



**ХАНТЫ-МАНСКИЙ 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:

Н.П. СТЕБЕКОВА – директор МКУ «Наш город»

Составители:

А.В. ГНАТЮК – 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, 2022 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, обращавшихся 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, обращавшихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута	10
Заключение	14
Приложение 1. Графическое представление данных линейных и парных распределений (диаграммы).....	20
Приложение 2. Таблица полужакрытых и открытых ответов.....	28

1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвященное изучению качества выполнения работ учреждениями, подведомственными управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Администрации города, проведено во исполнение распоряжения Администрации города от 21.02.2022 № 321 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2022 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».
3. Проанализировать оценку потребителями 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 2019-2022 годы.
6. **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» (далее – ЕДДС г. Сургута, служба «112», Единая дежурно-диспетчерская служба); 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 2022 года.

1.1. Методико-процедурный раздел

Объем и формирование выборки.

В основе формирования выборки представлены респонденты – потребители 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 ЕДДС г. Сургута. Общий объем выборочной совокупности по городу Сургуту (n=346).

АНКЕТНЫЙ ОПРОС.

Выборочная совокупность:

В ходе исследования проведено анкетирование взрослого населения (от 18 лет и старше), постоянно проживающего на территории города Сургута (n=186), 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=160), 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 г. Сургута и состояла из номеров телефонов жителей города, обратившихся в службу «112» с января по октябрь 2022 года.

Методы обработки информации.

Результаты, выводы и заключение 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 2022
1.2	Составление опросника, согласование диагностического инструментария	март 2022
2. Организационный этап		
2.1	Проведение опроса среди потребителей, обращавшихся в учреждения, подведомственные управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям	март – октябрь 2022
3. Завершающий этап		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	октябрь – ноябрь 2022
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет	ноябрь 2022
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	ноябрь 2022

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	54,1
Женский	45,9

Возраст респондентов, %

35-44	45,7
45-54	25,0
25-34	22,3
55 и старше	6,5
18-24	0,5

Половозрастные характеристики респондентов, %

	Мужской	Женский
18-24	0,0	0,6
25-34	13,6	8,8
35-44	28,0	17,6
45-54	11,5	13,3
55 и старше	1,0	5,6

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

Пол респондентов, %

Женский	65,6
Мужской	34,4

Возраст респондентов, %

35-44	39,4
25-34	24,3
45-54	16,3
55 и старше	15,0
18-24	5,0

Половозрастные характеристики респондентов, %

	Мужской	Женский
18-24	2,5	2,5
25-34	11,3	13,1
35-44	12,5	26,9
45-54	4,4	11,8
55 и старше	3,7	11,3

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 курсов по гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций?², %

	2020	2021	2022
Эти курсы очень полезны, я узнал (а) много нового по подготовке к действиям в ЧС	74,5	89,4	90,9
С изложенным на курсах материалом я знаком (а), хотелось бы узнать больше нового	25,5	10,6	9,1

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

	Средний балл 2019	Средний балл 2020	Средний балл 2021	Средний балл 2022	Затрудня- юсь ответить
Насколько Вас устраивает качество организации подготовки в целом, в том числе по дистанционной (заочной) форме обучения ³	4,80	4,92	4,67	4,67	0,0
Компетентность и пунктуальность специалиста	Данный показатель не определялся в 2019 г.	4,96	Данный показатель не определялся в 2021-2022 гг.		—
Организованность и пунктуальность специалиста по ГО и ЧС, проводящего обучение	4,90	Данный показатель не определялся в 2020-2022 гг.			—
Владение материалом и рациональное использование времени на занятии специалистом по ГО и ЧС	4,85	4,95	Данный показатель не определялся в 2021-2022 гг.		—
Умение специалиста по ГО и ЧС общаться с аудиторией	4,89	4,95	Данный показатель не определялся в 2021-2022 гг.		—
Содержательная значимость и доступность учебного материала, в том числе для самостоятельного обучения ⁴	4,77	4,89	4,71	4,71	0,0
Достаточность информационного материала	4,71	4,78	4,68	4,66	0,0

² В 2019-2021 гг. вопрос звучал: «Как Вы оцениваете значимость этих курсов?».

³ В 2019-2021 гг. вариант ответа звучал: «Качество организации обучения в целом».

⁴ В 2019-2021 гг. вариант ответа звучал: «Содержательная значимость и доступность излагаемого материала, в том числе для самостоятельного обучения».

Достаточность материально-технического обеспечения учебного процесса (наличие наглядных пособий, демонстрационных материалов, учебного имущества и др.) - отмечается только при очной форме обучения ⁵	4,66	4,66	4,47	4,55	0,8
---	------	------	------	------	-----

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

	2019	2020	2021	2022
Нет, в них нет необходимости	81,9	74,1	82,9	81,3
Да, индивидуальные консультации необходимы	18,1	25,9	17,1	18,7

Насколько Вы удовлетворены качеством обучения в области ГО и ЧС, в том числе, по дистанционной (заочной) форме обучения?⁶, %

	2019	2020	2021	2022
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	64,8	87,1	63,4	68,5
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	26,9	11,3	27,6	28,3
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	7,1	0,0	4,3	1,6
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	0,3	0,5	1,2	0,5
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	0,3	0,0	0,8	1,1
Затрудняюсь ответить	0,6	1,1	2,7	0,0

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 (заполняется при очной форме обучения)?, %

	2019	2020	2021	2022
Меня все устраивает	63,1	62,7	70,5	Показатель не определялся в 2022 г.
Хотелось бы больше наглядных материалов: видеofilмы, слайды и др.	29,7	20,5	26,2	21,5
Необходимо больше практики	13,4	11,4	10,5	9,1
Другое	1,0	1,6	3,4	1,6
Затрудняюсь ответить	0,7	3,8	0,0	4,8

⁵ В 2019-2021 гг. вариант ответа звучал: «Достаточность материально-технического обеспечения учебного занятия (наличие наглядных материалов, демонстрация использования индивидуальных средств защиты и др.).»

⁶ В 2019-2021 гг. вопрос звучал: «Насколько Вы удовлетворены качеством обучения населения в области ГО и ЧС?».

3.2. 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	2021	2022
Вскрытие замка или открытие захлопнувшейся двери	52,3	37,9	42,2	35,6
ДТП с серьезными последствиями	33,7	39,0	33,3	43,1
Бытовые несчастные случаи (разбитый градусник и т.д.)	4,0	6,8	4,4	1,3
Помощь животным	3,5	4,5	9,3	12,5
Резкое ухудшение состояния здоровья (Вас или Ваших близких), требующее экстренной медицинской помощи	2,0	0,0	0,0	0,6
Другое	2,5	5,6	8,3	5,0
Помощь в транспортировке (тяжелобольных людей, инвалидов и пр.)	1,5	3,4	2,0	1,9
Несчастные случаи на улице	1,0	0,6	0,0	0,0
Происшествия на воде	0,5	1,1	0,5	0,0
Обрушение зданий, строительных конструкций и др.	0,5	0,0	0,0	0,0
Сигнал о ситуации, которая может стать опасной	0,0	0,0	0,0	0,0
Газовые происшествия	0,0	0,0	0,0	0,0
Пожары	0,0	0,6	0,0	0,0
Сезонные подтопления, паводки, потопа и т.д.	0,0	0,6	0,0	0,0

Как бы Вы оценили доступность телефонного номера «112»? , %

	2019	2020	2021	2022
В случае необходимости с ними можно без проблем связаться	95,4	92,0	94,5	95,6
До них бывает непросто дозвониться	4,1	5,2	5,0	4,4
Сложно связаться, телефоны всегда заняты	0,5	2,3	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	Данный показатель не определялся в 2019 г.	0,6	0,5	0,0

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

	Средний балл 2019	Средний балл 2020	Средний балл 2021	Средний балл 2022	Затрудняюсь ответить
Корректность специалистов службы	4,84	4,81	4,83	4,90	0,0
Оперативность приема и передачи информации	4,81	4,85	4,80	4,90	2,5
Профессионализм специалистов службы	4,85	4,84	4,85	4,92	1,9

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

	2019	2020	2021	2022
Да	77,2	59,8	58,0	55,6
Нет	9,6	36,8	33,5	35,0
Затрудняюсь ответить	13,2	3,4	8,5	9,4

Насколько Вы удовлетворены качеством услуг, оказываемых службой «112»? , %

	2019	2020	2021	2022
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	81,8	87,6	89,0	91,8
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	10,5	7,6	5,5	5,7
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	2,1	2,4	1,5	1,9
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	1,4	0,6	0,5	0,0
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	2,8	1,8	2,5	0,6
Затрудняюсь ответить	1,4	0,0	1,0	0,0

С учетом удаленности места оказания муниципальной услуги от места размещения спасателей, в течение какого времени Вам приходилось ждать помощи спасателей, и как бы Вы могли оценить временные показатели прибытия спасателей на место происшествия? по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 - наибольший, %⁸

	Средний Балл 2020	Средний Балл 2021	Средний Балл 2022	Затрудняюсь ответить
В течение 15 минут	4,83	4,86	4,85	2,1
В течение 30 минут	4,19	4,48	4,54	0,0
В течение 45 минут	2,86	4,33	3,40	0,0
В течение часа	4,50	3,60	3,60	0,0
Более часа	3,50	2,00	2,50	0,0

⁷ В 2019-2021 гг. вопрос звучал: «Удовлетворены ли Вы качеством услуг, оказываемых службой «112»?.

