
Социологическое исследование «Удовлетворенность качеством и комфортом городской среды»

▶ | Пермь, 2018

Характеристики выборочной совокупности

Цель: Оценка степени удовлетворенности качеством и комфортом городской среды (благоустройство, жилищно-коммунальное хозяйство, дороги, архитектурный облик города, работа общественного транспорта), с учетом изменений в городском общественном мнении по сравнению с исследованиями, проведенными в 2012 - 2017 гг.

Объект исследования: жители города Перми в возрасте от 18 лет и старше, постоянно проживающие на территории Перми

Основной метод: интервьюирование по месту жительства

Выборка: квотная маршрутная, репрезентирующая население города Перми по полу и возрасту

Опрошено: 1 330 респондентов. Ошибка выборки: $\pm 2,7\%$.

Даты опроса: 16 июня – 10 июля 2018 года.

По уровню образования		По уровню дохода на 1 члена семьи		По занятости и месту работы	
Начальное, неполное среднее, среднее, общее среднее	17,5%	до 10 тыс. руб.	20,9%	Сфера услуг	24,9%
Среднее специальное, среднее профессиональное	43,4 %	10-15 тыс. руб.	30,2%	Производственная сфера	17,6%
Незаконченное высшее, высшее	39,1 %	15-20 тыс. руб.	19,7%	Бюджетная сфера	11,4%
		20-25 тыс. руб.	11,0%	Неработающие	45,5 %
		свыше 20 тыс. руб.	18,2 %		

Удовлетворенность качеством жилищно-коммунальных услуг



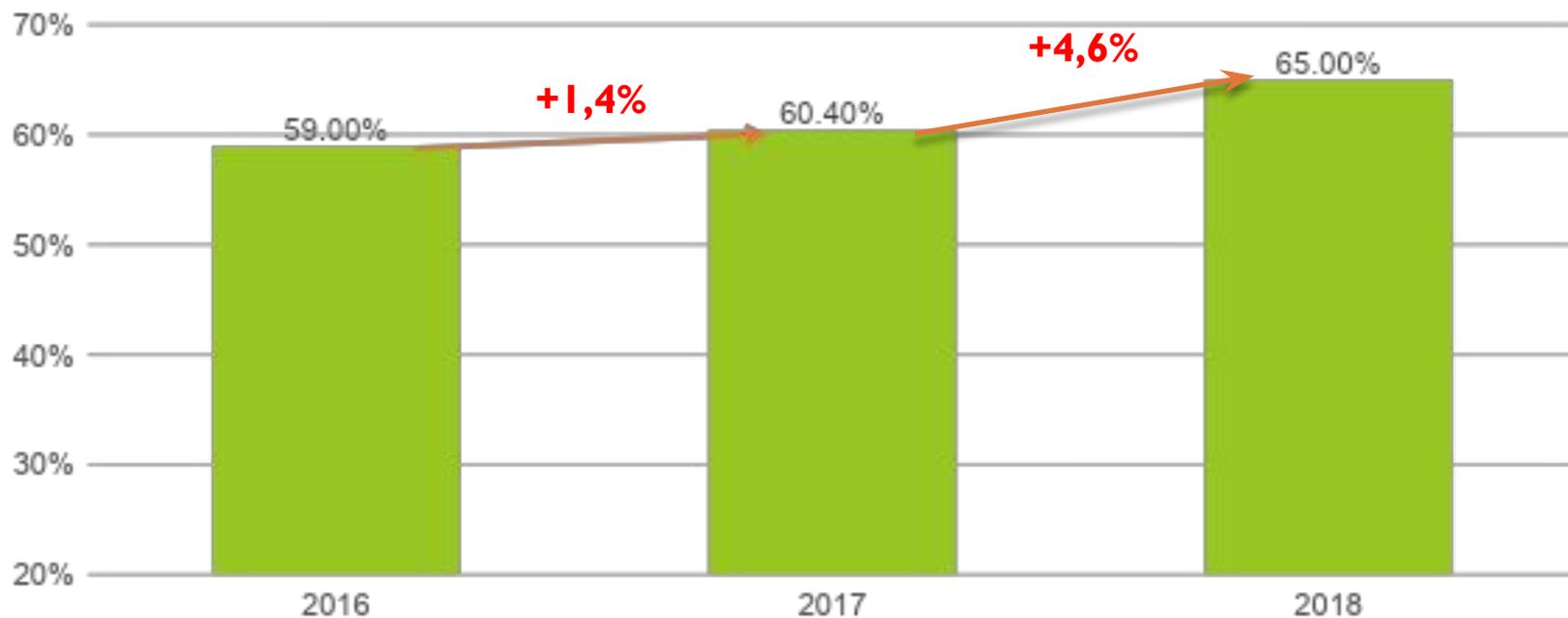
Индексы удовлетворенности качеством жилищно-коммунальных услуг (по шкале от -1 до +1)

Опрошенные жители города Перми в большей степени удовлетворены газоснабжением (0,89 балла), электроснабжением (0,84), водоотведением (0,8) и холодным водоснабжением (0,8).

Низкий уровень удовлетворенности проявляется в отношении организации стоянок, парковок (0,00), своевременного текущего ремонта домов, подъездов (0,12), дератизации (0,28), содержания придомовой территории, двора (0,31).

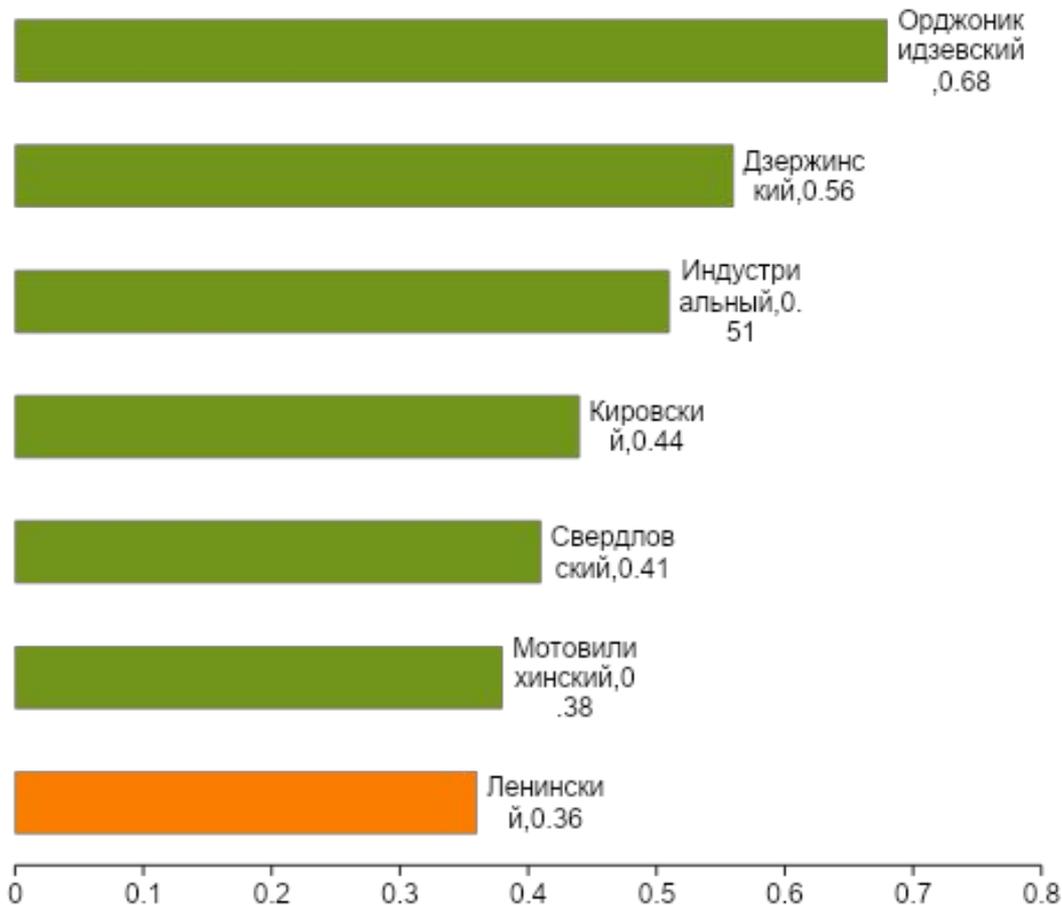
Жители не удовлетворены своевременным капитальным ремонтом домов (-0,17).

