



ГАУ АО «ЦИОМ»

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель ГАУ АО «ЦИОМ»  
\_\_\_\_\_ Ю.Л. Ипатова  
«    » \_\_\_\_\_ 2023 г.

Заключительный аналитический отчет  
о проведении научного социологического исследования на тему:

**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ,  
УСЛУГАМИ В СФЕРАХ ОБРАЗОВАНИЯ, КУЛЬТУРЫ,  
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА, ЖИЛИЩНО-  
КОММУНАЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ, МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКОЙ,  
А ТАКЖЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОРГАНОВ МЕСТНОГО  
САМОУПРАВЛЕНИЯ ГОРОДСКИХ ОКРУГОВ И  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАЙОНОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ИХ  
ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТЬЮ**  
(февраль-март 2023 г.)

Руководитель НИР  
Начальник управления исследовательских проектов  
\_\_\_\_\_ Д.С. Потапова

г. Архангельск, 2023 г.

## СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Организация-исполнитель: государственное автономное учреждение Архангельской области «Центр изучения общественного мнения», г. Архангельск

### Авторский коллектив

Фамилия И.О.	Должность	Участие
Ипатова Ю.Л.	Руководитель	Общее руководство
Потапова Д.С.	Начальник управления исследовательских проектов	Подготовка отчёта
Панфилов И.А.	Социолог аналитического отдела	Подготовка отчёта

Руководитель ГАУ АО «ЦИОМ»

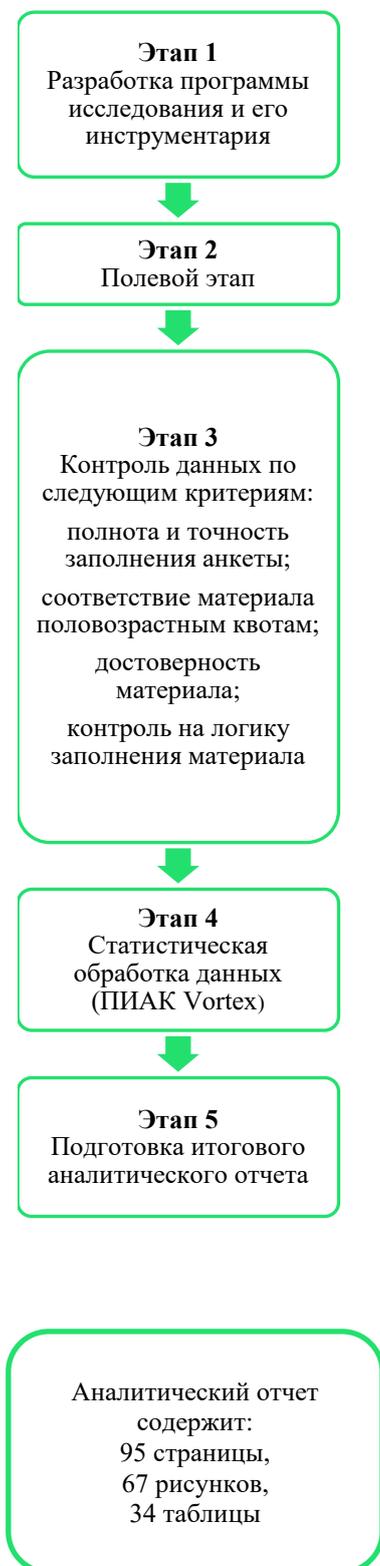
Ю.Л. Ипатова

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ .....	4
Характеристика выборочной совокупности .....	5
Интерпретация и анализ результатов социологического исследования .....	7
Целевые показатели исследования .....	9
2. АНАЛИЗ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, УСЛУГАМИ В СФЕРЕ ЖКХ, ОБРАЗОВАНИЯ, КУЛЬТУРЫ, ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА, В ОБЛАСТИ МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ, А ТАКЖЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, ИХ ДОСТУПНОСТЬЮ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТЬЮ.....	10
2.1. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области качеством медицинской помощи.....	11
2.2. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области дошкольным образованием.....	20
2.3. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области общим образованием .....	26
2.4. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области дополнительным образованием .....	34
2.5. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области качеством предоставления услуг в сфере культуры.....	42
2.6. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области качеством услуг в сфере физической культуры и спорта .....	50
2.7. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области услугами ЖКХ.....	57
2.8. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области молодежной политикой .....	65
2.9. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области деятельностью органов местного самоуправления и их информационной открытостью .....	74
2.10. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области качеством предоставления социальных услуг .....	81
3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ..	85

## 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

### Этапы исследования



### Объект исследования:

население Архангельской области в возрасте от 18 лет и старше согласно половозрастной структуре населения региона.

### Предмет исследования:

удовлетворенность населения Архангельской области качеством медицинской помощи, услугами в сфере ЖКХ, образования, культуры, физической культуры и спорта, в области молодежной политики, а также деятельностью органов местного самоуправления, их доступностью и информационной открытостью.

### Основная цель исследования:

выявление уровня удовлетворенности населения Архангельской области различными сферами социальной жизни: качеством медицинской помощи, услугами в сферах ЖКХ, образования, культуры, физической культуры и спорта, в области молодежной политики, а также деятельностью органов местного самоуправления, их доступностью и информационной открытостью.

### Задачи исследования:

1. определение уровня удовлетворенности в Архангельской области медицинской помощью.
2. Определение уровня удовлетворенности в Архангельской области качеством дошкольного образования детей.
3. Определение уровня удовлетворенности в Архангельской области качеством дополнительного образования детей.
4. Определение уровня удовлетворенности в Архангельской области качеством общего образования.
5. Определение уровня удовлетворенности в Архангельской области качеством предоставляемых услуг в сфере культуры.
6. Определение уровня удовлетворенности Архангельской области качеством предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта.
7. Определение уровня удовлетворенности в Архангельской области качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг.
8. Определение уровня удовлетворенности в Архангельской области деятельностью органов местного самоуправления в сфере молодежной политики.
9. Определение уровня удовлетворенности в Архангельской области деятельностью органов местного самоуправления, в том числе их информационной открытостью.
10. Выявление проблем и возможностей улучшения качества предоставления медицинских, образовательных услуг, услуг в сфере культуры, физической культуры и спорта, услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства, молодежной политики и повышения эффективности управления на муниципальном уровне.

### Ключевые слова:

общественное мнение, удовлетворенность, медицинская помощь, образование, органы самоуправления, ЖКХ, молодежная политика.

### Генеральная совокупность:

население муниципальных образований Архангельской области (без Ненецкого автономного округа) в возрасте от 18 лет и старше.

### Метод сбора данных:

в качестве метода получения информации использовался анкетный телефонный опрос населения Архангельской области методом САТИ (Computer Assisted Telephone Interview). Телефонный опрос проводится в период с 22 февраля по 25 марта 2023 года специально подготовленными интервьюерами в компьютеризированной системе телефонных опросов. Работа в системе САТИ позволяет контролировать работу интервьюеров и оперативно наблюдать за результатами опроса. Поиск респондентов, необходимых для опроса, ведется по базе телефонных номеров. Параметры выборки контролируются по полу, возрасту. Лица, не подходящие по квотам для опроса, не опрашиваются. В домохозяйстве опрашивается не более 1 человека. Список телефонных номеров составляется специальной компьютерной программой с заранее определенным шагом.

## Характеристика выборочной совокупности

Таблица 1 – Численность опрошенных

	кол-во	%
Архангельск	609	30,5
Северодвинск	302	15,1
Новодвинск	67	3,4
Коряжма	57	2,9
Котлас	101	5,1
Мирный	55	2,8
Вельский	89	4,5
Верхнетоемский	32	1,6
Вилегодский	28	1,4
Виноградовский	31	1,6
Каргопольский	35	1,8
Коношский	37	1,9
Котласский	50	2,5
Красноборский	30	1,5
Ленский	30	1,5
Лешуконский	30	1,5
Мезенский	30	1,5
Няндомский	50	2,5
Онежский	51	2,6
Пинежский	36	1,8
Плесецкий	78	3,9
Приморский	48	2,4
Устьянский	48	2,4
Холмогорский	42	2,1
Шенкурский	34	1,7
	2000	100,0

Выборочная совокупность отражает половозрастное распределение респондентов по населенным пунктам.

Общее число респондентов исследования: **2000 человек из 25 муниципальных образований** региона.

Статистическая погрешность выборки не превышает 2,5 %.

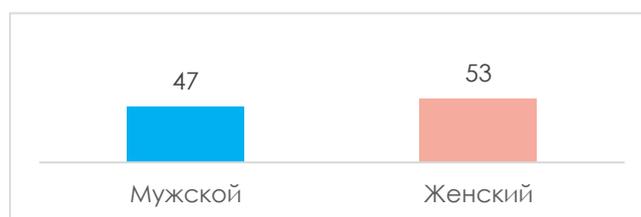


Рисунок 1 – Распределение респондентов по полу, %

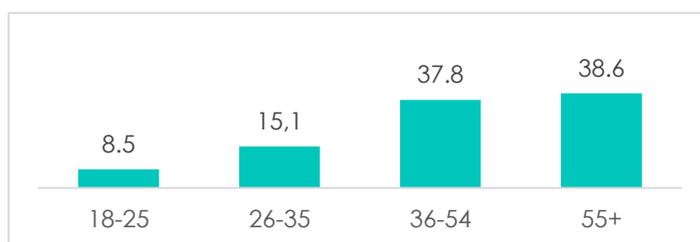


Рисунок 2 – Распределение респондентов по возрасту, %



Рисунок 3 – Распределение респондентов по уровню образования, %



Рисунок 4 – Распределение респондентов по уровню материального благосостояния, %

Таким образом, выборочная совокупность соответствует социально-демографическим показателям населения области. Это значит, что результаты исследования могут быть экстраполированы на все население Архангельской области старше 18 лет.

## **Интерпретация и анализ результатов социологического исследования**

### **Пояснения**

**Удовлетворенность** – суммарный показатель положительных оценок об изучаемой сфере (объединяет варианты ответов респондентов «полностью удовлетворен» и «скорее удовлетворен»).

**Индекс удовлетворенности** - разница между положительными и отрицательными оценками. Чем выше индекс удовлетворенности, тем больше опрошенных высоко оценивают качество услуг в той или иной сфере. Отрицательное значение индекса говорит о превалировании негативных оценок. Данный показатель более информативен в сравнительных исследованиях, так как показывает баланс между положительными и отрицательными оценками.

**Территориальный кластер** – условная типология населенных пунктов на основе численности населения и структурно-функциональных характеристик.

**Область (вся выборка)** - репрезентативная выборка по всей области (n=2000).

**Большие города** – Архангельск (n=609) и Северодвинск (n=302).

**Малые города** – Коряжма, Котлас, Мирный, Новодвинск (n=280).

**Сельские районы** – Вельский район, Верхнетоемский округ, Вилегодский округ, Виноградовский округ, Каргопольский округ, Коношский район, Котласский округ, Красноборский район, Ленский район, Лешуконский округ, Мезенский округ, Няндомский округ, Онежский район, Пинежский район, Плесецкий округ, Приморский район, Устьянский округ, Холмогорский округ, Шенкурский округ (n=811)<sup>1</sup>.

Сравнительные данные за период 2016-2023 гг. рассчитаны на основе следующих выборок: 2016 год (n=2000); 2017 год (n=1595); 2018 год

---

<sup>1</sup> Далее в отчете в сравнительных данных используются указанные выборки.

(n=2036); 2019 год (n=2534); 2020 год (n=2027); 2021 год (n=2019); 2022 год (n=2022); 2023 год (n=2000).

Сравнительные данные демографических групп основаны на следующих выборках: мужчины (n=941), женщины (n=1059); 18-25 лет (n=170), 26-35 лет (n=303), 36-54 лет (n=757), старше 55 лет (n=772).

Стоит обратить особое внимание, что сравнительные данные по муниципальным образованиям нужно рассматривать с большой осторожностью и не принимать за статистически значимый результат. Это результаты на уровне тенденции, так как подвыборки по муниципальным образованиям малы для полноценного социологического анализа.

В ряде таблиц и графиков, демонстрирующих ответы респондентов на вопрос, с возможностью выбора одного варианта ответа допустимо отклонение от 100% в пределах 0,1-0,2% вследствие округления данных. В результате чего возможно отклонение индексов в допустимых пределах 0,1-0,2 п.

## Целевые показатели исследования

Данные представлены в %	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Уровень удовлетворенности населения Архангельской области качеством <b>медицинской помощи</b>	44,7	45	46,6	43,1	38,6	42,8	42,4	47	↑
Уровень удовлетворенности населения Архангельской области <b>дошкольным образованием</b>	57,5	62,8	67,1	67,9	69,5	68,4	68,4	69,4	↑
Уровень удовлетворенности населения Архангельской области <b>общим образованием</b>	67,5	61,7	67,2	59,8	63,2	61,3	60,6	58,5	↓
Уровень удовлетворенности населения Архангельской области <b>дополнительным образованием</b>	61,8	52,2	61,8	61,7	59,5	60	63,2	65,4	↑
Уровень удовлетворенности населения Архангельской области качеством предоставления услуг в <b>сфере культуры</b>	63,8	67	71,3	71,1	69,5	65,4	65,3	-	-
Уровень удовлетворенности населения Архангельской области качеством услуг в сфере <b>физической культуры и спорта</b>	53,2	58,1	60,9	61,6	61,0	59,8	61,3	62,5	↑
Уровень удовлетворенности населения Архангельской области <b>услугами ЖКХ</b>	34,5	33	38,7	35,2	36,2	39,8	38,9	49,2	↑
Уровень удовлетворенности населения Архангельской области <b>деятельностью органов местного самоуправления по решению проблем молодежи</b>	40,1	33	44,1	36,0	40,3	37,4	41,2	42	↑
Уровень удовлетворенности населения Архангельской области деятельностью органов власти <b>по решению проблем молодежи в Архангельской области</b>	-	-	-	-	31,1	37	40	47,6	↑
Уровень удовлетворенности населения Архангельской области <b>деятельностью органов местного самоуправления</b>	44,9	40,2	48,1	37,2	37	44,7	42,9	52,5	↑
Уровень удовлетворенности населения Архангельской области <b>информационной открытостью органов местного самоуправления</b>	52	40,4	47,5	37,1	38	43,1	45,1	53,4	↑

## **2. АНАЛИЗ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, УСЛУГАМИ В СФЕРЕ ЖКХ, ОБРАЗОВАНИЯ, КУЛЬТУРЫ, ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА, В ОБЛАСТИ МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ, А ТАКЖЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, ИХ ДОСТУПНОСТЬЮ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТЬЮ**

Данный отчет представляет собой комплексное мультииндикаторное изучение удовлетворенности социальной сферой по девяти направлениям:

- медицинская помощь;
- дошкольное образование;
- общее школьное образование;
- дополнительное образование;
- культура;
- физическая культура и спорт;
- услуги ЖКХ;
- молодежная политика;
- деятельность органов местного самоуправления.

По каждой из перечисленных областей в отчете представлен отдельный раздел. Удовлетворенность рассматривается в целом по области, в сравнении с предшествующими исследованиями за период 2016-2023 гг., а также в разрезе территориальных кластеров и муниципальных образований.

## 2.1. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области качеством медицинской помощи

### Общий уровень удовлетворённости качеством медицинской помощи

Общий показатель уровня удовлетворенности медицинской помощью в целом по Архангельской области составляет 47%. Этот показатель не претерпел изменений в сравнении с предшествующим годом. В текущем году доля респондентов, не удовлетворенных качеством предоставления медицинской помощи, достигает 48,9%, то есть каждый второй житель региона. В последние годы преобладают негативные оценки удовлетворенности медицинской помощи.

Для удобства восприятия информации введем понятие «индекс удовлетворенности» – разница между положительными и отрицательными оценками. Чем выше индекс удовлетворенности, тем большее число опрошенных высоко оценивают качество услуг в той или иной сфере. Отрицательное значение индекса говорит о преобладании негативных оценок. В 2023 г. индекс удовлетворенности медицинской помощью составил -1,9 пункта. Показатель остается стабильно пониженным за весь период наблюдений, но за последние три года демонстрирует рост. Процент положительных ответов к 2020 г. увеличился на 8,4 п.п<sup>2</sup>. См. рис. 5.



Рисунок 5 - Динамика общего уровня удовлетворенности качеством предоставления медицинской помощи за период 2016-2023 гг., %

<sup>2</sup> Здесь и далее: п.п. – процентные пункты

Анализ данного показателя в разрезе территориальных кластеров, показывает, что **наибольшая доля отрицательно настроенных респондентов приходится на малые города и сельские районы – 58,2% и 56,9% соответственно.** В оценках жителей крупных городов – Архангельск и Северодвинска – положительные оценки значительно преобладают, процент довольных достигает 58-55,3%. См. рис.6.

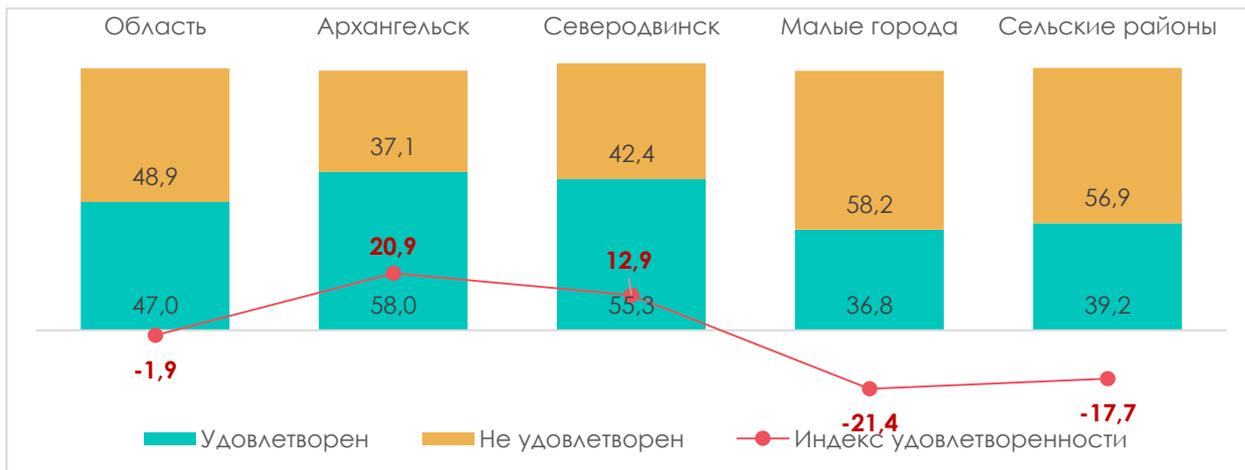


Рисунок 6 - Общий уровень удовлетворенности качеством предоставления медицинской помощи в разрезе территориальных кластеров, %

Как следует из рисунка 7, существуют значительные различия в оценках уровня предоставления медицинской помощи в разрезе социально-демографических групп.

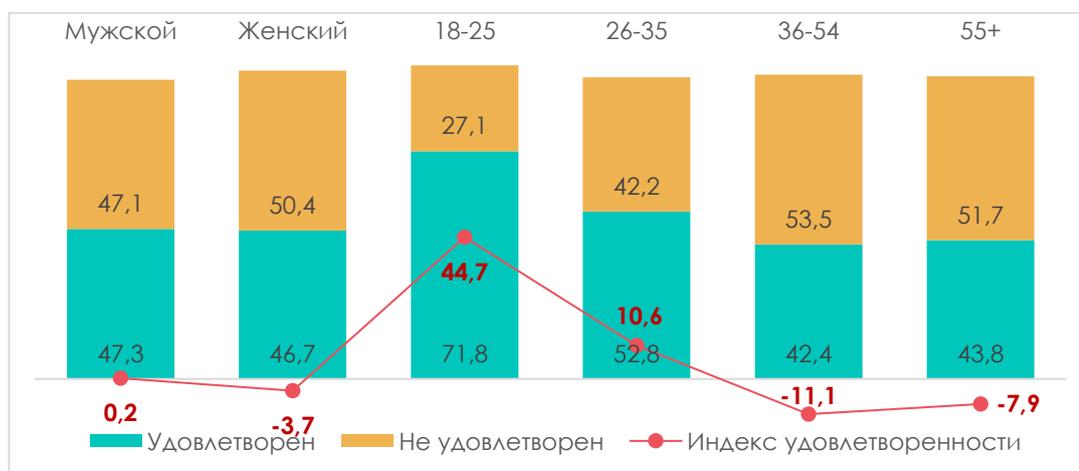


Рисунок 7 - Общий уровень удовлетворенности качеством предоставления медицинской помощи в разрезе демографических групп, %

Наибольшую удовлетворенность демонстрируют респонденты в возрасте 18-25 лет (71,8%). Респонденты после 35 лет качество предоставления услуг в сфере медицины оценивают более низко. Так, максимум негативных оценок принадлежит группе 36-54 лет (53,5%). Чем выше уровень дохода, тем чаще респонденты дают положительную оценку сфере здравоохранения. Портрет «недовольных», таким образом, – это мужчины и женщины в возрасте старше 40 лет с низким уровнем дохода.

Данные муниципальных образований по уровню удовлетворенности респондентами качеством оказываемой медицинской помощи представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Условный рейтинг муниципальных образований по уровню удовлетворенности качеством медицинской помощи, %

	Удовлетворен	Не удовлетворен	Индекс удовлетворенности
Вилегодский	60,7	35,7	25,0
Устьянский	60,4	35,4	25,0
Няндомский	60,0	36,0	24,0
г. Архангельск	58,0	37,1	20,9
г. Мирный	56,4	40,0	16,4
г. Северодвинск	55,3	42,4	12,9
Приморский	45,8	50,0	-4,2
Каргопольский	45,7	51,4	-5,7
Верхнетоемский	43,8	53,1	-9,3
Онежский	41,2	56,9	-15,7
Мезенский	40,0	56,7	-16,7
Пинежский	36,1	55,6	-19,5
Котласский	38,0	58,0	-20,0
г. Котлас	35,6	61,4	-25,8
г. Коряжма	35,1	61,4	-26,3
Ленский	33,3	60,0	-26,7
Вельский	34,8	61,8	-27,0
Коношский	32,4	62,2	-29,8
Виноградовский	32,3	64,5	-32,2
Шенкурский	29,4	61,8	-32,4
Лешуконский	30,0	63,3	-33,3
Плесецкий	30,8	66,7	-35,9
Красноборский	30,0	70,0	-40,0
г. Новодвинск	23,9	65,7	-41,8
Холмогорский	21,4	76,2	-54,8

Положительный индекс удовлетворенности принадлежит крупным городам – Архангельску, Северодвинску и Мирному, а также таким округам как Вилегодский, Устьянский, Няндомский. Остальные муниципальные

образования отличает преобладание негативных оценок. Нижние позиции рейтинга занимают: Холмогорский округ, г. Новодвинск, Красноборский район, Плесецкий округ, Лешуконский и Шенкурский округа.

Таким образом, население демонстрирует достаточно высокую степень неудовлетворенности сферой здравоохранения в регионе, **в большинстве районов области ситуация с качеством медицинского обслуживания требует улучшения** и внимания со стороны властей. Даже в крупных городах региона доля неудовлетворенных получением медицинской помощи остается значительной.

### Оценка изменений качества медицинского обслуживания

Важным моментом оценки ситуации является ее восприятие с точки зрения происходящих изменений. Как показал опрос, **настроение респондентов в отношении развития медицины в области остается достаточно пессимистичным**. Треть опрошенных считают, что положение в медицинской сфере ухудшилось (34,5%), еще 40,2% отмечают отсутствие заметных изменений, отметили улучшение качества работы в данной области 16,1% респондентов. Однако ситуация становится несколько оптимистичнее в последние годы, с 2020 г. доля положительных ответов выросла более, чем в два раза. См. рис. 8.

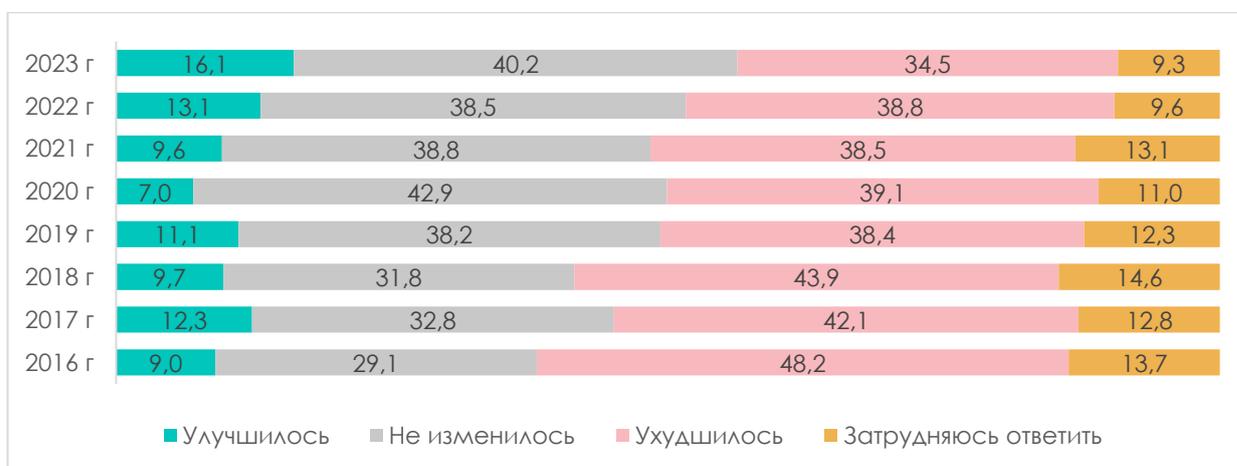


Рисунок 8 – Оценка изменений качества медицинского обслуживания, %

На рис. 9 представлены данные ответа на этот вопрос респондентов из разных территориальных кластеров.

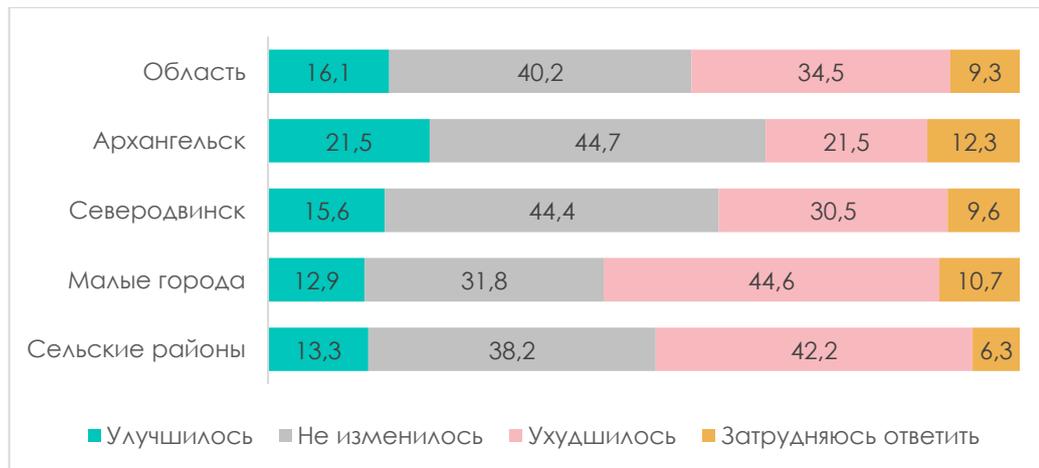


Рисунок 9 - Оценка изменений качества медицинского обслуживания в разрезе территориальных кластеров, %

Анализ показал, что обозначенная выше тенденция более высокой оценки медицинской сферы жителями крупных городов присутствует и при оценке изменений в этой сфере. Доля тех, кто отметил ухудшение ситуации с медицинской помощью, в малых городах и сельских районах (44,6% и 42,2%) выше, чем в г. Архангельске (21,5%) и г. Северодвинске (30,5%). Доля оптимистов в крупных городах также выше – 21,5-15,6%, в малых городах и сельских районах показатель составил 12,9-13,3%.

