Приложение 4

к показателям деятельности Администрации города
за 2015 год

Информация к показателю № 307

«Удовлетворённость жителей города качеством содержания городских улиц

и дорог (в соответствии с социологическим опросом)»

Информация к показателю № 311

«Удовлетворённость жителей города качеством осуществления пассажирских перевозок транспортом общего пользования (в соответствии с социологическим опросом по пятибалльной шкале)»

**ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

**«Оценка качества муниципальных работ в сфере городского хозяйства»**

**Сургут, 2015 г.**

**Методологический раздел**

**Цель исследования –** выявить уровень удовлетворённости жителей г. Сургута качеством муниципальных работ, выполняемых в сфере городского хозяйства.

**Задачи исследования:**

1. Изучить мнение респондентов об актуальных проблемах города Сургута;

2. Выявить сильные стороны работы в сфере городского хозяйства, по представлениям сургутян;

3. Определить оценку качества отдельных видов работ, связанных с обеспечением комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде;

4. Определить степень удовлетворенности респондентов качеством выполнения муниципальной работы: «Обеспечение комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде»;

5. Выявить приоритетные для населения направления развития улично-дорожной сети города;

6. Изучить мнение населения о качестве организации транспортного обслуживания;

7. Определить оценку качества работ, проводимых дорожными службами города;

8. Определить степень удовлетворенности респондентов качеством выполнения муниципальной работы: «Осуществление дорожной деятельности в части содержания и ремонта автомобильных дорог местного значения в границах городского округа, а также иной деятельности в области использования автомобильных дорог»;

9. Изучить динамику оценок качества дорог со стороны жителей города, в частности состояния дорог и их оборудованности за последние 3 года;

10. Определить оценку качества содержания мест захоронения.

**Объект исследования –** жители города Сургута старше 18 лет**,** проживающие на территории города. **Предмет исследования –** удовлетворенность населения качеством выполнения муниципальных работ в сфере городского хозяйства.

**Основная гипотеза исследования:**

Оценки качества рассматриваемых в исследовании муниципальных работ со стороны респондентов равны средним значениям.

**Рабочие гипотезы:**

1. Вопросы, связанные с жилищно-коммунальным хозяйством и жилищно-коммунальными услугами, являются одними из наиболее актуальных для жителей города Сургута;

2. Большинство респондентов за санитарное состояние придомовой территории, своего дома, подъезда, считают ответственными жилищно-коммунальные службы, при этом выражают частичную готовность эту ответственность разделить;

3. Респонденты отмечают положительную динамику в отношении качества дорог, их оборудованности *(то есть весь комплекс работ, связанный с содержанием дорог: ремонт, освещение, дорожные знаки и т.д.)* за последние 3 года.

**Методико-процедурный раздел**

**АНКЕТНЫЙ ОПРОС**

**Выборочная совокупность**

В ходе исследования был осуществлен сбор информации путем анкетирования респондентов методом личного интервью по месту жительства (анкетный опрос). Тип выборочной совокупности: случайная квотная выборка с распределением по полу и возрасту, а также территориям проживания респондентов (группам микрорайонов). Объем выборки – 489 респондентов в возрасте от 18 лет и старше, постоянно проживающих на территории города Сургута. Выборка репрезентативна половозрастной характеристике генеральной совокупности. Ошибка выборки не превышает 5% на 95% доверительном интервале.

*Табл. 1.Рабочий план социологического исследования*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Название этапа** | **Срок реализации** |
| **1.Подготовительный этап** |
| 1.1 | Изучение материалов по указанной теме, расчет выборки исследования | Май 2015  |
| 1.2 | Создание и согласование диагностического инструментария | Май 2015 |
| **2. Организационный этап** |
| 2.1 | Проведение опроса среди жителей города по вопросам оценки качества муниципальных работ в сфере городского хозяйства | Сентябрь-Октябрь 2015 |
| **3. Завершающий этап** |
| 3.1 | Подготовка отчета социологического исследования | Ноябрь – Декабрь 2015 |
| 3.2 | Оформление отчета социологического исследования |
| 3.3 | Тиражирование и предоставление отчета социологического исследования в адрес заказчика |

**Информация о респондентах**

В социологическом исследовании, целью которого являлось выявление уровня удовлетворённости жителей г. Сургута качеством муниципальных работ, выполняемых в сфере городского хозяйства, приняли участие 489 респондентов из г. Сургута старше 18 лет, из них 52,8% женщины и 47,2% мужчины. Половозрастные характеристики респондентов распределились следующим образом (Рис. 1).

*Рис.1. Половозрастные характеристики респондентов*

В равной степени, среди опрошенных представлены респонденты с высшим (37,2%) и средним специальным образованием (37,2%), в меньшей степени - респонденты имеющие основное общее (9 кл.) и среднее общее (11 кл.) образование - 11,3%, ещё 14,3% респондентов, отметили, что имеют незаконченное высшее образование. В браке состоят 57,1% респондентов, 31,1% указали, что не замужем/холосты, 8,9% - разведены и 2,9% являются вдовцами/вдовами. Аналогично прошлому году, большинство респондентов указали, что проживают в городе 11-20 (22,1%) и более 20 лет (48,2%). Таким образом, предположение о высоком уровне компетентности опрошенных в тематике исследования, в 2015 году сохраняет свою актуальность.

Основными сферами занятости респондентов являются: бюджетная сфера (образование, здравоохранение, культура, муниципальная и государственная службы) - так ответили в совокупности 15,6% респондентов, нефтегазодобыча, переработка и геология (11,9%), 10,5% от общей доли опрошенных являются пенсионерами. Ещё 13,1% сургутян указали, что работают в сфере торговли, общепита, бытового обслуживания, 7,4% - работают в банках, страховых компаниях и 7,2% - заняты в сфере строительства (Табл. 2).

*Таблица 2. Сфера занятости респондентов, в %*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Процент |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | **11,9** |
| Строительство | 7,2 |
| Энергетика | 6,8 |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 6,4 |
| Почтовая, телефонная связь | 3,1 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 1,8 |
| Легкая промышленность | 1,6 |
| Работник системы образования | 5,5 |
| Работник системы здравоохранения | 2,5 |
| Работник культуры, соц. обслуживания | 2,9 |
| СМИ | 2,3 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | **13,1** |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 2,9 |
| Муниципальный, государственный служащий | 4,7 |
| Работник банка, страховой компании | 7,4 |
| Предприниматель | 3,3 |
| Студент, учащийся | 1,0 |
| Временно без работы | 2,9 |
| Пенсионер | **10,5** |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 1,6 |
| Другое | 0,8 |

Подавляющее большинство респондентов считают уровень собственного материального достатка (материального положения семьи) средним – 54%, или хорошим – 27% (в совокупности ответивших «Живем хорошо, без особых материальных проблем», «Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо»). Ниже среднего оценили материальное положение семьи 18% опрошенных сургутян (Рис. 2).

*Рис.2. Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?, %*

 **1. Оценка качества муниципальных работ:**

**1.1. «Обеспечение комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде»**

***Социально-экономические проблемы***

***жителей города Сургута***

В качестве первоочередной задачи исследования, необходимо было определить перечень проблем, актуальных для жителей города в 2015 году, а также место, на котором, в данном перечне, находятся вопросы, связанные с выполнением работ в сфере городского хозяйства (Табл. 3). Исходя из ответов респондентов, лидирующие позиции рейтинга актуальных проблем текущего года, занимают: **падение нравов, агрессивность и равнодушие людей** (31,7%) и, взаимосвязанная с предыдущей, **проблема распространения алкоголизма и наркомании** (24,9%). Далее следуют: **коррупция, взятничество (21,5%)**, **качество строящегося жилья** (20,9%), **жилищная проблема** и **плохое состояние дорог** (по 19,6% ответов сургутян).

*Таблица 3. Какие проблемы, по-Вашему мнению, являются наиболее актуальными лично для Вас и Вашей семьи?[[1]](#footnote-1), в %*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2014 г. | 2015 г. |
| Цены на жилищно-коммунальные услуги  | **49,5 (1)** | 17,4 |
| Наплыв приезжих из ближних и дальних регионов России, зарубежья | **40,0 (2)** | 19,0 |
| Проблема качества ЖКУ | **32,9 (3)** | 9,6 |
| Плохое состояние дорог | **31,3 (4)** | **19,6 (5)** |
| Жилищная проблема | **29,5 (5)** | **19,6 (5)** |
| Нехватка мест в детских садах, общеобразовательных учреждениях | **29,5 (5)** | 13,5 |
| Проблема качества услуг здравоохранения | 26,9 | 11,5 |
| Коррупция, взятничество | 24,6 | **21,5 (3)** |
| Падение нравов, агрессивность, равнодушие людей | 23,0 | **31,7 (1)** |
| Материальные проблемы | 20,4 | 17,6 |
| Алкоголизм, наркомания | 19,4 | **24,9 (2)** |
| Качество строящегося жилья | 14,3 | **20,9 (4)** |
| Нехватка рабочих мест, безработица | 14,3 | 13,9 |
| Загрязнение окружающей среды, экология | 13,5 | 13,5 |
| Нехватка или недоступность культурных, развлекательных, спортивных учреждений | 11,3 | 9,4 |
| Уровень качества школьного образования | 10,7 | 8,0 |
| Плохое благоустройство города | 5,7 | 6,3 |
| Рост бытовой преступности, ухудшение криминальной обстановки | 4,4 | 2,2 |
| Точечная застройка  | 4,6 | 2,0 |
| Проблем нет | 3,6 | 16,2 |
| Засилье криминала, влияния криминальных авторитетов | 2,6 | 2,0 |
| Плохая работа общественного транспорта | 1,8 | 2,0 |
| Затрудняюсь ответить | \* | 0,4 |
| Другое | \* | 1,4 |

Очевидно, что вопросы, связанные с жилищно-коммунальным хозяйством (далее – ЖКХ), качеством дорог, ценами на услуги ЖКХ, в несколько меньшей степени в этом году волнуют сургутян, они отошли на второй план, тогда как на первом месте оказались социальные проблемы. Между тем, хотя вопросы, связанные с городским хозяйством, и не входят в тройку наиболее острых тем, их актуальность остаётся достаточно высокой.

Вполне объяснимы тревоги респондентов в отношении проблемы алкоголизма и наркомании, вероятно, ставшие следствием событий минувшего и текущего года, связанных с неадекватным поведением людей, употреблявших наркотические вещества, и получивших широкую огласку со стороны средств массовой информации (далее - СМИ). При этом необходимо понимать, что общественное мнение в значительной мере формируется под воздействием средств массовой информации. Многие люди, на личном опыте никогда не сталкивались с остро стоящими социальными проблемами, и если таковые не освещаются СМИ, то об их существовании они могут и не подозревать. Соответственно, можно предположить, что по мере снижения концентрации внимания общественности, средств массовой информации на вышеперечисленных социальных проблемах города (алкоголизм, наркомания и других), перечень «городских актуальностей» снова возглавят высокие цены на качество услуг ЖКХ, и иные проблемы из бытовой сферы. Косвенно, об этом свидетельствуют результаты всероссийских мониторингов общественного мнения[[2]](#footnote-2), где высокая стоимость услуг ЖКХ находится на второй/третьей позициях рейтинга проблем жителей России, после роста цен на товары и услуги, инфляции.

***Жилищно-коммунальное хозяйство***

Оценка качества выполнения муниципальной работы: «Обеспечение комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде» традиционно определялась по результатам ответов горожан на ряд оценочных вопросов, связанных как с отдельными составляющими работы, так и с качеством её выполнения в целом. Кроме того, респондентам предлагалось определить, какой вид жилищно-коммунальных услуг, прежде всего, нуждается в доработке, что является наиболее сильной стороной в сфере городского хозяйства и что необходимо предпринять для улучшения санитарного состояния придомовых территорий.

