



**Аналитический отчет по  
проведенному социологическому  
исследованию на территории  
ЗАТО Звездный**



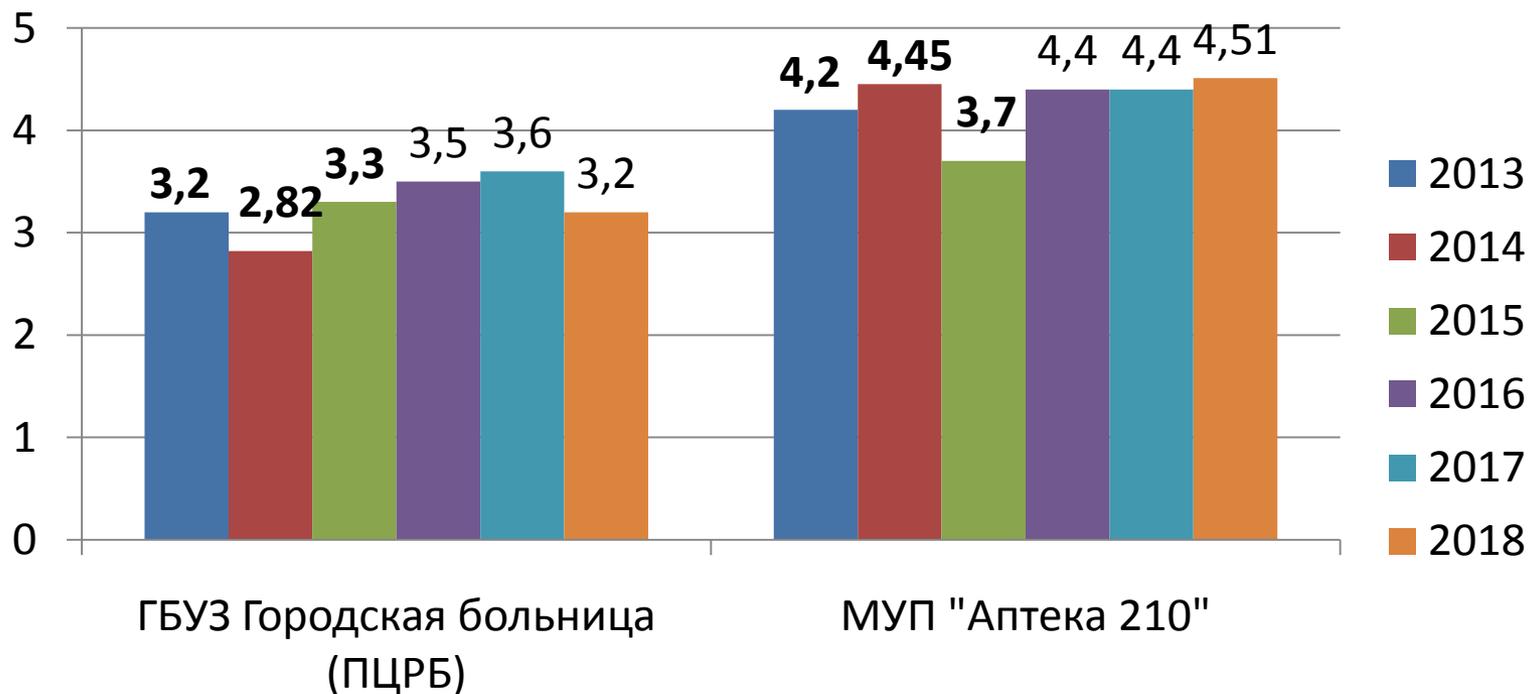
### **Задачи исследования:**

- Определение уровня качества муниципальных услуг, предоставляемых населению ЗАТО Звёздный;
- Определение уровня информационной открытости и доступности деятельности органов местного самоуправления ЗАТО Звёздный
- Определение доли населения, удовлетворенной результатами деятельности органов местного самоуправления ЗАТО Звёздный;
- Выявление причин неудовлетворенности населения результатами деятельности органов местного самоуправления ЗАТО Звёздный;
- Получение предложений и рекомендаций от населения по повышению эффективности деятельности органов местного самоуправления ЗАТО Звёздный, муниципальных учреждений и предприятий ЗАТО Звёздный;
- Анализ потенциала местного сообщества для взаимодействия с органами местного самоуправления ЗАТО Звёздный для участия в решении вопросов местного значения;
- Подготовка предложений для корректировки программы социально-экономического развития ЗАТО Звёздный.



# 1. Определение уровня качества муниципальных услуг, оказываемых населению ЗАТО Звездный

- Услуги, предоставляемые учреждениями здравоохранения





## Причины удовлетворенности / неудовлетворенности услугами здравоохранения

### Положительные отзывы

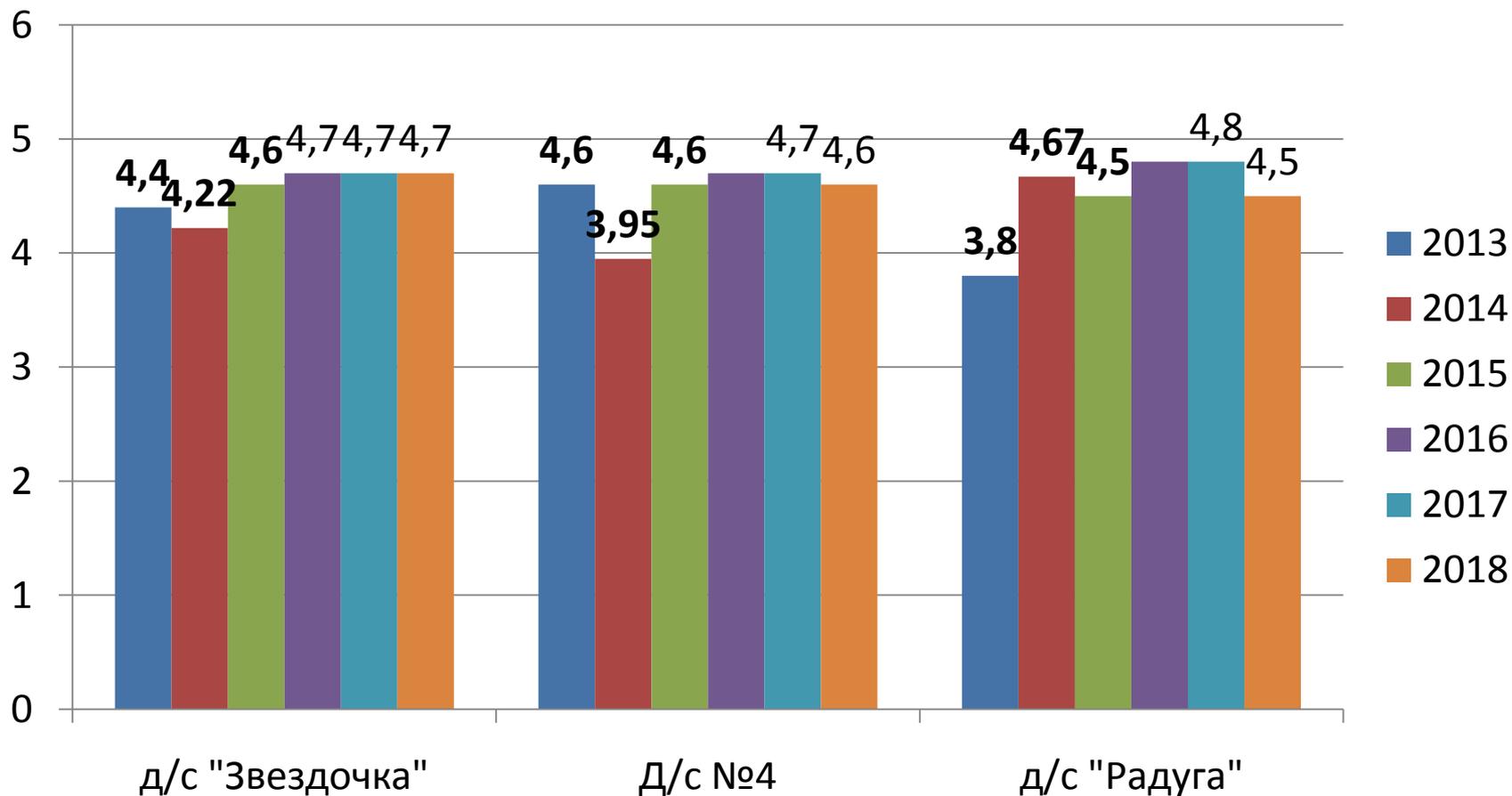
- Отзывчивость и внимательность персонала поликлиники и стационара
- Хорошее обслуживание в Аптеке
- Наличие медикаментов
- Гибкая система скидок

### Отрицательные отзывы

- Нехватка специалистов в поликлинике
- Очереди
- Плохое обслуживание
- Работа скорой помощи («долго едут»)
- Сложно дозвониться до регистратуры
- плохое состояние стационара («нет ремонта», «все старое»),
- отсутствие врачей в стационаре и плохое качество обслуживания.
  
- Снижение оценок работы аптек обусловлено отсутствием необходимых лекарств и их стоимостью.



