



Наш город
Сургут

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

ОТЧЕТ

о результатах социологического исследования на тему:

**«Оценка качества выполнения работ учреждениями,
подведомственными управлению по делам
гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям
Администрации города»**

Руководитель проекта:

М.А. РОДЫГИНА – директор МКУ «Наш город»

Составители:

Ю.О. МАСЛОВА – начальник отдела социологических исследований и администрирования документов стратегического планирования МКУ «Наш город»

К.П. СИЛКИНА – эксперт отдела социологических исследований и администрирования документов стратегического планирования МКУ «Наш город»

Сургут, 2020 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
1.2. Информация о респондентах, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС.....	6
1.3. Информация о респондентах, обращавшихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута.....	7
2.1. Результаты исследования. Опрос среди граждан, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС.....	8
2.2. Результаты исследования. Опрос среди граждан, обращавшихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута.....	10
Заключение.....	15
Приложение 1. Графическое представление данных линейных и парных распределений (диаграммы)	17
Приложение 2. Кодификатор открытых и полузакрытых вопросов	27

1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвященное изучению качества выполнения работ учреждениями, подведомственными управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, проведено во исполнение распоряжения Администрации города от 31.01.2020 № 133 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2020 год» (с изменениями)¹.

Цель исследования – выявить уровень удовлетворенности потребителей качеством реализуемых работ: «Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны»; «Сбор и обмен информацией в области защиты населения и территории городского округа от чрезвычайных ситуаций (далее – ЧС), обеспечение своевременного оповещения и информирования населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций».

Для достижения цели были поставлены следующие **задачи**:

1. Определить оценку потребителями качества выполнения аварийно-спасательных работ на земле.
2. Выявить наличие/отсутствие проблем при взаимодействии респондентов со специалистами МКУ «Сургутский спасательный центр», со специалистами МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Сургута» (далее: ЕДДС, служба «112», Единая дежурно-диспетчерская служба).
3. Определить оценку потребителями качества выполнения поисково-спасательных работ на воде.
4. Проанализировать оценку потребителей отдельных показателей работы Единой дежурно-диспетчерской службы.
5. Определить мнение участников опроса относительно эффективности мероприятий по обучению населения в области гражданской обороны.
6. Выявить динамику показателей за 2018-2020 гг.

Объект исследования – население, проживающее на территории города Сургута, обращавшееся в течение года в МКУ «Сургутский спасательный центр» и МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Сургута»; граждане, прошедшие обучение гражданской обороне и защите населения от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС.

Предмет исследования – удовлетворенность респондентов качеством выполняемых работ.

Гипотеза исследования – потребители, обращавшиеся в учреждения, подведомственные управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным

¹ Полевой этап исследования проведен в феврале-сентябре 2020 года, в соответствии со сроками, утвержденными распоряжением Администрации города от 31.01.2020 № 133.

ситуациям, в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством выполняемых работ.

1.1. Методико-процедурный раздел

Объем и формирование выборки

В основе формирования выборки представлены респонденты – потребители результатов работ: «Выполнение аварийно-спасательных работ и обучение населения в области гражданской обороны»; «Сбор и обмен информацией в области защиты населения и территории городского округа от ЧС, обеспечение своевременного оповещения и информирования населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций». Таким образом, в опросе приняли участие респонденты, которые прошли обучение гражданской обороне и защите населения от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС и граждане, обращавшиеся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Сургута». Общий объем выборочной совокупности по городу Сургуту (n=364).

АНКЕТНЫЙ ОПРОС

Выборочная совокупность:

В ходе исследования проведено анкетирование взрослого населения (от 18 лет и старше), постоянно проживающего на территории города Сургута (n=187), посвященное изучению ситуации в сфере обучения населения гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС.

ТЕЛЕФОННЫЙ ОПРОС

Выборочная совокупность:

Телефонный опрос взрослого населения (от 18 лет и старше), постоянно проживающего на территории города Сургута (n=177), был посвящен изучению мнения респондентов относительно качества выполнения аварийно-спасательных работ и отдельных показателей работы Единой дежурно-диспетчерской службы. База абонентских номеров сургутян предоставлена ЕДДС города Сургута и состояла из номеров телефонов жителей города, обратившихся в службу «112» с января по сентябрь 2020 года.

Методы обработки информации

Результаты, выводы и заключения исследования обоснованы с использованием качественных методов обработки данных. Статистический анализ произведен в прикладной программе социологической обработки информации SPSS Statistics 21.

Формулировки вопросов в отчете соответствуют формулировкам вопросов анкеты. Следует обратить внимание, что по ряду вопросов респонденты имели возможность дать несколько ответов, по этой причине сумма ответов может превышать 100%.

Весь комплекс работ в рамках данного исследования представлен в рабочем плане исследования (табл. 1).

Таблица 1. Рабочий план социологического исследования

№	Название этапа	Срок реализации
1. Подготовительный этап		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ и расчет выборки исследования	февраль – март 2020
1.2	Составление опросника, согласование диагностического инструментария	март 2020
2. Организационный этап		
2.1	Проведение опроса среди потребителей, обращавшихся в учреждения, подведомственные управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям	апрель – сентябрь 2020
3. Завершающий этап		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	сентябрь – ноябрь 2020
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет	ноябрь 2020
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	декабрь 2020

1.2. Информация о респондентах, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС

Пол респондентов, %

Мужской	55,5
Женский	44,5

Возраст респондентов, %

35-44	39,5
45-54	28,1
25-34	22,7
55 и старше	6,5
18-24	3,2

Половозрастные характеристики респондентов, %

	Мужской	Женский
18-24	1,7	1,7
25-34	11,0	11,6
35-44	22,7	16,0
45-54	17,7	11,0
55 и старше	2,8	3,9

1.3. Информация о респондентах, обратившихся за помощью в аварийно-спасательные службы через ЕДДС г. Сургута

Пол респондентов, %

Женский	57,1
Мужской	42,9

Возраст респондентов, %

18-24	8,7
25-34	31,4
35-44	33,1
45-54	17,4
55 и старше	9,3

Половозрастные характеристики респондентов, %

	Мужской	Женский
18-24	5,8	2,9
25-34	15,1	16,3
35-44	13,4	19,8
45-54	5,2	12,2
55 и старше	2,9	6,4

2.1. Результаты исследования. Опрос среди граждан, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС

Как Вы оцениваете значимость этих курсов?, %

	2019	2020
Эти курсы очень полезны, я узнал (а) много нового по подготовке к действиям в ЧС	95,0	74,5
С изложенным на курсах материалом я знаком (а), хотелось бы узнать больше нового	5,0	25,5

Оцените, пожалуйста, качество организации обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС по 5-балльной шкале, по перечисленным ниже показателям, где: 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 5 – наибольшая оценка (очень высокое качество)

	Средний балл 2018	Средний балл 2019	Средний балл 2020
Качество организации обучения в целом	4,89	4,80	4,92
Компетентность и пунктуальность специалиста	Данный показатель не определялся в 2018-2019 гг.		4,96
Организованность и пунктуальность специалиста по ГО и ЧС, проводящего обучение ²	4,94	4,90	–
Владение материалом и рациональное использование времени на занятии специалистом по ГО и ЧС	4,94	4,85	4,95
Умение специалиста по ГО и ЧС общаться с аудиторией	4,94	4,89	4,95
Содержательная значимость и доступность излагаемого материала	4,86	4,77	4,89
Достаточность информационного материала	4,90	4,71	4,78
Достаточность материально-технического обеспечения учебного занятия (наличие наглядных материалов, демонстрация использования индивидуальных средств защиты и др.)	4,85	4,66	4,66

Существует ли лично для Вас необходимость проведения индивидуальных консультаций?, %

	2018	2019	2020
Нет, в них нет необходимости	75,7	81,9	74,1
Да, индивидуальные консультации необходимы	24,3	18,1	25,9

² Данный вариант ответа был исключен из опросника 2020 г.

