

ОТЧЕТ
по социологическому исследованию

**УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
Г. КОМСОМОЛЬСКА-НА-АМУРЕ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОРГАНОВ МЕСТНОГО
САМОУПРАВЛЕНИЯ,
КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,
ОЦЕНОК СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО
ПОЛОЖЕНИЯ**

2015

ВВЕДЕНИЕ

В апреле 2015 года силами агентства «Бизнес-Прайм» (г. Пенза) было проведено количественное социологическое исследование «УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ Г. КОМСОМОЛЬСКА-НА-АМУРЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОЦЕНОК СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО ПОЛОЖЕНИЯ»

Цели исследования, в соответствии с техническим заданием Заказчика:

- комплексное изучение уровня удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления на территории городского округа Комсомольск-на-Амуре с вытекающими из этого оценками удовлетворенности качеством муниципальных услуг и социально-экономического положения.

Исходя из целей формулируются следующие **задачи**:

1. определение уровня удовлетворенности населения качеством организации транспортного обслуживания в муниципальном образовании;
2. определение уровня удовлетворенности населения качеством автомобильных дорог;
3. определение уровня удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства (качество организации теплоснабжения (снабжения населения топливом), водоснабжения (водоотведения), газоснабжения, электроснабжения);
4. определение уровня удовлетворенности предоставляемых муниципальных услуг в сфере общего образования, физкультуры и спорта, дошкольного образования, дополнительного образования, культуры;
5. анализ значимых социально-экономических проблем городской жизни, волнующих жителей города;
6. выявление оценки социально-экономического положения в г. Комсомольске-на-Амуре;

Объект исследования

Объектом является возрастная когорта населения в возрасте от 18 и старше, постоянно проживающая в г. Комсомольск-на-Амуре.

Предмет исследования

Представления указанной категории граждан о работе органов местного управления, муниципальных предприятий и организаций, городских проблемах.

Методология исследования

Опрос проводился методом анкетирования по месту жительства респондентов заранее определенных районов по специально разработанной и утвержденной Заказчиком анкете (псевдо-панельное исследование).

Рассчитывались и контролировались следующие квоты:

1. районы (городские округа) проживания респондентов (Ленинский и Центральный),
2. пол,
3. возраст.

Таким образом, применялся стратифицированный пропорциональный тип случайной квотной выборки. Структура выборки соответствует структуре населения города по полу и возрасту. Ошибка выборки всей выборочной совокупности не превышает 5%. Стратифицированную выборку составляют лица 18 лет и старше, постоянно проживающие в городе.

Источником данных по населению являлись:

- данные, предоставленные специально Заказчиком по запросу;
- данные ВПН-2010, с пропорциями квот по полу и возрасту в соответствующих районах и городах¹;
- данные госстата по Хабаровскому краю применительно к г. Комсомольску-на-Амуре на 2011 г.²

По итогам проведения работы осуществлялась выборочная проверка качества ее проведения методом телефонного интервью. В каждом городском районе проверке подлежали не менее 10% анкет.

Опрос проводился силами интервьюеров в будние и выходные дни в течении утвержденных сроков.

Данные обрабатывались в электронном виде с помощью программ статобработки Excel и SPSS.

По результатам проведения комплексного социологического исследования составлен настоящий аналитический отчет.

Выборка исследования

Генеральная совокупность – жители г. Комсомольск-на-Амуре 18 лет и старше (216651 чел.).

Выборка квотная, репрезентативная по месту проживания (город), полу и возрасту на возрастной когорте 18 лет и старше. Расчет выборки прилагается (Приложение 1) и/или в программе Excel.

Общее число опрошенных предполагается не менее 500 человек из них:

- Центральный район – 333 чел.;
- Ленинский район – 167 чел.

ДАННЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Оценка доступностью работников органов местного самоуправления

Большинство опрошенных (58,3%), затруднилось оценить доступность для граждан чиновников администрации города, что, естественно, может быть связано с тем, что люди не обращались с вопросами в администрацию. Из тех, кто оценил данный параметр, большая часть дала удовлетворительную оценку - нужно предпринять усилия, чтобы попасть на прием к сотруднику администрации города, хотя это возможно, для этого имеются определенные правила и процедуры (13,8%).

