



**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»**

Руководитель проекта:

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

Составители:

Т.А. ГАФИЯТУЛЛИНА – 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, 2021 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Методологический раздел	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
2. Информация о респондентах	6
2.1 Информация о респондентах, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС.....	6
2.2 Информация о респондентах, обратившихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута.....	7
3. Результаты исследования	8
3.1. Опрос среди граждан, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС	8
3.2. Результаты исследования. Опрос среди граждан, обратившихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута	10
Заключение	15
Рекомендации по результатам социологического исследования «Оценка качества выполнения работ учреждениями, подведомственными управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям»	17
Приложение 1. Графическое представление данных линейных и парных распределений (диаграммы).....	20
Приложение 2. Таблица полузакрытых и открытых ответов.....	33

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 05.03.2021 № 246 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2021 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 и поисково-спасательных работ на воде.
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. Проанализировать оценку потребителей отдельных показателей работы Единой дежурно-диспетчерской службы.
4. Определить мнение участников опроса относительно эффективности мероприятий по обучению населения в области гражданской обороны.
5. Выявить динамику показателей за 2018-2021 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 ситуациям, в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством выполняемых работ.

¹ Полевой этап исследования проведен в феврале-октябре 2021 года, в соответствии со сроками, утвержденными распоряжением Администрации города от 24.06.2021 № 994.

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=462).

АНКЕТНЫЙ ОПРОС

Выборочная совокупность:

В ходе исследования проведено анкетирование взрослого населения (от 18 лет и старше), постоянно проживающего на территории города Сургута (n=258), 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=204), 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 2021 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 2021
1.2	Составление опросника, согласование диагностического инструментария	март 2021
2. Организационный этап		
2.1	Проведение опроса среди потребителей, обращавшихся в учреждения, подведомственные управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям	март – октябрь 2021
3. Завершающий этап		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	октябрь – ноябрь 2021
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет	ноябрь 2021
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	ноябрь 2021

2. Информация о респондентах

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

Пол респондентов, %

Мужской	54,7
Женский	45,3

Возраст респондентов, %

35-44	37,7
45-54	31,3
25-34	17,9
55 и старше	9,5
18-24	3,6

Половозрастные характеристики респондентов, %

	Мужской	Женский
18-24	66,7	33,3
25-34	73,3	26,7
35-44	53,7	46,3
45-54	46,8	53,2
55 и старше	37,5	62,5

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

Пол респондентов, %

Женский	60,3
Мужской	39,7

Возраст респондентов, %

35-44	30,2
25-34	27,2
55 и старше	16,8
45-54	16,3
18-24	9,4

Половозрастные характеристики респондентов, %

	Мужской	Женский
18-24	47,4	52,6
25-34	49,1	50,9
35-44	32,8	67,2
45-54	33,3	66,7
55 и старше	35,3	64,7

3. Результаты исследования

3.1. 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	2021
Эти курсы очень полезны, я узнал (а) много нового по подготовке к действиям в ЧС	95,0	74,5	89,4
С изложенным на курсах материалом я знаком (а), хотелось бы узнать больше нового	5,0	25,5	10,6

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	Средний балл 2021	Затрудняюсь ответить
Качество организации обучения в целом	4,89	4,80	4,92	4,67	0,4
Компетентность и пунктуальность специалиста	Данный показатель не определялся в 2018-2019 гг.		4,96	Данный показатель не определялся в 2021 г.	—
Организованность и пунктуальность специалиста по ГО и ЧС, проводящего обучение	4,94	4,90	Данный показатель не определялся в 2020-2021 гг.		—
Владение материалом и рациональное использование времени на занятии специалистом по ГО и ЧС	4,94	4,85	4,95	Данный показатель не определялся в 2021 г.	—
Умение специалиста по ГО и ЧС общаться с аудиторией	4,94	4,89	4,95	Данный показатель не определялся в 2021 г.	—
Содержательная значимость и доступность излагаемого материала	4,86	4,77	4,89	4,71	0,0
Достаточность информационного материала	4,90	4,71	4,78	4,68	0,4
Достаточность материально-технического обеспечения учебного занятия (наличие наглядных материалов, демонстрация использования индивидуальных средств защиты и др.)	4,85	4,66	4,66	4,47	4,0

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

	2018	2019	2020	2021
Нет, в них нет необходимости	75,7	81,9	74,1	82,9
Да, индивидуальные консультации необходимы	24,3	18,1	25,9	17,1

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

	2018	2019	2020	2021
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	68,8	64,8	87,1	63,4
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	26,1	26,9	11,3	27,6
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	2,9	7,1	0,0	4,3
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	0,0	0,3	0,5	1,2
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	0,0	0,3	0,0	0,8
Затрудняюсь ответить	2,2	0,6	1,1	2,7

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?, %

	2018	2019	2020	2021
Меня все устраивает	76,3	63,1	62,7	70,5
Хотелось бы больше наглядных материалов: видеофильмы, слайды и др.	13,0	29,7	20,5	26,2
Необходимо больше практики	9,2	13,4	11,4	10,5
Другое	3,8	1,0	1,6	3,4
Затрудняюсь ответить	2,3	0,7	3,8	0,0

3.2. Результаты исследования. Опрос среди граждан, обратившихся 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	2021
Вскрытие замка или открытие захлопнувшейся двери	52,3	37,9	42,2
ДТП с серьезными последствиями	33,7	39,0	33,3
Бытовые несчастные случаи (разбитый градусник и т.д.)	4,0	6,8	4,4
Помощь животным	3,5	4,5	9,3
Резкое ухудшение состояния здоровья (Вас или Ваших близких), требующее экстренной медицинской помощи	2,0	0,0	0,0
Другое	2,5	5,6	8,3
Помощь в транспортировке (тяжелобольных людей, инвалидов и пр.)	1,5	3,4	2,0
Несчастные случаи на улице	1,0	0,6	0,0
Происшествия на воде	0,5	1,1	0,5
Обрушение зданий, строительных конструкций и др.	0,5	0,0	0,0
Сигнал о ситуации, которая может стать опасной	0,0	0,0	0,0
Газовые происшествия	0,0	0,0	0,0
Пожары	0,0	0,6	0,0
Сезонные подтопления, паводки, потопы и т.д.	0,0	0,6	0,0

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

	2018	2019	2020	2021
В случае необходимости с ними можно без проблем связаться	95,2	95,4	92,0	94,5
До них бывает непросто дозвониться	4,8	4,1	5,2	5,0
Сложно связаться, телефоны всегда заняты	0,0	0,5	2,3	0,0
Затрудняюсь ответить	Данный показатель не определялся в 2018-2019 гг.		0,6	0,5

*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	Средний балл 2021	Затрудняюсь ответить
Корректность специалистов службы	4,78	4,84	4,81	4,83	0,0
Оперативность приема и передачи информации	4,84	4,81	4,85	4,80	1,5
Профессионализм специалистов службы	4,84	4,85	4,84	4,85	5,5

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

	2018	2019	2020	2021
Да	72,5	77,2	59,8	58,0
Нет	16,9	9,6	36,8	33,5
Затрудняюсь ответить	10,6	13,2	3,4	8,5

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

	2018	2019	2020	2021
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	82,6	81,8	87,6	89,0
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	9,0	10,5	7,6	5,5
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	1,2	2,1	2,4	1,5
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	1,2	1,4	0,6	0,5
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	1,8	2,8	1,8	2,5
Затрудняюсь ответить	4,2	1,4	0,0	1,0

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	Средний Балл 2021
В течение 15 минут	4,87	4,83	4,86
В течение 30 минут	4,39	4,19	4,48
В течение 45 минут	3,57	2,86	4,33
В течение часа	5,0	4,50	3,60
Более часа	2,83	3,50	2,0
Не пришлось ждать, приехали сразу	5,0	4,94	4,98
Не приехали	0,0	0,0	1,0
Не знаю, так как вызвал(а) и сразу покинул(а) место происшествия	Данный показатель не определялся в 2019 г.	0,0	1,0

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

	2019	2020	2021
Все работы проводились организованно, качественно и без задержек	88,8	88,5	92,6
Работы проводились организованно, но с задержками	6,7	6,8	4,0
Работы проводились медленно и с опозданием	3,0	1,4	2,0
Затрудняюсь ответить	1,5	3,4	1,3

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	Средний балл 2021	Затрудняюсь ответить
Оперативность прибытия на место происшествия	4,73	4,99	4,76	4,74	0,0
Качество выполнения спасательных работ	4,81	4,85	4,91	4,83	3,4
Достаточность технического оснащения спасателей	4,80	4,79	4,96	4,79	10,1
Профессионализм спасателей	4,88	4,85	4,94	4,83	3,4

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

	2019	2020	2021
Нет	98,5	94,9	99,0
Да	1,5	5,1	1,0

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

	2020	2021
Поисково- спасательные работы людей, попавших в ЧС на воде и на льду	55,6	0,0
Поиск и эвакуация техники, в т.ч. утонувшей	33,3	50,0
Поиск утонувших людей	22,2	0,0
Патрулирование утвержденных маршрутов в летний и зимний период, а также в период летней навигации	11,1	0,0
Другое	11,1	50,0

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	Средний Балл 2021	Затрудняюсь ответить
Оперативность прибытия на место происшествия	5,0	4,67	5,0	0,0
Качество выполнения водолазно-спасательных работ	5,0	5,0	5,0	0,0
Достаточность технического оснащения спасателей	5,0	4,67	5,0	0,0
Профессионализм спасателей	5,0	4,83	5,0	0,0

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

	2018	2019	2020	2021
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	83,3	88,7	88,8	92,4
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	4,2	7,5	7,0	2,8
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	3,0	1,5	1,4	0,7
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	1,8	0,8	0,0	0,7
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	2,4	0,8	2,8	2,1
Затрудняюсь ответить	5,4	0,8	0,0	1,4

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

	2018	2019	2020	2021
Передача информационных сообщений через радио	Данный показатель не определялся в 2018-2019 гг.		5,3	2,5
Передача информационных сообщений через телевидение	Данный показатель не определялся в 2018-2019 гг.		8,2	5,1
Передача информационных сообщений через Интернет и социальные сети	Данный показатель не определялся в 2018-2019 гг.		14,0	19,3
Передача информационных сообщений через средства массовой информации (радио, телевидение, Интернет, социальные сети)	23,2	40,0	Данный показатель не определялся в 2020-2021 гг.	
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	10,7
Через громкоговорящие установки служб постоянной готовности (МЧС, полиция, скорая помощь и др.)	12,1	22,0	10,5	6,6

СМС-рассылки	71,5	68,0	28,1	33,0
Мобильное приложение «Мобильный спасатель»	10,1	24,0	5,3	1,5
Все способы оповещения должны работать в комплексе	Данный показатель не определялся в 2018-2019 гг.		67,8	65,5
Другое	1,9	11,0	Данный показатель не определялся в 2020-2021 гг.	