Динамика уровня удовлетворенности качеством жилищно-коммунальных услуг



Динамика средней доли удовлетворенных качеством услуг ЖКХ, в % от числа опрошенных

Оценка удовлетворенности качеством жилищно-коммунальных услуг по районам

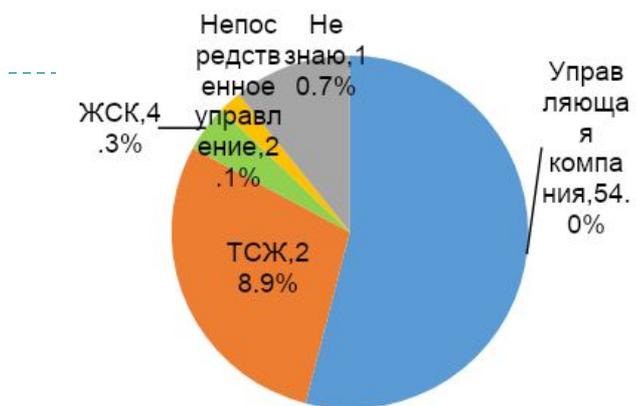


Наиболее высокий уровень удовлетворенности качеством жилищно-коммунальных услуг отмечается в Орджоникидзевском районе.

Наиболее низкий уровень удовлетворенности качеством услуг ЖКХ зафиксирован в Ленинском районе.

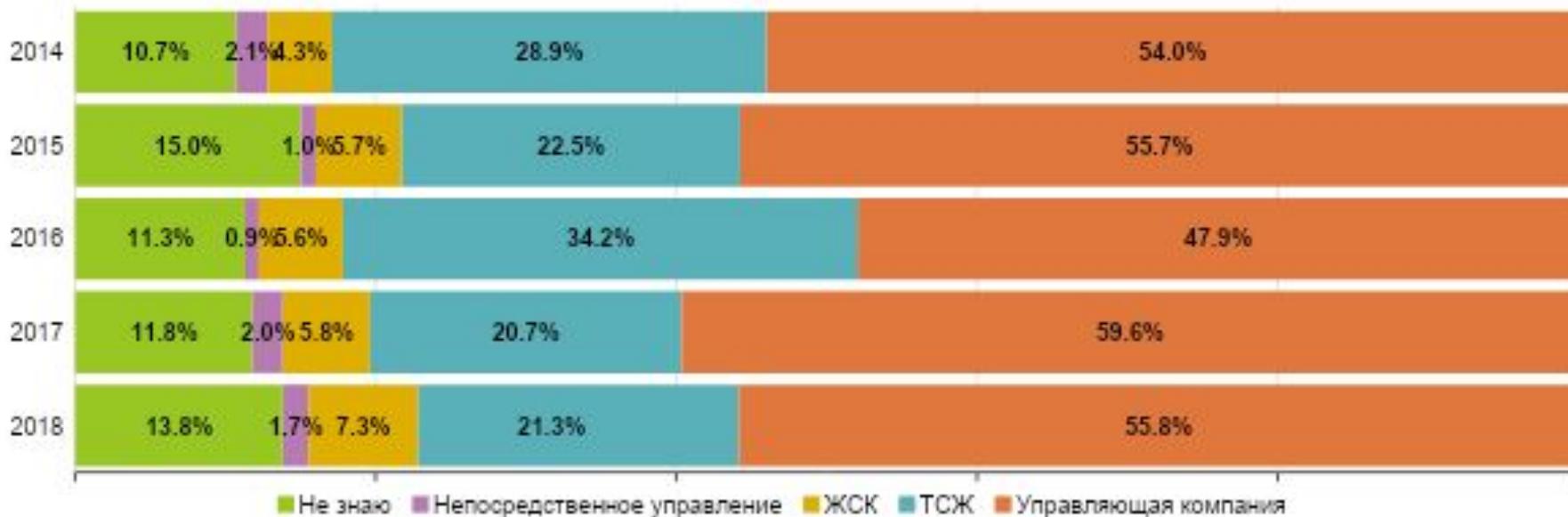
Средние индексы удовлетворенности качеством жилищно-коммунальных услуг в районах города ($-1 < K < 1$, чем больше значение индекса, тем выше уровень удовлетворенности)

Способ управления домом



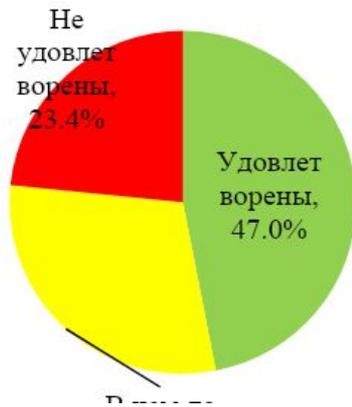
Более половины опрошенных жителей отметили, что дом обслуживается управляющей компанией (54,0%).
 Доля респондентов, указавших, что их дом обслуживается ТСЖ, составляет 28,9%.
 Каждый десятый опрошенный (10,7%) не знает, как управляется дом.
 Мало распространены такие способы управления домом как ЖСК (4,3%) и непосредственное управление (2,1%).