Таблица «Оценки доступности администрации для граждан»

| Оценка: | % от выборки |
|--|--------------|
| не могу дать оценку | 58,3 |
| Попасть на приём практически невозможно, процедуры запутаны | 10,2 |
| Попасть на приём к чиновникам трудно | 9,4 |
| Попасть на приём можно, хотя и нужно приложить усилия | 13,8 |
| Попасть на приём достаточно легко, все процедуры для этого понятны | 5,3 |
| Нет никаких проблем, с тем чтобы попасть на приём | 3,0 |

Скорость решения проблемного вопроса в администрации оценивается опрошенными как медленная (намного медленнее, чем это положено по регламенту и законодательству) и непредсказуемая (когда как - иногда достаточно быстро, а иногда - с проволочками, зависит от вопроса и от конкретного сотрудника администрации), соответственно 20,9% и 18,5%.

2. Оценка работы городской Думы и Контрольно-счётной палаты

Лишь 13% респондентов удовлетворены работой Городской Думы. Более 49% в разной степени не удовлетворены работой местного парламента. Стоит отметить, что достаточно большое количество опрошенных не смогли оценить работу Думы, вероятно из-за отсутствия необходимой для оценки информации.

2013 - 2. Д. 23,5% + (П. 17,1%); - 37,1%.
2012 - 29,3% + (П. 29,8%); - 44,8%.
2011 - 29,7% + (П. 28,2%); - 43,8%.

Таблица «Удовлетворенность работой Городской Думы»

| Оценка: | % от выборки |
|------------------------|--------------|
| Полностью удовлетворён | 1,9 |
| Скорее удовлетворён | 11,6 |
| Скорее не удовлетворён | 28,6 |
| Совсем не удовлетворён | 20,7 |
| Затрудняюсь ответить | 37,2 |

Более половины – 67,7 % затруднились оценить работу председателя городской Думы С.Я. Баженовой.

Таблица «Оценки удовлетворенности работой председателя Городской думы Светланы Баженовой»

| Оценка: | % от выборки |
|------------------------|--------------|
| Полностью удовлетворён | 2,4 |
| Скорее удовлетворён | 6,7 |
| Скорее не удовлетворён | 10,3 |
| Совсем не удовлетворён | 12,9 |
| Затрудняюсь ответить | 67,7 |

Возможно, что из-за отсутствия информации о работе, опрошенные горожане (70 %) не смогли оценить работу контрольно-счётной палаты.

Таблица «Удовлетворенность работой контрольно-счётной палаты города»

| Оценка: | % от выборки |
|------------------------|--------------|
| Полностью удовлетворён | 3,8 |
| Скорее удовлетворён | 4,7 |
| Скорее не удовлетворён | 10,6 |
| Совсем не удовлетворён | 10,4 |
| Затрудняюсь ответить | 70,6 |

3. Замечания и предложения по работе администрации города

В ходе опроса у граждан была возможность высказать свои замечания и предложения. Этой возможностью воспользовались 29,4% опрошенных (147 чел.). Следует отметить высокую активность респондентов в высказывании замечаний.

Все тексты респондентов можно разделить на основные группы.

Проблемы дорожной сферы (это наиболее острая проблема)

«Дороги сделайте!!! Нереально ездить на машине!!!»; «Отремонтируйте дороги – невозможно ездить, одни ямы!», «Пожалуйста, сделайте дороги!

Хотя все это требуют - и нифига!», «Уважаемая администрация, отремонтируйте, пожалуйста, дороги!!!» и пр.

В той или иной форме замечания по поводу состояния дорог высказывались 69 респондентов, то есть практически каждый второй из тех, кто высказал свои замечания.

Большинство замечаний в данной области делятся в свою очередь на две большие группы:

- плохое состояние дорожного покрытия (ямы, выбоины, грунт и пр.);
- ненадлежащий вывоз снега и уборка (прежде всего проблема грязи обостряется зимой и в межсезонье).

Формулировки следующие. «Отремонтировать дороги! Беда прям с дорогами!»; «На дорогах много ям»; «Сделайте ДОРОГИ! Пожалуйста!».

Обращается внимание на **некачественный ремонт покрытия**: «Мне очень не нравится манера ремонта дорожного покрытия. Может, хватит взрывать асфальт кусками, взройте полностью и постелите заново. Второе, это вывоз снега и мусора со двора, зима уже закончилась, но у меня в одной части двора лежит 3 м. высотой снега, а в другой практически такой же уровень мусора.