Заключение

Результаты социологического исследования по изучению качества выполнения работ учреждениями, подведомственными управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, позволили полностью подтвердить гипотезу, что потребители, обращавшиеся в учреждения, подведомственные управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством выполняемых работ.

Большинство респондентов удовлетворены качеством услуг, оказываемых службой «112», что составило 89% от числа опрошенных. Следует отметить, что ни один из показателей работы службы «112» на протяжении трех лет не опускается ниже 4,8 балла.

Сургутяне на протяжении трех лет считают, что в случае необходимости могут без проблем связаться со службой «112», так, по сравнению с прошлым годом данный показатель вырос на 2,5% и составил 94,5%.

Среди основных проблем при обращении и взаимодействии со специалистами службы «112» участники опроса выделяют: трудности с доступностью канала связи «112» и переадресацией звонков в другие службы. Необходимо отметить, что процент подобных ответов настолько низок, что является, скорее, единичным случаем выражения недовольства сургутян, нежели систематическим.

Говоря о качестве выполнения представителями спасательного центра аварийно-спасательных или подводно-технических работ, большинство респондентов отметили, что все работы проводятся организованно, качественно и без задержек. Так, по сравнению с прошлым годом на 4,1% увеличилась доля граждан, которые полностью удовлетворены качеством выполнения работ со стороны МКУ «Сургутский спасательный центр», что составило в 2021 году 92,6% от числа опрошенных.

Оценивая показатели выполнения аварийно-спасательных работ на земле, респонденты отметили высшим баллом следующие критерии: «качество выполнения спасательных работ» и «профессионализм спасателей» (4,83 балла из 5). Стоит отметить, что ни один из критериев не набрал менее 4 баллов, что говорит о высоком уровне выполнения работ спасательным центром.

В отношении способов оповещения населения об угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций 65,5% жителей Сургута считают, что все способы оповещения должны работать в комплексе, 33% респондентов выбрали

СМС-рассылки (33%), а 19,3% отметили, что им удобно получать оповещения через Интернет и социальные сети.

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 63,4% респондентов полностью удовлетворены качеством обучения.

Традиционно большинство участников опроса (89,4%) отмечают, что курсы по подготовке к действиям в ЧС были для них очень полезны. Высшим баллом участники опроса отметили показатель «содержательная значимость и доступность излагаемого материала» (4,71 балла), при этом ни один из показателей не составил меньше 4,4 балла.

Стоит отметить, что в 2021 году уменьшилась доля сургутян, нуждающихся в проведении индивидуальных консультаций, что на 8,8% меньше по сравнению с прошлым годом.

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 использовать на занятиях больше наглядных материалов (видеофильмы, слайды).

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.

**Рекомендации по результатам социологического исследования
«Оценка качества выполнения работ учреждениями, подведомственными
управлению по делам гражданской обороны
и чрезвычайным ситуациям»**

Аварийно-спасательные работы – действия по спасению людей, материальных и культурных ценностей, защите природной среды в зоне чрезвычайных ситуаций, локализации чрезвычайных ситуаций и подавлению или доведению до минимально возможного уровня воздействия характерных для них опасных факторов. Аварийно-спасательные работы характеризуются наличием факторов, угрожающих жизни и здоровью проводящих эти работы людей, и требуют специальной подготовки, экипировки и оснащения.

Необходимо отметить, что несмотря на высокую оценку показателей выполнения аварийно-спасательных работ и высокую оценку курсов по подготовке к действиям в чрезвычайных ситуациях отдельными респондентами были отмечены некоторые недостатки и высказаны предложения по организации указанных мероприятий. Для повышения оценки необходимо рассмотреть данные мнения и учитывать их в дальнейшей работе.

I. По направлению «Обучение населения в области гражданской обороны» необходимо рассмотреть возможность:

- улучшения материально-технического обеспечения учебного занятия в части наличия наглядных материалов, демонстрации использования средств защиты, в том числе демонстрации видеофильмов, презентационных материалов, а также изложение материала в удобном графическом виде;

- консультирования по ведению документации, связанной с ГО и ЧС;

- после завершения особого режима, связанного с распространением коронавирусной инфекции и возможностью проведения мероприятий при совместном присутствии, организовывать обучение в очном формате с возможностью непосредственного диалога с преподавательским составом;

- проведения обучения с использованием реальных примеров/ситуаций, которые произошли в городе, с детальным описанием этапов их решений;

- уделять особое внимание практической части занятий для закрепления полученных теоретических знаний.

II. По направлению «Выполнение аварийно-спасательных работ» необходимо обратить внимание:

- номер «112» давно стал привычным для сургутян. Главная функция единого номера – повышение оперативности информирования экстренных служб при вызове помощи. Так, при обращении человека необходимо предусмотреть

оперативную передачу его сообщения в соответствующую службу, причем, передавая основные данные, уже озвученные человеком;

- на возможность передачи всех сообщений, поступающих по единому номеру телефона в необходимые службы, а не предоставляя лишь их номера телефонов для дальнейшей самостоятельной связи;

- на возможность получения обратной связи о подтверждении оставленной заявки.

Следует также обратить внимание, что качество функционирования единого номера также зависит от самого человека, который обращается в службу «112». Для этого необходимо выпускать памятки и ролики социальной рекламы с указанием основных аспектов, которые должны быть отражены в обращении гражданина по указанному номеру, так как многие жители при обращении сами теряют время, растерявшись или поддавшись панике, не слушают уточняющие вопросы диспетчера.

Важно информировать жителей о том, что чем чётче и полнее будет передана информация, тем быстрее службы спасения придут на помощь.

Возможно создание серии видеороликов или информационных наглядных материалов по направлениям, с которыми наиболее часто обращаются жители по единому номеру телефона. Например:

1. При пожаре:

- покиньте опасное место и незамедлительно позвоните по номеру «112»;

- сообщите диспетчеру характер происшествия и точный адрес.

Если вы стали свидетелем в незнакомой местности, сообщите видимые ориентиры на местности, название близлежащего населённого пункта, километр автодороги;

- сообщите примерное количество пострадавших, есть ли угроза людям.

2. При дорожно-транспортном происшествии:

- по возможности покиньте повреждённый автомобиль, а если вы стали свидетелем ДТП, то остановитесь и незамедлительно звоните в службу «112»;

- сообщите диспетчеру место происшествия;

- сообщите о наличии пострадавших и о возможной угрозе развития негативных последствий, например: люди остались зажатыми в машине, произошёл разлив горючего и т.д.;

- по возможности сообщите марки автомобилей, их номера;

- если имеете специальные навыки и знания, окажите пострадавшим первую медицинскую помощь.

3. При запахе бытового газа:

- немедленно перекройте подачу газа к плите, при этом не курите, не зажигайте спичек, не включайте свет и электроприборы (лучше всего

обесточить всю квартиру, отключив электропитание на распределительном щитке), чтобы искра не смогла воспламенить накопившийся в квартире газ и вызвать взрыв;

- основательно проветрите всю квартиру, а не только загазованную комнату, открыв все двери и окна;

- покиньте помещение и не заходите в него до исчезновения запаха газа;

- предупредите соседей, вместе с ними приступите к эвакуации;

- при появлении у окружающих признаков отравления газом вынесите их на свежий воздух и положите так, чтобы голова находилась выше ног.

- сообщите диспетчеру точный адрес здания, в котором вы обнаружили утечку газа.

4. При разливе ртути:

- откройте окна и проветрите помещение;

- возьмите слегка размоченную в воде газету и с ее помощью в резиновых перчатках соберите ртуть. Самые мелкие шарики можно собрать лейкопластырем;

- собранную ртуть поместите в емкость с водой и плотно закройте, не следует выбрасывать ртуть в мусоропровод, в унитаз или выливать на улицу;

- обработайте место разлива концентрированным раствором хлорной извести или марганцовки, также можно использовать горячий концентрированный раствор мыла и соды;

- если вы не уверены, что собрали всю ртуть, а также не знаете, где находятся санэпидстанция, обратитесь в спасательную службу «112».

Кроме того, следует рассмотреть возможность популяризации приложения «Мобильный спасатель», которое позволяет мгновенно информировать о случившейся чрезвычайной ситуации. Особенную важность и значимость оно приобретает в условиях сложности определения местонахождения человека, когда нет возможности точно сообщить адрес или ориентир местоположения, где случилось происшествие (аварии на трассах, несчастные случаи в лесных массивах и на воде).

