



**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»**

*Руководитель проекта:*

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

*Составители:*

А.В. ИВАНОВА – 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, 2023 г.**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. Методологический раздел</b> .....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
<b>2. Информация о респондентах</b> .....	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
<b>3. Результаты исследования</b> .....	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 .....	11
<b>Заключение</b> .....	16
Приложение 1. Графическое представление данных линейных и парных распределений (диаграммы).....	18
Приложение 2. Таблица полужакрытых и открытых ответов.....	29

## 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 06.02.2023 № 322 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2023 год».

**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 2019-2023 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.

## **1.1. 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=256).

### **АНКЕТНЫЙ ОПРОС.**

Выборочная совокупность:

В ходе исследования проведено анкетирование взрослого населения (от 18 лет и старше), постоянно проживающего на территории города Сургута (n=110), 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=146), 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 2023 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
<b>1. Подготовительный этап</b>		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ и расчет выборки исследования	февраль – март 2023
1.2	Составление опросника, согласование диагностического инструментария	март 2023
<b>2. Организационный этап</b>		
2.1	Проведение опроса среди потребителей, обратившихся в учреждения, подведомственные управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям	март – октябрь 2023
<b>3. Завершающий этап</b>		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	октябрь – ноябрь 2023
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет	ноябрь 2023
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	ноябрь 2023

## 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	62,7
Женский	37,3

*Возраст респондентов, %*

35-44	35,5
45-54	31,8
25-34	20,9
55 и старше	10,0
18-24	1,8

*Половозрастные характеристики респондентов, %*

	<b>Мужской</b>	<b>Женский</b>
18-24	0,9	0,9
25-34	15,5	5,4
35-44	24,5	11,0
45-54	14,5	17,3
55 и старше	7,3	2,7

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

*Пол респондентов, %*

Женский	65,1
Мужской	34,9

*Возраст респондентов, %*

35-44	39,0
25-34	21,2
45-54	17,8
55 и старше	15,8
18-24	6,2

*Половозрастные характеристики респондентов, %*

	<b>Мужской</b>	<b>Женский</b>
18-24	2,8	3,4
25-34	10,2	11,0
35-44	15,0	24,0
45-54	4,1	13,7
55 и старше	2,8	13,0

### 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 работы отдела по организации курсов гражданской обороны и подготовке населения к действиям в чрезвычайных ситуациях?<sup>1</sup>, %

	2020	2021	2022	2023
Курсы по ГО очень полезны, я узнал(а) много нового по подготовке к действиям в чрезвычайных ситуациях	74,5	89,4	90,9	91,5
С изложенным на курсах ГО материалом я знаком(а), хотелось бы узнать больше нового	25,5	10,6	9,1	8,5

Оцените, пожалуйста, качество организации обучения населения на курсах по ГО 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	Средний балл 2023	Затрудняюсь ответить
Насколько Вас устраивает качество организации подготовки в целом, в том числе по дистанционной (заочной) форме обучения <sup>2</sup>	4,80	4,92	4,67	4,67	4,83	0,0
Содержательная значимость и доступность учебного материала, в том числе для самостоятельного обучения <sup>3</sup>	4,77	4,89	4,71	4,71	4,89	0,0
Достаточность информационного материала	4,71	4,78	4,68	4,66	4,88	0,0
Достаточность материально-технического обеспечения учебного процесса (наличие наглядных пособий, демонстрационных материалов учебного имущества и др.) – отмечается только при очной форме обучения <sup>4</sup>	4,66	4,66	4,47	4,55	4,81	0,0
Компетентность	Данный	4,96	Данный показатель не определялся			—

<sup>1</sup> В 2019-2021 гг. вопрос звучал: «Как Вы оцениваете значимость этих курсов?».

<sup>2</sup> В 2019-2021 гг. вариант ответа звучал: «Качество организации обучения в целом».

<sup>3</sup> В 2019-2021 гг. вариант ответа звучал: «Содержательная значимость и доступность излагаемого материала, в том числе для самостоятельного обучения».

<sup>4</sup> В 2019-2021 гг. вариант ответа звучал: «Достаточность материально-технического обеспечения учебного занятия (наличие наглядных материалов, демонстрация использования индивидуальных средств защиты и др.)».



и пунктуальность специалиста	показатель не определялся в 2019 г.		в 2021-2023 гг.	
Организованность и пунктуальность специалиста по ГО и ЧС, проводящего обучение	4,90	Данный показатель не определялся в 2020-2023 гг.		—
Владение материалом и рациональное использование времени на занятии специалистом по ГО и ЧС	4,85	4,95	Данный показатель не определялся в 2021-2023 гг.	—
Умение специалиста по ГО и ЧС общаться с аудиторией	4,89	4,95	Данный показатель не определялся в 2021-2023 гг.	—

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Нет, в них нет необходимости	81,9	74,1	82,9	81,3	75,0
Да, индивидуальные консультации необходимы	18,1	25,9	17,1	18,7	25,0

*Насколько Вы удовлетворены обучением в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций в том числе, по дистанционной (заочной) форме обучения? <sup>1</sup>, %*

	2019	2020	2021	2022	2023
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	64,8	87,1	63,4	68,5	86,0
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	26,9	11,3	27,6	28,3	11,2
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	7,1	0,0	4,3	1,6	1,9
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	0,3	0,5	1,2	0,5	0,0
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	0,3	0,0	0,8	1,1	0,9
Затрудняюсь ответить	0,6	1,1	2,7	0,0	0,0

<sup>1</sup> В 2019-2021 гг. вопрос звучал: «Насколько Вы удовлетворены качеством обучения населения в области ГО и ЧС?».

*Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и проведения обучения населения на курсах по ГО, отметьте, пожалуйста, по какой причине (заполняется при очной форме обучения)?, %*

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Меня все устраивает	63,1	62,7	70,5	Показатель не определялся в 2022-2023 гг.	
Хотелось бы больше наглядных материалов: видеофильмы, слайды и др.	29,7	20,5	26,2	21,5	51,3
Необходимо больше практики	13,4	11,4	10,5	9,1	38,5
Другое	1,0	1,6	3,4	1,6	10,3
Затрудняюсь ответить	0,7	3,8	0,0	4,8	10,3

### 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	2022	2023
Вскрытие замка или открытие захлопнувшейся двери	52,3	37,9	42,2	35,6	34,2
ДТП с пострадавшими	33,7	39,0	33,3	43,1	34,2
Бытовые происшествия (разбитый градусник и т.д.) <sup>1</sup>	4,0	6,8	4,4	1,3	3,4
Помощь животным	3,5	4,5	9,3	12,5	7,5
Резкое ухудшение состояния здоровья (Вас или Ваших близких), требующее экстренной медицинской помощи	2,0	0,0	0,0	0,6	0,7
Другое	2,5	5,6	8,3	5,0	19,3
Помощь в транспортировке (больных людей, инвалидов и пр.) <sup>2</sup>	1,5	3,4	2,0	1,9	0,0
Несчастные случаи на улице	1,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Происшествия на воде	0,5	1,1	0,5	0,0	0,7
Обрушение зданий, строительных конструкций	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Ситуация, которая является опасной <sup>3</sup>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Происшествия с бытовым газом	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Пожары	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Подтопления, паводки	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0

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

Поисково-спасательные работы на воде и на льду	0,0
Поиск утонувших людей	0,0
Поиск и эвакуация техники, в т. ч. утонувшей	100,0
Патрулирование по установленным маршрутам в летний и зимний период	0,0
Другое	0,0

<sup>1</sup> В 2019-2022 гг. вариант ответа звучал: «Бытовые несчастные случаи (разбитый градусник и т.д.)».

<sup>2</sup> В 2019-2022 гг. вариант ответа звучал: «Помощь в транспортировке (тяжелобольных людей, инвалидов и пр.)».

<sup>3</sup> В 2019-2022 гг. вариант ответа звучал: «Сигнал о ситуации, которая может стать опасной».

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

	2019	2020	2021	2022	2023
В случае необходимости с ними можно без проблем связаться	95,4	92,0	94,5	95,6	97,3
До них бывает непросто дозвониться	4,1	5,2	5,0	4,4	2,7
Сложно связаться, телефоны всегда заняты	0,5	2,3	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	Данный показатель не определялся в 2019 г.	0,6	0,5	0,0	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	Средний балл 2023	Затрудняюсь ответить
Корректность специалистов службы	4,84	4,81	4,83	4,90	4,92	0,7
Оперативность приема информации <sup>1</sup>	4,81	4,85	4,80	4,90	4,92	0,0
Профессионализм специалистов службы	4,85	4,84	4,85	4,92	4,93	2,1

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Да	77,2	59,8	58,0	55,6	41,0
Нет	9,6	36,8	33,5	35,0	40,2
Затрудняюсь ответить	13,2	3,4	8,5	9,4	18,8

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	81,8	87,6	89,0	91,8	93,8
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	10,5	7,6	5,5	5,7	3,4
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	2,1	2,4	1,5	1,9	2,1
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	1,4	0,6	0,5	0,0	0,0
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	2,8	1,8	2,5	0,6	0,0
Затрудняюсь ответить	1,4	0,0	1,0	0,0	0,7

<sup>1</sup> В 2019-2022 гг. вариант ответа звучал: «Оперативность приема и передачи информации».