Способ управления домом, в % от числа опрошенных

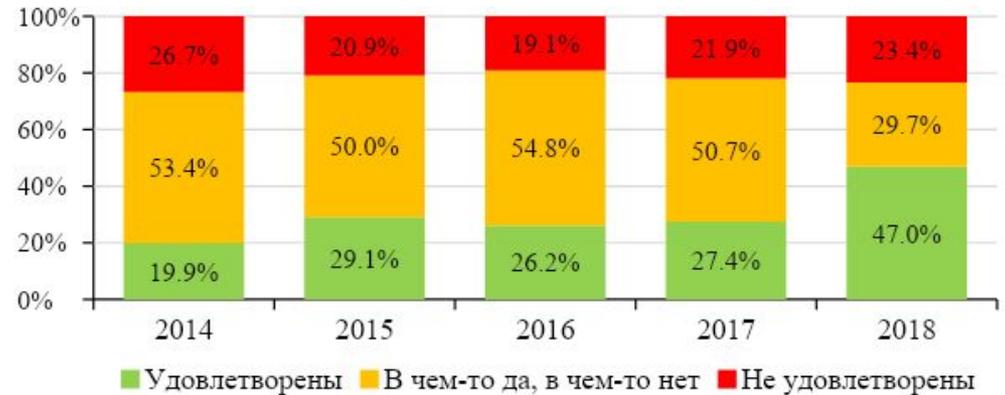


Способ управления домом по годам, в % от числа опрошенных

Удовлетворенность работой управляющей домом организации

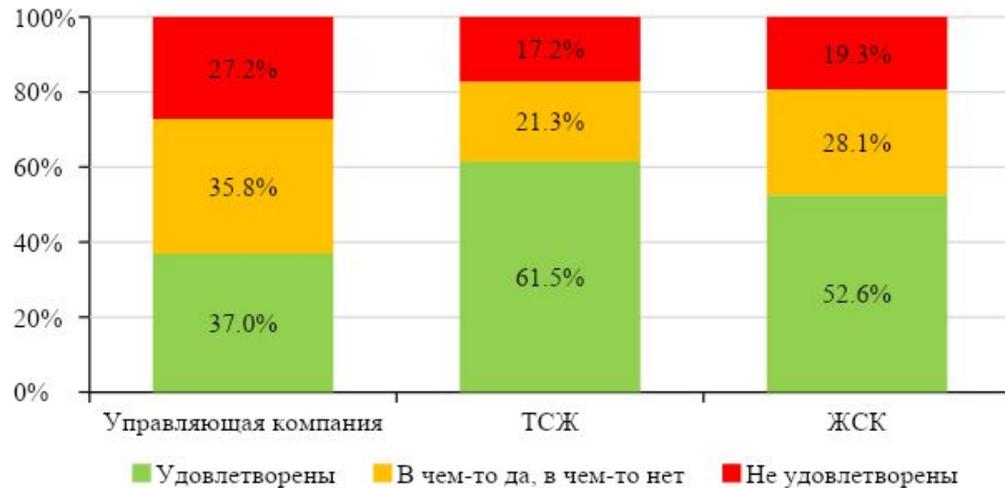


Удовлетворенность работой организации, управляющей домом, в % от числа опрошенных



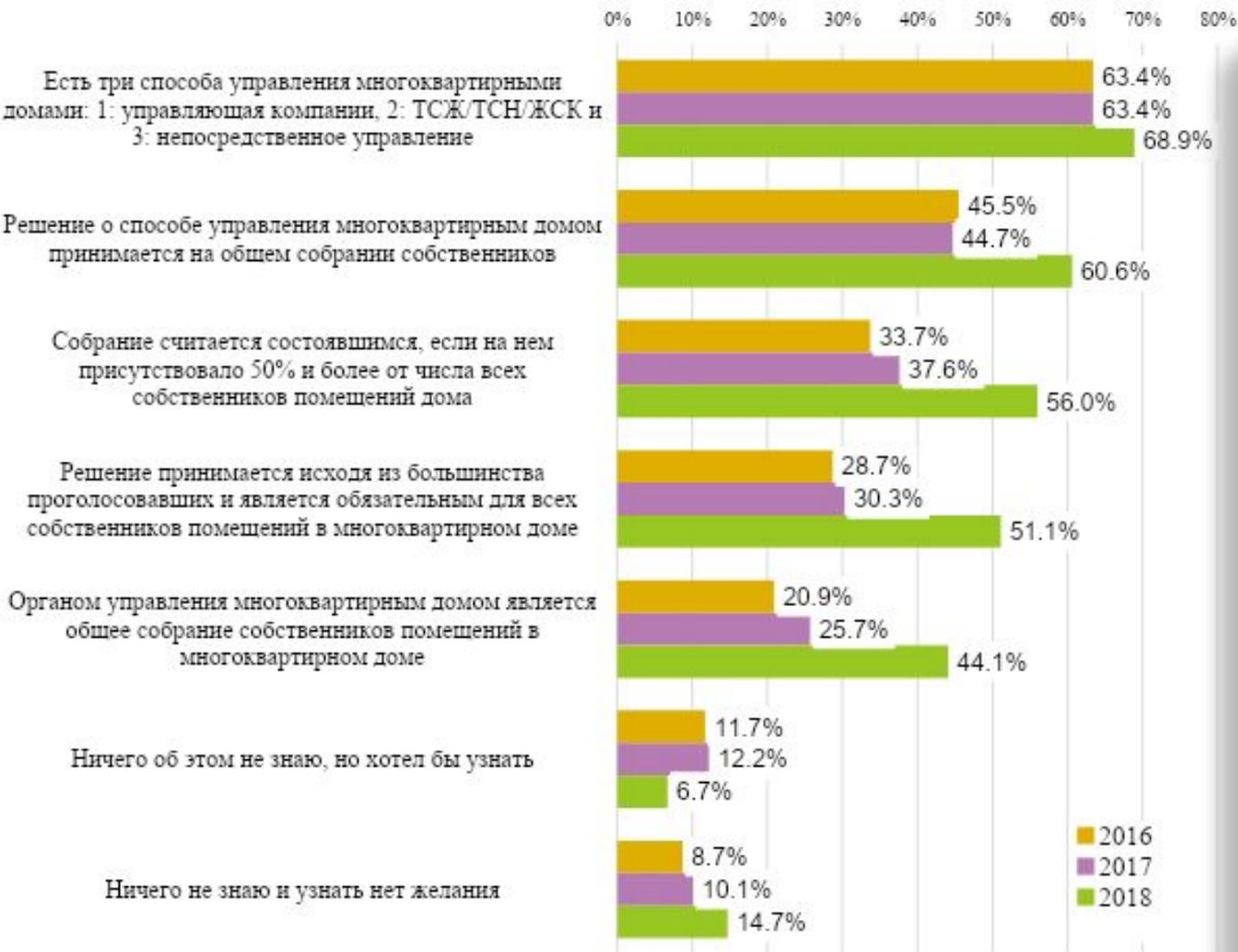
Динамика удовлетворенности работой организации, управляющей домом, в % от числа опрошенных

- Удовлетворены работой управляющей домом организации 47,0% опрошенных. Не удовлетворены – 23,4% респондентов. Чем-то удовлетворены в работе управляющей организации, а чем-то нет 29,7% опрошенных.
- По сравнению с 2017 годом уровень удовлетворенности работой управляющей домом организации значительно увеличился (+19,6%).
- Больше всего респонденты удовлетворены работой ТСЖ (61,5%) и ЖСК (52,6%). Доля удовлетворенных работой УК в 1,5 раза меньше и составляет 37,0%. При этом в отношении УК отмечается максимальное недовольство (27,2%).