Проблема и в **выборе недобросовестного подрядчика**: «Дороги! Дороги! ДОРОГИ! Больше внимания к качеству дорог и тротуаров. Подбор адекватных подрядчиков на ремонт дорог за адекватную цену при высоком качестве. Больше социальной рекламы на тему чистоты в городе и нарушений ПДД. Более пристальный контроль управляющих компаний».

Много нареканий по поводу **не вывоза снега**: «Откройте глаза на очевидные проблемы, и хватит ныть, что снега много»; «Убирайте зимой дороги от снега. Сделайте дороги!»; «Плохое состояние дорог. В зимнее время - плохая уборка и чистка снега...»; «Кругом лужи и снег, который не чистят. Дороги в ужасном состоянии»; «Обращать внимание на граждан города и делать что-то для этого... дорог нет, сады и школы всю зиму стояли засыпаны снегом, а сейчас к ним не пройти»; «Уборка снега. Вывоз!!!» и пр.

Необходимо закупить много **уборочной техники**: «Купить больше мелкой снегоуборочной техники!».

Указываются **конкретные места с проблемами**: «1) во время следующих снегопадов более оперативно решать вопросы по очистке трасс, где проходят основные маршруты... 2) Во время начала всяких снегопадов очень начинают сбоить маршруты автобусов на «Триста», хотя в такую же непогоду сообщение Ленинский - Центральный округа работает неплохо. 3) Дороги в ненадлежащем состоянии».

Кроме снега, плохо обстоят дела с **вывозом грязи и уборкой улиц, дворов** вообще: «Следить за дорогами и за чистотой. Во дворах очень грязно»; «Дороги ужасные. Не вывозят мусор»; «Плохо убираются дороги!»; «Плохие дороги и грязный город»; «Почистите улицы; отремонтируйте дороги»; «Дороги сделать нормальные! Навести чистоту в городе!».

Замечания касаются и *недостатка средств* на ремонт дорог: «Выделить больше средств на ремонт дорожного покрытия».

Обращается внимание и на *плохое состояние тротуаров*: «Дороги, особенно тротуары в плохом состоянии!»; «Дороги, тротуары. Они должны соответствовать стандартам».

Требуется обустройства и ремонта *ливневая канализация*: «Отремонтировать качественно дороги. Проверить работу ливневых канализаций»; «Плохое состояние дорог - разрушение происходит из-за того, что нет практически никакого дренажа».

Не всегда дороги имеют и *асфальтовое покрытие*: «Очистка дорог и асфальтирование!».

Указываются конкретные адреса, где *требуется ремонт*: «Предложения – устранить ямы и выбоины на дорогах, отремонтировать Речной порт»; «Отремонтировать дорогу в переулке Щеглова»; «Возле поликлиники №7 детской нет тротуаров, все в сугробах и в воде. Дороги отвратительные, тротуары еще хуже!».

Вторая важная проблема – грязь и мусор в городе. Напрямую с плохой работой дорожников связаны и недостатки работы служб уборки, как дорог, так и придомовых территорий.

Много *жалоб на грязь и мусор* повсеместно – и на улицах, и во дворах: «Выполнить уборку улиц»; «Выполнить ремонт дорог и чистку дворов»; «Плохо убирается город. Дороги плохо ремонтируются»; «Очень много мусора на улицах»; «Пыль, грязь, низкие з/платы у жителей города, молодежь уезжает из города, плохие дороги»; «Улицы грязные, помойки не убирают, город грязный»; «Заняться сбором и вывозом мусора!».

Таким образом, отмечаются проблемы грязи не только на улице, но и во дворах, около учреждений, в том числе детских, в парках и зеленых зонах, невывоз городских урн и контейнеров, пыль.

Обращается внимание на *проблему выгула собак*, он должен быть грамотно организованным, а владельцы и/или муниципальные службы – убирать за животными: «Ведение штрафа за выгул собак на детских площадках, около детских садов, школ»; «Организовать уборку собачьих фекалий»; «Предпринимателям наводить порядок... выгул собак».

Очень важная и комплексная проблема, тесно связанная и с транспортными коммуникациями, и с уборкой, и с организацией мест отдыха – это проблема общего благоустройства города, целью сделать его комфортным для жителей. Пока здесь много нареканий.

Необходимо сделать *службы благоустройства более эффективными*: «Улучшить работоспособность в сфере обслуживания города»; «Начните развивать город, а не ухудшать»; «Улучшить качество дорог, улучшить качество предоставляемых услуг учреждений нашего города, заняться обустройством нашего города...».