⁸ В 2020-2021 гг. вопрос звучал: «В течение какого времени Вам приходилось ждать помощи спасателей, и как бы Вы могли оценить такую скорость прибытия на место происшествия?».

Не пришлось ждать, приехали сразу	4,94	4,98	5,00	0,0
Не приехали	0,0	1,0	1,0	—
Не знаю, так как вызвал(а) и сразу покинул(а) место происшествия	0,0	1,0	16,3	—
Отменил(а) заявку	Данный показатель не определялся в 2020-2021 гг.		11,3	—

Удовлетворены ли Вы качеством выполнения представителями спасательного центра аварийно-спасательных или подводно-технических работ?, %

Удовлетворен качеством выполнения муниципальной услуги	98,2
Не удовлетворен качеством выполнения муниципальной услуги	1,8

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

	Средний балл 2019	Средний балл 2020	Средний балл 2021	Средний балл 2022	Затрудняюсь ответить
Оперативность прибытия на место происшествия	4,99	4,76	4,74	4,70	1,8
Качество выполнения спасательных работ	4,85	4,91	4,83	4,92	3,5
Достаточность технического оснащения спасателей	4,79	4,96	4,79	4,87	10,6
Профессионализм спасателей	4,85	4,94	4,83	4,94	2,6

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

	2020	2021	2022
Нет	94,9	99,0	100
Да	5,1	1,0	0,0

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

	2019	2020	2021	2022
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	88,7	88,8	92,4	88,7
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	7,5	7,0	2,8	11,3
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	1,5	1,4	0,7	0,0
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	0,8	0,0	0,7	0,0
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	0,8	2,8	2,1	0,0
Затрудняюсь ответить	0,8	0,0	1,4	0,0

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

	2019	2020	2021	2022
Передача информационных сообщений через радио	Данный показатель не определялся в 2019 г.	5,3	2,5	2,5
Передача информационных сообщений через телевидение	Данный показатель не определялся в 2019 г.	8,2	5,1	13,2
Передача информационных сообщений через Интернет и социальные сети	Данный показатель не определялся в 2019 г.	14,0	19,3	21,4
Передача информационных сообщений через средства массовой информации (радио, телевидение, Интернет, социальные сети)	40,0	Данный показатель не определялся в 2020-2022 гг.		
Технические средства оповещения (громкоговорители, установленные на улицах населенных пунктов, табло «бегущие строки» и мониторы, установленные в местах массового пребывания людей)	17,5	11,7	10,7	6,3
Через громкоговорящие установки служб постоянной готовности (МЧС, полиция, скорая помощь и др.)	22,0	10,5	6,6	18,9
СМС-рассылки	68,0	28,1	33,0	49,1
Мобильное приложение «Мобильный спасатель»	24,0	5,3	1,5	1,3
Все способы оповещения должны работать в комплексе	Данный показатель не определялся в 2019 г.	67,8	65,5	65,4
Другое	11,0	Данный показатель не определялся в 2020-2022 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 Администрации города, в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством выполняемых работ.

Большинство респондентов полностью удовлетворены качеством услуг, оказываемых службой «112», что составило 91,8% от числа опрошенных. Следует отметить, что ни один из показателей работы службы «112» не опускается ниже 4,90 балла из 5.

Сургутяне на протяжении четырех лет считают, что в случае необходимости могут без проблем связаться со службой «112», так, по сравнению с прошлым годом данный показатель вырос на 1,1% и составил 95,6%.

Среди основных проблем при обращении и взаимодействии со специалистами службы «112» участники опроса выделяют: долгое ожидание службы «112» с 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 (88,7%) отметили, что удовлетворены качеством выполнения муниципальных услуг.

Оценивая показатели выполнения аварийно-спасательных работ на земле, респонденты отметили высшим баллом следующие критерии: «профессионализм спасателей» и «качество выполнения спасательных работ» (4,94 и 4,92 балла из 5 соответственно). 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 65,4% жителей Сургута считают, что все способы оповещения должны работать в комплексе, 49,1% респондентов выбрали СМС-рассылки (49,1%), а 21,4% отметили, что им удобно получать оповещения через Интернет и социальные сети.

Исходя из результатов опроса граждан, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям ЧС, стоит отметить, что 68,5% респондентов полностью удовлетворены качеством обучения.

Традиционно большинство участников опроса (90,9%) отмечают, что курсы по подготовке к действиям в ЧС были для них очень полезны. Высшим баллом участники опроса отметили показатель «содержательная значимость и доступность учебного материала, в том числе для самостоятельного обучения» (4,71 балла), при этом ни один из показателей не составил меньше 4,5 балла.

Стоит отметить, что на протяжении двух лет уменьшается доля сургутян, нуждающихся в проведении индивидуальных консультаций. В 2022 году данный показатель составил 18,7%.

Подводя итоги по анализу услуг по подготовке населения в области гражданской обороны, следует обратить внимание на предложения участников исследования по повышению эффективности обучения. Так, большинство опрошиваемых предлагают чаще проводить практические занятия, а также использовать на занятиях больше наглядных материалов (видеофильмы, слайды).

Таким образом, можно заключить, что качество выполнения работ учреждениями, подведомственными управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Администрации города, ежегодно оценивается жителями города как высокое.

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

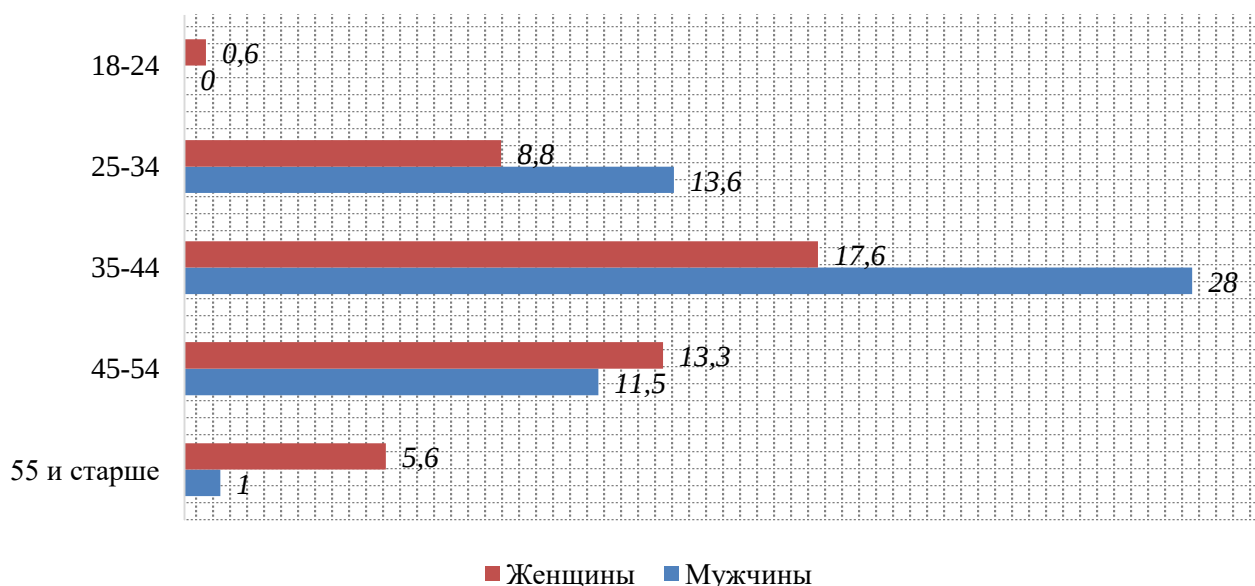


Рис. 1. Половозрастные характеристики респондентов, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС, %