Насколько Вы удовлетворены качеством обучения населения в области ГО и ЧС?, %

	2018	2019	2020
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	68,8	64,8	87,1
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	26,1	26,9	11,3
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	2,9	7,1	0,0
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	0,0	0,3	0,5
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	0,0	0,3	0,0
Затрудняюсь ответить	2,2	0,6	1,1

Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и проведения обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС, отметьте, пожалуйста, по какой причине?, %

	2018	2019	2020
Меня все устраивает	76,3	63,1	62,7
Хотелось бы больше наглядных материалов: видеофильмы, слайды и др.	13,0	29,7	20,5
Необходимо больше практики	9,2	13,4	11,4
Другое	3,8	1,0	1,6
Затрудняюсь ответить	2,3	0,7	3,8

2.2. Результаты исследования. Опрос среди граждан, обращавшихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута

При каких обстоятельствах Вам приходилось обращаться за помощью к спасателям МКУ «Сургутский спасательный центр» за последние 12 месяцев?, %

	2019	2020
Вскрытие замка или открытие захлопнувшейся двери	52,3	37,9
ДТП с серьезными последствиями	33,7	39,0
Бытовые несчастные случаи (разбитый градусник и т.д.)	4,0	6,8
Помощь животным	3,5	4,5
Резкое ухудшение состояния здоровья (Вас или Ваших близких), требующее экстренной медицинской помощи	2,0	0,0
Другое	2,5	5,6
Помощь в транспортировке (тяжелобольных людей, инвалидов и пр.)	1,5	3,4
Несчастные случаи на улице	1,0	0,6
Происшествия на воде	0,5	1,1
Обрушение зданий, строительных конструкций и др.	0,5	0,0
Сигнал о ситуации, которая может стать опасной	0,0	0,0
Газовые происшествия	0,0	0,0
Пожары	0,0	0,6
Сезонные подтопления, паводки, потопа и т.д.	0,0	0,6

Опишите качество выполнения представителями спасательного центра аварийно-спасательных или подводно-технических работ, %

	2019	2020
Все работы проводились организованно, качественно и без задержек	88,8	88,5
Работы проводились организованно, но с задержками	6,7	6,8
Работы проводились медленно и с опозданием	3,0	1,4
Затрудняюсь ответить	1,5	3,4

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

	Средний балл 2018	Средний балл 2019	Средний балл 2020
Оперативность прибытия на место происшествия	4,73	4,99	4,76
Качество выполнения спасательных работ	4,81	4,85	4,91
Достаточность технического оснащения спасателей	4,80	4,79	4,96
Профессионализм спасателей	4,88	4,85	4,94

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

	2019	2020
Нет	98,5	94,9
Да	1,5	5,1

С какими видами поисково-спасательных работ на воде Вам приходилось сталкиваться?, %

	2020
Поисково- спасательные работы людей, попавших в ЧС на воде и на льду	55,6
Поиск и эвакуация техники, в т.ч. утонувшей	33,3
Поиск утонувших людей	22,2
Патрулирование утвержденных маршрутов в летний и зимний период, а также в период летней навигации	11,1
Другое	11,1

Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения поисково-спасательных работ на воде по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший

	Средний балл 2019	Средний балл 2020
Оперативность прибытия на место происшествия	5,0	4,67
Качество выполнения водолазно-спасательных работ	5,0	5,0
Достаточность технического оснащения спасателей	5,0	4,67
Профессионализм спасателей	5,0	4,83

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

	Средний балл 2019	Средний балл 2020
В течение 15 минут	4,87	4,83
В течение 30 минут	4,39	4,19
В течение 45 минут	3,57	2,86
В течение часа	5,0	4,50
Более часа	2,83	3,50
Не пришлось ждать, приехали сразу	5,0	4,94
Не приехали	0,0	0,0
Не знаю, так как вызвал(а) и сразу покинул(а) место происшествия	Данный показатель не определялся в 2019 г.	0,0

Насколько Вы удовлетворены качеством выполнения работ со стороны МКУ «Сургутский спасательный центр»? , %

	2018	2019	2020
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	83,3	88,7	88,8
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	4,2	7,5	7,0
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	3,0	1,5	1,4
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	1,8	0,8	0,0
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	2,4	0,8	2,8
Затрудняюсь ответить	5,4	0,8	0,0

Как бы Вы оценили доступность канала связи «112»? , %

	2018	2019	2020
В случае необходимости с ними можно без проблем связаться	95,2	95,4	92,0
До них бывает непросто дозвониться	4,8	4,1	5,2
Сложно связаться, телефоны всегда заняты	0,0	0,5	2,3
Затрудняюсь ответить	Данный показатель не определялся в 2018-2019 гг.		0,6

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

	2018	2019	2020
Да	72,5	77,2	59,8
Нет	16,9	9,6	36,8
Затрудняюсь ответить	10,6	13,2	3,4

Как бы Вы могли оценить следующие показатели работы службы «112» по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший

	Средний балл 2018	Средний балл 2019	Средний балл 2020
Корректность специалистов службы	4,78	4,84	4,81
Оперативность приема и передачи информации	4,84	4,81	4,85
Профессионализм специалистов службы	4,84	4,85	4,84

Удовлетворены ли Вы качеством услуг, оказываемых службой «112»? , %

	2018	2019	2020
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	82,6	81,8	87,6
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	9,0	10,5	7,6
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	1,2	2,1	2,4
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	1,2	1,4	0,6
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	1,8	2,8	1,8
Затрудняюсь ответить	4,2	1,4	0,0

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

	2018	2019	2020
Передача информационных сообщений через радио	Данный показатель не определялся в 2018-2019 гг.		5,3
Передача информационных сообщений через телевидение	Данный показатель не определялся в 2018-2019 гг.		8,2
Передача информационных сообщений через Интернет и социальные сети	Данный показатель не определялся в 2018-2019 гг.		14,0
Передача информационных сообщений через средства массовой информации (радио, телевидение, Интернет, социальные сети) ³	23,2	40,0	—
Технические средства оповещения (громкоговорители, установленные на улицах населенных пунктов, табло «бегущие строки» и мониторы, установленные в местах массового пребывания людей)	19,3	17,5	11,7
Через громкоговорящие установки служб постоянной готовности (МЧС, полиция, скорая помощь и др.)	12,1	22,0	10,5
СМС-рассылки	71,5	68,0	28,1
Мобильное приложение «Мобильный спасатель»	10,1	24,0	5,3
Все способы оповещения должны работать в комплексе	Данный показатель не определялся в 2018-2019 гг.		67,8
Другое ⁴	1,9	11,0	—

³ В 2020 г. вариант ответа «Передача информационных сообщений через средства массовой информации (радио, телевидение, Интернет, социальные сети)» был изменен на варианты «Передача информационных сообщений через радио», «Передача информационных сообщений через телевидение», «Передача информационных сообщений через Интернет и социальные сети».

⁴ Данный вариант ответа был исключен из опросника 2020 г.

Заключение

Результаты социологического исследования по изучению качества выполнения работ учреждениями, подведомственными управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям позволили полностью подтвердить гипотезу, обозначенную в начале исследования.

Большинство респондентов описывая качество выполнения представителями спасательного центра аварийно-спасательных или подводно-технических работ отмечают, что все работы проводятся организованно, качественно и без задержек. Так, на протяжении двух лет более 88% сургутян полностью удовлетворены качеством выполнения работ со стороны МКУ «Сургутский спасательный центр».

Оценивая показатели выполнения аварийно-спасательных работ на земле, респонденты отметили высшим баллом критерий «достаточность технического оснащения спасателей» (4,96 балла из 5). Стоит отметить, что ни один из критериев не набрал менее 4 баллов, что говорит о высоком уровне выполнения работ спасательным центром.

Относительно оценок качества выполнения поисково-спасательных работ на воде, участники опроса отметили высшим баллом критерий «качество выполнения водолазно-спасательных работ», причем данная тенденция наблюдается на протяжении двух лет.

Говоря об удовлетворенности качеством услуг, оказываемых службой «112», на 5,8% увеличилась доля респондентов, которые полностью удовлетворены работой ЕДДС, так в 2020 году данный показатель составил 87,6% от числа опрошенных. Следует отметить, что не один из показателей работы службы «112» не составил меньше 4,8 балла.

Сургутяне на протяжении трех лет считают, что в случае необходимости могут без проблем связаться со службой «112», так в 2020 году данный вариант ответа выбрали 92%.

Стоит отметить, по сравнению с 2019 годом на 18% снизилась доля участников опроса, считающих необходимым оказание психологической поддержки при обращении в службу «112».

