Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

Администрация города Сургута

Муниципальное казённое учреждение

«наш город»

**ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

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

*Руководитель проекта:*

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

*Составители:*

АКИМОВА М.Н. – заместитель директора МКУ «Наш город»;

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

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

**Сургут, 2014 г.**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Стр. |
| 1.Методологический раздел…..………………………………………………… | 3 |
| 1.2. Методико-процедурный раздел…………………………...……………….. | 5 |
| 1.3. Информация о респондентах………………………………………………. | 6 |
| 2. Оценка качества муниципальных работ:2.1. «Обеспечение комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде»………………………………………………………………. | 8 |
| 2.2. «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»…………………………………………………..……… | 19 |
| 3. Организация ритуальных услуг ……………………………………………... | 27 |
| 4.Общие выводы…………………………...……………………………………. | 29 |
| Приложение 1………………...………………………………………………….. | 31 |
| Приложение 2……………………………………………………………………. | 38 |
| Приложение 3……………………………………………………………………. | 40 |

**1. Методологический раздел**

**Цель исследования –** выявить уровень удовлетворенности населения качеством выполнения муниципальных работ, осуществляемых департаментом городского хозяйства Администрации г.Сургута.

**Задачи исследования:**

1. Определить наиболее актуальные социально-экономические проблемы для жителей города Сургута;

2. Изучить мнение населения о наиболее сильных сторонах работы в сфере городского хозяйства;

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

4. Выявить степень удовлетворенности респондентов качеством выполнения муниципальных работ, связанных с обеспечением комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде;

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

6. Изучить мнение населения об организации транспортного обслуживания;

7. Выявить степень удовлетворенности респондентов 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;

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

9. Определить состояние качества дорог в динамике, в частности состояния их оборудованности за последние 3 года.

**Объект исследования –** жители города Сургута старше 18 лет**,** проживающие на территории города.

**Предмет исследования –** удовлетворенность населения качеством выполнения муниципальных работ.

**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 за последние 3 года.

**1.2. Методико-процедурный раздел**

**АНКЕТНЫЙ ОПРОС**

**Выборочная совокупность**

В ходе исследования было опрошено 495 респондентов – жителей г.Сургута, старше 18 лет (n=495). Выборочная совокупность учитывала особенности социально-демографического состава генеральной совокупности. Основополагающими для определения выборочной совокупности являлись следующие критерии: пол и возраст респондента, а также территория проживания респондентов (группы микрорайонов). Объем выборки и способ обработки первичного материала обеспечивают стандартную погрешность измерения, не превышающую 5%. Формулировки вопросов в отчете соответствуют формулировкам вопросов анкеты.

Табл. 1.Рабочий план социологического исследования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Название этапа** | **Срок реализации** |
| **1.Подготовительный этап** |
| 1.1 | Изучение материалов по указанной теме, расчет выборки исследования | Июль 2014 |
| 1.2 | Создание и согласование диагностического инструментария | Июль 2014 |
| **2. Организационный этап** |
| 2.1 | Проведение опроса среди жителей города по вопросам оценки качества муниципальных работ в сфере городского хозяйства | Октябрь 2014 |
| **3. Завершающий этап** |
| 3.1 | Подготовка аналитического отчета | Ноябрь 2014 |
| 3.2 | Оформление аналитического отчета  | Ноябрь 2014 |
| 3.3 | Тиражирование и предоставление аналитического отчета в адрес заказчика | Ноябрь 2014 |

**1.3 Общие сведения о респондентах**

В социологическом исследовании, целью которого являлось выявление удовлетворенности населения качеством выполнения муниципальных работ, осуществляемых департаментом городского хозяйства, приняли участие 495 респондентов из г. Сургута старше 18 лет. Половозрастные характеристики респондентов распределились следующим образом. Рис. 1.

*Рис.1. Половозрастные характеристики респондентов*

В основном, среди опрошенных оказались респонденты с высшим (44,3%) и средним специальным образованием (36,7%). В браке из них состоят 65,6%, 22,5% указали, что не замужем/холосты, 6,6% - разведены и 5,3% являются вдовцами/вдовами. Большинство респондентов, проживают в городе 11-20 (17,8%) и более 20 лет (69,5%). Таким образом, можно предположить, что уровень компетентности опрошенных в тематике исследования в целом достаточен, чтобы их оценки адекватно отражали ситуацию.

Основными сферами занятости респондентов являются: бюджетная сфера (образование, здравоохранение, культура, муниципальная и государственная службы) - так ответили в совокупности 24,7% респондентов, нефтегазодобыча, переработка и геология - 18,2%, 7,7% от общей доли опрошенных являются работниками сферы торговли, общепита, бытового обслуживания, 7,5% являются пенсионерами, в сферах транспорта, энергетики и строительства работают примерно по 6% опрошенных сургутян. Табл.2.

Табл.2. Сфера занятости респондентов, в %

|  |  |
| --- | --- |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 18,2 |
| Строительство | 5,9 |
| Энергетика | 6,1 |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 6,9 |
| Почтовая, телефонная связь | 2,2 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 1,8 |
| Легкая промышленность | 1,8 |
| Работник системы образования  | 7,5 |
| Работник системы здравоохранения  | 3,2 |
| Работник культуры, соц. обслуживания | 6,7 |
| СМИ | 2,6 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 7,7 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 1,6 |
| Муниципальный, государственный служащий | 7,3 |
| Работник банка, страховой компании | 2,6 |
| Предприниматель | 2,4 |
| Студент, учащийся | 5,1 |
| Временно без работы | 1,4 |
| Пенсионер | 7,5 |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 1,2 |
| Другое | 0,4 |

Большая часть опрошенных граждан, как отмечают сами респонденты, имеют средний материальный достаток - 63%. Хорошим его считают - 18% (в совокупности ответивших «Живем хорошо, без особых материальных проблем», «Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо»). Ещё 17% респондентов заявили, что их материальный достаток ниже среднего. Рис.2.

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

**2. Оценка качества муниципальных работ:**

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

**Социально-экономические проблемы жителей города Сургута**

Одним из первых этапов исследования и соответственно одним из первых вопросов анкеты, выступил вопрос, определяющий перечень наиболее актуальных социально-экономических проблем для жителей города. Табл.3.

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

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

Лидирующие позиции в перечне возможных городских проблем, предложенных к выбору нашим респондентам, занимают традиционно цены на услуги ЖКХ и качество предоставления ЖКУ, сложность решения жилищной проблемы и плохое состояние дорог. В сравнении с предыдущим годом в перечень наиболее значимых проблем вошла позиция «Наплыв приезжих из ближних и дальних регионов России, зарубежья». Однако стоит отметить, что сургутяне указывали на такую проблему и ранее. В частности при проведении нами опроса социологического исследования в 2013 году о деятельности Администрации города в перечень «городских актуальностей» вошли такие проблемы как: высокие цены за жилищно-коммунальные услуги (76,6%), высокие цены на жильё (56,8%), большое количество приезжего населения (58%), дефицит мест в детских дошкольных учреждениях (35,8%). Одними из наиболее значимых аналогичные проблемы были названы и при проведении исследования о деятельности органов местного самоуправления лабораторией социологических исследований СурГУ в 2014 году, так в рейтинге пяти наиболее важных проблем оказались следующие (рис.3).

*Рис.3.Какие проблемы, по-Вашему мнению, являются наиболее актуальными лично для Вас и Вашей семьи?*

Отметим, что цены на ЖКУ и качество их предоставления возглавляют рейтинг наиболее актуальных проблем не только в г. Сургуте, но и по России в целом, это подтверждается результатами, выявленными при проведении опроса общественного мнения исследовательским центром «ВЦИОМ» в июле 2014 г.[[2]](#footnote-2), где вышеуказанные темы заняли вторую строчку в рейтинге государственных проблем (54%). Таким образом, можно предположить, что выявленные проблемы не относятся сугубо к г.Сургуту, а являются характерными для всей страны.