## Проблемы в сфере оказания медицинской помощи

Проблемы в сфере оказания медицинской помощи прямо или косвенно затрагивают все население России. Это обусловлено повышением запросов пациентов и высокими требованиями в обществе к уровню профессиональной подготовки медицинских работников, материально-техническому оснащению медицинских учреждений, использованию новейших биомедицинских технологий и качеству медицинских услуг.

Как показал опрос, количество респондентов, лично сталкивающихся с проблемами в сфере медицинского обслуживания,

**практически не изменилось за год и составило 57,8%.** Показатель также остается стабильным за период наблюдений. См. рис.10.

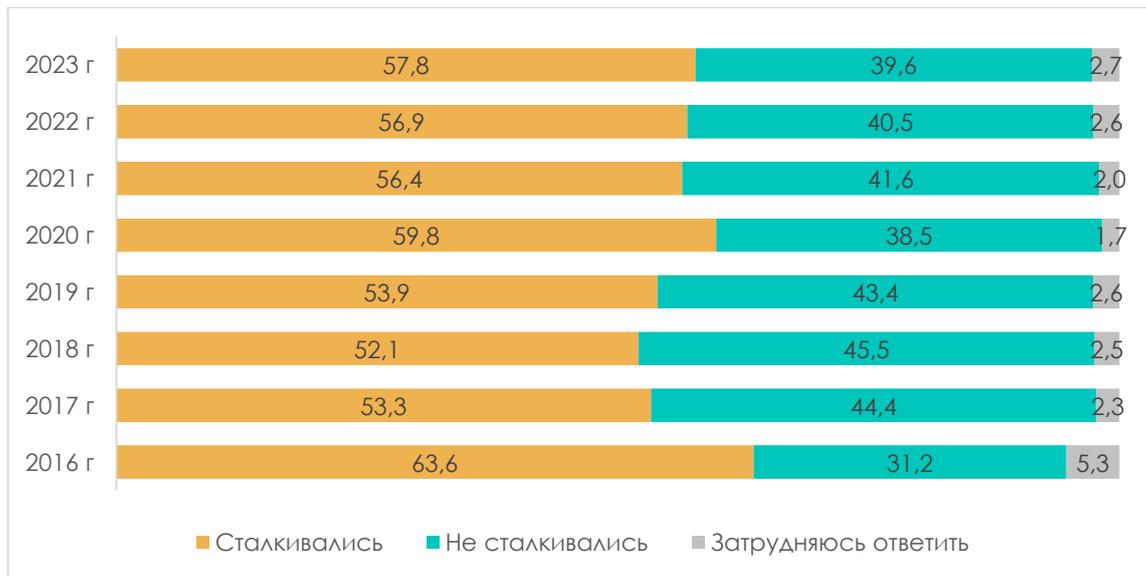


Рисунок 10 - Наличие проблем в сфере оказания медицинской помощи (личный опыт респондентов), %

Как следует из рисунка 11, **чаще остальных с проблемами при получении медицинской помощи сталкиваются жители малых городов – 65,7%.** Более благополучной в текущем году выглядит ситуация в г. Архангельске и сельских районах (41,5-41,3% не сталкивалась с проблемами).



Рисунок 11- Наличие проблем в сфере оказания медицинской помощи (личный опыт респондентов) в разрезе территориальных кластеров, %

Для конкретизации возникших проблем в опросе респондентам было предложено выбрать из представленного перечня (10 проблем) не более трех вариантов. Результаты отражены на рисунке 12.



Рисунок 12 - Рейтинг проблем в сфере медицинского обслуживания, %

В числе наиболее значимых проблем в сфере медицинских услуг респонденты называют нехватку необходимых специалистов (57,4%) и трудности при записи на прием к врачу (46,2%). Вторая группа проблем – это дорогие лекарства (14,6%), низкая квалификация персонала (11,3%) и устаревшее медицинское оборудование (9,7%).

Данные проблемы имеют различную степень значимости для респондентов из разных территориальных кластеров. См. таблицу 3.

Таблица 3 - Рейтинг проблем в сфере медицинского обслуживания в разрезе территориальных кластеров, %

	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Трудности записи на прием к врачу	<b>51,6</b>	<b>52,6</b>	<b>60,0</b>	34,9
Нехватка необходимых специалистов	48,4	51,3	<b>61,4</b>	<b>64,9</b>
Дороговизна лекарств	<b>17,9</b>	<b>19,9</b>	10,0	11,6
Низкая квалификация медперсонала	12,5	11,9	11,8	9,9
Устаревшее медицинское оборудование	9,2	9,3	6,1	<b>11,4</b>
Неуважительное отношение к пациентам	8,4	10,9	4,3	5,6
Удаленность медицинских учреждений	5,6	2,3	3,2	<b>16,3</b>
Нехватка мед. учреждений	2,0	0,3	2,1	3,1
Нехватка лекарств	1,8	3,0	2,5	3,7
Коррупция со стороны медперсонала	0,8	1,0	0,4	0,2
Другое	4,1	4,3	5,7	5,6
Проблем нет	5,3	7,0	5,0	4,3
Затрудняюсь ответить	2,0	0,7	2,1	0,9

Так, например, трудности записи к врачу – проблема актуальная для жителей крупных и малых городов (60-51,6%), но менее актуальная для сельской местности (34,9%). Жители г. Архангельска и г. Северодвинска в целом чаще сетуют на высокую стоимость лекарств (17,9-19,9%). Опрошенные из сельских районов чаще отмечают следующие варианты: нехватка необходимых специалистов (64,9%), удаленность медицинских учреждений (16,3%), устаревшее оборудование (11,4%). Для жителей малых городов также актуальна проблема нехватки специалистов – 61,4%.

Данные по этому вопросу имеют различия и по социально-демографическим характеристикам опрошенных. См. таблицу 4.

Таблица 4 - Рейтинг проблем в сфере медицинского обслуживания в разрезе возрастных групп, %

	Мужской	Женский	18-25	26-35	36-54	55+
Нехватка необходимых специалистов	55,9	58,6	51,2	59,1	<b>62,7</b>	52,7
Трудности записи на прием к врачу	39,7	<b>51,8</b>	47,1	44,9	43,9	48,7
Дороговизна лекарств	15,4	13,8	12,9	11,6	11,8	<b>18,8</b>
Низкая квалификация медперсонала	11,1	11,4	9,4	<b>14,5</b>	12,4	9,2
Устаревшее медицинское оборудование	10,3	9,1	<b>14,7</b>	<b>13,2</b>	10,8	6,0
Удаленность медицинских учреждений	8,9	9,3	4,7	5,0	9,2	<b>11,6</b>
Неуважительное отношение к пациентам	5,0	8,9	9,4	8,3	7,3	5,8
Нехватка лекарств	3,7	2,1	2,9	4,3	1,3	3,8
Нехватка мед. учреждений	2,6	1,9	2,9	2,3	2,5	1,7
Коррупция со стороны медперсонала	1,0	0,2	0,0	0,3	0,7	0,6
Другое	5,6	4,3	1,8	3,3	5,5	5,7
Проблем нет	6,1	4,2	11,2	2,3	4,5	5,5
Затрудняюсь ответить	1,9	0,8	2,4	2,3	0,9	1,2

Женщины в целом чаще указывали на трудности записи на прием (51,8%). Молодые люди 18-35 лет чаще других предъявляют требования к проблеме устаревшего медицинского оборудования (14,7-13,2%). Люди старшего возраста делают акцент на дороговизне лекарств (18,8%). Люди активного трудоспособного возраста чаще отмечают нехватку необходимых специалистов (62,7%).

Таким образом, сфера медицинского обслуживания требует особого внимания властей, респонденты в целом выражают неудовлетворенность качеством предоставляемых услуг, отмечают наличие ряда серьезных проблем.

## 2.2. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области дошкольным образованием

На основании вопроса-фильтра были выделены три категории респондентов с точки зрения осведомленности в сфере дошкольного образования: 1) **целевая аудитория/пользователи услуг** (36,1%) – непосредственные пользователи услуг в сфере дошкольного образования; 2) **не пользователи услуг** – те, кто на момент опроса никак не был связан со сферой дошкольного образования (50,6%); 3) **осведомленные не пользователи** – те, кто непосредственно не связан с исследуемой сферой, но хорошо осведомлен о ситуации (13,4% респондентов). См. рис.13. Часть вопросов в разделе будут рассмотрены на основании выделенных групп респондентов.



Рисунок 13 – Распределение ответов на вопрос «Пользуетесь ли вы (ваши родственники, дети, близкие люди) в настоящее время услугами дошкольного образования?»

### Общий уровень удовлетворенности качеством дошкольного образования

В целом по области **большинство респондентов (69,4%) выражают удовлетворенность сферой дошкольного образования по месту проживания**. За последние годы показатель не претерпевает значимых изменений. Доля тех, кто отрицательно оценивает качества услуг в сфере дошкольного образования, составила в текущем периоде 14%. См. рис.14.



Рисунок 14 - Общий уровень удовлетворенности качеством дошкольного образования, 2016-2022 гг., %

Среди территориальных кластеров оценки также остаются на примерно одинаковом уровне. См. рис. 15.

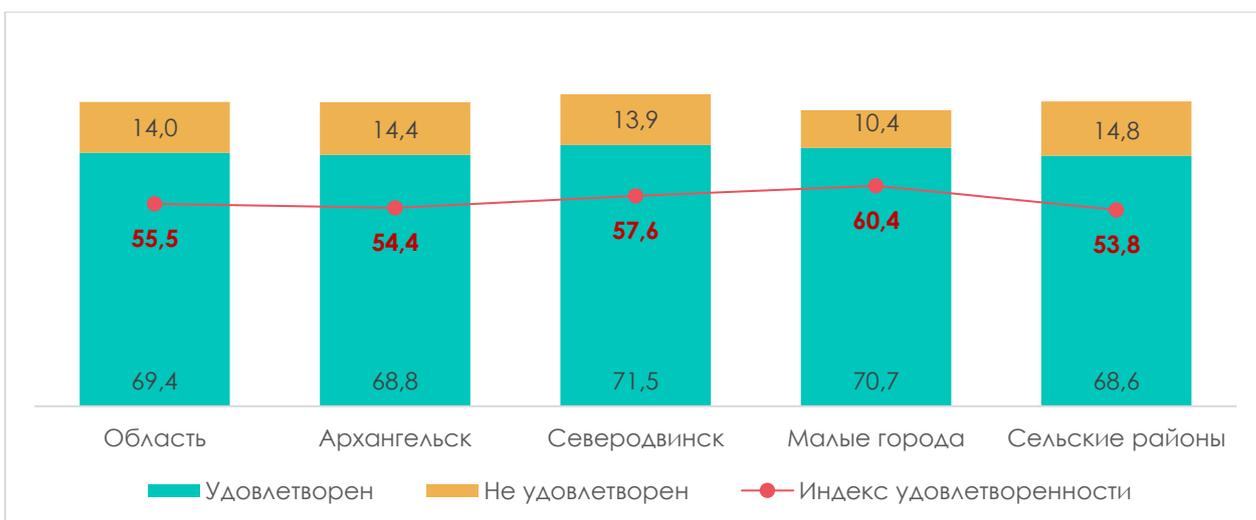


Рисунок 15 - Общий уровень удовлетворенности качеством дошкольного образования в разрезе территориальных кластеров, %

**Реальные пользователи услуг и те, кто осведомлены о положении дел в дошкольном образовании, чаще высказывают удовлетворенность (75,6 – 76,8%).** Среди тех, кто не пользуется услугами дошкольного образования, преобладает число тех, кто затруднился с ответом (25,6%). См. рис.16.

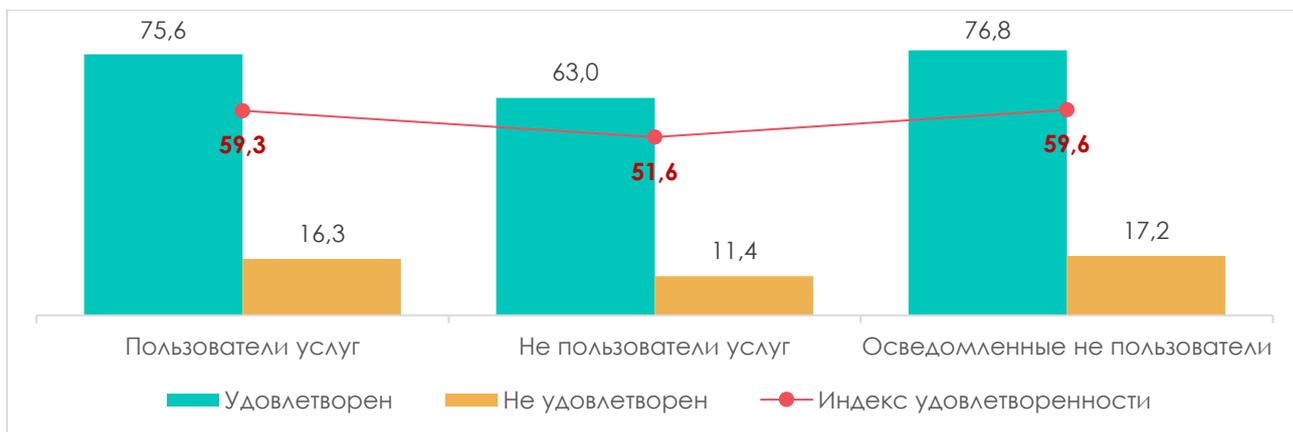


Рисунок 16 - Уровень удовлетворенности качеством дошкольного образования в целевой и нецелевой группах, %

В таблице 5 представлена информация об уровне удовлетворенности качеством дошкольного образования в разрезе муниципальных образований.

Таблица 5 - Уровень удовлетворенности качеством дошкольного образования в разрезе муниципальных образований, %

	Удовлетворен	Не удовлетворен	Индекс удовлетворенности
Вилегодский	85,7	3,6	82,1
Устьянский	81,3	0,0	81,3
Коношский	73,0	5,4	67,6
Няндомский	74,0	10,0	64,0
г. Мирный	70,9	7,3	63,6
Мезенский	70,0	6,7	63,3
г. Коряжма	77,2	14,0	63,2
г. Новодвинск	70,1	7,5	62,7
Виноградовский	74,2	16,1	58,1
г. Северодвинск	71,5	13,9	57,6
Каргопольский	71,4	14,3	57,1
Ленский	70,0	13,3	56,7
Шенкурский	67,6	11,8	55,8
г. Котлас	67,3	11,9	55,4
Холмогорский	66,7	11,9	54,8
г. Архангельск	68,8	14,4	54,4
Красноборский	66,7	13,3	53,3
Приморский	72,9	20,8	52,1
Лешуконский	63,3	13,3	50,0
Вельский	64,0	16,9	47,1
Пинежский	61,1	16,7	44,4
Верхнетоемский	65,6	21,9	43,7
Онежский	64,7	21,6	43,1
Котласский	62,0	20,0	42,0
Плесецкий	62,8	23,1	39,7

Максимальную удовлетворенность демонстрируют респонденты из следующих районов и населенных пунктов: Вилегодский, Устьянский,

Коношский, Няндомский (85,7-74% довольных) и др. На нижних строках таблицы расположились Плесецкий, Котласский, Онежский, Верхнетоемский районы и округа (23,1-20% недовольных).

В целом по результатам опроса респондентов можно сделать вывод о высоком уровне удовлетворенности населения качеством дошкольного образования в регионе.

### Оценка изменений качества дошкольного образования

В целом по области большинство респондентов придерживаются мнения о неизменности ситуации в сфере дошкольного образования (38,3%), что было зафиксировано и в предыдущие годы. За прошедший год доля тех, кто замечает позитивные перемены в сфере дошкольного образования увеличилась на 5 п.п. См. рис. 17.

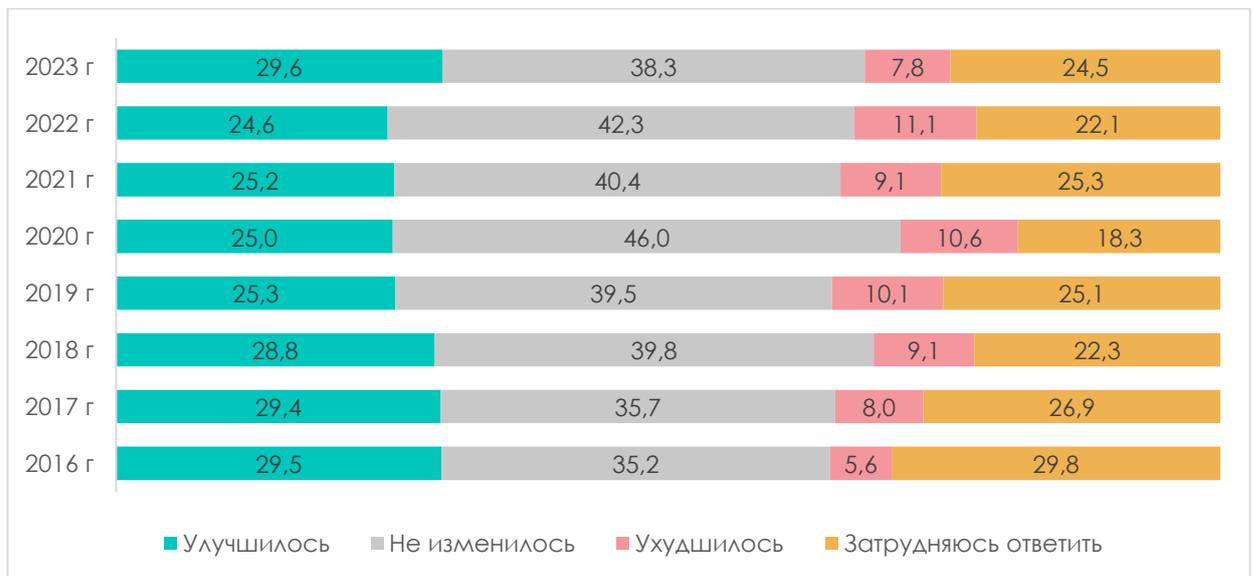


Рисунок 17 - Оценка изменений качества дошкольного образования, %

Чаще других о позитивных изменениях говорят респонденты из группы осведомленных не пользователей – 36,3%. Доля затруднившихся в ответе максимальна в группе не пользователей (35,4%). См. рис. 18.

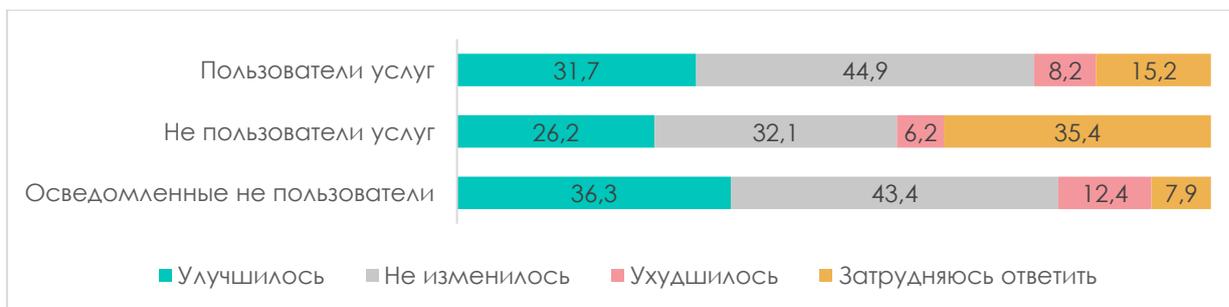


Рисунок 18 - Оценка изменений качества дошкольного образования целевой и нецелевой группами, %

Таким образом, оценка качества дошкольного образования остается достаточно стабильной на протяжении последних пяти лет, а положительные оценки в целом преобладают над отрицательными.

### Проблемы в сфере оказания услуг дошкольного образования

Основные проблемы в сфере дошкольного образования, выделяемые респондентами, – это **низкий уровень зарплат у персонала (27,3%), нехватка финансов у детских садов (16,9%), нехватка детских садов (14%) и недостаточная материальная оснащенность (11,9%)**. Для каждого территориального кластера те или иные сложности в исследуемой сфере более актуальны. Эти варианты выделены в таблице 6 красным цветом.

Таблица 6 - Рейтинг проблем в сфере дошкольного образования в разрезе территориальных кластеров, %

	Область	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Низкий уровень зарплаты у персонала	27,3	33,5	38,4	30,4	17,4
Нехватка финансов у детских садов	16,9	16,4	14,9	20,4	16,7
Нехватка детских садов	14,0	18,6	19,2	8,6	10,5
Недостаточная материальная оснащенность	11,9	13,8	10,3	8,2	12,2
Неквалифицированный персонал	7,4	10,3	7,3	4,6	6,2
Качество питания в детских садах	6,6	7,7	6,6	7,9	5,3
Постоянные сборы денег с родителей	5,9	6,7	6,0	7,1	4,8
Высокая стоимость услуги	5,5	5,9	7,9	7,5	3,6
Устаревшие образовательные технологии	4,9	5,3	4,0	7,1	4,2
Удаленность детских садов	3,2	3,0	2,6	2,1	3,8
Коррупция	0,8	1,3	1,0	0,7	0,2
Другое	4,5	4,3	6,6	3,2	4,3
Проблем нет	14,4	7,7	10,9	15,7	20,3
Затрудняюсь ответить	17,9	16,7	14,6	15,7	20,6

Так, жители крупных городов чаще отмечают низкий уровень зарплат сотрудников, особенно в г. Северодвинске (38,4%), и нехватку ДОУ в городах (18,6-19,2%). Жители сельских районов чаще отмечают отсутствие значимых проблем в этой сфере (20,3%).

Таким образом, несмотря на существующие проблемы, в целом по области и по отдельным муниципальным образованиям, уровень удовлетворенности качеством дошкольного образования достаточно высок и формирует положительную динамику на протяжении периода наблюдений.

### 2.3. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области общим образованием

По опыту обращения к системе общего образования респонденты также были разделены на 3 группы. Целевая аудитория/пользователи услуг (59,2%) – непосредственные пользователи услуг в сфере школьного образования. Не пользователи услуг – те, кто на момент опроса никак не был связан со сферой школьного образования (30,7%). И осведомленные не пользователи – те, кто непосредственно не связан с исследуемой сферой, но хорошо осведомлен о ситуации (10,2% респондентов). См. рис. 19.

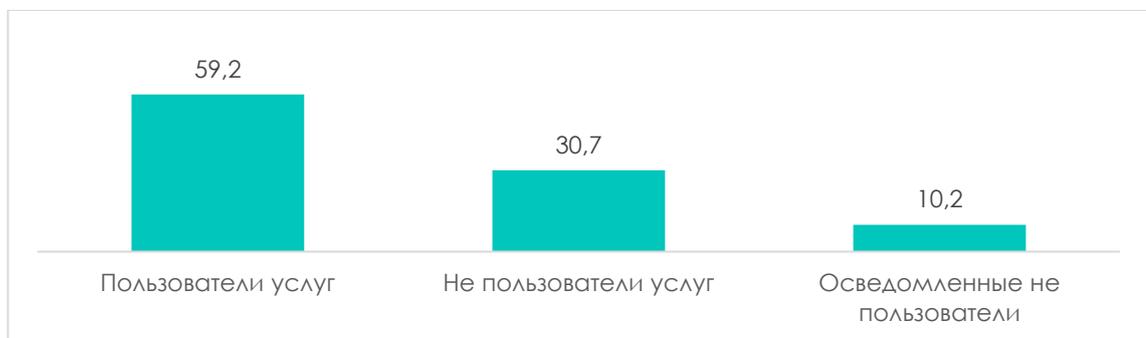


Рисунок 19 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Пользуетесь ли вы (ваши дети, родственники, близкие люди) в настоящее время услугами общего школьного образования?», %

#### Общий уровень удовлетворенности общим образованием

Уровень удовлетворенности населения качеством школьного образования достаточно высокий и составляет 58,5%. Индекс удовлетворенности постепенно снижается на протяжении последних 4 лет измерений, доля довольных с 2020 г. снизилась на 4,7 п.п. См. рис. 20.



Рисунок 20 - Общий уровень удовлетворенности качеством общего образования в 2015 – 2023 гг., %

В разрезе территориальных кластеров уровень удовлетворенности качеством общего школьного образования остается на областном уровне. См. рис. 21.

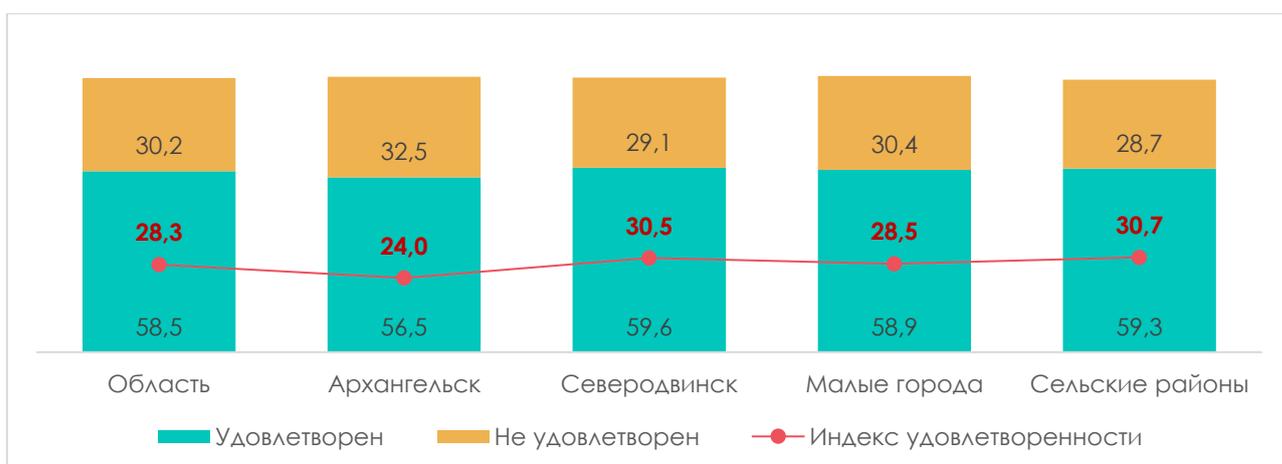


Рисунок 21 - Общий уровень удовлетворенности качеством общего образования в разрезе территориальных кластеров, %

На уровень удовлетворенности влияет возраст респондентов. Если среди респондентов старше 55 лет доля удовлетворенных составляет 50%, то в группе молодежи 18-25 и 26-35 лет этот показатель достигает 77,6-66,3%. В целом более довольными оказались и женщины, которые, очевидно, чаще имеют непосредственный опыт обращения к данной сфере. См. рис. 22.