Так, с целью определения качества работы служб ЖКХ, в представлениях сургутян, респондентам было предложено оценить деятельность данных служб по 5-балльной шкале, где 1 – наименьшая оценка - очень низкое качество, 5 – самая высокая оценка - очень высокое качество (Табл. 4).

*Таблица 4. Как в целом Вы оцениваете работу служб ЖКХ в настоящее время? (данные представлены в% и среднем значении)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Отлично** | **Хорошо** | **Удовлетворительно** | **Плохо** | **Очень плохо** | **Затр. ответить** | **Средний балл** |
| 2007 г. | 0,5 | 7,0 | 40,5 | 42,0 | 1,7 | 8,2 | **2,87** |
| 2008 г. | 0,3 | 5,8 | 54,7 | 27,5 | 4,3 | 7,5 | **2,68** |
| 2009 г. | 0,8 | 15,5 | 60,5 | 16,4 | 3,4 | 3,4 | **2,94** |
| 2010 г. | 1,0 | 15,8 | 58,3 | 22,3 | 0,5 | 2,2 | **2,88** |
| 2011 г. | 8,2 | 20,7 | 54,7 | 14,3 | 0,5 | 1,6 | **3,22** |
| 2012 г. | 1,7 | 46,0 | 35,3 | 11,3 | 4,6 | 1,2 | **3,29** |
| 2013 г. | 5 | 23,2 | 45,4 | 14,9 | 9.9 | 1,6 | **3,00** |
| 2014 г. | **4,2** | **34,1** | **48,5** | **9,7** | **2,8** | **0,6** | **3,27** |
| **2015 г**. | **3,3** | **59,8** | **28,3** | **4,3** | **1,2** | **3,1** | **3,62** |

Полученные результаты, позволяют говорить не только о сохранении положительного тренда в оценках качества работы служб жилищно-коммунального хозяйства, но и отметить наиболее высокую степень удовлетворённости их работой со стороны горожан за период с 2007 года. Если рассматривать оценки в процентном эквиваленте, то отметки «удовлетворительно», «хорошо» и «отлично» (со знаком «+») в совокупности составляют 91,4% ответов от общего числа опрошенных, что на 4,6% выше аналогичного показателя, достигнутого в 2014 году. Между тем, наиболее объективным является среднее значение показателя – 3,62 балла. Можно предположить, что рост положительных оценок со стороны жителей города, отчасти является следствием введения в эксплуатацию в 2015 году интернет – сервиса «Виртуальная диспетчерская ЖКХ». Использование данного сервиса, либо получение информации о его работе, могли положительно сказаться на имидже служб ЖКХ.

Что касается отдельных критериев оценки качества коммунальных услуг, были получены следующие результаты (Табл. 5):

*Таблица 5. Как Вы оцениваете качество коммунальных услуг в настоящее время? (по 5-балльной шкале, где 1 – наименьшая оценка - очень низкое качество, 5 – самая высокая оценка - очень высокое качество*)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2013 г. | 2014 г. | 2015 г. |
|  | **Средний балл** | **Средний балл** | **Средний балл** | **Такой услуги нет, в%** |
| Качество питьевой воды | 3,81 | 3,98 | **3,49** | 0,2 |
| Напор (давление) питьевой воды | 4,23 | 4,27 | **3,89** | 1,0 |
| Качество горячей воды | 4,09 | 4,12 | **3,95** | 2,9 |
| Напор (давление) горячей воды | 4,30 | 4,27 | **4,08** | 3,5 |
| Центральное отопление  | 4,00 | 4,15 | **3,93** | 4,6 |
| Регулярность подвоза воды | 3,86 | 3,85 | **3,86** | 49,3 |
| Регулярность подачи электроэнергии, газа | 4,47 | 4,32 | **4,11** | 7,4 |
| Ремонт подъезда | 2,21 | 3,26 | **2,96** | 5,8 |
| Работа канализации | 3,73 | 3,96 | **3,95** | 5,4 |
| Уборка и вывоз мусора | 3,77 | 3,69 | **4,02** | 0,4 |
| Уборка и вывоз снега зимой | 3,05 | 3,25 | **3,45** | 0,6 |
| Озеленение территории  | 2,79 | 3,46 | **3,65** | 2,1 |
| Благоустройство территории | 2,90 | 3,44 | **3,72** | 1,5 |
| Ремонт тротуаров и внутриквартальных проездов | 2,58 | 3,25 | **3,52** | 3,3 |
| Состояние наружного освещения придомовой территории | 3,58 | 3,61 | **3,88** | 2,1 |
| Санитарное состояние придомовой территории | 3,56 | 3,57 | **3,78** | 2,7 |
| Работа лифта | 3,47 | 3,61 | **3,54** | 16,4 |
| Техническое обслуживание сантехники | 3,44 | 3,53 | **3,82** | 7,0 |
| Обслуживание электропроводки | 3,51 | 3,47 | **3,78** | 8,4 |
| Обслуживание септика (регулярность и качество очистки) | 3,66 | 3,41 | **3,59** | 46,6 |

За рассматриваемый период времени, наблюдается стабильный рост оценок качества предоставления таких услуг как: **«Уборка и вывоз снега зимой»** (+0,40 баллов с 2013 по 2015 год), **«Озеленение территории»** (+0,86), **«Благоустройство территории»** (+0,82), **«Ремонт тротуаров и внутриквартальных проездов»** (+0,94), **«Состояние наружного освещения придомовой территории»** (+0,30), **«Санитарное состояние придомовой территории»** (+0,22) и **«Техническое обслуживание сантехники»** (+0,38). Между тем, средние значения практически по каждой из представленных коммунальных услуг, не превышают оценку «3» (удовлетворительно). Наиболее высокий балл (выше 4,0 баллов) сохраняется у позиций, связанных с **подачей электроэнергии, газа и напором (давлением) горячей воды.** При этом по девяти из двадцати видов коммунальных услуг, представленных к оценке, наблюдается снижение среднего значения «удовлетворённости» качеством их предоставления за период с 2014 по 2015 год. По одиннадцати из них – наблюдается рост оценок качества за прошедший год, однако в ряде случаев значения 2015 года не достигают показателей «удовлетворённости», зафиксированных в 2013 году.

Оценки качества коммунальных услуг со стороны респондентов, находят отражение в ответах на вопрос о том, выполнение каких видов работ, является наиболее сильной стороной в сфере городского хозяйства (Рис. 3). Аналогично прошлому году, наиболее эффективно (качественно), по сравнению с иными видами работ, по мнению горожан, выполняется **благоустройство территорий** **города**, на втором месте – создание условий для обеспечения качественными коммунальными услугами (**электро-, тепло-, газо- и водоснабжение**). Между тем, практически каждый четвёртый респондент (26,2%) в этом году, не отметил, ни один из перечисленных видов деятельности в качестве сильной стороны работы городского хозяйства. Соответственно, при сопоставлении ответов, полученных на данный вопрос в 2014 и 2015 гг. необходимо принимать во внимание именно рейтинг каждой из позиций (1, 2, 3, места). Так как снижение процентного соотношения ответов по тем или иным видам работ, не говорит об их неэффективности в глазах сургутян, а является следствием распределения ответов респондентов, с учётом роста числа затруднившихся ответить.

*Рис. 3. Что, на Ваш взгляд, является наиболее сильной стороной в сфере городского хозяйства?, в%*

Далее респондентам было предложено отметить, какие из жилищно-коммунальных услуг, по их мнению, нуждаются в доработке, на качество каких услуг жилищно-коммунальным службам необходимо обратить внимание, прежде всего (Табл. 6).

*Таблица 6. Какой вид жилищно-коммунальных услуг, по Вашему мнению, нуждается в доработке?, в %*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2015 г.** | **2014 г.** | **2013 г.** | **2012 г.** | **2011 г.** | **2010 г.** |
| Текущее содержание жилищного фонда | **40,9 (1)** | 61,8 **(1)** | 44,4 **(1)** | 48,9 **(1)** | 57,5 **(1)** | 57,0 **(1)** |
| Обслуживание мусоропроводов | **12,3** | 30,9 **(2)** | 14 **(3)** | 23,7 **(2)** | 21,6**(2)** | 17,5 **(3)** |
| Обслуживание лифтов | **13,1 (3)** | 27,5 **(3)** | 13,7 | 10,6 | 11,1 | 9,1 |
| Отопление | **14,9 (2)** | 16,0 | 23,6 **(2)** | 16,1 | 20,4 **(3)** | 11,8 |
| Водоотведение | **3,1** | 11,7 | 7,8 | 9,1 | 7,9 | 5,5 |
| Холодное водоснабжение | **11,9** | 8,7 | - | - | - | - |
| Горячее водоснабжение | **5,9** | 7,9 | 11,4 | 12,0 | 10,2 | 8,9 |
| Водоснабжение | **-** | - | 5,8 | 18,7 **(3)** | 13,2 | 22,5 **(2)** |
| Подача электроэнергии | **2,7** | 4,4 | 3,6 | 3,4 | 2,8 | 3,0 |
| Затрудняюсь ответить | **30,9** | - | 9,8 | 27,3 | 15,5 | 21,6 |

Как отмечают жители города, в течение последних трёх лет, меньше всего проблем возникает у них при получении услуг, связанных с подачей электроэнергии, водоснабжением и водоотведением. На втором и третьем месте среди услуг, требующих большего внимания со стороны жилищно-коммунальных служб в 2015 году названы: «Отопление» (14,9%) и «Обслуживание лифтов» (13,1%). Главной и наиболее актуальной услугой (*из вышеперечисленных*) в сфере коммунального хозяйства, требующей доработки, на протяжении пяти лет остаётся: «Текущее содержание жилищного фонда». Вероятно, проблемы, связанные с содержанием жилфонда, не потеряют своей остроты, потому как со временем износ многоквартирных домов, особенно в старых микрорайонах города, будет только увеличиваться. Одним из возможных способов снижения остроты вопроса, в общественном мнении, может являться положительный пример работы федеральных/окружных программ по капитальному ремонту, а также примеры совместной работы управляющих компаний и жильцов. Как правило, для улучшения состояния жилищного фонда, требуются немалые вложения, между тем, в психологии многих собственников квартир, еще сильны убеждения, о том, что заниматься этим должно государство, причём на бесплатной основе.

С учётом полученных результатов, а также выдвинутой нами гипотезы, важным представлялось определить степень личной ответственности респондентов за санитарное состояние двора, подъезда, дома, выяснить, готовы ли они на практике решать вопросы, связанные, например, с ремонтом и обслуживанием общего имущества многоквартирного дома (далее - МКД).

Исходя из ответов сургутян на вопрос: «Ощущаете ли Вы свою ответственность за санитарное состояние двора, подъезда, дома?», подавляющее большинство (80,1% от числа опрошенных), утверждают, что в той или иной мере разделяют ответственность за поддержание подъезда/двора в чистоте (Рис. 4). Из них 16,2% - считают необходимым поддерживать в санитарном состоянии территорию лестничной площадки, 66,9% - порядок в доме, подъезде и во дворе. Отметим, что число сознательных в этом плане респондентов, увеличилось за прошедший год на 17,3%. Причём среди наиболее ответственных респондентов, аналогично прошлому году в большей степени женщины, чем мужчины. В отношении возрастных групп опрошенных, в полной мере ощущают ответственность за санитарное состояние своего подъезда/двора респонденты 25-34 лет (27,8%), и в равной степени сургутяне 35-44 лет и старшего (55 и старше) возраста (22,0% и 21,4% соответственно). Кроме того, такая позиция распространена в большей степени среди людей, имеющих высшее либо среднее специальное образование. Среди сургутян, отметивших, что они не ощущают своей ответственности за поддержание в чистоте подъезда/двора, так как для этого есть дворники, уборщики, в основном представлены молодые люди в возрасте от 18 до 24 лет. В числе респондентов, не ощущающих такой ответственности так, как за уборку они платят деньги – горожане в возрасте 45-54 лет.