## Услуги, предоставляемые учреждениями дошкольного образования





## Причины удовлетворенности/неудовлетворенности деятельностью детских садов ЗАТО Звездный

### Положительные отзывы

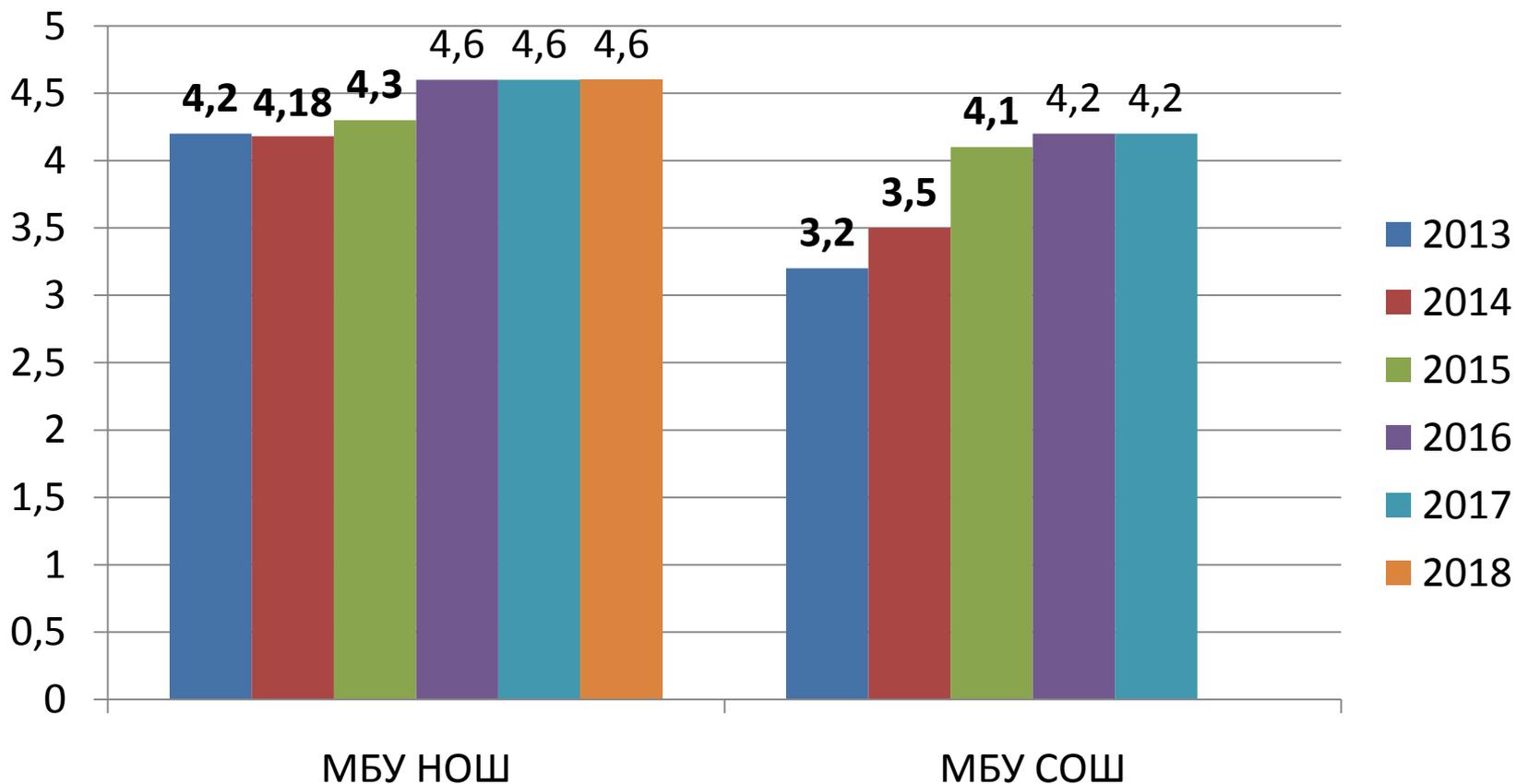
- Похвала в адрес работы педагогов-воспитателей, «хорошие условия для детей», «хорошее отношение к детям» и «хорошее питание».
- Хорошие отзывы со стороны детей и внуков.

### Отрицательные отзывы

- «проблемы с воспитателями» (нехватка кадров)



## Услуги, предоставляемые общеобразовательными организациями





## Причины удовлетворенности/неудовлетворенности деятельностью общеобразовательных учреждений ЗАТО Звездный

### Положительные отзывы

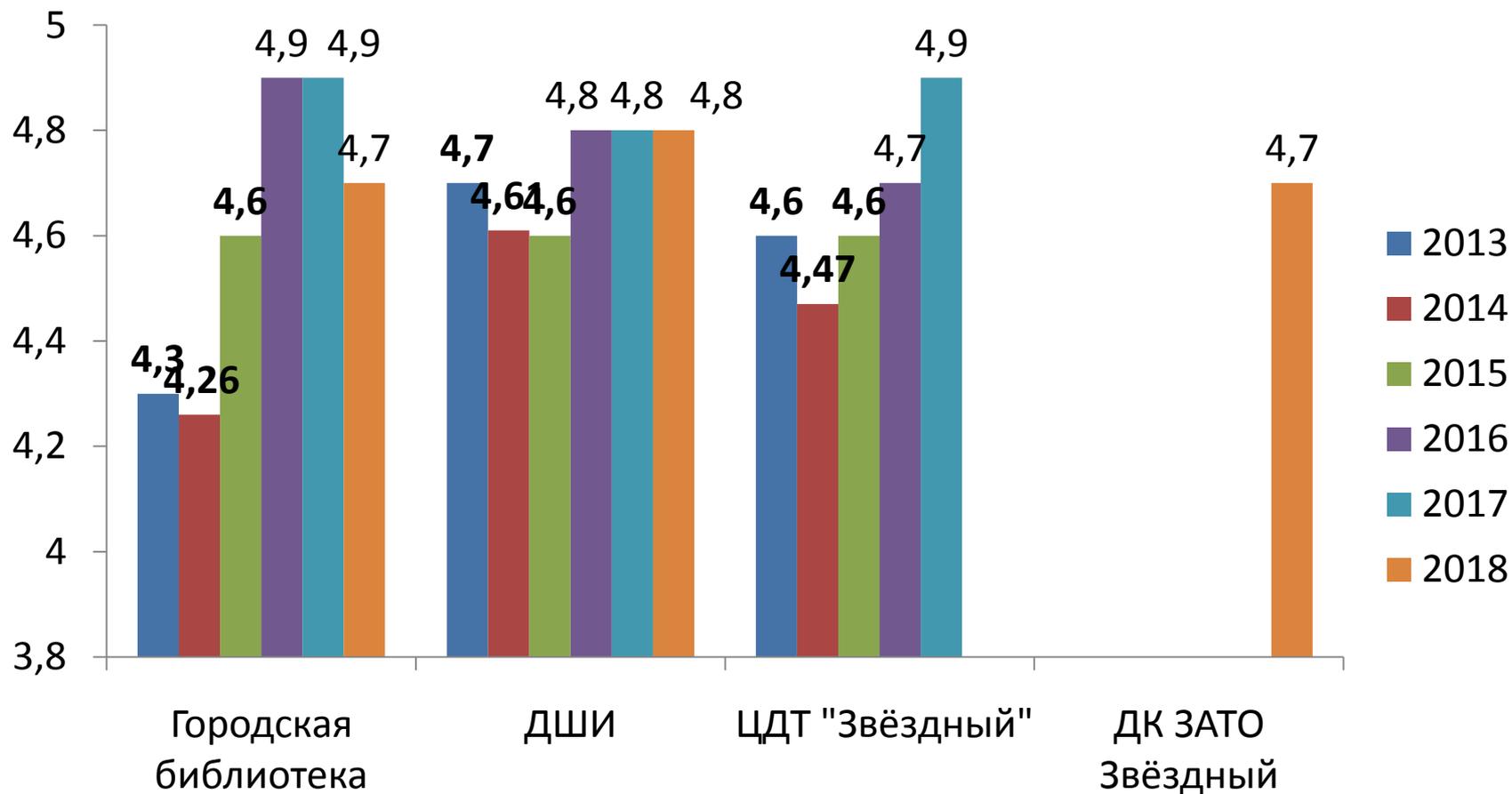
- высокий профессионализм учителей
- отзывы детей и внуков
- чистота и порядок

### Отрицательные отзывы

- нехватка учителей
- невнимание к отстающим ученикам
- большая нагрузка на детей



## Услуги в сфере культуры





## Причины удовлетворенности населения услугами в сфере культуры

### Положительные отзывы

#### БИБЛИОТЕКА:

- Внимательное обслуживание
- Интерьер
- Доступ к знаниям

#### ДШИ:

- Хорошее отношение к детям
- Развитие детей
- Нравится детям

#### ДК:

- Активный коллектив
- Большое разнообразие мероприятий
- Высокий уровень информирования о мероприятиях