В отношении способов оповещения населения об угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций, 67,8% жителей Сургута считают, что все способы оповещения должны работать в комплексе.

Среди основных проблем при обращении и взаимодействии со специалистами МКУ «Сургутский спасательный центр» и со службой «112» участники опроса выделяют: трудности у специалистов диспетчерской службы с определением места происшествия, некорректное общение специалистов ЕДДС, а также долгое ожидание бригады. Необходимо отметить, что процент подобных

ответов настолько низок, что является, скорее, единичным случаем выражения недовольства сургутян, нежели систематическим.

Исходя из результатов опроса населения, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям ЧС, стоит отметить, что 87,1% респондентов полностью удовлетворены качеством обучения, что на 22,3% больше по сравнению с 2019 годом.

Высокими баллами участники опроса отметили такие показатели, как: «компетентность и пунктуальность специалистов» (4,96 балла), «умение специалистов по ГО и ЧС общаться с аудиторией» и «владение материалом и рациональное использование времени на занятии специалистом по ГО и ЧС» (по 4,95 баллов).

Стоит отметить, что в 2020 году увеличилась доля сургутян, нуждающихся в проведении индивидуальных консультаций. По сравнению с прошлым годом, данный вариант ответа выбрали на 7,8% респондентов больше.

Подводя итоги по подготовке населения в области гражданской обороны, следует обратить внимание на предложения участников исследования по повышению эффективности обучения. Так, большинство опрошенных предлагают чаще проводить практические занятия, а также установить в учреждении кулер с водой.

Подводя итоги проведенного исследования можно заключить, что качество выполнения работ учреждениями, подведомственными управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Администрации города, ежегодно высоко оценивается жителями города.

Графическое представление данных линейных и парных распределений (диаграммы)

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

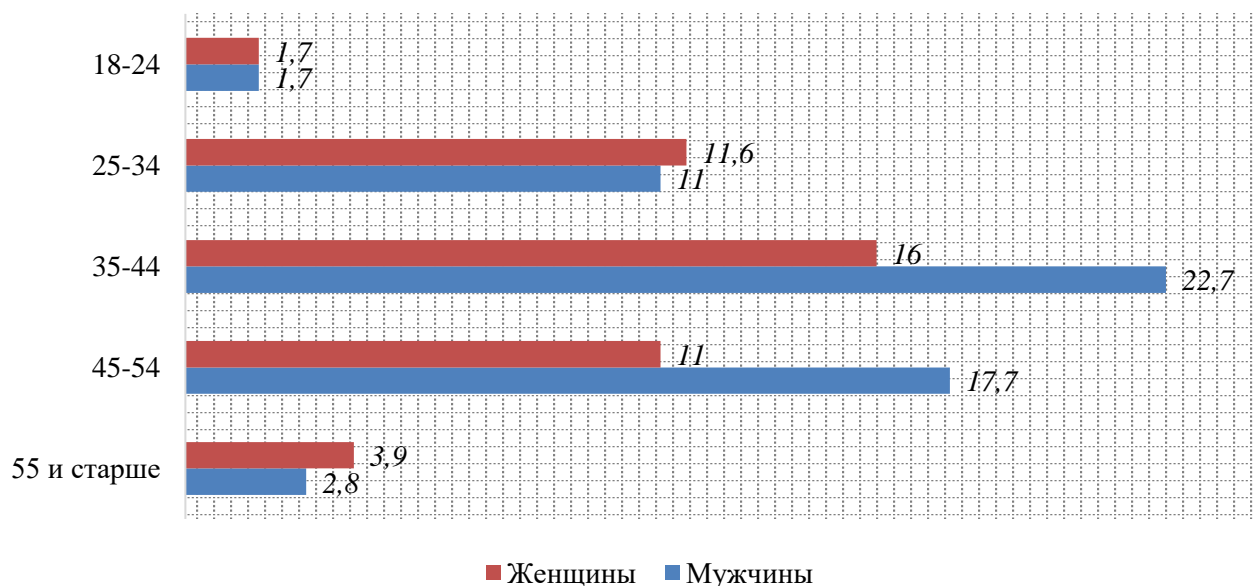


Рис. 1. Половозрастные характеристики респондентов, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС, %