Среди наиболее сильных сторон в сфере городского хозяйства респонденты отмечают: «Организацию благоустройства территории города (освещение улиц, установка указателей с номерами домов, содержание малых архитектурных форм, придомовых территорий и др.)» - 38,6%, «Организацию благоустройства мест отдыха населения» - 27,3% и «Обеспечение отлова, содержания и утилизации безнадзорных животных» - 22%. Тройку последних позиций рейтинга сильных сторон в сфере городского хозяйства заняли: «Организация переселения граждан из аварийных домов и жилых помещений, непригодных для проживания» - 14,1%, «Создание условий для капитального ремонта многоквартирных домов» - 9,7% и «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» - 4,6%. Однако последняя из представленных позиций попала в число наименее сильных сторон из-за отсутствия в достаточном количестве непосредственных потребителей данной услуги в числе опрошенных респондентов, необходимом для определения объективной оценки работы.

**Жилищно-коммунальное хозяйство**

Для определения оценки качества работы «Обеспечение комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде» респондентам был задан ряд вопросов, определяющих их отношение к качеству услуг ЖКХ в целом, отдельным составляющим, определён ряд мер, которые, по мнению опрошенных, помогут улучшить санитарное состояние придомовой территории и др.

В отношении оценки качества работы служб ЖКХ, респондентам было предложено определить оценку по 5-балльной шкале, где 1 – наименьшая оценка - очень низкое качество, 5 - наибольшая оценка - очень высокое качество. Табл. 4.

Табл. 4. Как в целом Вы оцениваете работу служб ЖКХ в настоящее время?

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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** |

За рассмотренный период времени, за исключением 2013 года, сохраняется положительный тренд в оценках сургутян. Так, начиная с 2011 года средний балл работы служб ЖКХ достиг отметки в 3 балла и остаётся на этой позиции с незначительными изменениями в сторону роста либо снижения отметки, но не ниже тройки. В целом, если рассматривать оценки в процентном соотношении, то отметки «удовлетворительно», «хорошо» и «отлично», то есть оценки со знаком «+» в совокупности набрали 86,8% ответов. Таким образом, работу служб ЖКХ города можно рассматривать как удовлетворительную.

Стоит отметить, что результаты всероссийских опросов общественного мнения, в частности омнибусного опроса Фонда общественного мнения (далее –ФОМ), организованного в рамках проекта «Доминанты»[[3]](#footnote-3) показывают, что россияне при ответе на вопрос «Как вы оцениваете качество жилищно-коммунальных услуг там, где вы живете?» за период с 2010 по 2013 годы определяют это качество как «плохое» (от 47% до 52% за рассмотренный период времени), и реже, как «хорошее» (около 30% ежегодно). Рис. 4.



*Рис.4. Как вы оцениваете качество жилищно-коммунальных услуг там, где вы живете? Это качество хорошее или плохое?, в%*

Однако, при отсутствии промежуточной, средней оценки респонденты склонны ставить городским властям, и подведомственным им службам неудовлетворительные оценки. Таким образом, при наличии позиции «удовлетворительно» в шкале оценки ФОМ, результаты опроса сургутян и всероссийского опроса, вероятно, были бы аналогичны.

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2013 год | 2014 год |
|  | **Средний балл** | **Средний балл** | **Такой услуги нет** |
| Качество питьевой воды | 3,81 | 3,98 | 0,4 |
| Напор (давление) питьевой воды | 4,23 | 4,27 | 0,8 |
| Качество горячей воды | 4,09 | 4,12 | 1,0 |
| Напор (давление) горячей воды | 4,3 | 4,27 | 1,6 |
| Центральное отопление  | 4,0 | 4,15 | 0,8 |
| Регулярность подвоза воды | 3,86 | 3,85 | 67,3 |
| Регулярность подачи электроэнергии, газа | 4,47 | 4,32 | 6,9 |
| Ремонт подъезда | 2,21 | 3,26 | 2,4 |
| Работа канализации | 3,73 | 3,96 | 1,6 |
| Уборка и вывоз мусора | 3,77 | 3,69 | 0,4 |
| Уборка и вывоз снега зимой | 3,05 | 3,25 | 0,4 |
| Озеленение территории  | 2,79 | 3,46 | 0,4 |
| Благоустройство территории | 2,9 | 3,44 | 0,6 |
| Ремонт тротуаров и внутриквартальных проездов | 2,58 | 3,25 | 1,0 |
| Состояние наружного освещения придомовой территории | 3,58 | 3,61 | 0,8 |
| Санитарное состояние придомовой территории | 3,56 | 3,57 | 0,6 |
| Работа лифта | 3,47 | 3,61 | 27,3 |
| Техническое обслуживание сантехники | 3,44 | 3,53 | 8,1 |
| Обслуживание электропроводки | 3,51 | 3,47 | 9,1 |
| Обслуживание септика (регулярность и качество очистки) | 3,66 | 3,41 | 34,3 |

По сравнению с предыдущим годом оценки со стороны респондентов значительно не изменились, при этом такие работы как: «ремонт подъезда» и «ремонт тротуаров и внутриквартальных проездов», по которым в 2013 году отмечались значения ниже порогового (т.е. ниже удовлетворительной отметки «3»), сейчас находятся практически на тех же позициях, что и остальные виды работ. Также + 0,67 баллов отмечается по такой позиции как «Озеленение территории». Наивысшие оценки (выше 4,0 баллов) остались у позиций, связанных с подачей электроэнергии, газа, напором питьевой воды, центральным отоплением.

Далее респонденты отметили, какие из жилищно-коммунальных услуг, по их мнению, нуждаются в доработке, на какие из них необходимо обратить внимание прежде всего. Табл. 6.

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

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

Уже традиционно респонденты отмечают, что больше всего внимания следует уделить комплексу работ по содержанию общего имущества жилого дома и техническому обслуживанию общих коммуникаций, технических устройств и технических коммуникаций жилого дома, выполняемых в течение всего жизненного цикла здания с целью поддержания его сохранности и надлежащего санитарно-гигиенического состояния, т.е. текущему содержанию жилищного фонда. На втором и третьем месте по значимости в 2014 году работы, связанные с обслуживанием мусоропроводов и лифтов. Таким образом, по мнению сургутян, в меньшей доработке и соответственно лучше всего дела обстоят с такими услугами как: подача электроэнергии, водоснабжение и водоотведение.

В отношении платёжеспособности респондентов за жилищно-коммунальные услуги по отношению к своему доходу выявлено следующее. Рис.5.

*Рис.5. Как Вы оцениваете размер оплаты за ЖКУ по отношению к своему доходу?, в %*

За рассматриваемый период времени процент граждан ответивших, что сумма оплаты за ЖКУ чрезмерно большая и платить невозможно вырос на 8,6% и составил в 2014 году 63,8%. В число респондентов, отметивших данную позицию, ожидаемо вошли сургутяне, указавшие ранее, что «замужем/женаты», соответственно и число проживающих в их домохозяйстве людей и оплата за ЖКУ у них может быть выше. В отношении уровня достатка сургутян, отметивших что плата за ЖКУ чрезмерная, большинство – 64% имеют средний материальный достаток, 18% - находятся в трудном материальном положении. Рис.6.

*Рис.6. Парное распределение: Как Вы оцениваете размер оплаты за ЖКУ по отношению к своему доходу? (вариант ответа: «Чрезмерно большая, платить невозможно») / Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?*

Стоит отметить, что уровень протеста по отношению к суммам оплаты за ЖКУ нужно рассматривать не как явление, характеризующее город Сургут, а как общероссийскую тенденцию, к примеру, по результатам омнибусного опроса ФОМ[[4]](#footnote-4), на вопрос «Вы считаете сумму, которую платите за жилищно-коммунальные услуги, слишком большой или терпимой, приемлемой?» в период с 2010 по 2012 год респонденты отмечали как «слишком большую» от 62% до 65% (за рассматриваемый промежуток времени), «терпимой, приемлемой» её считали около 30% опрошенных. Рис. 7. Таким образом, результаты, полученные нами в ходе опроса, вполне коррелируются с результатами общероссийских опросов.