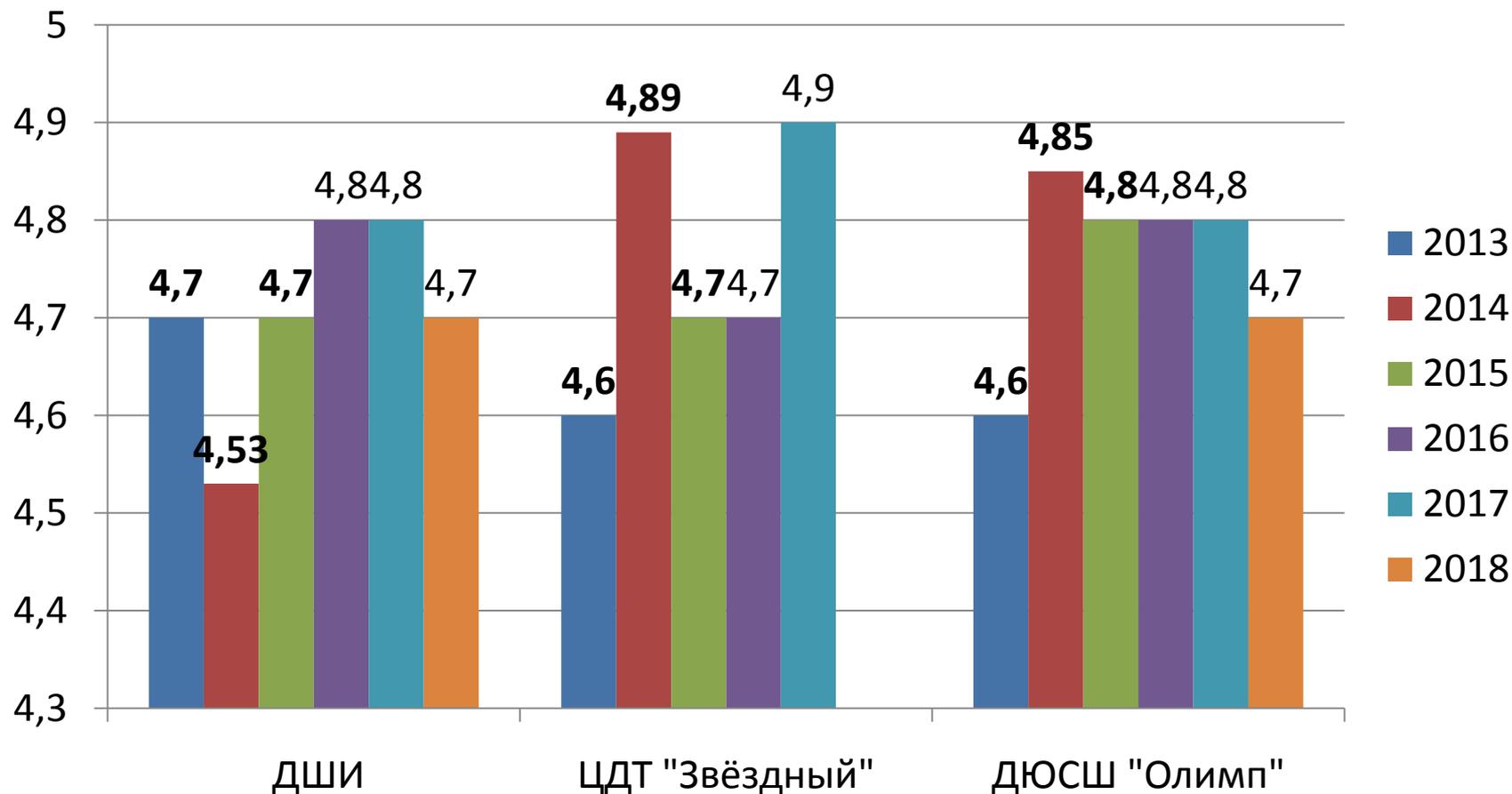
### Отрицательные отзывы

#### ДК:

- Нет развития
- Малое количество мероприятий для взрослых



## Услуги, предоставляемые учреждениями дополнительного образования





## Причины удовлетворенности/неудовлетворенности услугами населения в сфере дополнительного образования

### Положительные отзывы

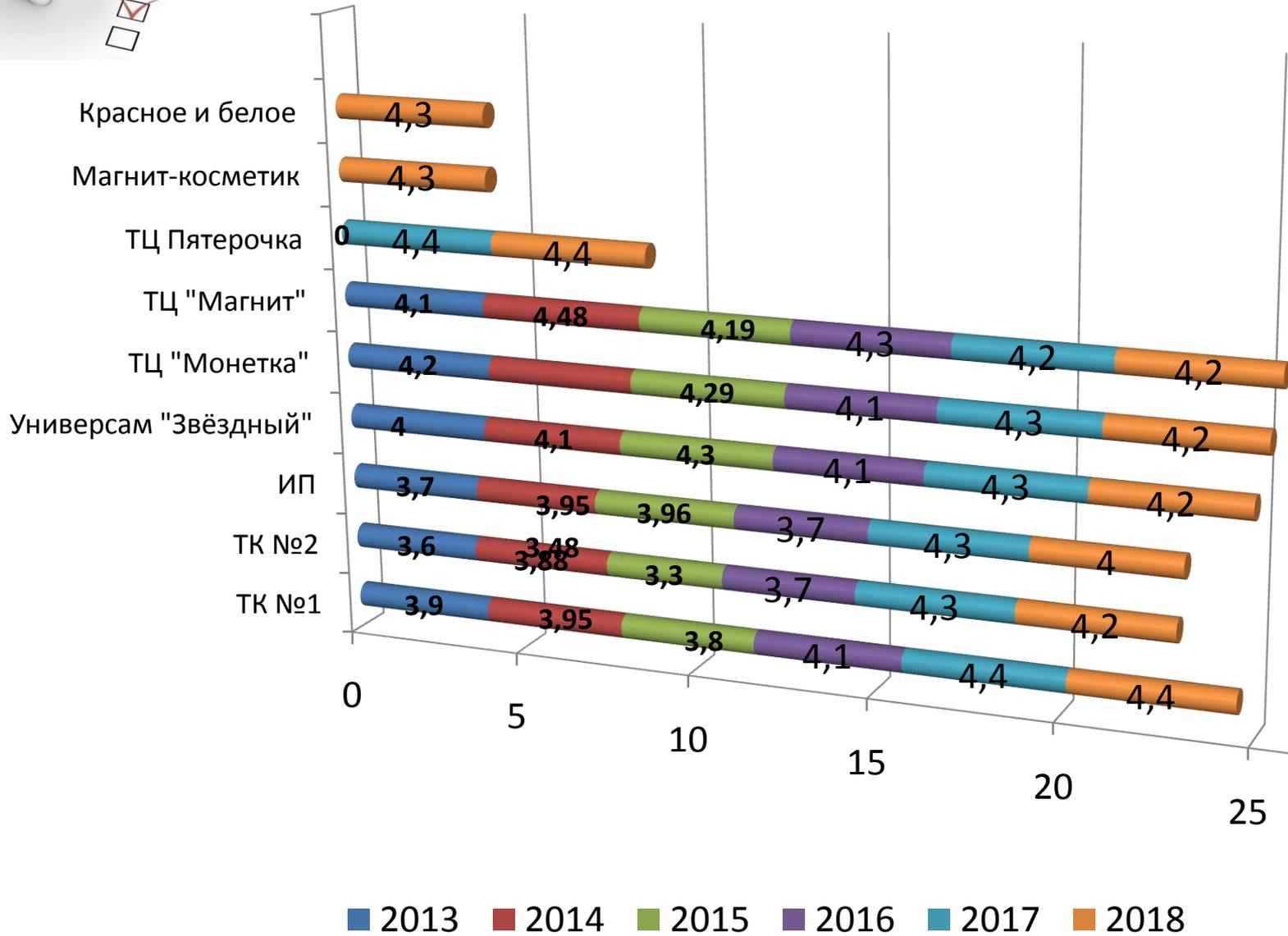
- Большой выбор кружков и секций
- Личный опыт посещения
- Хороший бассейн
- Высокие спортивные результаты
- Хорошее отношение к детям

### Отрицательные отзывы

- Недостаточно внимания спортивной культуре
- Недостаточное количество информации о работе ДЮСШ «Олимп»
- Сложность записи в спортивные секции