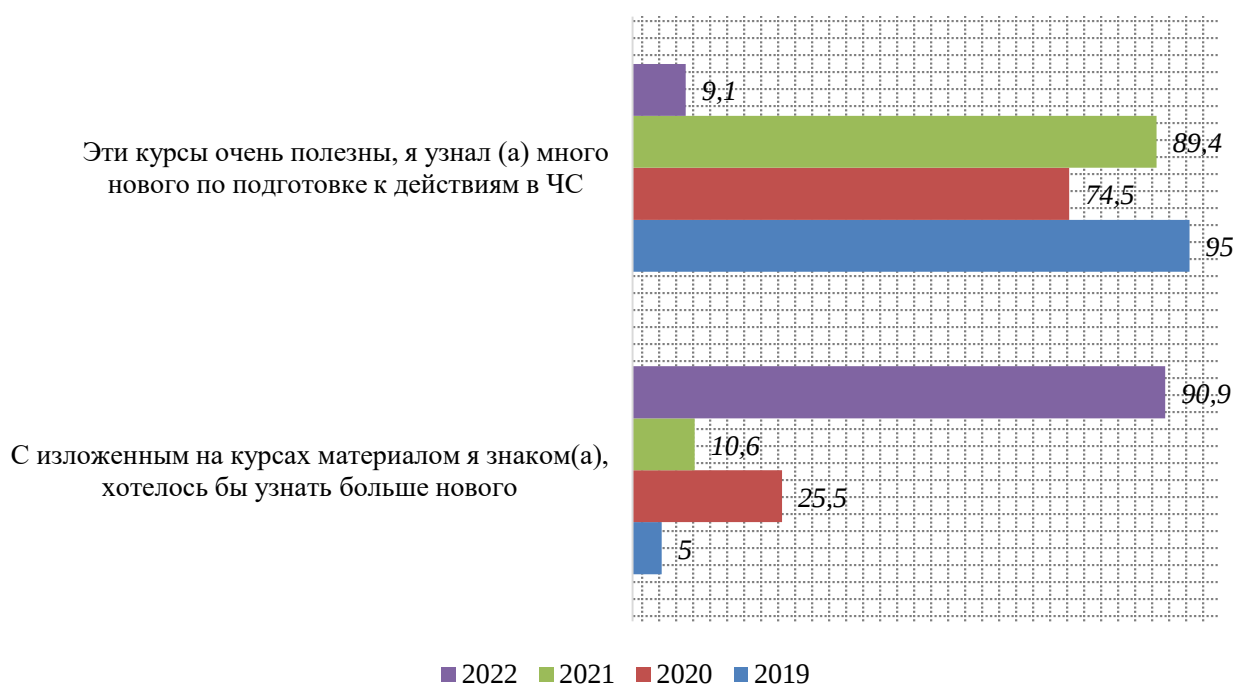


Рис. 2. Как Вы оцениваете значимость курсов по гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций?, в динамике 2019-2022 гг., %



Рис. 3. Оцените, пожалуйста, качество организации обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС по перечисленным ниже показателям по 5-балльной шкале, где: 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 5 – наибольшая оценка (очень высокое качество), в динамике 2019-2022 гг., %

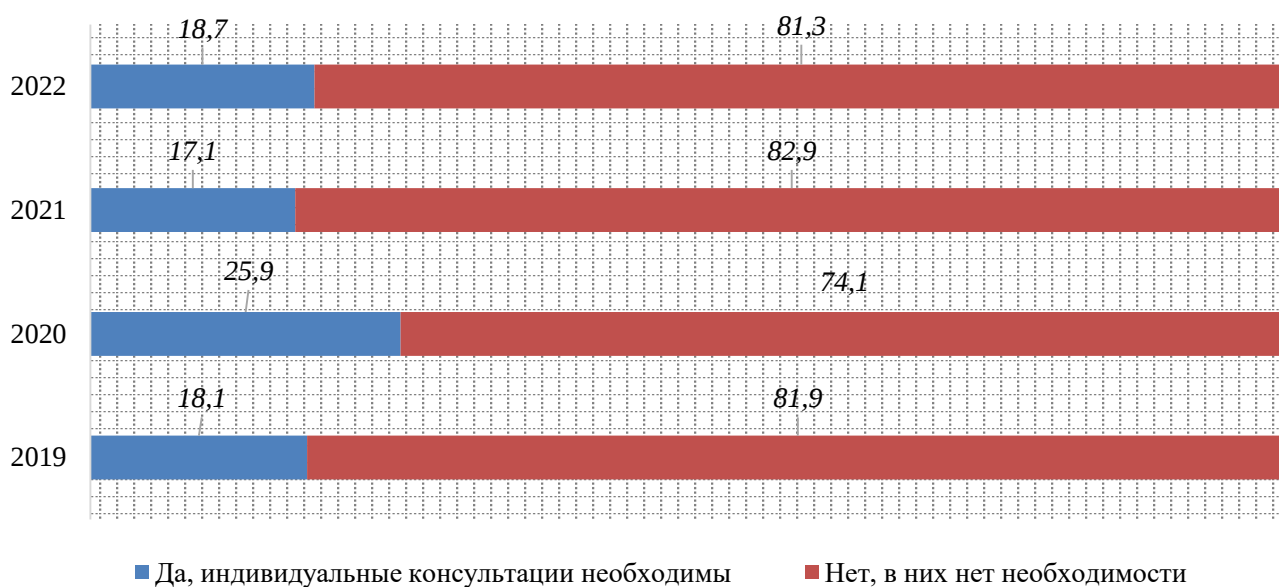


Рис. 4. Существует ли лично для Вас необходимость проведения индивидуальных консультаций?, в динамике 2019-2022 гг., %

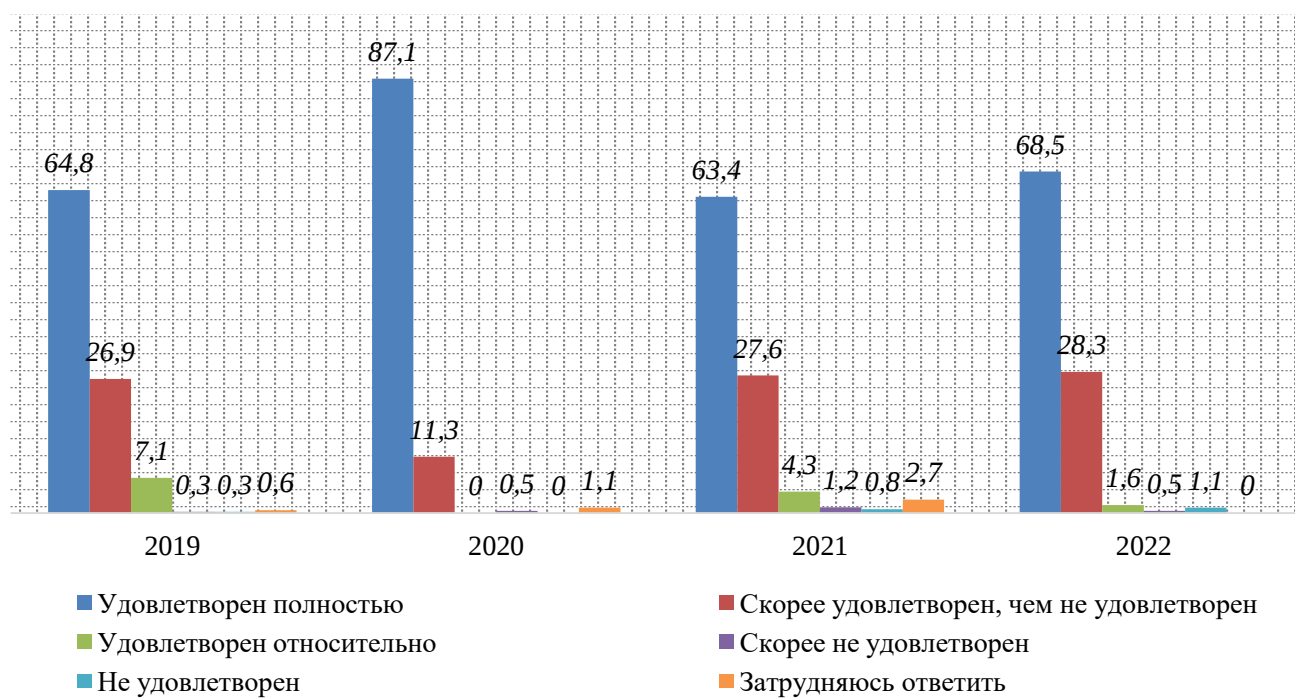


Рис. 5. Насколько Вы удовлетворены качеством обучения населения в области ГО и ЧС в том числе по дистанционной (заочной) форме обучения?, в динамике 2019-2022 гг., %