Удовлетворенность работой организации, управляющей домом, в зависимости от способа управления домом, в % по группе

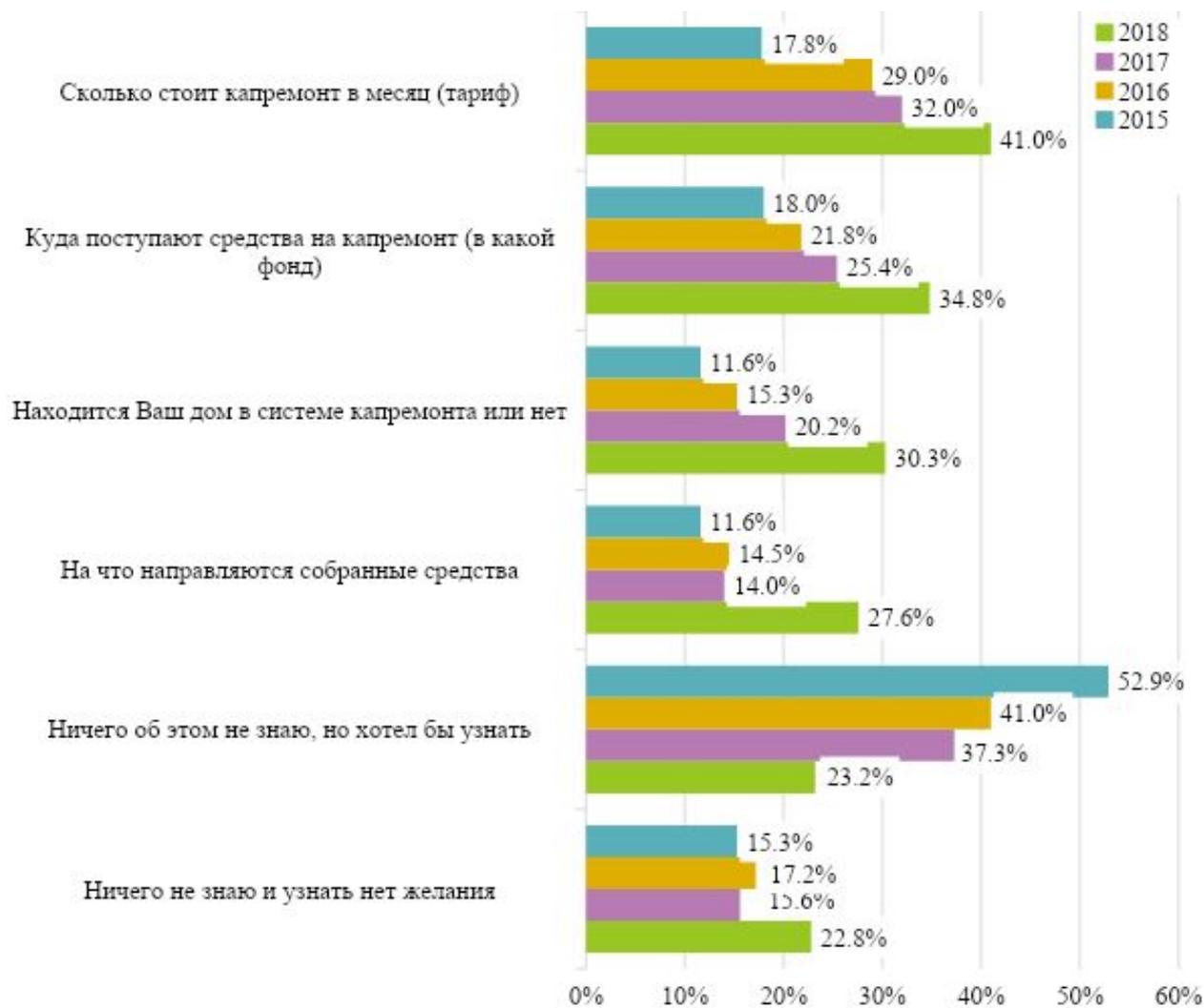
Информированность о системе управления многоквартирными домами



Опрошенные пермяки наиболее информированы о способах управления многоквартирными домами (68,9%).
 Реже проявляется известность, что *органом управления многоквартирным домом является общее собрание собственников помещений* (44,1%).
 При этом 6,7% опрошенных жителей города не информированы о системе управления многоквартирным домом, но проявляют желание узнать. А 14,7% респондентов свидетельствуют о том, что такой информации у них нет, и она им не интересна.

Информированность о системе управления многоквартирными домами, в % от числа опрошенных

Информированность о системе капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме



Наиболее известной информацией для опрошенных жителей является **стоимость капремонта в месяц** (41%).

Около трети респондентов знают о том, **куда поступают средства на капитальный ремонт** (34,8%) и **состоит ли дом в системе капитального ремонта** (30,3%).

Сведениями о том, **на что направляются собранные средства**, обладают 27,6% опрошенных жителей города.

Не информированы о системе капитального ремонта 46% респондентов.

Информированность о системе капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, в % от числа опрошенных

Оценка проблем ЖКХ

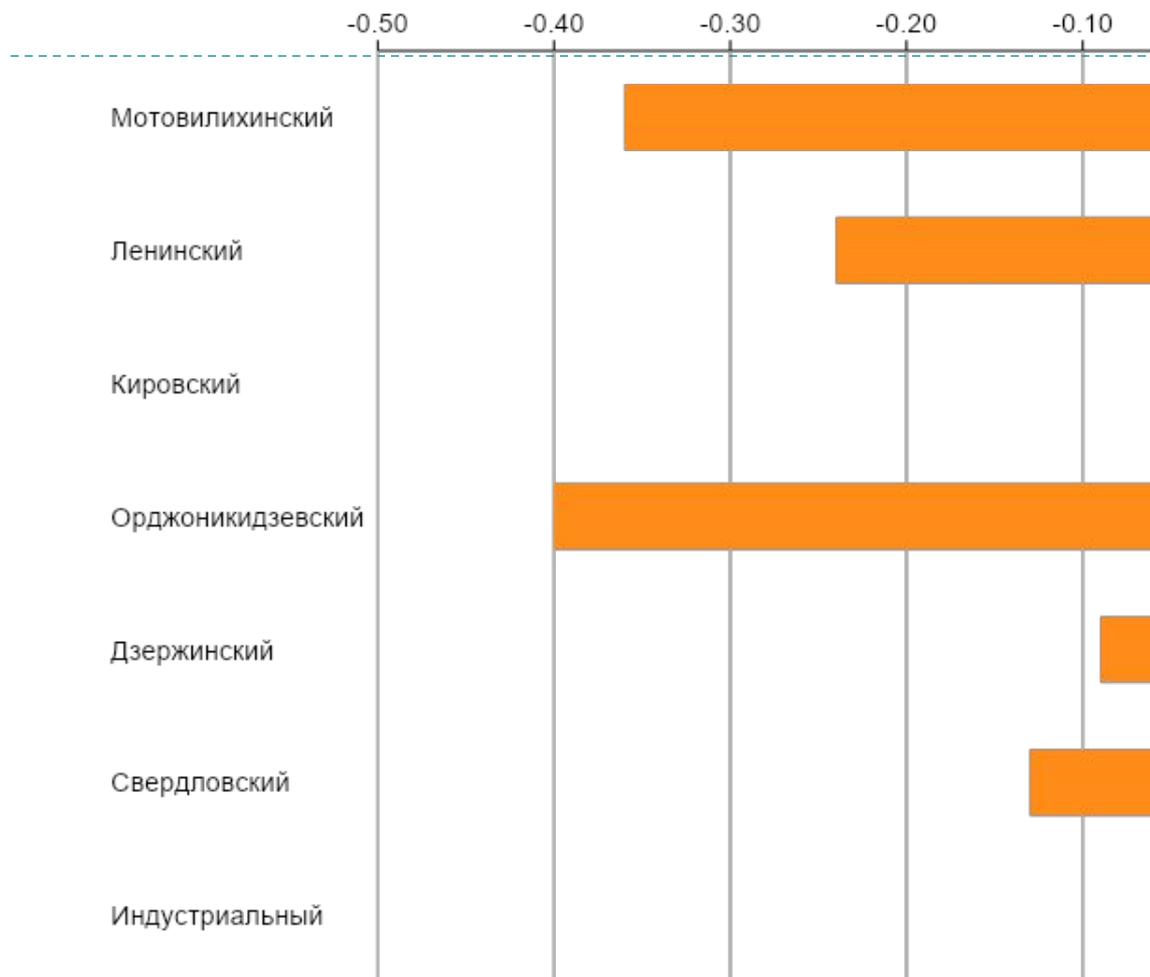
Наиболее острой проблемой для жителей города Пермь являются **высокие тарифы на услуги ЖКХ** (-0,83). Достаточно острой проблемой для населения является **обветшание жилищного фонда** (-0,47).