Есть *кадровые проблемы в сфере благоустройства*: «Прекратите набирать людей, которым все равно на город. Набирайте людей, которым важно развитие города. Сам бы я хотел, чтобы в городе стало чище и появилось много мест для отдыха, например, аквапарки, больше спортивных площадок, ухоженные парки...».

Нужны *спортивные и детские площадки*: «Улучшить качество дорог; обеспечить экономически чистую территорию для жилых кварталов; ожесточить законодательство распространения на наш город; обеспечить *каждый жилой квартал детскими площадками*; обнести систему оповещения в случае ЧС; использовать в строительстве дорог материал, укрепляющий асфальт; сделать по краям дорог резервуар для сточных вод»; «Улучшить дороги; поставить детские площадки во дворах...».

Требуются скверы и парки, аквапарки, а также содержание имеющихся в хорошем состоянии: «Увеличить количество детских площадок, отремонтировать центральные парки»; «Вкладывать больше средств в благоустройство и озеленение».

В городе *не хватает урн и общественных туалетов*: «... Много мусора, мало урн. Практически нет общественных туалетов».

Не хватает скамеек: «Нет туалетов. Очень грязно в городе (даже в центре)! Побольше скамеек для отдыха!».

Есть *проблемы безопасности при чрезвычайных ситуациях*: «...Обновить систему оповещения в случае ЧС»; «Отремонтировать дороги, эффективнее работать при ЧП».

Не хватает освещения: «Обратить внимание на благоустройства дворов. В вечернее время центральные улицы города очень мрачные».

С безопасностью связаны и социальные проблемы, возникающие от плохого благоустройства. *Требуются места для семейного и детского досуга*: «Город грязный. Сходить с семьёй некуда, перспектив нет. В высших учебных заведениях - обираловка. Для детей - ничего практически нет. Наркомания, бичи, алкоголики...».

Есть и транспортные проблемы: «Улучшение транспортного обслуживания, улучшение состояние дорог».

Не хватает муниципального транспорта: «Увеличить рейсы муниципальных автобусов, привести в порядок дороги»;

Проезд дорогой: «Плохое отношение к пассажирам, проезд дорогой, плохие дороги, я очень недоволен...»; «Выполнить ремонт дорог; снизить стоимость билета в общественном транспорте; отчистить дворы и улицы от мусора»; «Обеспечить очистку дворов и улиц; уменьшить стоимость проезда на общественном транспорте»; «Понижение цен за проезд на общественном транспорте»; «Прошу отремонтировать дороги, снизить налоги, цены на бензин и транспортные услуги»; «Повысить стипендию студентам» и пр.

Нужно *обустройство транспортных остановок*.

Есть проблемы здравоохранения и образования.

Не хватает конкретных специалистов-медиков: «...В поликлиниках (конкретно №4) нет врачей узких специальностей (уролог, кардиолог, невролог)».

Жалобы на **плохую организацию сферы здравоохранения и образования:** «Поддерживание здравоохранения!»; «Очень настаиваю, чтобы навёл контроль и порядок в области работников здравоохранения и образования, их деятельности по отношению к людям»; «Обеспечить детям доступ в детскую поликлинику!».

В учреждениях здравоохранения **нужно новое оборудование:** «Побольше квалифицированных мед. работников, закупка оборудования в больницы».

Пожилые люди особенно чувствительны к проблемам медицины: «Уделить внимание старшему поколению в здравоохранении, контролю за расходом бюджетных средств и доступность к людям».

Проблемы ЖКХ

Люди **недовольны теми, кто находится у руля** управления ЖКХ: «Сменить «верхушку» управления ЖКХ!».

Работники ЖКХ **работают медленно и не эффективно:** «Медленное решение коммунальных проблем»; «Всё очень плачевно в ЖКХ и в ценах на продукты...»; «Коммунальные службы работают отвратительно!».

Ценообразование в сфере ЖКХ вызывает нарекания: «Почему в марте, апреле отопление снижено на 50%, а оплата 100%, как зимой?».

Нехватка тепла в домах: «Дать тепла в квартиры в весенний период! А то зимой и весной температуры батарей разные, а платим одинаково».

Проблемы ремонта домов: «Течёт крыша, не удовлетворены ремонтом...Сделать ремонт в подъезде».

Проблемы правоохранительных органов

«Безработица, коррупция, беспредел со стороны полиции, ДПС».