*Рис. 4. Ощущаете ли Вы свою ответственность за санитарное состояние двора, подъезда, дома?, в%*

Между тем, несмотря на то, что 80% опрошенных декларируют готовность поддерживать в санитарном состоянии территорию, на которой они проживают, всего 39,7% респондентов далее выражают уверенность в возможности решения проблем, связанных с благоустройством придомовых территорий, силами самих жильцов (Рис. 5). Соответственно, высока вероятность того, что готовность горожан принимать участие в решении проблем благоустройства придомовых территорий, иных вопросов содержания МКД, может ограничиваться их согласием, не мусорить на территории двора или в подъезде. Ещё четверть опрошенных (39,9%), в принципе не верят в действенность работы советов МКД. В то же время, необходимо отметить, что число горожан, не информированных о сущности данного общественного института, снизилось за прошедший год практически в два раза.

*Рис. 5. Как Вы думаете, поможет ли создание советов многоквартирных домов решить проблемы, связанные с благоустройством придомовых территорий?, в%*

Таким образом, учитывая декларируемый респондентами высокий уровень собственной гражданской ответственности в вопросах поддержания порядка на территории проживания, и невысокую степень доверия такому инструменту решения проблем жилфонда, как совет МКД, актуальной представляется работа по информированию горожан о деятельности данных объединений граждан на территории города. В частности, о конкретных результатах, достигнутых совместными усилиями жильцов. С одной стороны, респонденты, отвечая на вопрос: «Какую информацию в сфере жилищно - коммунального хозяйства Вы хотите получать?», меньше всего (6,6% ответов горожан) изъявляют желание в получении информации о способах создания товарищества собственников жилья (ТСЖ) или совета многоквартирного дома (Табл. 7). Причём по сравнению с 2014 годом, число респондентов, интересующихся возможностью создания ТСЖ и советов МКД, снизилось практически в два с половиной раза. В большей степени их интересуют сведения, касающиеся возможности снижения сумм оплаты за жилищно-коммунальные услуги (49,6%) и форм осуществления контроля за деятельностью управляющих компаний (21,7%).

*Таблица 7. Какую информацию в сфере жилищно - коммунального хозяйства Вы хотите получать?, в%*

|  | **2015 г.** | **2014 г.** |
| --- | --- | --- |
| Формы осуществления контроля за деятельностью управляющих компаний | **21,7** | **29,5** |
| Как платить за ЖКУ меньше | **49,6** | **68,3** |
| Установка приборов учета воды и электроэнергии | 8,2 | 11,9 |
| Создание товарищества собственников жилья (ТСЖ), совета многоквартирного дома (МКД) | **6,6** | **16,4** |
| Не интересуюсь | 19,7 | 7,5 |
| Другое | 1,8 | 0,6 |
| Затрудняюсь ответить | 8,6 | 65,9 |

С другой стороны, ответы респондентов на вопрос: «На Ваш взгляд, какие меры следует предпринять, чтобы улучшить санитарное состояние придомовой территории?» показали: в большинстве случаев сургутяне отмечали меры, достижению которых будет способствовать именно создание советов МКД. К ним в частности относится: установка систем видеонаблюдения (37,8% ответов от общего числа опрошенных), установка ограждений газонов и детских площадок (36,2%), повышение уровня ответственности собственников за решение проблем МКД (35,6%), установка урн для мусора (34,6%) (Рис. 6).

*Рис. 6. На Ваш взгляд, какие меры следует предпринять, чтобы улучшить санитарное состояние придомовой территорий?, в%*

В значительно меньшей степени горожане видят результативность таких мер поддержки санитарного состояния придомовой территории, как: установление более частой периодичности вывоза бытового мусора и уборки придомовой территории (по 10% ответов), увеличение объёма/размера урн (11,2%), проведение мероприятий по уничтожению крыс, мышей и насекомых (12,1%)[[3]](#footnote-3).

Безусловно, целесообразность принятия тех или иных мер, во многом определяется территорией проживания конкретного респондента, и фактическим состоянием придомовой территории (наличие или отсутствие проблем жилфонда). Между тем, учитывая снижение числа респондентов, незнающих, что представляет собой совет МКД (в 2 раза), снижение уровня заинтересованности горожан в получении информации о создании ТСЖ и советов МКД (в 2,5 раза), весте с признанием эффективности мер, достижение которых будет более вероятным при объединении усилий со стороны жильцов, можно предположить: сургутяне имеют представление о том, что такое совет МКД, и как он создаётся, но не верят в результативность его деятельности. Что подтверждает ранее выдвинутое предположение, о необходимости популяризации наиболее успешных практик советов МКД г. Сургута.

В отношении платёжеспособности респондентов за жилищно-коммунальные услуги по отношению к своему доходу выявлено следующее: 49,1% опрошенных указали, что оплата за ЖКУ чрезмерно большая и платить невозможно, 45,8% - считают, что плата приемлемая, но больше платить было бы затруднительно (Рис. 7).

*Рис. 7. Как Вы оцениваете размер оплаты за ЖКУ по отношению к своему доходу?, в %*

Необходимо отметить, что снижение числа респондентов, утверждающих, что сумма оплаты жилищно-коммунальных услуг чрезмерно большая, не говорит о росте материального благосостояния горожан. По крайней мере, результаты оценок материального положения своих семей, со стороны опрошенных в 2015 году, характерны тенденции ответов 2014 года, где большинство респондентов, определили уровень благосостояния семьи средним или хорошим. Ответы сургутян скорее символизируют укоренение в сознании большинства, неизбежности увеличения доли расходов на оплату жилищных и коммунальных услуг в структуре семейных бюджетов, и принятие данного факта.

Парное распределение ответов респондентов на вопрос об отношении к размеру оплаты за ЖКУ, с субъективной оценкой собственного материального положения (материального положения семьи), показали следующее (Табл. 8). Чрезмерно большой, сумма оплаты услуг представляется в первую очередь респондентам, определяющим собственное материальное положение как «очень бедное» и тем, у кого «трудное материальное положение, приходится на всем экономить». На третьем месте среди таких горожан (кто считает, что платить невозможно), находятся респонденты, отметившие что «всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо». В отношении возрастных категорий граждан, о том, что оплата за ЖКУ слишком большая, говорят в первую очередь сургутяне в возрасте от 55 лет и старше и в возрасте от 45 до 54 лет.

*Таблица 8. Оценка размера оплаты за ЖКУ по отношению к собственному доходу, в зависимости от материального положения семей опрошенных, в %[[4]](#footnote-4)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо | Живем хорошо, без особых материальных проблем | Живем средне | Трудное материальное положение, приходится на всем экономить | Живем очень бедно, еле сводим концы с концами |
| Средняя и мог (ла) бы платить больше за лучшее качество  | 0,0 | 0,8 | 3,5 | 2,4 | 0,0 |
| Приемлемая, но больше платить не стал (а) бы | 37,5 | 55,6 | 44,8 | 37,3 | 0,0 |
| Чрезмерно большая, платить невозможно | **50,0** | 41,9 | 47,9 | **60,2** | **100,0** |
| Затрудняюсь ответить | 12,5 | 1,6 | 3,9 | 0,0 | 0,0 |

Оценивая качество муниципальной работы «Обеспечение комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде» в целом, большинство горожан (49,8%) указали, что удовлетворены её выполнением относительно (Табл. 9). **Расчетная оценка удовлетворенности качеством муниципальной работы по итогам социологического опроса, составила 48,15[[5]](#footnote-5).** Необходимо отметить, что рост оценки удовлетворённости качеством выполнения работы, может 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»).

*Таблица 9. Насколько Вы удовлетворены качеством выполнения муниципальной работы в сфере обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде? (ликвидация несанкционированных свалок в районах застройки муниципального и бесхозного жилищного фонда, выполнение работ по промывке отопительных систем в ветхом жилье и др.), в%*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2014 г.** | **2015 г.** |
| Удовлетворен полностью (эквивалентно оценке 5) | 4,2 | 2,9 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (эквивалентно оценке 4) | 36,4 | 21,9 |
| Удовлетворен относительно (эквивалентно оценке 3) | \* | **49,8** |
| Скорее не удовлетворен (эквивалентно оценке 2) | 41,0 | 13,5 |
| Не удовлетворен (эквивалентно оценке 1) | 9,7 | 3,7 |
| Затрудняюсь ответить | 8,7 | 8,2 |

Оценка качества выполнения муниципальной работы по 10-балльной шкале составила 6,34 балла (Табл. 10).

*Таблица 10. Оценка качества муниципальной работы за последний год по 10-балльной шкале, где 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 10 - самая высокая оценка – (очень высокое качество)*

|  |
| --- |
| 2014 год |
| Оценка: | **«1»** | **«2»** | **«3»** | **«4»** | **«5»** | **«6»** | **«7»** | **«8»** | **«9»** | **«10»** | **Затрудняюсь ответить** | Средний балл |
| % | 0,4 | 0,8 | 9,5 | 19,2 | 20,8 | 16,8 | 14,7 | 9,1 | 4,8 | 0,4 | 3,4 | *5,55* |
| 2015 год |
| Оценка: | **«1»** | **«2»** | **«3»** | **«4»** | **«5»** | **«6»** | **«7»** | **«8»** | **«9»** | **«10»** | **Затрудняюсь ответить** | Средний балл |
| % | 1,4 | 0,2 | 4,9 | 6,4 | 9,9 | 13,6 | 18,4 | 16,1 | 6,6 | 0,4 | 22,1 | *6,34* |

**2.1. «Осуществление дорожной деятельности в части содержания и ремонта автомобильных дорог местного значения в границах городского округа, а также иной деятельности в области использования автомобильных дорог»**

***Транспортное обслуживание населения***

В рамках изучения мнения населения о качестве организации транспортного обслуживания, респондентам был задан вопрос, позволяющий нам определить число горожан, в выборке опроса, пользующихся услугам общественного транспорта города Сургута, а также частоту его использования в будни и выходные дни (Табл. 11).

*Таблица 11. Как часто Вы пользуетесь городскими автобусами?, в%*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **В будни** | **В выходные** |
|  | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** |
| Не каждый день | 48,2 | 30,7 | 29,3 | 41,1 | 23,0 | **15,7** | 54,4 | 37,6 | 40,6 | 40,8 | 22,0 | **34,1** |
| 1-2 раза в день | 20,5 | 21,5 | 29,5 | 25,0 | 15,2 | **29,8** | 10,1 | 10,0 | 13,0 | 18,6 | 8,5 | **16,6** |
| 3-5 раз в день | 1,6 | 3,5 | 7,9 | 8,3 | 4,4 | **11,4** | 1,4 | 2,0 | 5,3 | 5,0 | 1,2 | **5,0** |
| 6 и более раз в день | 0,7 | 0,7 | 1,2 | 2,6 | 0,2 | **0,8** | 0,5 | 0,5 | 0,7 | 3,1 | 0,6 | **0,6** |
| На маршрутных автобусах не езжу | 29,0 | 43,6 | 32,1 | 22,9 | 53,9 | **42,4** | 33,6 | 50,0 | 40,4 | 32,5 | 60,6 | **43,7** |
| Нет ответа | - | - | - | - | 3,2 | **-** | - | - | - | - | 7,1 | **-** |

Исходя из представленных данных, практически 60% респондентов являются потребителями услуг городского общественного транспорта и могут оценить состояние автобусного парка города, определить преимущества и недостатки его работы, а также качество обслуживания в городском общественном транспорте в целом. По результатам ответов, большинство сургутян в будние дни пользуются общественным транспортом около одного - двух раз (29,8%). В выходные дни, традиционно, частота использования городских автобусов снижается.