Наименее острыми являются проблемы ЖКХ, связанные с **подачей газа, воды и электричества** (0,39) и **теплоснабжением** (0,42), что частично объясняется летним периодом опроса.



Индекс остроты проблем ЖКХ (по шкале от -1 до +1)

Оценка остроты проблем ЖКХ по районам

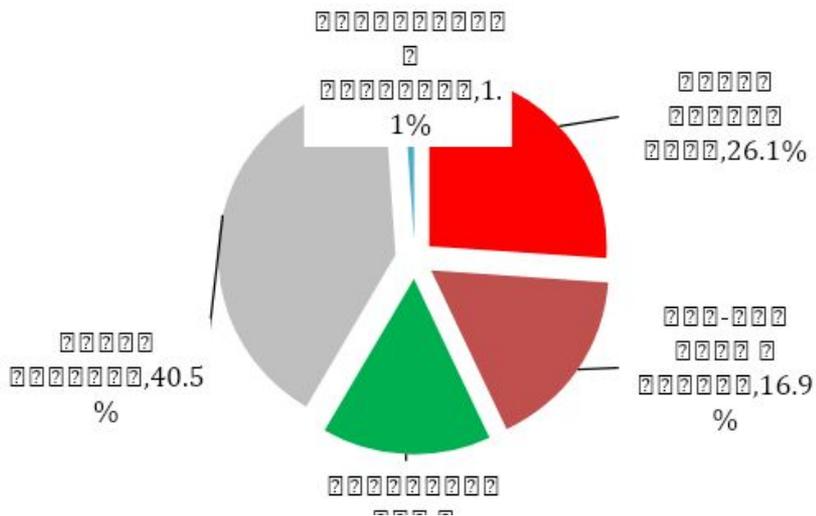


В целом наиболее острая ситуация в отношении изменений проблематики в сфере ЖКХ наблюдается среди жителей Орджоникидзевского и Мотовилихинского районов.

Напротив, наиболее благоприятная ситуация наблюдается в Индустриальном районе.

Средние оценки изменения проблем ЖКХ в районах города ($-1 < K < 1$, чем больше значение индекса, тем менее острыми являются проблемы).

Частота приобретения товаров в киосках и торговых павильонах



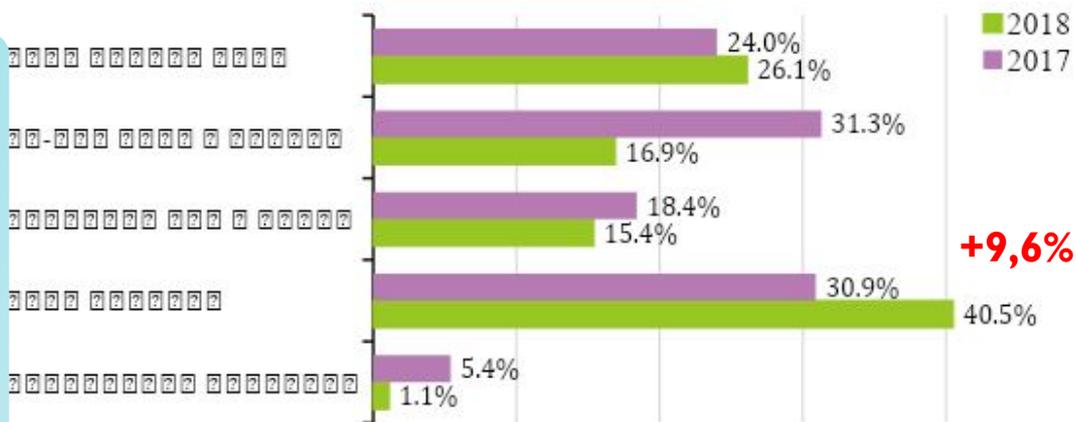
Почти никогда не приобретают товары в торговых киосках и павильонах **40,5%** респондентов.

В тоже время существенная часть опрошенных – четверть из них – приобретают товары в киосках и торговых павильонах почти каждый день (26,1%).

Частота приобретения товаров в киосках и торговых павильонах, в % от числа опрошенных

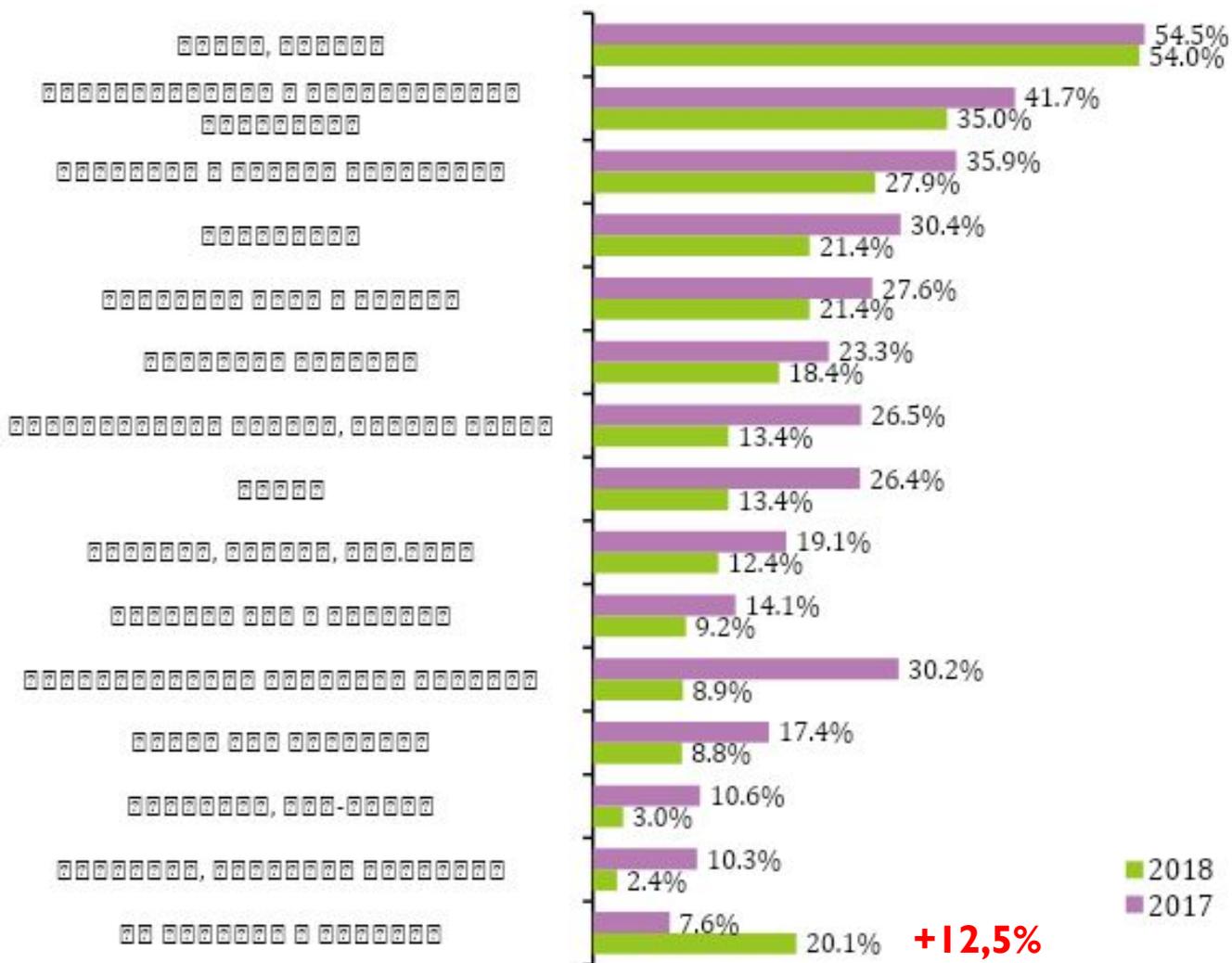
Доля респондентов, которые почти никогда не покупают что-либо в киосках и торговых павильонах в сравнении с 2017 годом увеличилась на 9,6%.