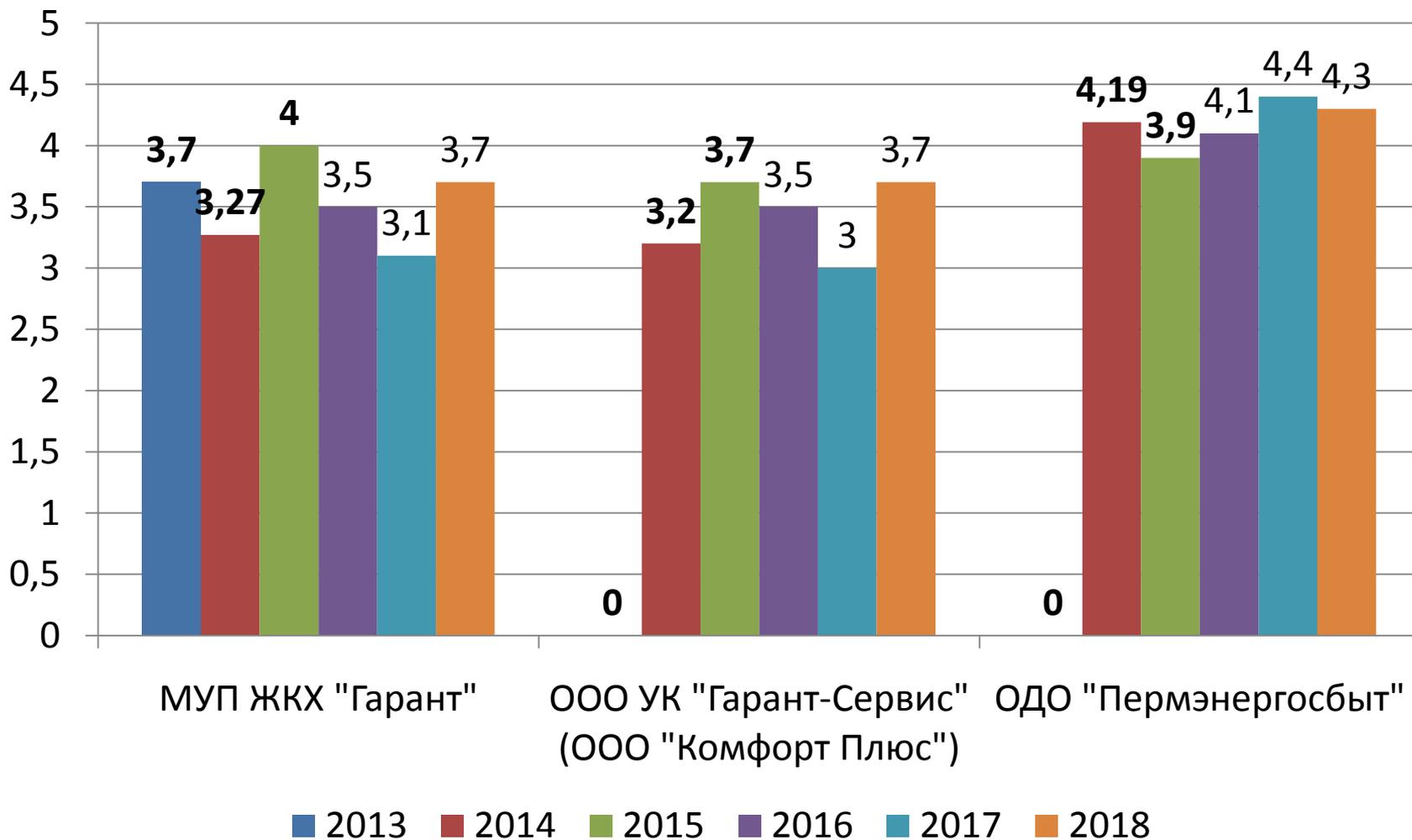


## Услуги, предоставляемые торговыми предприятиями





## Услуги, предоставляемые предприятиями ЖКХ



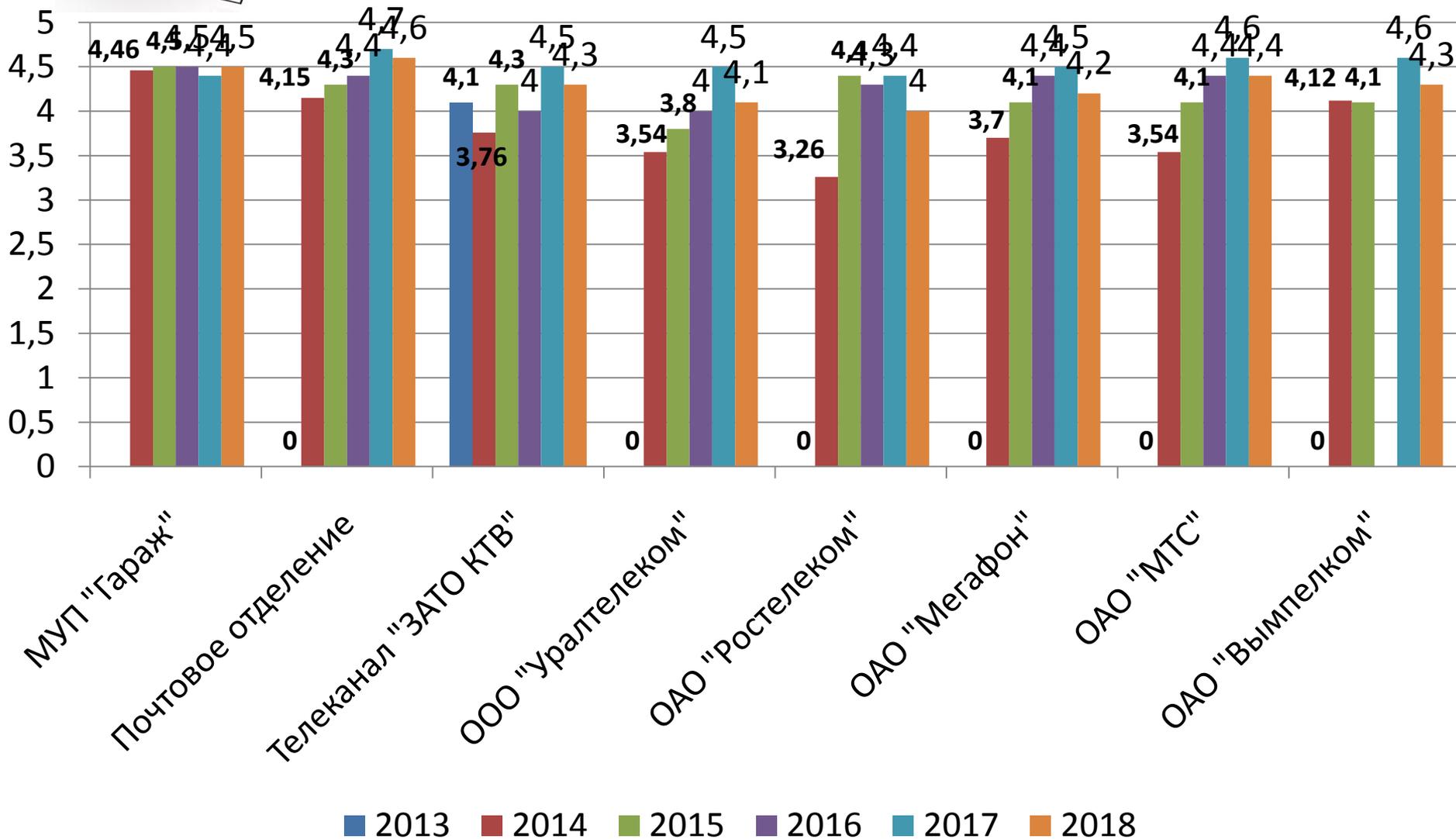


## Причины удовлетворенности/неудовлетворенности услугами предприятий ЖКХ и энергообеспечения ЗАО Звездный

Положительные отзывы	Отрицательные отзывы
<ul style="list-style-type: none"><li>-Качественная работа</li><li>-Быстрое реагирование на проблемы пользователей услуг</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Необходимо ездить за справками (Пермэнергосбыт)</li><li>-Завышенные тарифы</li><li>-Отсутствие альтернативы (управляющие компании)</li></ul>