<sup>2</sup> В 2019-2021 гг. вопрос звучал: «Удовлетворены ли Вы качеством услуг, оказываемых службой «112»?.

*В течение какого времени Вам приходилось ждать помощи спасателей, оцените по 5-бальной шкале временные показатели прибытия спасателей на место происшествия? по 5-бальной шкале, где 1 – наименьший бал, 5 - наибольший,<sup>1</sup>*

	Средний Балл 2020	Средний Балл 2021	Средний Балл 2022	Средний Балл 2023	Затрудняюсь ответить
Не пришлось ждать, приехали сразу	4,94	4,98	5,0	4,85	0,0
В течение 15 минут	4,83	4,86	4,85	4,81	0,0
В течение 30 минут	4,19	4,48	4,54	4,92	0,0
В течение 45 минут	2,86	4,33	3,40	3,86	0,0
В течение часа	4,50	3,60	3,60	5,0	0,0
Более часа	3,50	2,00	2,50	4,0	0,0
Не приехали	0,0%	1,0%	1,0%	0,0%	–
Не знаю, так как вызвал(а) и сразу покинул(а) место происшествия	0,0%	1,0%	16,3%	7,5%	–
Отменил(а) заявку	Данный показатель не определялся в 2020-2021 гг.		11,3%	9,6%	–

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

	Средний балл 2019	Средний балл 2020	Средний балл 2021	Средний балл 2022	Средний балл 2023	Затрудняюсь ответить
Оперативность прибытия на место происшествия	4,99	4,76	4,74	4,70	4,84	0,9
Качество выполнения спасательных работ	4,85	4,91	4,83	4,92	4,89	1,8
Достаточность технического оснащения спасателей	4,79	4,96	4,79	4,87	4,89	6,1
Профессионализм спасателей	4,85	4,94	4,83	4,94	4,94	1,8

<sup>1</sup> 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?».

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	88,7	88,8	92,4	88,7	90,6
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	7,5	7,0	2,8	11,3	3,4
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	1,5	1,4	0,7	0,0	1,7
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	0,8	0,0	0,7	0,0	0,0
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	0,8	2,8	2,1	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	0,8	0,0	1,4	0,0	4,3

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Передача информационных сообщений через радио	Данный показатель не определялся в 2019 г.	5,3	2,5	2,5	5,7
Передача информационных сообщений через телевидение	Данный показатель не определялся в 2019 г.	8,2	5,1	13,2	10,6
Передача информационных сообщений через Интернет и социальные сети	Данный показатель не определялся в 2019 г.	14,0	19,3	21,4	10,6
Технические средства оповещения (громкоговорители, установленные на улицах, табло «бегущая строка» и мониторы, установленные в местах массового пребывания людей) <sup>1</sup>	17,5	11,7	10,7	6,3	15,6
Через громкоговорящие установки экстренных служб (МЧС, полиция, скорая помощь и др.) <sup>2</sup>	22,0	10,5	6,6	18,9	6,4
СМС-рассылки	68,0	28,1	33,0	49,1	27,0
Мобильное приложение «Мобильный спасатель»	24,0	5,3	1,5	1,3	2,1
Все способы оповещения должны работать в комплексе	Данный показатель не определялся в 2019 г.	67,8	65,5	65,4	60,3
Передача информационных сообщений через средства массовой информации	40,0	Данный показатель не определялся в 2020-2023 гг.			

<sup>1</sup> В 2019-2022 гг. вариант ответа звучал: «Технические средства оповещения (громкоговорители, установленные на улицах населенных пунктов, табло «бегущие строки» и мониторы, установленные в местах массового пребывания людей)».

<sup>2</sup> В 2019-2022 гг. вариант ответа звучал: «Через громкоговорящие установки служб постоянной готовности (МЧС, полиция, скорая помощь и др.)».

(радио, телевидение, Интернет, социальные сети)		
Другое	11,0	Данный показатель не определялся в 2020-2023 гг.

## Заключение

По результатам проведенного социологического исследования была выявлена оценка качества выполнения работ и в соответствии с гипотезой было установлено, что граждане, обращавшиеся в учреждения, подведомственные управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Администрации города, в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством выполняемых работ.

Отвечая на вопрос об оценке качества услуг, оказываемых службой «112», 93,8% опрошенных отметили, что полностью удовлетворены ее работой. По всем параметрам было получено более 4,9 баллов из 5 (наибольший результат у показателя «профессионализм специалистов службы» – 4,93).

Также большинство анкетированных отметили доступность телефонного номера «112», получив в 2023 году наибольший результат за пятилетний период – 96,6% (до этого наивысший был в 2022 году – 95,6%).

Чаще всего при взаимодействии со службой «112» респонденты сталкивались с трудностями, при которых диспетчер неправильно переадресовывал звонок и задавал много вопросов, что в свою очередь затягивало время. Данная проблема не была систематической, но в тоже время и не столь незначительной, так как была не единичным случаем (высказалось о ней семь респондентов).

При оценке показателей выполнения аварийно-спасательных работ, респонденты отметили высшим баллом следующие критерии: «профессионализм спасателей» и «качество выполнения спасательных работ» (4,93 и 4,9 балла из 5).

По мнению большинства респондентов, необходимо, чтобы при оповещении населения об угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций работали все способы оповещения в комплексе (60,3%). Помимо этого, 27,0% опрошенных отметили, что эффективнее всего предупреждать граждан о какой-либо опасности стоит через СМС-рассылки (27,0%), технические средства оповещения (15,6%).

Также среди участников опроса, которые прошли обучение в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций, значительно увеличилось число тех, кто полностью удовлетворен процессом – 86% (в 2022 году – 68,5%).

В целом большинство респондентов (91,5%) отметили полезность курсов по ГО, так как узнали много нового по подготовке к действиям при чрезвычайных ситуациях. При оценке качества организации обучения населения на курсах по ГО наибольший балл получили такие критерии как: «содержательная значимость и доступность учебного материала, в том числе для самостоятельного обучения» и «достаточность информационного материала» (4,88 балла из 5 соответственно).

При этом в 2023 году увеличилось число тех, кто считает необходимым для себя проведение индивидуальных консультаций – 25,4% (в 2022 году – 18,7%).



Среди предложений респондентов по повышению эффективности обучения населения на курсах по ГО отмечалась необходимости в проведении дополнительных практических занятий, предоставление большего количества теоретического материала (видеороликов).

Таким образом, можно сделать вывод, что на протяжении пяти лет сургутяне высоко оценивают качество выполнения работ учреждениями, подведомственнымому управлению по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Администрации 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**

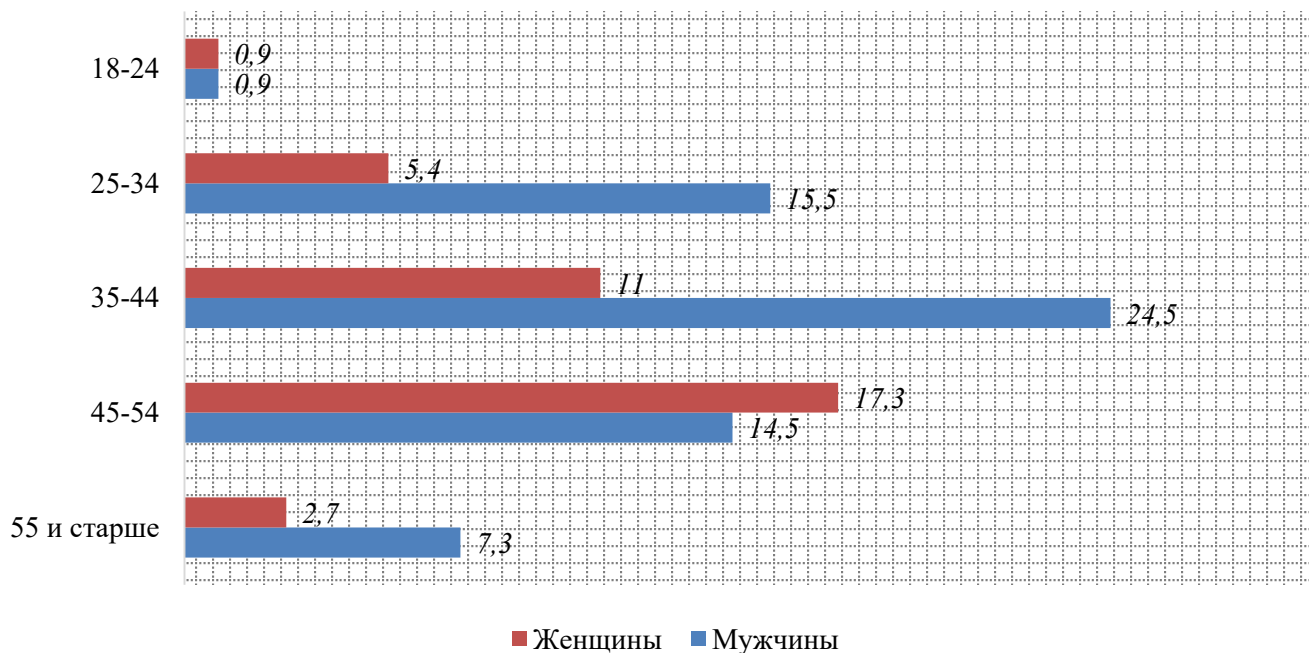


Рис. 1. Половозрастные характеристики респондентов, прошедших обучение гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций в отделе по подготовке населения к действиям в ЧС, %