*Рис.7. Вы считаете сумму, которую платите за жилищно-коммунальные услуги, слишком большой или терпимой, приемлемой?, в%*

В ходе опроса респондентам было предложено проранжировать перечень мер, принятие которых, по их мнению, оказало бы положительное влияние на санитарное состояние придомовых территорий. В качестве наиболее перспективных мер, респонденты назвали: «Установить системы наблюдения - только тогда горожане перестанут мусорить, ломать, хулиганить» - 31,9%, «Установить более частую периодичность вывоза бытового мусора» - 31,1%, «Установить ограды возле газонов и детских площадок – чтобы туда не заезжали машины» - 29,1% и «Установить дворникам более частую периодичность уборки придомовой территории и контролировать качество работы дворников» - 27,9%. В чуть меньшей степени эффективными считаются позиции: «Проводить мероприятия по воспитанию ответственности населения – может быть через прессу и ТВ» - 25,9%, «Повысить собственную культуру поведения и взять ответственность собственникам дома и придомовой территории, решать все вопросы самим – тогда и жаловаться будет некому» - 23%, «Провести мероприятия по уничтожению крыс, мышей и насекомых» - 19,2% и «Заменить урны для мусора на урны большего размера» - 18,6%. Ответы «Установить урны для мусора» и «Мне все равно» заняли последние позиции в рейтинге (9,1% и 2% соответственно)[[5]](#footnote-5).

Далее мы попытались определить признают ли респонденты личную ответственность за санитарное состояние придомовой территории или, по крайней мере, своего дома, подъезда. По результатам опроса около двух третей, от общего числа опрошенных (495 чел.) считают себя в той или иной мере ответственными. При этом из них 32% - за порядок в доме, подъезде, во дворе и 31% - лишь за санитарное состояние лестничной площадки. Остальные респонденты, а это в совокупности 37% из числа опрошенных, считают, что санитарное состояние двора, подъезда, дома к ним лично имеет мало отношения. Рис. 8.

*Рис. 8. Ощущаете ли Вы свою ответственность за санитарное состояние двора, подъезда, дома?*

Отметим, что среди наиболее ответственных респондентов чуть больше женщин, чем мужчин, а в отношении возрастных категорий, в число социально-активных жителей вошли сургутяне в возрасте от 25 до 34 лет и от 45 до 54 лет.

Одним из решений проблем, связанных с благоустройством придомовых территорий является создание советов многоквартирных домов (далее – совет МКД). Данному институту в последнее время уделяется значительное внимание со стороны общественности и прессы. Мнение же наших респондентов по этому поводу разделилось: 36% опрошенных сургутян указали, что данный институт может быть эффективен, так как жильцы будут действовать сообща, в тоже время 37% респондентов не верят в действенность работы советов МКД. Не определились с выбором позиции по данному вопросу в связи с незнанием его сути и по иным причинам в совокупности 27%. Рис.9.

*Рис. 9. Как Вы думаете, поможет ли создание советов многоквартирных домов решить проблемы, связанные с благоустройством придомовых территорий?*

Можно заключить, что хотя многие положительно относятся к созданию советов МКД для решения точечных проблем территории и иных целей, на данный момент остаётся некий человеческий потенциал, резерв в лице сургутян, мало информированных о целях и задачах данного института, а также об отдельных достижениях советов МКД города, в связи с чем, вероятно, у части респондентов возникает позиция несогласия и неприятия данной деятельности, и отсутствие веры в результат.

В отношении оценки качества работы были получены следующие результаты (табл. 7-8):

Таблица 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.)*?*, в %*

|  |  |
| --- | --- |
| Удовлетворен полностью | 4,2 |
| Скорее удовлетворен | **36,4** |
| Скорее не удовлетворен | 41,0 |
| Не удовлетворен | 9,7 |
| Затрудняюсь ответить  | 8,7 |

Расчетная оценка удовлетворенности качеством муниципальной работы в сфере обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде равна34,12[[6]](#footnote-6). Данный результат со стороны респондентов с высокой степенью вероятности можно интерпретировать как реакцию на увеличение цен на жильно-коммунальные услуги. Кроме того, значительную часть потребителей, на которых распространяется выполнение работ, составляют жители посёлков: Таёжный, Лесной, Юность и др., условия проживания которых, зачастую проигрывают жильцам многоэтажных многоквартирных городских домов, что также может являться причиной невысоких оценок со стороны респондентов. Кроме того, несмотря на то, что муниципальная работа включает в себя перечень определённых, ограниченных видов работ, респонденты зачастую склонны давать оценку ЖКХ в целом, как правило, для того, чтобы обратить внимание органов муниципальной власти на те или иные проблемы, с которыми они сталкиваются в процессе жизнедеятельности.

Таблица 8. Оцените, пожалуйста, качество муниципальных работ в сфере обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде города за последний год *по 10-балльной шкале, где 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 10 - наибольшая оценка (очень высокое качество)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Затрудняюсь ответить |
| 0,4 | 0,8 | 9,5 | 19,2 | 20,8 | 16,8 | 14,7 | 9,1 | 4,8 | 0,4 | 3,4 |

Средний бал – 5,55

В завершении данного блока вопросов респондентов попросили указать, предоставление какой информации в сфере жилищно - коммунального хозяйства для них является наиболее актуальным[[7]](#footnote-7). Рис.10.

*Рис.10. Какую информацию в сфере жилищно - коммунального хозяйства Вы хотите получать?, в %*

Две трети респондентов указали, что наиболее значимой для них будет являться информация о возможностях снижения оплаты за ЖКУ (т.е. возможные льготы, скидки, субсидии), на втором месте по актуальности информация о формах осуществления контроля за деятельностью управляющих компаний (29,5%), достойной внимания также считается информация о возможностях создания ТСЖ и МКД (16,4%).

**2.2. «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 целях определения оценки качества обслуживания в городском общественном транспорте, первоначально был определён круг потребителей услуг, попавших в выборку исследования, которые наиболее часто пользуются общественным транспортом, а также определён процент респондентов, которые в принципе пользуются городскими автобусами. Табл.9.

Таблица 9. Как часто Вы пользуетесь городскими автобусами?, в%

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

Данные, полученные в ходе исследования, показали, что практически половина из числа опрошенных, пользуется городскими автобусами в будние дни, в то время как в выходные дни потребность в городском общественном транспорте у респондентов снижается. Аналогично предыдущему году, наиболее часто в общественном транспорте ездят женщины, нежели мужчины. В отношении возрастных групп самыми активными пассажирами являются лица в возрасте «18 - 24 лет», весьма вероятно, студенты и учащиеся, а также жители «25-34 лет».

Период времени, в который респонденты чаще всего пользуются городским общественным транспортом: с 07.00 до 09.00 часов утра, так ответили в совокупности 28% опрошенных, в иное время городским транспортом респонденты пользуются несколько реже. Отказались ответить на вопрос 56,8% сургутян, принявших участие в опросе, ранее указавших, что на маршрутных автобусах не ездят. Табл. 10.

Таблица 10. В какой период времени Вы чаще всего пользуетесь городским общественным транспортом?, в%

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Часы дня | 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 |
|  | 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 |

Количество автобусов на городских маршрутах в 2014 году было оценено респондентами как достаточное (27,3% против 17%, считающих, что автобусов мало), снижение доли положительных высказываний объясняется перераспределением процентов голосов, в сторону затруднившихся ответить (не являющихся потребителями услуг городского транспорта). Рис. 11.

*Рис.11. Устраивает ли Вас количество автобусов на городских маршрутах?, в %*

На открытый вопрос анкеты о том, на какие маршруты необходимо направлять больше автобусов чаще всего отвечали следующее: на маршрут №8 (19 повторений), №45 (15 повторений) и №4 (10 повторений). По 9 повторений ответов набрали маршруты №47 и №26.

Оценка состояния автобусного парка города стабильно определяется респондентами на 3 из предложенных к оценке 5 балов. Табл.11.

Таблица 11. Оцените, пожалуйста, состояние автобусного парка города,в%

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

Стоит отметить, что в этом году особенно положительно было оценено качество обслуживания в городском общественном транспорте, так средний балл по итогам опроса практически максимален и составил 4, 94 балла. Рис. 12.

*Рис. 12. Оцените, пожалуйста, качество обслуживания в городском общественном транспорте (В маршрутных автобусах) Средний балл по 5 – бальной шкале.*

Далее респондентам было предложено определить преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта. Табл.12.