Доля респондентов, покупающих товары в киоска и торговых павильонах 2-3 раза в неделю - сократилась почти в 2 раза



Динамика приобретения товаров в киосках и торговых павильонах, в % от числа опрошенных

Динамика приобретения товаров в киосках и торговых павильонах

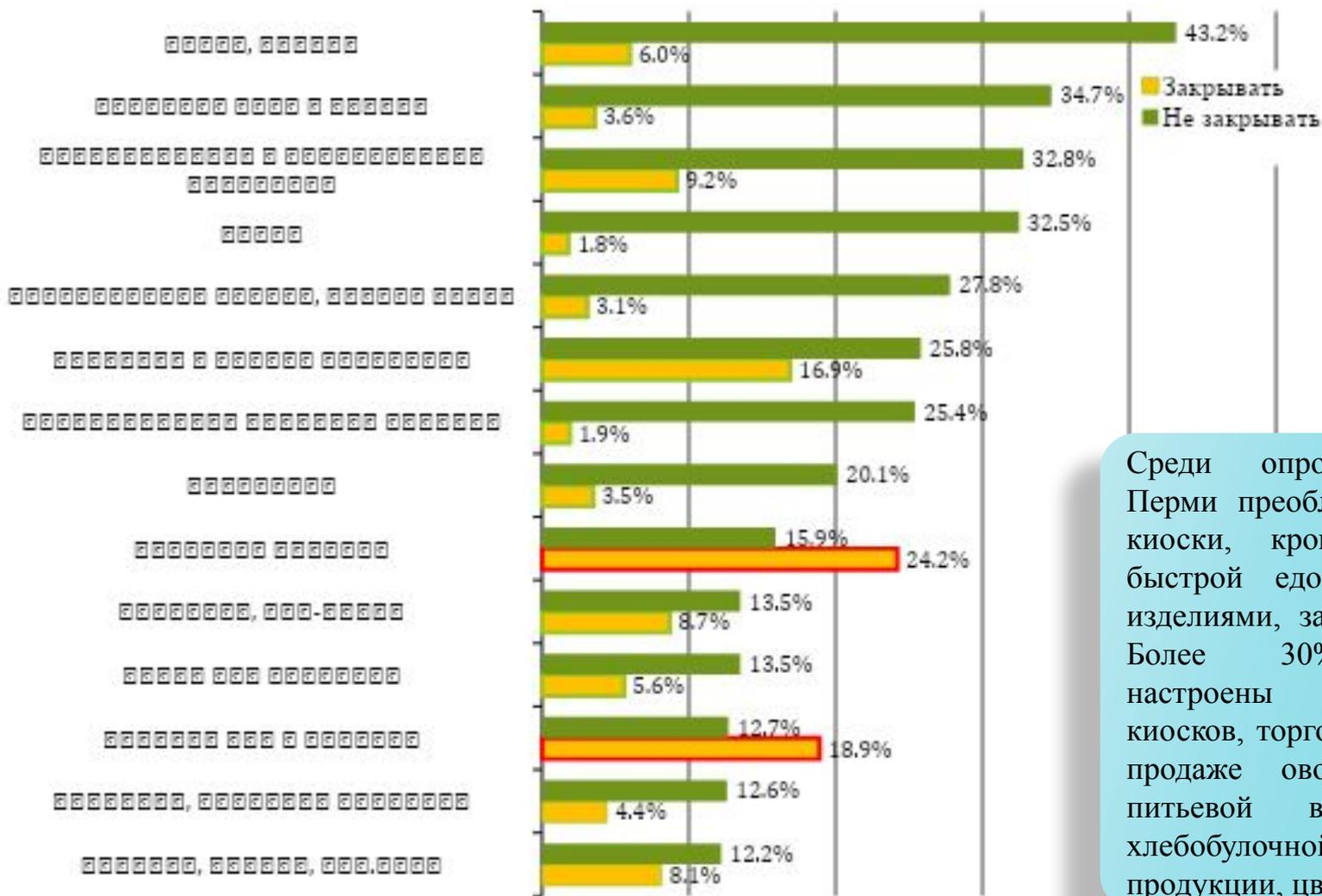


В целом доля лиц, покупающих какие-либо товары в киосках и торговых павильонах, сокращается.

По сравнению с 2017 годом существенно уменьшилась доля тех, кто приобретает в киосках и торговых павильонах периодические издания (-21,3%), цветы (-13%), пользуется услугами по изготовлению ключей, ремонту обуви (-13,1%).

Динамика приобретения товаров в киосках и торговых павильонах, в % от числа опрошенных

Отношение к закрытию киосков и торговых павильонов

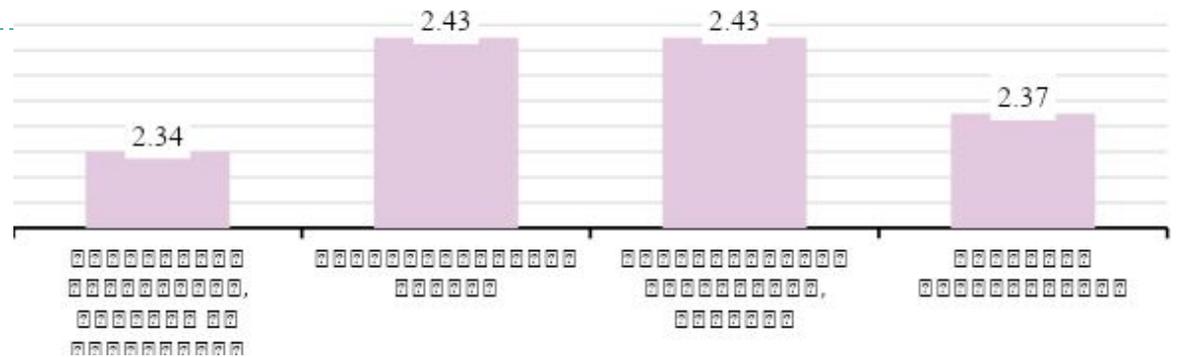


Среди опрошенных жителей Перми преобладает мнение, что киоски, кроме павильонов с быстрой едой и табачными изделиями, закрывать не нужно. Более 30% респондентов настроены против закрытия киосков, торговых павильонов по продаже овощей и фруктов, питьевой воды в разлив, хлебобулочной и кондитерской продукции, цветов.