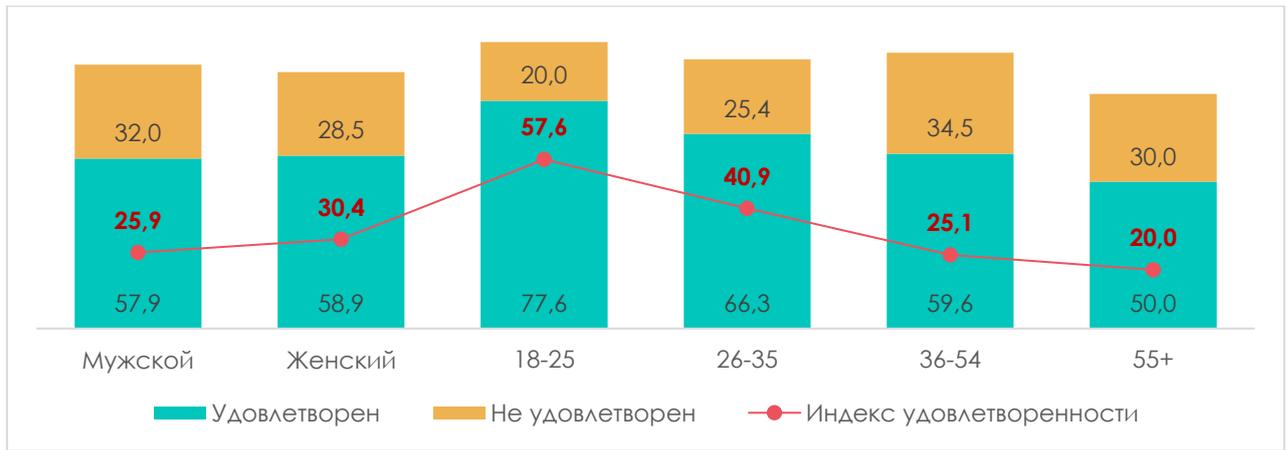


Рисунок 22 - Общий уровень удовлетворенности качеством общего образования в разрезе социально-демографических групп, %

Уровень удовлетворенности качеством школьного образования среди представителей целевой группы выше (61,8%), чем в среднем по области и чем у представителей нецелевой группы (52%). То есть респонденты, имеющие реальный опыт взаимодействия с системой школьного образования, оценивают именно его, тогда как не пользователи обращаются к стереотипам, транслируемым СМИ, или личному прошлому опыту. См. рис. 23.

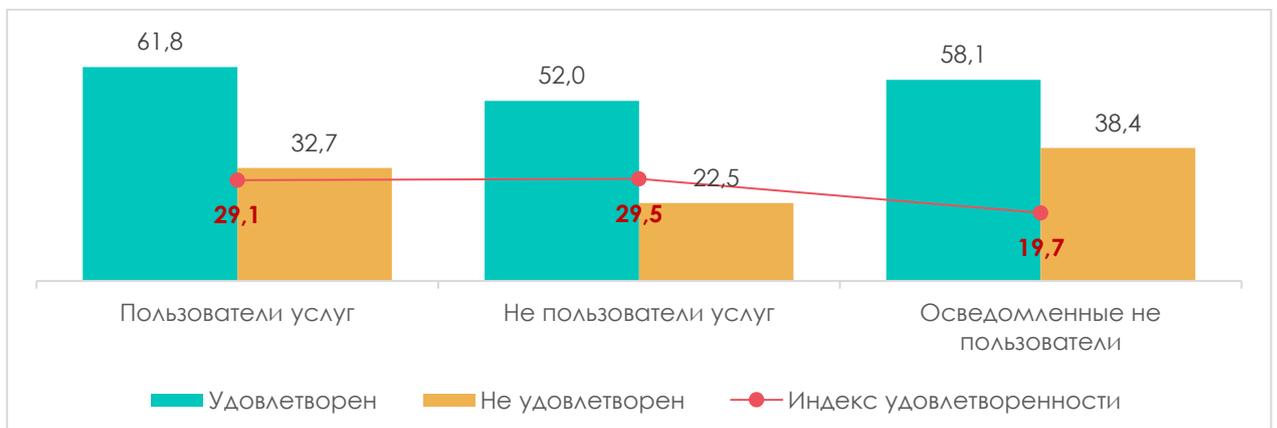


Рисунок 23 - Уровень удовлетворенности качеством общего образования среди целевой и нецелевой групп, %

**Показатель удовлетворенности качеством школьного образования имеет характерные отличия в разрезе муниципальных образований. Показатель колеблется в диапазоне от 80 до 44,1%. См. таблицу 7.**

Таблица 7 - Уровень удовлетворенности качеством общего школьного образования в разрезе муниципальных образований, %

	Удовлетворен	Не удовлетворен	Индекс удовлетворенности
Верхнетоемский	78,1	12,5	65,6
Мезенский	80,0	20,0	60,0
Устьянский	72,9	22,9	50,0
Лешуконский	66,7	16,7	50,0
г. Мирный	65,5	16,4	49,1
Вилегодский	67,9	25,0	42,9
Няндомский	66,0	24,0	42,0
Пинежский	66,7	25,0	41,7
Красноборский	60,0	20,0	40,0
Каргопольский	60,0	22,9	37,1
Приморский	60,4	27,1	33,3
г. Северодвинск	59,6	29,1	30,5
г. Новодвинск	58,2	28,4	29,8
г. Котлас	60,4	30,7	29,7
Плесецкий	55,1	29,5	25,6
Онежский	54,9	29,4	25,5
г. Архангельск	56,5	32,5	24,0
Ленский	60,0	36,7	23,3
Котласский	54,0	32,0	22,0
Коношский	54,1	35,1	19,0
Холмогорский	50,0	35,7	14,3
Вельский	51,7	39,3	12,4
Виноградовский	45,2	35,5	9,7
Шенкурский	44,1	35,3	8,8
г. Коряжма	50,9	45,6	5,3

Максимальная доля удовлетворенных принадлежит следующим МО: Мезенский, Верхнетоемский, Устьянский, Вилегодский, Пинежский, Лешуконский, Няндомский районы и округа и г. Мирный (80-65,5%). Нижние строки занимают: г. Коряжма, Холмогорский, Виноградовский, Шенкурский (50,9-44,1% довольных). Но удовлетворенность в данных районах может быть обозначена не как низкая, а как средняя; индекс удовлетворенности остается положительным во всех МО.

### Оценка изменений качества общего образования

Данные опроса показывают, что за прошедший год оценки респондентов не претерпели изменений. Большинство по-прежнему придерживаются нейтральной позиции – 43,3%. Но тенденция снижения

позитивных оценок, которая наблюдалась с 2018 г., переломилась и в этом году отмечен рост положительных ответов до 18,8%. См. рис.24.

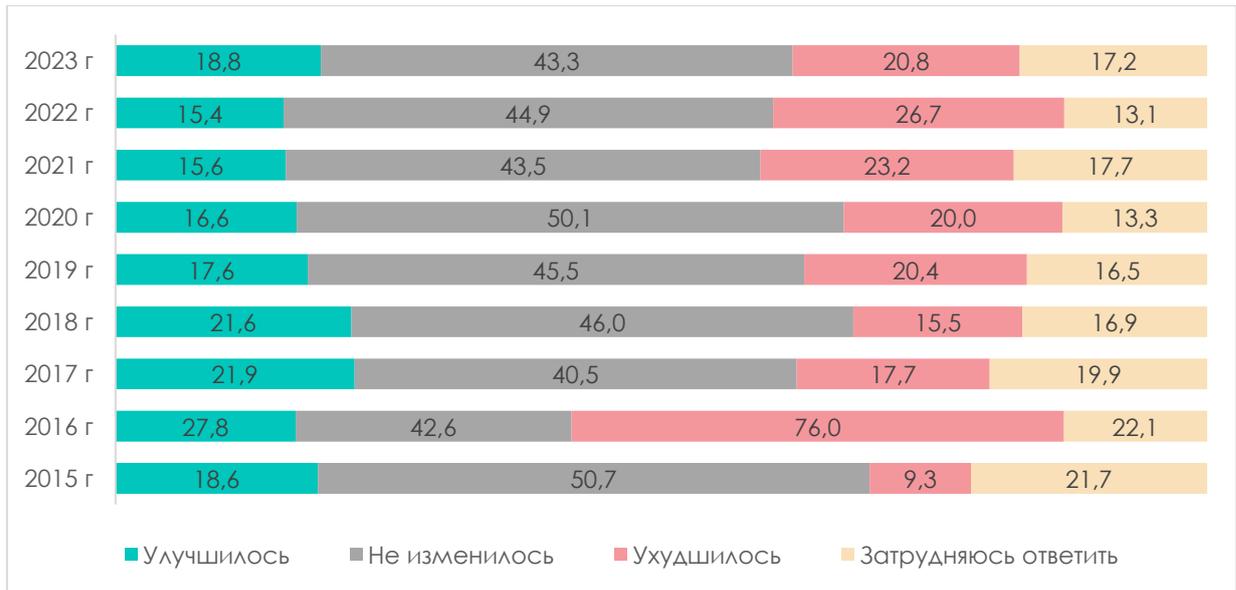


Рисунок 24 - Оценка изменений качества школьного образования, %

В разрезе территориальных кластеров более критично качество общего образования оценивают жители г. Архангельска – 23% отрицательных оценок, то есть каждый четвертый-пятый. См. рис.25.

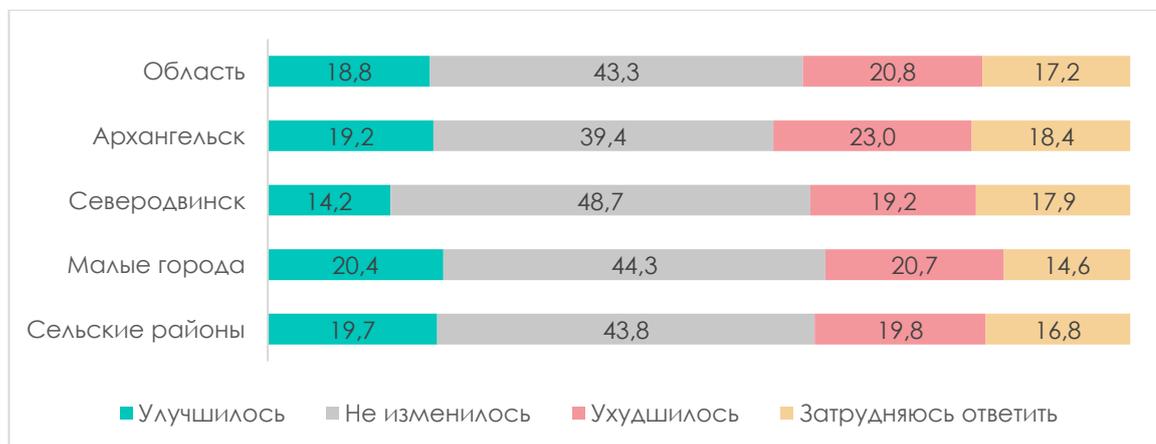


Рисунок 25 - Оценка изменений качества школьного образования в разрезе территориальных кластеров, %

Примечательно, что критичнее всего настроены пользователи и осведомленные не пользователи. Среди них 20,8-36% уверены, что в системе общего образования преобладают отрицательные изменения. См. рис.26.

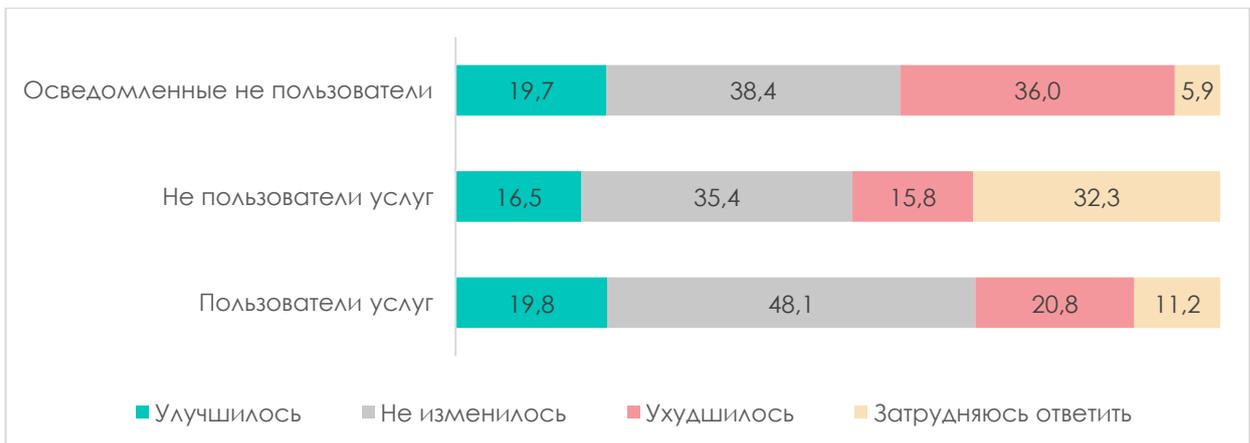


Рисунок 26 - Оценка изменений качества школьного образования целевой и нецелевой группами, %

Таким образом, в целом жители области демонстрируют высокий уровень удовлетворенности качеством общего школьного образования, однако исследование фиксирует тренд на рост критичных оценок в последние годы.

### Проблемы общего образования

Наиболее актуальными проблемами, характерными для сферы общего образования в Архангельской области, по мнению респондентов, являются: дефицит кадров (21,9%); низкий уровень оплаты труда педагогов (21,4%); незаинтересованность педагогов (20,7%); недостаточное материально-техническое оснащение школ (15,9%). Эти проблемы занимают первые места вне зависимости от типа населенного пункта. Однако проблема дефицита кадров более остро стоит в сельских районах (24,5%). См. таблицу 8.

Таблица 8 - Рейтинг проблем общего школьного образования в разрезе территориальных кластеров, %

	Область	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Нехватка квалифицированных кадров	21,9	21,2	18,2	19,6	24,5
Низкий уровень зарплаты педагогов	21,4	29,9	23,8	21,8	14,0
Незаинтересованность педагогов	20,7	21,5	21,9	27,9	17,2
Недостаточное материально-техническое оснащение	15,9	18,2	11,6	14,6	16,2
Низкое качество преподавания	10,6	11,3	9,9	13,9	9,0
Низкая квалификация педагогов	9,1	7,9	7,9	8,9	10,5
Низкий уровень профориентационной работы	7,7	9,9	8,3	6,4	6,2
Устаревшие методы обучения	6,7	9,2	7,0	6,1	4,8
Нехватка школ	4,6	5,4	2,6	2,1	5,6
Территориальная удаленность	2,9	1,1	1,3	1,1	5,4
Другое	8,8	8,4	10,6	6,8	9,0
Нет проблем	7,9	4,4	9,3	8,9	9,5
Затрудняюсь ответить	12,5	10,5	13,6	13,2	13,3

Опрос также показал, что существуют различия в оценках проблемных сфер в зависимости от опыта пользования услугами общего образования на момент опроса. См. таблицу 9.

Таблица 9 - Рейтинг проблем общего школьного образования в представлениях целевой и нецелевой групп, %

	Пользователи услуг	Не пользователи услуг	Осведомленные не пользователи
Незаинтересованность педагогов	23,6	14,0	24,1
Нехватка квалифицированных кадров	22,6	19,1	25,6
Низкий уровень зарплаты педагогов	20,8	20,6	27,6
Недостаточное материально-техническое оснащение	17,7	10,0	23,6
Низкое качество преподавания	12,7	5,5	13,3
Низкая квалификация педагогов	9,8	7,2	10,8
Низкий уровень профориентационной работы	8,6	6,2	6,4
Устаревшие методы обучения	6,8	5,1	10,3
Нехватка школ	4,8	3,6	6,4
Территориальная удаленность	2,9	3,1	2,5
Другое	9,6	6,2	11,3
Нет проблем	7,9	8,3	5,9
Затрудняюсь ответить	7,4	25,8	2,0

Те, кто не пользуется услугами общего образования, в целом реже отмечали указанные проблемы, а в 25,8% выбрали вариант «затрудняюсь ответить».

Получатели услуг в сфере общего образования и осведомленные не пользователи чаще выбирали следующие варианты: незаинтересованность педагогов (23,6% и 24,1%); дефицит кадров (22,6% и 25,6% соответственно); низкий уровень зарплаты педагогов (20,8% и 27,6%); недостаточное материально-техническое оснащение (17,7% и 23,6%).

Таким образом, население демонстрирует повышенную удовлетворённость услугами в сфере общего школьного образования как в городах, так и в сельских районах. При этом наблюдается рост негативных оценок, а обозначенные респондентами проблемы носят системный характер.

## 2.4. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области дополнительным образованием

Как и в двух предыдущих разделах отчета, респонденты были разделены на 3 группы. Целевая аудитория/пользователи услуг (59,2%) – непосредственные пользователи услуг в сфере дополнительного образования. Не пользователи услуг – те, кто на момент опроса никак не был связан со сферой дополнительного образования (30,7%). И осведомленные не пользователи – те, кто непосредственно не связан с исследуемой сферой, но хорошо осведомлен о ситуации (10,1% респондентов). См. рис. 27.

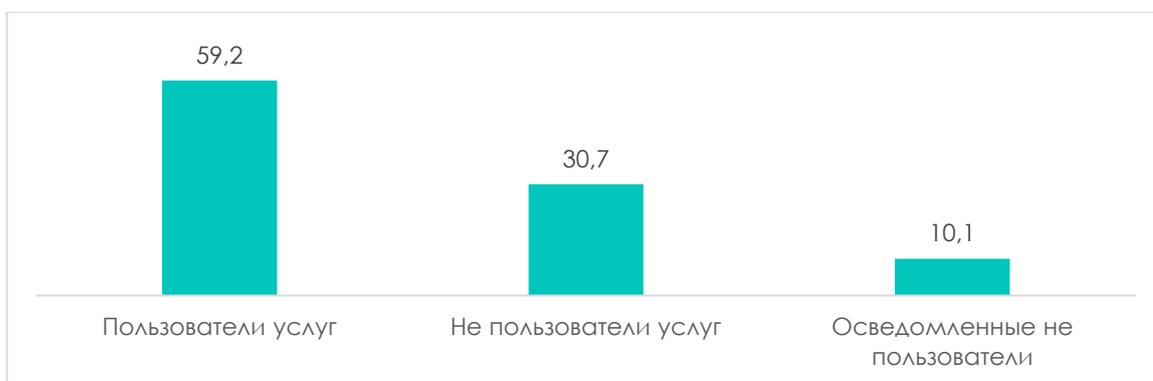


Рисунок 27 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Пользуетесь ли вы (ваши дети, родственники, близкие люди) в настоящий момент услугами дополнительного образования?», %

### Общий уровень удовлетворенности качеством дополнительного образования

Большинство респондентов (65,4%) выражает удовлетворение качеством услуг дополнительного образования по месту своего проживания. Важно отметить, что с 2020 г. показатель демонстрирует рост, этом индекс удовлетворенности вырос на с 2020 г. на 13,8 пунктов. См. рис. 28.



Рисунок 28 - Уровень удовлетворенности качеством дополнительного образования, %

**Максимум удовлетворенности качеством дополнительного образования приходится на малые города – 74,3%.** Очевидно, что количество предложений в исследуемой сфере значительно выше в столице Поморья, однако удовлетворенность респондентов здесь чуть ниже – 64,5%. Самый низкий показатель зафиксирован в сельских районах – 61,8%, каждый четвертый здесь не удовлетворен качеством дополнительного образования - 24,5%. См. рис. 29.



Рисунок 29 - Уровень удовлетворенности качеством дополнительного образования в разрезе территориальных кластеров, %

Различия в оценке качества дошкольного образования в разрезе возрастных групп представлены на рис. 30. Молодежь 18-35 лет настроена более оптимистично и ставит в целом более высокие оценки качеству дополнительного образования – 77,6-70%. В старшей возрастной группе

затруднились дать ответ 21,7%. Женщины в целом чаще довольны услугами в сфере дополнительного образования – 68%. См. рис. 30.

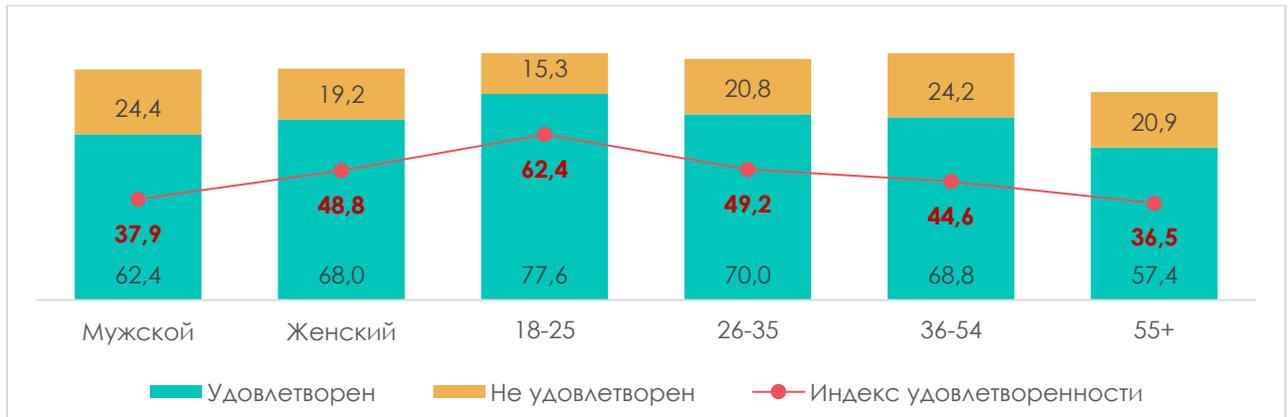


Рисунок 30 - Уровень удовлетворенности качеством дополнительного образования в разрезе возрастных групп, %

Данные об уровне удовлетворенности качеством услуг в сфере дополнительного образования по точкам опроса представлены в таблице 10.

Таблица 10 - Уровень удовлетворенности качеством дополнительного образования в разрезе муниципальных образований, %

	Удовлетворен	Не удовлетворен	Индекс удовлетворенности
г. Коряжма	86,0	8,8	77,2
г. Мирный	78,2	7,3	70,9
г. Новодвинск	76,1	16,4	59,7
Устьянский	72,9	16,7	56,2
Вилегодский	75,0	21,4	53,6
Холмогорский	66,7	14,3	52,4
г. Северодвинск	68,2	18,5	49,7
Каргопольский	71,4	22,9	48,5
Верхнетоемский	62,5	15,6	46,9
Няндомский	70,0	24,0	46,0
Приморский	66,7	20,8	45,9
Ленский	66,7	23,3	43,4
Мезенский	66,7	23,3	43,4
г. Архангельск	64,5	22,2	42,3
Пинежский	63,9	22,2	41,7
г. Котлас	64,4	23,8	40,6
Коношский	64,9	24,3	40,6
Красноборский	60,0	23,3	36,7
Вельский	60,7	27,0	33,7
Котласский	52,0	22,0	30,0
Плесецкий	56,4	30,8	25,6
Онежский	52,9	29,4	23,5
Лешуконский	50,0	26,7	23,3
Виноградовский	48,4	32,3	16,1
Шенкурский	52,9	38,2	14,7

Максимальное значение удовлетворенности принадлежит следующим территориям: г. Коржма (86%), г. Мирный (78,2%), г. Новодвинск (76,1%). Устьянский округ (72,9%), Вилегодский округ (75%). Нижние строки занимают такие МО как Онежский, Шенкурский, Котласский, Лешуконский, Виноградовский, доля довольных не превышает 52,9%.

Примечательно, что **показатель удовлетворенности намного выше среди реальных пользователей услуг – 78,1%**, что на 12,7% выше областного значения. В то же время те, кто на момент опроса не пользовался услугами дополнительного образования, демонстрируют очень низкий показатель удовлетворенности – 46,9%. Среди осведомленных не пользователей услуг дополнительного образования доля удовлетворённых составила 64,9%. См. рис.31.

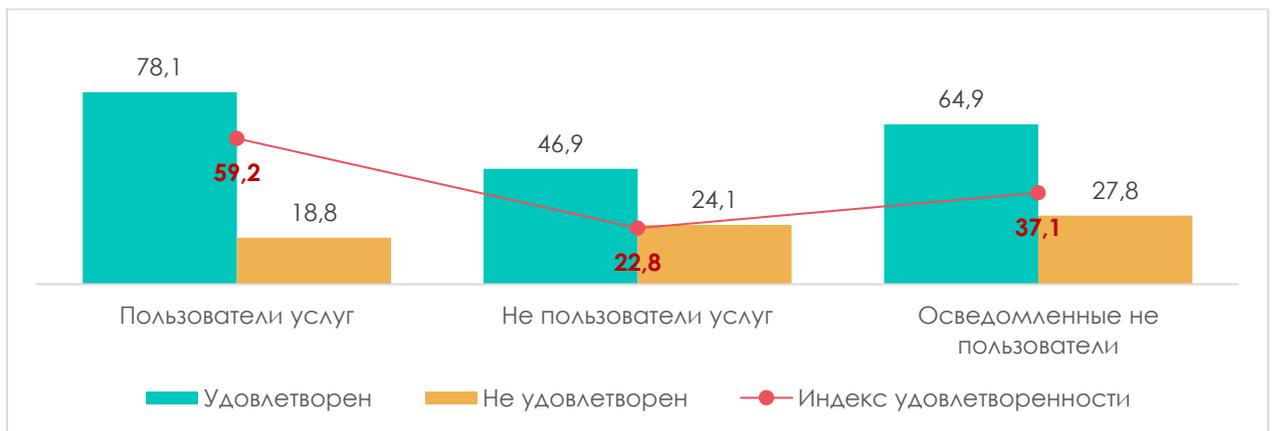


Рисунок 31 - Уровень удовлетворенности качеством дополнительного образования среди целевой и нецелевой групп, %

### Оценка изменений качества услуг дополнительного образования

За период с 2016 года ситуация в сфере дополнительного образования, по мнению респондентов, находится на примерно одинаковом уровне. **Около трети опрошенных видят улучшения (35,4%, что на 6,7 п.п. выше в сравнении с предыдущим годом), 7,6% респондентов считают, что ситуация ухудшилась.** Большинство придерживается мнения о том, что изменений не произошло – 40,2%. В текущем периоде оценки в целом более позитивные. См. рис. 32.

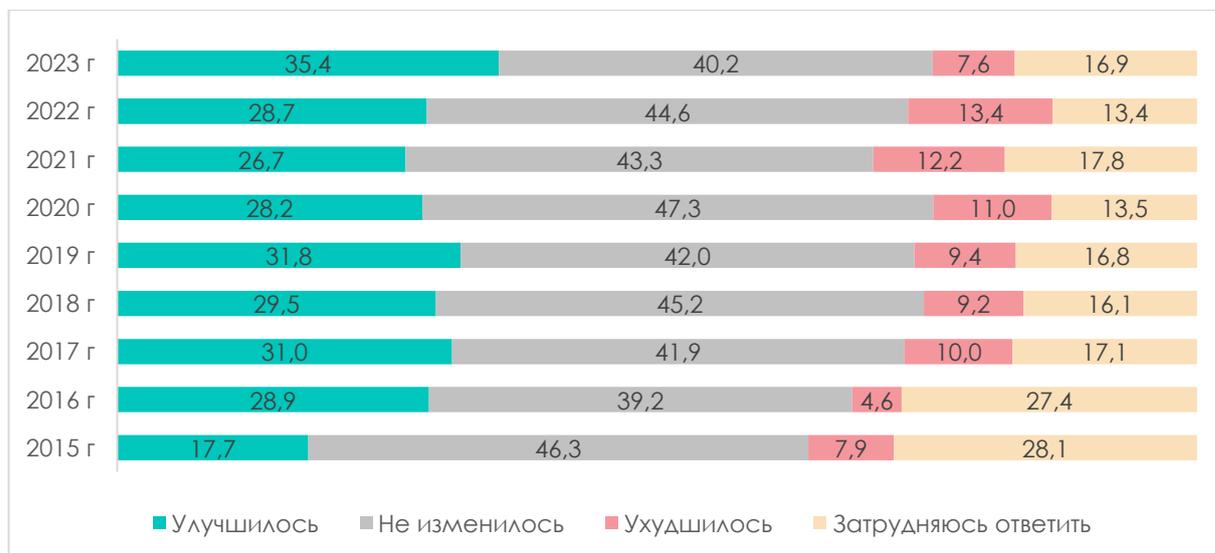


Рисунок 32 – Оценка изменений качества услуг дополнительного образования, 2015-2022 г., %

При рассмотрении данного показателя в разрезе территорий не отмечается значимых колебаний. См. рис. 33.