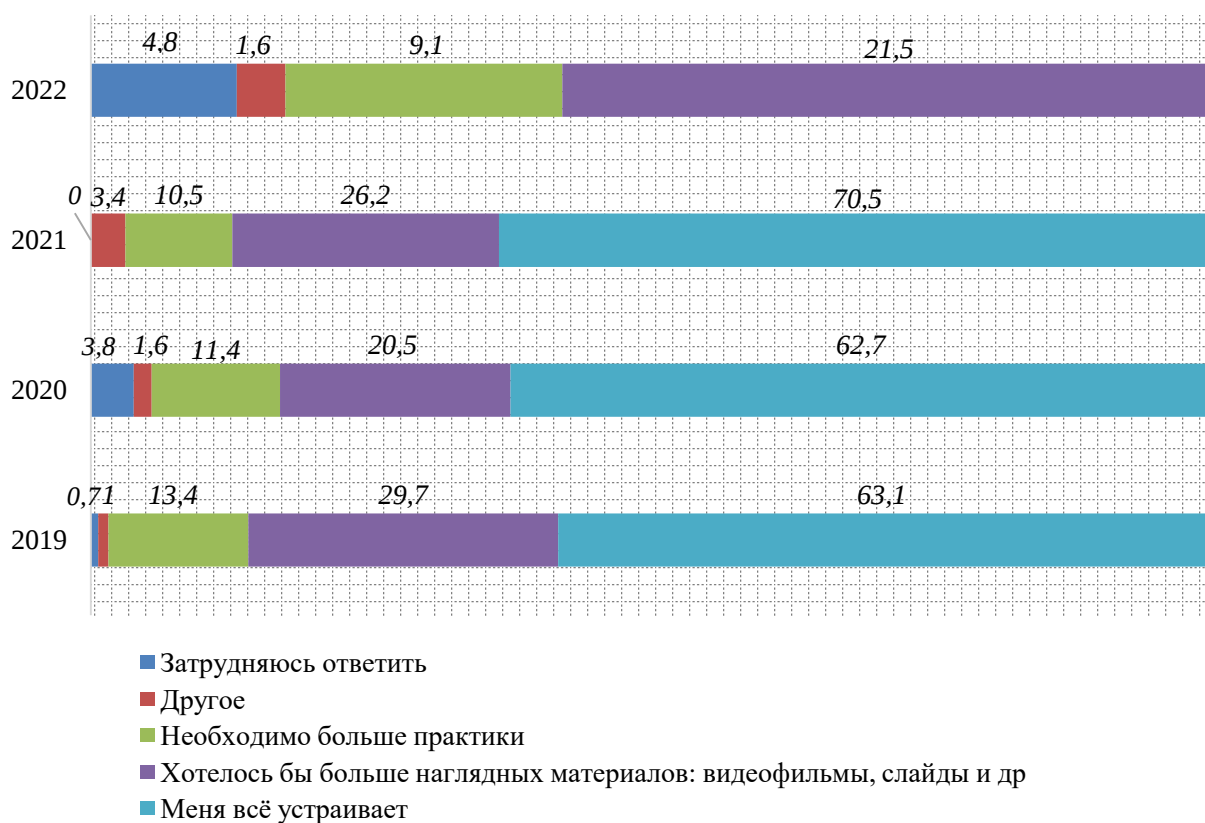


Рис. 6. Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и проведения обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС, отметьте, пожалуйста, по какой причине (заполняется при очной форме обучения)?, в динамике 2019-2022 гг., %

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

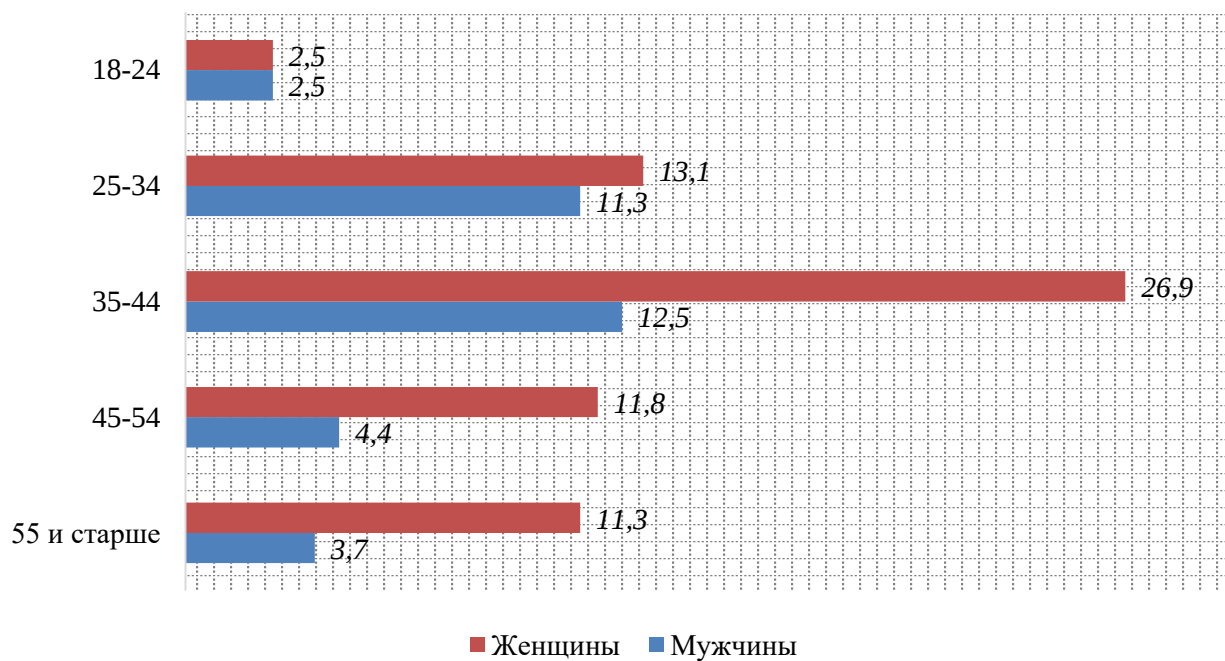


Рис. 7. Половозрастные характеристики респондентов, обращавшихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута, %

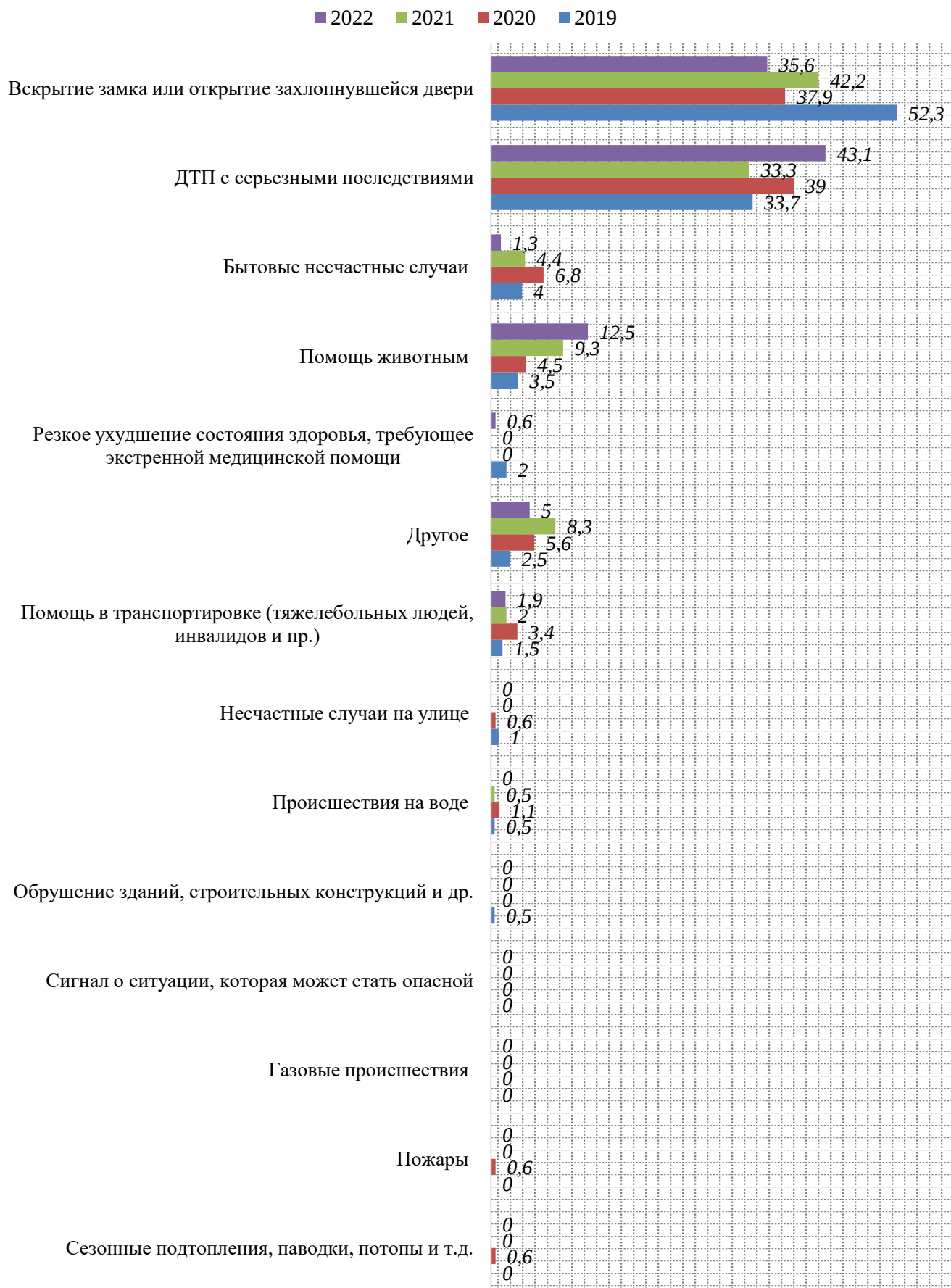


Рис. 8. При каких обстоятельствах Вам приходилось обращаться за помощью к спасателям МКУ «Сургутский спасательный центр» за последние 12 месяцев?, в динамике 2019-2022 гг., %