Среди пассажиров общественного транспорта в будние дни в большей степени представлены граждане старшей возрастной группы (от 55 лет и старше), респонденты в возрасте от 45 до 54 лет и молодые люди от 18 до 24 лет (Табл. 12). Аналогичная тенденция прослеживается и при распределении ответов на вопрос о частоте использования (либо не использовании в принципе) городского общественного транспорта в выходные дни, с возрастом респондентов. Исключение составляют ответы молодых людей от 18 до 24 лет, среди которых в большей мере представлены те, кто пользуется городскими автобусами в выходные, чем среди других возрастных категорий.

*Таблица 12. Соотношение ответов респондентов на вопрос: «Как часто Вы пользуетесь городскими автобусами?» (в будние дни) с возрастом респондентов, в%[[6]](#footnote-6)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 18-24 (лет) | 25-34 (лет) | 35-44 (лет) | 45-54 (лет) | 55 и старше |
| Пользуются услугами*городских автобусов с различной частотой* | ***(3)*** 61,20  | 49,60 | 53,80 | ***(2)*** 62,90 | ***(1)*** 66,60 |
| Не пользуются услугами*городских автобусов* | 38,90 | 50,40 | 46,20 | 37,20 | 33,30 |

Период времени, в который респонденты чаще всего пользуются городским общественным транспортом, аналогично прошлому году: с 07.00 до 09.00 часов утра, в иное время городскими автобусами респонденты пользуются несколько реже (Табл. 13). Между тем, весьма вероятно, что многие пассажиры общественного транспорта, пользуются услугами автобусов, чтобы добраться до места работы и обратно. Соответственно востребованность маршрутных автобусов должна возрастать в утренние часы (6.00-9.00 часов) и вечерние (17.00-19.00). Тот факт, что респонденты акцентируют внимание исключительно на утреннем времени, отмечая период использования городского общественного транспорта, может свидетельствовать о высокой степени загруженности автобусов в данное время, и стремлении горожан обратить на это внимание.

*Таблица 13. В какой период времени Вы чаще всего пользуетесь городским общественным транспортом?, в%*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Временной период** | **6-7** | **7-8** | **8-9** | **9-11** | 11-13 | 13-15 | 15-17 | 17-18 | 18-19 | 19-20 | 20-21 | 21-22 | 22-23 | 23-24 | Отказ от ответа |
| **2014 г.** |
| **%** | 4,2 | **10,3** | **11,5** | 6,7 | 3,6 | 2,8 | 1,2 | 1,4 | 0,8 | 0,4 | 0,2 | 0 | 0 | 0 | 56,8 |
| **2015 г.** |
| **%** | 12,2 | **27,5** | **37,9** | 11,5 | 7,5 | 3,3 | 3,5 | 0,9 | 1,9 | 2,1 | 0,5 | 0,5 | 0,2 | 0 | - |

Количество автобусов на городских маршрутах в 2015 году было оценено респондентами как достаточное (55,1% против 13%, считающих, что автобусов мало). При этом следует учитывать именно тенденцию положительного выбора ответов респондентами. Так как увеличение или снижение доли позитивных (утвердительных) высказываний объясняется перераспределением процентов голосов, в сторону затруднившихся ответить (не являющихся потребителями услуг городского транспорта) (Рис. 8).

*Рис. 8. Устраивает ли Вас количество автобусов на городских маршрутах?, в %*

На открытый вопрос анкеты о том, на какие маршруты необходимо направлять больше автобусов чаще всего, были получены следующие ответы: на маршрут №69 (15 повторений), №11 (11 повторений), №8 и №45 (по 8 повторений), №33 и №14 (7 и 5 повторений соответственно). Таким образом, в пятёрке наиболее востребованных автобусных маршрутов, с прошлого года остались маршрут №8 (19 повторений в 2014 году), №45 (15 повторений в 2014 году), однако в этом году, они не занимают лидирующие позиции рейтинга.

Оценка состояния автобусного парка города и качества обслуживания в городском общественном транспорте стабильно определяются респондентами на среднюю оценку (на 3 из предложенных 5 баллов), или выше средней. Так, в этом году состояние автобусного парка города горожане оценили на 3,44 балла (Табл. 14).

*Таблица 14. Оцените, пожалуйста, состояние автобусного парка города, в%*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009 г.** | **2010 г.** | **2011 г.** | **2012 г.** | **2013 г.** | **2014 г.** | **2015 г.** |
| Отличное | 1,5 | 1,6 | 0,5 | 3,4 | 0,5 | 1,0 | 4,1 |
| **Хорошее** | 15,3 | 30,6 | 15,5 | 30,7 | 24,5 | 9,9 | **33,2** |
| **Удовлетворительное** | 43,0 | 42,7 | 40,6 | 41,0 | 55,7 | 24,4 | **28,4** |
| Плохое | 3,8 | 3,2 | 6,5 | 8,2 | 7,9 | 7,3 | 6,4 |
| Крайне неудовлетворительное | 0,3 | 1,2 | 3,5 | 1,0 | 1,6 | 2,8 | 1,5 |
| Затрудняюсь ответить | 36,1 | 20,6 | 33,4 | 15,8 | 9,8 | 54,5 | 26,3 |
| Средний балл | 3,22 | 3,36 | 3,05 | 3,33 | 3,13 | 3,0 | **3,44** |

Оценка респондентами качества обслуживания в городском общественном транспорте в 2015 году составила 3,51 балла по 5 – балльной шкале (Рис. 9).



*Рис. 9. Оцените, пожалуйста, качество обслуживания в городском общественном транспорте (в маршрутных автобусах) Средний балл по 5 – балльной шкале.*

Далее респондентам было предложено определить преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта, отметив положительную или отрицательную оценку по каждому из представленных критериев (Табл. 15).

*Таблица 15. Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта, в %*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **хорошо** | **плохо** | **з/о** |
| Регулярность движения в течение дня | 60,0 | 18,8 | 21,2 |
| Регулярность движения в вечернее время | **25,9** | **53,3** | 20,8 |
| Продолжительность ожидания автобуса | 48,9 | 30,1 | 20,9 |
| Длительность поездки до нужной Вам остановки | 57,6 | 21,3 | 21,1 |
| Отопление в холодное время года | 60,8 | 18,0 | 21,2 |
| Освещение салона в темное время суток | 64,2 | 15,0 | 20,8 |
| Регулярное объявление остановок | 48,4 | 27,4 | 24,2 |
| Расчеты с кондуктором (нет сдачи и т.п.) | 60,5 | 18,9 | 20,6 |
| Количество людей в салоне (тесно/просторно) | **46,9** | **31,0** | 22,2 |
| Остановка рядом с моим домом, местом моей поездки | 58,3 | 21,1 | 20,6 |
| Езда без пересадок (с пересадками) | 54,8 | 24,3 | 20,9 |
| Оборудованность остановок (освещение, навес, скамейки, расписание движения и т.д.) | **40,4** | **38,5** | 21,1 |
| Стоимость поездки | 51,6 | 27,1 | 21,3 |
| Техническое и санитарное состояние автобуса (хорошо/плохо открываются двери, состояние поручней, сидений, чистота в салоне и т.п.) | 51,1 | 25,2 | 23,7 |

Для наглядности и возможности сравнения показателей с данными предыдущих лет, в следующей таблице представлены значения разности оценок «хорошо» - «плохо». Полученный показатель – это превышение доли позитивных оценок над негативными (Табл. 16).

*Таблица 16. Значения разности оценок «хорошо» – «плохо», в %[[7]](#footnote-7)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2009 г. | 2010 г. | 2011 г. | 2012 г. | 2013 г. | 2014 г. | **2015 г.** |
| Регулярность движения в течение дня | 42,1 | 55,6 | 24,9 | 45,3 | 51,3 | 15 | **41,2** |
| Регулярность движения в вечернее время | 24,5 | 18,4 | -1,2 | 6,2 | -9,6 | **- 9,5** | **-27,4** |
| Продолжительность ожидания автобуса | 28,5 | 22,7 | 4,1 | 4,3 | 16,8 | **-5** | **18,8** |
| Длительность поездки до нужной остановки | 44,8 | 49,0 | 29,6 | 15,3 | 48,3 | 13,6 | **36,3** |
| Отопление в холодное время года | 43,5 | 40,8 | 17,3 | 50,1 | 40,6 | 11,6 | **42,8** |
| Освещение салона в темное время суток | 66,4 | 56,8 | 43,1 | 55,7 | 56,1 | 25,4 | **49,2** |
| Регулярное объявление остановок | 39,3 | 30,6 | 5,7 | 29,2 | 25,7 | **-2** | **21** |
| Расчеты с кондуктором | 57,3 | 56,8 | 40,3 | 45,3 | 71,5 | 13,2 | **41,6** |
| Количество людей в салоне | 42,7 | 31,1 | 20,2 | 23,0 | 43,8 | **-2,8** | **15,9** |
| Остановка рядом с моим домом, местом моей поездки | 58,9 | 42,1 | 27,2 | 54,2 | 65,2 | 16,2 | **37,2** |
| Езда без пересадок | 44,7 | 37,0 | 25,9 | 53,2 | 47,6 | 12 | **30,5** |
| Оборудованность остановок | 17,5 | -4,8 | -9,0 | -7,0 | 18,5 | **-20,4** | **1,9** |
| Стоимость поездки | 16,7 | 21,3 | 15,6 | 32,9 | 0,9 | 2,6 | **24,5** |
| Техническое и санитарное состояние автобуса | 48,7 | 34,7 | 16,7 | 20,4 | 10,1 | 3 | **25,9** |

Исходя из представленных данных, меньше всего нареканий у горожан вызывают такие аспекты работы городского общественного транспорта как:

- «Освещение салона в темное время суток» (превышение доли положительных оценок над отрицательными на 49,2%);

- «Отопление в холодное время года» (42,8%);

- «Расчеты с кондуктором» (41,6%);

- «Регулярность движения в течение дня» (41,2%);

- «Остановка рядом с моим домом, местом моей поездки» (37,2%).

Отметим, что в прошлом году наиболее высокие оценки были получены по аналогичным показателям, за исключением оценки отопления в холодное время года.

Превышение доли отрицательных оценок над положительными в опросе 2015 года, зафиксировано только по одному критерию **«Регулярность движения в вечернее время»** (-27,4%), причём отрицательная характеристика данного показателя работы городского транспорта, сохраняется на протяжении последних трёх лет. По сравнению с прошлым годом, произошёл рост положительных оценок по таким критериям как:

- «Оборудованность остановок» (освещение, навес, скамейки, расписание движения и т.д.) (1,9%);

- «Количество людей в салоне» (15,9%);

- «Продолжительность ожидания автобуса» (18,8%);

- «Регулярное объявление остановок» (21%).

Перечисленные показатели работы городского общественного транспорта по-прежнему остаются в аутсайдерах, по сравнению с остальными, однако, их оценка со стороны населения не носит ярко выраженный негативный характер.

***Развитие улично-дорожной сети***

С целью изучения мнения горожан о качестве выполнения работ в сфере осуществления дорожной деятельности, респондентам предлагалось ответить на ряд вопросов, в том числе о приоритетных, с их точки зрения, направлениях развития улично-дорожной сети города (Табл. 17).