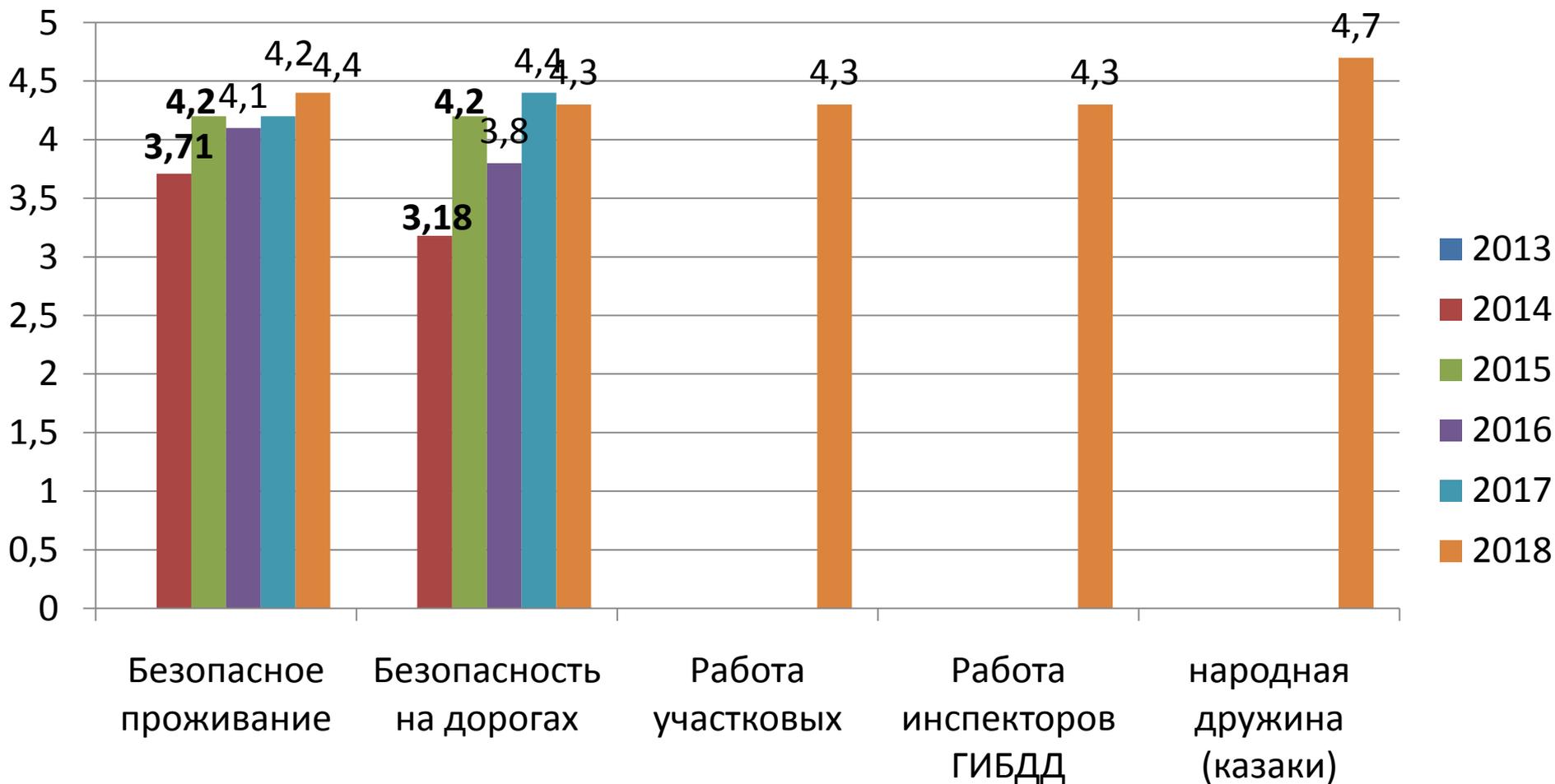


## Транспортное обслуживание и оказание УСЛУГ СВЯЗИ





# Общественная безопасность





# Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг

Сфера	Показатель удовлетворенности	% 2014	% 2015	% 2016	% 2017	% 2018
Образование	Полностью удовлетворен	22,4	60,2	51,7	57	36
	Частично удовлетворен	52,9	37,0	43,7	31	44
	Не удовлетворен	17,6	2,8	4,6	12	2
Здравоохранение	Полностью удовлетворен	15,8	36,7	12,5	11	20
	Частично удовлетворен	33,7	48,6	56,7	68	57
	Не удовлетворен	47,5	14,7	30,8	21	20
ЖКХ	Полностью удовлетворен	13,3	43,6	23,9	10	30
	Частично удовлетворен	40,8	48,2	56,0	56	43
	Не удовлетворен	41,8	8,2	20,0	34	23
Благоустройство	Полностью удовлетворен	46,5	59,3	51,9	46	49
	Частично удовлетворен	29,7	37,0	43,5	42	40
	Не удовлетворен	12,9	3,7	4,6	12	8
Транспортное обслуживание	Полностью удовлетворен	67,0	68,2	88,3	65	64
	Частично удовлетворен	25,0	28,2	11,7	23	24
	Не удовлетворен	8,0	3,6	0	12	4
Безопасность	Полностью удовлетворен	26,7	69,1	57,3	61	61
	Частично удовлетворен	52,5	24,5	38,2	32	32
	Не удовлетворен	20,8	6,4	4,6	7	2



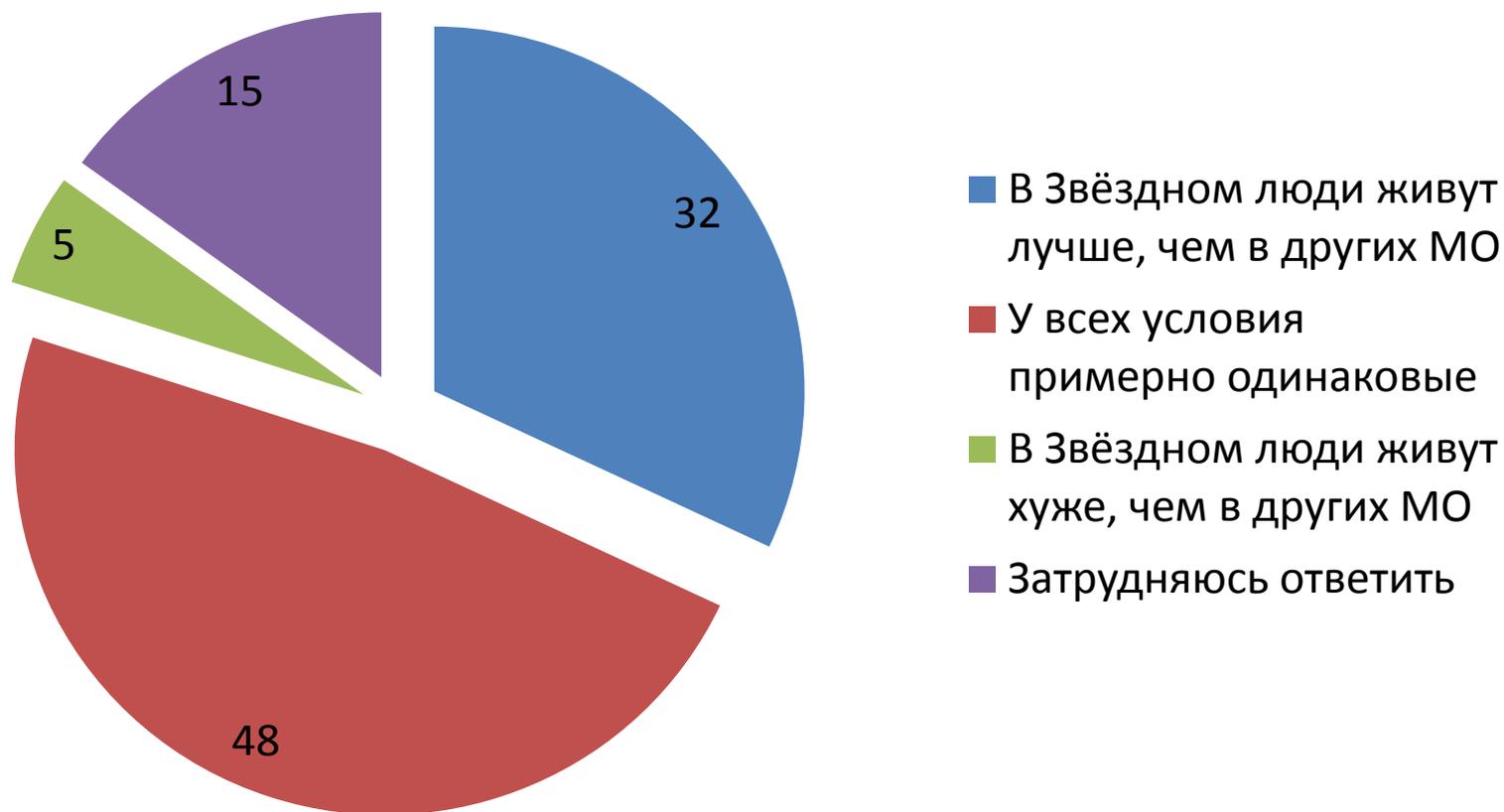
# Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг

Сфера	Показатель удовлетворенности	% 2014	% 2015	% 2016	% 2017	% 2018
Экология	Полностью удовлетворен	28,6	62,7	61,3	57	64
	Частично удовлетворен	35,7	31,8	34,9	39	27
	Не удовлетворен	31,6	4,5	3,8	4	4
Бытовое обслуживание	Полностью удовлетворен	31,4	56,6	59,6	54	-
	Частично удовлетворен	39,5	37,7	37,2	37	-
	Не удовлетворен	20,9	5,7	3,2	9	-
Библиотечное обслуживание	Полностью удовлетворен	64,1	76,9	89,5	83	53
	Частично удовлетворен	16,7	21,3	10,5	11	8
	Не удовлетворен	3,8	1,3	0	6	0
Услуги в сфере культуры	Полностью удовлетворен	52,0	77,1	74,0	79	58
	Частично удовлетворен	15,3	19,3	18,8	17	24
	Не удовлетворен	19,4	2,8	7,3	4	2
Физкультура и спорт	Полностью удовлетворен	71,4	81,9	76,1	71	62
	Частично удовлетворен	16,3	15,2	20,7	24	21
	Не удовлетворен	6,1	2,9	3,3	5	0
Информационная открытость и доступность	Полностью удовлетворен	25	27,9	22,7	21	33
	Частично удовлетворен	57,7	66,4	60,0	56	57
	Не удовлетворен	17,3	5,7	17,3	23	10