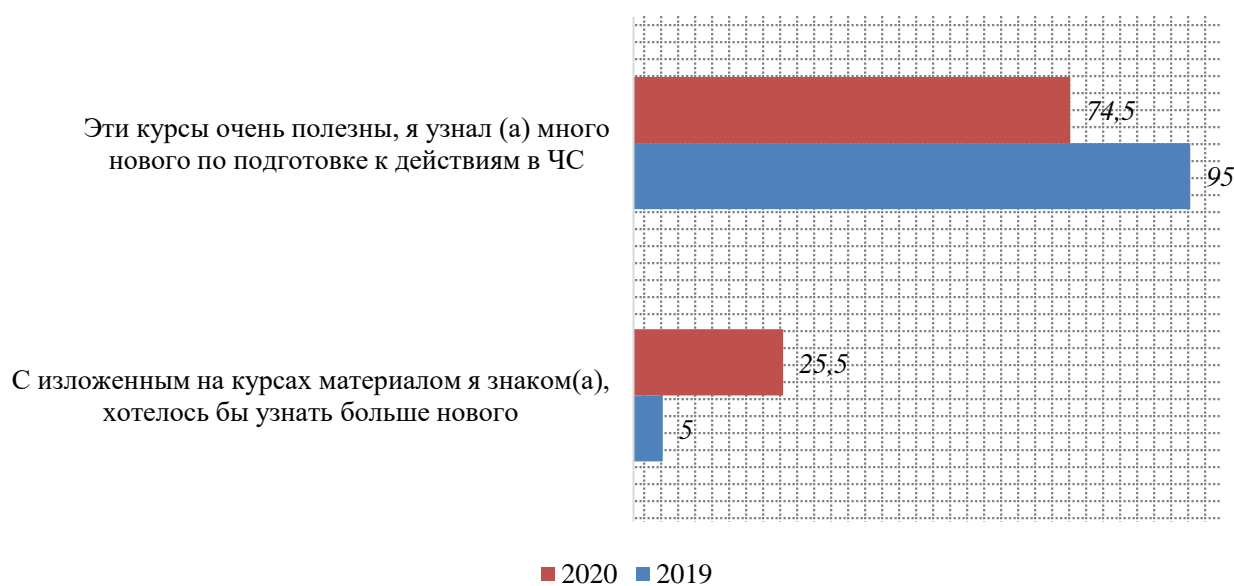


Рис. 2. Как Вы оцениваете значимость этих курсов?, в динамике 2019-2020 гг., %

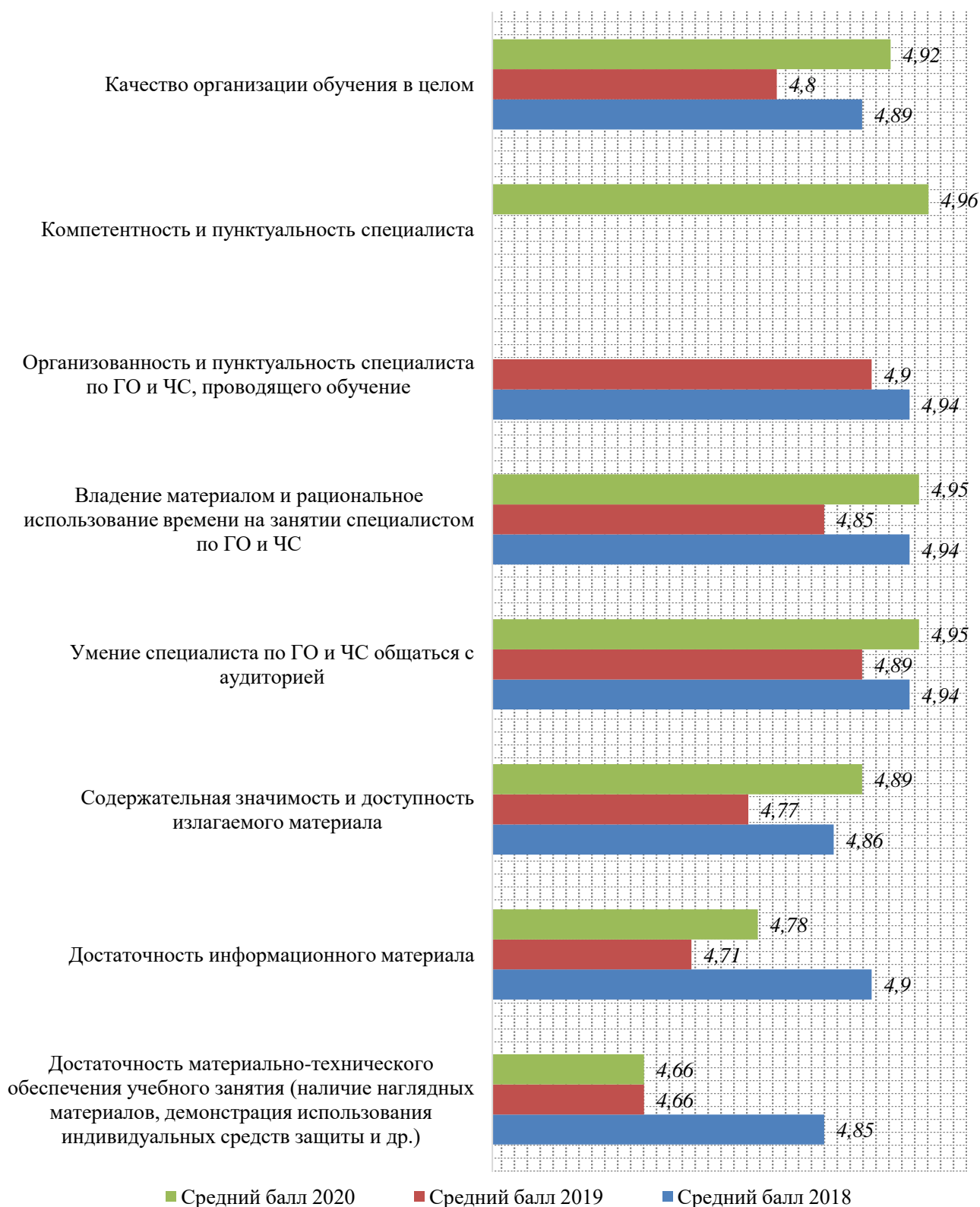


Рис. 3. Оцените, пожалуйста, качество организации обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС по 5-балльной шкале, по перечисленным ниже показателям, где: 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 5 – наибольшая оценка (очень высокое качество), в динамике 2018-2020 гг.

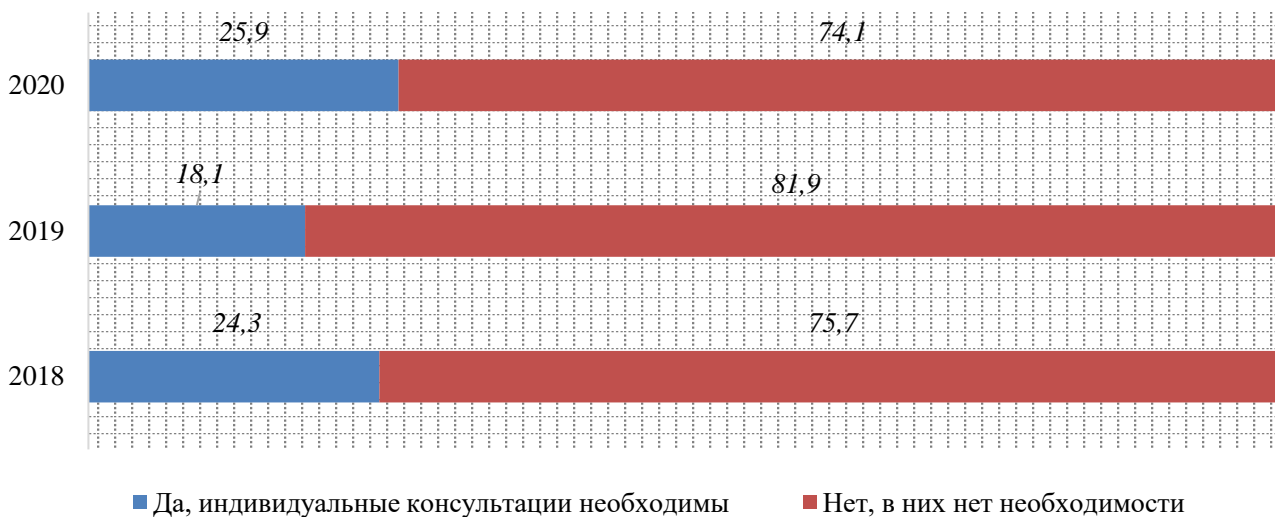


Рис. 4. Существует ли лично для Вас необходимость проведения индивидуальных консультаций?, в динамике 2018-2020 гг., %

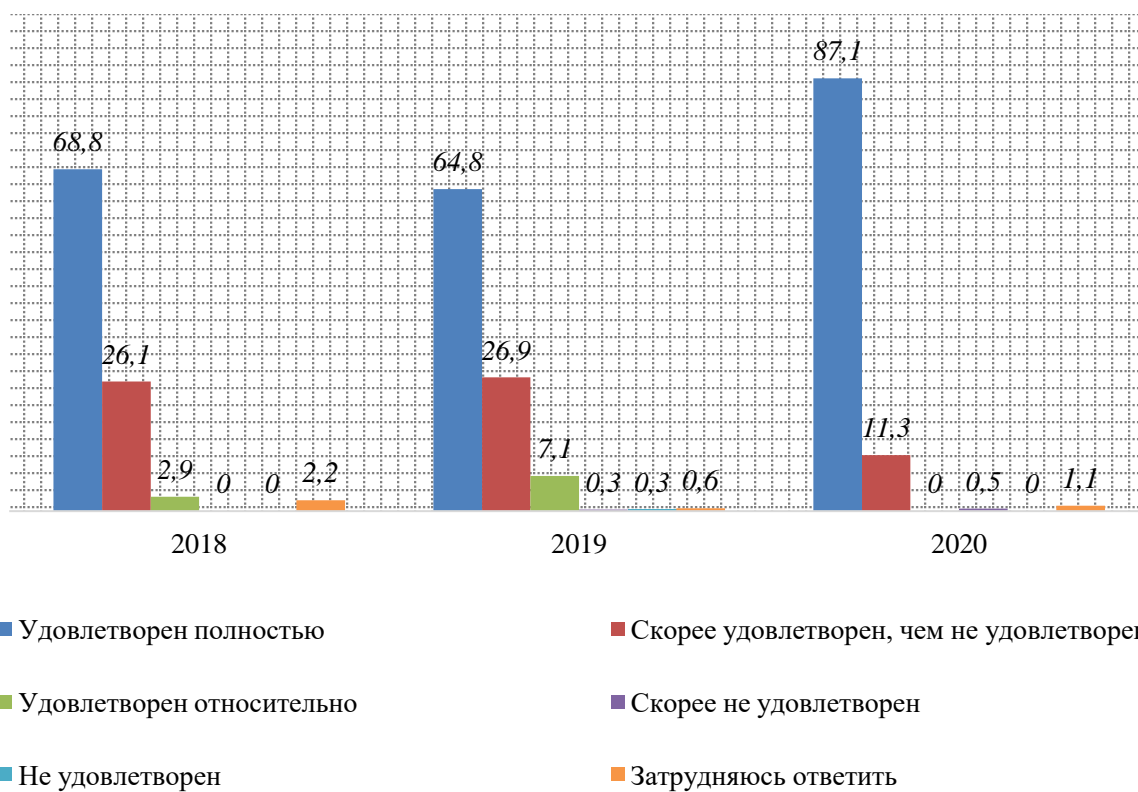


Рис. 8. Насколько Вы удовлетворены качеством обучения населения в области ГО и ЧС?, в динамике 2018-2020 гг., %

- Затрудняюсь ответить
- Другое
- Необходимо больше практики
- Хотелось бы больше наглядных материалов: видеофильмы, слайды и др
- Меня всё устраивает