*Таблица 17. Каковы, на Ваш взгляд,*

 *приоритеты развития улично-дорожной сети города?, в %*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009 г.** | **2010 г.** | **2011 г.** | **2012 г.** | **2013 г.** | **2014 г.** | **2015 г.** |
| Строительство объездных (скоростных) дорог за пределами жилой застройки | 42,2 **(1)** | 38,7 **(2)** | 35,9 **(3)** | 27,3 | 39 **(2)** | 51,1 **(2)** | **18,7** |
| Строительство улиц и дорог в жилой застройке (например, в новых районах) | 23,5 | 23,8 | 23,9 | 31,9 **(3)** | 17,4 | 17,2 | **18,5** |
| Реконструкция существующих дорог (расширение, оснащение и т.д.) | 29,8 **(2)** | 33,9 **(3)** | 40,6 **(2)** | 55,2 **(2)** | 25,3 **(3)** | 58,4 **(1)** | **46,6 (1)** |
| Строительство внутриквартальных проездов | - | - | - | - | - | 17,2 | **35,7 (2)** |
| Поддержание в хорошем техническом состоянии существующих улиц и дорог | 25,5 **(3)** | 44,1 **(1)** | 43,8 **(1)** | 58,**5 (1)** | 70,3 **(1)** | 30,3 **(3)** | **32,2 (3)** |
| Другое | - | - | - | - | 0,8 | 0,2 | **0,4** |
| Затрудняюсь ответить | 18,4 | 5,2 | 7,0 | 1,7 | 0,5 | 25,7 | **7,4** |

Второй год подряд, наиболее значимой работой в сфере развития улично-дорожной сети, по мнению горожан, является реконструкция существующих дорог (расширение, оснащение и т.д.). На втором месте - «Строительство внутриквартальных проездов», на третьем месте в данном рейтинге, также аналогично предыдущему году: «Поддержание в хорошем техническом состоянии существующих улиц и дорог». Примечательно, что за последние три года, впервые снизилась актуальность выполнения такой работы как: «Строительство объездных (скоростных) дорог за пределами жилой застройки».

При сравнении состояния улично-дорожной сети города Сургута с другими городами России, 47% респондентов указали, что в Сургуте состояние дорог лучше, 32% опрошенных считают, что состояние улично-дорожной сети города аналогично другим городам, и всего 11,3% сургутян в этом году, считают, что дороги города хуже, чем в других городах страны (Рис. 10)[[8]](#footnote-8).

*Рис. 10. На Ваш взгляд, состояние улично-дорожной сети города Сургута лучше или хуже чем в других городах?, в%*

При этом респонденты отмечают, что качество дорог в городе Сургуте и их оборудованность, за последнее время незначительно улучшились (на это указали 48,4% опрошенных, что на 3,1% выше аналогичного показателя в 2014 году), 18,1% горожан отметили, что произошли значительные изменения в лучшую сторону. Снизилось за прошедший год число тех, кто считает, что состояние дорог совершенно не изменилось (на 11,4%). В целом всего 10,7% респондентов, указали, что качество дорог и их оборудованность за последние 3 года немного или значительно ухудшились. Необходимо отметить, что в 2013 году число таких респондентов составило 44,4%, а в 2014 году - 12,4% (Рис. 11). Таким образом, несмотря на то, что тема, касающаяся качества городских дорог, продолжает быть актуальной среди сургутян, пик неудовлетворённости, недовольства состоянием дорог, зафиксированный в 2013 году, постепенно снизился.

*Рис.11. Оцените, пожалуйста, в целом – изменилось ли положение с качеством дорог, их оборудованностью в нашем городе за последние 3 года?, в %*

Причинами быстрого износа дорожных покрытий в городе Сургуте, респонденты считают в первую очередь климатические особенности (резкие перепады температур) (54,1%), плохой контроль за выполнением работ со стороны сотрудников Администрации города (36,4%), а также некачественное выполнение работ по ремонту дорог (30,2%) (Рис. 12).

*Рис. 12.Что, по Вашему мнению, является причиной быстрого износа дорожных покрытий в городе Сургуте?, в%*

В отношении отдельных критериев качества работ, проводимых дорожными службами города, были получены следующие оценки (Табл. 18):

*Таблица 18. Оцените, пожалуйста, качество работ, проводимых дорожными службами города, по следующим критериям**по 5-балльной шкале, где 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 5 - наибольшая оценка (очень высокое качество). Средний балл*

|  | 2009 г. | 2010 г. | 2011 г. | 2012 г. | 2013 г. | 2014 г. | **2015 г.** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Содержание светофоров | 3,77 | 3,83 | 3,81 | 4,24 | 4,25 | 3,80 | 4,17 |
| Содержание дорожных знаков | 3,72 | 3,81 | 3,72 | 4,07 | 4,11 | 3,70 | 4,04 |
| Ремонт уличного освещения автомобильных дорог города | 3,35 | 3,57 | 3,37 | 3,87 | 3,88 | 3,46 | 3,96 |
| Содержание дорожной разметки | 3,53 | 3,55 | 3,52 | 3,61 | 3,43 | 3,46 | 3,69 |
| Ремонт тротуаров и асфальтового покрытия на остановках | 3,21 | 3,41 | 3,21 | 3,34 | 3,01 | 3,07 | 3,51 |
| Содержание, ремонт ливневой канализации | 3,05 | 3,11 | 2,87 | 3,31 | 2,85 | 3,02 | 3,69 |
| Борьба с гололёдом в местах интенсивного движения пешеходов | 2,88 | 2,94 | 2,85 | 3,27 | 3,04 | **2,88** | **2,97** |
| Уборка мусора с автомобильных дорог города в летний период | - | - | - | - | - | 3,34 | 3,86 |
| Ремонт обочин автодорог | - | - | - | 3,20 | 2,49 | **2,92** | 3,28 |
| Очистка от снега и льда тротуаров вдоль городских улиц | 3,12 | 3,21 | 3,31 | 3,19 | 3,47 | **2,88** | **2,97** |
| Очистка от снега, льда, вывоз снега c автомобильных дорог города | 2,96 | 3,07 | 3,21 | 3,14 | 3,05 | **2,93** | 3,05 |
| Содержание остановочных павильонов (без торговых точек) | 3,15 | 3,17 | 3,09 | 3,08 | 2,89 | 3,05 | 3,03 |
| Ремонт автомобильных дорог | 3,32 | 3,11 | 2,92 | 3,03 | **2,16** | **2,86** | 3,10 |
| Ремонт внутриквартальных проездов общего пользования | 2,87 | 2,72 | 2,66 | 2,87 | **2,18** | **2,78** | 3,25 |

Ниже 3,0 баллов (условно-порогового значения, при котором положение дел нельзя считать удовлетворительным) зафиксировано по следующим позициям: «Борьба с гололёдом в местах интенсивного движения пешеходов» и «Очистка от снега, льда, вывоз снега c автомобильных дорог города» (по 2,97 баллов). При этом по большинству из рассматриваемых показателей произошел рост оценок качества выполнения работ, за последний год. Наиболее высокие оценки традиционно зафиксированы по показателям: «Содержание светофоров» (4,17 баллов) и «Содержание дорожных знаков» (4,04 балла). **Средняя оценка качества работ, проводимых дорожными службами города по перечисленным критериям составила 3,47 баллов.**

В отношении непосредственной оценки качества работы «Осуществление дорожной деятельности в части содержания и ремонта автомобильных дорог местного значения в границах городского округа, а также иной деятельности в области использования автомобильных дорог» были получены следующие результаты (Табл. 19):

*Таблица 19. На сколько Вы удовлетворены качеством выполнения муниципальных работ в сфере осуществления дорожной деятельности в части содержания и ремонта автомобильных дорог местного значения в границах городского округа, а также иной деятельности в области использования автомобильных дорог?, в%*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2014 г.** | **2015 г.** |
| Удовлетворен полностью (эквивалентно оценке 5) | 2,8 | 5,0 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (эквивалентно оценке 4) | 44,2 | 36,2 |
| Удовлетворен относительно (эквивалентно оценке 3) | \* | **42,8** |
| Скорее не удовлетворен (эквивалентно оценке 2) | 30,1 | 8,3 |
| Не удовлетворен (эквивалентно оценке 1) | 16,8 | 5,8 |
| Затрудняюсь ответить | 6,1 | 2,1 |

Расчётная оценка удовлетворенности населения качеством работы равна 54,43, что считается недостаточным уровнем удовлетворенности потребителей (населения) качеством выполняемых работ[[9]](#footnote-9).

**3. Организация ритуальных услуг**

В выборке опроса 2015 года, процентное соотношение респондентов, отметивших, что с организацией ритуальных услуг сталкиваться не приходилось, и тех, кто имеет представление о данных услугах, составило 50,8% к 49,2% в пользу первых. Таким образом, фактически половина сургутян в выборке опроса, могли выразить свою субъективную оценку в отношении положения дел в данной сфере.

С этой целью в первую очередь респондентам был задан вопрос: «Приходилось ли Вам сталкиваться с нехваткой места для захоронения на кладбище?», из числа тех, кто указал, что сталкивался с организацией ритуальных услуг (49,2%), 85,8% - ответили, что проблем с нехваткой места для захоронения на кладбище у них не возникало, 14,2% - указали, что им пришлось столкнуться с такой проблемой.

Подавляющему большинству респондентов (55,5%), сталкивавшихся с организацией ритуальных услуг, не приходилось платить за предоставление участка земли на кладбище, 21,1% - указали, что платили, 23,5% - затруднились ответить на вопрос. При этом 52,9% опрошенных считают цены на ритуальные услуги завышенными, 18,9% - приемлемыми, и 28,3% - с ответом затруднились.

Работу по благоустройству территорий городских кладбищ респонденты оценили следующим образом (Рис. 13):

*Рис. 13. Как за последние годы изменилось благоустройство территорий городских кладбищ?, в %*

За исключением затруднившихся с ответом и лиц, указавших, что им не доводилось бывать на сургутских кладбищах, большинство респондентов (19,1%), аналогично прошлому году отметили незначительные улучшения в области благоустройства территорий городских кладбищ. По мнению 13,7% сургутян, ситуация с благоустройством данных территорий остаётся без изменений. В целом соотношение респондентов, отмечающих позитивные перемены в области благоустройства кладбищ за последние годы, и тех, кто считает, что ситуация только ухудшается, составляет 4:1 в пользу первых.

В отношении оценки качества содержания мест захоронения в 2015 году, также наблюдается положительная динамика (Рис. 14).

*Рис. 14. Как в целом Вы оцениваете качество содержания мест захоронения?, в%*

За исключением затруднившихся ответить (39,4%), большая часть опрошенных, отметили, что оценивают качество содержания мест захоронения скорее положительно (39,4%) или положительно (10,9%). Соотношение положительных и отрицательных оценок качества в 2015 году составило 4:1 в пользу первых.

**Заключение**

По результатам проведённого социологического исследования была достигнута цель и решены задачи, поставленные в начале опроса. В структуре наиболее актуальных социально-экономических проблем в нынешнем году жители отметили социальные проблемы. При этом вопросы качества дорог и высокой стоимости услуг ЖКХ отошли на второй план. Однако, учитывая, что в общероссийских рейтингах проблем россиян вопросы, связанные с жилищно-коммунальным хозяйством (ценообразованием в данной сфере) занимают лидирующие позиции, весьма вероятно, что по мере снижения концентрации внимания общественности на социальных проблемах города, перечень актуальных городских проблем снова могут возглавить высокие цены на качество услуг ЖКХ, и иные проблемы из бытовой сферы.

В ходе исследования были определены наиболее сильные стороны в сфере городского хозяйства, к числу которых аналогично прошлому году респонденты в первую очередь отнесли: «Организацию благоустройства территории города (освещение улиц, установка указателей с номерами домов, содержание малых архитектурных форм, придомовых территорий и др.)». На втором месте - создание условий для обеспечения качественными коммунальными услугами (электро-, тепло-, газо- и водоснабжение).

В отношении оценки качества работы служб ЖКХ города отмечается сохранение положительного тренда за период с 2007 года. В процентном соотношении, отметки «удовлетворительно», «хорошо» и «отлично», то есть оценки со знаком «+» в совокупности набрали 91,4% ответов от общего числа опрошенных. Между тем, наиболее объективным является среднее значение показателя - 3,62 балла. Расчетная оценка удовлетворенности качеством выполнения муниципальной работы в сфере обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде (ликвидация несанкционированных свалок в районах застройки муниципального и бесхозного жилищного фонда, выполнение работ по промывке отопительных систем в ветхом жилье и др.) по итогам социологического опроса, составила 48,15. Оценка качества выполнения муниципальной работы в баллах (по 10-балльной шкале) составила 6,34 балла.