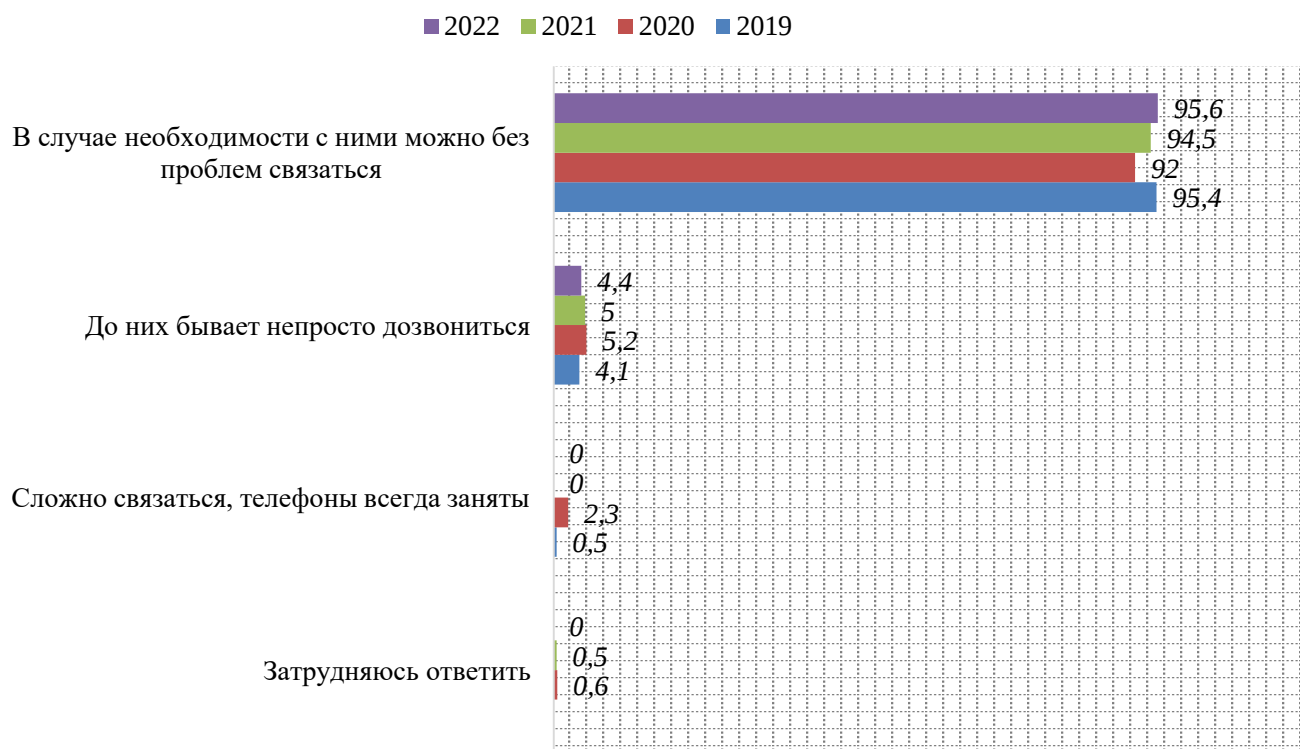


Рис. 9. Как бы Вы оценили доступность телефонного номера «112»? в динамике 2019-2022 гг., %

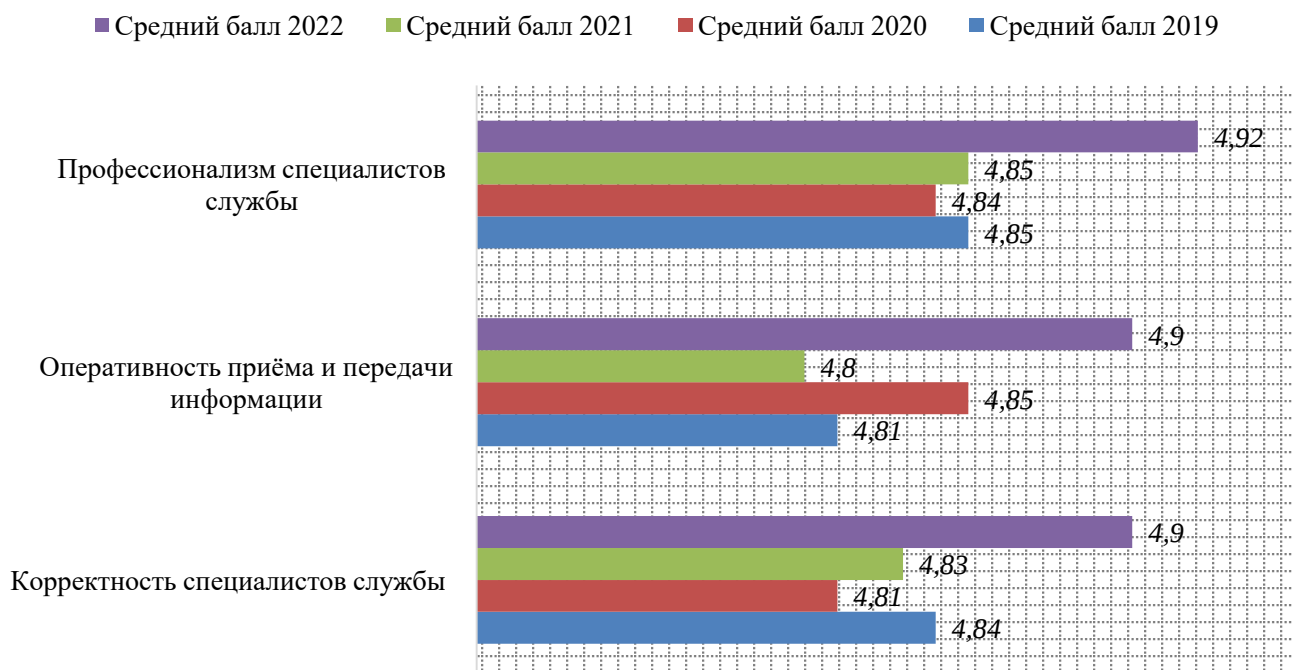


Рис. 10. Как бы Вы могли оценить следующие показатели работы службы «112» по 5- балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2019-2022 гг., %

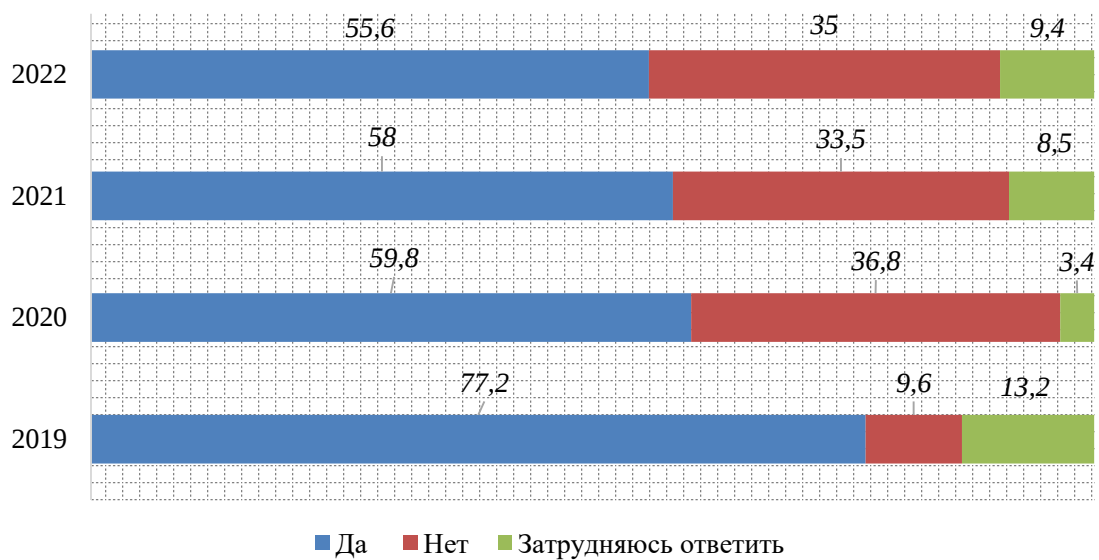


Рис. 11. Считаете ли Вы необходимым оказание психологической поддержки при обращении в службу «112»? в динамике 2019-2022 гг., %

