**«Востребованность и доступность услуг, оказываемых жителям Нижневартовска государственными и муниципальными учреждениями города»**

В соответствии с распоряжением администрации города от 16.02.2017 №148-р «О плане мероприятий ("дорожной карте") по поддержке доступа негосударственных (немуниципальных) организаций (коммерческих, некоммерческих) к предоставлению услуг в социальной сфере в городе Нижневартовске на 2017-2020 годы» (с изменениями от 23.01.2019 №51-р) отделом анализа общественного мнения управления по работе с обращениями граждан и юридических лиц департамента общественных коммуникаций администрации города была разработана анкета для жителей города в целях проведения мониторинга востребованности и доступности услуг, оказываемых жителям города Нижневартовска государственными и муниципальными учреждениями. В мае 2019 года департаментом по социальной политике администрации города по разработанной Отделом анкете был проведен опрос жителей города в количестве 730 респондентов. На этапе проведения контроля качества были выявлены некачественно заполненные анкеты, которые были отбракованы и не включены в анализ. Таким образом, в работу было принято 646 анкет.

Распределение опрошенных респондентов по полу и возрасту:

* Мужчин – 21,1%
* Женщин – 78,9%

Возрастная структура респондентов представлена на диаграмме 1.



 ***Рис.1. Возраст респондентов (N=646, %)***

1. **Востребованность услуг**

 В ходе опроса выяснялись услуги, востребованные у граждан, но не оказываемые муниципальными организациями, а также услуги, по которым муниципальные организации не в полной мере обеспечивают потребности населения.

 Результаты опроса выявили, что наиболее востребованной услугой является организация **отдыха и оздоровление детей в климатически благоприятных регионах России.** 41,3% опрошенных отметили, что данную услугу сложно, либо невозможно получить.

 На втором месте – социальное такси, услугами которого сложно или невозможно воспользоваться (29,6%) и билдинг-сады, негосударственные детские сады на первых этажах домов (29,4%). На третьем месте – социальные услуги людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (27,6%).

 Четверть опрошенных отметили такие услуги как: присмотр и уход за пожилыми в дневное время (дневной пансион) – 25,7%; социальное обслуживание на дому пожилых, инвалидов, детей-инвалидов – 25,5%; уход за тяжелобольными, в том числе услуги сиделки для одиноких тяжелобольных – 25,2%; кратковременный присмотр за детьми – 25,1%.

 Подробно на рис. 2 и в таблице 1.

***Таблица 1***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Услуга*** | ***Услуга есть, но ее сложно получить******%*** | ***Услуги нет в городе******%*** | ***Всего*** ***%*** |
| Отдых и оздоровление детей в климатически благоприятных регионах России | 37,3 | 4,0 | **41,3** |
| Социальное такси | 21,2 | 8,4 | **29,6** |
| Билдинг-сады, негосударственные детские сады на первых этажах домов | 18,6 | 10,8 | **29,4** |
| Социальные услуги людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации | 22 | 5,6 | **27,6** |
| Присмотр и уход за пожилыми в дневное время (дневной пансион)  | 19,8 | 5,9 | **25,7** |
| Социальное обслуживание на дому пожилых, инвалидов, детей-инвалидов (доставка на дом продуктов, уборка помещений и т.п.)  | 22,4 | 3,1 | **25,5** |
| Уход за тяжелобольными, в том числе услуги сиделки для одиноких тяжелобольных | 20,4 | 4,8 | **25,2** |
| Кратковременный присмотр за детьми  | 16,7 | 8,4 | **25,1** |
| «Ночлежка» для лиц без определенного места жительства (БОМЖ) и освободившихся из мест заключения | 12,7 | 11,3 | **24,0** |
| Медицинская, социальная, психологическая и духовная помощь неизлечимым больным (симптоматическое лечение, обезболивающая терапия, поддержка родственников таких больных на период их болезни) | 15,8 | 8,0 | **23,8** |
| Психологическая, юридическая помощь разводящимся семьям, имеющим несовершеннолетних детей | 16,7 | 7,1 | **23,8** |
| Формирование позитивных интересов у пожилых (например «Университет третьего возраста») | 11,9 | 9,8 | **21,7** |
| Постоянный уход за одинокими пожилыми людьми и инвалидами в пансионатах | 16,4 | 5,3 | **21,7** |
| Персональное сопровождение инвалидов | 15 | 6,3 | **21,3** |
| Сопровождение выпускников детдомов от 18 до 23 лет | 13,8 | 6,3 | **20,1** |
| Подготовка граждан, желающих стать опекунами или взять детей в семью на воспитание (образовательный курс с возможностью получить психологическую, образовательную, юридическую помощь) | 16,4 | 3,3 | **19,7** |
| Помощь пострадавшим от насилия | 11,6 | 7,9 | **19,5** |
| Дополнительное образование детей | 17,3 | 1,9 | **19,2** |
| Отдых и оздоровление детей в местных лагерях с дневным пребыванием на базе школ, учреждений культуры и спорта | 16,3 | 2,6 | **18,9** |
| Ранняя диагностика, социализация и реабилитация детей с ограниченными возможностями здоровья (до 6 лет) | 14,1 | 4,6 | **18,7** |
| Социальная реабилитация детей-инвалидов | 14,6 | 3,3 | **17,9** |
| Дневное пребывание инвалидов с психическими расстройствами  | 12,4 | 5,4 | **17,8** |
| «Сопровождаемое проживание» инвалидов с психическими расстройствами легкой степени | 10,2 | 7,6 | **17,8** |
| Социальная реабилитация лиц, страдающих наркологическими заболеваниями | 13,9 | 3,7 | **17,6** |
| Содействие опекунам в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи | 12,2 | 5,0 | **17,2** |
| Обучение сотрудников и добровольцев поставщиков социальных услуг (семинары, мастер-классы, курсы) | 12,2 | 4,6 | **16,8** |
| Социальная реабилитация людей с потерей/нарушением речи  | 11,6 | 5,0 | **16,6** |
| Информационная и справочная помощь слабослышащим по правовым и социальным вопросам, содействие в решении бытовых вопросов | 12,1 | 4,2 | **16,3** |
| Другое | 0,5 | 0,3 | **0,8** |