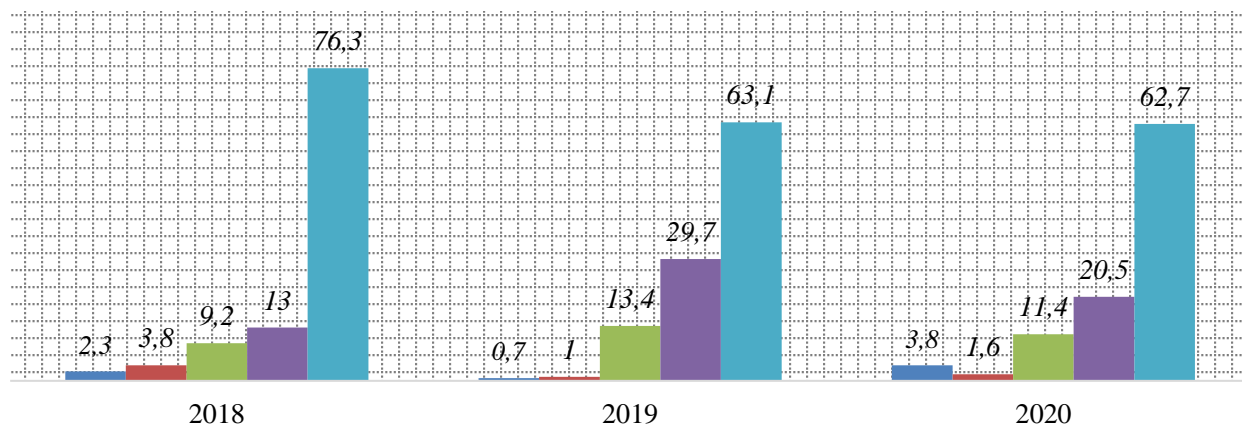


Рис. 9. Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и проведения обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС, отметьте, пожалуйста, по какой причине?, в динамике 2018-2019 гг., %

Респонденты, обращавшиеся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургут

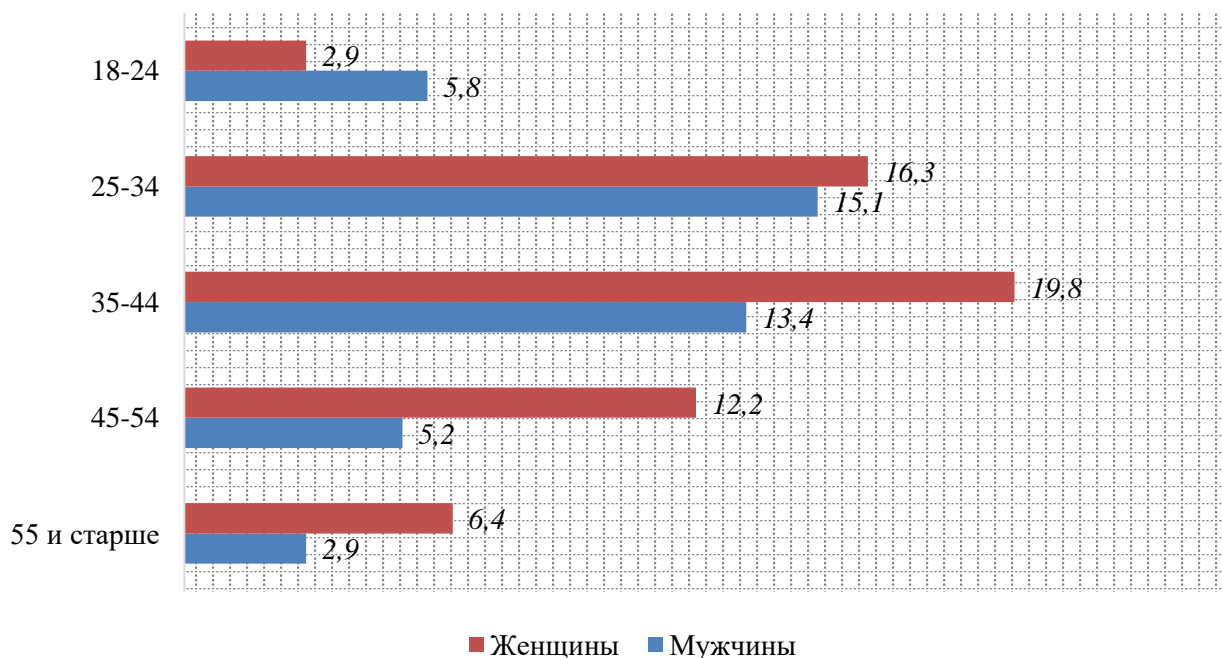


Рис. 10. Половозрастные характеристики респондентов, обращавшихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута, %



Рис. 11. При каких обстоятельствах Вам приходилось обращаться за помощью к спасателям МКУ «Сургутский спасательный центр» за последние 12 месяцев?, в динамике 2019-2020 гг., %

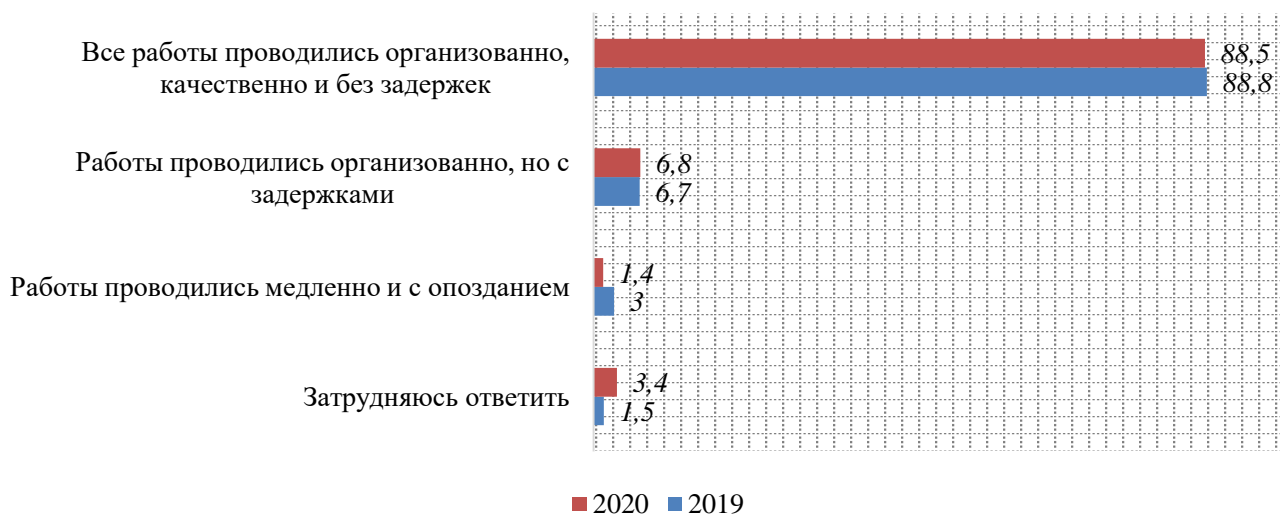


Рис. 12. Опишите качество выполнения представителями спасательного центра аварийно-спасательных или подводно-технических работ, в динамике 2019-2020 гг., %