Также необходимо отметить значимость данного приложения для людей с ограниченными возможностями здоровья, например, люди с нарушениями слуха смогут оставить сообщение о случившемся в письменном виде.

**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

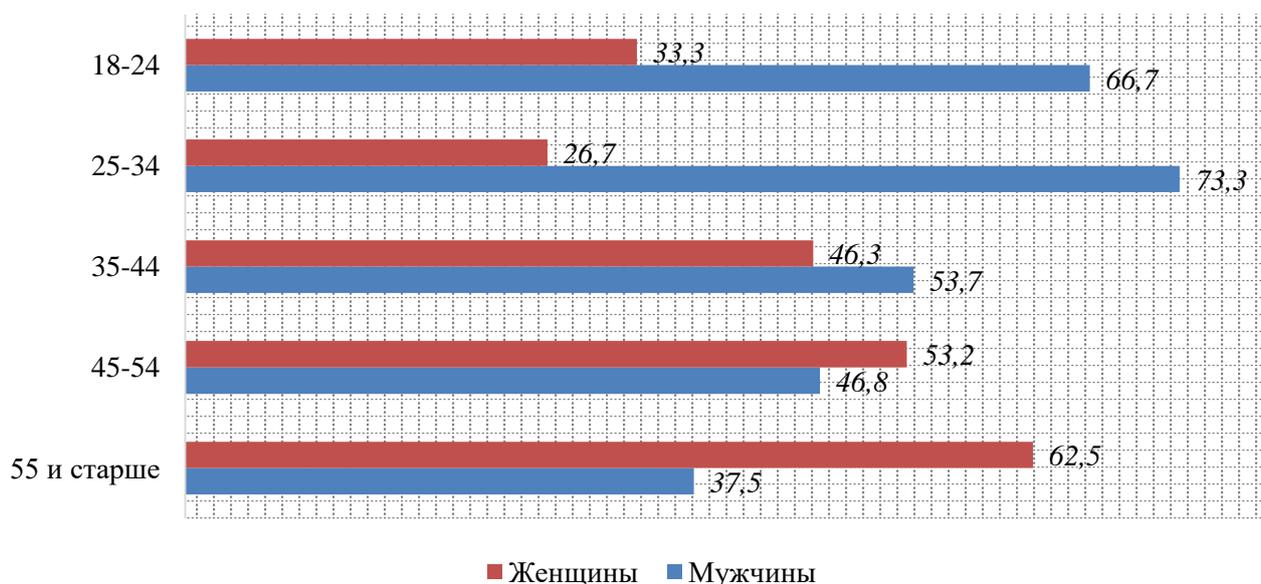


Рис. 1. Половозрастные характеристики респондентов, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС, %

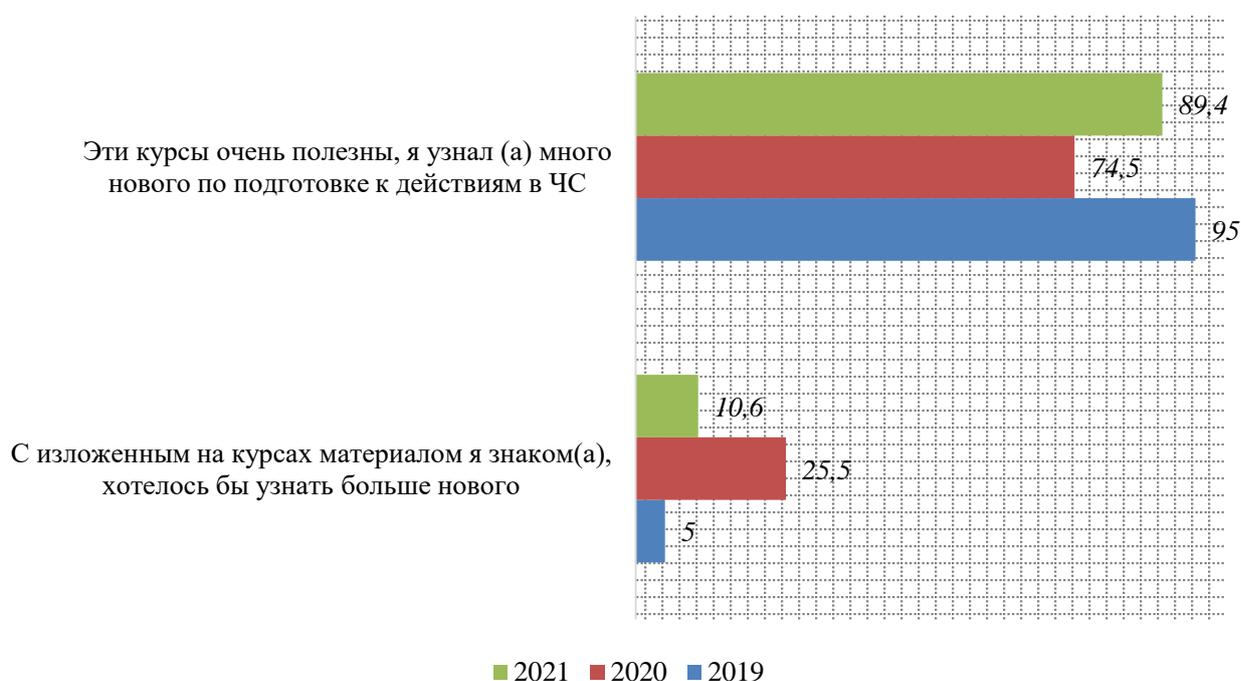


Рис. 2. Как Вы оцениваете значимость этих курсов?, в динамике 2019-2021 гг., %



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 2018-2021 гг., %

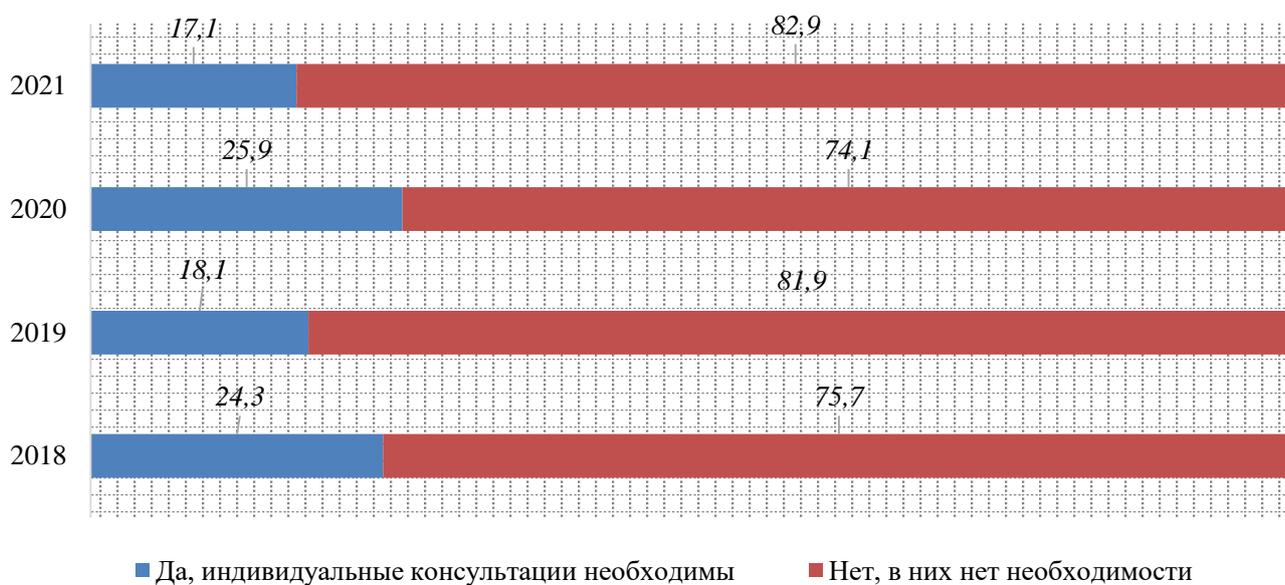


Рис. 4. Существует ли лично для Вас необходимость проведения индивидуальных консультаций?, в динамике 2018-2021 гг., %

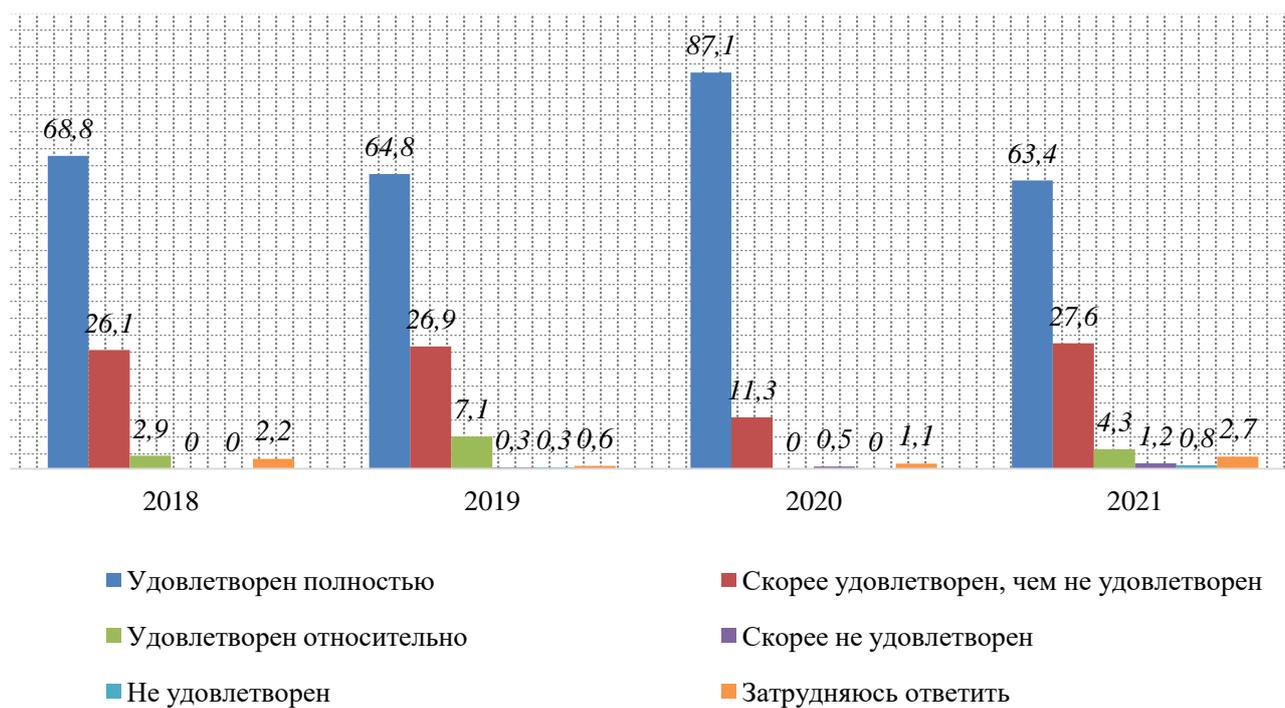


Рис. 5. Насколько Вы удовлетворены качеством обучения населения в области ГО и ЧС?, в динамике 2018-2021 гг., %