***Рис.2. Распределение ответов респондентов на вопрос «Какие услуги на Ваш взгляд востребованы жителями Нижневартовска, но в настоящее время их сложно или невозможно получить в муниципальных организациях города?» (%)***

Подавляющее большинство участников опроса не нуждаются в какой-либо из вышеперечисленных услуг – 74,6%.

14,8% опрошенных отметили, что нуждаются в подобных услугах. Более подробно представлено в таблице 2:

 ***Таблица 2***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Услуга*** | ***Нуждаются в услуге***  |
| Отдых и оздоровление детей в климатически благоприятных регионах России | 13(2,0%)  |
| Формирование позитивных интересов у пожилых (например «Университет третьего возраста») | 10(1,5%) |
| Социальное такси | 9(1,4%) |
| Социальные услуги людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации | 6(0,9%) |
| Присмотр и уход за пожилыми в дневное время (дневной пансион)  | 6(0,9%) |
| Дополнительное образование детей | 6(0,9%) |
| Социальное обслуживание на дому пожилых, инвалидов, детей-инвалидов (доставка на дом продуктов, уборка помещений и т.п.)  | 5(0,8%) |
| Кратковременный присмотр за детьми  | 4(0,6%) |
| Психологическая, юридическая помощь разводящимся семьям, имеющим несовершеннолетних детей | 4(0,6%) |
| Билдинг-сады, негосударственные детские сады на первых этажах домов | 3(0,5%) |
| Отдых и оздоровление детей в местных лагерях с дневным пребыванием на базе школ, учреждений культуры и спорта | 3(0,5%) |
| Уход за тяжелобольными, в том числе услуги сиделки для одиноких тяжелобольных | 2(0,3%) |
| Социальная реабилитация детей-инвалидов | 2(0,3%) |
| Персональное сопровождение инвалидов | 1(0,2%) |
| Сопровождение выпускников детдомов от 18 до 23 лет | 1(0,2%) |
| Подготовка граждан, желающих стать опекунами или взять детей в семью на воспитание (образовательный курс с возможностью получить психологическую, образовательную, юридическую помощь) | 1(0,2%) |
| Медицинская, социальная, психологическая и духовная помощь неизлечимым больным (симптоматическое лечение, обезболивающая терапия, поддержка родственников таких больных на период их болезни) | 1(0,2%) |
| Помощь пострадавшим от насилия | 1(0,2%) |
| Ранняя диагностика, социализация и реабилитация детей с ограниченными возможностями здоровья (до 6 лет) | 1(0,2%) |
| Дневное пребывание инвалидов с психическими расстройствами  | 1(0,2%) |
| Другое *(авторская стилистика сохранена)*:* *Бесплатное дополнительное образование для дошкольников (культура, спорт)*
* *Бесплатная акция плавания*
* *Реабилитационный центр для участников локальных войн*
* *Медицинские*
* *Узкие специалисты*
 | 5(0,8%) |

В ходе опроса респондентам был задан вопрос «**За какие услуги, которые не оказывают муниципальные организации, Вы готовы платить?»**. Весьма небольшой процент участников опроса готовы нести дополнительную финансовую нагрузку (3,7% от общего числа опрошенных) – чаще всего готовы платить за услуги, предоставляемые в сфере образования и спорта. Более подробно ответы респондентов представлены ниже *(авторская стилистика сохранена)*:

* *тренажерный зал – 5 респондентов*
* *спорт*
* *фитнес индустрия*
* *дополнительное образование – 3 респондента*
* *дополнительное высшее образование*
* *медицинская, социальная, психологическая и духовная помощь неизлечимым больным - 2 респондента*
* *социальное обслуживание на дому престарелых и инвалидов. Но не за те суммы, которые предлагают частники*
* *кратковременный присмотр за детьми*
* *дополнительные занятия в школе*
* *репетиторство*
* *профессиональная подготовка*
* *профессиональная подготовка для детей и подростков*
* *организация оздоровительного отдыха для детей от 6 до 18 лет*
* *помощь пожилым людям с ограниченными возможностями*
* *летний лагерь на базе школы олимпийского резерва по зимним видам спорта*
* *нет информации вообще о том, есть ли данные услуги*
* *к сожалению, и так очень много услуг платных, к примеру английский язык, танцы*
* *не знаю к кому относится, хочу отдать ребенка на плавание, но уже платно попасть невозможно*
* *я даже не владею информацией какие из перечисленных услуг у нас можно получить в городе и возможно ли это*
* *соц. услуги должны быть доступны и бесплатны*
* *платить не готова*
* *нет лишних денег, чтобы платить*
* *должны быть бесплатные*
* *ни за какие, я плачу налоги*
* *нет возможности*
* *ни за какие – 2 респондента*
* *не готова платить - 3 респондента*
1. **Уровень проведения и доступность для населения городских мероприятий**

Результаты опроса показали, что свыше восьмидесяти процентов респондентов высоко оценивают уровень проводимых в городе **культурно-массовых мероприятий** (тематических концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, праздничных мероприятий и т.п.) – 81,9%. Доступность данных мероприятий также находится на высоком уровне – 87,8%.

Респонденты, отметившие, что культурно-массовые мероприятия им не доступны, уточнили, почему именно они так считают *(авторская стилистика сохранена)*:

* *места только для приглашенных гостей*
* *отсутствует реклама, социальные ролики на ТВ*
* *не хватает билетов*
* *дорого*
* *иногда из-за стоимости билетов*
* *не все их могут посетить, потому что мало кому об этом известно*
* *работа, учеба*
* *9 мая плохая пропускная система*
* *нет информации*
* *недостаток в оповещении о проводимых мероприятиях*

Что касается удовлетворенности респондентов уровнемпроводимых **физкультурно-оздоровительных мероприятий** (спортивных праздников, кроссов, пробегов, эстафет, многоборья и т.п.), то 76,4% опрошенных выставили положительные оценки. 86,1% отметили, что данные мероприятия доступны. Причин, по которым физкультурно-оздоровительные мероприятия не доступны населению, озвучено крайне мало *(авторская стилистика сохранена):*

* *медицинский допуск*
* *больше рекламы*
* *нет информации*

Доступность **спортивно-оздоровительных мероприятий по укреплению здоровья жителей** (открытых тренировок) также находится на высоком уровне (80,0%), а вот уровень проведения данных мероприятий оценивается респондентами несколько ниже – 66,4%.

Респонденты, отметившие, что открытые тренировки могут посетить не все желающие, уточнили, почему именно они так считают *(авторская стилистика сохранена)*:

* *где, когда и в какие часы???*
* *нет информации о местах и времени проведения*
* *нет информации*
* *не достаточный уровень информирования населения*
* *мало информации о проведении*
* *рекламные оповещения проходят быстро, не успеваем ознакомится*
* *мало места в помещениях*
* *проходят в будние дни, в дневное время*
* *время и места проведения*
* *в связи с занятостью*
* *дорого*

Уровень проведения **спортивных соревнований по выявлению сильнейших спортсменов** выше среднего – 65,9% участников опроса оценили данные мероприятия на «отлично» и «хорошо».

Оценки на уровне выше среднего также и у следующего исследуемого показателя – работу по **развитию гражданско-патриотических качеств у молодежи** положительно оценивают 64,6% опрошенных.

Наименьшая доля положительных оценок выставлена участниками опроса работе по **формированию семейных ценностей у молодежи** – 55,7%. Более четверти участников опроса оценивают данную работу на «удовлетворительно» – 27,4%. 7,9% респондентов выставили неудовлетворительные и плохие оценки.

Подробно представлено на рис. 3, 4 и в таблицах 3, 4.