# Оценка ЗАТО Звёздный как места жительства

## Оценка уровня жизни



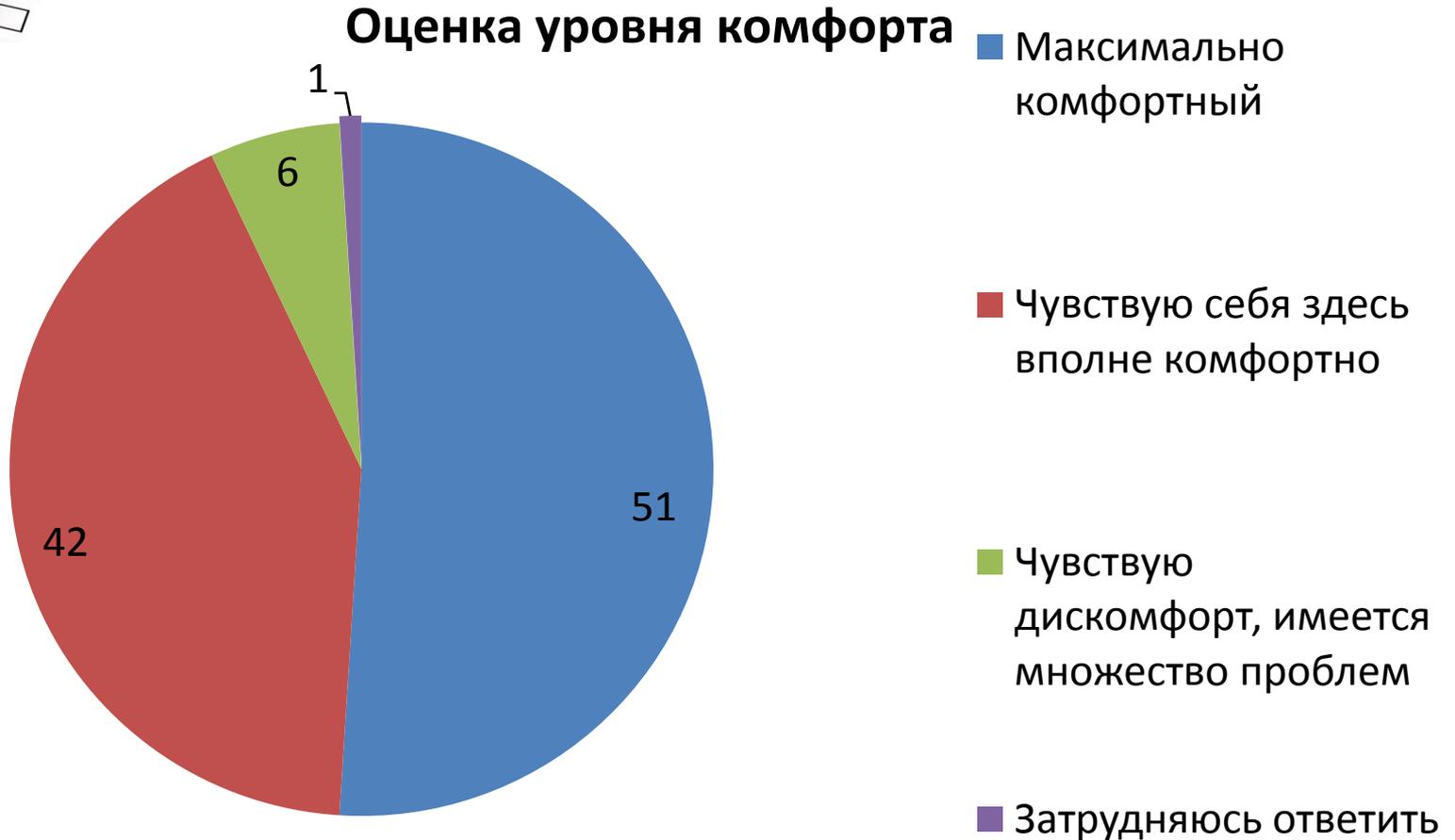


# Оценка ЗАТО Звёздный как места жительства

<b>Прилагательное</b>	<b>Частота упоминания (в процентах)</b>
<b>Чистый</b>	<b>35</b>
<b>Красивый</b>	<b>30</b>
<b>Спокойный</b>	<b>22</b>
<b>Уютный</b>	<b>15</b>
<b>Тихий</b>	<b>11</b>
<b>Светлый</b>	<b>9</b>
<b>Удобный</b>	<b>9</b>
<b>Хороший</b>	<b>9</b>
<b>Дружный</b>	<b>8</b>
<b>Комфортный</b>	<b>7</b>
<b>Любимый</b>	<b>7</b>
<b>Маленький</b>	<b>7</b>
<b>Нормальный</b>	<b>7</b>



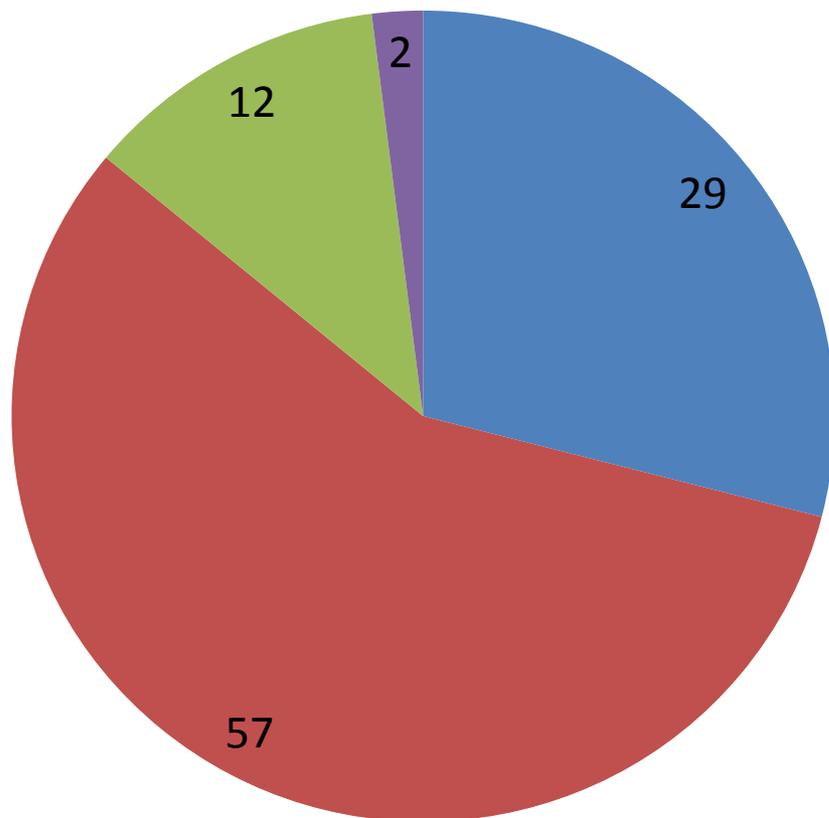
# Оценка уровня комфорта





# Оценка уровня комфорта своего двора

Уровень комфорта своего двора



■ Максимально комфортный

■ Чувствую себя здесь вполне комфортно

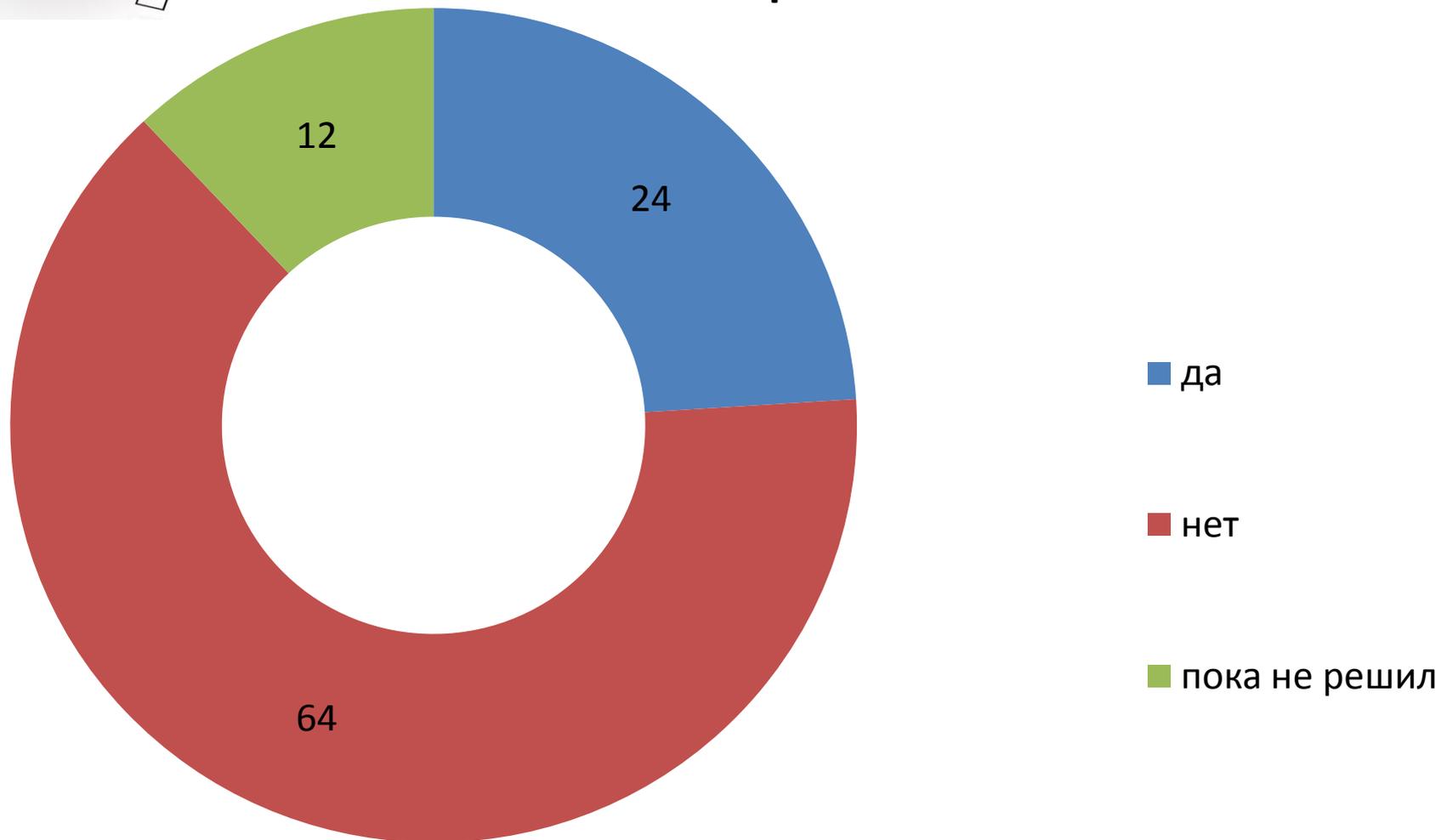
■ Чувствую дискомфорт, имеет ся множество проблем