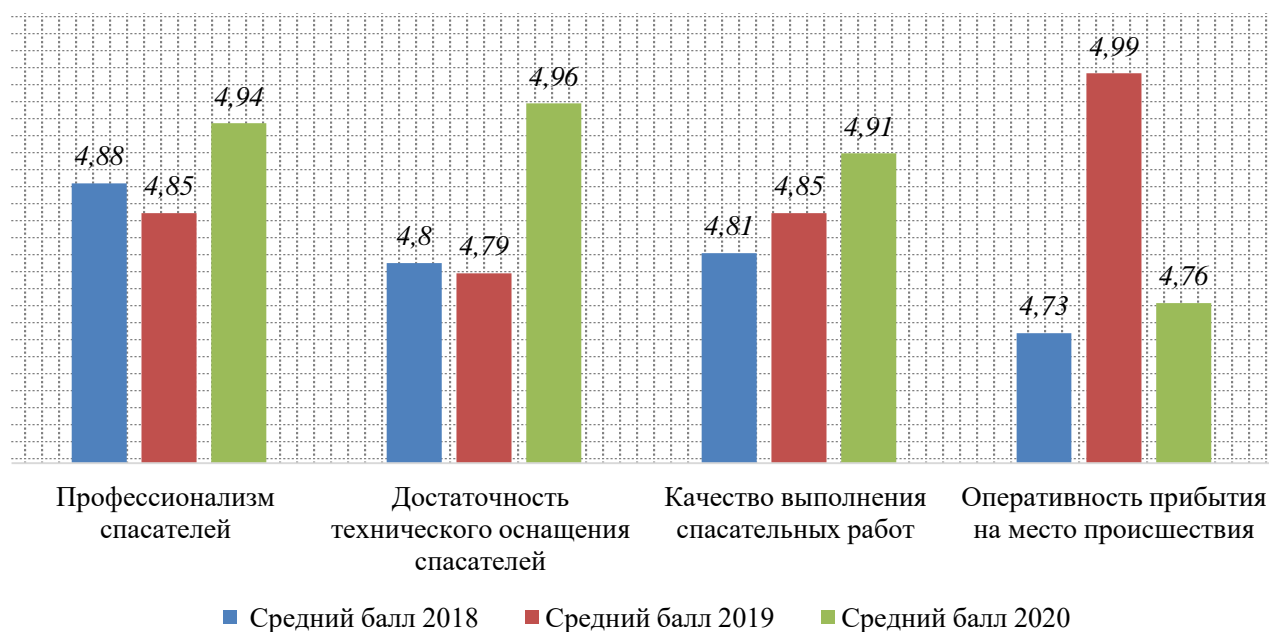


Рис. 13. Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения аварийно-спасательных работ по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2018-2020 гг.

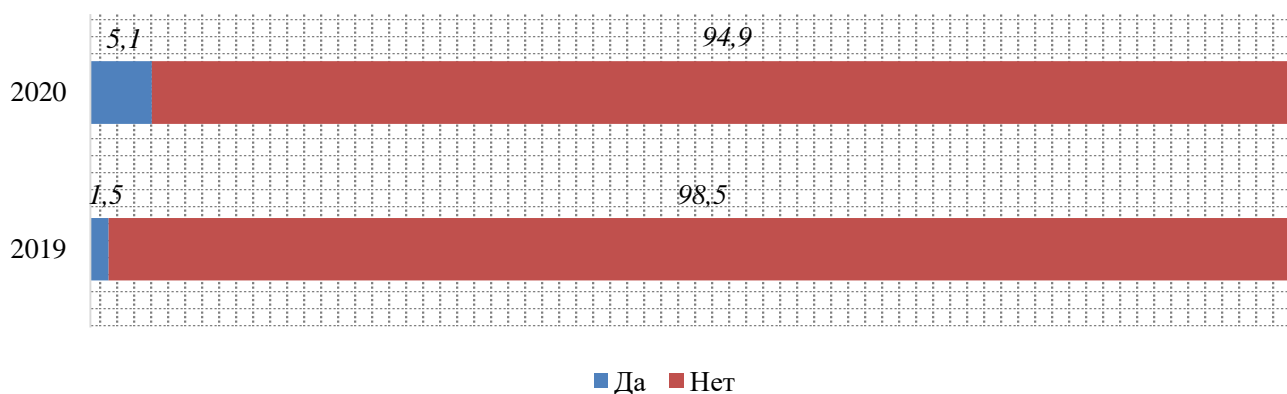


Рис. 14. Сталкивались ли Вы лично или Ваши близкие с поисково-спасательными работами на воде?, в динамике 2019-2020 гг., %

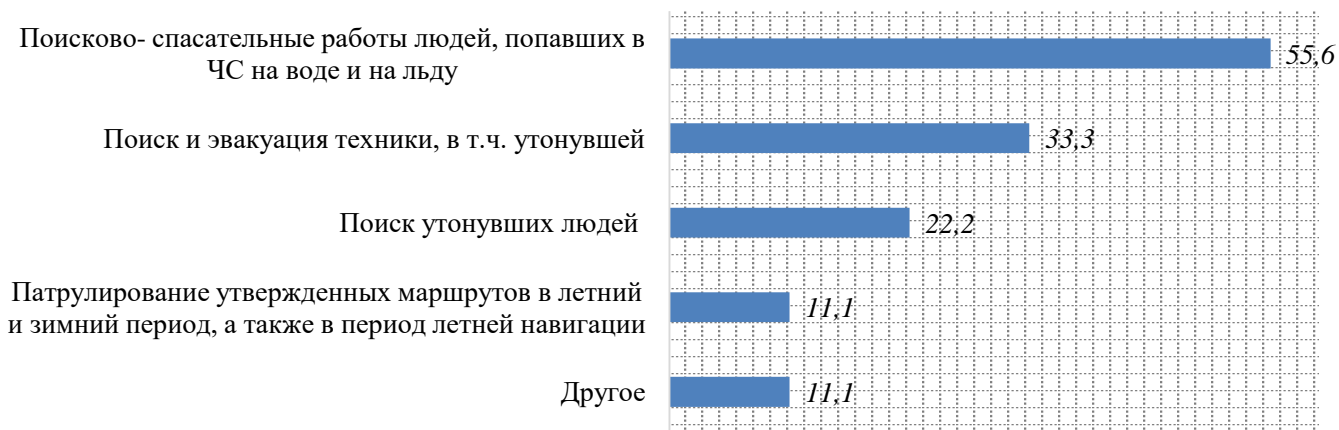


Рис. 15. С какими видами поисково-спасательных работ на воде Вам приходилось сталкиваться?, %

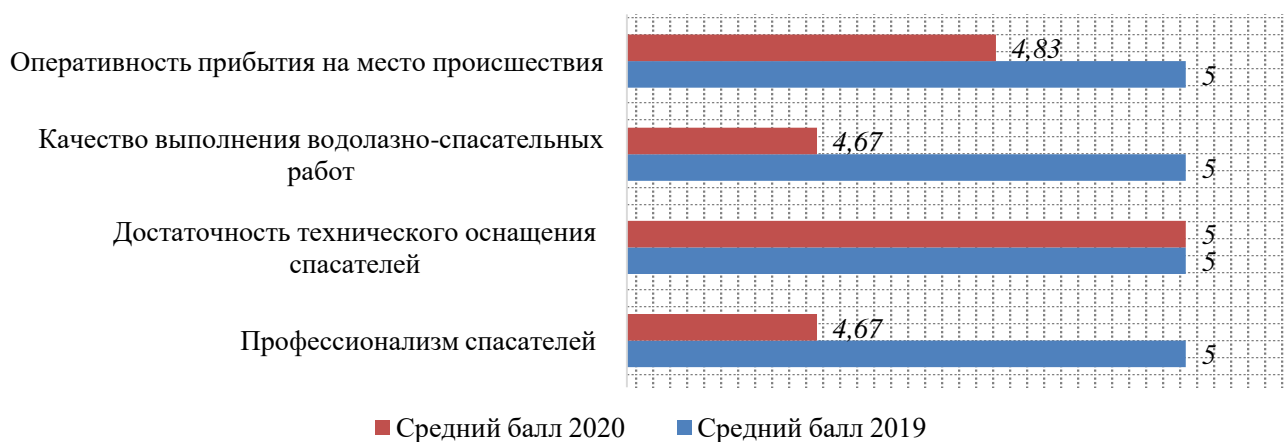


Рис. 16. Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения поисково-спасательных работ на воде по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2018-2020 гг.