Таблица 12. Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта, в %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **хорошо** | **плохо** | **з/о** |
| Регулярность движения в течение дня  | 26,7 | 11,3 | 62,0 |
| Регулярность движения в вечернее время | 14,7 | 24,2 | 61,0 |
| Продолжительность ожидания автобуса | 17,4 | 22,0 | 60,6 |
| Длительность поездки до нужной Вам остановки | 27,3 | 13,7 | 59,0 |
| Отопление в холодное время года | 26,5 | 14,9 | 58,6 |
| Освещение салона в темное время суток | 33,9 | 8,5 | 57,6 |
| Регулярное объявление остановок | 20,0 | 22,0 | 58,0 |
| Расчеты с кондуктором (нет сдачи и т.п.) | 27,7 | 14,5 | 57,8 |
| Количество людей в салоне (тесно/просторно) | 18,6 | 21,4 | 60,0 |
| Остановка рядом с моим домом, местом моей поездки | 29,3 | 13,1 | 57,6 |
| Езда без пересадок (с пересадками) | 26,7 | 14,7 | 58,6 |
| Оборудованность остановок (освещение, навес, скамейки, расписание движения и т.д.) | 10,7 | 31,1 | 58,2 |
| Стоимость поездки | 22,4 | 19,8 | 57,8 |
| Техническое и санитарное состояние автобуса (хорошо/плохо открываются двери, состояние поручней, сидений, чистота в салоне и т.п.) | 21,4 | 18,4 | 60,2 |

Для наглядности и возможности сравнения показателей с данными предыдущих лет, в следующей таблице представлены значения разностей оценок «хорошо» - «плохо». Полученный показатель – это превышение доли позитивных оценок над негативными. Табл. 13.

Таблица 13. Значения разности оценок «хорошо» – «плохо», в %

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

Наиболее высокие оценки были получены по показателям: освещение салона в тёмное время суток, остановка рядом с моим домом, регулярность движения транспорта в течение дня, длительность поездки до нужной остановки и расчеты с кондуктором. В аутсайдерах: оборудованность остановок (освещение, навес, скамейки, расписание движения и т.д.) и регулярность движения в вечернее время (отмеченная сургутянами и при проведении опроса в 2013 году), продолжительность ожидания автобусов, количество людей в салонах автобусов и регулярность объявления остановок.

Нужно отметить, что представленная таблица разницы оценок с 2009 по 2013 год показывала отношение респондентов к такому виду городского транспорта как автобусы, в 2014 году, определяет отношение к маршрутам городского транспорта в целом.

Таким образом, можно считать, что отношение сургутян к транспортному обслуживанию в частности со стороны городского общественного транспорта положительное и в среднем имеет удовлетворительную оценку качества. Полученные данные подтверждают факт, что система городских пассажирских перевозок является стабильной и устоявшейся.

**Развитие улично-дорожной сети**

С целью определения мнения респондентов о качестве выполнения работ в сфере осуществления дорожной деятельности, респондентам был задан ряд вопросов, одним из которых традиционно выступил вопрос о приоритетных, с точки зрения сургутян, направлениях развития улично-дорожной сети города. Табл.14.

Таблица №14. Каковы, на Ваш взгляд,

 приоритеты развития улично-дорожной сети города?, в %

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

Аналогично предыдущему году респондентами были отмечены позиции «строительство объездных дорог» и «реконструкция существующих дорог», при этом в 2014 году эти виды работ были определены как наиболее важные и актуальные, что по всей вероятности является следствием ежегодного прироста автомобильного транспорта в городе.

На фоне вышеуказанных работ, позиции: «поддержание в хорошем техническом состоянии существующих улиц и дорог», «строительство улиц и дорог в жилой застройке» и «строительство внутриквартальных проездов» находятся на третьем, четвёртом и пятом местах рейтинга приоритетов развития улично-дорожной сети.

При сравнении состояния улично-дорожной сети города Сургута с другими городами России, респонденты разделяются во мнениях, так 52% опрошенных считают, что в Сургуте также, либо лучше, чем в других городах РФ, тогда как 41% - считают, что в Сургуте дела обстоят хуже. 7% респондентов затруднились ответить на вопрос. Рис.13.

*Рис. 13. На Ваш взгляд, состояние улично-дорожной сети города Сургута лучше или хуже чем в других городах?*

Нужно отметить, что формулировку «состояние улично-дорожной сети» респонденты чаще всего понимали именно как состояние автомобильных дорог города. В отношении непосредственной оценки качества услуги были получены следующие результаты (табл. 15):

Таблица 15. 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?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Процент |
| Удовлетворен полностью | 2,8 |
| Скорее удовлетворен | 44,2 |
| Скорее не удовлетворен | 30,1 |
| Не удовлетворен | 16,8 |
| Затрудняюсь ответить  | 6,1 |

В процентном соотношении 47% респондентов отметили, что удовлетворены или скорее удовлетворены качеством работы, 46,9% - указали, что не удовлетворены или скорее не удовлетворены. 6,1% - затруднились ответить. Расчётная оценка удовлетворенности населения качеством работы равна 37,82.

Отметим, что невысокая оценка состояния дорог, как и качества ЖКУ также не является явлением, относящимся сугубо к городу Сургуту, к примеру, исследование ФОМ, проведённое в виде репрезентативного опроса населения старше 18 лет, жителей 100 городских и сельских населенных пунктов из 43 субъектов РФ (1500 человек), выявило следующее. Жители городов с населением от 250 тыс. до 1 млн. человек оценили состояние дорог, по которым передвигаетесь чаще всего как плохое (34%), очень плохое (30%) и в меньшей степени как среднее (25%) и хорошее (10%), 2% опрошенных затруднились ответить.[[8]](#footnote-8)

О причинах быстрого износа дорожных покрытий в городе Сургуте большинство респондентов (80,6%) не имеют представлений, 37% - считают, что виной всему некачественное выполнение работ по ремонту дорог, 28,3% - предполагают, что причина в плохом контроле за выполнением работ со стороны сотрудников Администрации города. Практически равный процент ответивших отметили пункты «плохое покрытие» - 21,4% и «климатические условия (резкие перепады температур)» - 19,6%, в качестве причин быстрого «износа дорог». Ещё 13% респондентов указали на такую причину как «высокий уровень автомобилизации жителей» (большая загруженность дорог).

В отношении отдельных критериев качества работ, проводимых дорожными службами города, были получены следующие оценки (табл.16.):

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

Ниже 3,0 баллов (условно-порогового значения, при котором положение дел нельзя считать удовлетворительным) – у позиций: «борьба с гололёдом в местах интенсивного движения пешеходов», «ремонт обочин автодорог», «очистка от снега и льда тротуаров вдоль городских улиц», «очистка от снега, льда, вывоз снега c автомобильных дорог города», «ремонт автомобильных дорог» и «ремонт внутриквартальных проездов общего пользования». Часть вышеуказанных работ, в отношении которых были получены неудовлетворительные оценки, совпадает с оценками респондентов социологического опроса 2013 года.

Наивысшие оценки, хотя и несколько проигрывающие на фоне оценок 2013 года, как и ранее, у позиций: «содержание светофоров», «содержание дорожных знаков», «ремонт уличного освещения», «содержание дорожной разметки».

Примечательно, что хотя большинство респондентов отмечают, что не слишком удовлетворены состоянием автомобильных дорог города, всё же указывают на определённую тенденцию улучшения положения с качеством дорог и их оборудованностью за последние 3 года. В сравнении с результатами опросов начиная с 2009 года, можно отметить положительную динамику и за все 5 лет. Рис. 14.

Рис.14. Оцените, пожалуйста, в целом – изменилось ли положение с качеством дорог, их оборудованностью в нашем городе за последние 3 года?, в %

**3. Организация ритуальных услуг**

Из числа принявших участие в опросе респондентов, с организацией ритуальных услуг сталкивался приблизительно каждый третий респондент. Так на вопрос «Приходилось ли Вам сталкиваться с нехваткой места для захоронения на кладбище?» 66,9% - казали, что данной услугой не пользовались. В совокупности 33,1% - данной услугой пользовались, и 23% из их числа не сталкивались с нехваткой места для захоронения на кладбище, 10,1% опрошенных указали, что такая проблема имела место.

За предоставление участка земли на кладбище приходилось платить 16,6% респондентам, 15,2% - указали, что не платили. 68,3% - затруднились ответить на вопрос, при этом значительная часть из них в принципе с услугой не сталкивались. В отношении цен на ритуальные услуги 20,8% опрошенных считают их завышенными, 4,2% - приемлемыми. 74,9% - с ответом затруднились.