Рис. 6. 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 2018-2021 гг., %

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

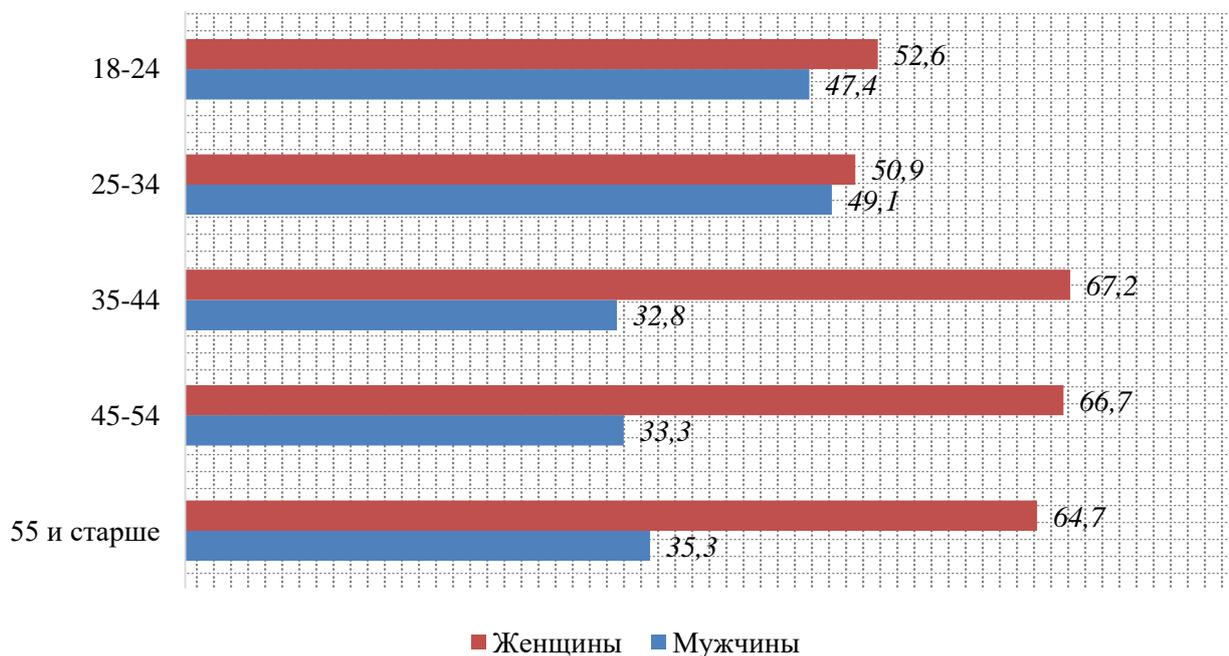


Рис. 7. Половозрастные характеристики респондентов, обратившихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута, %

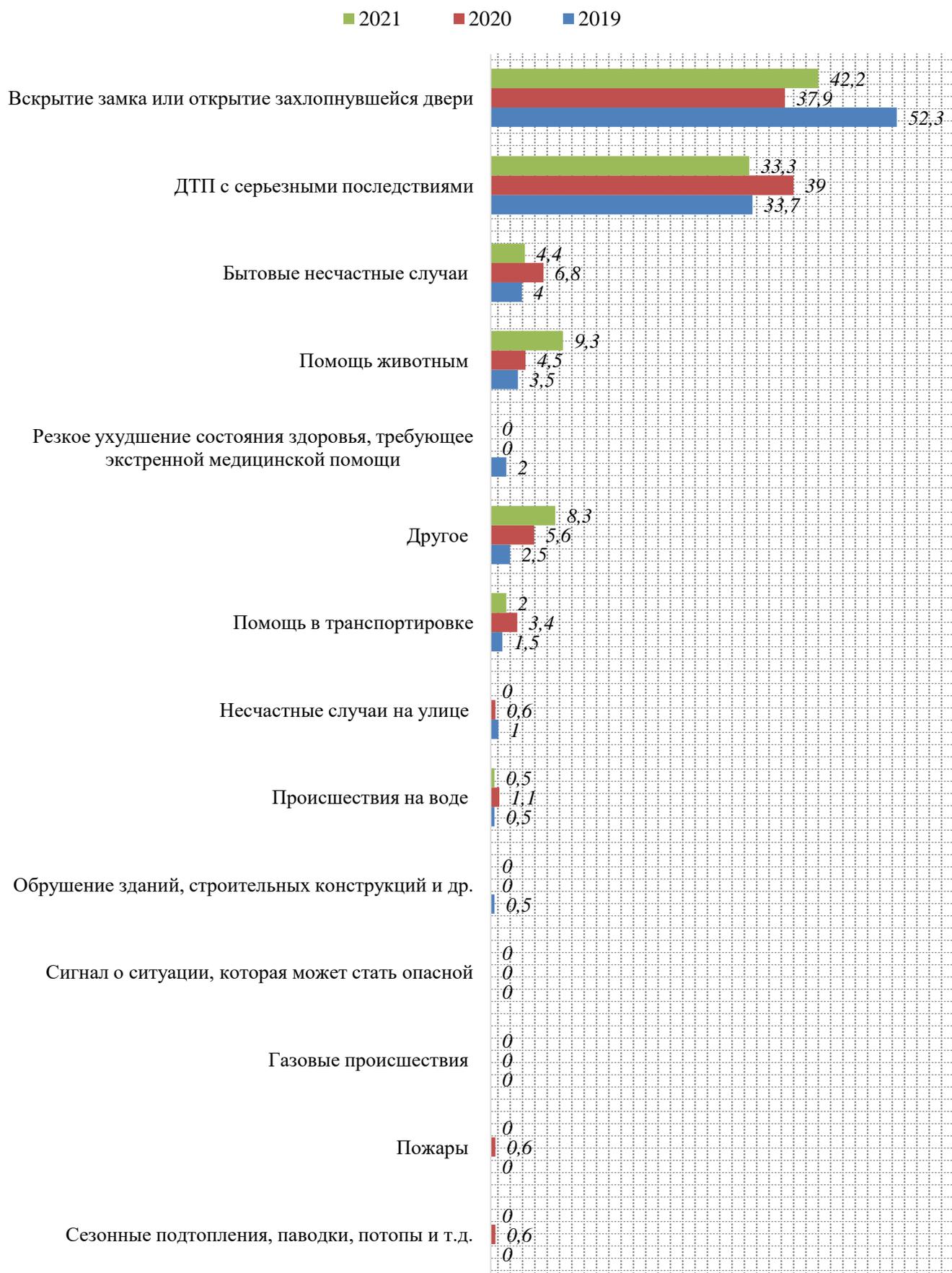


Рис. 8. При каких обстоятельствах Вам приходилось обращаться за помощью к спасателям МКУ «Сургутский спасательный центр» за последние 12 месяцев?, в динамике 2019-2021 гг., %