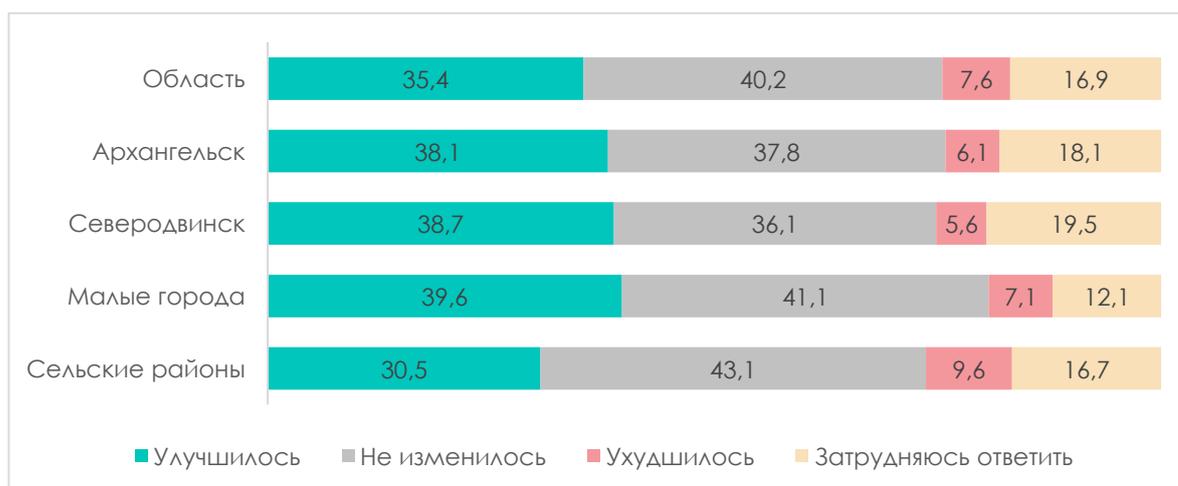


Рисунок 33 – Оценка изменений качества услуг дополнительного образования, %

На рисунке 34 представлены данные об оценке изменений качества дополнительного образования в представлениях целевой и нецелевой групп. Если областной показатель положительных изменений в исследуемой сфере составил 35,4%, то в группе пользователей услуг он достигает 42,5%.

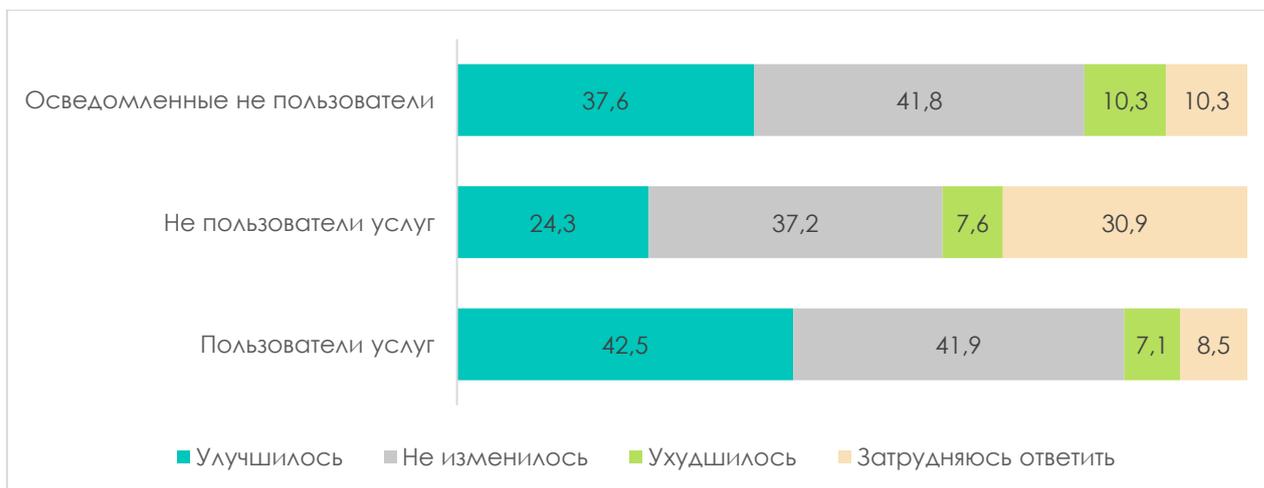


Рисунок 34 – Оценка изменений качества услуг дополнительного образования целевой и нецелевой группами, %

### Проблемы дополнительного образования

По мнению жителей области, основные проблемы в сфере дополнительного образования – это небольшой выбор секций и кружков (27,6%); высокая стоимость услуг (20,2%); недостаточное материально-техническое оснащение системы дополнительного образования (15,5%); низкий уровень зарплат у педагогов (15,1%). Эти сложности характерны для всех территориальных кластеров. При этом в сельских районах чаще говорят о небольшом выборе секций и кружков (32,9%), второе место там занял вариант «недостаточное материально-техническое оснащение» (18,4%). Гораздо реже сельчане указывали на высокую стоимость услуг сферы дополнительного образования (8,3%) в сравнениями с жителями крупных городов (32-26%). Жители областного центра чаще фиксируют проблему территориальной удаленности учреждений (15,3%). См. таблицу 11.

Таблица 11 - Проблемы дополнительного образования в разрезе территориальных кластеров, %

	Область	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Небольшой выбор секций и кружков	27,6	23,0	26,8	22,9	32,9
Высокая стоимость услуг	20,2	31,5	26,5	23,2	8,3
Недостаточное материально-техническое оснащение	15,5	13,0	10,6	17,9	18,4
Низкий уровень зарплаты у педагогов	15,1	18,4	15,6	17,9	11,4
Территориальная удаленность	11,7	15,3	10,6	5,7	11,5
Нехватка учреждений доп. образования	9,7	11,2	9,9	7,1	9,3
Незаинтересованность педагогов	6,3	6,2	4,0	5,7	7,3
Низкая квалификация педагогов	3,7	2,1	3,3	2,9	5,2
Устаревшие методы обучения	3,6	3,6	2,0	4,6	3,8
Низкое качество преподавания	2,9	2,3	2,6	2,1	3,6
Другое	2,8	2,5	2,6	1,8	3,5
Нет проблем	11,3	8,2	13,9	17,5	10,5
Затрудняюсь ответить	14,6	13,8	13,9	13,2	15,8

В таблице 12 показаны данные о проблемах в сфере дополнительного образования в представлениях целевой и нецелевой группы опрошенных.

Таблица 12 - Рейтинг проблем дополнительного образования в представлениях целевой и нецелевой групп, %

	Пользователи услуг	Не пользователи услуг	Осведомленные не пользователи
Небольшой выбор секций и кружков	29,5	22,2	37,1
Высокая стоимость услуг	23,9	13,8	24,2
Недостаточное материально-техническое оснащение	18,9	9,5	19,1
Низкий уровень зарплаты у педагогов	17,2	12,3	13,9
Территориальная удаленность	12,8	9,3	14,9
Нехватка учреждений доп. образования	10,1	8,3	12,4
Незаинтересованность педагогов	5,9	6,7	6,7
Устаревшие методы обучения	3,8	3,1	4,1
Низкая квалификация педагогов	3,2	4,1	4,6
Низкое качество преподавания	2,8	2,6	4,1
Другое	2,7	2,5	4,6
Нет проблем	13,6	8,3	9,8
Затрудняюсь ответить	6,2	29,3	5,2

Среди респондентов, не вовлеченных в сферу дополнительного образования, высока доля затруднившихся с ответом – 29,3 %. Среди реальных пользователей услуг и тех, кто достаточно осведомлен о положении дел, рейтинг указанных проблем соответствует областному. Осведомленные не пользователи заметно чаще указывают на проблему небольшого выбора кружков и секций – 37,1%.

Таким образом, удовлетворенность качеством в сфере дополнительного образования остается на достаточно высоком уровне. Если основываться на мнении реальных пользователей услуг дополнительного образования, то уровень удовлетворенности составляет 78,1%. Проблемы дополнительного образования связаны с малым разнообразием кружковых объединений и слабым финансированием этой сферы в целом.

## 2.5. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области качеством предоставления услуг в сфере культуры<sup>3</sup>

### Предпочитаемые учреждения культуры

За последние 2-3 года более 80% жителей области посещали те или иные учреждения культуры (82,5%). Жители городов делали это чаще (85-87,4%) в сравнении с жителями сельских территорий (76,3%). См. таблицу 13.

Таблица 13 – Опыт посещения жителями области различных учреждений культуры за последние 2-3 года, %

	Область	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Кинотеатры	44,9	59,4	61,9	52,5	24,8
Парки культуры и отдыха	40,3	52,9	56,6	50,0	21,3
Культурные центры, дома (дворцы) культуры	36,8	33,8	27,5	34,6	43,1
Музеи	36,3	51,7	35,1	27,5	28,2
Театры	33,3	53,9	55,0	30,7	10,5
Памятные места	30,5	40,9	30,8	30,0	22,7
Концертные залы	28,6	37,6	31,8	31,8	19,5
Библиотеки	28,0	27,3	24,5	25,0	30,8
Выставки народных промыслов	21,5	25,8	20,2	22,1	18,4
Художественные выставки	18,4	30,9	18,2	20,4	8,4
Не посещал(-а) учреждений культуры	17,6	13,0	12,6	15,0	23,7
<b>Посещали учреждения культуры, всего</b>	<b>82,5</b>	<b>87,0</b>	<b>87,4</b>	<b>85,0</b>	<b>76,3</b>

В топ-3 наиболее популярных учреждений культуры вошли кинотеатры (44,9%), парки культуры и отдыха (40,3%), а также культурные центры и музеи (36,3-36,8%). Территория проживания оказывает сильное влияние на практики культурного досуга жителей области, это обусловлено разнообразием предложений в крупных городах по сравнению с малыми городами и особенно селом. Жители г. Архангельска и г. Северодвинска в целом чаще посещали все перечисленные учреждения, например, каждый третий архангелогородец за последние пару лет посещал художественные

<sup>3</sup> Вопросы блока были изменены в 2023 г., сравнение данных не представлено

выставки, это почти в четыре раза выше, чем в сельских районах (8,4%). Но сельские жители чаще городских ходят в библиотеки и культурные центры (30,8-43,1%).

Мужчины в целом реже посещают культурные учреждения, чем женщины (78% и 86,4%), после 55 лет показатель также снижается до 75,3%. Молодежь 18-24 лет для культурного досуга чаще других выбирает кинотеатры, музеи и художественные выставки, а также театры. Дома культуры чаще предпочитают граждане 36-54 лет, а парки культуры и отдыха в половине случаев отмечали жители региона в возрасте 26-35 лет. См. таблицу 14.

Таблица 14 – Опыт посещения жителями области различных учреждений культуры за последние 2-3 года, по полу и возрасту, %

	Мужской	Женский	18-25	26-35	36-54	55+
Кинотеатры	44,4	45,2	61,8	56,8	52,4	29,0
Парки культуры и отдыха	39,9	40,6	47,6	50,2	44,8	30,3
Музеи	34,6	37,8	48,2	36,3	38,3	31,7
Памятные места	30,7	30,3	33,5	32,7	33,6	26,0
Культурные центры, дома культуры	30,6	42,2	28,8	30,7	41,5	36,2
Театры	27,2	38,6	44,1	34,3	37,5	26,2
Концертные залы	22,2	34,3	30,6	26,7	27,6	29,9
Библиотеки	21,3	33,9	28,8	22,1	28,7	29,4
Выставки народных промыслов	19,7	23,0	11,2	17,2	23,6	23,2
Художественные выставки	14,8	21,6	24,1	17,5	19,3	16,6
Ничего из перечисленного/ Не посещал(-а) учреждений культуры	22,0	13,6	11,8	15,8	12,3	24,7
<b>Посещали учреждения культуры, всего</b>	<b>78,0</b>	<b>86,4</b>	<b>88,2</b>	<b>84,2</b>	<b>87,7</b>	<b>75,3</b>

Далее на вопросы блока отвечали только те, кто имеет опыт посещения учреждений культуры.

## Удовлетворенность различными аспектами получения услуг в сфере культуры

Участникам исследования предлагалось дать оценку учреждениям сферы культуры по месту проживания по трем параметрам: комфортность предоставления услуг, доброжелательность и вежливость работников

культурных учреждений, а также качество предоставляемых услуг.  
См. рис. 35.

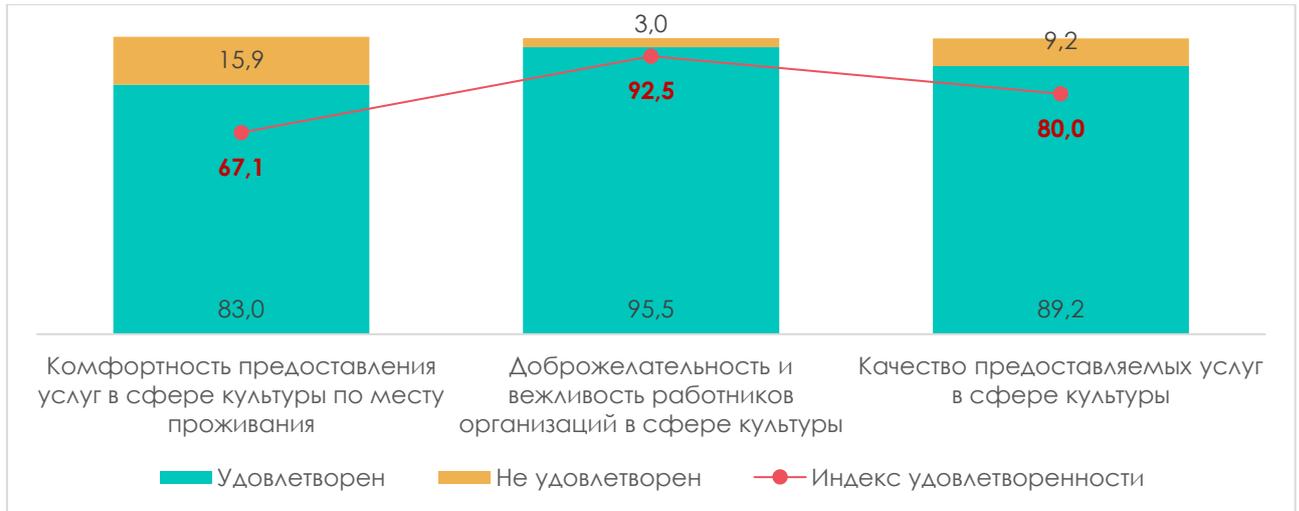


Рисунок 35 – Удовлетворенность различными аспектами получения услуг в сфере культуры, %

Анализ полученных данных указывает на высокий уровень удовлетворенности по всем параметрам, максимальное значение приходится на оценку доброжелательности и вежливости работников учреждений культуры – 95,5%; на втором месте качество предоставляемых услуг – 89,2%, и на третьем комфортность – 83%.

На рис. 36 ниже представлены данные об индексах удовлетворенности изучаемыми параметрами по территориальным кластерам.

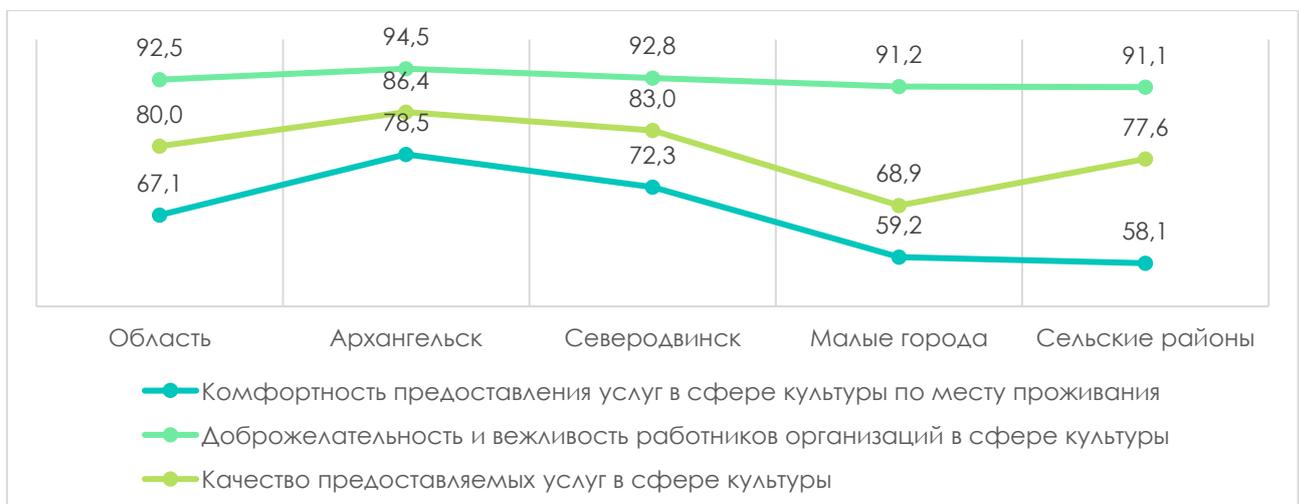


Рисунок 36 – Удовлетворенность различными аспектами получения услуг в сфере культуры, по территориальным кластерам, индексы

Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью сотрудников учреждений культуры остается максимально высокой во всех территориях опроса. Оценки по всем изучаемым параметрам достигают максимальных значений в столице региона, в малых городах и сельских районах показатели, напротив, ниже. Более подробно данные представлены по каждому МО в таблицах 15, 16, 17.

Таблица 15 – Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в сфере культуры по месту проживания, % по МО

	Удовлетворен	Не удовлетворен	Индекс удовлетворенности
Вилегодский	91,3	4,3	87,0
Каргопольский	93,3	6,7	86,6
Приморский	92,1	7,9	84,2
г. Коряжма	92,0	8,0	84,0
г. Архангельск	88,9	10,4	78,5
Виноградовский	87,5	12,5	75,0
г. Северодвинск	86,0	13,6	72,4
Холмогорский	85,7	14,3	71,4
г. Мирный	84,4	13,3	71,1
Устьянский	82,9	14,3	68,6
Няндомский	83,3	16,7	66,6
Коношский	82,1	17,9	64,2
Красноборский	80,0	16,0	64,0
Ленский	79,2	20,8	58,4
Вельский	78,1	21,9	56,2
Мезенский	77,8	22,2	55,6
Шенкурский	75,0	20,8	54,2
г. Котлас	73,8	25,0	48,8
Пинежский	71,4	25,0	46,4
Верхнетоемский	73,1	26,9	46,2
г. Новодвинск	71,2	27,1	44,1
Лешуконский	65,2	26,1	39,1
Онежский	69,4	30,6	38,8
Плесецкий	67,3	30,9	36,4
Котласский	62,9	34,3	28,6

Доля довольных комфортностью предоставления услуг в сфере культуры по месту проживания по отдельным МО колеблется в диапазоне от 92% до 62,9%, максимум индекса удовлетворенности приходится на Вилегодский, Каргопольский округа, Приморский район, г. Коряжму и г. Архангельск. Минимальный индекс отмечен в Котласском, Плесецком, Лешуконском округах, Онежском районе, а также в г. Новодвинске.

Таблица 16 – Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организаций в сфере культуры, % по МО

	Удовлетворен	Не удовлетворен	Индекс удовлетворенности
Виноградовский	100,0	0,0	100,0
Каргопольский	100,0	0,0	100,0
Мезенский	100,0	0,0	100,0
Приморский	100,0	0,0	100,0
Устьянский	97,1	0,0	97,1
Лешуконский	95,7	0,0	95,7
г. Архангельск	96,4	1,9	94,5
Няндомский	97,2	2,8	94,4
Вельский	95,8	2,8	93,0
Холмогорский	96,4	3,6	92,8
г. Северодвинск	95,5	2,7	92,8
Верхнетоемский	96,2	3,8	92,4
г. Коряжма	96,0	4,0	92,0
Онежский	94,4	2,8	91,6
г. Котлас	95,2	3,6	91,6
Ленский	95,8	4,2	91,6
Шенкурский	95,8	4,2	91,6
г. Новодвинск	94,9	3,4	91,5
Пинежский	92,9	3,6	89,3
г. Мирный	91,1	2,2	88,9
Котласский	91,4	5,7	85,7
Красноборский	92,0	8,0	84,0
Плесецкий	90,9	7,3	83,6
Коношский	89,3	10,7	78,6
Вилегодский	82,6	17,4	65,2

Показатель удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организаций в сфере культуры в части МО достигает максимальных 100%, это Виноградовский, Каргопольский, Мезенский округа и Приморский район.

Таблица 17 – Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг в сфере культуры, % по МО

	Удовлетворен	Не удовлетворен	Индекс удовлетворенности
Каргопольский	96,7	3,3	93,4
Виноградовский	95,8	4,2	91,6
г. Мирный	91,1	2,2	88,9
Няндомский	94,4	5,6	88,8
г. Архангельск	93,0	6,6	86,4
Вельский	91,7	5,6	86,1
Котласский	91,4	5,7	85,7
Устьянский	91,4	5,7	85,7
Холмогорский	92,9	7,1	85,8
Мезенский	92,6	7,4	85,2
Приморский	92,1	7,9	84,2
г. Коряжма	92,0	8,0	84,0
г. Северодвинск	90,2	7,2	83,0
Онежский	88,9	8,3	80,6
Красноборский	88,0	8,0	80,0
Коношский	89,3	10,7	78,6
Шенкурский	87,5	12,5	75,0
Вилегодский	87,0	13,0	74,0
Лешуконский	82,6	13,0	69,6
Верхнетоемский	84,6	15,4	69,2
Пинежский	82,1	14,3	67,8
Ленский	79,2	20,8	58,4
г. Новодвинск	78,0	20,3	57,7
г. Котлас	77,4	20,2	57,2
Плесецкий	67,3	25,5	41,8

Индекс удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в сфере культуры достигает максимума в Каргопольском, Виноградовском округах (93,4-91,6 пунктов), а минимум пришелся на Плесецкий округ (41,8 пункта).

### Причины неудовлетворенности мероприятиями в сфере культуры

Больше половины жителей области, которые имеют опыт посещения учреждений культуры за последние 2-3 года, сообщили, что они не имеют никаких претензий к тем мероприятиям, которые посетили – 54,8%. См. таблицу 18.

Таблица 18 – Причины неудовлетворенности мероприятиями в сфере культуры, %

	Область	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Высокая стоимость мероприятия	11,7	19,9	13,1	8,5	4,7
Недостаток информации о мероприятии	9,4	10,7	12,1	9,6	6,8
Удаленность места проведения мероприятия от дома	8,6	9,2	7,1	6,8	9,4
Ветхость и непригодность помещений	8,0	5,1	4,5	7,9	12,2
Неинтересное содержание мероприятия	5,4	6,9	6,1	5,1	3,8
Отсутствие доступа к сети Интернет	3,9	3,3	1,0	3,4	6,1
Некомфортные условия	3,7	2,3	4,5	3,4	4,7
Невежливость, грубость персонала	2,3	2,3	3,5	2,3	1,9
Отсутствие возможности выразить мнение о качестве мероприятия	1,7	1,8	2,0	2,3	1,2
Претензий не имею	54,8	49,9	54,5	57,6	58,2
Другое	2,7	3,1	3,0	2,3	2,3
Затрудняюсь ответить	2,3	2,0	3,0	2,3	2,3

Среди конкретных причин недовольства первое место занимает высокая стоимость мероприятия – 11,7%, причем в г. Архангельске процент выше и достигает 19,9%, в сельских районах данный вариант выбирали не более 4,7%. Второй фактор недовольства – это недостаток информации о мероприятиях; еще 8,6% указали на удаленность места проведения мероприятия от дома; ветхость и непригодность помещений отметили 8%, в районах – 12,2%.

Несмотря на то, что периодически посетители культурных мероприятий сталкиваются с разного рода проблемами, большинство из них готово рекомендовать посещаемые культурные учреждения своим родственникам и знакомым – 83%, особенно в г. Архангельске – 88,3%. См. рис. 37.

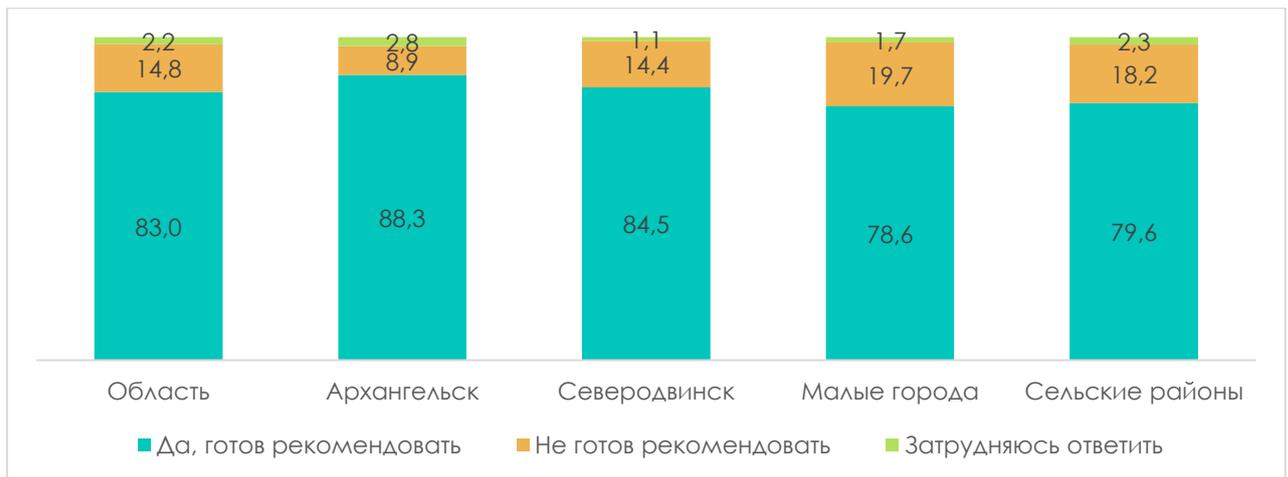


Рисунок 37 – Готовность рекомендовать посещаемые культурные учреждения родственникам и знакомым, %

Таким образом, сфера культуры высоко оценивается жителями региона, восемь из десяти не только посещают культурные мероприятия, но и готовы рекомендовать их своим близким.

## 2.6. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области качеством услуг в сфере физической культуры и спорта

### Общий уровень удовлетворённости качеством услуг в сфере физической культуры и спорта

Как показал опрос, **треть респондентов не занимаются физической культурой и спортом – 35,8%**. Отметим, что регулярно уделяют внимание своему здоровью и поддержанию физической формы 31,6%. Еще 32,6% занимаются спортом время от времени. См. рис. 38.



Рисунок 38 - Распределение ответов респондентов на вопрос «Занимаетесь ли вы лично физической культурой и спортом?», %

Как следует из рисунка 39 и таблицы 19, жители городов и сельских районов занимаются спортом примерно в равной степени.