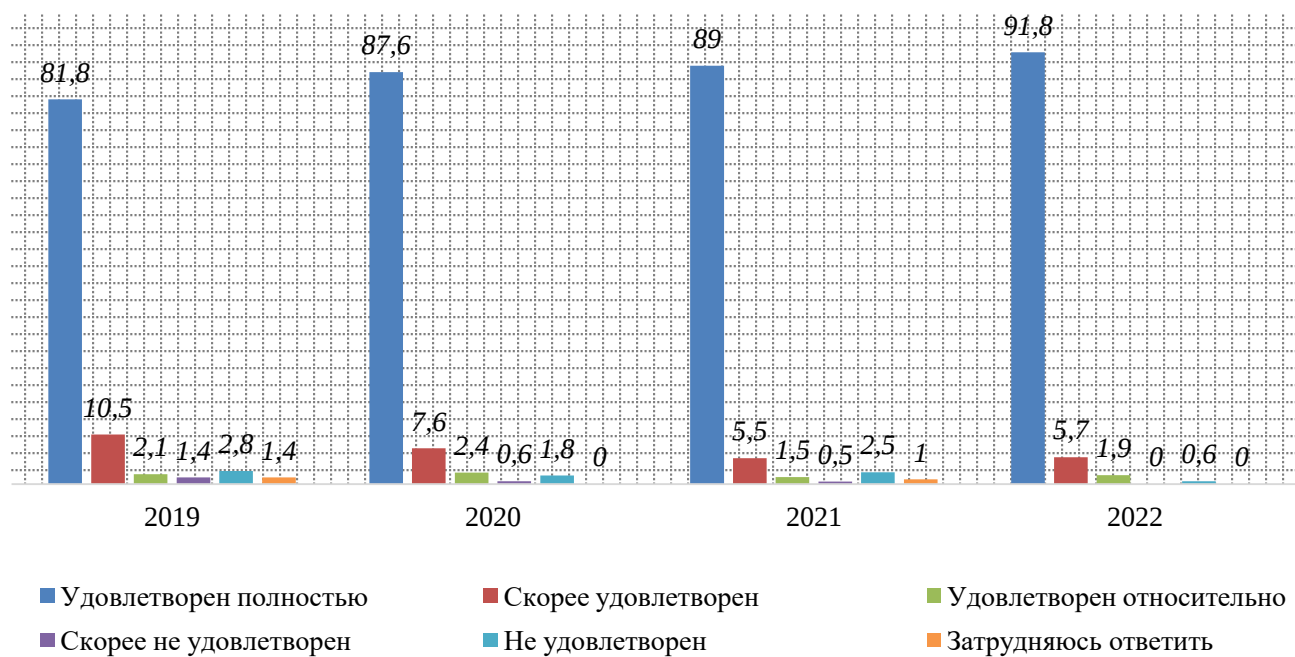


Рис. 12. Насколько Вы удовлетворены качеством услуг, оказываемых службой «112»? в динамике 2019-2022 гг., %

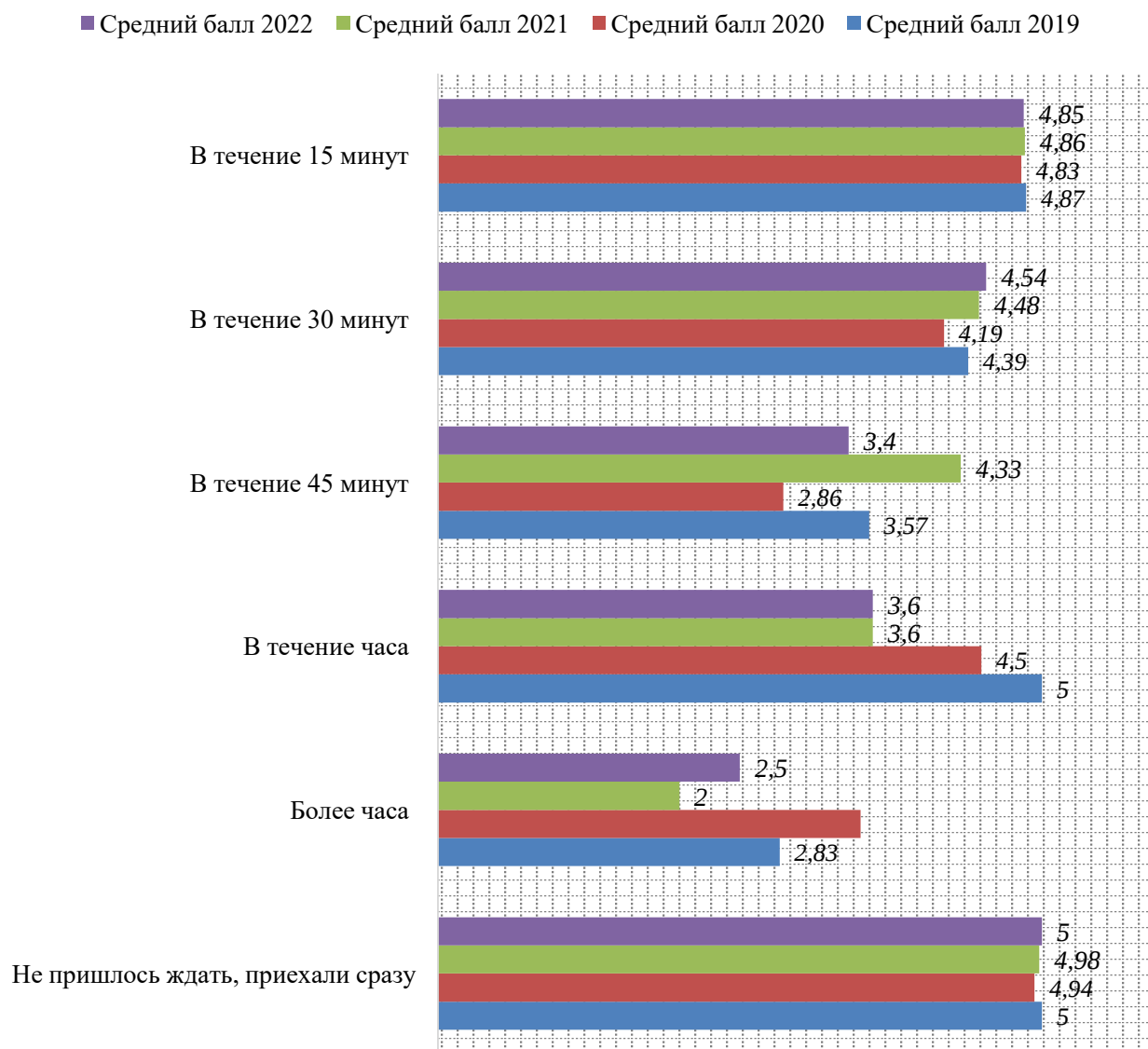


Рис. 13. В течение какого времени Вам приходилось ждать помощи спасателей, и как бы Вы могли оценить такую скорость прибытия на место происшествия по 5-бальной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2019-2022 гг⁹.

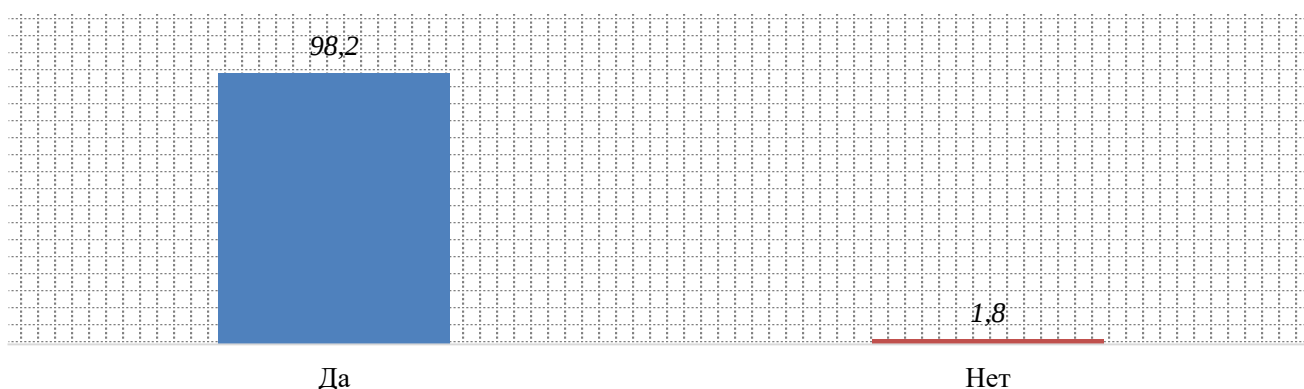


Рис. 14. Удовлетворены ли Вы качеством выполнения представителями спасательного центра аварийно-спасательных или подводно-технических работ?, %

⁹ В диаграмме не отображены варианты ответа «Не приехали», «Не знаю, так как вызывал(а) и сразу покинул(а) место происшествия», «Отменил(а) заявку».