По вопросу о личном участии респондентов в деятельности, связанной с благоустройством и поддержанием санитарного состояния придомовой территории или, по крайней мере, своего дома, подъезда, подавляющее большинство (80,1% от числа опрошенных), утверждают, что в той или иной мере разделяют ответственность за поддержание подъезда/двора в чистоте. Из них 16,2% - считают необходимым поддерживать в санитарном состоянии территорию лестничной площадки, 66,9% - порядок в доме, подъезде и во дворе. В то же время, несмотря на то, что 80% опрошенных декларируют готовность поддерживать в санитарном состоянии территорию, на которой они проживают, всего 39,7% респондентов далее выражают уверенность в возможности решения проблем, связанных с благоустройством придомовых территорий, силами самих жильцов. Исходя из этого, мы делаем вывод, что готовность горожан принимать участие в решении проблем благоустройства придомовых территорий, иных вопросов содержания МКД, ограничивается их согласием не мусорить на территории двора или в подъезде. Как показали результаты опроса, сургутяне имеют представление о том, что такое совет МКД, и как он создаётся, но не верят в результативность его деятельности, в связи с чем, целесообразно популяризировать наиболее успешные практики советов МКД г.Сургута.

В рамках оценки населением качества работ в сфере осуществления дорожной деятельности, были выявлены приоритетные, с точки зрения респондентов, направления развития улично-дорожной сети города. Так, второй год подряд, наиболее значимой работой в сфере развития улично-дорожной сети, по мнению горожан, является реконструкция существующих дорог (расширение, оснащение и т.д.). Впервые за последние три года, снизилась актуальность выполнения работы по строительству объездных (скоростных) дорог за пределами жилой застройки.

Оценка респондентами качества обслуживания в городском общественном транспорте в 2015 году составила 3,51 балла, состояние автобусного парка города горожане оценили на 3,44 балла. Среди городских маршрутов, на которые, по мнению сургутян, стоит направлять больше автобусов, были названы: №69, №11, №8, №45, №33 и №14.

Необходимо отметить, что несмотря на то, что тема, касающаяся качества городских дорог, продолжает быть актуальной среди сургутян, пик неудовлетворённости, недовольства состоянием дорог, зафиксированный в 2013 году, к 2015 году снизился. Респонденты отмечают, что качество дорог в городе Сургуте и их оборудованность, за последнее время незначительно улучшились (на это указали 48,4% опрошенных, что на 3,1% выше аналогичного показателя в 2014 году). Расчётная оценка удовлетворенности населения качеством выполнения муниципальных работ в сфере осуществления дорожной деятельности в части содержания и ремонта автомобильных дорог местного значения в границах городского округа, а также иной деятельности в области использования автомобильных дорог, равна 54,43.

В отношении оценки качества содержания мест захоронения, было выявлено, что большинство респондентов оценивают его положительно. Кроме того, сургутяне, аналогично прошлому году отмечают незначительные улучшения в области благоустройства территорий городских кладбищ.

Необходимо отметить, что в целом мы получили подтверждение гипотезе, поставленной в начале исследования – уровень качества выполнения рассматриваемых муниципальных работ, оценивается респондентами как удовлетворительный (на 3 из 5 баллов). Между тем, расчётные оценки удовлетворенности качеством работ не достигают порогового значения, при котором уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) можно считать достаточным.