«Обратить внимание на плохую работу судебных приставов и прокуратуры».

Проблемы физкультуры и спорта, досуга

Нужно **больше секций, домовых клубов и спортплощадок**, особенно тех, которые считаются современными, востребованными: «Организуйте секцию по пауэрлифтингу».

Нужны и **местные праздники, мероприятия:** «Пусть сделают дороги. Пусть зарплату поднимут. Мало массовых мероприятий хочется типа Дня Города».

Проблемы занятости, безработицы.

Нужны понятные и доступные **программы помощи малому бизнесу, программы по созданию рабочих мест:** «Создание рабочих мест,

строительство домов, доступность для развития бизнеса (возможно помощь в начинаниях)».

Трудоустройство молодежи остается острой проблемой: «Нужно содействие трудоустройству студентов и выпускников».

Проблемы дороговизны и низкого уровня благосостояния граждан.

Цены многими рассматриваются как высокие. Есть нарекания по поводу цен на транспорт, услуги ЖКХ, продукты, предметы первой необходимости, лекарства, образовательные услуги: «Снизить стоимость цен на продукты первой необходимости»; «Сделайте дешевле продукты»; «Дорогие лекарства!».

У жителей есть жалобы на **очень низкие зарплаты**: «Поднимите зарплату людям!».

Особенно это касается муниципальных служащих: «Улучшить качество дорог, увеличить заработную плату в муниципальных учреждениях».

В целом, замечания жителей демонстрируют **«вилку» между низкими доходами и высокими ценами**: «Навести полную чистоту во дворах и в городе. Цены на продукты понизить. Повысить зарплаты»; «Огородить трамвайные остановки, сделать бесплатные кружки для молодежи, снизить тарифы на ком. услуги, снизить цены на продукты»; «Дороги сделать! Цены понижее - зарплаты повыше!».

Проблемы стипендий: «Увеличьте стипендии студентам!».

Замечания по работе администрации

Администрация города не современна с точки зрения работы с интернет-пространстве, нужны формы **информирования через сайт**, например: «Просьба обновить сайт администрации города».

Проблемы коррупции: «Не заниматься коррупцией, быть открытым к гражданам, не игнорировать социальные проблемы населения».

Доходы чиновников воспринимаются как **неадекватно высокие**: «Уменьшить чиновникам зарплату!».

Необходимо **выполнять предвыборные и иные обещания**: «Выполняйте обещания, данные населению».

У жителей складывается **негативный образ чиновника**, как человека, заинтересованного исключительно в личном обогащении: «Чем они вообще заняты, кроме получения зарплаты?»; «Начинайте уже работать, а не набивать карманы!»; «Умерить аппетиты хотя бы в этот кризисный период!»; «Больше работы, меньше слов!».

Не устраивает деятельность администрации: «Если честно, я бы отметила все пункты в вопросе 13, потому, как все проблемы, которые предложены на выбор - существуют! Совсем не удовлетворена работой государственных учреждений и администрации»; «Замечание: работа никакая!»; «Обращать внимание на очевидные проблемы, выявлять и решать скрытые проблемы».

Раздутый штат, по мнению некоторых: «Сократить администрацию!».

Жалобы на **низкую результативность**: «Работать на результат, а не исполнять свои обязанности!». Вообще среди пожеланий есть группа текстов, которые выражаются фразой – «нужно работать!»

В заключение анализа замечаний граждан приводим еще одно из высказываний полностью, поскольку в этом тексте обозначены острые проблемы и слышится искреннее переживание за город: «Сменить всю "старую команду" - не работает, только зарплату получает и хамит. Покончить с бюрократизмом - нет возможности попасть на приём к главе города, невозможно добиться чего-либо как от главы города, так и от администрации города. Немедленно начать восстанавливать город - выглядит как в фильмах ужасов. Тут остались только истинные патриоты и те, у кого нет финансовой возможности отсюда уехать. Город - призрак. И огромная помойка. Невозможно получить такое лекарство, как димедрол. Огромное упущение. Много алкашей и наркоманов. Нет бесплатных секций и кружков для детей и молодёжи. Не у всех есть финансовая возможность посетить тот же бассейн из-за его дороговизны. Для студентов нет скидок. Отсюда и алкоголизм. В «городе Юности» нет юности, одни пенсионеры. Медицина вообще на самом низком уровне. Огромная смертность из-за онкологических заболеваний и туберкулёза. И огромные цены на медицинское обследование и лечение».