■ Затрудняюсь ответить



# Миграционные настроения жителей

## Желание переехать





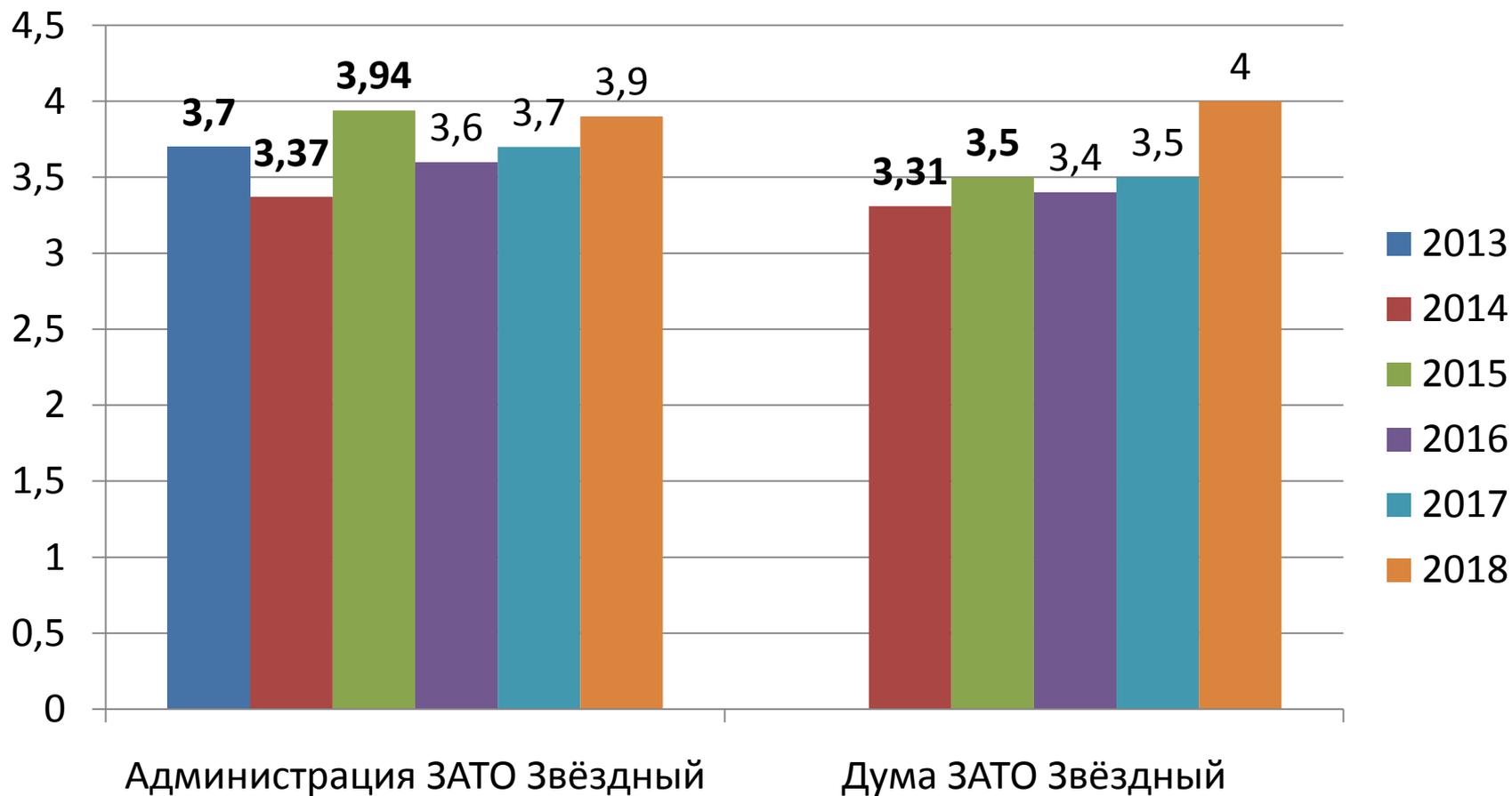
# Миграционные настроения жителей

**Причины желания переехать из ЗАТО Звездный (в процентах в процентах от числа тех, у кого есть желание переехать)**





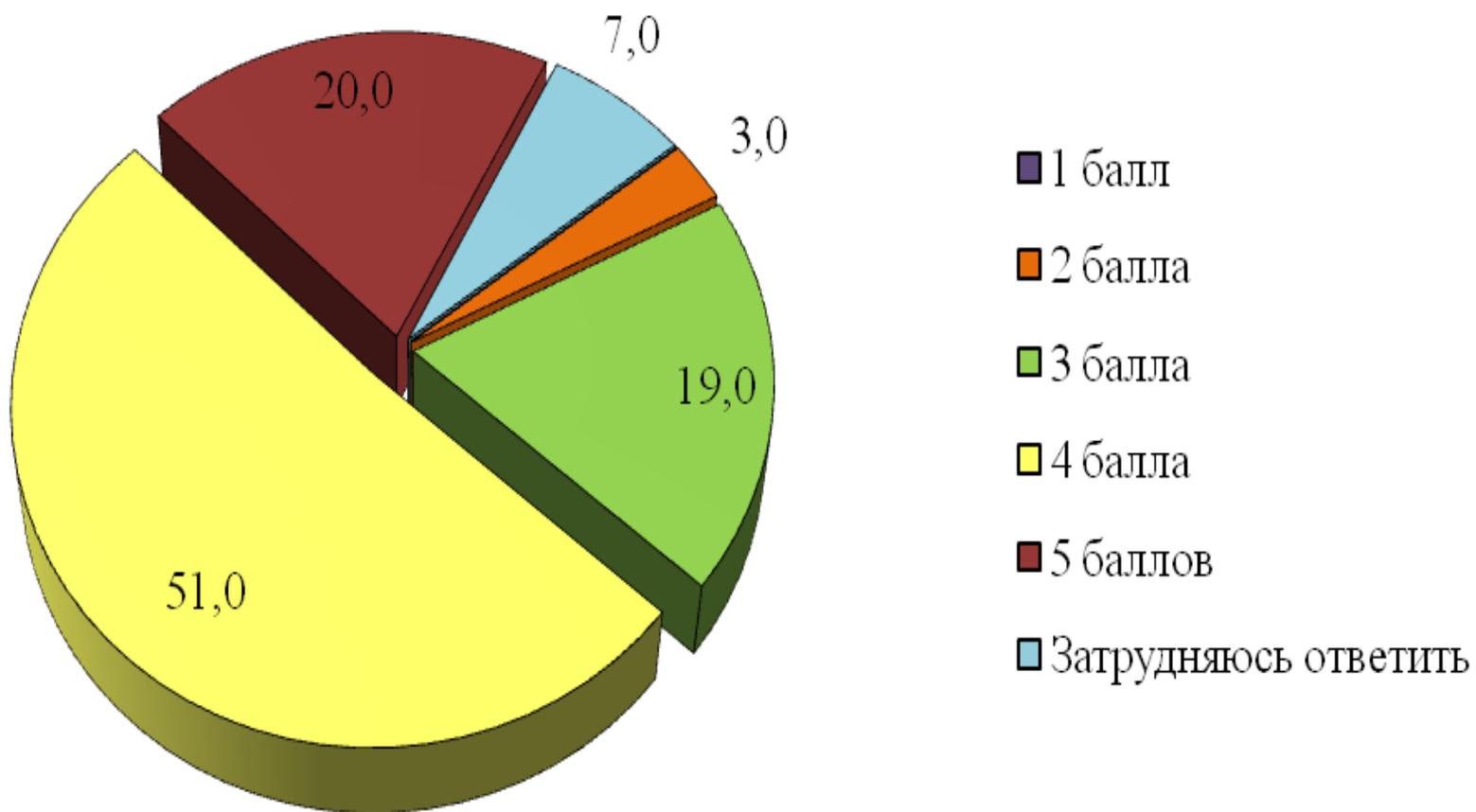
## Оценка работы администрации ЗАТО Звёздный и Думы ЗАТО Звёздный