Приложение 1

**Таблица линейных распределений**

|  |
| --- |
| **Как давно Вы проживаете в Сургуте?** |
| **Ответы** | **Процент** |
| Менее 3 лет | 4,7 |
| 3 - 5 лет | 8,0 |
| 6 - 10 лет | 17,0 |
| 11 - 20 лет | 22,1 |
| Свыше 20 лет | 48,2 |
| **Пол** |
| Мужской | 47,2 |
| Женский | 52,8 |
| **Семейное положение** |
| Женат/замужем | 57,1 |
| Холост/не замужем | 31,1 |
| Разведен/разведена | 8,9 |
| Вдовец/вдова | 2,9 |
| **Возраст** |
| 18-24 (лет) | 11,0 |
| 25-34 (лет) | 28,6 |
| 35-44 (лет) | 21,3 |
| 45-54 (лет) | 19,2 |
| 55 и старше | 19,8 |
| **Образование** |
| Основное общее (9 кл.) | 2,9 |
| Среднее общее (11 кл.) | 8,4 |
| Среднее специальное | 37,2 |
| Незаконченное высшее | 14,3 |
| Высшее | 37,2 |
| **Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?** |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 11,9 |
| Строительство | 7,2 |
| Энергетика | 6,8 |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 6,4 |
| Почтовая, телефонная связь | 3,1 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 1,8 |
| Легкая промышленность | 1,6 |
| Работник системы образования | 5,5 |
| Работник системы здравоохранения | 2,5 |
| Работник культуры, соц. обслуживания | 2,9 |
| СМИ | 2,3 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 13,1 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 2,9 |
| Муниципальный, государственный служащий | 4,7 |
| Работник банка, страховой компании | 7,4 |
| Предприниматель | 3,3 |
| Студент, учащийся | 1,0 |
| Временно без работы | 2,9 |
| Пенсионер | 10,5 |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 1,6 |
| Другое | ,8 |
| **Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?** |
| Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо | 1,6 |
| Живем хорошо, без особых материальных проблем | 25,5 |
| Живем средне | 53,7 |
| Трудное материальное положение, приходится на всем экономить | 17,1 |
| Живем очень бедно, еле сводим концы с концами | 1,2 |
| Затрудняюсь ответить | 0,8 |
| **Какие проблемы, по-Вашему мнению, являются наиболее актуальными лично для Вас и Вашей семьи?** |
| Проблем нет | 16,2 |
| Материальные проблемы | 17,6 |
| Жилищная проблема | 19,6 |
| Проблема качества ЖКУ | 9,6 |
| Цены на жилищно-коммунальные услуги | 17,4 |
| Наплыв приезжих из ближних и дальних регионов России, зарубежья | 19,0 |
| Нехватка мест в детских садах, общеобразовательных учреждениях | 13,5 |
| Нехватка рабочих мест, безработица | 13,9 |
| Уровень качества школьного образования | 8,0 |
| Коррупция, взятничество | 21,5 |
| Падение нравов, агрессивность, равнодушие людей | 31,7 |
| Нехватка или недоступность культурных, развлекательных, спортивных учреждений | 9,4 |
| Загрязнение окружающей среды, экология | 13,5 |
| Алкоголизм, наркомания | 24,9 |
| Рост бытовой преступности, ухудшение криминальной обстановки | 2,2 |
| Проблема качества услуг здравоохранения | 11,5 |
| Плохое состояние дорог | 19,6 |
| Качество строящегося жилья | 20,9 |
| Плохое благоустройство города | 6,3 |
| Засилье криминала, влияния криминальных авторитетов | 2,0 |
| Точечная застройка | 2,0 |
| Плохая работа общественного транспорта | 2,0 |
| Затрудняюсь ответить | 0,4 |
| Другое | 1,4 |
| **Что, на Ваш взгляд, является наиболее сильной стороной в сфере городского хозяйства?** |
| Организация благоустройства территории города (освещение улиц, установка указателей с номерами домов, содержание малых архитектурных форм, придомовых территорий и др.) | 38,7 |
| Организация сбора и вывоза бытовых отходов жилищного фонда | 15,3 |
| Создание условий для обеспечения качественными коммунальными услугами (электро-, тепло-, газо- и водоснабжения) | 17,0 |
| Организация благоустройства мест отдыха населения | 13,9 |
| Обеспечение отлова, содержания и утилизации безнадзорных животных | 5,3 |
| Организация переселения граждан из аварийных домов и жилых помещений, непригодных для проживания | 2,7 |
| Организация осуществления дорожной деятельности (ремонт и содержание дорог, создание парковок и др.) | 7,0 |
| Создание условий для капитального ремонта многоквартирных домов | 3,7 |
| Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения | 2,9 |
| Другое | 3,1 |
| Затрудняюсь ответить | 26,2 |
| **Как Вы оцениваете качество коммунальных услуг в настоящее время?** |
|  | Средний балл | Такой услуги нет |
| Качество питьевой воды | 3,49 | 0,2 |
| Напор (давление) питьевой воды | 3,89 | 1,0 |
| Качество горячей воды | 3,95 | 2,9 |
| Напор (давление) горячей воды | 4,08 | 3,5 |
| Центральное отопление | 3,93 | 4,6 |
| Регулярность подвоза воды | 3,86 | 49,3 |
| Регулярность подачи электроэнергии, газа | 4,11 | 7,4 |
| Ремонт подъезда | 2,96 | 5,8 |
| Работа канализации | 3,95 | 5,4 |
| Уборка и вывоз мусора | 4,02 | 0,4 |
| Уборка и вывоз снега зимой | 3,45 | 0,6 |
| Озеленение территории | 3,65 | 2,1 |
| Благоустройство территории | 3,72 | 1,5 |
| Ремонт тротуаров и внутриквартальных проездов | 3,52 | 3,3 |
| Состояние наружного освещения придомовой территории | 3,88 | 2,1 |
| Санитарное состояние придомовой территории | 3,78 | 2,7 |
| Работа лифта | 3,54 | 16,4 |
| Техническое обслуживание сантехники | 3,82 | 7,0 |
| Обслуживание электропроводки | 3,78 | 8,4 |
| Обслуживание септика (регулярность и качество очистки) | 3,59 | 46,6 |
| **Какой вид жилищно-коммунальных услуг, по Вашему мнению, нуждается в доработке?** |
| Текущее содержание жилищного фонда | 40,9 |
| Холодное водоснабжение | 11,9 |
| Горячее водоснабжение | 5,9 |
| Водоотведение | 3,1 |
| Обслуживание мусоропроводов | 12,3 |
| Отопление | 14,9 |
| Обслуживание лифтов | 13,1 |
| Подача электроэнергии | 2,7 |
| Затрудняюсь ответить | 30,9 |
| **Как в целом Вы оцениваете работу служб ЖКХ в настоящее время?** |
| Средний балл | 3,62 |
| **На Ваш взгляд, какие меры следует предпринять, чтобы улучшить санитарное состояние придомовой территории?** |
| Установить урны для мусора | 34,6 |
| Заменить урны для мусора на урны большего размера | 11,2 |
| Установить дворникам более частую периодичность уборки придомовой территории и контролировать качество работы дворников | 10,0 |
| Установить более частую периодичность вывоза бытового мусора | 10,0 |
| Провести мероприятия по уничтожению крыс, мышей и насекомых | 12,1 |
| Установить ограды возле газонов и детских площадок – чтобы туда не заезжали машины | 36,2 |
| Установить системы наблюдения - только тогда горожане перестанут мусорить, ломать, хулиганить | 37,8 |
| Проводить мероприятия по воспитанию ответственности населения – может быть через прессу и ТВ | 31,7 |
| Повысить собственную культуру поведения и взять ответственность собственникам дома и придомовой территории, решать все вопросы самим – тогда и жаловаться будет некому | 35,6 |
| Мне все равно | 1,8 |
| Другое | 1,4 |
| Затрудняюсь ответить | 6,1 |
| **Ощущаете ли Вы свою ответственность за санитарное состояние двора, подъезда, дома?** |
| Да, я несу ответственность за порядок в доме, подъезде, во дворе | 66,9 |
| Да, в пределах лестничной площадки | 16,2 |
| Нет, на это есть дворники | 6,7 |
| Нет, я плачу за это деньги | 8,2 |
| Затрудняюсь ответить | 2,0 |
| **Как Вы думаете, поможет ли создание советов многоквартирных домов решить проблемы, связанные с благоустройством придомовых территорий?** |
| Безусловно, поможет, если жильцы будут действовать сообща | 39,7 |
| Нет, сами жильцы ничего не смогут сделать | 39,9 |
| Не знаю, что такое совет многоквартирного дома | 11,5 |
| Затрудняюсь ответить | 9,0 |
| **Как Вы оцениваете размер оплаты за ЖКУ по отношению к своему доходу?** |
| Средняя и мог (ла) бы платить больше за лучшее качество предоставленных услуг | 2,5 |
| Приемлемая, но больше платить не стал (а) бы | 45,8 |
| Чрезмерно большая, платить невозможно | 49,1 |
| Затрудняюсь ответить | 2,7 |
| **Насколько Вы удовлетворены качеством выполнения муниципальных работ в сфере обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде?***(ликвидация несанкционированных свалок в районах застройки муниципального и бесхозного жилищного фонда, выполнение работ по промывке отопительных систем в ветхом жилье и др.)* |
| Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5) | 2,9 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4) | 21,9 |
| Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3) | 49,8 |
| Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2) | 13,5 |
| Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1) | 3,7 |
| Затрудняюсь ответить | 8,2 |
| **Оцените, пожалуйста, качество муниципальных работ в сфере обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде города за последний год** |
| Средняя оценка | 6,34 |
| **Как часто Вы пользуетесь городским общественным транспортом?** |
|  | В будние дни | В выходные дни |
| Не каждый день | 15,7 | 34,1 |
| 1 – 2 раза в день | 29,8 | 16,6 |
| 3 – 5 раз в день | 11,4 | 5,0 |
| 6 и более раз в день | ,8 | ,6 |
| Не пользуюсь | 42,4 | 43,7 |
| **В какой период времени Вы чаще всего пользуетесь городским общественным транспортом?** |
| Временной период | 6-7 | 7-8 | 8-9 | 9-11 | 11-13 | 13-15 | 15-17 | 17-18 | 18-19 | 19-20 | 20-21 | 21-22 | 22-23 | 23-24 |
| 12,2 | 27,5 | 37,9 | 11,5 | 7,5 | 3,3 | 3,5 | 0,9 | 1,9 | 2,1 | 0,5 | 0,5 | 0,2 | 0 |
| **Устраивает ли Вас количество автобусов на городских маршрутах?** |
| Да | 55,1 |
| Нет | 13,0 |
| Затрудняюсь ответить | 31,9 |
| **Оцените, пожалуйста, состояние городского маршрутного транспорта** |
| Отличное | 4,1 |
| Хорошее | 33,2 |
| Удовлетворительное | 28,4 |
| Плохое | 6,4 |
| Крайне неудовлетворительное | 1,5 |
| Затрудняюсь ответить | 26,3 |
| **Оцените, пожалуйста, качество обслуживания в городском общественном транспорте****(в маршрутных автобусах)** |
| Средний балл | 3,51 | З/о | 24,3 |
| Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта |
|  | хорошо | плохо | з/о |
| Регулярность движения в течение дня | 60,0 | 18,8 | 21,2 |
| Регулярность движения в вечернее время | 25,9 | 53,3 | 20,8 |
| Продолжительность ожидания автобуса | 48,9 | 30,1 | 20,9 |
| Длительность поездки до нужной Вам остановки | 57,6 | 21,3 | 21,1 |
| Отопление в холодное время года | 60,8 | 18,0 | 21,2 |
| Освещение салона в темное время суток | 64,2 | 15,0 | 20,8 |
| Регулярное объявление остановок | 48,4 | 27,4 | 24,2 |
| Расчеты с кондуктором (нет сдачи и т.п.) | 60,5 | 18,9 | 20,6 |
| Количество людей в салоне (тесно/просторно) | 46,9 | 31,0 | 22,2 |
| Остановка рядом с моим домом, местом моей поездки | 58,3 | 21,1 | 20,6 |
| Езда без пересадок (с пересадками) | 54,8 | 24,3 | 20,9 |
| Оборудованность остановок (освещение, навес, скамейки, расписание движения и т.д.) | 40,4 | 38,5 | 21,1 |
| Стоимость поездки | 51,6 | 27,1 | 21,3 |
| Техническое и санитарное состояние автобуса (хорошо/плохо открываются двери, состояние поручней, сидений, чистота в салоне и т.п.) | 51,1 | 25,2 | 23,7 |
| **Каковы, на Ваш взгляд, приоритеты развития улично-дорожной сети города?** |
| Строительство объездных (скоростных) дорог за пределами жилой застройки | 18,7 |
| Строительство улиц и дорог в жилой застройке (например, в новых районах) | 18,5 |
| Строительство внутриквартальных проездов | 35,7 |
| Реконструкция существующих дорог (расширение, оснащение и т.д.) | 46,6 |
| Поддержание в хорошем техническом состоянии существующих улиц и дорог | 32,2 |
| Другое | 0,4 |
| Затрудняюсь ответить | 7,4 |
| **На Ваш взгляд, состояние улично-дорожной сети города Сургута лучше или хуже, чем в других городах?** |
| В Сургуте лучше, чем в других городах РФ | 47,0 |
| В Сургуте хуже, чем в других города РФ | 11,3 |
| Разницы нет, в Сургуте так же, как и в других городах РФ | 32,0 |
| Затрудняюсь ответить | 9,7 |
| **На сколько Вы удовлетворены качеством выполнения муниципальных работ в сфере осуществления дорожной деятельности в части содержания и ремонта автомобильных дорог местного значения в границах городского округа, а также иной деятельности в области использования автомобильных дорог?** |
| Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5) | 5,0 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4) | 36,2 |
| Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3) | 42,8 |
| Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2) | 8,3 |
| Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1) | 5,8 |
| Затрудняюсь ответить | 2,1 |
| **Что, по Вашему мнению, является причиной быстрого износа дорожных покрытий в городе Сургуте?** |
| Высокий уровень автомобилизации жителей (большая загруженность дорог) | 19,0 |
| Климатические условия (резкие перепады температур) | 54,1 |
| Плохое покрытие | 29,3 |
| Некачественное выполнение работ по ремонту дорог | 30,2 |
| Плохой контроль за выполнением работ со стороны сотрудников Администрации города | 36,4 |
| Другое | 0,2 |
| Затрудняюсь ответить | 2,7 |
| **Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале, качество работ, проводимых дорожными службами города по следующим критериям** |
|  | Баллот 1 до 5 | Затруднились ответить |
| Ремонт автомобильных дорог города | 3,10 | 1,7 |
| Ремонт обочин автодорог | 3,28 | 3,1 |
| Ремонт тротуаров и асфальтового покрытия на остановках | 3,51 | 1,9 |
| Ремонт внутриквартальных проездов общего пользования | 3,25 | 2,5 |
| Ремонт уличного освещения автомобильных дорог города | 3,96 | 2,1 |
| Уборка мусора с автомобильных дорог города в летний период | 3,86 | 1,3 |
| Очистка от снега, льда, вывоз снега c автомобильных дорог города | 3,05 | 1,3 |
| Очистка от снега и льда тротуаров вдоль городских улиц, борьба с гололёдом в местах интенсивного движения пешеходов | 2,97 | 1,5 |
| Содержание дорожных знаков | 4,04 | 2,5 |
| Содержание светофоров | 4,17 | 1,9 |
| Содержание, ремонт ливневой канализации | 3,69 | 5,3 |
| Содержание дорожной разметки | 3,69 | 4,2 |
| Содержание остановочных павильонов (без торговых точек) | 3,03 | 3,4 |
| **Оцените, пожалуйста, в целом – изменилось ли положение с качеством дорог, их оборудованностью в нашем городе за последние 3 года?** |
| Улучшилось значительно | 18,1 |
| Улучшилось немного | 48,4 |
| Осталось без изменений | 19,5 |
| Немного ухудшилось | 4,5 |
| Заметно ухудшилось | 6,2 |
| Затрудняюсь ответить | 3,3 |
| **Приходилось ли Вам сталкиваться с нехваткой места для захоронения на кладбище?** |
| Данной услугой не пользовался | 50,8 |
| Да | 7,0 |
| Нет | 42,2 |
| **Приходилось ли вам платить за предоставление участка земли на кладбище?** |
| Да | 21,1 |
| Нет | 55,5 |
| Затрудняюсь ответить | 23,5 |
| **Считаете ли Вы цены на оказание ритуальных услуг приемлемыми?** |
| Да | 18,9 |
| Нет | 52,9 |
| Затрудняюсь ответить | 28,3 |
| **Как за последние годы изменилась работа и благоустройство территорий городских кладбищ?** |
| Улучшилось значительно | 2,7 |
| Улучшилось немного | 16,2 |
| Осталось без изменений | 13,7 |
| Немного ухудшилось | 2,5 |
| Заметно ухудшилось | 1,5 |
| Не приходилось бывать на сургутских кладбищах | 44,3 |
| Затрудняюсь ответить | 19,1 |
| **Как в целом Вы оцениваете качество содержания мест захоронения?** |
| Положительно | 10,9 |
| Скорее положительно | 39,4 |
| Скорее отрицательно | 8,5 |
| Отрицательно | 1,8 |
| Затрудняюсь ответить | 39,4 |
| **Какую информацию в сфере жилищно - коммунального хозяйства Вы хотите получать?** |
| Формы осуществления контроля за деятельностью управляющих компаний | 21,7 |
| Как платить за ЖКУ меньше | 49,6 |
| Установка приборов учета воды и электроэнергии | 8,2 |
| Создание товарищества собственников жилья (ТСЖ), совета многоквартирного дома (МКД) | 6,6 |
| Не интересуюсь | 19,7 |
| Другое | 1,8 |
| Затрудняюсь ответить | 8,6 |