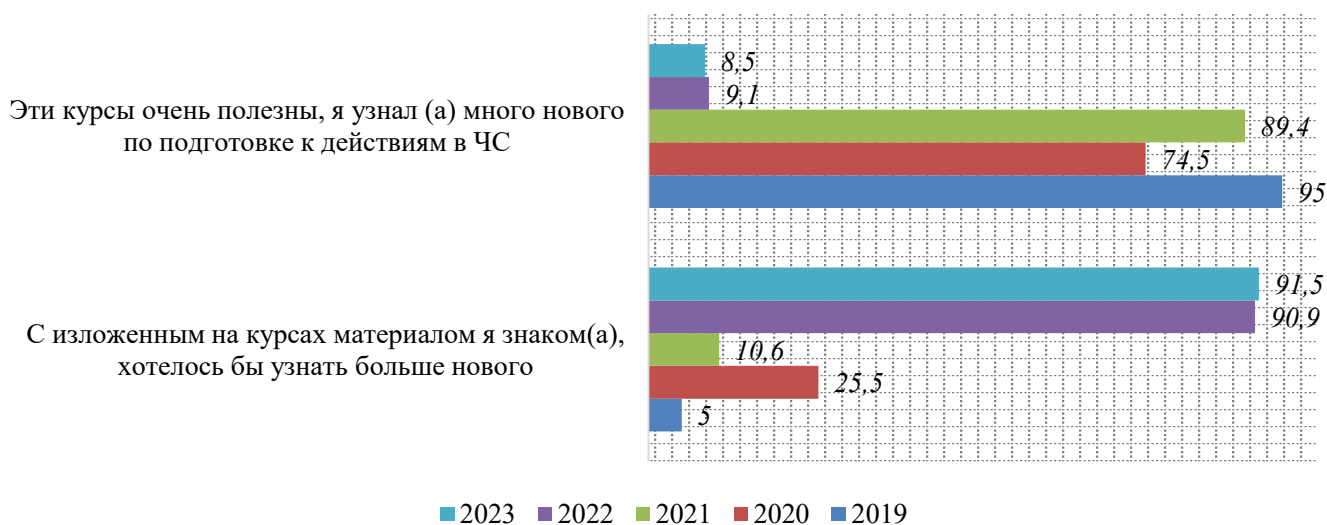


Рис. 2. Как Вы оцениваете значимость работы отдела по организации курсов гражданской обороне и подготовке населения к действиям в чрезвычайных ситуациях?, в динамике 2019-2023 гг., %



Рис. 3. Оцените, пожалуйста, качество организации обучения населения на курсах по ГО по перечисленным ниже показателям по 5-балльной шкале, где: 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 5 – наибольшая оценка (очень высокое качество), в динамике 2019-2023 гг.

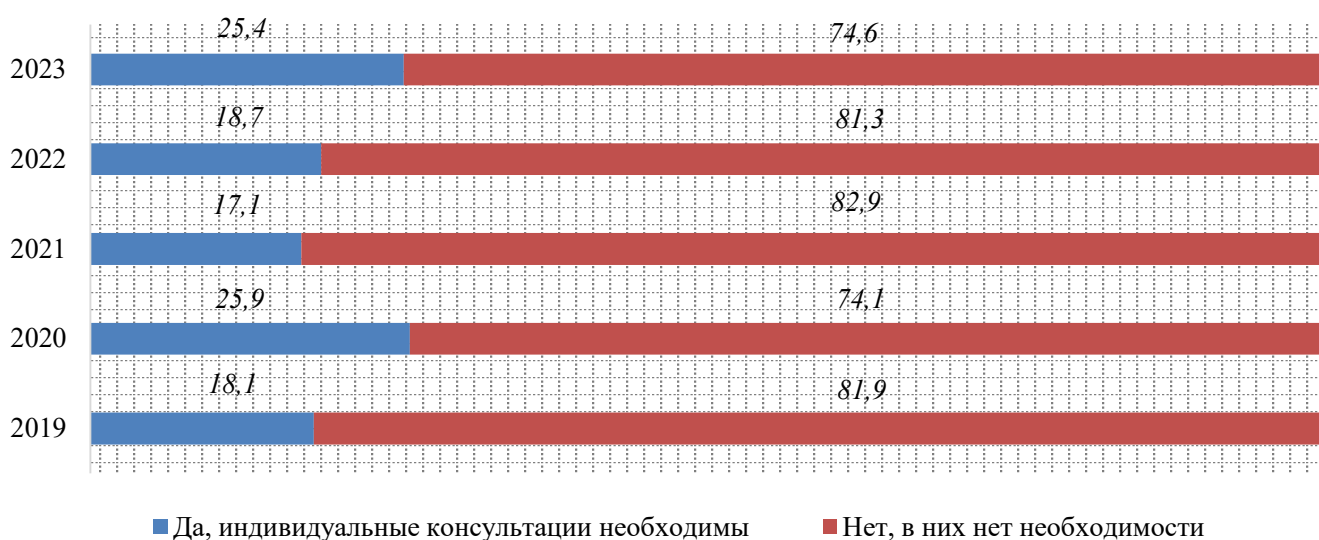


Рис. 4. Существует ли лично для Вас необходимость проведения индивидуальных консультаций?, в динамике 2019-2023 гг., %

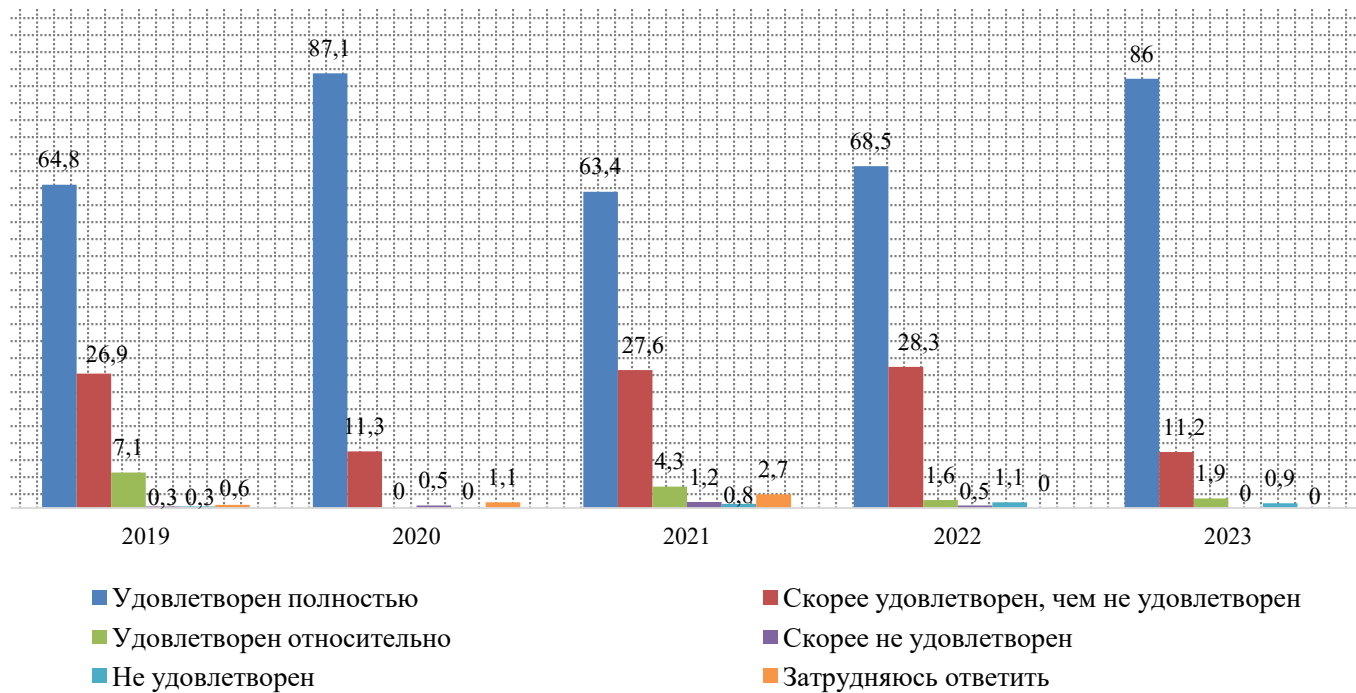


Рис. 5. Насколько Вы удовлетворены качеством обучения населения в области ГО и ЧС в том числе по дистанционной (заочной) форме обучения?, в динамике 2019-2023 гг., %