4. Основные проблемы и оценки деятельности государственных и муниципальных служб

4.1 Общие оценки положения в городе

Большинство жителей оценивает положение в городе как среднее, удовлетворительное (55,5%). Немногим менее трети считает, что ситуация в городе в той или иной степени хорошая (коэф. положительной оценки – 31,6%).

С точки зрения большей части респондентов, ситуация в городе практически не меняется (44,9%), каждый третий считает, что идет ухудшение (33,2%), и только 15,3% - что ситуация улучшается. Таким образом, можно констатировать преобладание пессимистичных ожиданий.

4.2 Основные проблемы города

Абсолютное большинство опрошенных считают проблемой плохое состояние дорог (72,9%). На втором месте – низкие зарплаты (46,6%), на третьем – грязь и мусор, проблемы с их уборкой (43,3%).

В первую десятку проблем вошли также (рейтинговый порядок):

1. плохая работа служб ЖКХ;
2. повышение цен и тарифов на коммунальные услуги;
3. плохое благоустройство дворов;
4. загрязнение окружающей среды;
5. угроза остановки промышленных предприятий;
6. рост алкоголизма и наркомании;
7. рост цен на продукты первой необходимости.

Меньше всего жителей беспокоят - перебои с водоснабжением; плохая работа полиции; плохая работа учреждений досуга, культуры, спорта; плохая работа сферы образования; низкий уровень благосостояния горожан (последние 5 позиций в рейтинге). Из них статистически незначимой проблемой можно считать только перебои с водоснабжением (2%).

Таблица «Основные проблемы»

| Проблемы: | % от выборки | Рейтинг |
|---|--------------|----------|
| Перебои с водоснабжением | 2 | 24 |
| Проблема уборки мусора | 43,3 | 3 |
| Низкая заработная плата | 46,6 | 2 |
| Неустроенность детского и подросткового досуга | 13,5 | 14 |
| Рост алкоголизма и наркомании | 18,7 | 9 |
| Плохая работа полиции | 7,0 | 23 |
| Плохое состояние дорог | 72,9 | 1 |
| Плохое состояние жилищного фонда | 12,7 | 15 |
| Плохая работа служб ЖКХ | 35,7 | 4 |
| Угроза остановки промышленных предприятий | 19,1 | 8 |
| Загрязнение окружающей среды | 24,8 | 7 |
| Плохое благоустройство дворов | 27,7 | 6 |
| Повышение цен и тарифов на коммунальные услуги | 32,9 | 5 |
| Плохое медицинское обслуживание | 17,6 | 11 |
| Плохая работа общественного транспорта | 10,7 | 16 |
| Высокая стоимость жилья | 16,2 | 12 |
| Не благоустроенность города | 15,3 | 13 |
| Рост цен на продукты первой необходимости | 18,6 | 10 |
| Отсутствие доступного жилья | 9,9 | 17 |
| Коррупция чиновников | 9,3 | 18 |
| Плохая работа сферы образования | 8,2 | 21 |
| Плохая работа учреждений досуга, культуры, спорта | 7,9 | 22 |
| Низкий уровень благосостояния горожан | 8,5 | 20 |
| Никаких проблем, все хорошо | 8,9 | 19 |

Диаграмма 10. Основные проблемы



4.3 Показатели удовлетворенности работой некоторых сфер городского хозяйства

Из Таблицы видно, что наиболее высокие коэффициенты удовлетворенности жителей имеются в таких сферах, как: физкультура и спорт; образование детей (все указанные в анкете отрасли образования); культура; безопасность (работа полиции).

Напротив, наименьшие показатели удовлетворенности в таких сферах, как:

1. услуги ЖКХ (минимальный коэффициент удовлетворенности, приближается к границе очень низкого, 24,4%);
2. работа органов местного самоуправления (коэф. удовл.= 40,9);
3. информационное обеспечение со стороны администрации города о своей работе (44,4);
4. медицинская помощь (45,6).