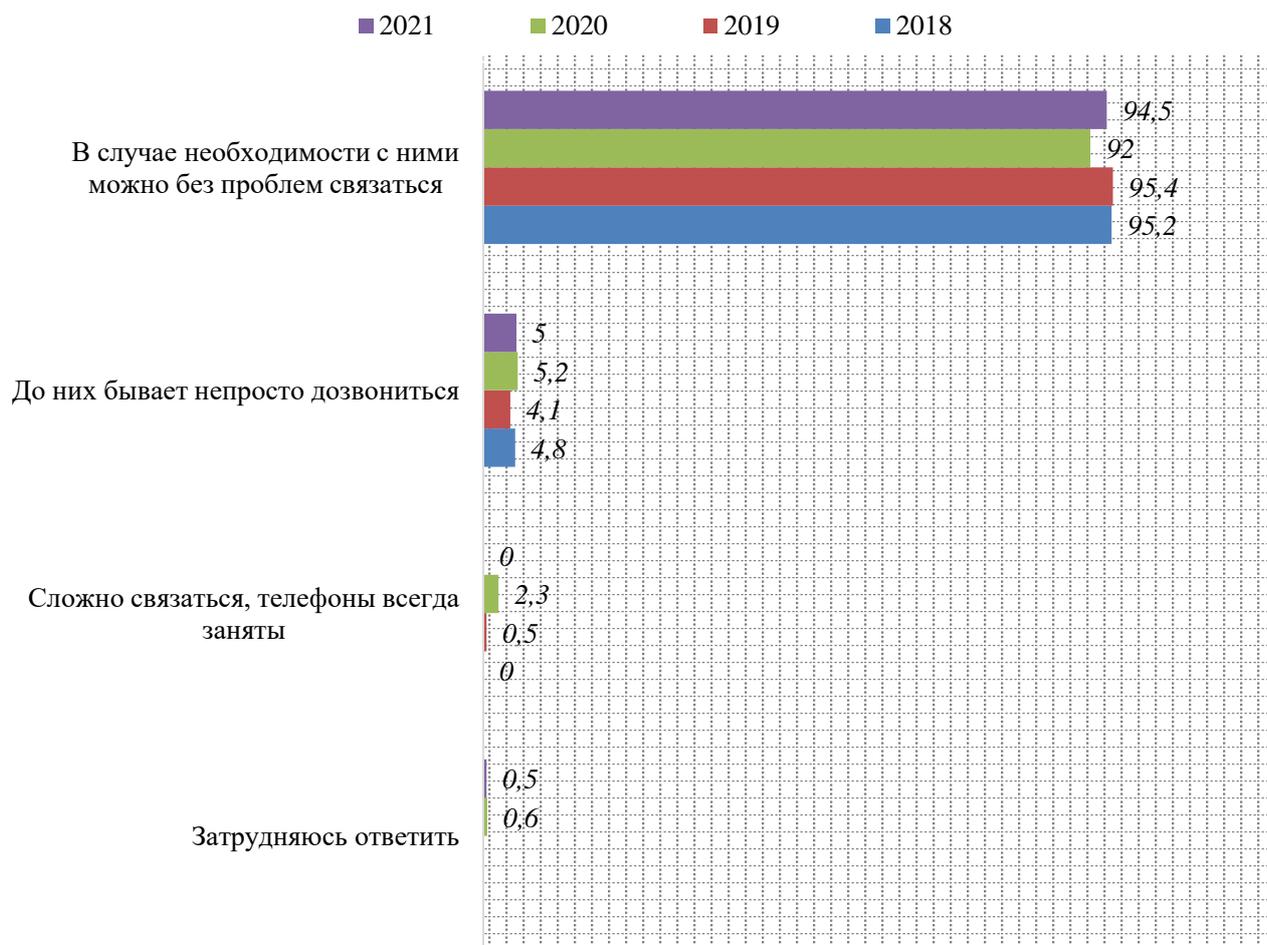


Рис. 9. Как бы Вы оценили доступность канала связи «112»? в динамике 2018-2021 гг., %

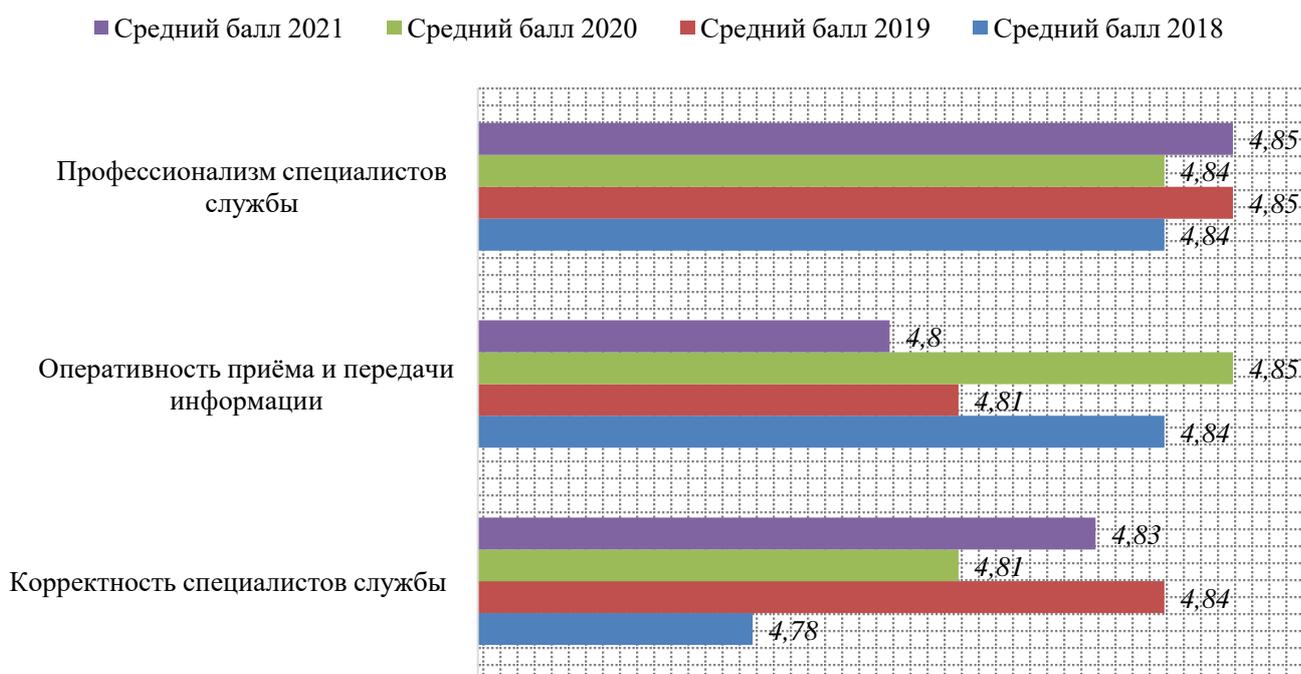


Рис. 10. Как бы Вы могли оценить следующие показатели работы службы «112» по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2018-2021 гг., %

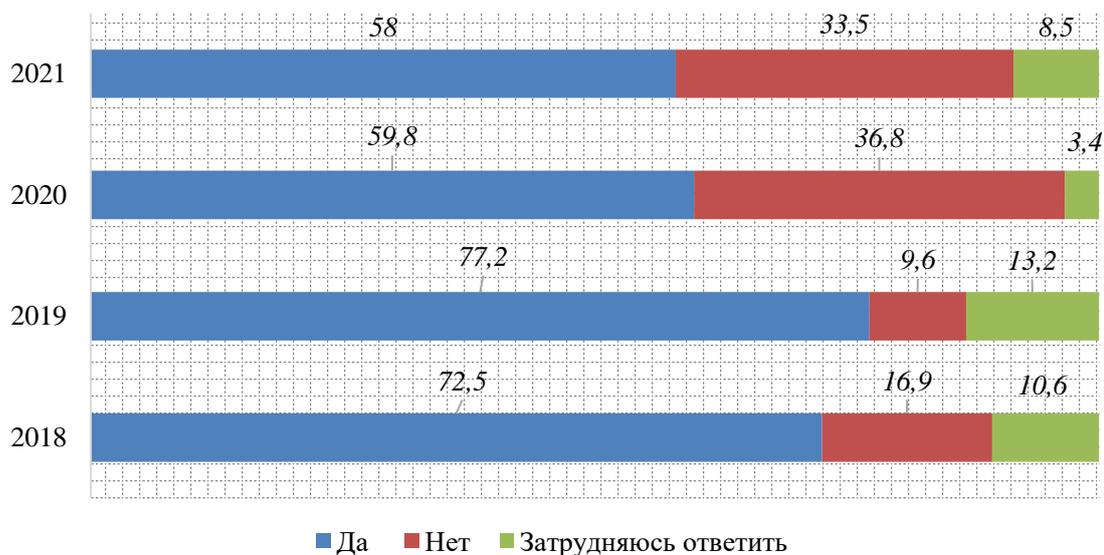


Рис. 11. Считаете ли Вы необходимым оказание психологической поддержки при обращении в службу «112»? , в динамике 2018-2021 гг., %

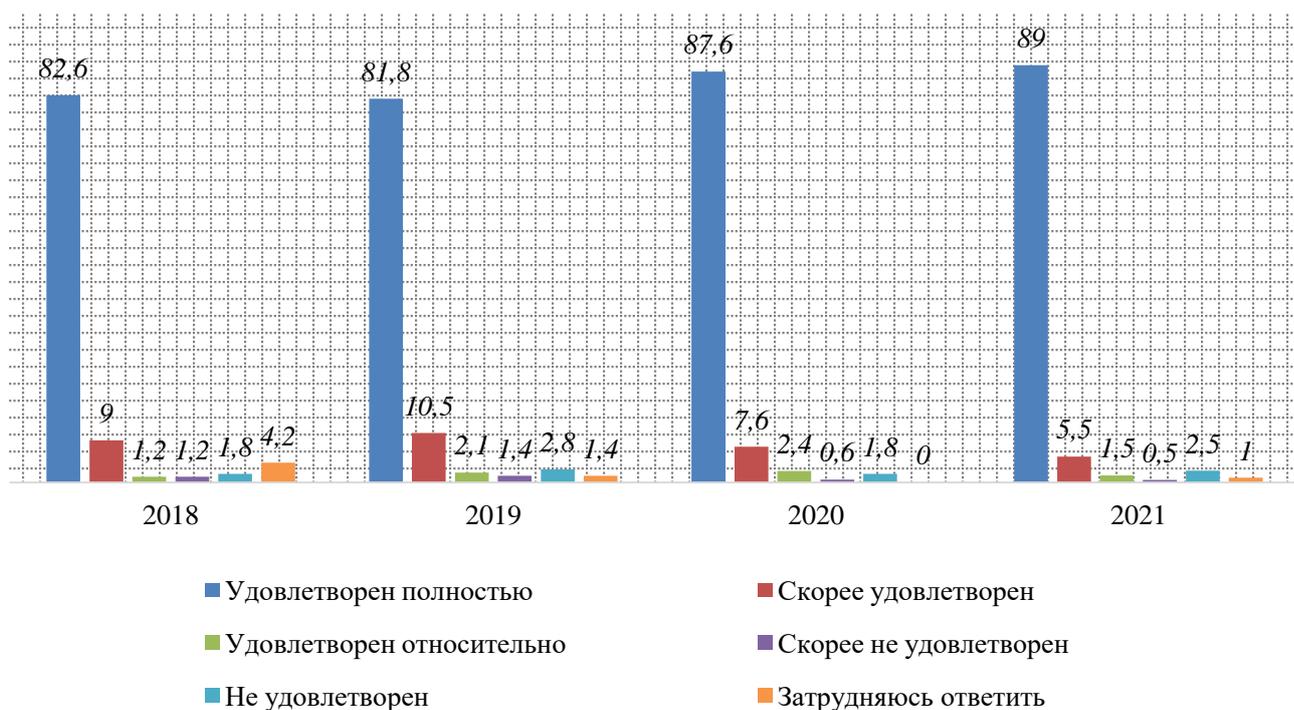


Рис. 12. Насколько Вы удовлетворены качеством услуг, оказываемых службой «112»? , в динамике 2019-2021 гг., %