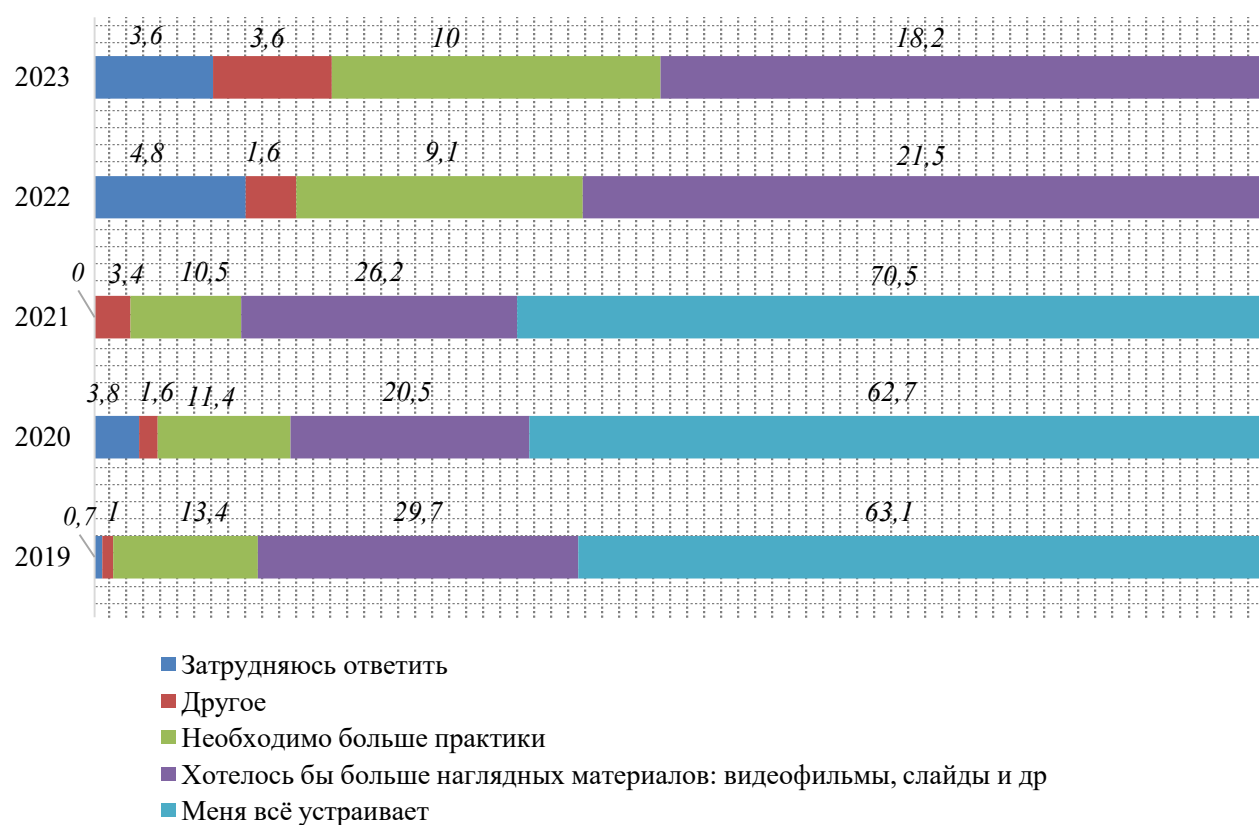


Рис. 6. Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и проведения обучения населения в отделе по подготовке к действиям в ЧС, отметьте, пожалуйста, по какой причине (заполняется при очной форме обучения)?, в динамике 2019-2023 гг., %

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

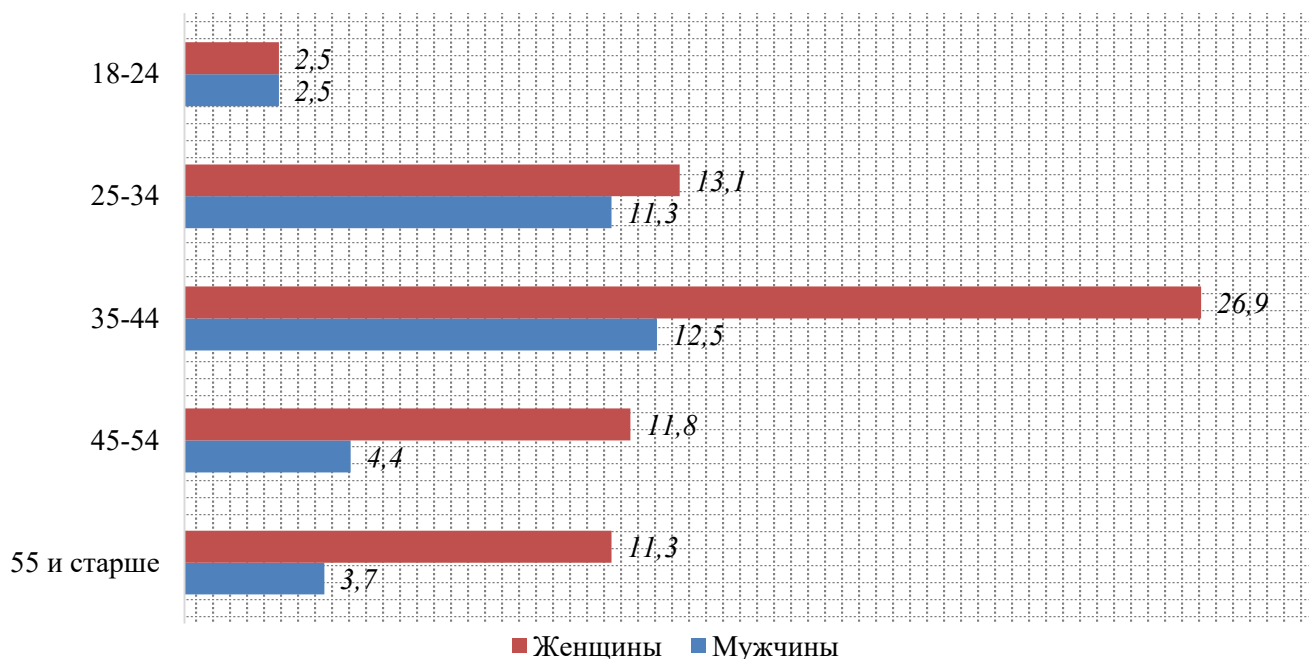


Рис. 7. Половозрастные характеристики респондентов, обращающихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута, %

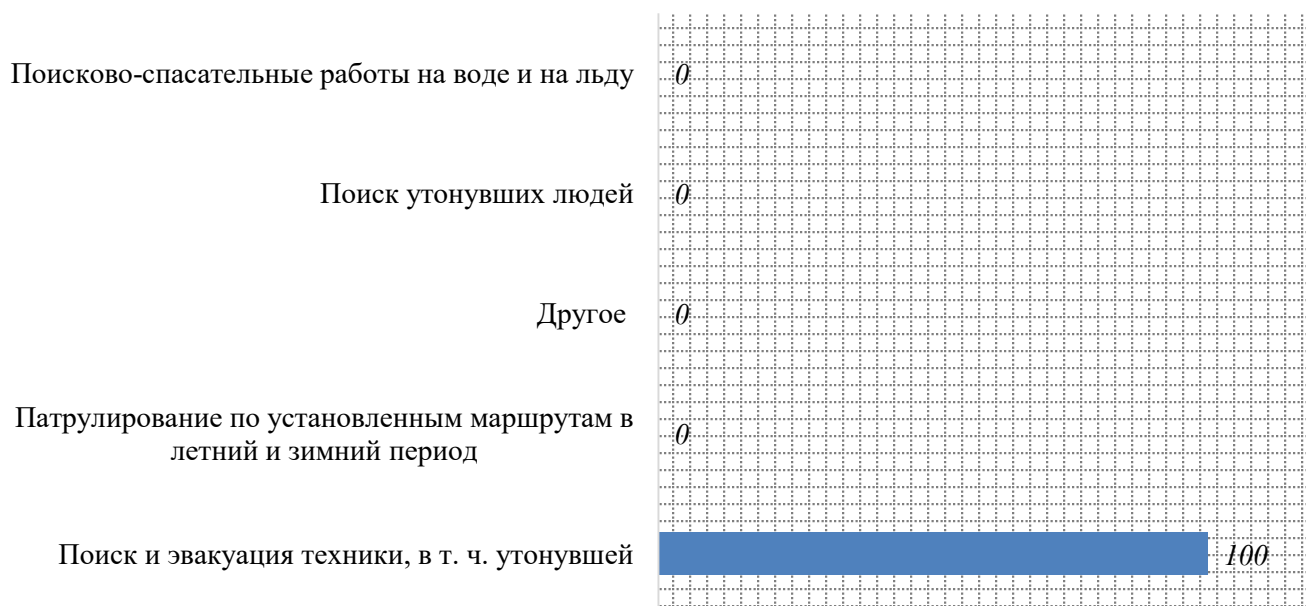


Рис. 8. Половозрастные характеристики респондентов, обращающихся за помощью в аварийно-спасательные службы, в том числе через ЕДДС г. Сургута, %