Работу по благоустройству территорий городских кладбищ респонденты оценили следующим образом (рис.15):

*Рис.15. Как за последние годы изменилась работа и благоустройство территорий городских кладбищ?, в %*

За исключением затруднившихся с ответом и лиц, указавших, что данной услугой не пользовались, большинство респондентов (22,4%), указали, что ситуация с благоустройством территорий в той или иной мере улучшилась, ещё 11,5% - решили, что всё осталось без изменения, и только 7,5% отметили ухудшения уровня благоустройства.

В отношении оценки качества мест захоронения респонденты не смогли прийти к единому мнению. Рис.16.

*Рис.16. Как в целом Вы оцениваете качество содержания мест захоронения?*

Так по результатам опроса и положительные и отрицательные оценки качества услуги набрали одинаково по 25%. При этом в абсолютном значении, помимо затруднившихся ответить, большее количество респондентов – 19%, оценили качество услуги, условно, на оценку «4».

**4. Общие выводы**

По результатам проведённого социологического исследования были выполнены цель и задачи, поставленные в начале опроса. Так, например, определены наиболее актуальные социально-экономические проблемы жителей города Сургута, в число которых в частности вошли вопросы, относящиеся к ведению департамента городского хозяйства: цены на услуги ЖКХ и качество предоставления ЖКУ, состояние дорог города. При этом при проведении сравнительного анализа «городских актуальностей» в динамике, а также в сравнении результатами общероссийских исследований, было отмечено, что указанные вопросы стабильно занимают позиции первых, среди тем волнующих как жителей нашего города, так и россиян в целом.

В ходе исследования также были определены наиболее сильные стороны в сфере городского хозяйства, к числу которых респонденты отнесли: «Организацию благоустройства территории города (освещение улиц, установка указателей с номерами домов, содержание малых архитектурных форм, придомовых территорий и др.)», «Организацию благоустройства мест отдыха населения» и «Обеспечение отлова, содержания и утилизации безнадзорных животных».

В отношении оценки качества работы служб ЖКХ города в динамике (в сравнении с результатами исследований с 2007 года, за исключением 2013) был зафиксирован положительный тренд в оценках сургутян. В процентном соотношении, отметки «удовлетворительно», «хорошо» и «отлично», то есть оценки со знаком «+» в совокупности набрали 86,8% ответов, что свидетельствует об удовлетворительной оценке качества работы служб ЖКХ. Что касается отдельных критериев оценки качества коммунальных услуг, то полученные результаты в сравнении с предыдущим годом изменились незначительно, оценки выше 4,0 баллов остались у позиций, связанных с подачей электроэнергии, газа, напором питьевой воды, центральным отоплением. Уровень удовлетворенности респондентов качеством выполнения муниципальных работ, связанных с обеспечением комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде, в процентном соотношении равен 40%.

Если говорить о личном участии респондентов в вопросах, связанных с благоустройством и санитарным состоянием придомовой территории или, по крайней мере, своего дома, подъезда, то по результатам опроса около двух третей, от общего числа опрошенных (495 чел.) считают себя в той или иной мере ответственными за указанные виды работ, однако из них 32% - за порядок в доме, подъезде, во дворе и 31% - лишь за санитарное состояние лестничной площадки. Остальные респонденты, а это в совокупности 37% из числа опрошенных, считают, что санитарное состояние двора, подъезда, дома к ним лично имею мало отношения.

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 аналогично предыдущему году, среди первостепенных задач в данной сфере были отмечены позиции: «строительство объездных дорог» и «реконструкция существующих дорог», при этом в 2014 году эти виды работ были определены как наиболее важные и актуальные.

Также в этом году более высоко респондентами было оценено качество обслуживания в городском общественном транспорте, средний балл по итогам опроса практически максимален - 4, 94 балла. Оценка состояния автобусного парка города стабильно определяется респондентами на 3 из предложенных к оценке 5 балов. Среди городских маршрутов, на которые, по мнению сургутян стоит направлять больше автобусов, были названы: №8, №45, №4, №47 и №26.

Уровень удовлетворенности респондентов 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 процентном соотношении равен 40,6%. При этом респонденты указывают на определённую тенденцию улучшения положения с качеством дорог и их оборудованностью за последние 3 года. В сравнении с результатами опросов начиная с 2009 года, можно отметить положительную динамику за все 5 лет.