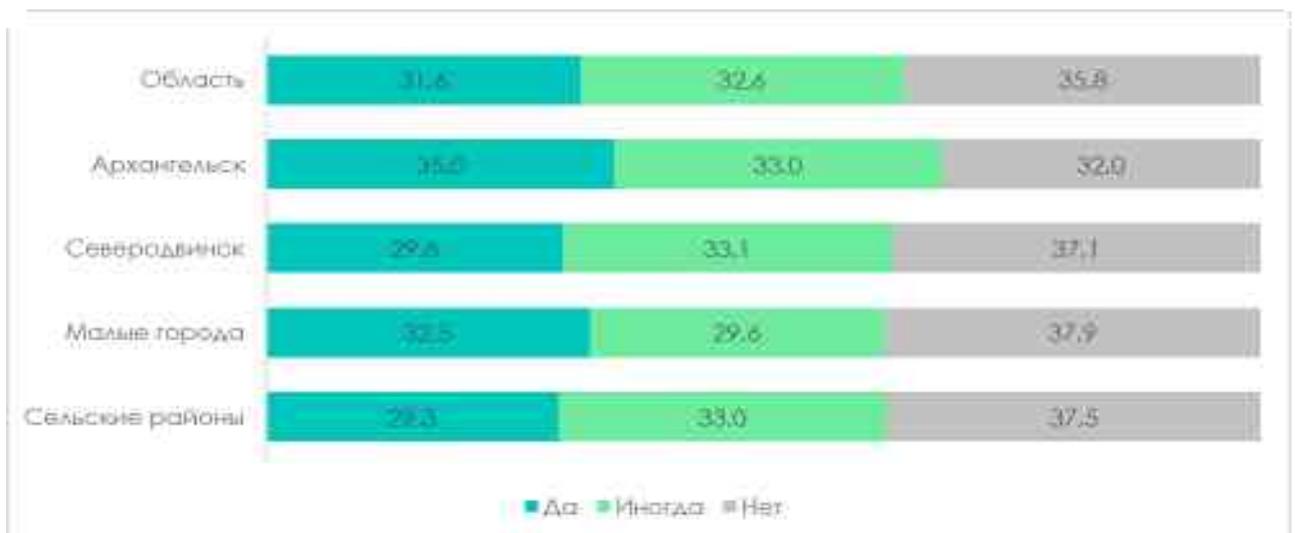


Рисунок 39- Распределение ответов респондентов на вопрос «Занимаетесь ли вы лично физической культурой и спортом?» в разрезе территориальных кластеров, %

В группе респондентов старше 55 лет около половины говорят, что не уделяют внимание спорту и физической культуре – 44,5%; среди молодежи этот показатель составил 19,4%.

Таблица 19 - Распределение ответов респондентов на вопрос «Занимаетесь ли вы лично физической культурой и спортом?» в разрезе половозрастных характеристик респондентов, %

	Мужской	Женский	18-25	26-35	36-54	55+
Да	35,0	28,5	42,9	38,6	28,7	29,1
Иногда	32,2	32,9	37,6	37,0	36,1	26,2
Нет	32,8	38,4	19,4	24,4	35,1	44,5

За период с 2017 г. доля респондентов, положительно оценивающих сферу физической культуры и спорта, остается достаточно стабильной, показатель уровня удовлетворенности колеблется в районе 60%, доля неудовлетворенных составляет порядка 27-28%, индекс удовлетворенности - 32-33 пункта. То есть в целом можно констатировать ровное, сформировавшееся отношение в данной сфере. За последний год отмечено снижение доли неудовлетворённых на 5,2 пункта и небольшой рост положительных ответов, что привело к увеличению индекса на 6,4 пункта. См. рис.40.

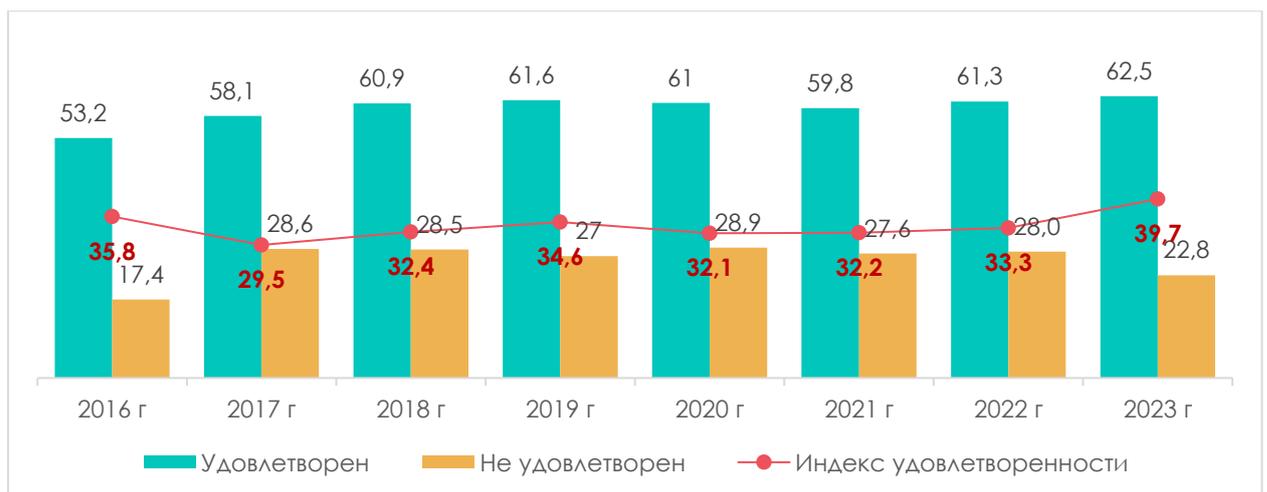


Рисунок 40 - Общий уровень удовлетворенности качеством услуг в сфере физической культуры и спорта, %

Среди территориальных кластеров наиболее высокий уровень удовлетворенности демонстрируют респонденты из малых городов – 74,6%,

на втором месте в рейтинге г. Северодвинск – 67,5%. В сельской местности доля удовлетворительно оценивающих услуги в сфере физической культуры респондентов ниже, она составила 54,9%. В столице Поморья показатель составил 64,5%. См. рис. 41.

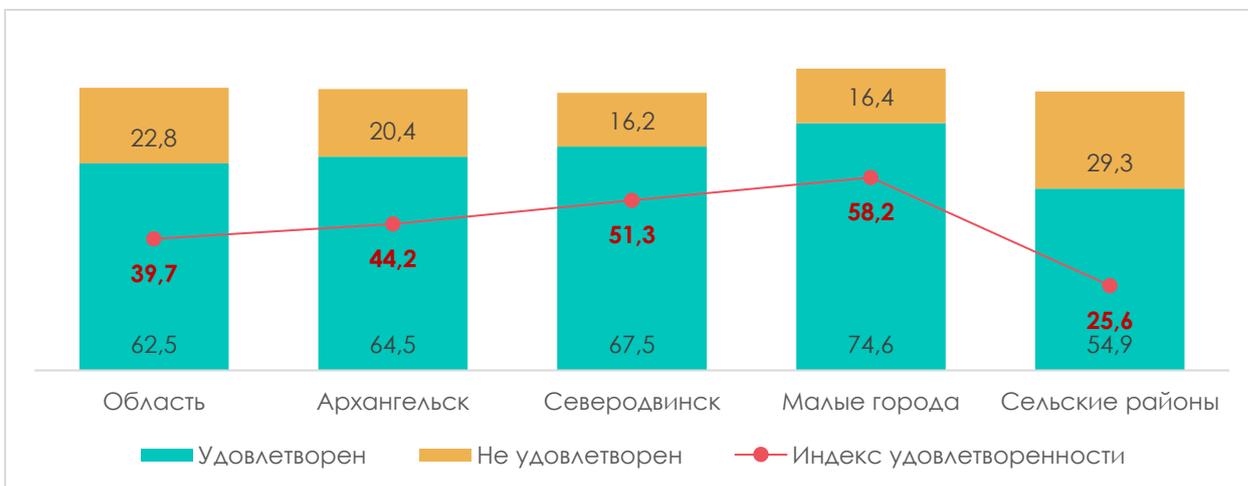


Рисунок 41 - Удовлетворенность качеством услуг в сфере физической культуры и спорта в разрезе территориальных кластеров, %

Уровень удовлетворенности зависит также от реального опыта участия в спортивных мероприятиях и частоты занятий физической культурой. Так, те, кто часто и иногда занимаются физкультурой, чаще высказывают удовлетворенность качеством услуг (71-67,6%). Индекс удовлетворенности в этих группах также выше. Те, кто не занимаются спортом, в 27,4% случаев выбирают вариант «затрудняюсь ответить». См. рис. 42.

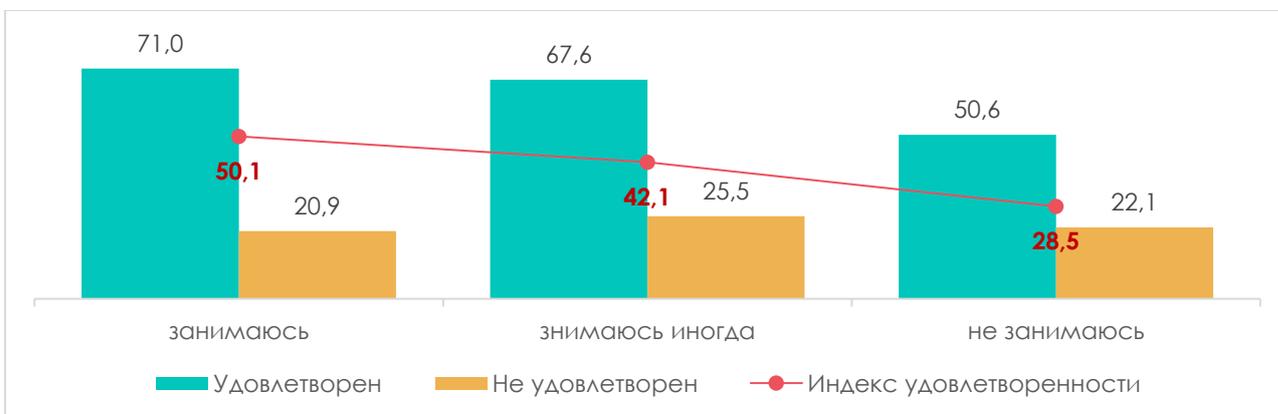


Рисунок 42 - Удовлетворенность качеством услуг в сфере физической культуры и спорта в зависимости от частоты занятий физической культурой и спортом, %

В таблице 20 представлены данные об уровне удовлетворенности качеством услуг в сфере физической культуры и спорта в разрезе муниципальных образований.

Таблица 20 - Удовлетворенность качеством услуг в сфере физической культуры и спорта в разрезе муниципальных образований, %

	Удовлетворен	Не удовлетворен	Индекс удовлетворенности
г. Коряжма	91,2	5,3	86,0
г. Мирный	78,2	12,7	65,5
Устьянский	72,9	14,6	58,3
Каргопольский	71,4	20,0	51,4
г. Северодвинск	67,5	16,2	51,3
г. Новодвинск	68,7	20,9	47,8
г. Котлас	67,3	21,8	45,5
г. Архангельск	64,5	20,4	44,2
Вельский	62,9	23,6	39,3
Шенкурский	61,8	23,5	38,2
Няндомский	58,0	20,0	38,0
Вилегодский	67,9	32,1	35,7
Плесецкий	59,0	26,9	32,1
Лешуконский	60,0	30,0	30,0
Мезенский	53,3	26,7	26,7
Холмогорский	50,0	26,2	23,8
Приморский	52,1	29,2	22,9
Котласский	48,0	28,0	20,0
Виноградовский	58,1	38,7	19,4
Верхнетоемский	50,0	31,3	18,8
Красноборский	40,0	36,7	3,3
Ленский	43,3	40,0	3,3
Пинежский	44,4	44,4	0,0
Коношский	37,8	40,5	-2,7
Онежский	39,2	43,1	-3,9

Точки опроса с максимальной долей удовлетворенности – это г. Коряжма (91,2%); г. Мирный (78,2%), Устьянский и Каргопольский округа (72,9-71,4%). Нижние строки таблицы занимают Красноборский, Ленский, Пинежский, Коношский и Онежский районы, доля довольных здесь ниже 50%.

### Оценка изменений в сфере физической культуры и спорта

За прошедший год увеличилась доля положительных ответов в оценках динамики ситуации в сфере физической культуры и спорта. **41,8%** замечают

улучшения в качестве услуг и инфраструктуре, это выше в сравнении с предыдущим годом на 10,8 п.п.; 7% замечают ухудшения. 41,7% респондентов занимают нейтральную позицию. См. рис. 43.

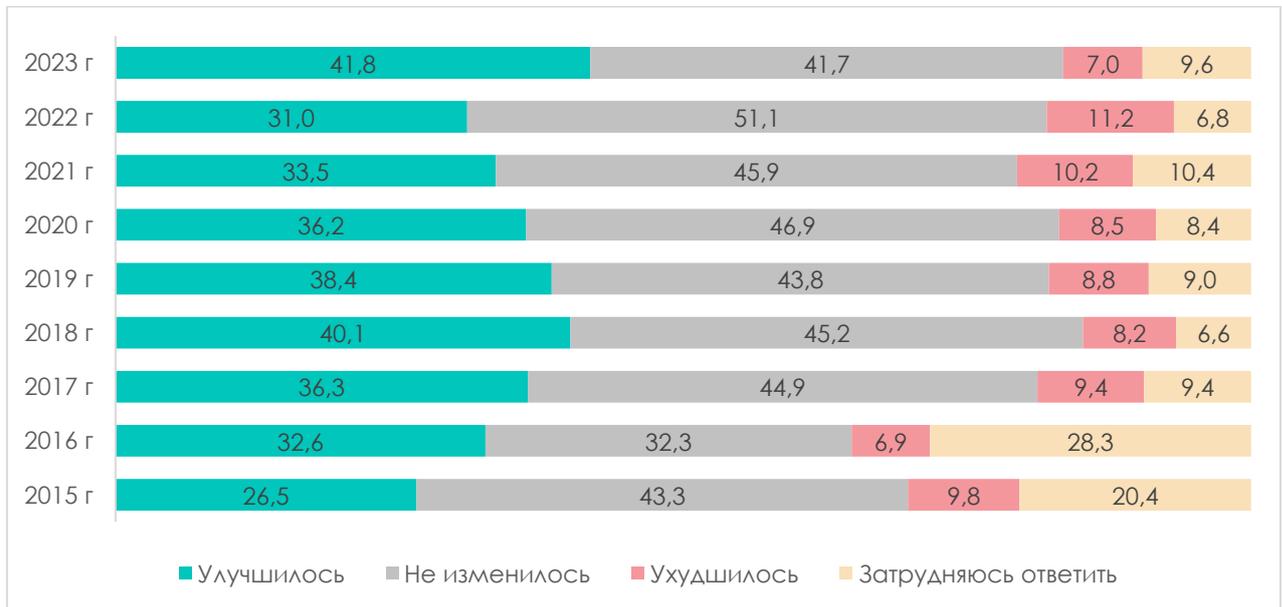


Рисунок 43 - Оценка изменений в сфере физической культуры и спорта, %

В малых городах доля респондентов, считающих, что в сфере физической культуры и спорта за последнее время произошли положительные изменения, несколько выше (50%). Жители сельских районов не только реже отмечают положительные изменения (37,5%), но и чаще говорят об ухудшениях (8,9%). См. рис. 44.

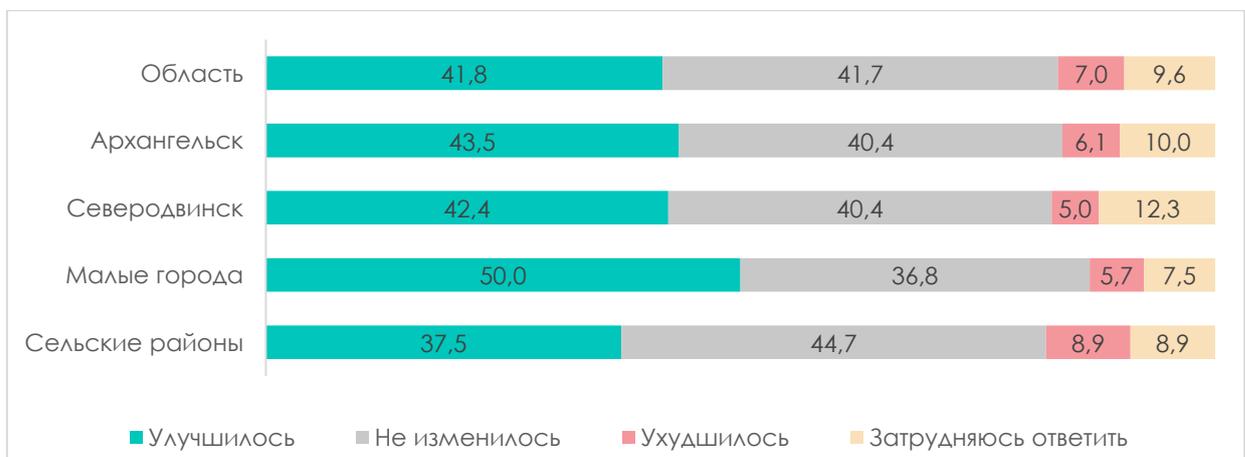


Рисунок 44 - Оценка изменений в сфере физической культуры и спорта в разрезе территориальных кластеров, %

Оценка изменений зависит также от реального опыта участия в спортивных мероприятиях и частоты посещений учреждений физкультуры и спорта. Те, кто занимаются спортом, постоянно или периодически, чаще говорят о позитивных переменах (45-45,5%). См. рис.45.

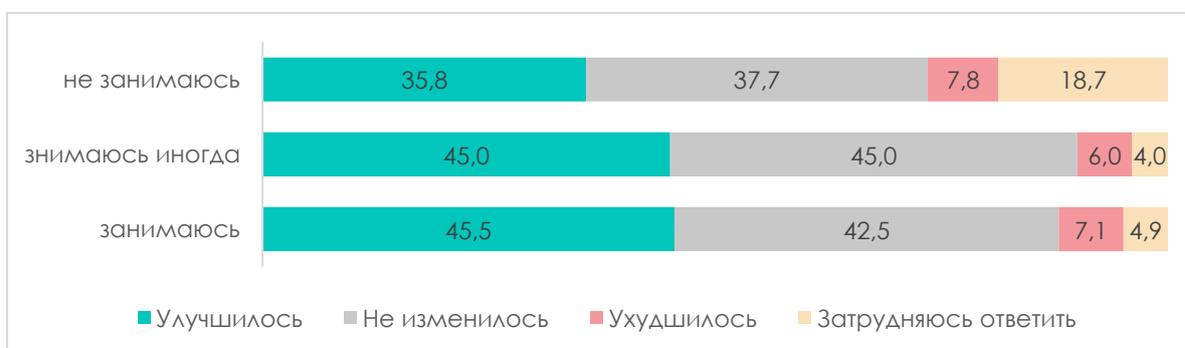


Рисунок 45 - Оценка изменений в сфере физической культуры и спорта в зависимости от частоты занятий физкультурой, %

## Проблемы в сфере физической культуры и спорта

Как показал опрос, жители разных типов населенных пунктов сталкиваются с разными трудностями в сфере физической культуры и спорта. Различия в ответах респондентов выделены в таблице 21 цветом.

Таблица 21 - Проблемы в сфере физической культуры и спорта в разрезе территориальных кластеров, %

	Область	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Нехватка уличных спортивных площадок	35,9	37,1	32,8	35,0	36,3
Высокие цена на услуги	18,5	<b>28,9</b>	<b>27,8</b>	21,4	6,1
Нехватка спортивных учреждений	17,5	15,9	16,9	10,7	<b>21,1</b>
Отсутствие времени у граждан	16,8	19,9	<b>22,8</b>	15,4	12,6
Отсутствие интереса у граждан	14,6	14,4	14,2	13,9	15,1
Территориальная удаленность	12,6	<b>15,8</b>	10,3	3,2	<b>14,2</b>
Устаревшая материально-техническая база	10,3	7,7	8,6	<b>11,1</b>	<b>12,6</b>
Нехватка профессиональных кадров	7,6	2,5	3,6	<b>10,4</b>	<b>12,0</b>
Низкий уровень зарплаты персонала	4,9	5,9	2,0	7,1	4,3
Другое	2,6	2,3	2,0	2,1	3,2
Нет проблем	9,1	7,7	9,9	<b>13,2</b>	8,4
Затрудняюсь ответить	6,5	4,9	5,3	6,4	8,0

Для всех респондентов наиболее остро стоит проблема дефицита уличных спортивных площадок (35,9%), нехватки спортивных учреждений (17,5%), а также высокая стоимость услуг данного сектора (18,5%). Однако, данные проблемы в большей степени характерны для крупных и малых городов, в сельской местности они значительно меньше актуальны. В сельских районах острее стоят проблемы дефицита спортивных учреждений (21,1%), устаревшей материально-технической базы (12,6%); дефицита кадров (12%). Жители г. Архангельска и сельских районов также чаще отмечали территориальную удаленность спортивных учреждений (15,8-14,2%).

Таким образом, ситуация в сфере физической культуры и спорта остается стабильной, за последний год отмечена положительная динамика. Стоит подчеркнуть, что в регионе достаточно высокий уровень граждан, занимающихся спортом и физической культурой – 64,1%. В то же время жители области, особенно в сельской местности, отмечают наличие существенных барьеров, таких, как: недостаточное количество уличных спортивных площадок, устаревшая материально-техническая база, дефицит профессиональных кадров в данной сфере.

## 2.7. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области услугами ЖКХ

### Общий уровень удовлетворённости услугами ЖКХ

Сфера ЖКХ традиционно для России является достаточно проблемной. За прошедший год уровень удовлетворенности качеством услуг вырос на 10,3 п.п. **Положительные оценки в текущем периоде поставили 49,2%, отрицательные – 47,2%.** Впервые за период наблюдений с 2015 г. индекс принимает положительное значение. См. рис. 46.



Рисунок 46 - Общий уровень удовлетворенности услугами ЖКХ за период 2015-2023 гг., %

**Максимальный уровень удовлетворенности демонстрируют респонденты, проживающие в малых городах – 61,1% довольных.** Минимальный уровень удовлетворенности отмечается в столице региона – 54,4% здесь поставили отрицательные оценки. В сельских районах доли довольных и недовольных практически равны, индекс составил -0,7 пункта. См. рис. 47.

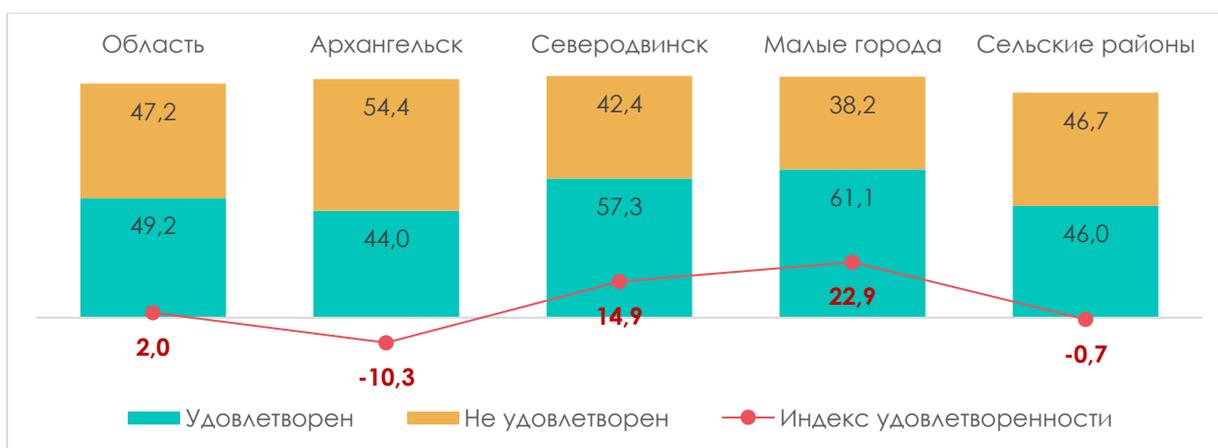


Рисунок 47 - Общий уровень удовлетворенности услугами ЖКХ в разрезе территориальных кластеров, %

В таблице 22 представлены данные об уровне удовлетворенности качеством услуг в сфере ЖКХ в разрезе муниципальных образований.

Таблица 22 - Уровень удовлетворенности услугами ЖКХ в разрезе муниципальных образований, %

Муниципальное образование	Удовлетворен (%)	Не удовлетворен (%)	Индекс удовлетворенности
г. Мирный	76,4	23,6	52,7
г. Коряжма	66,7	33,3	33,3
Устьянский	62,5	29,2	33,3
Пинежский	61,1	30,6	30,6
Вилегодский	57,1	39,3	17,9
Каргопольский	51,4	34,3	17,1
г. Северодвинск	57,3	42,4	14,9
г. Котлас	56,4	41,6	14,9
Ленский	53,3	40,0	13,3
Холмогорский	52,4	45,2	7,1
Шенкурский	44,1	38,2	5,9
Вельский	50,6	44,9	5,6
Красноборский	43,3	40,0	3,3
г. Новодвинск	50,7	49,3	1,5
Плесецкий	46,2	50,0	-3,8
Верхнетоемский	43,8	50,0	-6,3
Виноградовский	38,7	48,4	-9,7
Мезенский	43,3	53,3	-10,0
г. Архангельск	44,0	54,4	-10,3
Котласский	40,0	52,0	-12,0
Коношский	37,8	54,1	-16,2
Приморский	39,6	56,3	-16,7
Онежский	37,3	54,9	-17,6
Няндомский	36,0	58,0	-22,0
Лешуконский	33,3	60,0	-26,7

Положительный индекс удовлетворенности отмечен в 14 МО, максимальные значения зафиксированы в г. Мирный, г. Коряжма,

г. Северодвинск, а также Устьянском, Пинежском, Вилегодском районах и округах (доля удовлетворенных 76,4-57,1%). Хуже всего дела обстоят в Лешуконском и Няндомском округах, индекс ниже минус 22 пунктов.

### Оценка изменений в сфере ЖКХ

Больше половины опрошенных указали на отсутствие изменений – 58%, каждый пятый отметил, что ситуация ухудшается – 20,8%, улучшения заметили 17,2%. В этом периоде отмечен рост положительных оценок (на 5,4 п.п.) и снижение отрицательных (на 11,7 п.п.), то есть ситуация в сфере ЖКХ стала восприниматься более оптимистично. См. рис. 48.

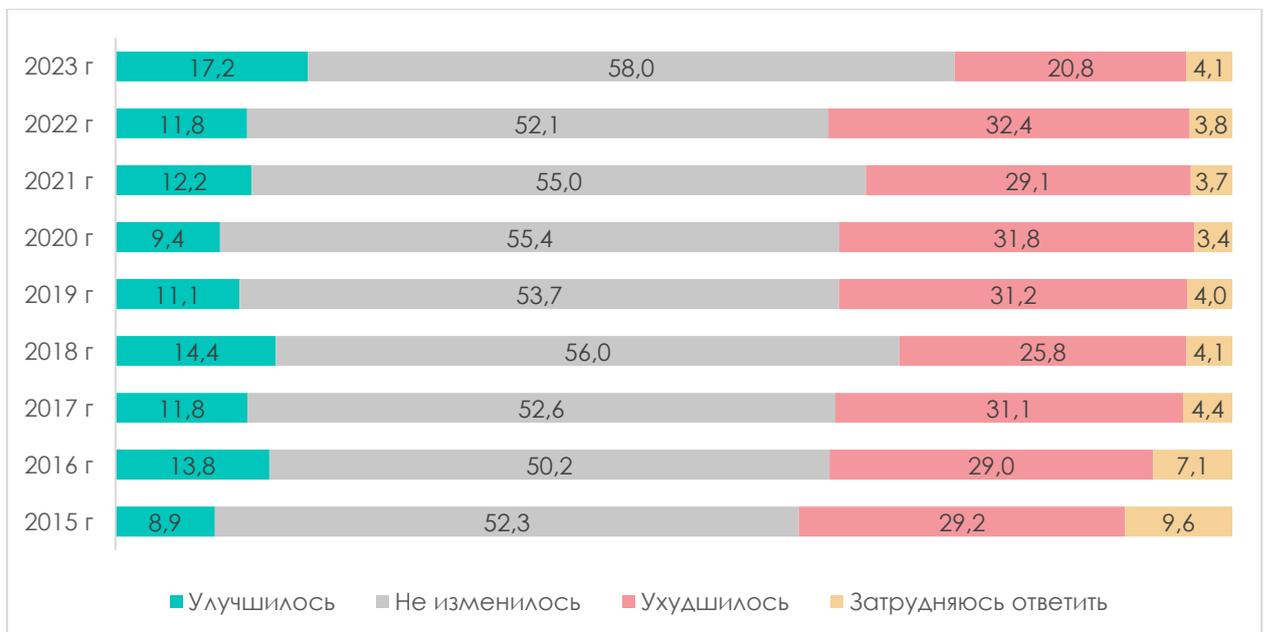


Рисунок 48- Оценка изменений в сфере ЖКХ за период 2015-2023 гг., %

Среди территориальных кластеров наибольшая доля пессимистов, которые ощутили негативные изменения в сфере ЖКХ, проживает в г. Архангельске (25%). О положительных переменах чаще других говорили жители малых городов и села – 19,6-19,4%. См. рис.49.

