсионер | | | | | | | | | | 10,0 | | | |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | | | | | | | | | | 7,6 | | | |
| Другое | | | | | | | | | | 1,4 | | | |
| **Парное распределение вопросов «Ваш возраст» и «Ваш пол»** | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | Мужской | | | | | Женский | | | |
| 18-24 (лет) | | | | | 1,7 | | | | | 1,9 | | | |
| 25-34 (лет) | | | | | 15,4 | | | | | 15,4 | | | |
| 35-44 (лет) | | | | | 13,8 | | | | | 18,8 | | | |
| 45-54 (лет) | | | | | 8,1 | | | | | 10,7 | | | |
| 55 и старше | | | | | 4,8 | | | | | 9,5 | | | |

Приложение 2

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ анкеты** | **Ответ** | **Количество повторений** | **Процент** |
| 1. **Сталкивались ли вы лично или ваши близкие со следующими ситуациями? Другое** | | | |
| 1,3,4,9,11,12,13,18,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,37,48,49,50,51,52,53,57,68,69,72,73,74,75,76,77,78,79,80,83,84,85,86,87,88,89,90,91,92,93,96,104,105,106,107,108,109,110,111,112,117,118,129,130,131,132,133,134,135,136,142,143,144,145,146,147,148,149,150,151,152,153,154,155,156,161,166,167,168,184,185,188,191,192,193,194,195,196,197,198,199,202,203,204,205,208,209,210,211,212,213,215,216,217,218,219,220,221,222,223,224,225,227,228,229,230,231,232,233,234,240,241,242,243,244,245,246,248,249,250,251,252,253,261,262,263,264,265,266,267,273,274,276,277,278,279,281,282,283,284,285,286,288,290 | Вскрытие двери (замка) | 163 | 56,01 |
| 6 | Заглох мотор на воде | 1 | 0,34 |
| 10 | Спасение утят в канализации | 1 | 0,34 |
| 15 | Сорвало обшивку дома | 1 | 0,34 |
| 16,214 | Встреча травмированных детей в аэропорту | 2 | 0,69 |
| 19,97,141,179 | Транспортировка тяжелобольных (инвалидов) | 4 | 1,37 |
| 20 | Загрязнение реки | 1 | 0,34 |
| 36 | Снять с дерева питомца | 1 | 0,34 |
| 39,41,58,59,66,115,159,181,182,207,237,238,239,269,270,271,272,280,289,291 | Спасение животного | 20 | 6,87 |
| 40 | Обнаружили змею | 1 | 0,34 |
| 42 | Утечка газа из баллона | 1 | 0,34 |
| 43 | Снять осиное гнездо | 1 | 0,34 |
| 44,54,138,177,178,206 | Поднять тучного человека, больного | 6 | 2,06 |
| 55,56,140,160,169,268 | Снять кольцо с пальца, застрял палец в игрушке | 6 | 2,06 |
| 60,61,64,67,100,101,113,114,116,157,158,175,176,183,186,187,226 | Демеркуризация ртути | 17 | 5,84 |
| 102 | Ребенок с балкона просил о помощи | 1 | 0,34 |
| 103 | Рука застряла в унитазе | 1 | 0,34 |
| 119 | Машина застряла в снегу | 1 | 0,34 |
| 137 | Снять женщину с козырька подъезда | 1 | 0,34 |
| 139 | Пристегнулись наручниками | 1 | 0,34 |
| 170 | Нога застряла между плит | 1 | 0,34 |
| 171 | Ребенок упал в колодец | 1 | 0,34 |
| 180 | Достать пострадавшего | 1 | 0,34 |
| 235 | Ребенок стоит на подоконнике | 1 | 0,34 |
| 236 | Обнаружен повешенный человек | 1 | 0,34 |
| 247,287 | Женщина упала и не могла самостоятельно подняться; поднять больную женщину | 2 | 0,69 |
| **14. С какими проблемами Вы сталкивались при обращении и взаимодействии со специалистами МКУ «Сургутский спасательный центр», со службой 112?** | | | |
| 2,3,4,5,9,10,11,12,13,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,153,154,155,156 | Не было проблем | 44 | 15,12 |
| 6 | Просили показать документы на лодку | 1 | 0,34 |
| 7 | Не выполнили свою работу, пришли без оборудования. Сказали открыть окно и вымыть пол. Я не удовлетворена, мало того, они не выполнили свою работу (не замерили ртуть, не оказали мне психологическую помощь) | 1 | 0,34 |
| 8 | О том, чтобы помыть пол я и сама знала, они не выполнили свою работу | 1 | 0,34 |
| 14 | Не подготовленность спасателей | 1 | 0,34 |