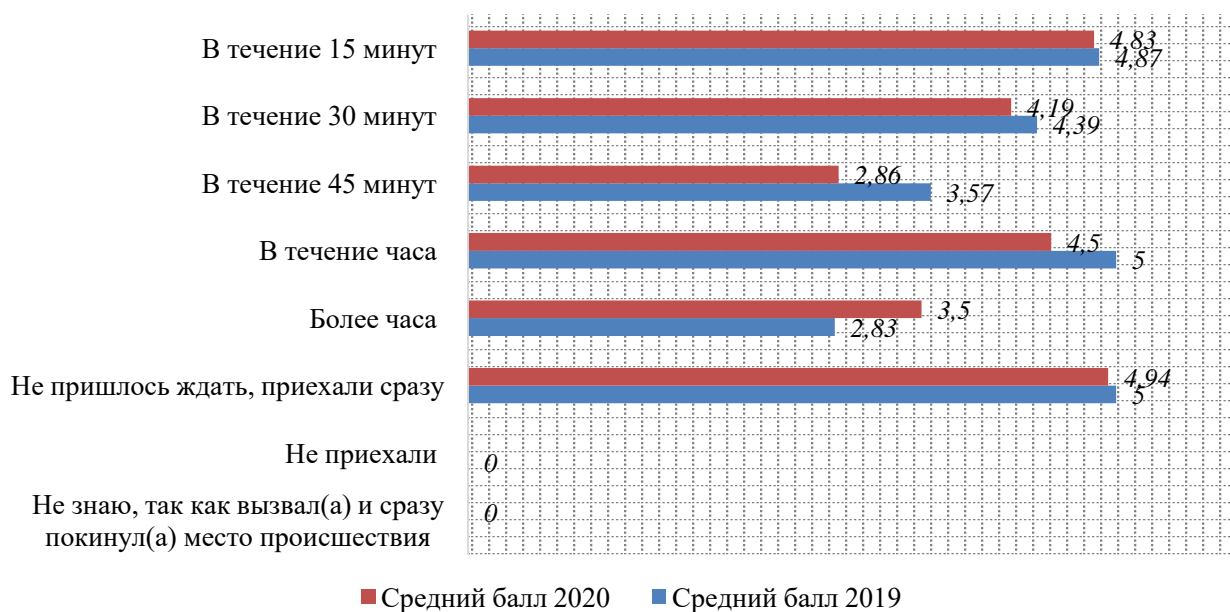


Рис. 17. В течение какого времени Вам приходилось ждать помощи спасателей, и как бы Вы могли оценить такую скорость прибытия на место происшествия по 5-балльной шкале где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2019-2020 гг.

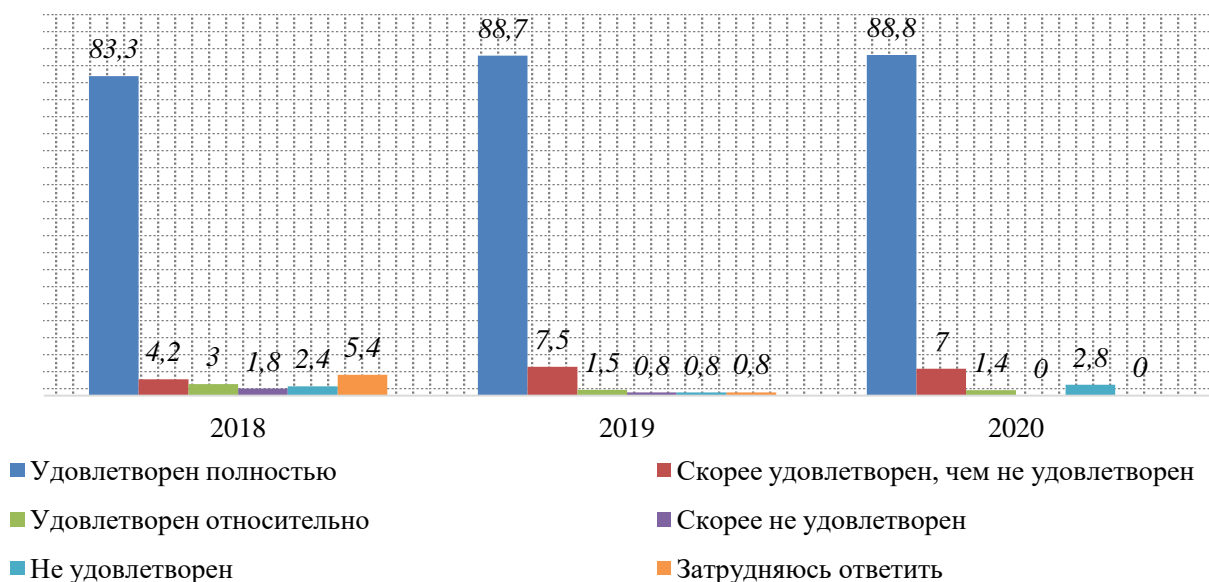


Рис. 18. Насколько Вы удовлетворены качеством выполнения работ со стороны МКУ «Сургутский спасательный центр»? в динамике 2019-2020 гг. %



Рис. 19. Как бы Вы оценили доступность канала связи «112»? в динамике 2018-2019 гг., %

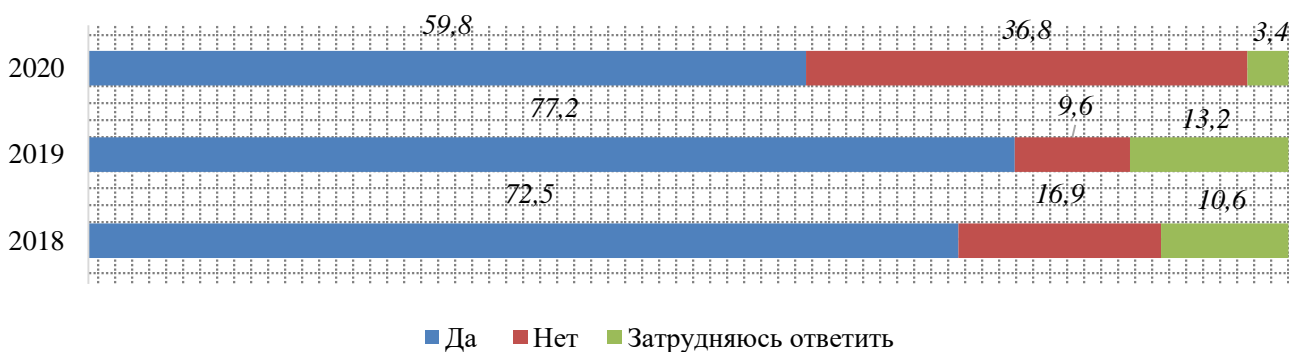


Рис. 18. Считаете ли Вы необходимым оказание психологической поддержки при обращении в службу «112»? в динамике 2018-2020 гг., %

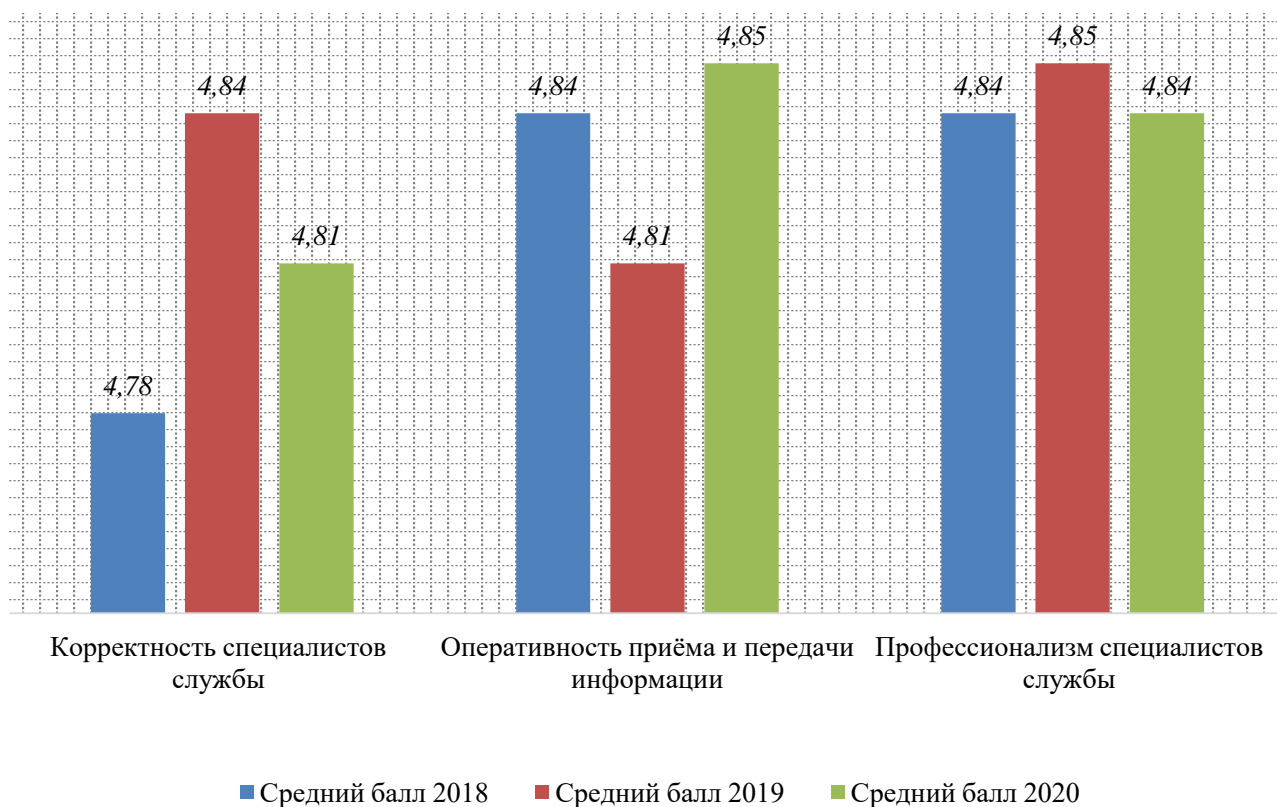


Рис. 19. Как бы Вы могли оценить следующие показатели работы службы «112» по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2018-2020 гг.