Таблица «Показатели удовлетворенности качеством работы основных сфер городского хозяйства» (в % от числа опрошенных)

| Сфера деятельности (Удовлетворены ли Вы?...): | Да, вполне | Скорее удовлет- воряет | Скорее не удовлет- воряет | Совсем не удовлет- воряет | Коэф. удовлет- воренности |
|--|---------------|------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| качеством оказания медицинской помощи? | 13,1 | 32,5 | 34,7 | 19,7 | 45,6 средний |
| качеством общего образования (работой школ города) | 23,1 | 47,7 | 20,5 | 8,8 | 70,8 высокий |
| качеством дополнительного образования детей | 26,3 | 47,1 | 21,3 | 5,2 | 73,4 высокий |
| качеством дошкольного образования (работа детских садов) | 31,3 | 48,2 | 16,7 | 3,8 | 79,5 высокий |
| качеством предоставляемых услуг в сфере культуры | 31,7 | 42,2 | 19,6 | 6,5 | 73,9 высокий |
| качеством предоставляемых услуг в сфере ЖКХ | 7,2 | 17,2 | 36,7 | 39 | 24,4 низкий |
| качество работы правоохранительных органов города | 21 | 49,8 | 20 | 9,2 | 70,8 высокий |
| качество услуг, предоставляемых учреждениями физкультуры и спорта | 36,5 | 47 | 12,2 | 4,3 | 83,5 очень высокий |
| качеством и количеством информации, предоставляемой администрацией города о своей работе | 15,1 | 29,3 | 32,1 | 23,6 | 44,4 средний |
| деятельностью органов местного самоуправления нашего города | 10,9 | 30 | 43,8 | 15,3 | 40,9 средний |

Средний показатель удовлетворенности работой сфер городского хозяйства = 60,7%, что трактуется как высокий показатель.

4.4 Причины неудовлетворенности работы муниципальных и государственных учреждений

Работа учреждений культуры, физкультуры и спорта

Таблица «Причины неудовлетворённости в области культуры, физкультуры и спорта»

| Причины неудовлетворенности: | % от выборки | Рейтинг |
|--|--------------|----------|
| Высокие цены на оказываемые услуги | 32,2 | 2 |
| Нет или мало оборудованных спортивных площадок | 39,3 | 1 |
| Не хватает выставок, концертов, гастролей | 14,1 | 8 |
| Неудобный график работы данных учреждений | 8,3 | 9 |
| Данные учреждений далеко расположены от моего места жительства | 14,3 | 7 |
| Отсутствуют места для отдыха | 30,7 | 3 |
| Не хватает секций, кружков, клубов | 17,3 | 6 |
| Отсутствует муниципальная поддержка данных учреждений | 23,1 | 5 |
| Меня всё устраивает | 25,6 | 4 |

Основная причина неудовольствия жителей в этой сфере – отсутствие и недостаток обычных спортплощадок (39,3%). Нужно отметить, что эта проблема многих городов России.

Жители хотят видеть их везде и в шаговой доступности, что реально будет способствовать повышению уровня здоровья, в том числе – детей и молодежи, причём из всех слоев общества. Такие площадки должны быть простыми, обеспеченными наиболее универсальным набором средств для занятий, безопасными и доступными.

Это особенно актуально для Комсомольск-на-Амуре, поскольку вторая причина неудовлетворенности горожан – высокие цены в спортивных учреждениях (32,2%), а площадки и дворовые клубы как раз и могут решить во многом эту проблему.

На третьем месте – отсутствие мест для отдыха (30,7%), что также не уникальная для города проблема. Особенно повсеместно не хватает мест для детского и семейного отдыха, зеленых насаждений (парки, скверы, бульвары).

В наименьшей степени горожан не устраивает графики работы учреждений культуры и спорта (8,3%).

Работа учреждений образования города

Основные причины неудовлетворенности сферой образования – плохое материальное обеспечение школ и садиков (29,4%), нехватка персонала образовательных учреждений (26,2%), и цены на образовательные услуги (25,4%).

К важным причинам недовольства можно также отнести нехватку мест в садиках (23,6%), низкое качество образования (22,4%, что напрямую связано и с проблемой персонала), проблемы школьного питания (21,4%).