## Оценка работы администрации ЗАТО Звёздный

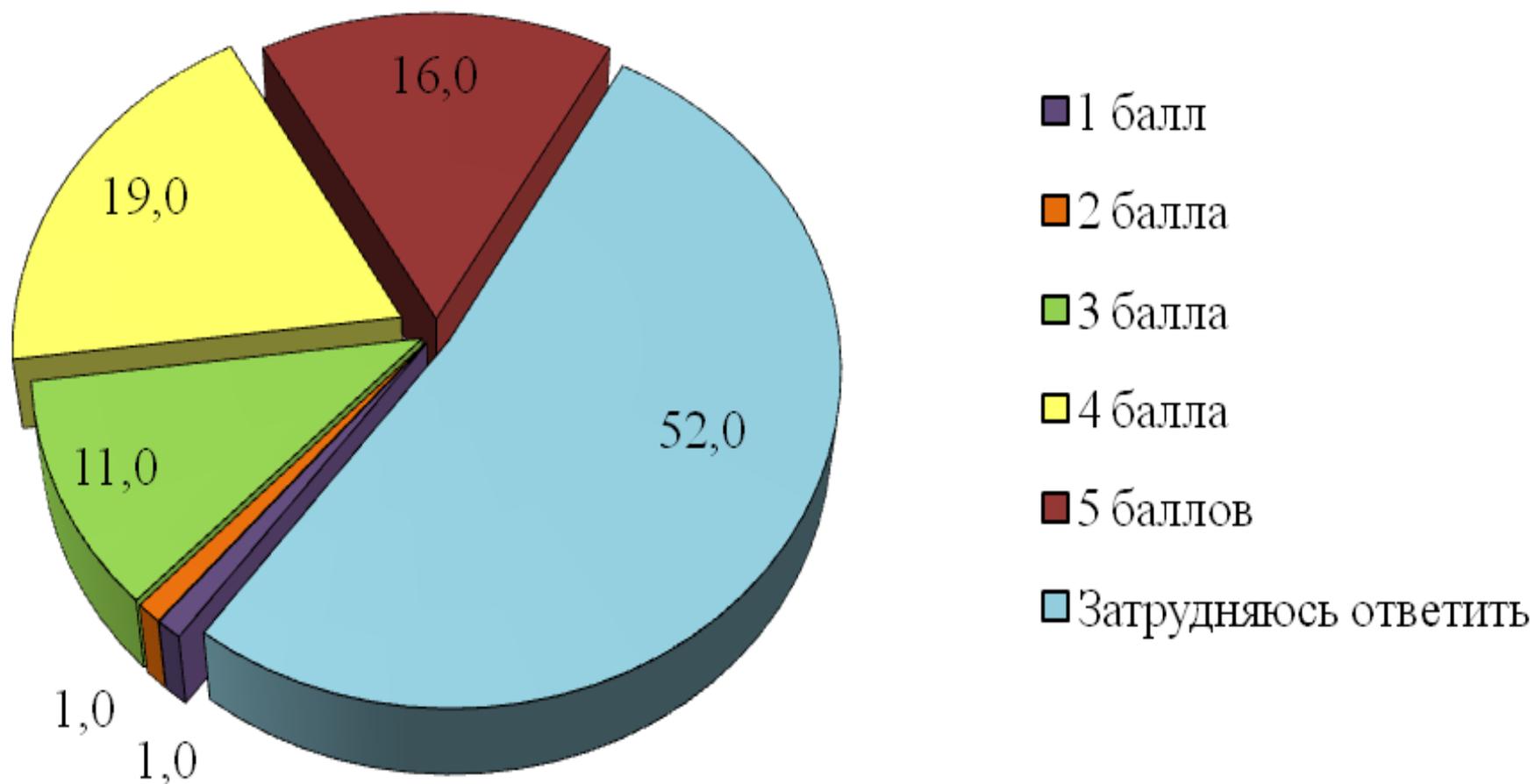
Оценка работы Администрации ЗАТО Звездный в процентах)





## Оценка работы Думы ЗАТО Звёздный

Оценка работы Думы ЗАТО Звездный (в процентах)



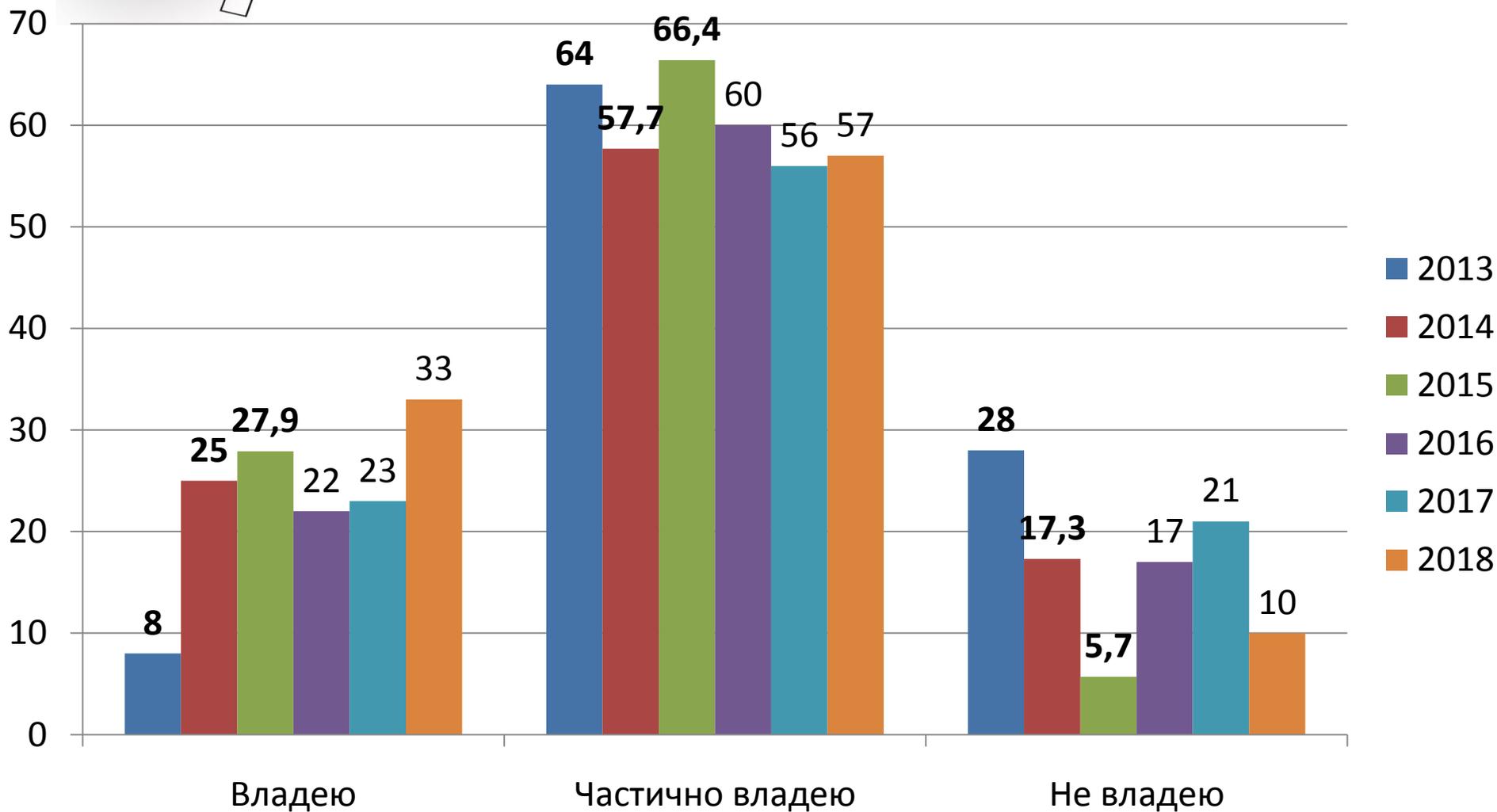


## Оценка работы ОМСУ по направлениям (%)





## Оценка уровня информационной открытости и доступности





**Жители Звёздного получают информацию  
о деятельности органов местного самоуправления  
ЗАТО Звёздный следующими способами:**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Телеканал «ЗАТО КТВ»	76	53,8	67,3	54,6	61	49
Информационный бюллетень «Вестник Звёздного»	39	42,3	10	35,5	29	35,5
Официальный сайт органов местного самоуправления ЗАТО Звёздный <a href="http://zvezdny.permare&lt;br/&gt;a.ru">http://zvezdny.permare a.ru</a>	30	26,9	26	40	46	40
От друзей и знакомых	77	45,2	26	64	53	35



## Замечания и предложения по работе органов местного самоуправления ЗАТО Звездный (в процентах)





## Жизненные ценности жителей ЗАТО Звёздный (в процентах)



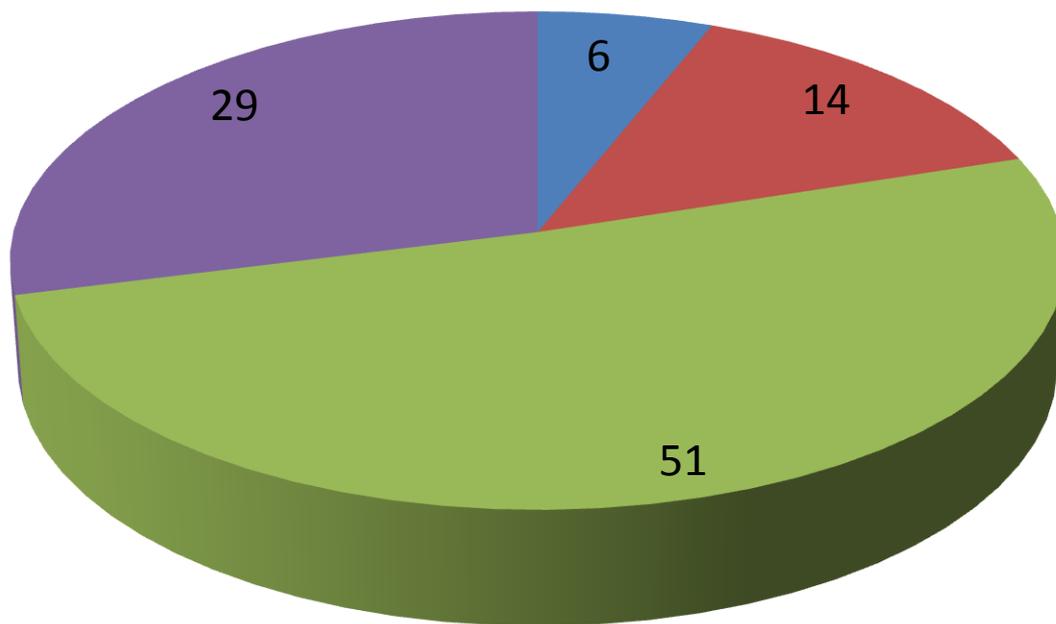


## Способы проведения свободного времени (в процентах)





## Уровень жизни семьи %



■ Ни в чем себе не отказываем

■ Денег хватает только на продукты питания

■ Денег хватает на продукты и одежду, более крупные покупки приходится откладывать

■ Можем купить товары длительного пользования, покупка авто, дачи недоступна



## Готовность жителей к участию в жизни города, %





## Взгляд жителей на перспективы развития Звёздного, %





## Чего не хватает для развития Звёздного, %