***Рис.3. Оценка респондентами мероприятий, проводимых в городе (%)***

 ***Таблица 3***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Мероприятия*** | ***Оценка проводимых мероприятий*** |
| ***Отлично******%*** | ***Хорошо******%*** | ***Удовл.******%*** | ***Плохо******%*** | ***Неудовл.******%*** |
| Культурно-массовые мероприятия | 31,3 | 50,6 | 13,8 | 0,9 | 0,6 |
| Физкультурно-оздоровительные мероприятия | 26,9 | 49,5 | 16,6 | 0,8 | 0,8 |
| Спортивно-оздоровительные мероприятия | 21,2 | 45,2 | 20,7 | 2,8 | 0,9 |
| Спортивные соревнования по выявлению сильнейших спортсменов | 19,7 | 46,3 | 16,6 | 1,5 | 0,3 |
| Мероприятия по развитию у молодого поколения гражданско-патриотических качеств | 19,7 | 44,9 | 22,9 | 4,2 | 0,9 |
| Мероприятия по формированию семейных ценностей среди молодежи | 14,2 | 41,5 | 27,4 | 6,0 | 1,9 |

***Рис.4. Доступность мероприятий, проводимых в городе (%)***

 ***Таблица 4***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Мероприятия*** | ***Доступность мероприятий*** |
| ***Да, доступны******%*** | ***Скорее доступны******%*** | ***Скорее не доступны******%*** | ***Не доступны******%*** | ***Затрудняюсь******%*** |
| Культурно-массовые мероприятия | 40,9 | 46,9 | 6,8 | 1,1 | 4,3 |
| Физкультурно-оздоровительные мероприятия | 36,4 | 49,7 | 6,0 | 0,8 | 7,1 |
| Спортивно-оздоровительные мероприятия | 37,6 | 42,4 | 6,2 | 2,6 | 11,1 |

1. **Качество услуг**

В ходе проведения опроса респондентам было предложено отметить неэффективно оказываемые **услуги (не надлежащего качества)** в таких сферах как культура, образование и спорт. Результаты опроса показали, что подавляющее большинство участников опроса не имеют претензий к качеству предоставляемых услуг. Однако, необходимо отметить, что нарекания все же имеются, и в б***о***льшей степени они обращены к образовательным муниципальным организациям – 27,6%. Почти каждый пятый отметил услуги ненадлежащего качества, предоставляемые в муниципальных организациях культуры – 19,3%. Менее всего претензий горожане имеют к качеству услуг, предоставляемых муниципальными организациями спорта – 16,7%.

Подробно на рис. 5, 6, 7.

***Рис.5. Распределение ответов респондентов на вопрос «Какие услуги, на Ваш взгляд, муниципальные организации культуры оказывают населению некачественно?»*** *(%, сумма ответов не равна 100%, т.к. респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов)*

***Рис.6. Распределение ответов респондентов на вопрос «Какие услуги, на Ваш взгляд, образовательные муниципальные организации оказывают населению некачественно?»*** *(%, сумма ответов не равна 100%, т.к. респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов)*

***Рис.7. Распределение ответов респондентов на вопрос «Какие услуги, на Ваш взгляд, муниципальные организации спорта оказывают населению некачественно?»*** *(%, сумма ответов не равна 100%, т.к. респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов)*

Как можно видеть на гистограммах выше, уровень претензий к качеству отдельных услуг низкий, в большинстве не превышающий десятипроцентного порога (за исключением питания в школах). Таким образом, из наиболее часто отмечаемых **некачественных услуг**, предоставляемых муниципальными учреждениями, можно отметить следующие:

* Питание в школах – 11,6%
* Психолого-педагогическое консультирование детей, родителей, педагогов в образовательных организациях – 8,8%
* Организация учреждениями культуры отдыха детей и молодежи в каникулярное время – 8,0%
* Работа спортивных учреждений по оздоровлению и занятости детей, подростков и молодежи – 6,3%
* Психолого-педагогическое обследование детей – 6,0%
* Показ музейных предметов, коллекций – 5,9%
* Создание и организация выставок – 5,4%

Более половины участников опроса считают, что социально ориентированные некоммерческие организации в состоянии оказывать **качественные** **услуги** населению – 57,4%. Четверть опрошенных придерживается противоположного мнения («скорее нет» и «нет») – 23,1%. Значительный процент респондентов затрудняются ответить на вопрос – 19,5%. Рис. 8.

***Рис.8. Распределение ответов респондентов на вопрос «На Ваш взгляд, социально ориентированные некоммерческие организации в состоянии оказывать качественные услуги населению?» (%, N=646)***

Доверяют деятельности СОНКО 50,5% опрошенных жителей города. Четверть участников опроса относятся с недоверием (25,7%), более двадцати процентов респондентов затрудняются ответить на вопрос (23,8%). Рис. 9.

***Рис.9. Распределение ответов респондентов на вопрос «Доверяете ли вы деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций?» (%, N=646)***

Таким образом, оценка деятельности СОНКО по предоставлению качественных услуг (57,4%) и доверие населения к СОНКО (50,5%) находятся на среднем уровне.