Приложение 1

Таблица линейных распределений

|  |
| --- |
| Социально-демографические характеристики выборки |
| Как давно Вы проживаете в Сургуте? |
| Менее 3 лет | 2,2 |
| 3 - 5 лет | 2,0 |
| 6 - 10 лет | 8,5 |
| 11 - 20 лет | 17,8 |
| Свыше 20 лет | 69,5 |
| Пол |
| Мужской | 49,9 |
| Женский | 50,1 |
| Семейное положение |
| Женат/замужем | 65,6 |
| Холост/не замужем | 22,5 |
| Разведен/разведена | 6,6 |
| Вдовец/вдова | 5,3 |
| Возраст |
| 18-24 (лет) | 14,5 |
| 25-34 (лет)  | 24,4 |
| 35-44 (лет) | 20,2 |
| 45-54 (лет) | 23,2 |
| 55 и старше | 17,6 |
| Образование |
| Основное общее (9 кл.) | 2,7 |
| Среднее общее (11 кл.) | 9,2 |
| Среднее специальное | 36,7 |
| Незаконченное высшее | 7,1 |
| Высшее | 44,3 |
| Каков Ваш основной род занятий в настоящее время? |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 18,2 |
| Строительство | 5,9 |
| Энергетика | 6,1 |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 6,9 |
| Почтовая, телефонная связь | 2,2 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 1,8 |
| Легкая промышленность | 1,8 |
| Работник системы образования  | 7,5 |
| Работник системы здравоохранения  | 3,2 |
| Работник культуры, соц. обслуживания | 6,7 |
| СМИ | 2,6 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 7,7 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 1,6 |
| Муниципальный, государственный служащий | 7,3 |
| Работник банка, страховой компании | 2,6 |
| Предприниматель | 2,4 |
| Студент, учащийся | 5,1 |
| Временно без работы | 1,4 |
| Пенсионер | 7,5 |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 1,2 |
| Другое | 0,4 |
| Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи? |
| Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо | 1,8 |
| Живем хорошо, без особых материальных проблем | 15,6 |
| Живем средне | 63,0 |
| Трудное материальное положение, приходится на всем экономить | 14,9 |
| Живем очень бедно, еле сводим концы с концами | 2,4 |
| Затрудняюсь ответить  | 2,2 |
| Какие проблемы, по-Вашему мнению, являются наиболее актуальными лично для Вас и Вашей семьи? |
| Проблем нет | 3,6 |
| Материальные проблемы | 20,4 |
| Жилищная проблема | 29,5 |
| Проблема качества ЖКУ | 32,9 |
| Цены на жилищно-коммунальные услуги  | 49,5 |
| Наплыв приезжих из ближних и дальних регионов России, зарубежья | 40,0 |
| Нехватка мест в детских садах, общеобразовательных учреждениях | 29,5 |
| Нехватка рабочих мест, безработица | 14,3 |
| Уровень качества школьного образования | 10,7 |
| Коррупция, взятничество | 24,6 |
| Падение нравов, агрессивность, равнодушие людей | 23,0 |
| Нехватка или недоступность культурных, развлекательных, спортивных учреждений | 11,3 |
| Загрязнение окружающей среды, экология | 13,5 |
| Алкоголизм, наркомания | 19,4 |
| Рост бытовой преступности, ухудшение криминальной обстановки | 4,4 |
| Проблема качества услуг здравоохранения | 26,9 |
| Плохое состояние дорог | 31,3 |
| Качество строящегося жилья | 14,3 |
| Плохое благоустройство города | 5,7 |
| Засилье криминала, влияния криминальных авторитетов | 2,6 |
| Точечная застройка  | 4,6 |
| Плохая работа общественного транспорта | 1,8 |
| 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.) | 38,6 |
| Организация сбора и вывоза бытовых отходов жилищного фонда | 20,0 |
| Создание условий для обеспечения качественными коммунальными услугами (электро-, тепло-, газо- и водоснабжения)  | 17,4 |
| Организация благоустройства мест отдыха населения | 27,3 |
| Обеспечение отлова, содержания и утилизации безнадзорных животных | 22,0 |
| Организация переселения граждан из аварийных домов и жилых помещений, непригодных для проживания | 14,1 |
| Организация осуществления дорожной деятельности (ремонт и содержание дорог, создание парковок и др.) | 18,0 |
| Создание условий для капитального ремонта многоквартирных домов | 9,7 |
| Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения  | 4,6 |
| Другое  | 0,6 |
| Затрудняюсь ответить  | 5,9 |
| Как Вы оцениваете качество коммунальных услуг в настоящее время? |
|  | Средний балл | Такой услуги нет |
| Качество питьевой воды | 3,98 | 0,4 |
| Напор (давление) питьевой воды | 4,27 | 0,8 |
| Качество горячей воды | 4,12 | 1,0 |
| Напор (давление) горячей воды | 4,27 | 1,6 |
| Центральное отопление  | 4,15 | 0,8 |
| Регулярность подвоза воды | 3,85 | 67,3 |
| Регулярность подачи электроэнергии, газа | 4,32 | 6,9 |
| Ремонт подъезда | 3,26 | 2,4 |
| Работа канализации | 3,96 | 1,6 |
| Уборка и вывоз мусора | 3,69 | 0,4 |
| Уборка и вывоз снега зимой | 3,25 | 0,4 |
| Озеленение территории  | 3,46 | 0,4 |
| Благоустройство территории | 3,44 | 0,6 |
| Ремонт тротуаров и внутриквартальных проездов | 3,25 | 1,0 |
| Состояние наружного освещения придомовой территории | 3,61 | 0,8 |
| Санитарное состояние придомовой территории | 3,57 | 0,6 |
| Работа лифта | 3,61 | 27,3 |
| Техническое обслуживание сантехники | 3,53 | 8,1 |
| Обслуживание электропроводки | 3,47 | 9,1 |
| Обслуживание септика (регулярность и качество очистки) | 3,41 | 34,3 |
| Какой вид жилищно-коммунальных услуг, по Вашему мнению, нуждается в доработке? |
| Текущее содержание жилищного фонда | 61,8. |
| Холодное водоснабжение | 8,7 |
| Горячее водоснабжение | 7,9 |
| Водоотведение | 11,7 |
| Обслуживание мусоропроводов | 30,9 |
| Отопление | 16,0 |
| Обслуживание лифтов | 27,5 |
| Подача электроэнергии | 4,4 |
| Как в целом Вы оцениваете работу служб ЖКХ в настоящее время? |
| Средний балл | 3,27 |
| На Ваш взгляд, какие меры следует предпринять, чтобы улучшить санитарное состояние придомовой территории? |
| Установить урны для мусора | 9,1 |
| Заменить урны для мусора на урны большего размера | 18,6 |
| Установить дворникам более частую периодичность уборки придомовой территории и контролировать качество работы дворников | 27,9 |
| Установить более частую периодичность вывоза бытового мусора | 31,1 |
| Провести мероприятия по уничтожению крыс, мышей и насекомых | 19,2 |
| Установить ограды возле газонов и детских площадок – чтобы туда не заезжали машины | 29,1 |
| Установить системы наблюдения - только тогда горожане перестанут мусорить, ломать, хулиганить | 31,9 |
| Проводить мероприятия по воспитанию ответственности население – может быть через прессу и ТВ | 25,9 |
| Повысить собственную культуру поведения и взять ответственность собственникам дома и придомовой территории, решать все вопросы самим – тогда и жаловаться будет некому | 23,0 |
| Мне все равно | 2,0 |
| Ощущаете ли Вы свою ответственность за санитарное состояние двора, подъезда, дома? |
| Да, я несу ответственность за порядок в доме, подъезде, во дворе | 31,5 |
| Да, в пределах лестничной площадки | 31,3 |
| Нет, на это есть дворники | 17,8 |
| Нет, я плачу за это деньги | 16,0 |
| Затрудняюсь ответить  | 3,4 |
| Как Вы думаете, поможет ли создание советов многоквартирных домов решить проблемы, связанные с благоустройством придомовых территорий? |
| Безусловно, поможет, если жильцы будут действовать сообща | 35,8 |
| Нет, сами жильцы ничего не смогут сделать | 37,6 |
| Не знаю, что такое совет многоквартирного дома  | 20,6 |
| Затрудняюсь ответить  | 6,1 |
| Как Вы оцениваете размер оплаты за ЖКУ по отношению к своему доходу? |
| Средняя и мог (ла) бы платить больше за лучшее качество предоставленных услуг | 3,8 |
| Приемлемая, но больше платить не стал (а) бы | 27,7 |
| Чрезмерно большая, платить невозможно | 63,8 |
| Затрудняюсь ответить | 4,6 |
| 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 | 4,2 |
| Скорее удовлетворен | 36,4 |
| Скорее не удовлетворен | 41,0 |
| Не удовлетворен | 9,7 |
| Затрудняюсь ответить  | 8,7 |
| Оцените, пожалуйста, качество муниципальных работ в сфере обеспечения комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде города за последний год |
| Средняя оценка | 5,55 |
| Как часто Вы пользуетесь городским общественным транспортом? |
|  | В будние дни | В выходные дни |
| Не каждый день | 23,0 | 22,0 |
| 1 – 2 раза в день | 15,2 | 8,5 |
| 3 – 5 раз в день | 4,4 | 1,2 |
| 6 и более раз в день | 0,2 | 0,6 |
| Не пользуюсь | 53,9 | 60,6 |
| Нет ответа  | 3,2 | 7,1 |
| В какой период времени Вы чаще всего пользуетесь городским общественным транспортом? |
| Часы дня | 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 |
|  | 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 |
| Устраивает ли Вас количество автобусов на городских маршрутах? |
| Да  | 27,3 |
| Нет | 17,0 |
| Затрудняюсь ответить  | 55,8 |
| Оцените, пожалуйста, состояние городского маршрутного транспорта |
| Отличное | 1,0 |
| Хорошее | 9,9 |
| Удовлетворительное | 24,4 |
| Плохое | 7,3 |
| Отвратительное | 2,8 |
| Затрудняюсь ответить  | 54,5 |
| Оцените, пожалуйста, качество обслуживания в городском общественном транспорте (В маршрутных автобусах) |
| Средний балл | 4,94 | З/о | 55,4 |
| Оцените, пожалуйста, преимущества и недостатки работы городского общественного транспорта |
|  | хорошо | плохо | з/о |
| Регулярность движения в течение дня  | 26,7 | 11,3 | 62,0 |
| Регулярность движения в вечернее время | 14,7 | 24,2 | 61,0 |
| Продолжительность ожидания автобуса | 17,4 | 22,0 | 60,6 |
| Длительность поездки до нужной Вам остановки | 27,3 | 13,7 | 59,0 |
| Отопление в холодное время года | 26,5 | 14,9 | 58,6 |
| Освещение салона в темное время суток | 33,9 | 8,5 | 57,6 |
| Регулярное объявление остановок | 20,0 | 22,0 | 58,0 |
| Расчеты с кондуктором (нет сдачи и т.п.) | 27,7 | 14,5 | 57,8 |
| Количество людей в салоне (тесно/просторно) | 18,6 | 21,4 | 60,0 |
| Остановка рядом с моим домом, местом моей поездки | 29,3 | 13,1 | 57,6 |
| Езда без пересадок (с пересадками) | 26,7 | 14,7 | 58,6 |
| Оборудованность остановок (освещение, навес, скамейки, расписание движения и т.д.) | 10,7 | 31,1 | 58,2 |
| Стоимость поездки | 22,4 | 19,8 | 57,8 |
| Техническое и санитарное состояние автобуса (хорошо/плохо открываются двери, состояние поручней, сидений, чистота в салоне и т.п.) | 21,4 | 18,4 | 60,2 |
| Каковы, на Ваш взгляд, приоритеты развития улично-дорожной сети города? |
| Строительство объездных (скоростных) дорог за пределами жилой застройки | 51,1 |
| Строительство улиц и дорог в жилой застройке (например, в новых районах) | 17,2 |
| Строительство внутриквартальных проездов | 17,2 |
| Реконструкция существующих дорог (расширение, оснащение и т.д.) | 58,4 |
| Поддержание в хорошем техническом состоянии существующих улиц и дорог | 30,3 |
| Другое  | 0,2 |
| Затрудняюсь ответить  | 25,7 |
| На Ваш взгляд, состояние улично-дорожной сети города Сургута лучше или хуже чем в других городах? |
| В Сургуте лучше, чем в других городах РФ | 28,3 |
| В Сургуте хуже, чем в других города РФ | 41,0 |
| Разницы нет, в Сургуте так же, как и в других городах РФ | 23,8 |
| Затрудняюсь ответить | 6,9 |
| 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 | 2,8 |
| Скорее удовлетворен | 44,2 |
| Скорее не удовлетворен | 30,1 |
| Не удовлетворен | 16,8 |
| Затрудняюсь ответить  | 6,1 |
| Что, по Вашему мнению, является причиной быстрого износа дорожных покрытий в городе Сургуте? |
| Высокий уровень автомобилизации жителей (большая загруженность дорог) | 13,1 |
| Климатические условия (резкие перепады температур) | 19,6 |
| Плохое покрытие  | 21,4 |
| Некачественное выполнение работ по ремонту дорог | 37,0 |
| Плохой контроль за выполнением работ со стороны сотрудников Администрации города | 28,3 |
| Затрудняюсь ответить | 80,6 |
| 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 | 2,86 | 7,9 |
| Ремонт обочин автодорог | 2,92 | 9,5 |
| Ремонт тротуаров и асфальтового покрытия на остановках | 3,07 | 10,3 |
| Ремонт внутриквартальных проездов общего пользования | 2,78 | 9,5 |
| Ремонт уличного освещения автомобильных дорог города | 3,46 | 8,1 |
| Уборка мусора с автомобильных дорог города в летний период | 3,34 | 8,3 |
| Очистка от снега, льда, вывоз снега c автомобильных дорог города | 2,93 | 8,9 |
| Очистка от снега и льда тротуаров вдоль городских улиц, борьба с гололёдом в местах интенсивного движения пешеходов | 2,88 | 9,3 |
| Содержание дорожных знаков | 3,70 | 10,3 |
| Содержание светофоров | 3,80 | 10,1 |
| Содержание, ремонт ливневой канализации | 3,02 | 10,7 |
| Содержание дорожной разметки | 3,46 | 10,7 |
| Содержание остановочных павильонов (без торговых точек) | 3,05 | 11,1 |
| Оцените, пожалуйста, в целом – изменилось ли положение с качеством дорог, их оборудованностью в нашем городе за последние 3 года? |
| Улучшилось значительно | 7,9 |
| Улучшилось немного | 45,3 |
| Осталось без изменений | 30,9 |
| Немного ухудшилось | 7,1 |
| Заметно ухудшилось | 5,3 |
| Затрудняюсь ответить  | 3,6 |
| Приходилось ли Вам сталкиваться с нехваткой места для захоронения на кладбище? |
| Данной услугой не пользовался  | 66,9 |
| Да | 10,1 |
| Нет | 23,0 |
| Приходилось ли вам платить за предоставление участка земли на кладбище? |
| Да | 16,6 |
| Нет | 15,2 |
| Затрудняюсь ответить  | 68,3 |
| Считаете ли Вы цены на оказание ритуальных услуг приемлемыми? |
| Да | 4,2 |
| Нет | 20,8 |
| Затрудняюсь ответить | 74,9 |
| Как за последние годы изменилась работа и благоустройство территорий городских кладбищ? |
| Улучшилось значительно | 2,8 |
| Улучшилось немного | 19,6 |
| Осталось без изменений | 11,5 |
| Немного ухудшилось | 5,3 |
| Заметно ухудшилось | 2,2 |
| Не приходилось бывать на сургутских кладбищах  | 35,4 |
| Затрудняюсь ответить  | 23,2 |
| Как в целом Вы оцениваете качество содержания мест захоронения? |
| Положительно | 5,5 |
| Скорее положительно | 19,2 |
| Скорее отрицательно | 16,2 |
| Отрицательно | 8,9 |
| Затрудняюсь ответить  | 50,3 |
| Какую информацию в сфере жилищно - коммунального хозяйства Вы хотите получать? |
| Формы осуществления контроля за деятельностью управляющих компаний | 29,5 |
| Как платить за ЖКУ меньше | 68,3 |
| Установка приборов учета воды и электроэнергии | 11,9 |
| Создание товарищества собственников жилья (ТСЖ), совета многоквартирного дома (МКД) | 16,4 |
| Не интересуюсь | 7,5 |
| Другое | 0,6 |
| Затрудняюсь ответить | 65,9 |