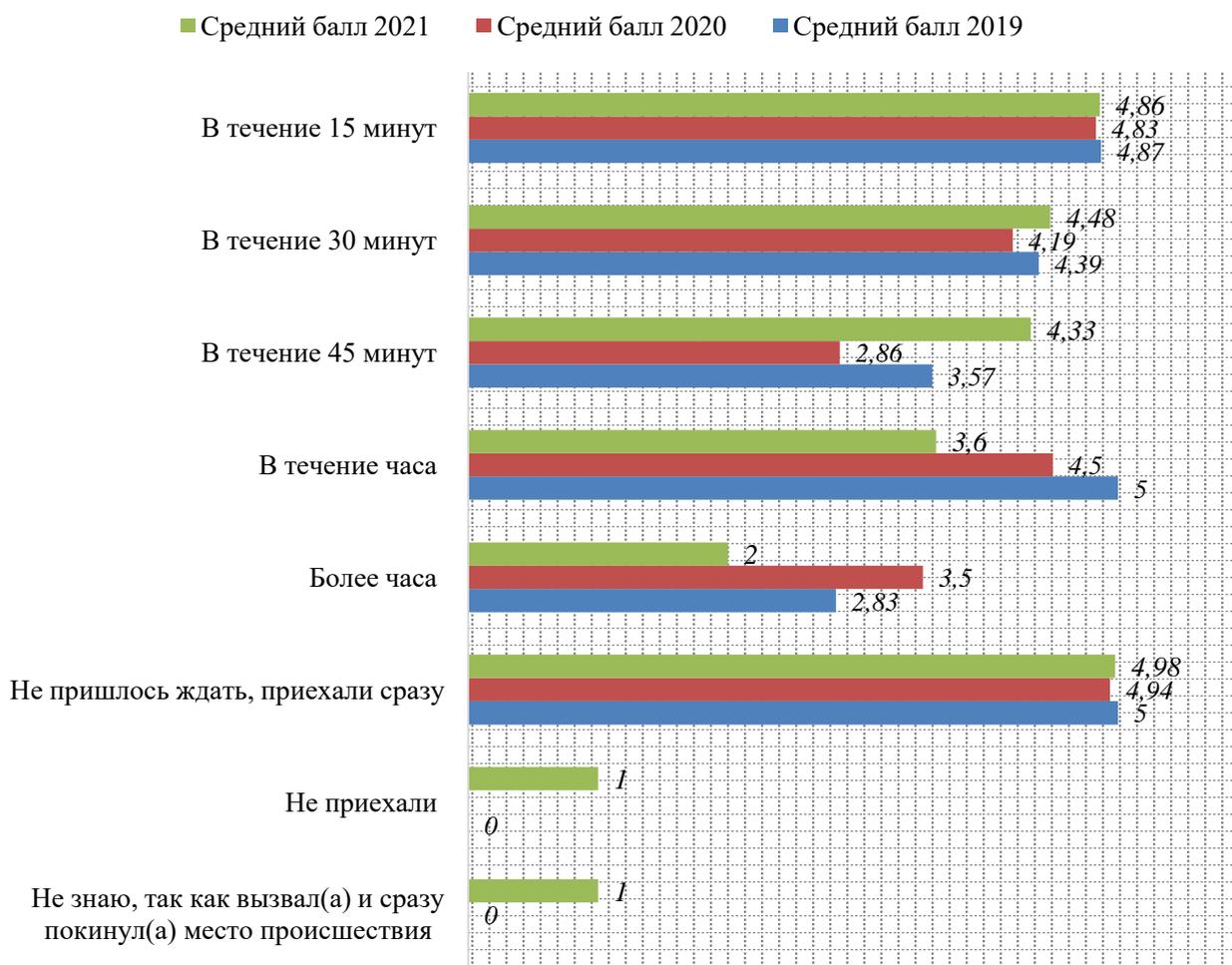


Рис. 13. В течение какого времени Вам приходилось ждать помощи спасателей, и как бы Вы могли оценить такую скорость прибытия на место происшествия по 5-бальной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2019-2021 гг.

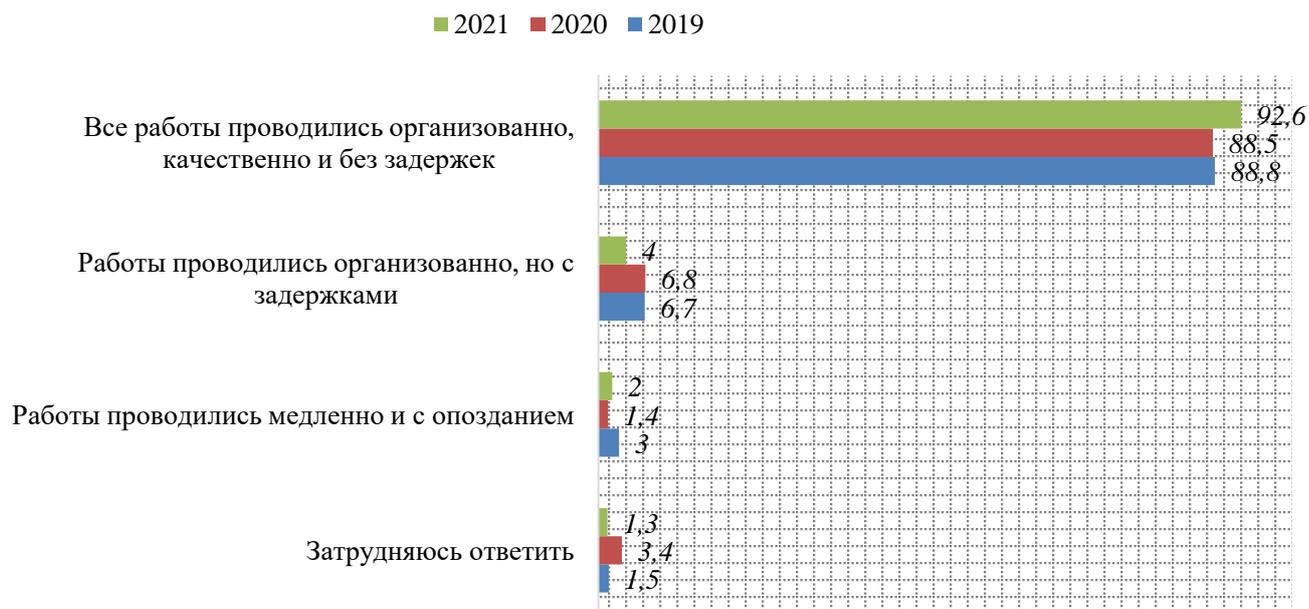


Рис. 14. Опишите качество выполнения представителями спасательного центра аварийно- спасательных или подводно-технических работ, в динамике 2019-2021 гг., %



Рис. 15. Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения аварийно-спасательных работ по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2018-2021 гг., %

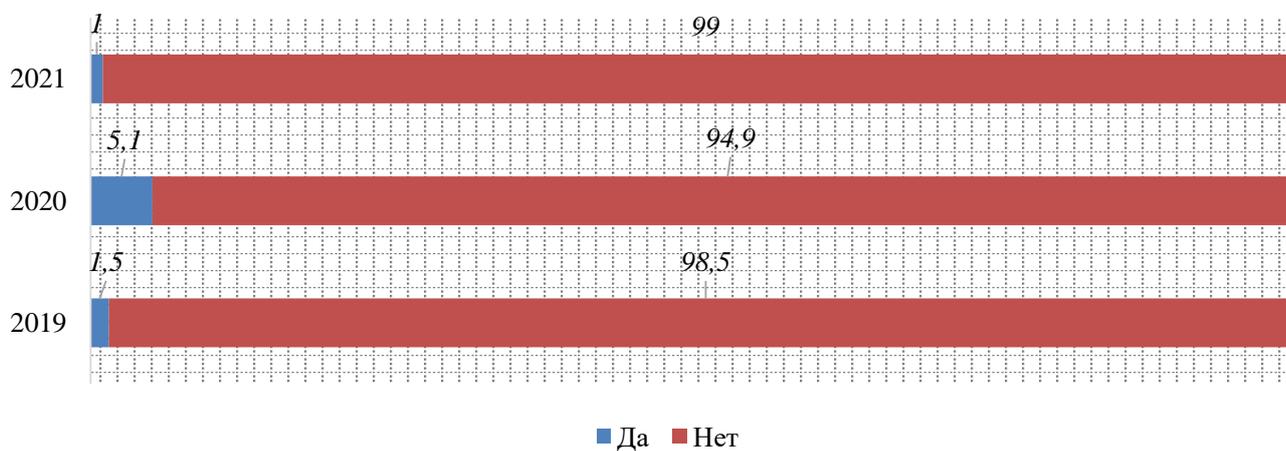


Рис. 16. Сталкивались ли Вы лично или Ваши близкие с поисково-спасательными работами на воде?, в динамике 2019-2021 гг., %