| 48 | Специалисты службы 112 перепутали адрес | 1 | 0,34 |
| 57,105 | Неаккуратно открыли дверь; Переломали дверь, я и сама могла это сделать, очень неаккуратно работают | 2 | 0,69 |
| 74 | Долго принимали вызов | 1 | 0,34 |
| 272 | вообще не приехали, хотя говорили по телефону, что выехали, не удовлетворена | 1 | 0,34 |
| 107,150 | Дороговато берут. Пришлось платить | 2 | 0,69 |
| 124,162,244 | Тратил время на то, чтобы объяснить диспетчеру, где я нахожусь; не знают адресов и местоположения улиц, Специалисты службы 112 плохо знают город | 3 | 1,03 |
| 137 | Халатность, неисправная техника, неумение принимать решения | 1 | 0,34 |
| 182 | Не было инструментов, чтобы достать кошку из-под шкафа, не было длинной палки | 1 | 0,34 |
| 197 | Очень долго пришлось ждать участкового, хотя все приехали вовремя и быстро. Ребенок 1,5 часа плакал за дверью | 1 | 0,34 |
| 288 | Посоветовали обратиться к участковому, который всегда «тормозит» | 1 | 0,34 |
| **15. Что бы вы могли порекомендовать для повышения эффективности работы МКУ «Сургутский спасательный центр», службы 112?** | | | |
| 1,4,9,11,16,22,31,52,61,67,84,142,153,154,155,171,179,250 | Продолжать также хорошо работать, так держать, все хорошо, удовлетворена полностью, оставаться на прежнем уровне, все устраивает, чтобы всегда помогали; чтобы и так же внимательно работали; спасибо | 18 | 6,19 |
| 2,14,20,23,24,25,27,28,29,30,32,36,40,156 | Не знаю, нет | 14 | 4,81 |
| 3 | Мне хотелось бы, чтобы они попали в квартиру быстрее, пусть даже путем выбивания двери с моего согласия, а они аккуратно вскрывали замок | 1 | 0,34 |
| 5 | Доводить больше информации о первой медицинской помощи, и защите свидетелей | 1 | 0,34 |
| 6,41,43,81,132,166,177,195,212,214,241 | Повысить им зарплату | 11 | 3,78 |
| 7 | Более серьезно относиться к работе, приходить с психологом | 1 | 0,34 |
| 8 | Хотелось бы, чтобы они приходили не с пустым ведром, а с оборудованием, специальными приборами для нахождения ртути в квартире | 1 | 0,34 |
| 10,103 | Чтобы поменьше было у них работы | 2 | 0,69 |
| 12,97,116 | Желаю здоровья | 3 | 1,03 |
| 13,15 | Выписать им благодарность и премию по 10тыс.рублей; Почаще выписывать премии тем, кто рискует своей жизнью | 2 | 0,69 |
| 39 | Приобрести новое оборудование | 1 | 0,34 |
| 17 | Приобрести приспособления и оборудование для перемещения и транспортировки тучных людей кроме носилок | 1 | 0,34 |
| 18,44,112,178,186,275 | Увеличить оснащение посовременнее | 6 | 2,06 |
| 21 | Оказание психологической помощи | 1 | 0,34 |
| 26 | Чтобы все так работали | 1 | 0,34 |
| 33 | Повысить знания географии города и адресов, месторасположения той или иной улицы | 1 | 0,34 |
| 34 | Увеличить количество оборудования и выделить специальную полосу для движения транспорта спасателей | 1 | 0,34 |
| 37 | Приобрести отмычки, чтобы не ломать замок | 1 | 0,34 |
| 42 | Чтобы узнавали более подробную информацию | 1 | 0,34 |
| 45 | Приобрести лодку побольше и посовременнее | 1 | 0,34 |
| 46,94,125,134,136,161,201,209,215,218,222,225,230 | Быстрее приезжать, вовремя приезжать, повысить оперативность, Оперативно реагировать и приезжать | 13 | 4,47 |
| 48 | Быть внимательнее при работе | 1 | 0,34 |
| 51,113,172,244 | Постоянное обучение и своевременное оснащение, обучать сотрудников | 4 | 1,37 |
| 59 | Ветврач необходим при спасении животного | 1 | 0,34 |
| 62 | Работать хладнокровно | 1 | 0,34 |
| 69 | Вы нужны! | 1 | 0,34 |
| 70 | Использовать новые технологии | 1 | 0,34 |
| 71,192,273 | Желаю здоровья и поменьше тревожных звонков; здоровья и терпения | 3 | 1,03 |