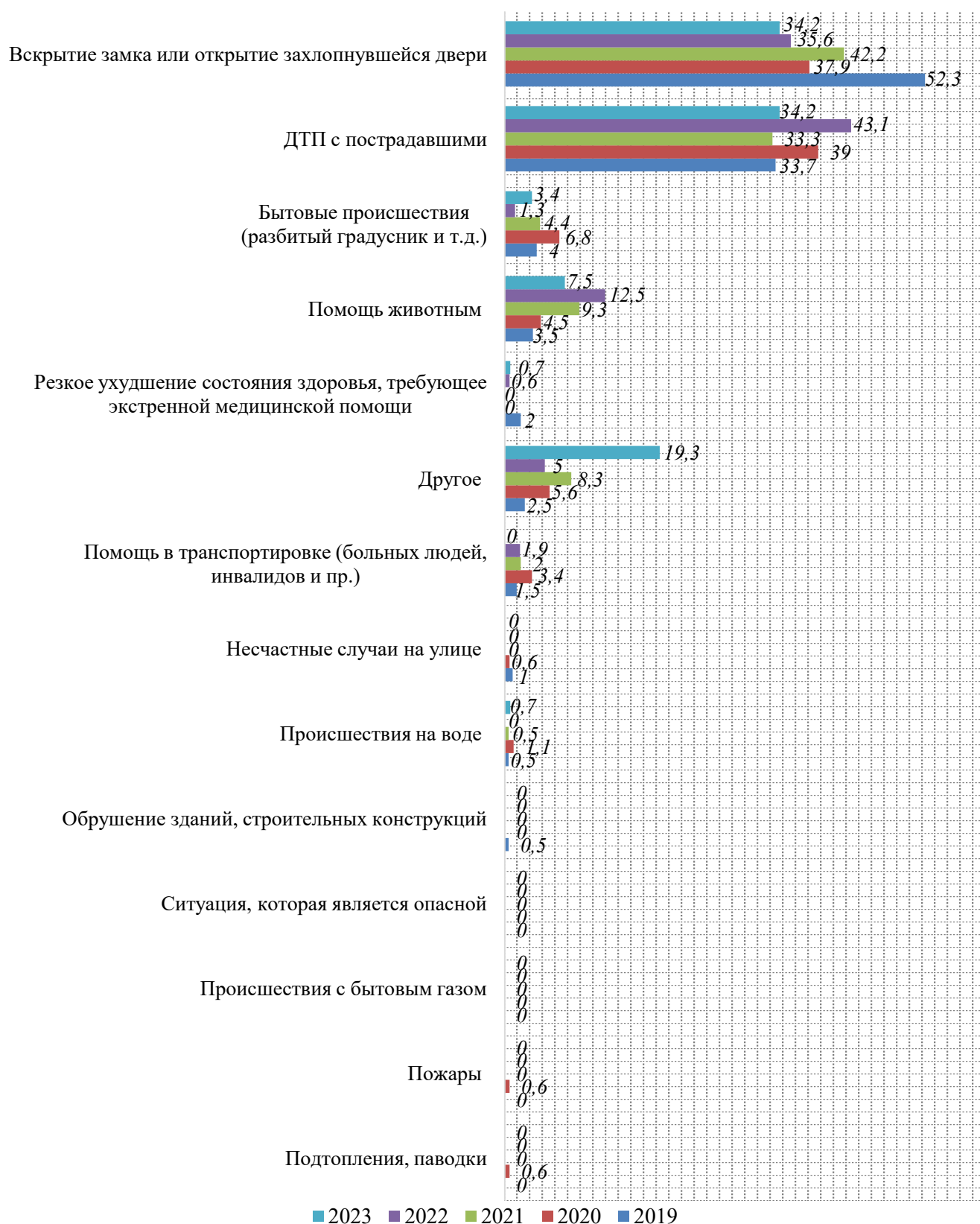


Рис. 9. При каких обстоятельствах Вам приходилось обращаться за помощью к спасателям МКУ «Сургутский спасательный центр» за последние 12 месяцев?, в динамике 2019-2023 гг., %<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Вариант ответа: «Бытовые происшествия (разбитый градусник и т.д.) в 2019-2022 гг. звучал: «Бытовые несчастные случаи (разбитый градусник и т.д.)». Вариант ответа: «Помощь в транспортировке (больных людей, инвалидов и пр.) в 2019-2022 гг. звучал: «Помощь в транспортировке (тяжелобольных людей, инвалидов и пр.)». Вариант ответа: «Ситуация, которая является опасной» в 2019-2022 гг. звучал: «Сигнал о ситуации, которая может стать опасной».

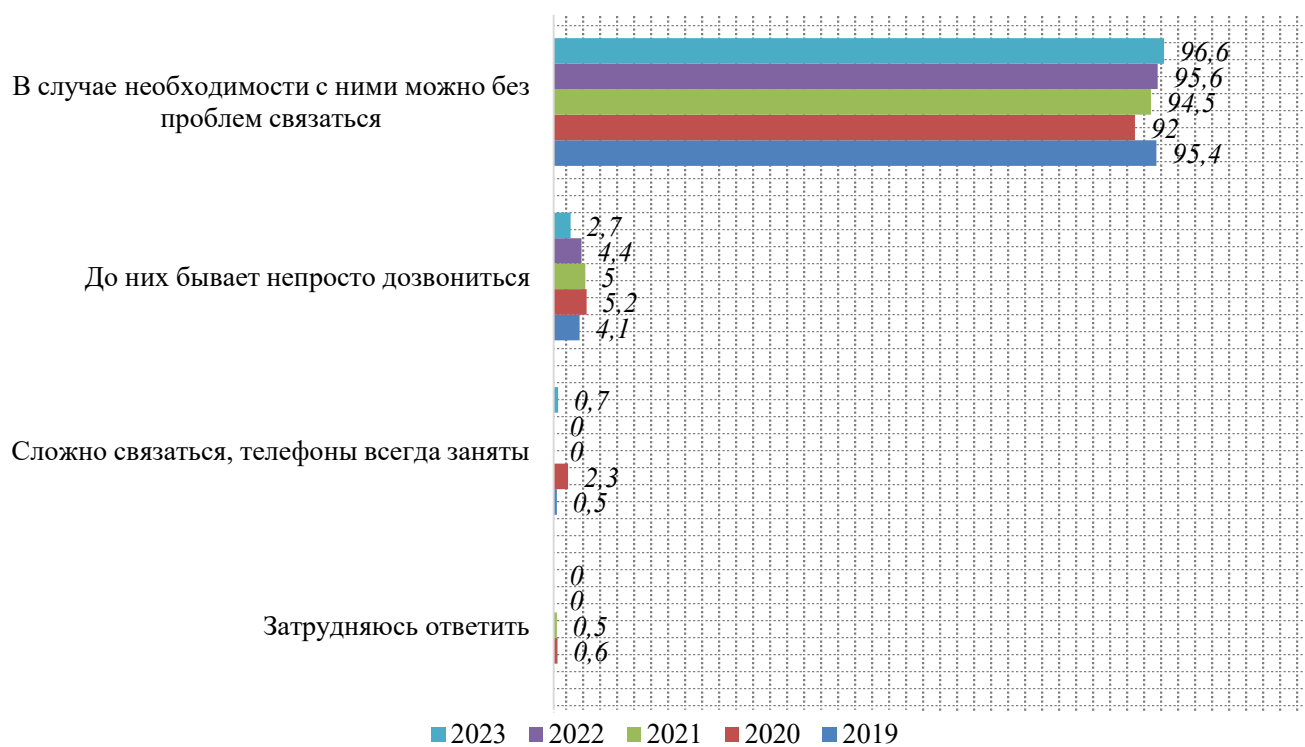


Рис. 9. Как бы Вы оценили доступность телефонного номера «112»? в динамике 2019-2023 гг., %