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 | 13,9 | 17,6 | 3,2 | 9,7 | 5,9 | 7,3 | 5,5 | 0,4 | 0,7 | 10,2 | 2,2 | 16,1 |
| Да, в пределах лестничной площадки | 16,4 | 14,9 | 3,8 | 6,3 | 6,5 | 7,7 | 7,1 | 0,8 | 3,1 | 10,4 | 2,4 | 14,3 |
| Нет, на это есть дворники | 9,3 | 8,5 | 3,6 | 4,4 | 3,4 | 4,2 | 2,0 | 0,8 | 2,2 | 7,1 | 1,2 | 6,5 |
| Нет, я плачу за это деньги | 8,7 | 7,3 | 3,0 | 3,0 | 3,6 | 3,2 | 3,0 | 0,6 | 1,0 | 7,3 | 1,0 | 5,9 |
| Затрудняюсь ответить | 1,6 | 1,8 | 0,8 | 1,0 | 0,8 | 0,8 | 0 | 0 | 0,2 | 1,6 | 0,2 | 1,4 |
| Как Вы думаете, поможет ли создание советов многоквартирных домов решить проблемы, связанные с благоустройством придомовых территорий? |
| Безусловно, поможет, если жильцы будут действовать сообща | 17,4 | 18,4 | 4,0 | 9,5 | 6,5 | 8,9 | 6,9 | 1,2 | 3,9 | 11,6 | 2,4 | 16,7 |
| Нет, сами жильцы ничего не смогут сделать | 19,6 | 18,0 | 5,1 | 9,1 | 8,3 | 7,5 | 7,7 | 0,8 | 2,7 | 14,9 | 3,3 | 15,9 |
| Не знаю, что такое совет многоквартирного дома | 9,9 | 10,7 | 4,2 | 3,6 | 4,4 | 5,5 | 2,8 | 0,6 | 1,4 | 8,6 | 1,2 | 8,8 |
| Затрудняюсь ответить | 3,0 | 3,0 | 1,2 | 2,2 | 1,0 | 1,4 | 0,2 | 0 | 1,2 | 1,6 | 0,2 | 2,9 |
| Как Вы оцениваете размер оплаты за ЖКУ по отношению к своему доходу? |
| Средняя и мог (ла) бы платить больше за лучшее качество предоставленных услуг | 1,8 | 2,0 | 0 | 1,4 | 0,4 | 1,0 | 1,0 | 0,2 | 0 | 2,0 | 0 | 1,6 |
| Приемлемая, но больше платить не стал (а) бы | 13,7 | 13,9 | 4,2 | 6,9 | 5,9 | 7,5 | 3,2 | 0,2 | 2,2 | 9,4 | 2,9 | 13,1 |
| Чрезмерно большая, платить невозможно | 32,5 | 31,3 | 9,1 | 15,4 | 13,3 | 13,9 | 12,1 | 2,2 | 6,5 | 22,7 | 3,9 | 28,4 |
| Затрудняюсь ответить | 1,8 | 2,8 | 1,2 | 0,8 | 0,6 | 0,8 | 1,2 | 0 | 0,4 | 2,7 | 0,4 | 1,2 |
| Как часто Вы пользуетесь городским общественным транспортом: в будние дни? |
| Не каждый день | 8,5 | 14,5 | 2,2 | 5,9 | 5,5 | 6,5 | 3,0 | 1,0 | 2,0 | 8,8 | 1,6 | 9,8 |
| 1-2 раза в день | 7,3 | 7,9 | 30 | 3,4 | 4,0 | 2,2 | 2,4 | 0,6 | 1,6 | 6,9 | 1,2 | 4,9 |
| 3-5 раз в день | 2,4 | 2,0 | 1,0 | 1,2 | 0,4 | 1,0 | 0,8 | 0 | 0,2 | 3,1 | 0,8 | 0,4 |
| 6 и более раз в день | 0,2 | 0 | 0,2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,2 | 0 |
|  Не пользуюсь | 29,7 | 24,2 | 7,7 | 12,9 | 8,9 | 13,1 | 11,3 | 1,0 | 5,1 | 16,9 | 3,1 | 27,3 |
| Как часто Вы пользуетесь городским общественным транспортом: в выходные дни? |
| Не каждый день | 8,5 | 14,5 | 2,2 | 5,9 | 5,5 | 6,5 | 3,0 | 1,0 | 2,0 | 8,8 | 1,6 | 9,8 |
| 1-2 раза в день | 7,3 | 7,9 | 3,0 | 3,4 | 4,0 | 2,2 | 2,4 | 0,6 | 1,6 | 6,9 | 1,2 | 4,9 |
| 3-5 раз в день | 2,4 | 20, | 1,0 | 1,2 | 0,4 | 1,0 | 0,8 | 0 | 0,2 | 3,1 | 0,8 | 0,4 |
| 6 и более раз в день | 0,2 | 0 | 0,2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,2 | 0 |
|  Не пользуюсь | 29,7 | 24,2 | 7,7 | 12,9 | 8,9 | 13,1 | 11,3 | 1,0 | 5,1 | 16,9 | 3,1 | 27,3 |