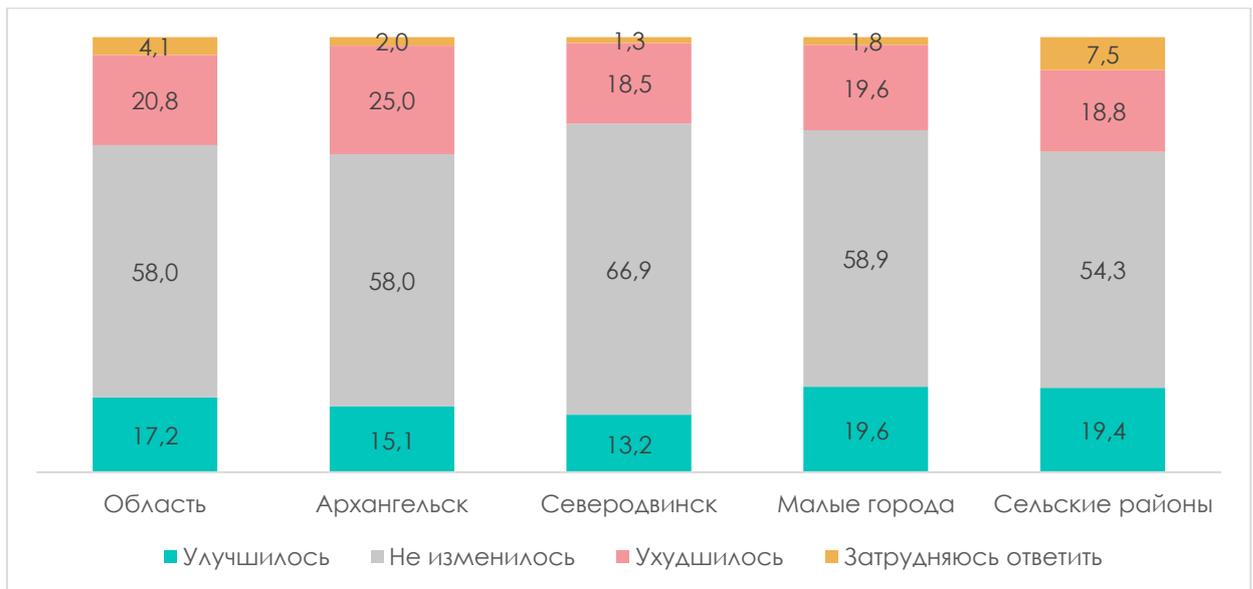


Рисунок 49 - Оценка изменений в сфере ЖКХ в разрезе территориальных кластеров, %

## Проблемы в сфере ЖКХ

Как показал опрос, **жители разных типов населенных пунктов сталкиваются с разными трудностями в сфере ЖКХ.** Различия в ответах респондентов выделены в таблице 23 цветом.

Проблема высоких тарифов за коммунальные услуги является актуальной для всей области – 54,7%, но чаще на нее указывали опрошенные из городов – 60,9-65,4%. На второе место жители Поморья поставили вариант «высокие тарифы за жилищные услуги» - 25,7%. Замыкает тройку проблем вариант «отсутствие парковок» - 17,5%, в г. Северодвинске проблема волнует каждого третьего (33,4%). Проблемы благоустройства территорий занимают четвертое место (15,5%), они тревожат 20% опрошенных в малых городах архангелогородцы чаще других отмечают недобросовестность управляющих компаний – 12,3%. Сельские жители в 12,5% случаев сообщили о проблемах с газоснабжением.

Таблица 23 – Условный рейтинг проблем в сфере ЖКХ в разрезе территориальных кластеров, %

	Область	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Высокие тарифы за коммунальные услуги	54,7	<b>65,4</b>	<b>60,9</b>	<b>63,9</b>	41,2
Высокие тарифы за жилищные услуги	25,7	27,8	<b>37,4</b>	31,1	17,9
Отсутствие парковок	17,5	<b>24,6</b>	<b>33,4</b>	18,6	5,8
Низкий уровень благоустройства территории	15,5	17,6	17,5	<b>20,0</b>	11,5
Обветшание жилого фонда	14,3	12,2	13,2	5,4	<b>19,4</b>
Отсутствие контроля государства	11,3	13,1	8,9	12,9	10,3
Низкое качество коммунальных услуг	11,0	13,5	6,3	8,6	11,7
Низкое качество воды	10,6	8,2	5,6	8,6	<b>14,8</b>
Недобросовестность управляющих компаний	8,2	<b>12,3</b>	6,0	6,1	6,7
Недоступность жилья	7,1	9,2	9,3	6,4	4,8
Проблемы с вывозом мусора	7,1	5,6	7,0	5,4	8,8
Низкое качество жилищных услуг	6,1	5,9	6,6	5,4	6,2
Перебои газоснабжения/отсутствие газификации	5,5	1,0	-	1,1	<b>12,5</b>
Перебои в водоснабжении	5,0	9,5	1,7	2,5	3,7
Перебои в электроснабжении	4,7	1,1	0,7	2,9	<b>9,4</b>
Низкие температуры отопления	4,0	5,4	6,6	3,2	2,1
Нехватка коммунальных услуг	2,9	2,3	1,0	0,7	4,7
Коррупция, взяточничество	1,7	2,8	2,0	1,1	1,0
Нехватка, жилищных услуг	1,4	1,0	1,3	0,7	2,0
Большое количество мигрантов, в ЖКХ	0,3	0,2	0,3	1,1	0,1
Другое	4,8	4,4	3,3	3,9	5,8
Нет проблем	7,4	4,3	7,0	6,8	10,1
Затрудняюсь ответить	1,9	0,3	1,7	1,4	3,3

### Распространенность коммунальных и жилищных услуг

Среди коммунальных услуг наиболее распространены в регионе: электроснабжение – 98,5%; холодное водоснабжение и вывоз ТБО – 85,5%; водоотведение – 75,2%; отопление – 73,3%. В сельских районах показатели значительно ниже по всем коммунальным услугам, кроме электроснабжения. Наименьшие показатели по кластеру «сельские районы» у вариантов горячее водоснабжение – 24,5%; газоснабжение – 25,7%. См. таблицу 24.

Таблица 24 - Распространенность коммунальных услуг в разрезе территориальных кластеров, %

	Область	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Электроснабжение	98,5	99,2	99,7	99,6	97,2
Холодное водоснабжение (в том числе колонки)	85,5	<b>98,0</b>	<b>99,0</b>	<b>97,1</b>	67,0
Вывоз твердых бытовых отходов (ТБО)	85,5	89,0	87,7	90,4	80,2
Водоотведение	75,2	<b>93,8</b>	<b>98,0</b>	<b>93,2</b>	46,4
Отопление (центральное)	73,3	<b>93,6</b>	<b>99,0</b>	83,6	44,9
Горячее водоснабжение (центральное)	63,7	<b>90,0</b>	<b>98,3</b>	82,1	24,5
Газоснабжение (центральное)	50,6	59,8	66,9	<b>84,6</b>	25,7
Другое	2,2	3,1	1,7	1,8	1,7

Информация о распространенности жилищных услуг представлена в таблице 25.

Таблица 25 - Распространенность жилищных услуг в разрезе территориальных кластеров, %

	Область	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Вывоз мусора	<b>91,7</b>	96,6	98,0	96,8	83,9
Освещение мест общего пользования	<b>75,9</b>	84,7	90,4	87,5	59,7
Уборка придомовой территории	<b>58,8</b>	73,6	<b>94,7</b>	<b>84,3</b>	25,5
Уборка внутридомовой территории	<b>57,8</b>	73,9	<b>95,4</b>	<b>85,4</b>	22,0
Текущий ремонт жилого здания	<b>44,7</b>	56,5	57,0	<b>63,9</b>	24,6
Ремонт внутридомовых сетей	<b>40,3</b>	51,4	53,3	58,2	20,8
Капитальный ремонт	<b>38,2</b>	50,2	46,0	50,7	21,8
Ремонт центрального отопления	<b>37,9</b>	47,3	50,0	48,2	22,7
Лифт	<b>22,7</b>	<b>52,5</b>	35,1	7,1	0,9
Обслуживание мусоропроводов	<b>21,9</b>	<b>37,9</b>	<b>47,0</b>	13,6	3,2
Другое	<b>2,6</b>	1,5	0,3	1,4	4,7
Затрудняюсь ответить	<b>2,9</b>	1,5	0,3	0,7	5,6

В перечне жилищных услуг у населения области на первое место вышли варианты вывоз мусора – 91,7%; освещение мест общего пользования – 75,9%; уборка придомовой территории – 58,8%, а также уборка внутридомовой территории – 57,8%. Наименее распространенными

оказались услуги пользования лифтом – 22,7% и обслуживание мусоропроводов – 21,9%.

Как показал опрос, существуют значимые различия в распространенности жилищных услуг в разрезе территориальных кластеров. Например, лифтом чаще пользуются жители г. Архангельска – 52,5%. Варианты «уборка придомовой территории» и «уборка внутридомовой территории» назвали 94,7-95,4% опрошенных из г. Северодвинска, более 84,3-85,4% - из малых городов.

Данные об удовлетворенности по предоставлению отдельных коммунальных услуг отображены на рисунке 50. Примечательно, что показатели удовлетворенности очень высокие, колеблются в диапазоне 81-90,5%. Максимальный уровень удовлетворенности принадлежит газоснабжению – 90,5%; далее следует электроснабжение – 89,1%, на третьем месте теплоснабжение – 83,4%.

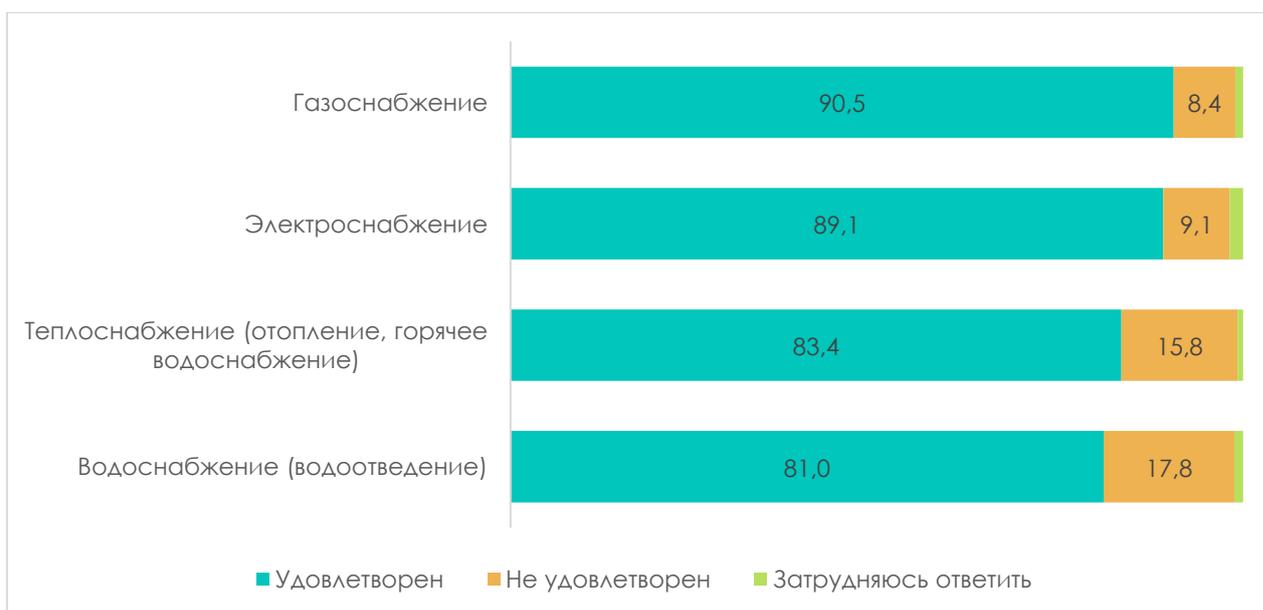


Рисунок 50 - Удовлетворенность отдельными коммунальными услугами, %

Таким образом, в текущем периоде не только отмечен высокий уровень удовлетворенности отдельными коммунальными услугами, но и ситуация в сфере ЖКХ оценивается жителями области как скорее благополучная, индекс впервые с момента измерений принял

положительное значение. Область обеспечена основными жилищными и коммунальными услугами; население оценивает коммунальные услуги максимально высоко. Основной локус проблем сконцентрирован вокруг управляющих организаций, тарифной политики, общего благоустройства. Отчасти на общий показатель удовлетворенности влияет и репутация сферы ЖКХ в целом.

## 2.8. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области молодежной политикой

### Общий уровень удовлетворённости деятельностью органов местного самоуправления по решению проблем молодежи

Показатель удовлетворенности молодежной политикой **по месту проживания** претерпевал колебания за период измерений, но демонстрирует рост последние три года. В предшествующем году 41,2% опрошенных давали положительные оценки этой сфере, в текущем году показатель почти не изменился - 42%, доля отрицательных ответов сократилась на 4,2 п.п. См. рис. 51.

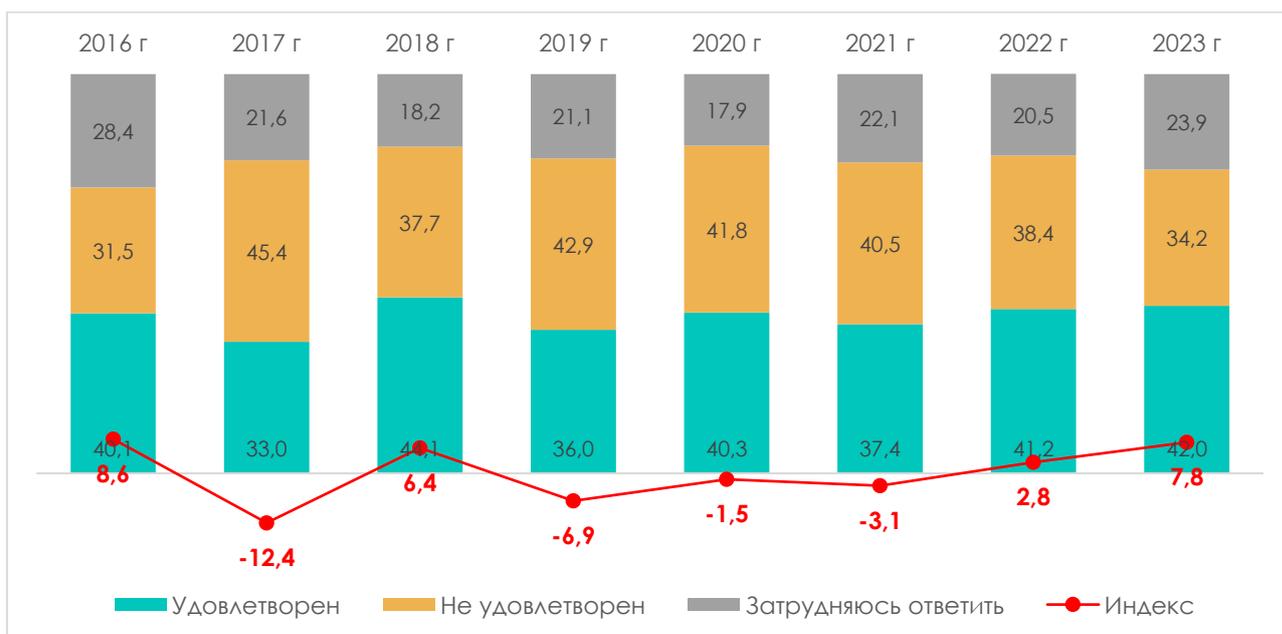


Рисунок 51 - Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления по решению проблем молодежи, 2016-2023 гг., %

Наибольший уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления по решению проблем молодежи демонстрируют респонденты из г. Северодвинска – 48,3%. Жители сельских районов чаще давали отрицательные оценки исследуемой сфере – 41,5%. См. рис. 52.

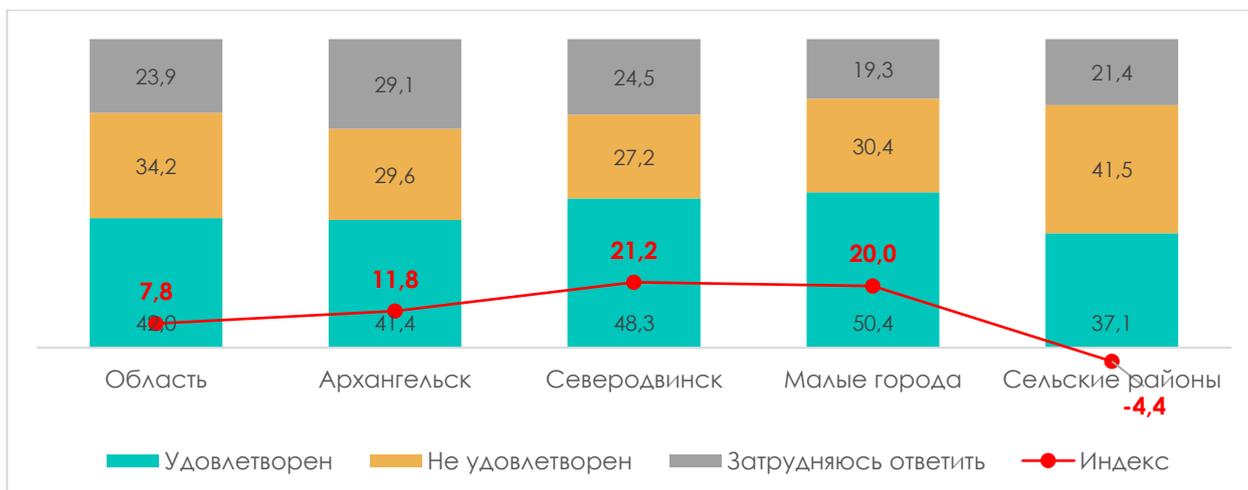


Рисунок 52 - Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления по решению проблем молодежи в разрезе территориальных кластеров, %

Стоит особое внимание обратить на различия в уровне удовлетворенности молодежной политикой по месту жительства в разрезе половозрастных групп. Показатель удовлетворенности среди молодежи выше, чем в группе респондентов старше 55 лет (67,1% и 29,9% соответственно), чем старше респондент, тем ниже его оценки. Скорее всего, молодежь в целом более удовлетворена, так как включена в молодежные программы более активно, а, во-вторых, для данной возрастной группы характерен социальный оптимизм. См. таблицу 26.

Таблица 26 - Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления по решению проблем молодежи в разрезе половозрастных групп, %

	Мужской	Женский	18-25	26-35	36-54	55+
Удовлетворен	40,7	43,1	67,1	51,5	44,8	29,9
Не удовлетворен	37,8	30,9	20,0	34,0	35,4	36,1
Затрудняюсь ответить	21,5	26,1	12,9	14,5	19,8	34,0
<b>Индекс удовлетворенности</b>	<b>2,9</b>	<b>12,2</b>	<b>47,1</b>	<b>17,5</b>	<b>9,4</b>	<b>-6,2</b>

В таблице 27 представлены данные об уровне удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления по решению проблем молодежи в разрезе муниципальных образований.

Таблица 27 - Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления по решению проблем молодежи в разрезе муниципальных образований, %

	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Индекс
г. Коряжма	61,4	22,8	15,8	<b>38,6</b>
г. Северодвинск	48,3	27,2	24,5	<b>21,1</b>
г. Котлас	51,5	31,7	16,8	<b>19,8</b>
г. Мирный	49,1	30,9	20,0	<b>18,2</b>
Устьянский	50,0	33,3	16,7	<b>16,7</b>
Лешуконский	40,0	26,7	33,3	<b>13,3</b>
г. Архангельск	41,4	29,6	29,1	<b>11,8</b>
Вилегодский	46,4	35,7	17,9	<b>10,7</b>
Котласский	42,0	32,0	26,0	<b>10,0</b>
Каргопольский	45,7	37,1	17,1	<b>8,6</b>
Няндомский	42,0	36,0	22,0	<b>6,0</b>
г. Новодвинск	40,3	34,3	25,4	<b>6,0</b>
Вельский	41,6	37,1	21,3	<b>4,5</b>
Мезенский	40,0	36,7	23,3	<b>3,3</b>
Коношский	43,2	40,5	16,2	<b>2,7</b>
Виноградовский	41,9	41,9	16,1	<b>0,0</b>
Приморский	39,6	39,6	20,8	<b>0,0</b>
Холмогорский	38,1	40,5	21,4	<b>-2,4</b>
Верхнетоемский	37,5	40,6	21,9	<b>-3,1</b>
Шенкурский	32,4	47,1	20,6	<b>-14,7</b>
Красноборский	30,0	46,7	23,3	<b>-16,7</b>
Пинежский	25,0	50,0	25,0	<b>-25,0</b>
Ленский	26,7	53,3	20,0	<b>-26,6</b>
Плесецкий	23,1	52,6	24,4	<b>-29,5</b>
Онежский	25,5	56,9	17,6	<b>-31,4</b>

В большинстве точек опроса индекс удовлетворенности является положительным (в 15 муниципальных образованиях из 25). Максимальная доля положительных оценок зафиксирована в г. Коряжме (61,4%). Далее следует г. Котлас – 51,5%. Высокий уровень удовлетворенности отмечен также у респондентов из Устьянского округа, городов Мирный и Северодвинск (48,3-50%). Минимальные значения показателя в следующих точках опроса – Плесецкий, Пинежский, Онежский, Ленский, Красноборский, Шенкурский, Верхнетоемский, Холмогорский районы и округа, здесь индекс отрицательный.

В 2020 году в исследование был добавлен вопрос об удовлетворенности деятельности органов региональной власти по решению проблем молодежи в Архангельской области в целом. Результаты представлены ниже на рис. 53.

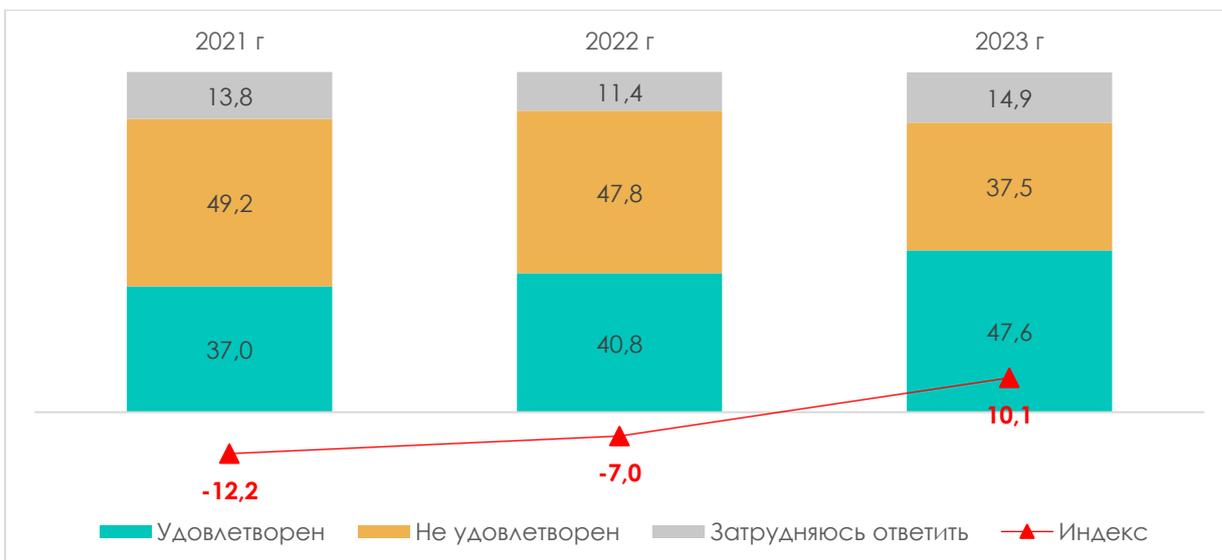


Рисунок 53 - Удовлетворенность деятельностью органов региональной власти по решению проблем молодежи в Архангельской области в целом, %

**37,5% населения области не довольны политикой региональной власти по решению проблем молодежи. Удовлетворенность региональной молодежной политикой выразили 47,6%. За последний год ситуация в восприятии жителей области улучшилась, индекс вырос на 17,1 пункта.**

Сравнительный анализ показал, что деятельность органов власти по решению проблем на местном уровне оценивается населением несколько ниже, чем деятельность органов региональной власти; доля отрицательных оценок у органов региональной власти выше на 3,3%, однако и доля положительных тоже выше на 5,6%. См. рис. 54.

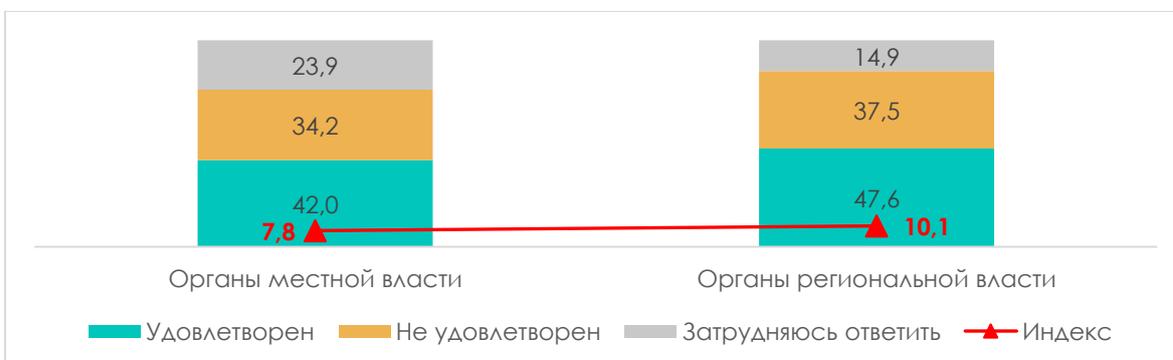


Рисунок 54 - Удовлетворенность деятельностью органов власти по решению проблем молодежи на муниципальном и региональном уровне, %

Жители г. Северодвинска дают более оптимистичную оценку работе органов региональной власти по решению проблем молодежи – 50% довольных. См. рис. 55.