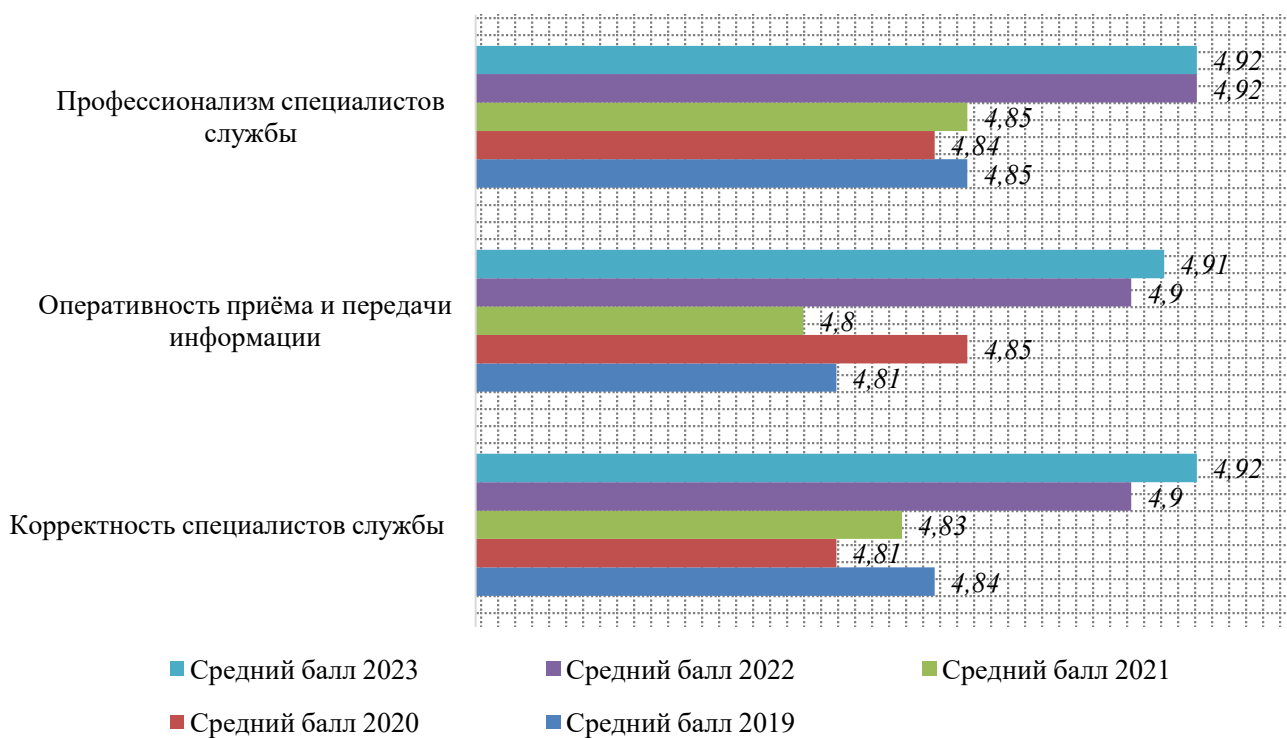


Рис. 10. Как бы Вы могли оценить следующие показатели работы службы «112» по 5- балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2019-2023 гг.



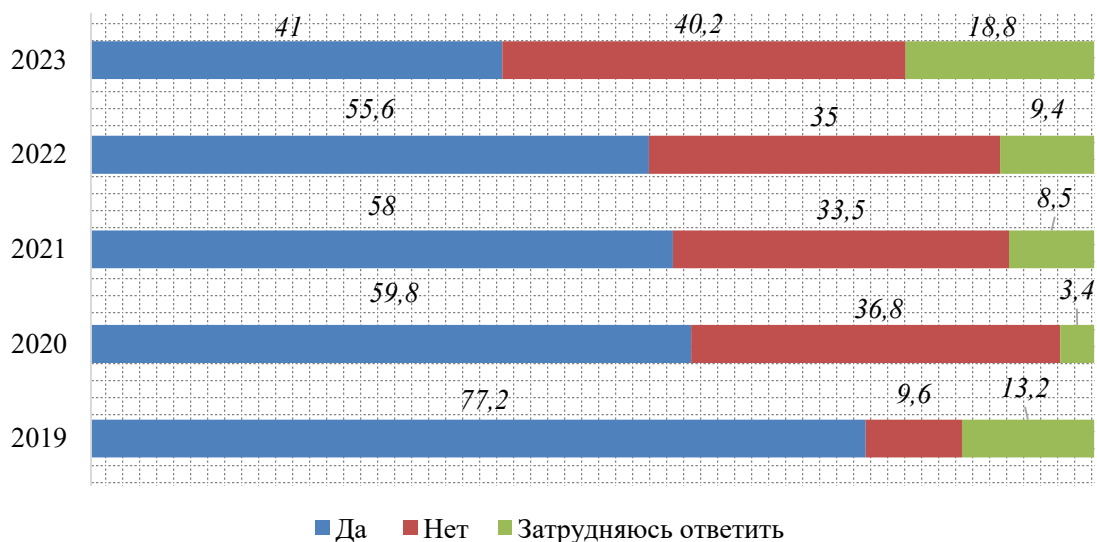


Рис. 11. Считаете ли Вы необходимым оказание психологической поддержки при обращении в службу «112»? , в динамике 2019-2023 гг., %

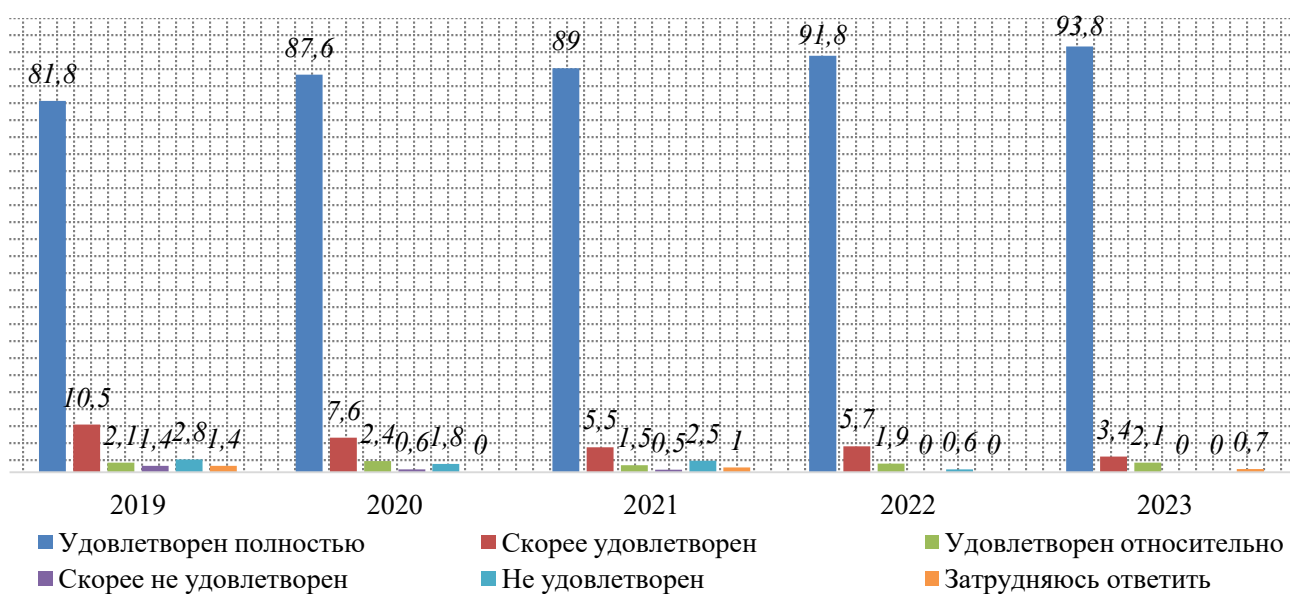


Рис. 12. Насколько Вы удовлетворены качеством услуг, оказываемых службой «112»? , в динамике 2019-2023 гг., %