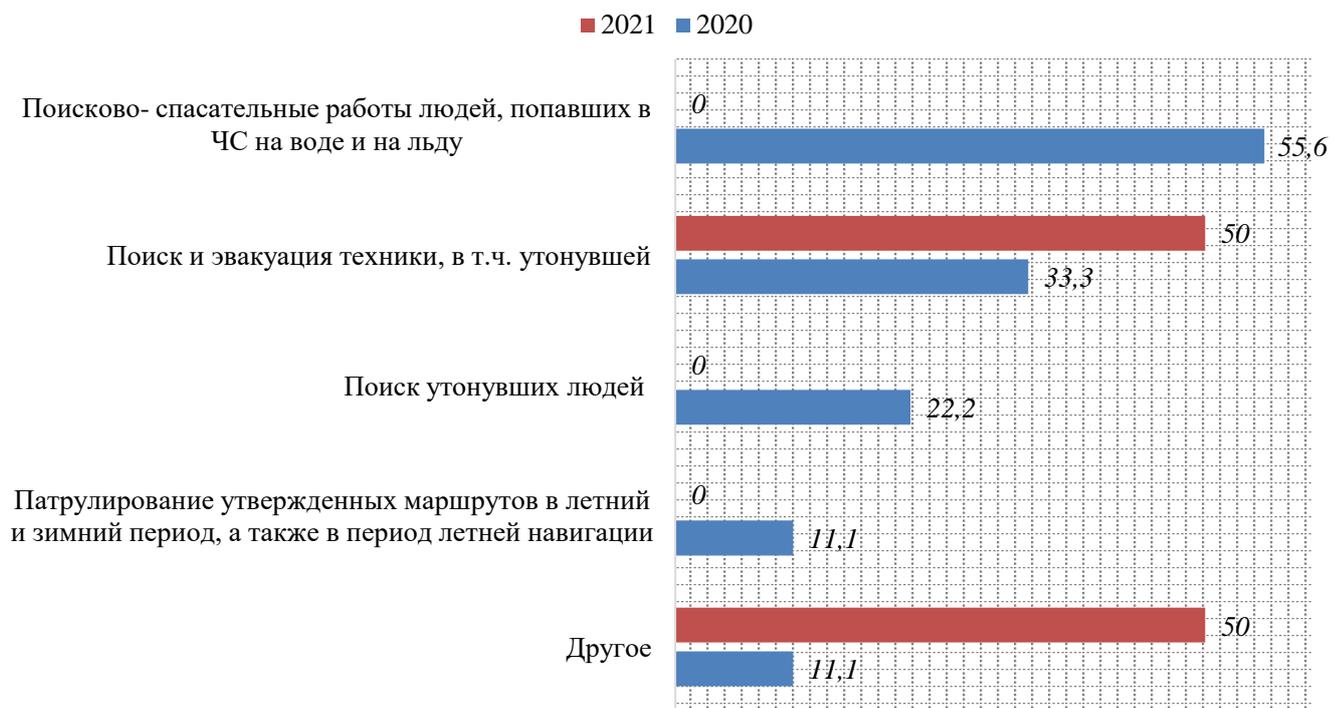


Рис. 17. С какими видами поисково-спасательных работ на воде Вам приходилось сталкиваться?, в динамике 2020-2021 гг., %

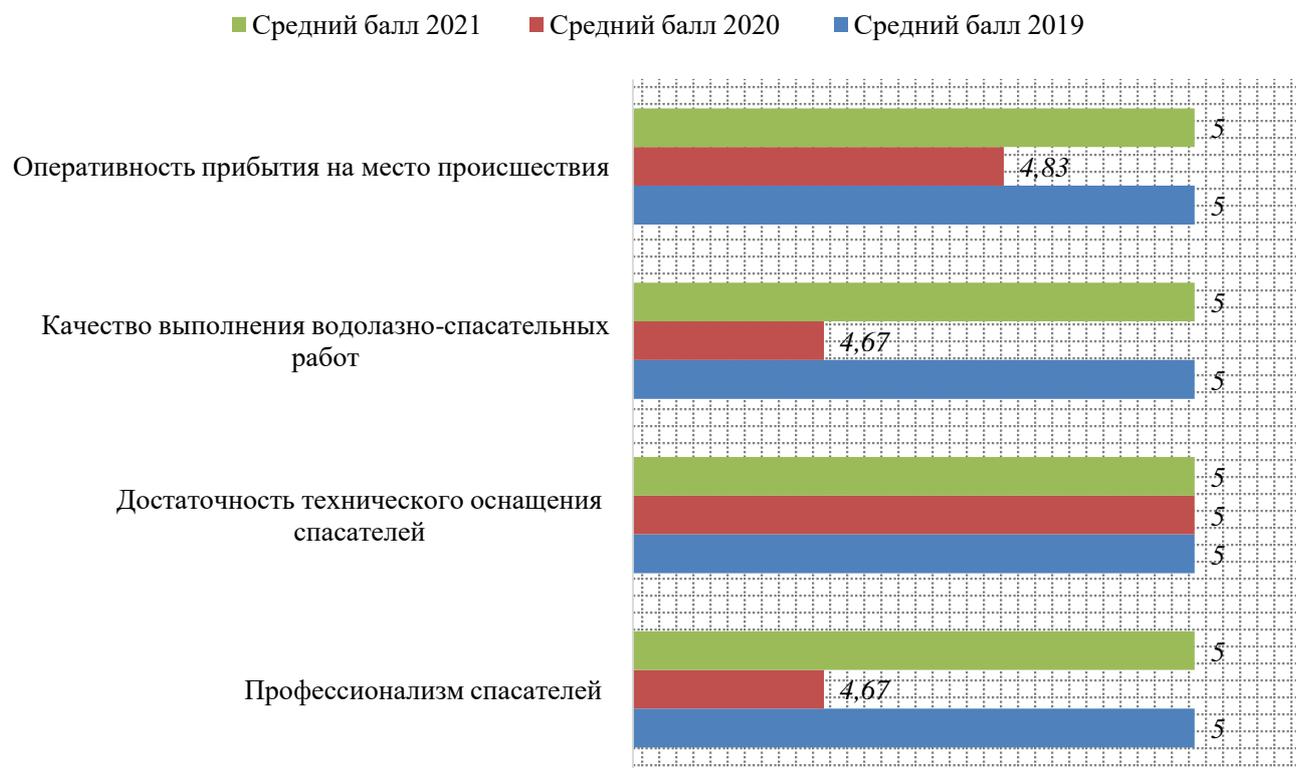


Рис. 18. Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения поисково-спасательных работ на воде по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2018-2020 гг., %

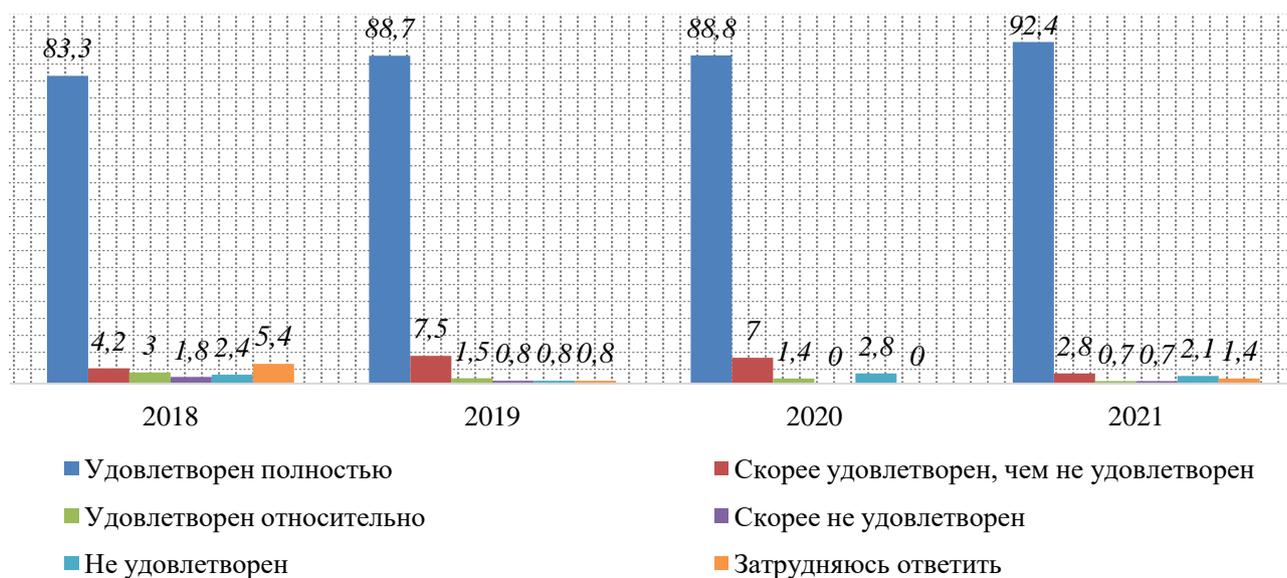


Рис. 19. Насколько Вы удовлетворены качеством выполнения работ со стороны МКУ «Сургутский спасательный центр»? в динамике 2019-2021 гг., %



Рис. 20. Какие способы оповещения населения об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации, по Вашему мнению, являются наиболее действенными?, в динамике 2018-2021 гг., %

Таблица 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:

16	Консультации по ведению документации ГО и ЧС	1
70	Меня все устраивает	1
131	Хотелось бы пройти очное обучение, непосредственное общение с преподавательским составом, отработкой практических занятий	1
160	Нет	1
165	Хотелось бы на реальных ситуациях-примерах (уже произошедших) г. Сургута учиться разбирать событие, анализировать и делать выводы	1
191	На удаленке это не работает	1
207	Присутствие при проведении практических занятиях	1
209	Необходимо больше практики	1

8. Ваши предложения по улучшению условий пребывания на занятиях

4, 5, 15, 17, 36, 39, 40, 46, 47, 48, 57, 68, 91, 92, 95, 96, 102, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 116, 117, 137, 152, 153, 160, 161, 162, 163, 169, 170, 177, 194, 196, 206, 208, 255	Предложений нет/нет/отсутствуют	40
82, 83, 143, 159, 231, 242	Больше наглядных материалов: видеофильмы, слайды и др.	6
62, 86, 113, 199, 217	Меня все устраивает/все устраивает	5
97, 133, 134	Проводить подобное обучение очно/очное прохождение занятия ГО и ЧС	3
76, 166	Нет, все отлично/все и так отлично, спасибо	2
190, 238	Проведение занятий в очной форме/очный формат	2
165, 192	Удобно дистанционное обучение, без отрыва от работы/возможность обучаться без отрыва от работы (дистант), очень удобно	2

42	Все устраивает, предложений нет	1
16	Очные занятия, видеоконференции	1
18	Занятия проводить только в очной форме с отрывом от производства, дистанционное обучение проводить только как исключительную меру	1
31	Побольше занятий с практической отработкой навыков при разных ситуациях	1
32	Нужно проводить вебинары и дистанционные занятия с преподавателями	1
58	Хотелось бы презентаций в учебном материале	1
60	С отрывом от производства или в вечернее время	1
184	Включить в курс обучения видеофильмы, слайды	1
103	Для закрепления пройденного материала очень полезен показ видеофайлов	1
115	При заочном обучении хотелось бы больше наглядных пособий (видео)/при дистанционном обучении хотелось бы, чтобы были наглядные пособия, ролики, презентации	1
135	Необходимо, чтобы занятия проводились очно	1
146	Поскорее вернуться в очный режим, победив вирус!	1
173	Текст запоминается сложнее, чем видеозапись. Можно было включить в обучение видеоролики	1
175	Меня все устраивает, но не помешало бы больше практики	1
186	Заочная форма устраивает	1
191	Хочу занятия	1
207	Онлайн занятия	1
209	Затрудняюсь	1
225	Обратная связь, больше картинок, видео. Консультировать в разработке инструкций о порядке подготовки в организации в области защиты от ЧС и ГО	1
232	Исключить дистанционный вид обучения в связи с низкой эффективностью	1
239	Режим «круглого стола», диалог с преподавателями	1
241	Не задумывалась об этом	1
248	Условия хорошие	1

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

15, 17, 36, 39, 40, 42, 46, 47, 48, 57, 91, 92, 95, 96, 102, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 116, 117, 137, 152,	Предложений нет/нет/отсутствуют	36
--	---------------------------------	----

160, 161, 162, 163, 169. 186. 194, 196, 206, 208, 255		
62, 86, 158, 173, 199, 217	Меня все устраивает	6
133, 134, 231, 238	Больше практики и наглядности/больше практики	4
4, 5, 68	Все на высшем уровне, предложений нет	3
153, 170, 177	Необходимо больше практики для закрепления знаний полученных на занятиях	3
60, 239, 242	Практические навыки/необходимы практические занятия	3
82, 159	Больше наглядных материалов: видеофильмы, слайды, необходима практика, консультации	2
18	В связи с значительным прогрессом военного развития, огромным влиянием геополитики на общество, а также использованием и влиянием современных политических технологий на общество, необходимо разрабатывать, применять новые современные методики обучения по противодействию угрозам, использовать не только материалы, разработки, нормативы «советских времен», считаю информацию по вопросам гражданской обороны и защиты населения во многих вопросах (но не всех) устаревшей	1
63	Очная форма обучения	1
143	Больше наглядных материалов	1
188	Хотелось бы больше видеоматериала	1
184	Включить видеофильмы, слайды	1
115	Предложений нет, обучение проводится согласно программе, персонал обучен	1
27	Проводить собрания с населением	1
241	Групповые занятия практического характера	1
146	Все отлично, так держать, ГО и ЧС!	1
165	По возможности тренинги на основе реальных событий. Своего рода групповой разбор ситуации	1
176	Чтение памяток, листовок, просмотр телепрограмм	1
191	Попробуйте использовать рекламу ВК	1
209	Затрудняюсь	1
225	Больше социальной рекламы, статей, иллюстраций. В дошкольных учреждениях больше внимания, как себя вести при иной ситуации. Наглядных картинок, плакатов, книг. Большая часть происшествий происходит по вине человека, так как он не понимает последствия.	1

232	Возобновить мастер-классы, семинары, необходимо обмениваться опытом и знаниями, непосредственно общаясь с преподавателями МЧС, специалистами по ГО и ЧС нашего города/округа	1
248	Больше практики, хотелось увидеть безопасные места, ПВР	1
250	Обучение должно проходить в специально отведенное время и не в перерывах между основной работой	1

Информация о респондентах, обращавшихся 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?

17, 69, 70, 71	Поднять пожилого человека/помочь поднять бабушку, упала на пол	4
46, 66, 75, 163	Снять кольцо с пальца	4
180, 201, 204	Убрать осиное гнездо	3
45, 114	Помочь поднять женщину	2
68, 118	Поднять упавшего больного на кровать/поднять больного	2
72	Вытащить руку	1
73	Поднять инвалида на коляску	1

6. С какими проблемами Вы сталкивались при обращении и взаимодействии со специалистами службой «112»?

3, 115	Дозвонился не с первого раза/сложно дозвониться	2
153, 154	Помимо обращения в службу «112», мне пришлось самому связываться с участковым/нужно было самому связываться с участковым	2
1	Специалист службы «112» дал номер телефона ГИБДД и скорой помощи, что я мог сделать самостоятельно, в результате потерял только время, разговаривая со специалистами службы.	1
18	Постоянно перенаправляют в другие службы, непонятно для чего тогда нужна служба «112».	1
20	Задают слишком много вопросов	1
24	Задавали очень много вопросов. ДТП было на перекрестке, я не знала, какие там улицы и дала ориентир здание «Тюменьэнерго», на что диспетчер все равно требовала конкретный адрес	1
25	Бросили трубку во время разговора	1
26	Специалисты задавали слишком много вопросов, на какие я не знал ответа	1
30	После обращения в службу «112» мне звонили много разных служб, спрашивая одно и тоже по ДТП	1
35	Диспетчер службы «112» сказал, что аварийная	1

	бригада на вызове, поэтому мне самому пришлось вскрывать дверь. Сказали, если у меня не получится самостоятельно вскрыть дверь, перезвонить.	
44	Перекидывали с одного номера на другой	1
47	Жалко, что не перезванивают для подтверждения заявки. Пришлось звонить повторно для уточнения.	1
54	Специалисты связались с участковым, но не предоставили мне его номер телефона, из-за чего я не знал, когда придет участковый	1
73	Обращался ночью, два раза попадал на автоответчик	1
80	Когда звонили в службу «112», нам дали номер скорой и полиции. Если мы звоним по экстренному номеру, они сами должны переключать в службы.	1
85	Когда я звонил в службу «112», бросали трубку.	1
100	Много переключений, то есть с одного номера на другой (за все время переключали 2-3 раза)	1
107	Сказали, что бездомных животных снимать не будут. Нам пришлось найти срочно женщину, готовую взять животное себе.	1
122	Невнятная речь диспетчера. Диспетчер не понял проблему, с которой обратились.	1
139	Не приехали на вызов	1
146	Переключают с одного диспетчера на другого, из-за чего приходится повторять одну и ту же информацию	1
148	Диспетчер сказал, что нужно самим вызывать скорую помощь, участкового.	1
149	Изначально сказали, что вскрытие двери – платная услуга, но после работ платить не пришлось.	1
160	Отказались приезжать, снять кота с дерева	1
170	Пришлось самой обращаться в скорую помощь, полицию, объяснять ситуацию	1
185	Изначально дозвонились до службы спасения ХМАО-Югры, потом с нами связались служба города Сургута, что заняло время.	1

12. С какими проблемами Вы сталкивались при обращении и взаимодействии со специалистами МКУ «Сургутский спасательный центр»?

18	Они приехали, ничем не смогли помочь. Ни лестницы, ни веревки не было, трое суток ехали! Ужас. Помогли пожарные п. Дорожный – вот они молодцы.	1
19	Люди приехали, сказали, что никак не могут помочь. Когда обратилась повторно (на следующий день), сказали, что это не аварийная ситуация, они не могут помочь и никто не приедет.	1
20	Не было никаких приспособлений для поднятия	1

	человека с пола, но, возможно, в конкретном нашем случае они им не нужны были (воспользовались предоставленной мной простыней)	
80	Скорая помощь не оказала помощь, даже не спросили, нуждаюсь ли я в ней.	1
85	Никто не мог принять решения со стороны бригады, поэтому нам пришлось самим транспортировать дочь (ДЦП).	1
115	Бригада задержалась	1
117	У сотрудника не было прибора для измерения ртути	1
140	Спасатели в течение часа не хотели открывать дверь, не смогли быстро принять решение в экстренной ситуации. Грубое отношение со стороны спасателей.	1
177	Оказали консультацию без фактических действий	1

**14. С какими видами поисково-спасательных работ на воде
Вам приходилось сталкиваться?**

179	Сели на мель	1
-----	--------------	---