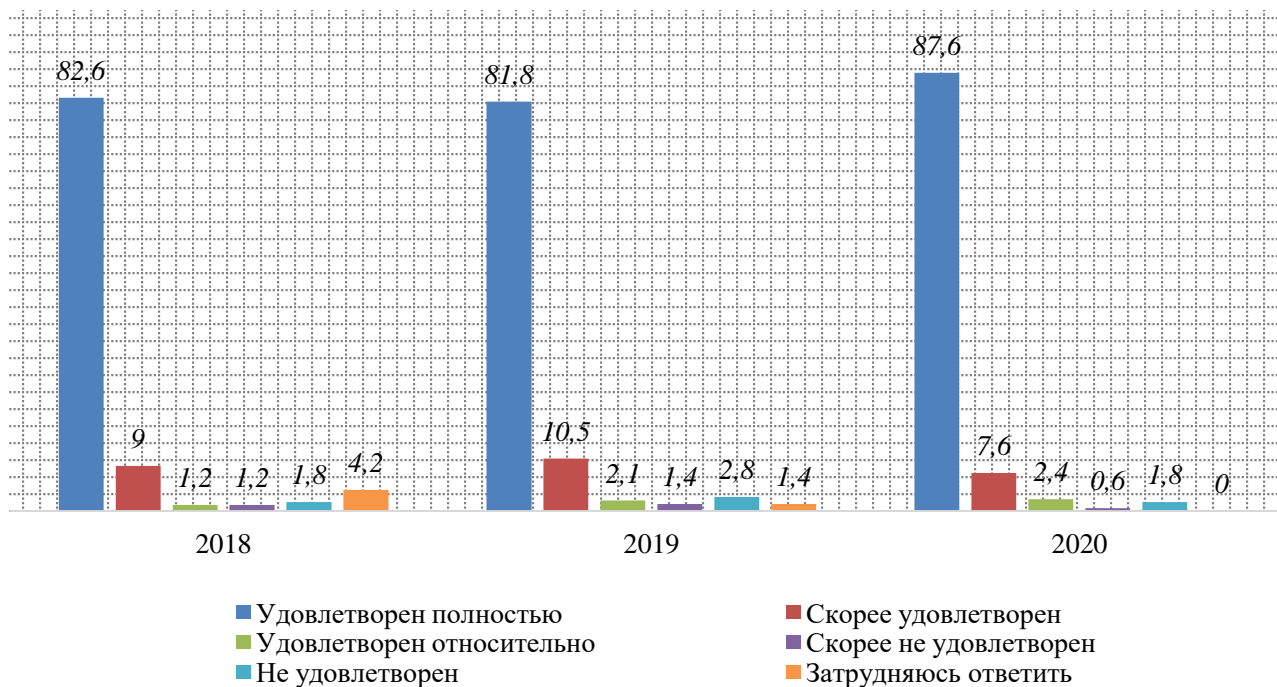


Рис. 20. Удовлетворены ли Вы качеством услуг, оказываемых службой «112»? в динамике 2019-2020 гг., %



Рис. 22. Какие способы оповещения населения об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации, по Вашему мнению, являются наиболее действенными?, в динамике 2018-2019 гг., %

Кодификатор открытых и полузакрытых вопросов

№ анкеты	Вопрос/содержание ответа	Кол-во повторений
----------	--------------------------	-------------------

Информация о респондентах, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС

7. Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и проведения обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС, отметьте, пожалуйста, по какой причине:

171	Я за очное обучение и общение со специалистами в своей области	1
173	Сложная подача материала	1
176	Необходимы практические занятия	1

8. Ваши предложения по улучшению условий пребывания на занятиях

1, 2, 3, 15, 29, 31, 34, 49, 85, 156, 159, 161, 162, 165, 169, 170, 177, 180, 181, 184, 185	Предложений нет/ у меня нет предложений, все зависит от самих людей и их заинтересованности	21
21, 39, 111, 163, 179	Все устраивает/все хорошо/в целом все устраивает/все организовано на должном уровне	5
5, 26, 28	В классе необходим кулер для воды/нужен кулер с водой/обеспечить класс питьевой водой	3
19, 25, 27	Приобрести кофе-автомат/неплохо было бы установить кофейный автомат	3
37, 174, 176	Практические занятия/ввести в обучение практические занятия/регулярные практические занятия с отработкой навыков	3
175, 186	Чаще проводить обучение, проводить тренировки, выдавать наглядные пособия/сопроводить теоретический материал агитационно-наглядным материалом	2
183, 187	Спасибо за вашу работу/вопросов нет, спасибо за обучение	2
33	Условия пребывания достаточно хорошие	1
152	Организовать кофе-паузу	1
167	Больше рекламы	1
171	Скорее бы перейти в режим «реальной жизни» любого курса обучения по ГО и ЧС. Очень хочется общаться со	1

	специалистами в этой области, очень много вопросов по программам обучения в области ГО и ЧС и т.д.	
172	Выдача методических материалов по пройденному материалу	1
173	Сделать подачу обучающих материалов более простой и интуитивно понятной, заменить наименование специфических понятий на общеизвестные и понятные	1
182	Благодарю за предоставленную возможность пройти обучение и желаю успехов в работе	1

9. Ваши предложения по повышению эффективности обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС

1, 2, 3, 15, 19, 21, 29, 34, 49, 85, 156, 159, 161, 162, 165	Предложений нет	15
28, 37, 113, 142, 163	Хотелось бы побольше практики/практические занятия/практическую базу	5
10, 16, 148	Обеспечить водой/установить кулер	3
31, 33	Все хорошо/все достаточно хорошо организовано	2
111	Больше наглядных примеров	1
167	Анализировать на базе разных стран	1

Информация о респондентах, обратившихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута

3. При каких обстоятельствах Вам приходилось обращаться за помощью к спасателям МКУ «Сургутский спасательный центр» за последние 12 месяцев?

58, 74, 100, 106, 143	Снятие кольца с пальца	5
44, 124	Поднять грузного мужчину/поднять женщину	2
67	Лодка потеряла ход	1
82	Осиное гнездо в квартире	1
105	Человек провалился в снег	1

15. С какими проблемами Вы сталкивались при обращении и взаимодействии со специалистами МКУ «Сургутский спасательный центр», со службой «112»?

20, 34, 102	Оператор службы 112 долго спрашивала точный адрес/плохо знают улицы города/необходимы программы по определению местоположения	3
75, 96	Долгое ожидание приезда бригады/долгое ожидание	2
51, 165	Некорректное общение специалистов службы «112»/грубость и неадекватность специалистов службы 112	2
64	Смутило, что не выехали сотрудники службы спасения на	1

	демеркуризацию ртути, однако устная консультация службы «112» была доступной и понятной	
73	Неодинаково квалифицированные бригады, служба «112» должна вызывать бригаду согласно заявке (ситуации)	1
127	Долгое ожидание полиции, что повлияло на оперативность прибытия спасателей	1
90	Грубое общение спасателей, видно было, что спасти животное (котенка) они не хотели. Сказали, больше по поводу животных не звонить. Они спасают только людей!	1
94	Вызвать скорую помощь удалось только с 3 раза	1
112	Прием передачи информации затягивает оказание первой помощи	1
130	Спасатели не могли определить на сколько замков закрыта дверь	1