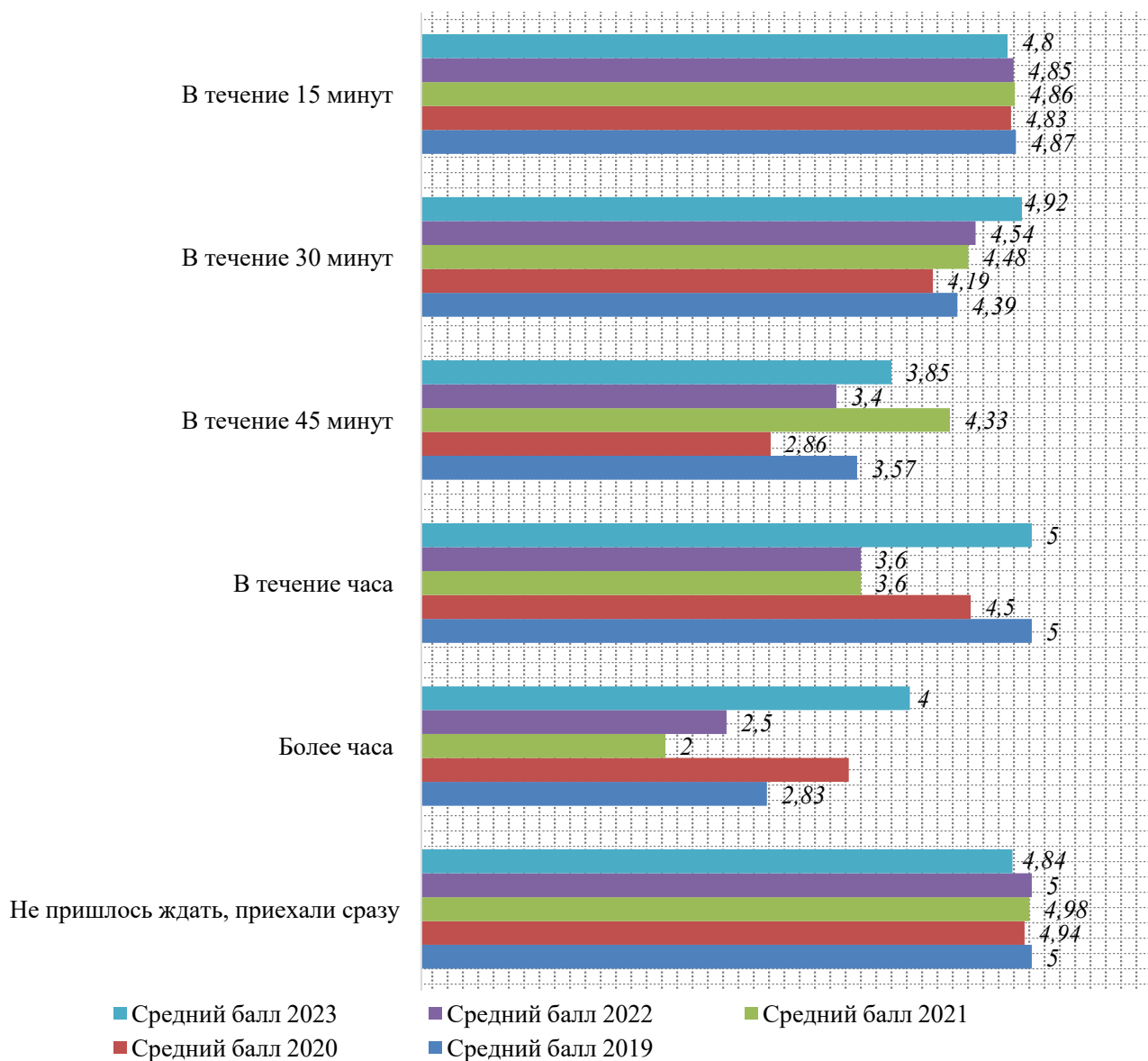


Рис. 13. В течение какого времени Вам приходилось ждать помощи спасателей, оцените по 5-бальной шкале временные показатели прибытия спасателей на место происшествия, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2019-2023 гг.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> В диаграмме не отображены варианты ответа «Не приехали», «Не знаю, так как вызывал(а) и сразу покинул(а) место происшествия», «Отменил(а) заявку».

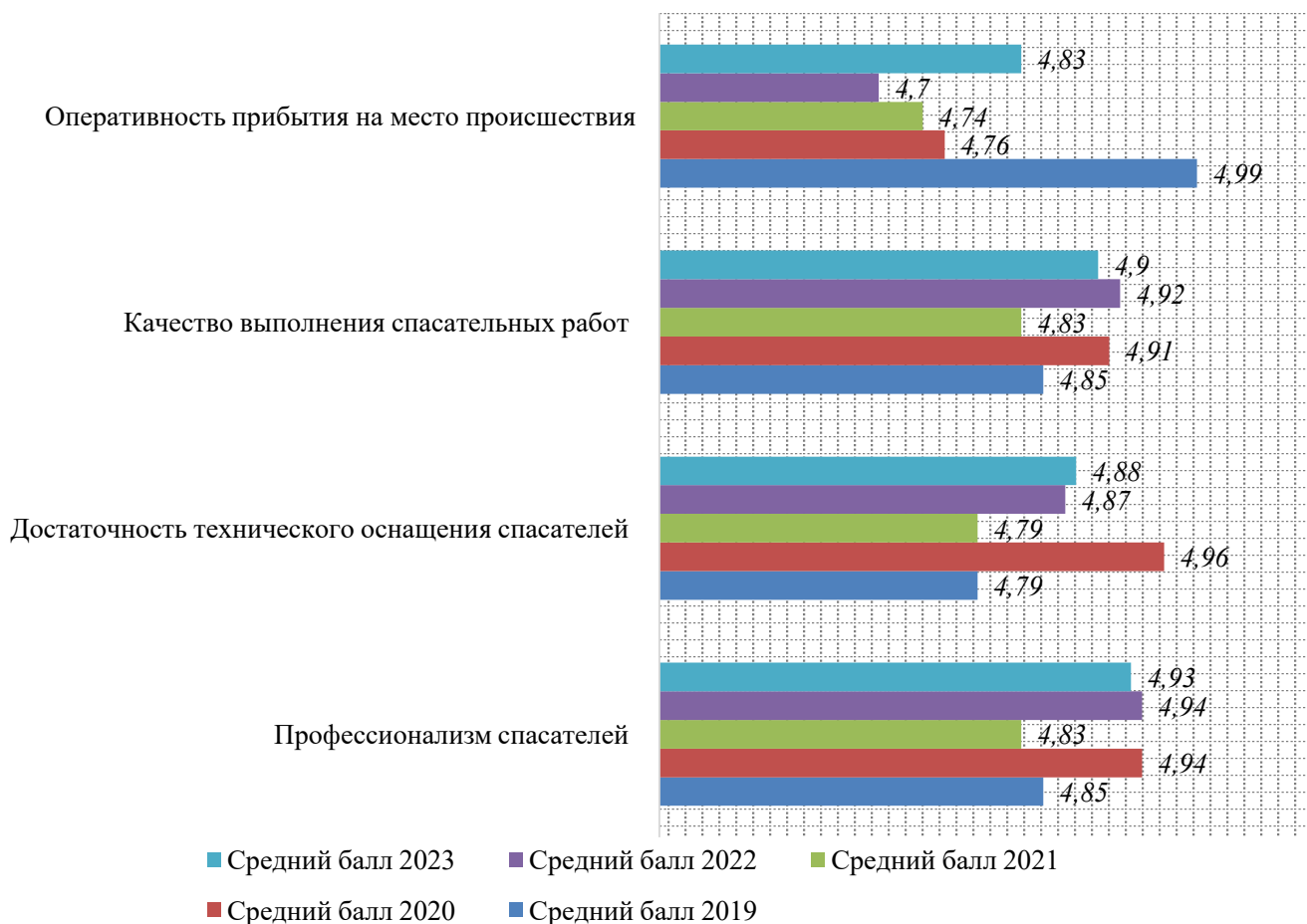


Рис. 14. Как бы Вы могли оценить следующие показатели выполнения аварийно-спасательных работ по 5-балльной шкале, где 1 – наименьший балл, 5 – наибольший, в динамике 2019-2023 гг.