| 76 | Повышать опыт | 1 | 0,34 |
| 79 | Быть собранными и ответственными, как в армии | 1 | 0,34 |
| 80,203 | Увеличить количество точек размещения спасателей для более быстрого реагирования и оказания психологической помощи | 2 | 0,69 |
| 105 | Больше теоретического и практического опыта | 1 | 0,34 |
| 108 | Чтобы берегли себя | 1 | 0,34 |
| 115 | Приобрести высокие спасательные лестницы | 1 | 0,34 |
| 120 | Повысить оперативность, оснащенность и квалифицированность | 1 | 0,34 |
| 124 | Автоматически определять местоположение человека, чтобы не тратить драгоценные минуты на объяснения | 1 | 0,34 |
| 130,249 | Учитывать момент пересменки, и всегда иметь дежурную бригаду, быть мобильнее; мобильность | 2 | 0,69 |
| 133 | Задействовать профессионалов для открытия замка, а не ломать дверь | 1 | 0,34 |
| 137 | Зимнее оснащение | 1 | 0,34 |
| 138 | Здорово, что есть такая служба | 1 | 0,34 |
| 149 | Чтобы было поменьше пробок | 1 | 0,34 |
| 150 | Чтобы все было бесплатным | 1 | 0,34 |
| 187 | Хотелось бы, чтобы они сами собрали ртуть и сделали все, что нужно, а не поручали бы это мне | 1 | 0,34 |
| 197 | Более оперативно чтобы работали, и законодательно урегулировать права по вскрытию дверей, чтобы не ждать участкового | 1 | 0,34 |
| 204 | Чтобы были такими же вежливыми и аккуратными | 1 | 0,34 |
| 234 | Если дело касается детей, сначала оказать помощь, а потом уже выяснять правомочность действий | 1 | 0,34 |
| 237 | Доброго начальника | 1 | 0,34 |
| 245 | Чтобы каждой команде выдали по вертолету | 1 | 0,34 |
| 268,269 | Терпения | 2 | 0,69 |
| 288 | Повысить полномочия, чтобы они могли открыть дверь без ожидания участкового | 1 | 0,34 |
| **Оценка качества обучения населения в области гражданской обороны** | | | |
| **6. Ваши предложения по повышению эффективности обучения населения в отделе по подготовке к действиям ЧС?** | | | |
| 5 | На занятиях более подробно разобрать тестовые вопросы | 1 | 0,77 |
| 6,53,58,81,102 | Вполне устраивает, все замечательно; все очень понравилось, спасибо! Все понятно, спасибо! | 5 | 3,85 |
| 13,53,58 | Разработать методику | 3 | 2,31 |
| 18,23,31 | Рекомендую разработать и выдавать методический материал; подготовить заранее методические пособия (тетради), в них обучаемые могут знакомиться с изучаемым материалом (отмечать); больше информационного и раздаточного материала | 3 | 2,31 |
| 24,47,122 | Проводить практические тренинги, увеличить количество практических часов | 3 | 2,31 |
| 34,40 | Необходимо больше видео пособий (видеофильмов) | 2 | 1,54 |
| 57 | Занятия с компетентными специалистами, хотелось бы на п/п | 1 | 0,77 |
| 65 | Почаще обучать | 1 | 0,77 |
| 68 | Занятия проводить для всех работников предприятий с использованием видеофильмов и слайдов | 1 | 0,77 |
| 69 | Обучение должно происходить в каждой организации города ежегодно | 1 | 0,77 |
| 82 | Затрудняюсь ответить | 1 | 0,77 |
| 85 | Считаю, что на оптимальном уровне | 1 | 0,77 |
| 93 | Сократите количество часов обучения (особенно тем, кто уже обучался), больше опираться на самостоятельное изучение материала, выдавая его в электронном виде | 1 | 0,77 |
| 98 | На лекции по классификации поражающих факторов манера изложения материала преподавателем усложняла восприятие материала (не слышно и скучно) | 1 | 0,77 |
| 100 | Добавить нечего, все учтено! Спасибо | 1 | 0,77 |
| 101 | Регулярно проводить такие занятия | 1 | 0,77 |
| 106 | Хорошо, если бы ваши специалисты провели краткий курс на базе учреждения с сотрудниками | 1 | 0,77 |
| 123 | Выдавать слушателям за 1-2 дня до тестирования примерный комплекс вопросов | 1 | 0,77 |