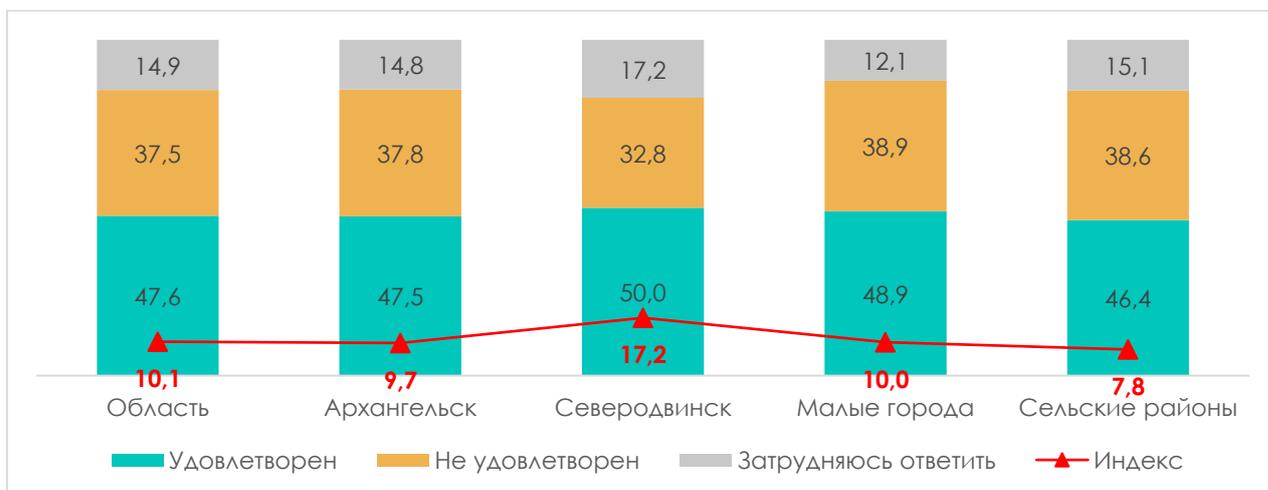


Рисунок 55 - Удовлетворенность деятельностью органов региональной власти по решению проблем молодежи в Архангельской области в разрезе территориальных кластеров, %

Наивысшие оценки деятельности органов региональной власти по решению проблем молодежи дают сами представители целевой аудитории – молодые люди 18-25 лет – 69,4% довольных. После 36 лет оценки падают до 45,7-43,5%. См. рис. 56.

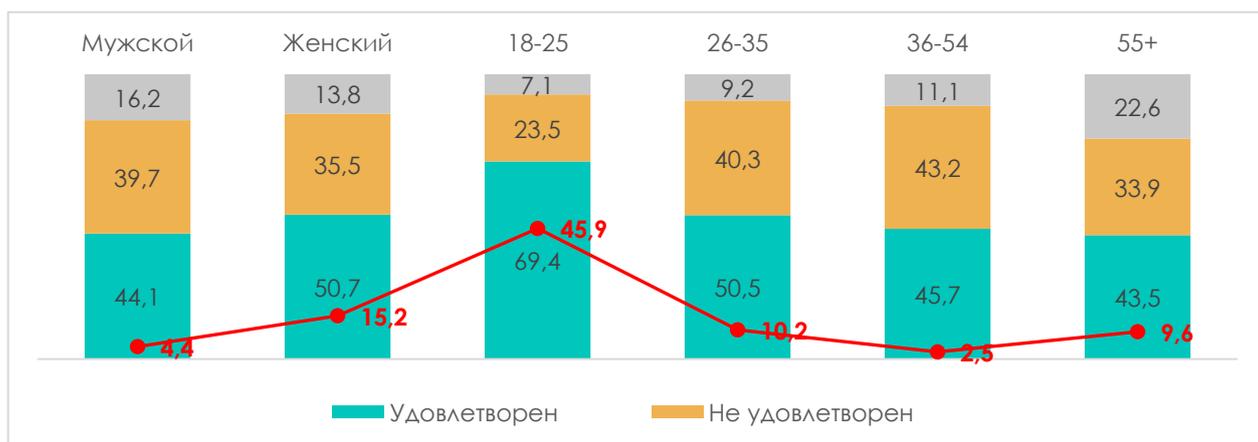


Рисунок 56 - Удовлетворенность деятельностью органов региональной власти по решению проблем молодежи в Архангельской области в половозрастных группах, %

Таким образом, население области считает деятельность органов власти - как на местном, так и на региональном уровне - недостаточной для эффективного решения проблем молодежи. Оценка деятельности в области молодежной политики в общественном мнении скорее сдержанная, но молодежь дает более высокие оценки, как местной, так и региональной власти.

### Оценка изменений в сфере молодежной политики

За период 2016-2023 гг. представления об изменениях в сфере молодежной политики остаются достаточно стабильными, но за последний год доля положительных ответов выросла на 7,4 п.п. Одновременно с этим сократилось число отрицательных ответов с 16,9% в прошлом году до 11,3% в текущем периоде. Большинство респондентов выбирает нейтральную позицию (47,6%). См. рис. 57.

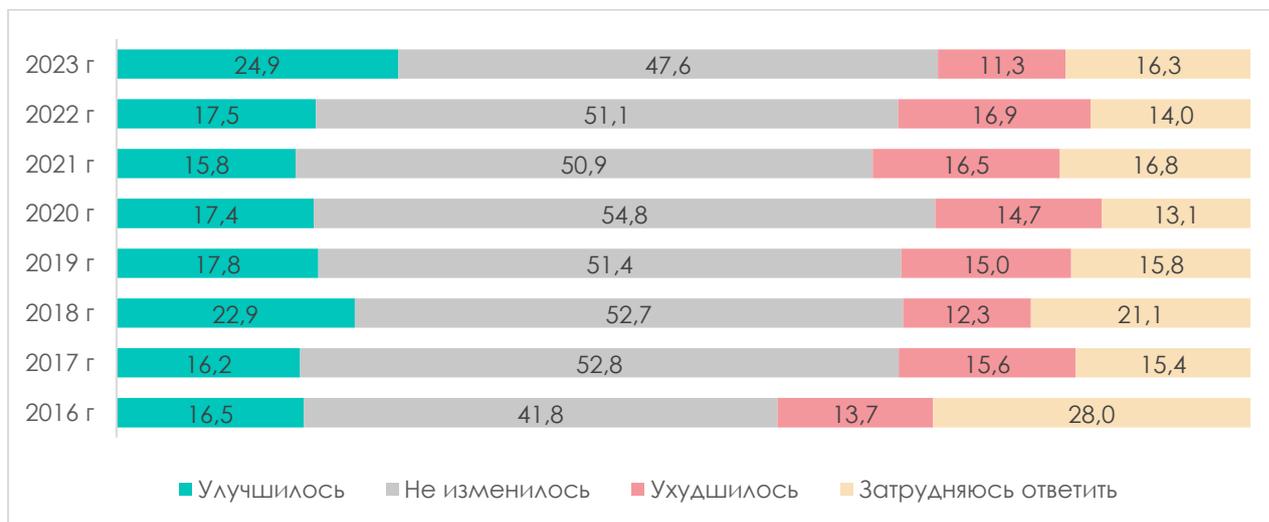


Рисунок 57 - Оценка изменений в сфере молодежной политики 2016-2023 гг., %

Как и в предыдущих вопросах данного раздела, молодые люди чаще других дают оптимистичные оценки, среди 18-25-летних 41,2% говорят, что в сфере молодежной политики происходят позитивные перемены. См. рис. 58.

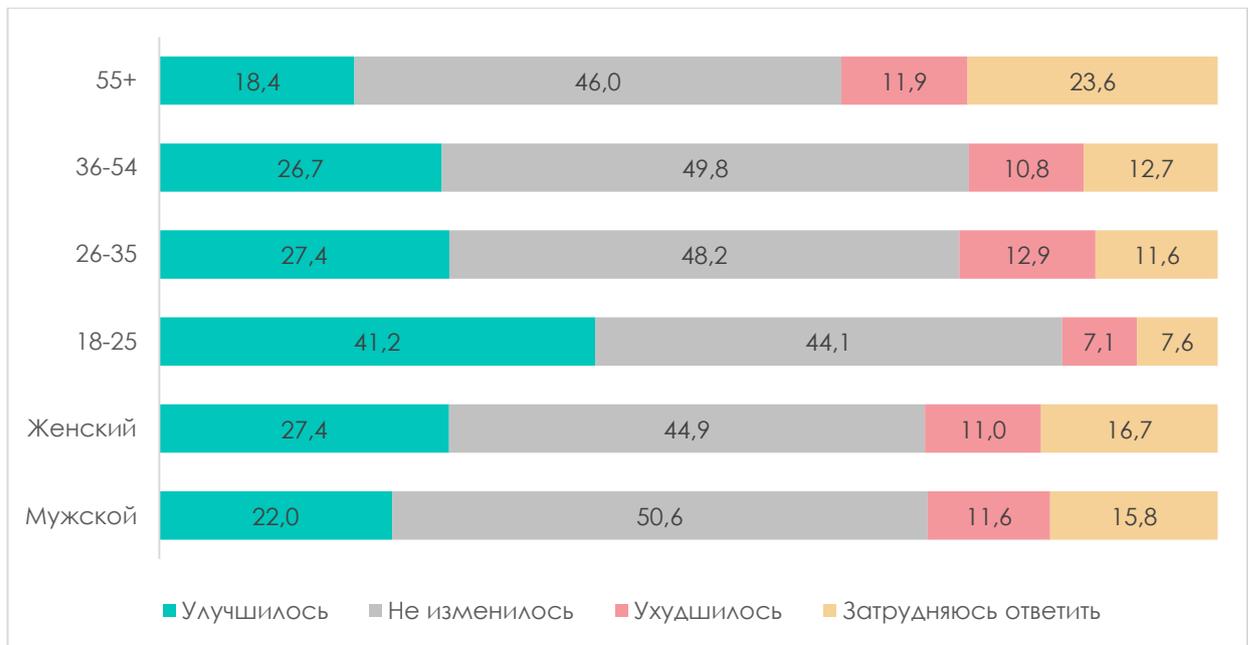


Рисунок 58 - Оценка изменений в сфере молодежной политики в полевозрастных группах, %

### Проблемы в сфере молодежной политики

**Основной проблемой молодежной политики, требующей дополнительного регулирования и внимания со стороны органов местного самоуправления, по мнению респондентов, является трудоустройство – так думает более половины опрошенных (49,9% по области и 61,1% в сельских районах).**

Далее в рейтинге проблем молодежи следуют:

- распространение наркомании и алкоголизма – 38,1%;
- недостаток мест для досуга – 34,2%;
- доступность жилья – 29,8%.

Эти основные проблемы считают значимыми респонденты из всех территориальных кластеров. Жители г. Северодвинска и г. Архангельска чаще говорили об распространении наркомании, алкоголизма (49,0-48,9%). См. таблицу 28.

Таблица 28 - Проблемы в сфере молодежной политики в разрезе территориальных кластеров, %

	Область	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Проблемы трудоустройства	49,9	44,0	31,1	<b>50,7</b>	<b>61,1</b>
Распространение наркомании, алкоголизма	38,1	<b>48,9</b>	<b>49,0</b>	37,5	26,0
Недостаток мест для досуга	34,2	26,9	35,8	37,5	37,9
Проблема доступности жилья	29,8	35,3	31,1	25,0	26,8
Отсутствие уверенности в будущем	18,0	18,6	16,2	18,2	18,0
Агрессивное поведение, конфликтность	11,8	12,5	17,2	16,1	7,8
Нехватка материальных средств	10,0	12,3	7,3	9,3	9,4
Проблема одиночества, разобщенность	8,7	12,3	11,9	7,5	5,2
Проблема доступности образования	6,4	5,9	5,3	9,6	6,1
Социальная несправедливость	5,7	7,2	6,0	3,2	5,3
Другое	2,2	3,0	1,7	1,8	2,0
Нет проблем	2,6	2,0	4,3	3,9	1,9
Затрудняюсь ответить	6,3	5,3	7,3	5,0	7,0

В таблице 29 представлен условный рейтинг приоритетных направлений работы с молодежью, по мнению респондентов. Данные направления напрямую связаны с теми проблемами, которые были выделены выше.

Таблица 29 - Направления в работе с молодежью, требующие совершенствования, %

	Область	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Обеспечение гарантий в сфере труда и занятости молодежи	52,5	50,1	44,0	52,9	<b>57,2</b>
Поддержка молодой семьи	35,2	36,0	30,5	38,9	35,0
Информирование молодежи о программах/проектах	20,8	<b>24,6</b>	21,9	18,9	18,2
Поддержка талантливой молодежи	15,6	15,6	19,2	15,0	14,5
Содействие предпринимательской деятельности молодежи	10,6	13,0	10,9	8,2	9,4
Предоставление социальных и развлекательных услуг	7,8	6,6	8,9	8,9	7,8
Поддержка деятельности молодежных и детских объединений	7,0	6,7	9,6	8,9	5,6
Работу органов власти, занимающихся реализацией молодежной политики	6,0	5,9	6,0	6,4	5,9
Другое	2,9	3,1	3,3	2,1	2,8
Ничего не нужно	2,5	2,1	4,3	3,2	1,7
Затрудняюсь ответить	7,1	6,4	8,3	5,0	7,8

Чаще всего опрошенные указывают на необходимость обеспечения гарантий в сфере труда и занятости (52,5%). Значимым также является направление поддержки молодой семьи (35,2%). Замыкают тройку информационное сопровождение государственных программ и проектов (20,8%) и поддержка талантливой молодежи (15,6%).

Подводя итог данному разделу, необходимо отметить, что за последний год отмечена положительная динамика, жители чаще замечают позитивные изменения и в целом больше удовлетворены деятельностью властей по решению проблем молодежи. Молодежь в большей степени удовлетворена деятельностью органов власти по решению её проблем, чем люди старшего возраста. Воспринимаются населением как проблемные такие направления содействия молодежи, как: трудоустройство, обеспечение жильем, развитие досуга и профилактика девиантного поведения.

## 2.9. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области деятельностью органов местного самоуправления и их информационной открытостью

### Общий уровень удовлетворённости деятельностью органов местного самоуправления

В 2023 г. отмечен заметный рост удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления, процент положительных ответов увеличился на 9,6 п.п., индекс вырос на 20,1 пункта. Показатель достиг максимума за период наблюдений с 2016 г. См. рис.59.

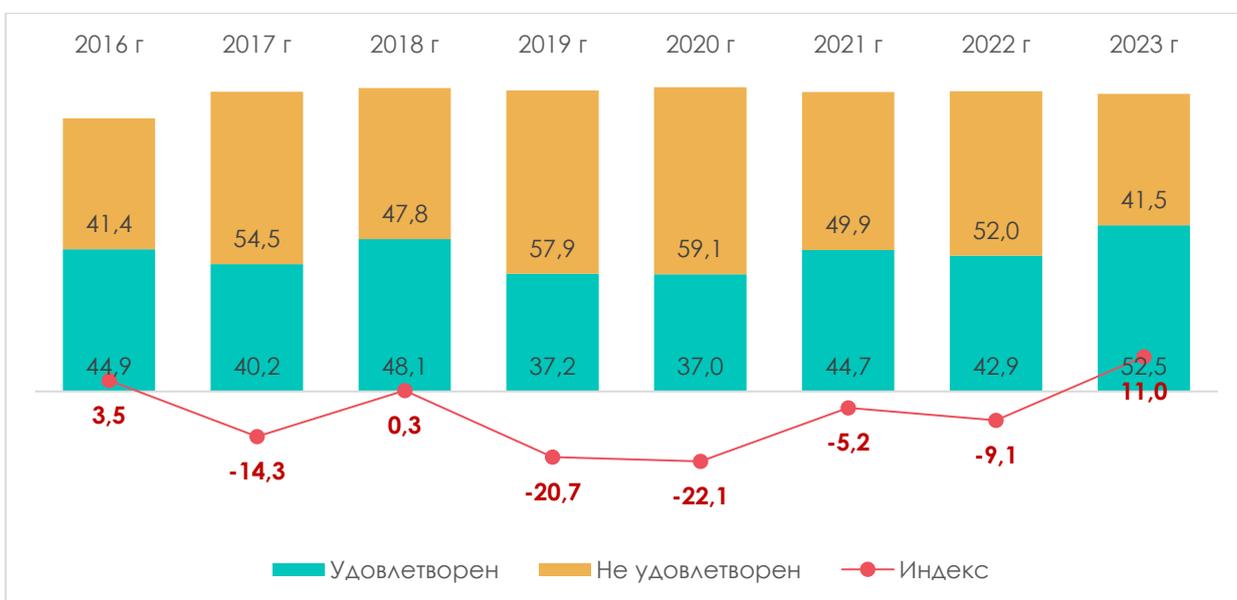


Рисунок 59 - Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления 2016-2022 гг., %

Анализ показал, что респонденты из г. Северодвинска демонстрируют более высокий уровень удовлетворенности – 67,9%. См. рис 60.

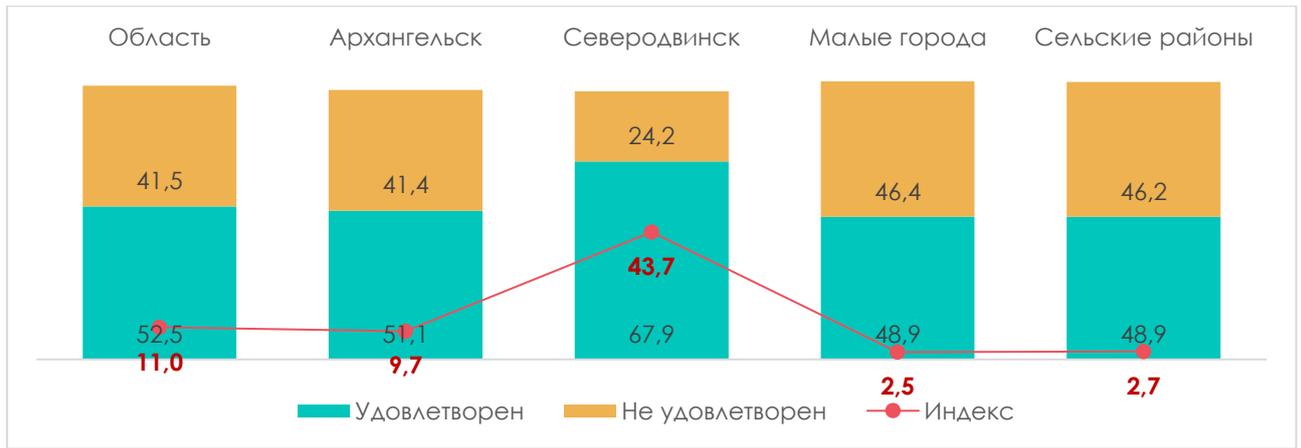


Рисунок 60 - Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления в разрезе территориальных кластеров, %

В таблице 30 представлены данные об уровне удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления в разрезе муниципальных образований. В 15 из 25 муниципальных образований индекс удовлетворенности принимает положительное значение.

Таблица 30 - Уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления в разрезе муниципальных образований, %

	Удовлетворен	Не удовлетворен	Индекс
Мезенский	76,7	23,3	53,3
Пинежский	72,2	25,0	47,2
г. Северодвинск	67,9	24,2	43,7
г. Коряжма	66,7	26,3	40,4
г. Мирный	65,5	32,7	32,8
Устьянский	62,5	33,3	29,2
Верхнетоемский	62,5	34,4	28,1
Приморский	62,5	35,4	27,1
Каргопольский	60,0	34,3	25,7
Вилегодский	57,1	35,7	21,4
г. Архангельск	51,1	41,4	9,7
Вельский	51,7	42,7	9,0
Красноборский	50,0	46,7	3,3
Коношский	48,6	45,9	2,7
Няндомский	50,0	48,0	2,0
Лешуконский	50,0	50,0	0,0
Виноградовский	45,2	48,4	-3,2
Котласский	46,0	50,0	-4,0
Холмогорский	42,9	47,6	-4,7
г. Новодвинск	41,8	52,2	-10,4
Плесецкий	34,6	55,1	-20,5
г. Котлас	34,7	61,4	-26,7
Шенкурский	32,4	67,6	-35,2
Онежский	21,6	70,6	-49,0
Ленский	23,3	73,3	-50,0

Среди районов и городов с положительным индексом и высоким уровнем удовлетворенности находятся: г. Коряжма (66,7%), г. Мирный (65,5%), г. Северодвинск (67,9%), Мезенский (76,7%), Пинежский (72,2%), Устьянский, Верхнетоемский и Приморский районы и округа (62,5%).

На нижних строках таблицы оказались г. Новодвинск, г. Котлас, Плесецкий, Шенкурский, Онежский и Ленский районы и округа, индекс здесь выраженно отрицательный.

### Проблемы в деятельности органов местного самоуправления

Наиболее актуальной проблемой в деятельности органов местного самоуправления, которую отметила треть респондентов (30,1%), является **нехватка финансирования**. Вторую позицию занял вариант «незаинтересованность в решении проблем» - 29,6%. Еще 22,3% опрошенных полагают, что проблемой является низкая мотивация чиновников к работе. Значимыми препятствиями для решения задач местного самоуправления респонденты также считают профессиональную некомпетентность чиновников (16,4%) и бюрократию (14,8%), на коррупцию указали 11,6%. См. таблицу 31.

Таблица 31 - Проблемы в деятельности органов местного самоуправления в разрезе территориальных кластеров, %

	Область	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Нехватка финансирования	<b>30,1</b>	21,5	21,2	22,5	<b>42,5</b>
Незаинтересованность в решении проблем	<b>29,6</b>	33,5	25,2	31,1	27,7
Низкая мотивация чиновников к работе	<b>22,3</b>	24,1	25,8	22,5	19,5
Профессиональная некомпетентность	<b>16,4</b>	18,6	9,6	19,6	16,2
Бюрократия	<b>14,8</b>	<b>21,2</b>	<b>17,5</b>	12,9	9,5
Коррупция	<b>11,6</b>	15,9	15,9	15,0	5,4
Неуважительное отношение к гражданам	<b>9,9</b>	10,5	10,3	7,9	10,0
Необходимость решения оперативных задач	<b>6,9</b>	7,7	7,6	4,3	6,9
Другое	<b>1,6</b>	1,0	2,3	1,1	2,0
Нет проблем	<b>6,7</b>	4,6	9,3	10,0	6,2
Затрудняюсь ответить	<b>8,4</b>	6,9	10,6	10,4	8,0

## Готовность жителей Архангельской области оказывать содействие и поддержку органам местного самоуправления

На вопрос «Готовы ли Вы оказать содействие органам местного самоуправления?» большая часть респондентов, вне зависимости от территориального кластера, ответили положительно (59,4% по области). См. рис. 61.

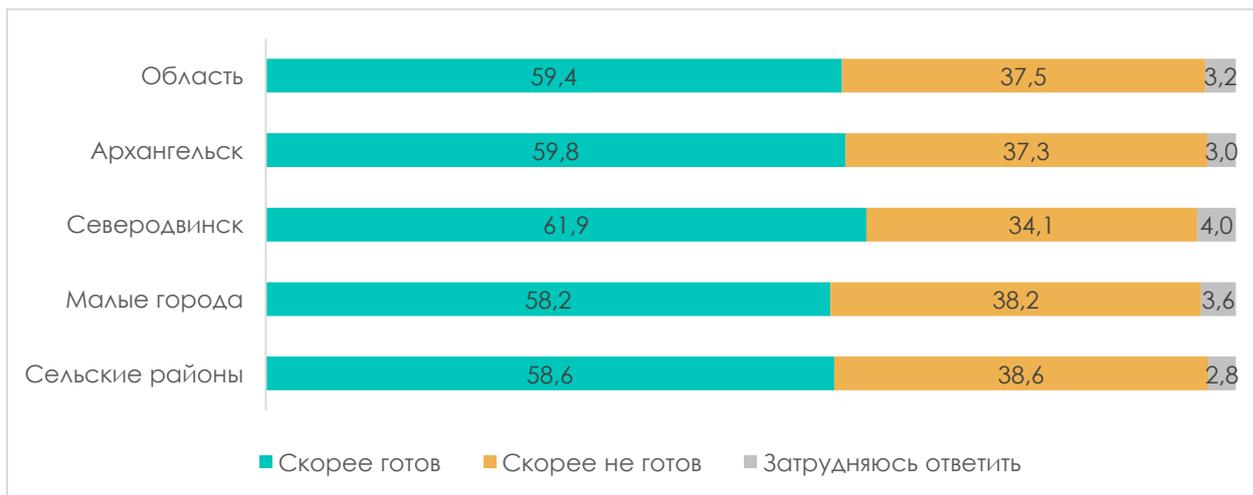


Рисунок 61 – Готовность оказывать содействие органам местного самоуправления в разрезе территориальных кластеров, %

Примечательно, что большую активность декларируют мужчины – 66,2%. По возрастным группам показатели примерно равные, кроме пенсионеров, здесь уровень готовности снижается до 49,4%, что объясняется скорее снижением физической активности, состоянием здоровья. См. рис. 62.

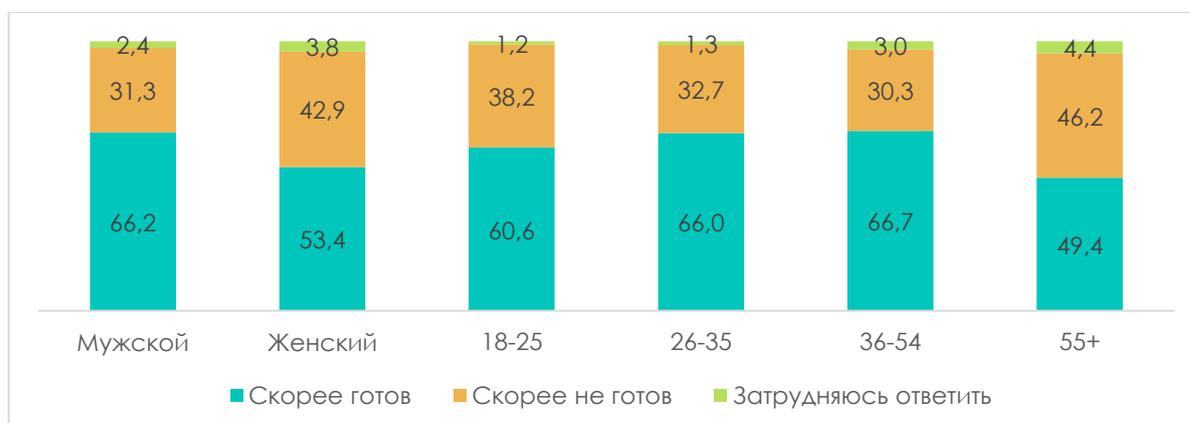


Рисунок 62 – Готовность оказывать содействие органам местного самоуправления в разрезе пола и возраста респондентов, %

Как показало исследование, население региона декларирует высокую готовность оказывать содействие органам местного управления, следовательно, этот ресурс остается значимым, но нереализованным.

### Уровень удовлетворенности информационной открытостью органов местного самоуправления

Опрос показал, что 53,4% жителей области удовлетворены степенью информационной открытости органов местного самоуправления. С 2019 г. показатель демонстрирует устойчивый рост. Ощущают дефицит подобной информации в текущем периоде 41,8%. См. рис. 63.



Рисунок 63 - Удовлетворенность информационной открытостью органов местного самоуправления, %

Несмотря на более высокую информационную активность в больших городах, уровень удовлетворенности в г. Архангельске минимальный (48,9%), а в г. Северодвинске, напротив, максимальный (58,6%). См. рис. 64.