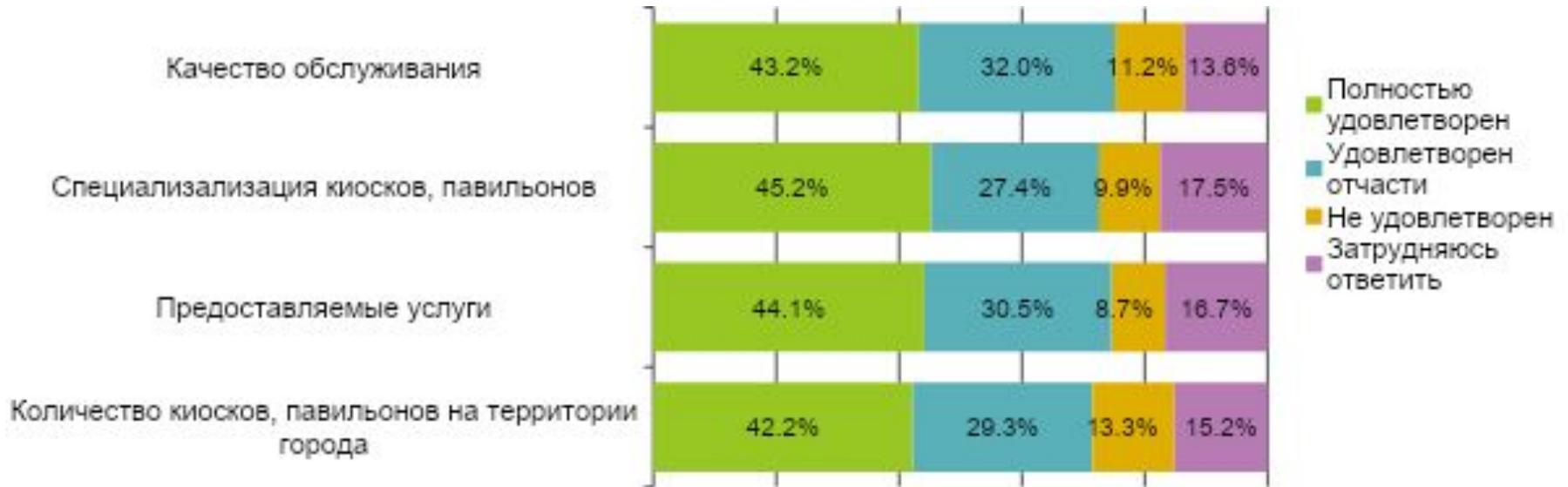
Отношение к закрытию киосков и торговых павильонов, в % от числа опрошенных

Удовлетворенность характеристиками торговых киосков и павильонов

Средний индекс удовлетворенности характеристиками торговых киосков и павильонов составил 2,39 и свидетельствует о преобладании доли удовлетворенных респондентов.

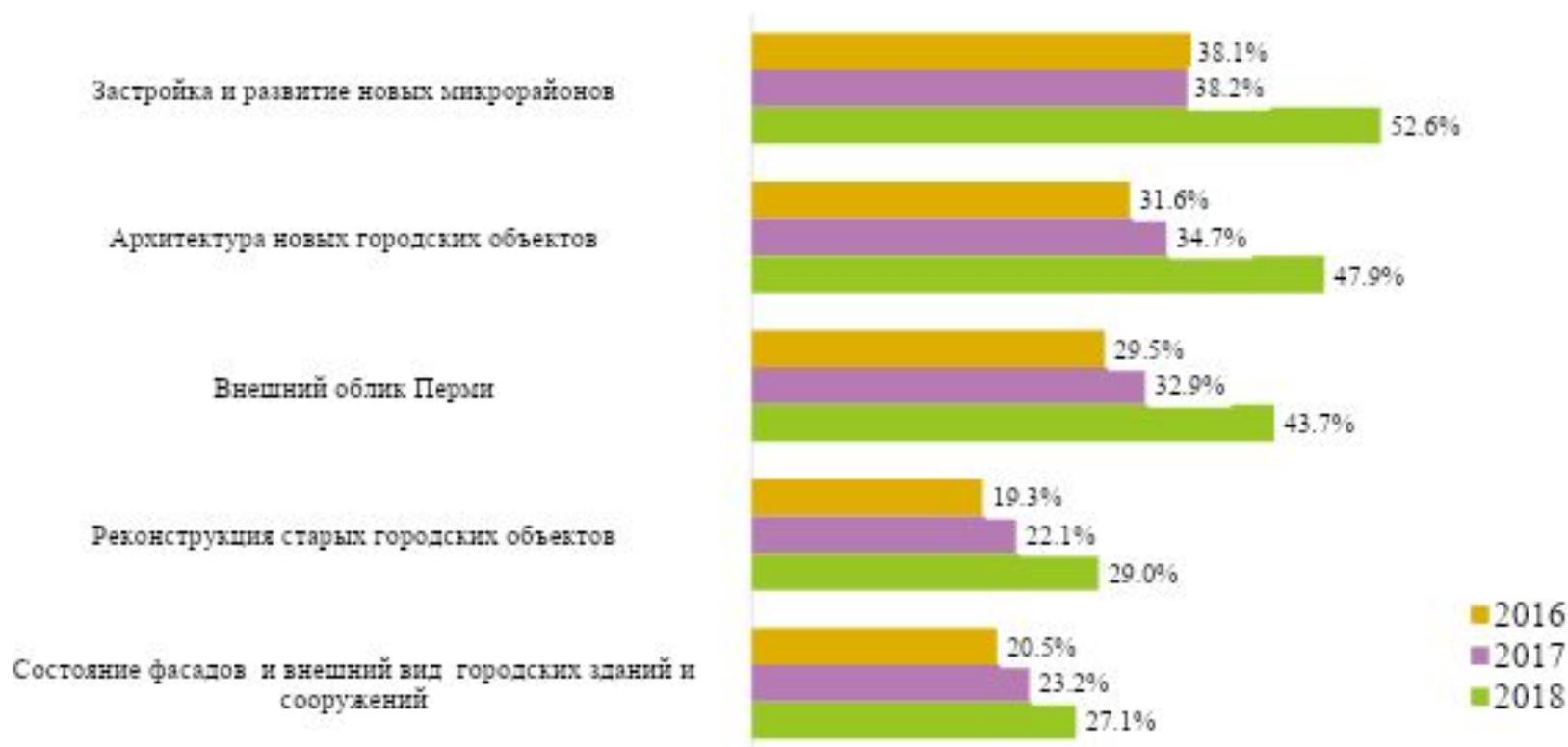


Индексы удовлетворенности характеристиками торговых киосков и павильонов (по шкале от 1 до 3)



Уровень удовлетворенности характеристиками торговых киосков и павильонов, в % от числа опрошенных