Таблица «Причины неудовлетворённости в области образования»

| Причины неудовлетворенности: | % от выборки | Рейтинг |
|---|--------------|----------|
| Большое количество и дороговизна платных услуг | 25,4 | 3 |
| Низкое качество образования в школах города | 22,4 | 6 |
| Нехватка учителей, преподавателей, воспитателей | 26,2 | 2 |
| Плохое питание в школах | 21,4 | 7 |
| Нехватка мест в детских садах | 23,6 | 5 |
| Мало кружков, секций, клубов для досуга школьников | 18,1 | 8 |
| Плохое материальное обеспечение школ и детских садов | 29,4 | 1 |
| Детские сады расположены далеко от места жительства родителей | 5,4 | 11 |
| Взяточничество среди учителей и воспитателей | 8,8 | 10 |
| Высокий уровень преступности в школах | 12,4 | 9 |
| Меня всё устраивает | 25,2 | 4 |

Работа учреждений жилищно-коммунального хозяйства города

Ожидаемо, что основными причинами недовольства оказались:

1. неблагоустроенность домов и придомовых территорий (62,6%);
2. высокие тарифы (58,5%);
3. плохая работа коммунальных служб и УК (48,5%).

Следует отметить, что большая доля жителей недовольна отсутствием ремонтов в домах и подъездах (37,2%), замусоренностью территорий (31,3%), плохим качеством воды (21,3%), невежливостью работников ЖКХ (19,4%).

Менее актуальны такие проблемы, как трудности с получением субсидий на оплату услуг (8,2%), перебои с водой, теплом, отоплением (11,6%).

По данной сфере мы видим высокие показатели выборов (более 50%), то есть данная сфера волнует большинство жителей.

Таблица «Причины неудовлетворённости в области работой ЖКХ»

| Причины неудовлетворенности: | % от выборки | Рейтинг |
|---|--------------|----------|
| Низкое качество работы управляющих компаний и коммунальных служб | 48,5 | 3 |
| Неблагоустроенные дворы и подъезды | 62,6 | 1 |
| Перебои с водой, теплом, отоплением | 11,6 | 8 |
| Высокие тарифы на коммунальные услуги | 58,5 | 2 |
| Трудности с получением субсидий на оплату услуг | 8,2 | 9 |
| Дома и подъезды давно не ремонтируются | 37,2 | 4 |
| Плохое качество питьевой воды | 21,3 | 6 |
| Невежливое отношение работников ЖКХ к жильцам | 19,4 | 7 |
| Плохой вывоз мусора | 31,3 | 5 |
| Меня всё устраивает | 7 | 10 |

Работа городского общественного транспорта

Ожидаемо на первое место вышло плохое качество дорог (75%). Выше уже было отмечено об озабоченности граждан дорогами как одной из главных проблем города. На втором месте – очистка дорог (47,8%), на третьем – цены за проезд (34,6%).

Около трети жителей замечают неблагоустроенные остановки (30,2%), почти каждый пятый – нехватку муниципального транспорта (22,6%) и, как следствие, неудобный график движения (20,8%).

Проблемы в этой сфере также очень актуальны для жителей (доля выборов более 50%).

Относительно благополучно обстоят дела с перевозчиками (5,5%), маршрутами движения городского транспорта (10,7%), манерами работников транспорта (14,9%).

Таблица «Причины неудовлетворённости в области работы городского транспорта»

| Причины неудовлетворенности: | % от выборки | Рейтинг |
|--|--------------|----------|
| Плохое качество дорог | 75 | 1 |
| Не благоустроенность остановок | 30,2 | 4 |
| Неудобный график работы транспорта | 20,8 | 6 |
| Плохая очистка дорог | 47,8 | 2 |
| Дорогой проезд | 34,6 | 3 |
| Не хватает муниципального транспорта | 22,6 | 5 |
| Неудобные маршруты движения | 10,7 | 8 |
| Грубость к пассажирам со стороны работников общественного транспорта | 14,9 | 7 |
| Нелегальные перевозчики, мешающие работать общественному транспорту | 5,5 | 9 |

5. Миграционные настроения

Миграционные настроения являются важным интегральным показателем удовлетворенности-неудовлетворенности жителей. Коэффициент миграционных настроений довольно высокий – 46,7% хотели бы с той или иной степенью решительности уехать из города. Однозначно «да» отвечают на этот вопрос 26,3%.

Такие цифры говорят о том, что в городе не комфортно чувствуют себя большие доли населения.

Примерно каждый десятый затрудняется с ответом.

Таблица «Миграционные настроения»

| Хотели бы сменить место жительства и уехать из Комсомольска-на-Амуре? | % от выборки | Коэф. миграции |
|---|--------------|--------------------|
| Да | 26,3 | |
| Скорее да | 20,4 | 46,7 (сумма 1 и 2) |
| Скорее нет | 18,0 | |
| Нет | 24,9 | 42,9 (сумма 3 и 4) |
| Не знаю | 10,5 | |