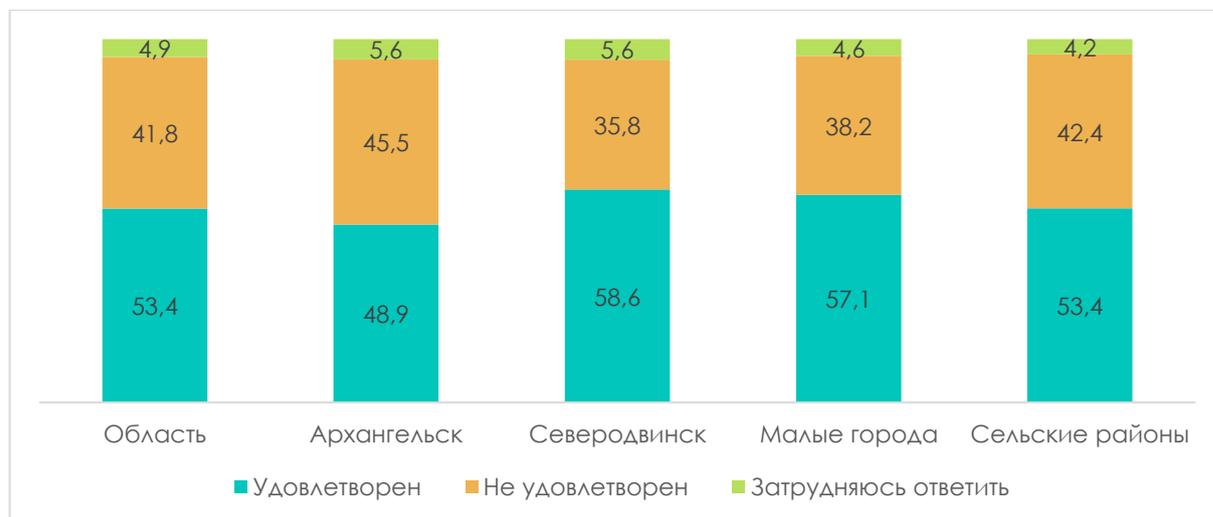


Рисунок 64- Удовлетворенность информационной открытостью органов местного самоуправления в разрезе территориальных кластеров, %

**Самым распространенным источником информации о деятельности органов местного самоуправления является Интернет – 67,1% по области и 73,2-74,2% в больших городах.** Для малых городов и жителей сельских районов актуальными остаются газеты – 38,9-36,5%. Примечательно, что ТВ среди опрошенных из сельских районов не так популярно – 17,4%, в г. Северодвинске его, например, называют чаще (48,3%; по области в целом 32,8%). Впрочем, это объясняется высокой популярностью местного северодвинского телевидения. См. таблицу 32.

Таблица 32 - Источники информации о деятельности органов местного самоуправления в разрезе территориальных кластеров, %

	Область	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Интернет	67,1	<b>73,2</b>	<b>74,2</b>	63,6	60,9
Из разговоров с друзьями, коллегами, родственниками	35,6	30,5	30,8	28,9	<b>43,5</b>
Телевидение	32,8	<b>44,0</b>	<b>48,3</b>	35,7	<b>17,4</b>
Газеты	25,4	11,5	11,3	<b>38,9</b>	<b>36,5</b>
Радио	2,7	4,3	3,0	2,5	1,4
Другое	2,2	0,7	1,0	0,7	4,2
Не получаю информации такого рода	2,1	3,0	0,3	1,4	2,2
Затрудняюсь ответить	0,3	0,2		1,1	0,2

Таким образом, уровень удовлетворенности граждан деятельностью органов местного самоуправления в 2023 достиг максимума за весь период наблюдений. Но жители Поморья отмечают, что чиновники «на местах» не

заинтересованы в решении проблем, им не достает мотивации и профессиональной компетентности. В сельских районах респонденты значительно упоминают о нехватке финансов. Основным источником информации о деятельности органов местного самоуправления является Интернет, хотя для сельских районов большую роль, по-прежнему, играет местная пресса.

## 2.10. Уровень удовлетворенности населения Архангельской области качеством предоставления социальных услуг

В этом году впервые в исследование был добавлен блок вопросов об удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг в социальной сфере. Исследование установило, что в общей сложности 18,2% жителей области являются получателями услуг в учреждениях социального обслуживания по месту проживания лично или такие услуги получают члены их семей. 76,4% ответили на этот вопрос отрицательно, еще 5,4% указали на хорошую осведомленность о ситуации в данной сфере. См. рис. 65.



Рисунок 65 – Опыт получения социальных услуг, %

В старшей возрастной группе являются получателями услуг в учреждениях социального обслуживания по месту проживания лично или такие услуги получают члены их семей уже 23%, то есть каждый четвертый. См. таблицу 33.

Таблица 33 - Опыт получения социальных услуг, %

	Мужской	Женский	18-25	26-35	36-54	55+
Да	16,5	19,7	17,6	15,8	14,4	23,0
Нет	79,1	74,0	72,9	78,5	79,4	73,4
Нет, но хорошо осведомлен о ситуации в данной сфере	4,5	6,2	9,4	5,6	6,2	3,6

Далее на вопросы блока отвечали только те, кто имеет личный опыт получения услуг в учреждениях социального обслуживания по месту

проживания или такие услуги получают члены их семей, а также респонденты, осведомлённые о ситуации в данной сфере.

Как показало исследование, представители целевой аудитории демонстрируют высокий уровень удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг – 80,7% по области; не довольны оказались 16,4%. См. рис. 66.

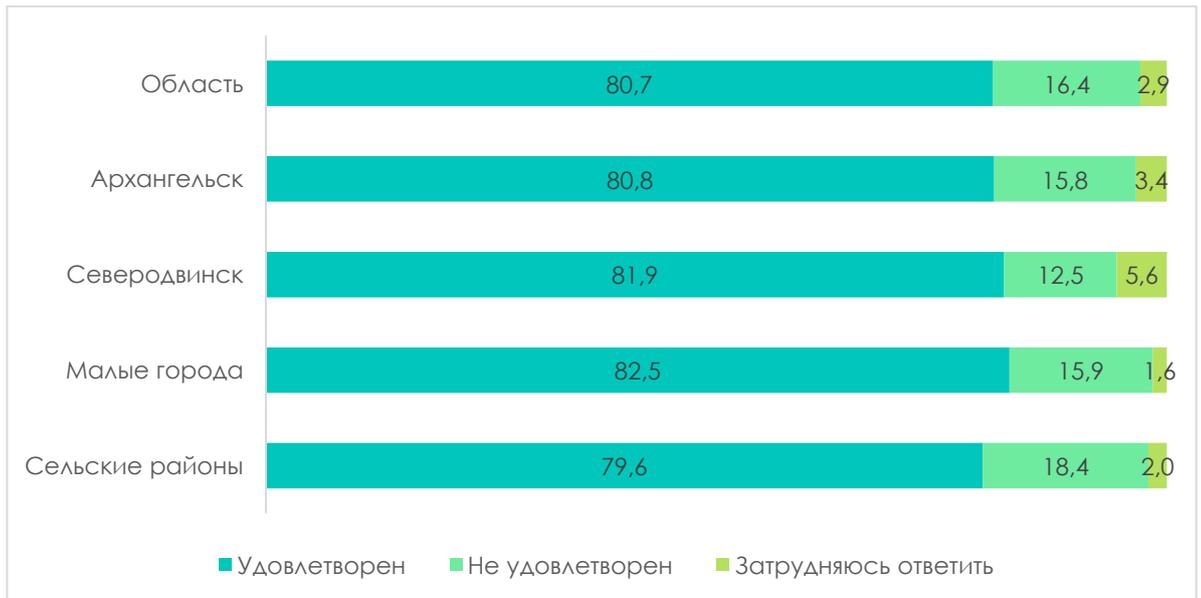


Рисунок 66 – Удовлетворенность качеством получаемых социальных услуг, %

Каждый третий отметил, что не сталкивался с проблемами при получении социальных услуг по месту проживания (30,7% по области). В числе конкретных проблем на первой место получатели услуг поставили нехватку необходимых специалистов – 20,1%. Второе место у варианта «длительное время ожидания предоставления социальной услуги» – 14,8%, почти столько же обратили внимание на низкий уровень зарплат персонала учреждений – 14,2%. Территориальная удаленность учреждений беспокоит 12,1% получателей услуг в сельских районах. См. таблицу 34.

Таблица 34 – Проблемы в сфере социального обслуживания, %

	Область	Архангельск	Северодвинск	Малые города	Сельские районы
Нехватка необходимых специалистов	20,1	16,7	22,5	20,6	21,5
Длительное время ожидания предоставления социальной услуги	14,8	18,1	21,1	9,5	11,8
Низкий уровень зарплаты у персонала	14,2	22,2	15,5	7,9	9,7
Территориальная удаленность	12,1	7,6	2,8	4,8	21,0
Недостаточное материально-техническое оснащение	10,1	13,9	9,9	7,9	8,2
Высокие цены на услуги	7,4	11,8	8,5	1,6	5,6
Нехватка учреждений социального обслуживания	6,1	4,2	4,2	4,8	8,7
Неквалифицированный персонал	5,3	4,9	4,2	6,3	5,6
Неуважительное отношение работников организации	3,0	3,5	4,2	1,6	2,6
Нет проблем	30,7	28,5	23,9	38,1	32,3
Другое	3,0	-	7,0	7,9	2,1
Затрудняюсь ответить	6,8	5,6	4,2	9,5	7,7

Еще один показатель данного блока - удовлетворенность деятельностью органов власти Архангельской области в сфере социального обслуживания населения. Анализ установил, что удовлетворены такой работой властей 66,5%, отрицательные ответы дали 27,8%. Удовлетворённость чуть выше в столице региона – 69,4%. См. рис. 67.

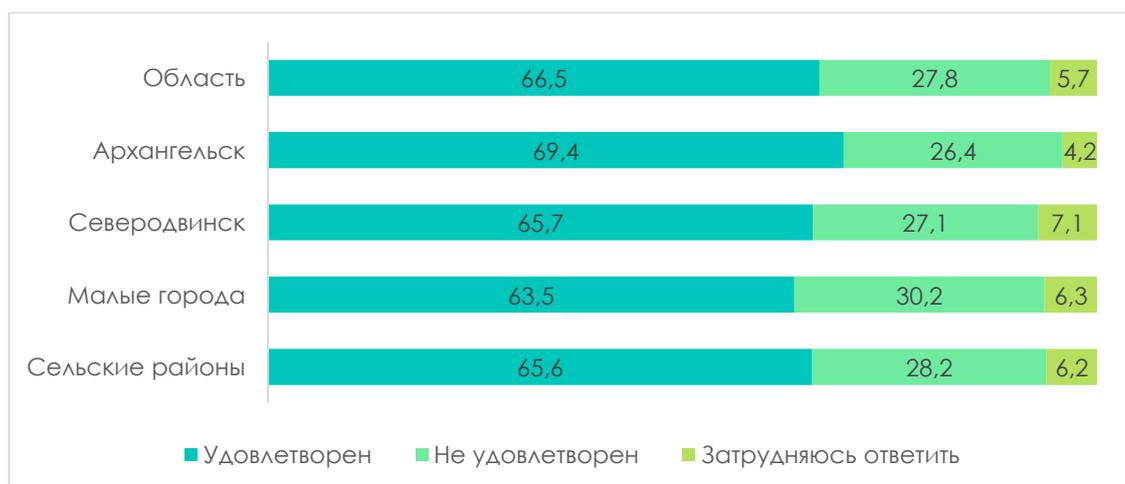


Рисунок 67 – Удовлетворенность деятельностью органов власти Архангельской области в сфере социального обслуживания населения, %

Таким образом, те, кто имеет личный опыт получения услуг в учреждениях социального обслуживания по месту проживания или такие услуги получают члены их семей, а также респонденты, осведомлённые о ситуации в данной сфере, высоко оценивают качество социальных услуг. Каждый третий не сталкивается с какими-либо проблемами при получении услуг, а в числе конкретных проблем называют дефицит кадров, долгое время ожидания очереди и низкий зарплаты персонала.

### **3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

#### **Здравоохранение**

- Общий показатель уровня удовлетворенности медицинской помощью в целом по Архангельской области составляет 47%.
- Наибольшая доля отрицательно настроенных респондентов приходится на малые города и сельские районы (58,2% и 56,9% соответственно). Портрет «недовольных» – это мужчины и женщины в возрасте старше 40 лет с низким уровнем дохода.
- Оценка изменений качества медицинского обслуживания населением области дается достаточно пессимистичная. Доля респондентов, отмечающих наличие отрицательных изменений, составила 34,5%.
- Число респондентов, лично сталкивающихся с проблемами в сфере медицинского обслуживания, составило 57,8%.
- Чаще остальных с проблемами при получении медицинской помощи сталкиваются жители малых городов (65,7%). Минимум приходится на сельские районы (56,2%).
- С большим отрывом, по оценкам респондентов, на первые позиции вышли две проблемы здравоохранения: нехватка необходимых специалистов (57,4%) и трудности записи на прием к врачу (46,2%). Вторая группа проблем – это дорогие лекарства (14,6%), устаревшее медицинское оборудование (9,7%) и низкая квалификация персонала (9,1%).
- Данные проблемы имеют различную степень значимости для представителей различных территориальных кластеров. Трудности записи к врачу – проблема актуальная для жителей крупных и малых городов (51,6-60%), но менее актуальная для сельской местности (34,9%). Жители г. Архангельска и г. Северодвинска в целом чаще сетуют на высокую стоимость лекарств (17,9-19,9%). Опрошенные из сельских

районов чаще отмечают следующие варианты: нехватка необходимых специалистов (64,9%), удаленность медицинских учреждений (16,3%), устаревшее оборудование (11,4%). Для жителей малых городов также актуальна проблема нехватки специалистов – 61,4%.

## **Дошкольное образование**

- В целом по области большинство респондентов (69,4%) выражают удовлетворенность сферой дошкольного образования по месту проживания.
- Реальные пользователи услуг и те, кто осведомлены о положении дел в дошкольном образовании, чаще высказывают удовлетворенность (75,6-76,8%).
- В целом по области большинство респондентов придерживаются мнения о неизменности ситуации в сфере дошкольного образования по месту жительства (38,3%), что было зафиксировано и в предыдущие годы. За прошедший год доля тех, кто замечает позитивные перемены в сфере дошкольного образования увеличилась на 5 п.п.
- Основные проблемы в сфере дошкольного образования, выделяемые респондентами – это низкий уровень зарплат у персонала (27,3%), нехватка финансов у детских садов (16,9%), нехватка детских садов (14%) и недостаточная материальная оснащенность (11,9%).

## **Общее образование**

- Уровень удовлетворенности населения качеством школьного образования достаточно высокий и составляет 58,5%. Индекс удовлетворенности постепенно снижается на протяжении последних 4 лет измерений, доля довольных с 2020 г. снизилась на 4,7 п.п.
- Среди респондентов старше 55 лет доля удовлетворенных составляет 50%, в группе молодежи 18-25 лет этот показатель достигает 77,6%.

- За прошедший год оценки респондентов не претерпели изменений. Большинство по-прежнему придерживаются нейтральной позиции – 43,3%. Но тенденция снижения позитивных оценок, которая наблюдалась с 2018 г., переломилась и в этом году отмечен рост положительных ответов до 18,8%.
- Наиболее актуальными проблемами, характерными для сферы общего образования в Архангельской области, по мнению респондентов, являются: дефицит кадров (21,9%), низкий уровень оплаты труда педагогов (21,4%), незаинтересованность педагогов (20,7%), недостаточное материально-техническое оснащение школ (15,9%). Эти проблемы занимают первые места вне зависимости от типа населенного пункта. Однако проблема дефицита кадров более остро стоит в сельских районах (24,5%).

### **Дополнительное образование**

- Большинство респондентов (65,4%) выражает удовлетворение качеством услуг дополнительного образования по месту своего проживания. Важно отметить, что с 2020 г. показатель демонстрирует рост, этот индекс удовлетворенности вырос с 2020 г. на 13,8 пунктов.
- Максимум удовлетворенности качеством дополнительного образования приходится на малые города (74,3%). Очевидно, что количество предложений в исследуемой сфере значительно выше в столице Поморья, однако удовлетворенность респондентов здесь чуть ниже - 64,5%. Самый низкий показатель зафиксирован в сельских районах – 61,8%, каждый четвертый здесь не удовлетворен качеством дополнительного образования - 24,5%.
- Молодежь 18-35 лет настроена несколько более оптимистично и ставила в целом более высокие оценки качеству дополнительного образования:

77,6-70%. Показатель удовлетворенности намного выше среди реальных пользователей услуг (78,1%), что на 12,7% выше областного значения.

- За период с 2016 года ситуация в сфере дополнительного образования, по мнению респондентов, находится на примерно одинаковом уровне. Около трети опрошенных видят улучшения (35,4%, что на 6,7 п.п. выше в сравнении с предыдущим годом), 7,6% респондентов считают, что ситуация ухудшилась. Большинство придерживается мнения о том, что изменений не произошло – 40,2%. В текущем периоде оценки в целом более позитивные.
- По мнению жителей области, основные проблемы в сфере дополнительного образования – это небольшой выбор секций и кружков (27,6%), высокая стоимость услуг (20,2%), недостаточное материально-техническое оснащение системы дополнительного образования (15,5%), низкий уровень зарплат у педагогов (15,1%). Эти сложности характерны для всех территориальных кластеров, кроме сельских районов, где второе место занял вариант «недостаточное материально-техническое оснащение» (18,4%). При этом в сельских районах гораздо реже указывали на высокую стоимость услуг сферы дополнительного образования (8,3%). Жители областного центра чаще фиксируют проблему территориальной удаленности учреждений (15,3%).

## **Сфера культуры**

- За последние 2-3 года более 80% жителей области посещали те или иные учреждения культуры (82,5%). Жители городов делали это чаще (85-87,4%) в сравнении с жителями сельских территорий (76,3%).
- В топ-3 наиболее популярных учреждений культуры вошли кинотеатры (44,9%), парки культуры и отдыха (40,3%), а также культурные центры и музеи (36,3-36,8%).

- Анализ полученных данных указывает на высокий уровень удовлетворенности по всем параметрам, максимальное значение приходится на оценку доброжелательности и вежливости работников учреждений культуры – 95,5%, на втором месте качество предоставляемых услуг – 89,2%, и на третьем комфортность – 83%.
- Больше половины жителей области, которые имеют опыт посещений учреждений культуры за последние 2-3 года, сообщили, что они не имеют никаких претензий к тем мероприятиям, которые посетили – 54,8%. Среди конкретных причин недовольства первое место занимает высокая стоимость мероприятия – 11,7%, причем в г. Архангельске процент выше и достигает 19,9%, в сельских районах данный вариант выбирали не более 4,7%. Второй фактор недовольства – это недостаток информации о мероприятиях (9,4%); еще 8,6% указали на удаленность места проведения мероприятия от дома; ветхость и непригодность помещений отметили 8%, в районах – 12,2%.

## **Сфера физической культуры и спорта**

- Как показал опрос, треть респондентов не занимаются физической культурой и спортом – 35,8%. Отметили, что регулярно уделяют внимание своему здоровью и поддержанию физической формы 31,6%. Еще 32,6% занимаются спортом время от времени.
- За период с 2017 г. доля респондентов, положительно оценивающих сферу физической культуры и спорта, остается достаточно стабильной, показатель уровня удовлетворенности колеблется в районе 60%, доля неудовлетворенных составляет порядка 27-28%, индекс удовлетворенности - 32-33 пункта. То есть в целом можно констатировать ровное, сформировавшееся отношение в данной сфере. За последний год отмечено снижение доли неудовлетворённых на 5,2 пункта и небольшой

рост положительных ответов, что привело к увеличению индекса на 6,4 пункта.

- Среди территориальных кластеров наиболее высокий уровень удовлетворенности демонстрируют респонденты из малых городов (74,6%), на втором месте в рейтинге г. Северодвинск (67,5%). В сельской местности доля удовлетворительно оценивающих услуги в сфере физической культуры респондентов ниже (54,9%). В столице Поморья показатель составил 64,5%.
- За прошедший год увеличилась доля положительных ответов в оценках динамики ситуации в сфере физической культуры и спорта. **41,8% замечают улучшения в качестве услуг и инфраструктуре**, это выше в сравнении с предыдущим годом на 10,8 п.п., 7% замечают ухудшения. Большинство респондентов (41,7%) занимают нейтральную позицию.
- Для всех респондентов наиболее остро стоит проблема дефицита уличных спортивных площадок (35,9%), нехватки спортивных учреждений (17,5%), а также высокая стоимость услуг данного сектора (18,5%). Однако, данные проблемы в большей степени характерны для крупных и малых городов, в сельской местности они значимо меньше актуальны. В сельских районах острее стоят проблемы дефицита спортивных учреждений (21,1%), устаревшей материально-технической базы (12,6%), дефицита кадров (12%). Жители г. Архангельска и сельских районов также чаще отмечали территориальную удаленность спортивных учреждений (15,8-14,2%).

## **Сфера ЖКХ**

- За прошедший год уровень удовлетворенности качеством услуг вырос на 10,3 п.п. **Положительные оценки в текущем периоде поставили 49,2%, отрицательные – 47,2%**. Впервые за период наблюдений с 2015 г. индекс принимает положительное значение.

- Максимальный уровень удовлетворенности демонстрируют респонденты, проживающие в малых городах (61,1%), минимальный – в столице региона - 54,4% здесь поставили отрицательные оценки.
- Больше половины опрошенных указали на отсутствие изменений – 58%, каждый пятый отметил, что ситуация ухудшается – 20,8%, улучшения заметили 17,2%. В этом периоде отмечен рост положительных оценок (на 5,4 п.п.) и снижение отрицательных (на 11,7 п.п.), то есть ситуация в сфере ЖКХ стала восприниматься более оптимистично.
- Проблема высоких тарифов за коммунальные услуги является актуальной для всей области – 54,7%, но чаще на нее указывали опрошенные из городов – 60,9-65,4%. На второе место жители Поморья поставили вариант «высокие тарифы за жилищные услуги» - 25,7%. Замыкает тройку проблем вариант «отсутствие парковок» - 17,5%, в г. Северодвинске проблема волнует каждого третьего (33,4%). Проблемы благоустройства территорий занимают четвертое место (15,5%), они тревожат 20% опрошенных в малых городах, архангелогородцы чаще других отмечают недобросовестность управляющих компаний – 12,3%. Сельские жители в 12,5% случаев сообщили о проблемах с газоснабжением.
- Среди коммунальных услуг наиболее распространены в регионе: электроснабжение – 98,5%, холодное водоснабжение и вывоз ТБО – 85,5%, водоотведение – 75,2%, отопление – 73,3%. В сельских районах показатели значительно ниже по всем коммунальным услугам, кроме электроснабжения.
- В перечне жилищных услуг у населения области на первое место вышли варианты: вывоз мусора – 91,7%, освещение мест общего пользования – 75,9%, уборка придомовой территории – 58,8%, а также уборка внутридомовой территории – 57,8%. Наименее распространенными оказались услуги пользования лифтом – 22,7% и обслуживание мусоропроводов – 21,9%.

- Показатели удовлетворенности населения отдельными коммунальными услугами очень высокие и колеблются в диапазоне 81-90,5%. Максимальный уровень удовлетворенности принадлежит газоснабжению – 90,5%, далее следует электроснабжение – 89,1%, на третьем месте теплоснабжение – 83,4%.

### **Молодежная политика по месту проживания**

- Показатель удовлетворенности молодежной политикой по месту проживания претерпевал колебания за период измерений, но демонстрирует рост последние три года. В предшествующем году 41,2% опрошенных давали положительные оценки этой сфере, в текущем году показатель почти не изменился - 42%, доля отрицательных ответов сократилась на 4,3 п.п.
- Наибольший уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления по решению проблем молодежи демонстрируют респонденты из г. Северодвинска – 48,3%. Жители сельских районов чаще давали отрицательные оценки исследуемой сфере – 41,5%.
- Показатель удовлетворенности среди молодежи выше, чем в группе респондентов старше 55 лет (67,1% и 29,9% соответственно), чем старше респондент, тем ниже его оценки.
- В 2020 году в исследование был добавлен вопрос об удовлетворенности деятельности органов власти по решению проблем молодежи в Архангельской области в целом. 37,5% населения области не довольны политикой региональной власти по решению проблем молодежи. Удовлетворенность региональной молодежной политикой выразили 47,6%. За последний год ситуация в восприятии жителей области улучшилась, индекс вырос на 17,1 пункта.

- Наивысшие оценки деятельности органов региональной власти по решению проблем молодежи дают сами представители целевой аудитории – молодые люди 18-25 лет – 69,4% довольных. После 36 лет оценки падают до 45,7-43,5%.
- За период 2016-2023 гг. представления об изменениях в сфере молодежной политики остаются достаточно стабильными, но за последний год доля положительных ответов выросла на 7,4 п.п. Одновременно с этим сократилось число отрицательных ответов с 16,9% в прошлом году до 11,3% в текущем периоде. Большинство респондентов выбирает нейтральную позицию (47,6%).
- Основной проблемой молодежной политики, требующей дополнительного регулирования и внимания со стороны органов местного самоуправления, по мнению респондентов, является трудоустройство – так думает более половины опрошенных (49,9% по области и 61,1% в сельских районах).
- Далее в рейтинге проблем молодежи следуют:
  - распространение наркомании и алкоголизма – 38,1%;
  - недостаток мест для досуга – 34,2%;
  - доступность жилья – 29,8%.
- Эти основные проблемы считают значимыми респонденты из всех территориальных кластеров. Жители г. Архангельска чаще говорили об отсутствии уверенности в будущем – 20,4%.

### **Деятельность органов местного самоуправления**

- В 2023 г. отмечен заметный рост удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления, процент положительных ответов увеличился на 9,6 п.п., индекс вырос на 20,1 пункта. Показатель достиг максимума за период наблюдений с 2016 г.

- Анализ показал, что респонденты из г. Северодвинска демонстрируют более высокий уровень удовлетворенности – 67,9%.
- Наиболее актуальной проблемой в деятельности органов местного самоуправления, которую отметила треть респондентов (30,1%), является **нехватка финансирования**. Вторую позицию занял вариант «незаинтересованность в решении проблем» - 29,6%. Еще 22,3% опрошенных полагают, что проблемой является низкая мотивация чиновников к работе. Значимыми препятствиями для решения задач местного самоуправления респонденты также считают профессиональную некомпетентность чиновников (16,4%) и бюрократию (14,8%), на коррупцию указали 11,6%.
- На вопрос «Готовы ли Вы оказать содействие органам местного самоуправления?» большая часть респондентов, вне зависимости от территориального кластера, ответили положительно (59,4% по области).
- 53,4% респондентов отметили, что удовлетворены степенью информационной открытости органов местного самоуправления. 41,8% выразили недовольство этим параметром.
- Самым распространенным источником информации о деятельности органов местного самоуправления является Интернет – 67,1% по области и 73,2-74,2% больших городах. Для малых городов и жителей сельских районов актуальными остаются газеты – 38,9-36,5%. Примечательно, что ТВ среди опрошенных из сельских районов не так популярно – 17,4%, в г. Северодвинске его, например, называют чаще (48,3%; по области в целом 32,8%).

### **Качество предоставления социальных услуг**

- В общей сложности 18,2% жителей области являются получателями услуг в учреждениях социального обслуживания по месту проживания лично или такие услуги получают члены их семей. 76,4% ответили на этот

вопрос отрицательно, еще 5,4% указали на хорошую осведомленность о ситуации в данной сфере. В старшей возрастной группе являются получателями услуг в учреждениях социального обслуживания по месту проживания лично или такие услуги получают члены их семей уже 23%, то есть каждый четвертый.

- Представители целевой аудитории демонстрируют высокий уровень удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг – 80,7% по области, не довольны оказались 16,4%.
- Каждый третий отметил, что не сталкивался с проблемами при получении социальных услуг по месту проживания (30,7% по области). В числе конкретных проблем на первое место получатели услуг поставили нехватку необходимых специалистов – 20,1%. Второе место у варианта «длительное время ожидания предоставления социальной услуги» – 14,8%, почти столько же обратили внимание на низкий уровень зарплат персонала учреждений – 14,2%. Территориальная удаленность учреждений беспокоит 21% получателей услуг в сельских районах.
- Еще один показатель данного блока - удовлетворенность деятельностью органов власти Архангельской области в сфере социального обслуживания населения. Анализ установил, что удовлетворены такой работой властей 66,5%, отрицательные ответы дали 27,8%. Удовлетворённость чуть выше в столице региона – 69,4%.