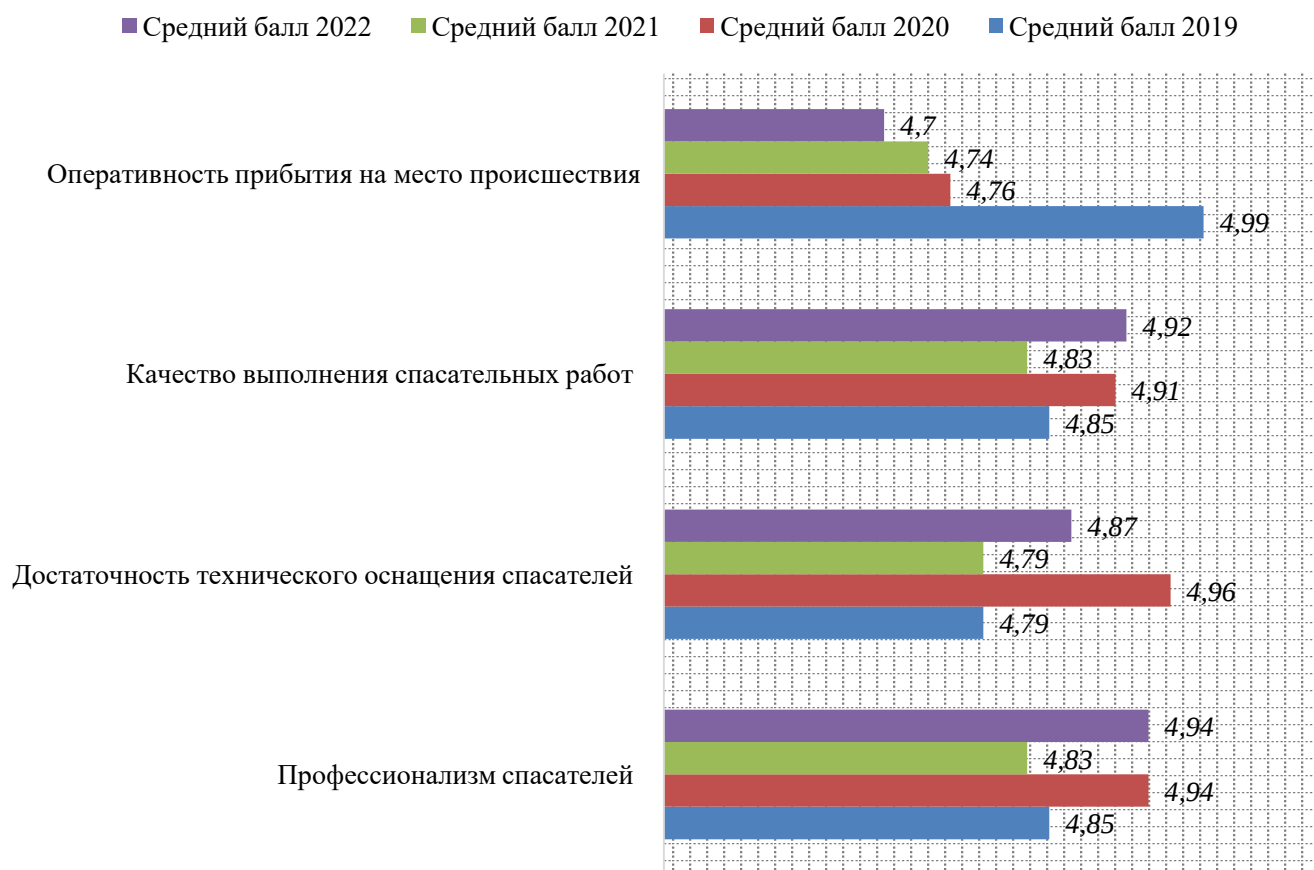


Рис. 15. Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения аварийно-спасательных работ по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2019-2022 гг., %

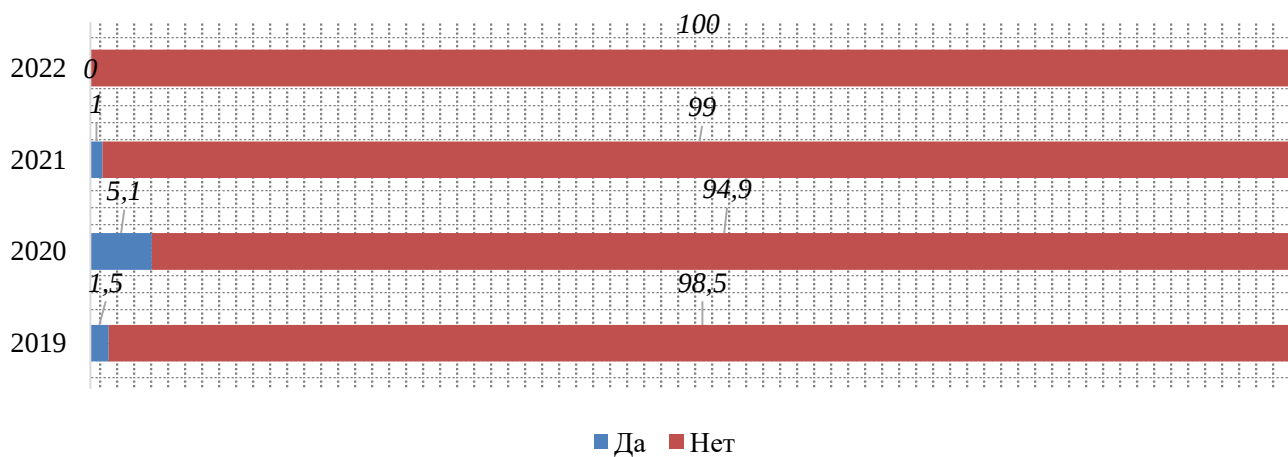


Рис. 16. Сталкивались ли Вы лично или Ваши близкие с поисково-спасательными работами на воде?, в динамике 2019-2022 гг., %

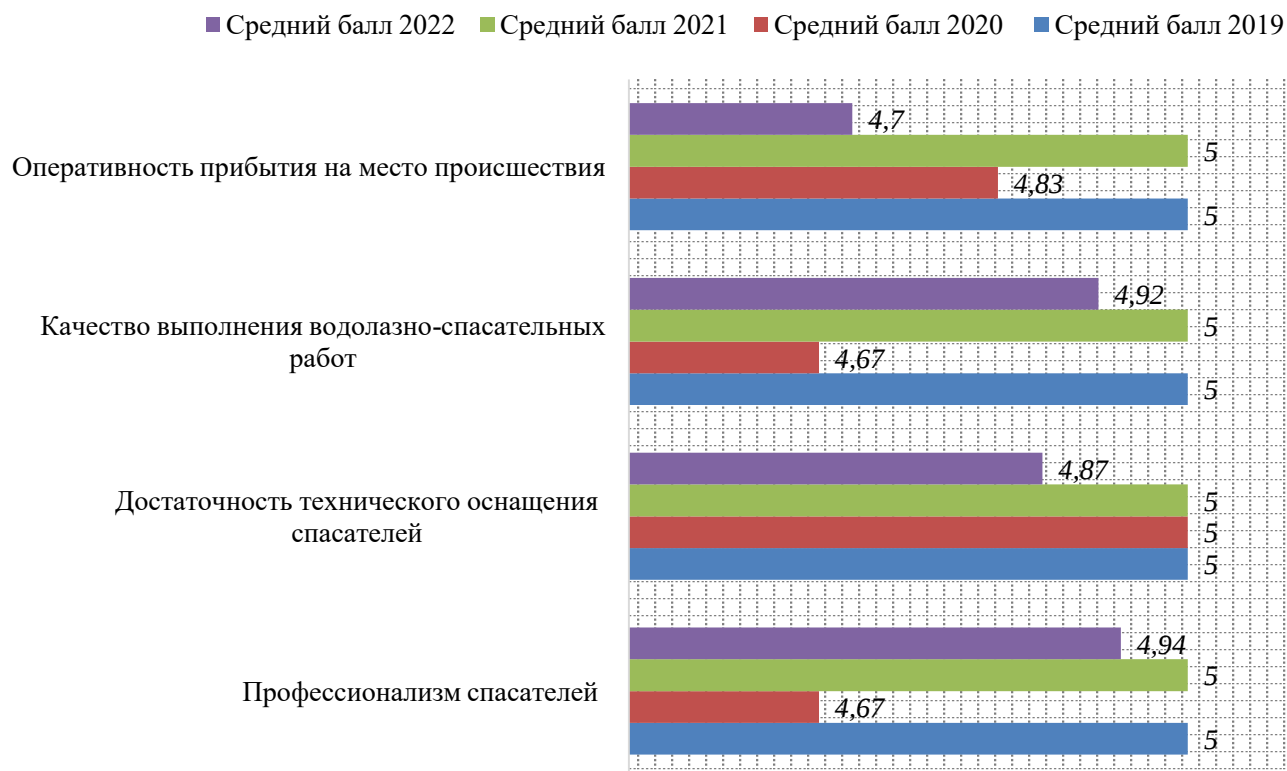


Рис. 18. Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения поисково-спасательных работ на воде по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2019-2022 гг., %