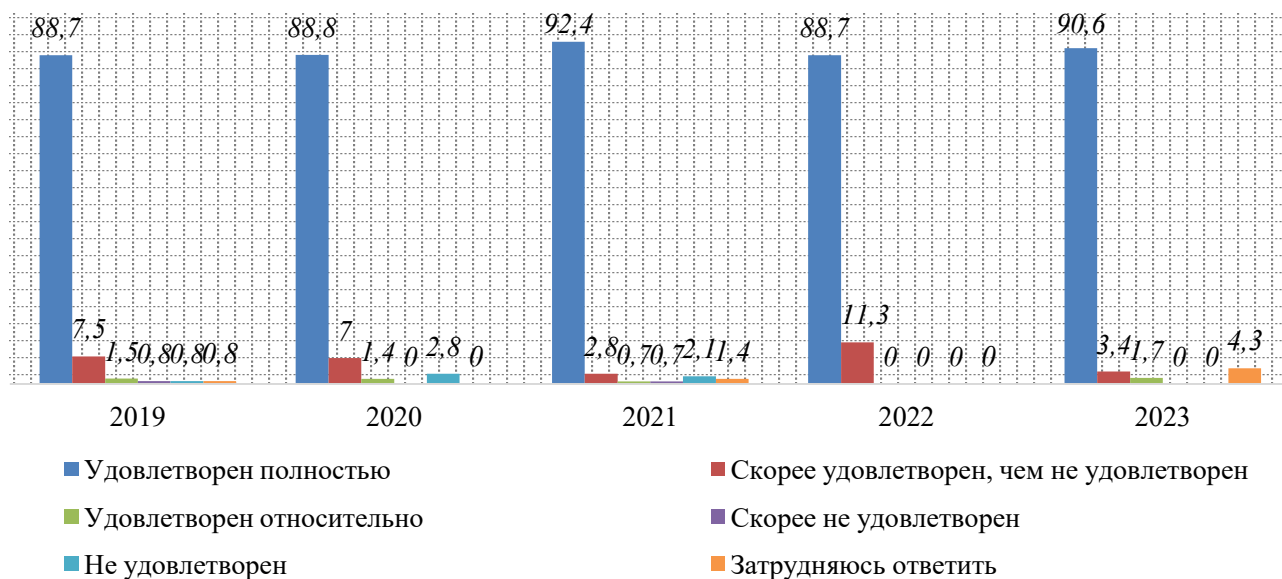


Рис. 15. Насколько Вы удовлетворены качеством выполнения работ со стороны МКУ «Сургутский спасательный центр»? , в динамике 2019-2023 гг., %

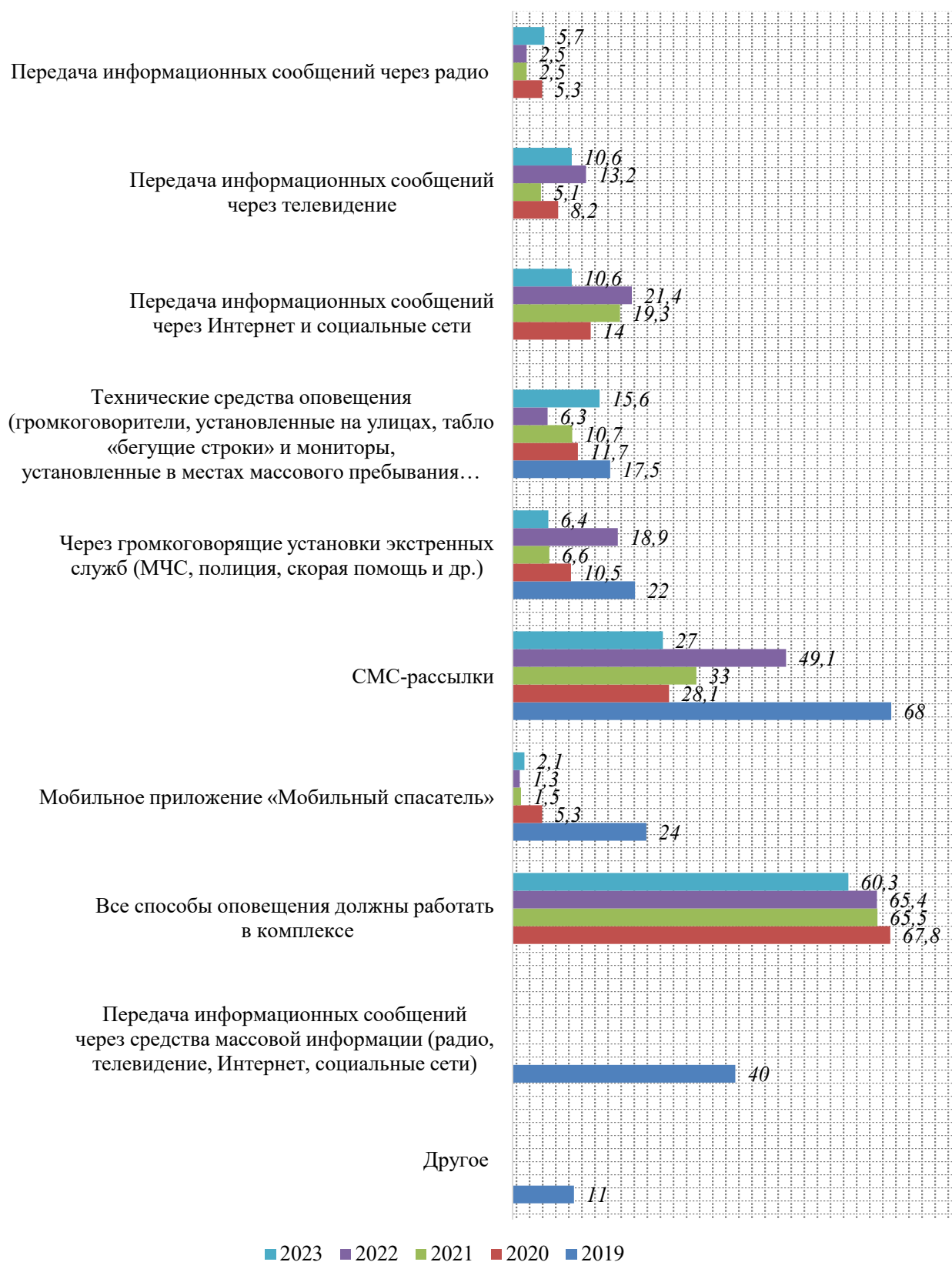


Рис. 16. Какие способы оповещения населения об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации, по Вашему мнению, являются наиболее действенными?, в динамике 2019-2023 гг., %<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Вариант ответа: «Через громкоговорящие установки экстренных служб (МЧС, полиция, скорая помощь и др.) в 2019-2022 гг. звучал: «Через громкоговорящие установки служб постоянной готовности (МЧС, полиция, скорая

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 на курсах по ГО, отметьте, пожалуйста, по какой причине (заполняется при очной форме обучения):**

62, 85	Удовлетворена	2
84	Посещение водолазного центра	1
87	Все отлично	1

**8. Ваши предложения по повышению эффективности обучения населения на курсах по ГО**

22, 40	Больше практики/ больше практических занятий	2
87, 91	Спасибо	2
13	Спасибо специалистам отдела за предоставления знаний в области гражданской обороны	1
49	Все устраивает	1
54	Побольше видеоматериала	1
55	Кофейный аппарат установите	1
78	Предложений нет, информационного материала достаточно	1
86	Все отлично	1
88	Так держать, полезно, информативно, грамотная, понятная подача материала	1
102	Предоставление большей информации	1
104	Повышение эффективности возможно при очной форме обучения	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?**

65, 66, 84, 85, 86, 87, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 111, 112,	Осиное гнездо	19
---	---------------	----

помощь и др.)). Вариант: «Технические средства оповещения (громкоговорители, установленные на улицах, табло «бегущие строки» и мониторы, установленные в местах массового пребывания людей)» в 2019-2022 гг. звучал: «Технические средства оповещения (громкоговорители, установленные на улицах населенных пунктов, табло «бегущие строки» и мониторы, установленные в местах массового пребывания людей)».

113, 115, 117, 118, 125		
12, 24, 34, 36, 37, 38	Поднять человека/поднять бабушка с пола и посадить в кресло/поднять инвалида	6
25	Долгое прибытие на место происшествия спасателей, некорректное поведение диспетчера	1
78	Достать телефон с козырька магазина	1
119	Мужчина упал в ванной	1

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

--	--	--

**7. С какими проблемами Вы сталкивались при обращении и взаимодействии со специалистами службы «112»?**

32, 33, 141	Диспетчер перенаправляла звонок в другие службы/ диспетчер переводил звонок в другие службы, что затягивало время в экстренной ситуации/ долго определяли кому переадресовать звонок	3
7, 21	Диспетчер службы очень долго принимала вызов, задавалось много вопросов/ много вопросов, уточнений со стороны диспетчера	2
8, 15	Специалист службы «112» перенаправил звонок в Скорую/ диспетчер перевел звонок в другую службу, что вызывает неудобства	2
60	Неверно записано время обращения в заявке, возможно связано с разницей регионов (сим-карта другого региона)	1
71	Диспетчер сказала, что снять кошку с дерева это платная услуга	1
74	Первый диспетчер отказался регистрировать заявку. После того как я перезвонила второй раз, другой диспетчер зарегистрировал заявку (вскрытие замка)	1
128	Сказали обратиться к Google и попытаться решить проблему самостоятельно	1

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

32	Сложно объяснять спасателям место происшествия	1
65	При устранении осинового улья, использовать дихлафос для уничтожения самих насекомых. Также уточнять время устранения улья, ввиду нахождения улья на территории дошкольного учреждения.	1
145	Долго не могли запустить оборудование, постоянно выключалось	1