1. В результате исследования удалось опросить 421 потребителя услуг. Из них: методом телефонного опроса – 291 человек, методом анкетирования – 130 человек. Выбор метода опроса зависел от формы предоставления муниципальных услуг. [↑](#footnote-ref-1)
2. Ответы респондентов на данный вопрос позволяют определить, результаты выполнения каких из видов работ составляют основу общего отношения опрошенных к качеству предоставления муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-2)
3. В ходе анализа результатов опроса используются данные мониторинга за три года, в отдельных случаях показана динамика за два года (динамика за два года приводится тогда, когда сопоставление результатов опроса с итогами 2013 года некорректно по причине иной формулировки вопроса, иной шкалы оценок). [↑](#footnote-ref-3)
4. Показатели оценивались по 5 – балльной шкале. [↑](#footnote-ref-4)
5. Согласно предоставленной базе абонентских номеров потребителей услуг, количество таких респондентов не превышает 3%. [↑](#footnote-ref-5)
6. Каждую строку таблицы необходимо интерпретировать следующим образом: «Из числа тех, кто оценил оперативность прибытия спасателей на место происшествия, на оценку «Отлично» *(«Хорошо», «Удовлетворительно» и т.д.)* n% респондентов ожидали прибытия спасателей в течение *определенного* времени». [↑](#footnote-ref-6)
7. Данный процент отражает ответы респондентов, затруднившихся дать оценку оперативности прибытия спасателей по причине личного отсутствия на месте происшествия во время приезда аварийно-спасательных служб (*проезжавшие мимо свидетели ДТП*), или отмены вызова из-за самостоятельного вскрытия замка или двери. Количество таких респондентов не превышает 4,4% от общего числа опрошенных. [↑](#footnote-ref-7)
8. 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, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

   РОСО = (1\*УП) + (0,75\*СУН) + (0,50\*УО) / (УП + СУН + УО+СН + НУ)\*100, где:

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

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

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

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

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

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

   Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются. [↑](#footnote-ref-8)
9. Постановление Администрации г. Сургута от 23 августа 2012 г.№6627 «Об утверждении порядка проведения фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ)» (с последними изменениями). [↑](#footnote-ref-9)
10. Степень удовлетворенности потребителей качеством оказываемых муниципальных услуг рассчитывается из совокупности процентов ответов: «Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворён», «Удовлетворен относительно». [↑](#footnote-ref-10)
11. Следует учитывать, что на вопрос отвечали респонденты, которые в 2014 - 2015 гг. обращались в службы экстренного реагирования. Тогда как опрос населения города в целом, может показать иные результаты. [↑](#footnote-ref-11)
12. Сравнение результатов происходит без учета ответов респондентов, отметивших графу: «Не обращался». [↑](#footnote-ref-12)
13. К таким ситуациям респонденты отнесли: ДТП, случаи с причинением ущерба и вреда здоровью близких и родных респондентов, случаи с летальным исходом и пр. [↑](#footnote-ref-13)