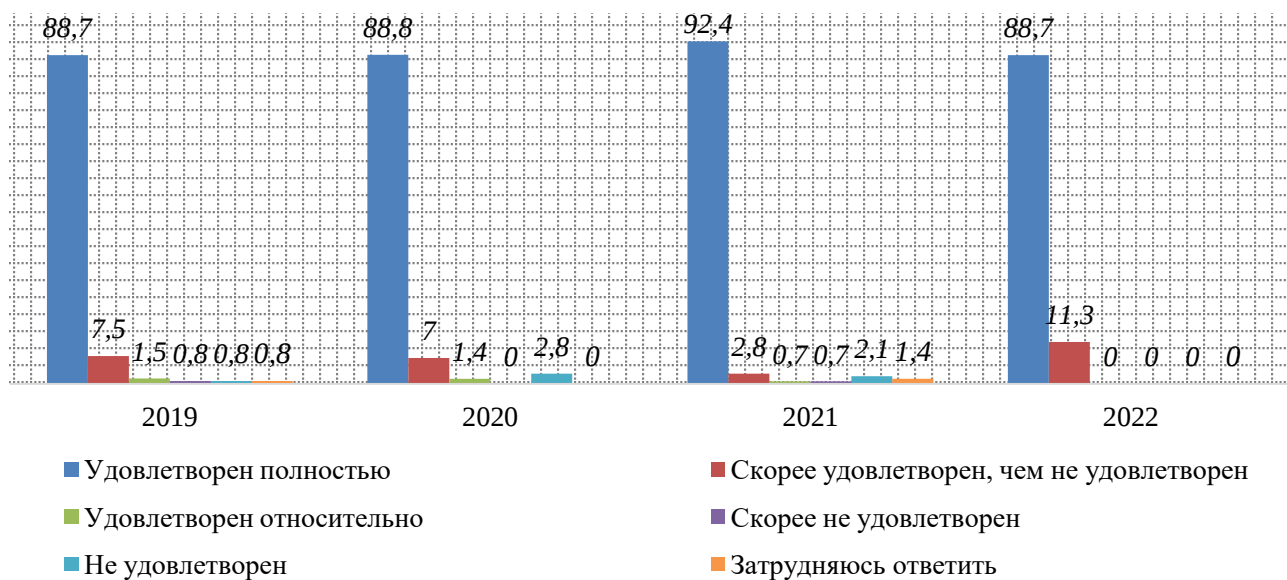


Рис. 19. Насколько Вы удовлетворены качеством выполнения работ со стороны МКУ «Сургутский спасательный центр»? в динамике 2019-2022 гг., %

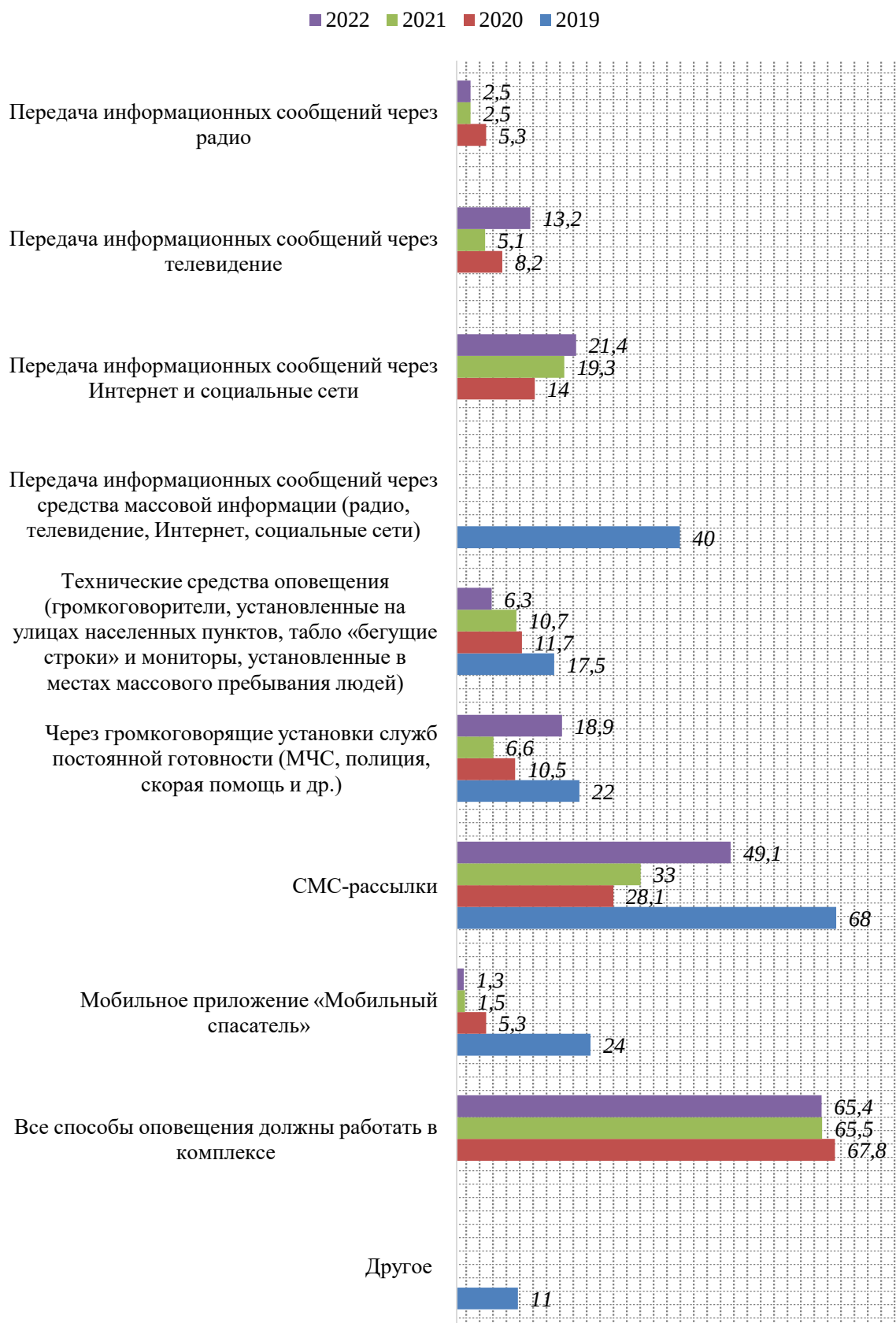


Рис. 20. Какие способы оповещения населения об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации, по Вашему мнению, являются наиболее действенными?, в динамике 2019-2022 гг., %

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 (заполняется при очной форме обучения):

53	Достаточно материала	1
57	Нет	1
181	Хотелось бы очное обучение	1

8. Ваши предложения по улучшению условий пребывания на занятиях

4, 8, 31, 37, 40, 44, 45, 46, 53, 71, 75, 78, 84, 86, 87, 93, 95, 103, 109, 113, 160, 163, 174	Нет/отсутствуют/не имеется	23
73, 76, 83, 92, 105, 106, 138, 145, 149, 164, 167, 185	Предложений нет	12
122, 123, 129	Проводить очное обучение/нужны очные формы	3
80, 81	Все устраивает	2
17	Выездные мероприятия	1
26	Очная форма занятий	1
27	Хотя бы раз в год проводить занятия очно	1
34	Больше наглядных материалов	1
52	Плодотворной работы в обучении ГО и ЧС	1
57	Все понравилось, спасибо	1
70	Предложений нет, форма обучения устраивает	1
97	Хотелось бы презентаций или фильмов	1
104	Отработка практических навыков «штабные» игры	1
139	Увеличить время занятий	1
148	Нет вопросов	1
184	Практика	1

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

4, 8, 31, 37, 40, 44, 45, 46, 53, 75, 78, 84, 86, 87, 93, 95, 109,	Нет/отсутствуют/не имеется	23
--	----------------------------	----

113, 138, 160, 163, 174, 184		
73, 83, 92, 105, 106, 145, 148, 149, 159, 164, 167, 185	Предложений нет	12
71, 80, 81	Хотелось бы больше визуальной информации/хотелось бы больше наглядных материалов	3
168, 169	При дистанционной (заочной) форме обучения, разработать конспекты из наглядных (фото, видео) материалов, для лучшего усвоения программы обучения	2
27	Вся информация доступна и понятна, спасибо	1
50	Хотелось бы очного обучения	1
51	Формирование личной и профессиональной культуры безопасности	1
70	Проводить общественные учения, консультации	1
76	Все соответствует	1
102	Использовать обучающие материалы на ТВ, социальных сетях. Реализовывать для приобщения населения	1
104	Инфографика с доступной информацией для населения в местных и региональных СМИ, Интернет-ресурсах	1
123	Вернуть формат очного обучения	1
129	Чаще проводить обучение	1
139	Побольше практики	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?

43, 48	Поднять человека с пола/женщина упала в ванной, не смогла подняться	2
135,136	Осиное гнездо	2
58	Ребенок засунул палец в отверстие ложки	1
47	Девочке зажало пальцы в дверном косяке	1

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

13, 16	Изначально отказались принять вызов. После неоднократного обращения заявка была принята.	2
31	Диспетчер сначала сказала, что необходимо позвонить в полицию для вызова участкового, только потом приняла вызов, что заняло около трех часов.	1
36	Долгое ожидание участкового	1
64	Долгое ожидание ответа службы «112»	1

49	Несколько раз приходилось повторять код от домофона	1
76	Оператор очень медленно принимал информацию	1
83	Очень долго пришлось объяснять, где находится место ДТП	1
93	Долго переключали на ГИБДД	1
125	Оператор сообщил, что специалисты приедут только после того, как придет участковый	1
127	Перенаправляли в другие службы, говорили звонить в «скорую» и в ГИБДД	1
131	Оператор долго не мог определить, где находится место ДТП	1
133	Часто срываются звонки при переключении на другие экстренные службы	1

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

30. 37	Долго ждали аварийную службу из-за ожидания участкового/долго ожидали бригаду	
34	Спасательная бригада до вскрытия двери сказала, что работа будет стоить 1200 руб. Однако после вскрытия двери при участковом оплату не потребовали.	
41	«Скорая помощь» приехала позже ГАИ	
45	Не спешили подходить к пострадавшему	