Приложение 2

**Таблица парных распределений**

|  | Пол | Возраст | Образование |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Мужской  | Женский | 18-24 (лет) | 25-34 (лет) | 35-44 (лет) | 45-54 (лет) | 55 и старше | Основное общее (9 кл.) | Среднее общее (11 кл.) | Среднее специальное | Незаконченное высшее | Высшее |
| **Ощущаете ли Вы свою ответственность за санитарное состояние двора, подъезда, дома?** |
| Да, я несу ответственность за порядок в доме, подъезде, во дворе | 64,1 | 69,4 | 66,7 | 65,0 | 69,2 | 61,7 | 72,2 | 50,0 | 75,6 | 63,7 | 62,9 | 70,9 |
| Да, в пределах лестничной площадки | 13,9 | 18,2 | 3,7 | 20,7 | 16,3 | 20,2 | 12,4 | 28,6 | 14,6 | 15,9 | 17,1 | 15,4 |
| Нет, на это есть дворники | 10,4 | 3,5 | 18,5 | 5,7 | 6,7 | 4,3 | 4,1 | 21,4 | 2,4 | 8,2 | 5,7 | 5,5 |
| Нет, я плачу за это деньги | 9,5 | 7,0 | 9,3 | 7,1 | 5,8 | 12,8 | 7,2 | 0,0 | 4,9 | 9,9 | 11,4 | 6,6 |
| Затрудняюсь ответить | 2,2 | 1,9 | 1,9 | 1,4 | 1,9 | 1,1 | 4,1 | 0,0 | 2,4 | 2,2 | 2,9 | 1,6 |
| **Как Вы думаете, поможет ли создание советов многоквартирных домов решить проблемы, связанные с благоустройством придомовых территорий?** |
| Безусловно, поможет, если жильцы будут действовать сообща | 41,6 | 38,0 | 42,6 | 39,3 | 29,8 | 42,6 | 46,4 | 21,4 | 36,6 | 46,2 | 31,4 | 38,5 |
| Нет, сами жильцы ничего не смогут сделать | 38,1 | 41,5 | 37,0 | 41,4 | 51,0 | 37,2 | 29,9 | 57,1 | 41,5 | 33,5 | 42,9 | 43,4 |
| Не знаю, что такое совет многоквартирного дома | 11,7 | 11,2 | 7,4 | 12,9 | 9,6 | 13,8 | 11,3 | 7,1 | 7,3 | 11,5 | 18,6 | 9,9 |
| Затрудняюсь ответить | 8,7 | 9,3 | 13,0 | 6,4 | 9,6 | 6,4 | 12,4 | 14,3 | 14,6 | 8,8 | 7,1 | 8,2 |
| **Как Вы оцениваете размер оплаты за ЖКУ по отношению к своему доходу?** |
| Средняя и мог (ла) бы платить больше за лучшее качество предоставленных услуг | 4,3 | 0,8 | 3,7 | 5,7 | 0,0 | 0,0 | 2,1 | 0,0 | 2,4 | 2,2 | 5,7 | 1,7 |
| Приемлемая, но больше платить не стал (а) бы | 44,8 | 46,7 | 48,1 | 47,1 | 54,8 | 40,4 | 37,9 | 42,9 | 29,3 | 45,9 | 50,0 | 48,1 |
| Чрезмерно большая, платить невозможно | 49,1 | 49,0 | 44,4 | 45,7 | 43,3 | 54,3 | 57,9 | 57,1 | 65,9 | 48,6 | 42,9 | 47,5 |
| Затрудняюсь ответить | 1,7 | 3,5 | 3,7 | 1,4 | 1,9 | 5,3 | 2,1 | 0,0 | 2,4 | 3,3 | 1,4 | 2,8 |
| **Как часто Вы пользуетесь городским общественным транспортом: в будние дни?** |
| Не каждый день | 14,0 | 17,3 | 16,7 | 7,9 | 16,3 | 16,0 | 25,8 | 15,4 | 5,0 | 17,7 | 13,0 | 17,1 |
| 1-2 раза в день | 24,5 | 34,5 | 38,9 | 30,2 | 24,0 | 29,8 | 30,1 | 30,8 | 52,5 | 29,8 | 23,2 | 27,1 |
| 3-5 раз в день | 11,4 | 11,4 | 5,6 | 11,5 | 13,5 | 16,0 | 7,5 | 15,4 | 12,5 | 9,9 | 10,1 | 12,7 |
| 6 и более раз в день | 0,9 | 0,8 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,1 | 3,2% | 0,0 | 0,0 | 1,1 | 0,0 | 1,1 |
| Не пользуюсь | 49,3 | 36,1 | 38,9 | 50,4 | 46,2 | 37,2 | 33,3 | 38,5 | 30,0 | 41,4 | 53,6 | 42,0 |
| **Как часто Вы пользуетесь городским общественным транспортом: в выходные дни?** |
| Не каждый день | 30,3 | 37,5 | 38,9 | 22,5 | 34,6 | 34,0 | 48,4 | 46,2 | 36,6 | 32,4 | 25,7 | 37,6 |
| 1-2 раза в день | 14,5 | 18,6 | 22,2 | 22,5 | 13,5 | 14,9 | 9,9 | 15,4 | 17,1 | 18,8 | 17,1 | 14,4 |
| 3-5 раз в день | 3,9 | 5,9 | 1,9 | 3,6 | 4,8 | 9,6 | 4,4 | 0,0 | 9,8 | 4,5 | 2,9 | 5,5 |
| 6 и более раз в день | 1,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,1 | 1,4 | 0,0 |
|  Не пользуюсь | 50,0 | 37,9 | 37,0 | 51,4 | 47,1 | 38,3 | 37,4 | 38,5 | 36,6 | 43,2 | 52,9 | 42,5 |

Приложение 3

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

**Какие проблемы, по-Вашему мнению, являются наиболее актуальными лично для Вас и Вашей семьи? («Другое»)**

|  |  |
| --- | --- |
| № анкеты | Ответ |
| 364 | Очень много проблем!!! |
| 389 | Большое кол-во транспорта во дворах, бесконтрольная парковка во дворах |
| 413 | По тротуарам невозможно ходить или под водой, или под снегом |
| 429 | Все хорошо |
| 434 | Почему ты должен платить 13 р за м2 за капитальный ремонт? |
| 474 | Много машин |
| 475 | Отсутствие парковки |
| 228,542 | Не хватает стояночных мест, парковок |

**Что, на Ваш взгляд, является наиболее сильной стороной в сфере городского хозяйства? («Другое»)**

|  |  |
| --- | --- |
| № анкеты | Ответ |
| 108 | Ремонт не лучшая сторона |
| 115 | Не заметили сильной стороны |
| 135 | Все плохо с 1 по 8 |
| 142 | Не заметили |
| 434 | Прекратить захоронение животных |
| 438 | Сильной стороны нет все как-нибудь |
| 466 | Все не очень хорошую из этих пунктов |
| 502 | В нашем районе нет таких показателей |
| 503 | Не вижу сильных сторон |
| 535 | Новостройки  |

**На Ваш взгляд, какие меры следует предпринять, чтобы улучшить санитарное состояние придомовой территории? («Другое»)**

|  |  |
| --- | --- |
| № анкеты | Ответ |
| 127 | Открыть мусоропровод |
| 135 | Контролировать выполнение обязанностей городских служб, в городе бардак |
| 424 | Делать качественно промывку труб (ржавая вода), качественная уборка лестничных клеток (влажная уборка), убирать мусоропровод чтобы не воняла на весь подъезд |
| 475 | Организация парковки |
| 214 | Освещение |
| 513 | Расширить автостоянки |
| 523 | Обязать арендаторов вывозить свой мусор |
| 557 | Должна быть система наказаний за нарушение |

**На какие маршруты нужно направлять больше автобусов?**

|  |  |
| --- | --- |
| № анкеты | Ответ |
| 68 | 69,20,33 |
| 69 | 33,69,20 |
| 70 | 69,33,11,8 |
| 71 | 69 |
| 90 | 8,11 |
| 110,492 | Не пользуюсь! |
| 116 | 45,47 |
| 121 | 45 |
| 135 | 21,8,14,142 |
| 139 | 30,47,51 |
| 143 | 45,51 |
| 155 | 11,6,8 |
| 156 | 35,33,11 |
| 158 | 14,45,8,69 |
| 159 | 45,4,31 |
| 160 | 45,30,12,40 |
| 163 | 8,35,69 |
| 363 | 69 |
| 402 | 11,14 |
| 404 | 11,14 по ул. Профсоюзов |
| 411 | По улице профсоюзов |
| 412 | 24,11 |
| 421 | 14,11 |
| 426 | Сити мол 32 микрорайон |
| 434 | С 32 у НГДУ |
| 437 | 5,5а |
| 438 | 50 лет ВЛКСМ в час пик |
| 473 | Пушкина |
| 474 | На все после 21:00 |
| 480 | 11 |
| 68 | 69,20,33 |
| 69 | 33,69,20 |
| 70 | 69,33,11,8 |
| 71 | 69 |
| 204 | В новые районы города |
| 211 | 96,40 |
| 216 | 5 |
| 217 | 11 |
| 219 | 69 |
| 224 | Во все |
| 227 | Не пользуюсь |
| 247 | 6,19,1,53,51 |
| 255 | Больше маршрутов в город |
| 256 | В ТРЦ Аура и от нее по всему городу, а не по одному маршруту |
| 259 | Больше маршрутов в районы города |
| 272 | 69,20,96 |
| 273 | 69 |
| 290 | 19,69 |
| 311 | 69,45 |
| 491 | 3,6,19 |
| 498 | 10 |
| 499 | 52,4 |
| 500 | На поселок Финский |
| 501,513 | На Аэропорт |
| 502 | Заменить газели 71,30 маршрута, автобусы 45, 47 маршрута |
| 504,509 | До травматологии трудно добраться |
| 517 | 34 мкр, 14а, 6, создать новые |
| 520 | До МФЦ |
| 521 | 5а, 10 |
| 522 | 1, 5 |
| 534 | 8 |
| 543 | 21 маршрут добавить |
| 544 | 14 |
| 555 | 4,19 |

**Каковы, на Ваш взгляд, приоритеты развития улично-дорожной сети города?** **(«Другое»)**

|  |  |
| --- | --- |
| № анкеты | Ответ |
| 227 | Очень плохие дороги |
| 503 | Строительство развязок |

**Какую информацию в сфере жилищно - коммунального хозяйства Вы хотите получать? («Другое»)**

|  |  |
| --- | --- |
| № анкеты | Ответ |
| 135 | Как осуществляется контроль за деятельностью УК |
| 387 | Отчет за содержание жил фонда |
| 408 | Передача счетчиков |
| 430 | Отчет за содержание жил фонда |
| 454 | Отчет за содержание жил фонда |
| 455 | Отчет за содержание жил фонда |
| 503 | Подробный отчет УК о расходовании денежных средств в разрезе каждой выполненной работы |
| 518 | Создание ТСЖ - утопия |

**Каков Ваш основной род занятий в настоящее время? («Другое»)**

|  |  |
| --- | --- |
| № анкеты | Ответ |
| 28 | Маркетинг |
| 45 | Сфера обслуживания |
| 52 | Сфера обслуживания |
| 334 | Услуги |
| 28 | Маркетинг |
| 45 | Сфера обслуживания |
| 52 | Сфера обслуживания |
| 198 | Сервис |
| 202 | Отказ от ответа |
| 213 | Лесозаготовительный |
| 225 | Сфера обслуживания |
| 520 | Занимаюсь воспитанием детей |

1. Респонденты при ответе на данный вопрос могли выбрать несколько вариантов ответов, поэтому сумма ответов превышает 100%. [↑](#footnote-ref-1)
2. Россияне называют главные проблемы своих регионов [Электронный ресурс] / Фонд общественного мнения – Москва, 2015. - Режим доступа: http://fom.ru/Obraz-zhizni/12405;

Проблемы страны и как их решать [Электронный ресурс] / Всероссийский центр изучения общественного мнения – Москва, 2015. - Режим доступа: http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115151. [↑](#footnote-ref-2)
3. Респонденты при ответе на данный вопрос могли дать несколько ответов, поэтому сумма ответов превышает 100%. [↑](#footnote-ref-3)
4. Распределение ответов (100%) по столбцу. Соотношение ответов респондентов с разным материальным достатком. [↑](#footnote-ref-4)
5. Здесь и далее: расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) рассчитывается на основе вопроса «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы)?» с вариантами ответов «Удовлетворён полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)», «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён (сильно / или эквивалентно оценке 4)», «Удовлетворён относительно (средне / эквивалентно оценке 3)», «Скорее не удовлетворён (слабо / эквивалентно оценке 2)», «Не удовлетворён (очень слабо / эквивалентно оценке 1)», «Затрудняюсь ответить» по следующей формуле: РОСО = $\frac{\left(1×УП\right)+\left(0,75×СУН\right)+(0,50×УО)}{(УП+СУН+УО+СН+НУ)}$ ×100, где УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»; СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён (сильно / или эквивалентно оценке 4)»; УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»; СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворён (слабо / эквивалентно оценке 2)»; НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворён (очень слабо / эквивалентно оценке 1)». СН – численность респондентов, ответивших «скорее не удовлетворен»; НУ – численность респондентов, ответивших «не удовлетворен». Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются. [↑](#footnote-ref-5)
6. Распределение ответов (100%) по столбцу. Соотношение ответов респондентов из разных возрастных групп. [↑](#footnote-ref-6)
7. Таблица разницы оценок с 2009 по 2013 год показывала отношение респондентов к такому виду городского транспорта как автобусы, в 2014, 2015 году, определяет отношение к маршрутам городского транспорта в целом. [↑](#footnote-ref-7)
8. Отметим, что формулировку «состояние улично-дорожной сети» респонденты чаще всего понимали именно как состояние автомобильных дорог города. [↑](#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)