Приложение 3

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № анкеты | Ответ | Количество повторений |
| 46 | Цены на жилье (кв.м) | 1 |
| 100 | Качество дошкольного образования | 1 |
| 104 | Дорогое жилье (стоимость кв.м) | 1 |
| 115 | Дорогая стоимость жилья | 1 |
| 338 | Хозяйства собак дают им гадить где попало | 1 |
| 342 | Зимой во дворах исчезли катки. К врачам попасть проблема | 1 |
| 357 | Служба ГИБДД на дор. и пешеходов замкнутый круг тупик по закону непонятки | 1 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № анкеты | Ответ | Количество повторений |
| 125 | Ничего | 1 |
| 126 | Сбор налогов | 1 |
| 127 | Нет сильной стороны в городе | 1 |
| 348 | РЭУ-8 Молодцы! | 1 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № анкеты | Ответ | Количество повторений |
| 125 | Отремонтировать | 1 |
| 127 | Улучшить контроль | 1 |
| 329 | Более высокую з/плату дворникам | 1 |
| 338 | Штраф хозяину собаки, который дает им гадить прямо в подъезде или на тротуаре где ходят наши дети | 1 |
| 340 | Проводить субботник весной после таяния снега | 1 |

На какие маршруты нужно направлять больше автобусов?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № анкеты | Ответ | Количество повторений |
| 2, 102, 172 | Университетская | 3 |
| 27 | Геологов, ЖД | 1 |
| 34, 57 | Пересмотреть маршруты по новым районам, определить новые маршруты | 2 |
| 35 | Ул. Мира – набережный проспект | 1 |
| 12, 36, 37, 111, 303 | №21 | 5 |
| 36, 58, 63, 71, 83, 112, 77 | №5 | 7 |
| 36, 65, 79, 90, 94, 96, 103, 123, 129, 67, 74, 75, 77, 89, 109 95, 106, 111, 15 | №8 | 19 |
| 36, 37, 303, 58, 61, 79, 86, 94, 97 | №47 | 9 |
| 39 | Район 32, 33 мкр. | 1 |
| 39, 267, 69 | Музучилище, от Славянской до музучилища, Автовокзал-музучилище | 3 |
| 40 | 35, 35а | 1 |
| 46, 313, 314, 359, 106 | №6 | 5 |
| 46, 129, 341, 57, 58, 75 | №11 | 6 |
| 49 | Рационализаторов | 1 |
| 50 | з\о | 1 |
| 58, 71, 83, 94, 95, 103, 107, 112,  | №5а | 8 |
| 58, 63, 76, 80, 83, 86, 91, 94, 95, 97, 260, 336, 89, 109, 12 | №45 | 15 |
| 61, 65, 74, 79, 86 | №1 | 5 |
| 61, 63, 79 | №21 | 3 |
| 63, 65, 71, 74, 86, 90, 15, 41, 321, 315 | №4 | 10 |
| 76,  | №96 | 1 |
| 76, 83, 85, 86, 97, 102, 105, 107, 112 | №26 | 9 |
| 80 | №33 | 1 |
| 85, 90, 105, 107, 66 | №19 | 5 |
| 86, 90, 96, 103, 105, 321 | №20 | 6 |
| 90, 96, 97, 105, 315 | №12 | 5 |
| 91 | №53 | 1 |
| 91, 315, 359 | №51 | 3 |
| 96, 41 | №47 | 2 |
| 102 | До Ауры, Сити Мола | 1 |
| 117, 128 | На все маршруты | 2 |
| 129, 315, 321, 65, 67, 74 | №2 | 6 |
| 172 | Черный Мыс | 1 |
| 260, 329 | №3 | 2 |
| 260, 315, 321 | №7 | 3 |
| 312 | Чехова, Профсоюзов | 1 |
| 314 | №34 | 1 |
| 329 | №14а | 1 |
| 341 | №23 | 1 |
| 343 | На дешевый рынок | 1 |
| 350 | Конечная Строитель | 1 |
| 53 | №35 | 1 |
| 71 | №24 | 1 |
| 77, 79, 89, 109, 95 | №15 | 5 |

Что, по Вашему мнению, является причиной быстрого износа дорожных покрытий в городе Сургуте? («Другое»)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № анкеты | Ответ | Количество повторений |
| 212 | Несвоевременная замена резины | 1 |
| 268 | Коррупция, влекущая плохое качество | 1 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № анкеты | Ответ | Количество повторений |
| 59 | Установка приборов отопления в квартире | 1 |
| 125 | Когда сделают ремонт в местах общего пользования, проводку | 1 |
| 127 | Толка нет | 1 |
| 358 | Общедомовые счетчики сводят на нет всю экономию | 1 |
| 51 | О текущем ремонте дома | 1 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № анкеты | Ответ | Количество повторений |
| 3 | Работник сферы молодежной политики | 1 |

1. Респонденты при ответе на данный вопрос могли дать несколько ответов, поэтому сумма ответов превышает 100%. [↑](#footnote-ref-1)
2. «Лето-2014: Россияне о проблемах страны» [Электронный ресурс] / Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) Москва. 2014. Режим доступа: http://wciom.ru/index.php?id=459&uid=114889. [↑](#footnote-ref-2)
3. ФОМнибус – репрезентативный опрос населения от 18 лет и старше. В опросе участвовали 1500 респондентов – жителей 100 городских и сельских населенных пунктов в 43 субъектах РФ. Интервью в режиме face-to-face проходили по месту жительства респондентов. Статистическая погрешность не превышает 3,6%. Режим доступа: http://fom.ru/Rabota-i-dom/11043 [↑](#footnote-ref-3)
4. ФОМнибус - репрезентативный опрос населения старше 18 лет. Респонденты - жители 100 городских и сельских населенных пунктов из 43 субъектов РФ. В опросе участвовали 1500 человек. Вопросы задавались в ходе интервью по месту жительства респондентов. Режим доступа: http://fom.ru/Rabota-i-dom/10571 [↑](#footnote-ref-4)
5. Респонденты при ответе на данный вопрос могли дать несколько ответов, поэтому сумма ответов превышает 100%. [↑](#footnote-ref-5)
6. Здесь и далее: расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

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

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

УП – численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью»;

СУ – численность респондентов, ответивших «скорее удовлетворен»;

ЗО – численность респондентов, ответивших «затрудняюсь ответить»;

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

НУ – численность респондентов, ответивших «не удовлетворен». [↑](#footnote-ref-6)
7. Респонденты при ответе на данный вопрос могли дать несколько ответов, поэтому сумма ответов превышает 100%. [↑](#footnote-ref-7)
8. Состояние дорог в России. Фонд Общественное Мнение. М. 2012. Режим доступа: http://fom.ru/Obraz-zhizni/10348 [↑](#footnote-ref-8)