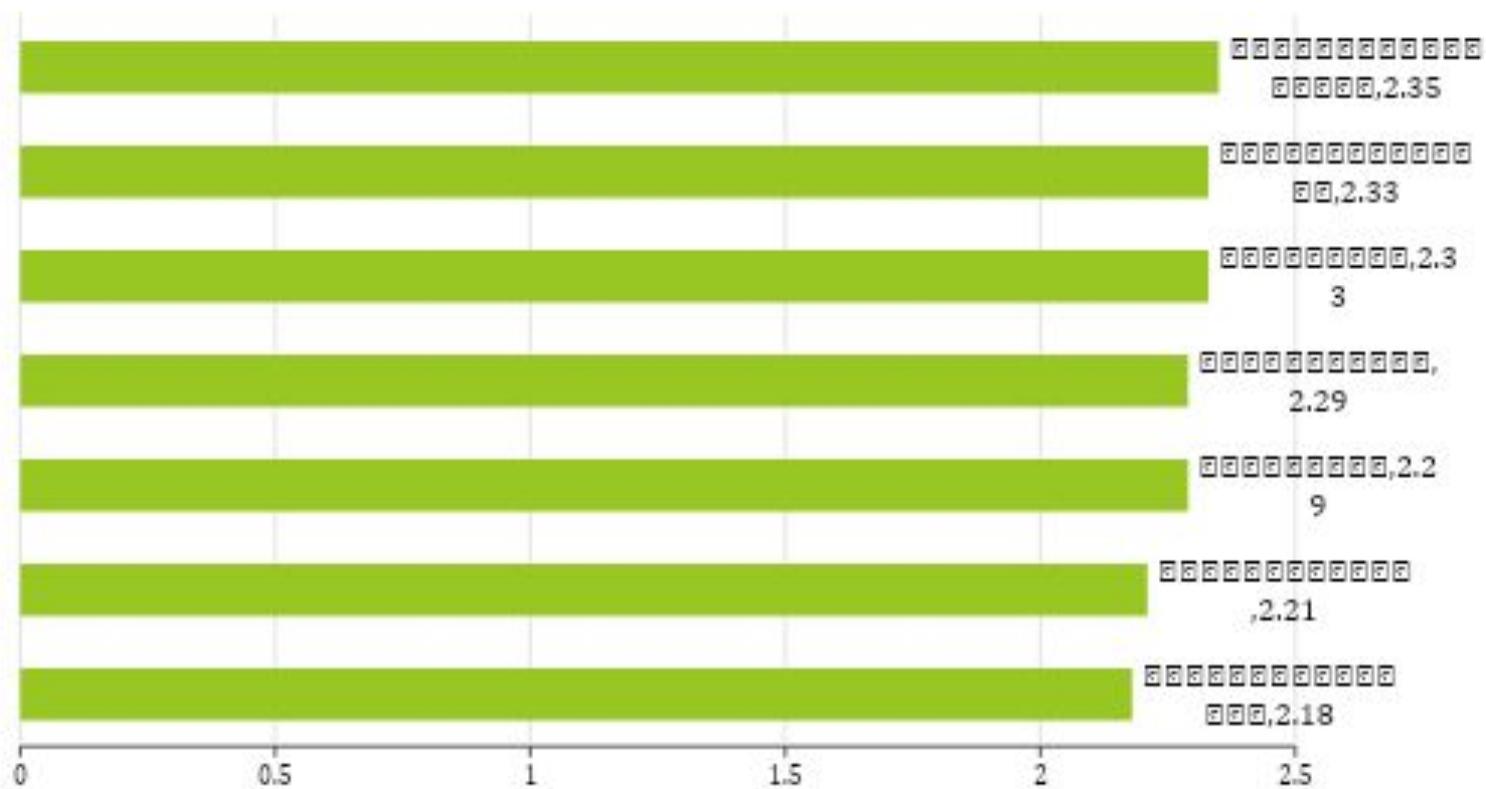
Удовлетворенность развитием города в сфере градостроительства



Динамика уровня удовлетворенности развитием города в сфере градостроительства,
в % от числа опрошенных

За прошедший год произошло некоторое увеличение уровня удовлетворенности развитием города в сфере градостроительства. Значительная положительная динамика по уровню удовлетворенности в сравнении с 2017 годом отмечается в сфере застройки и развитии новых микрорайонов (+14,4%) и архитектуры новых городских объектов (+13,2%).

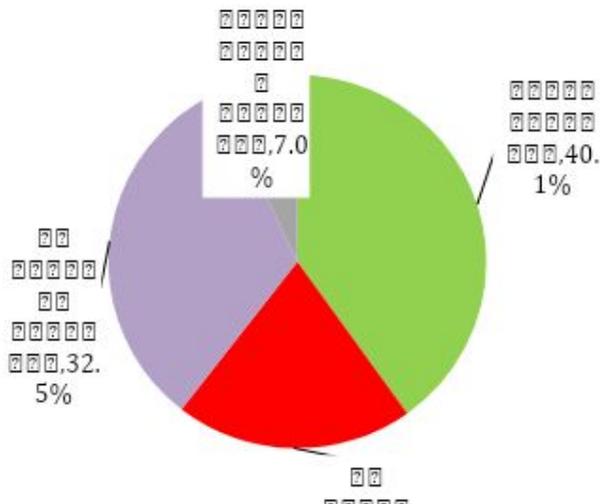
Оценка удовлетворенности развитием города в сфере градостроительства по районам



Средние индексы удовлетворенности развитием города в сфере градостроительства в районах города ($1 < K < 3$, чем больше значение индекса, тем выше уровень удовлетворенности).

Уровень удовлетворенности развитием города в сфере градостроительства по районам не сильно различается. Лаг между самым высоким уровнем удовлетворенности и самым низким составляет 0,17 пункта, т.е. менее 10 % длины шкалы.

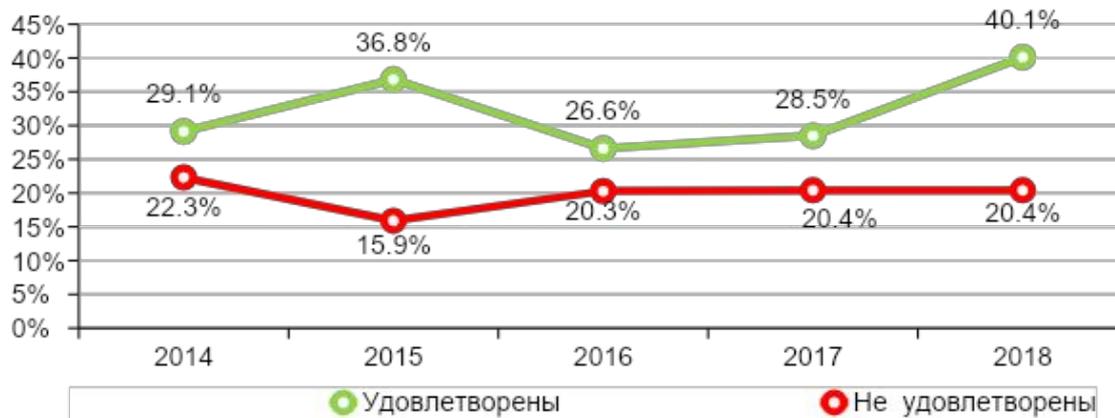
Удовлетворенность качеством организации и состоянием городских кладбищ



Удовлетворенность качеством организации и состоянием городских кладбищ выразили 40,1% опрошенных жителей Перми, тогда как противоположное мнение высказали 20,4% респондентов.

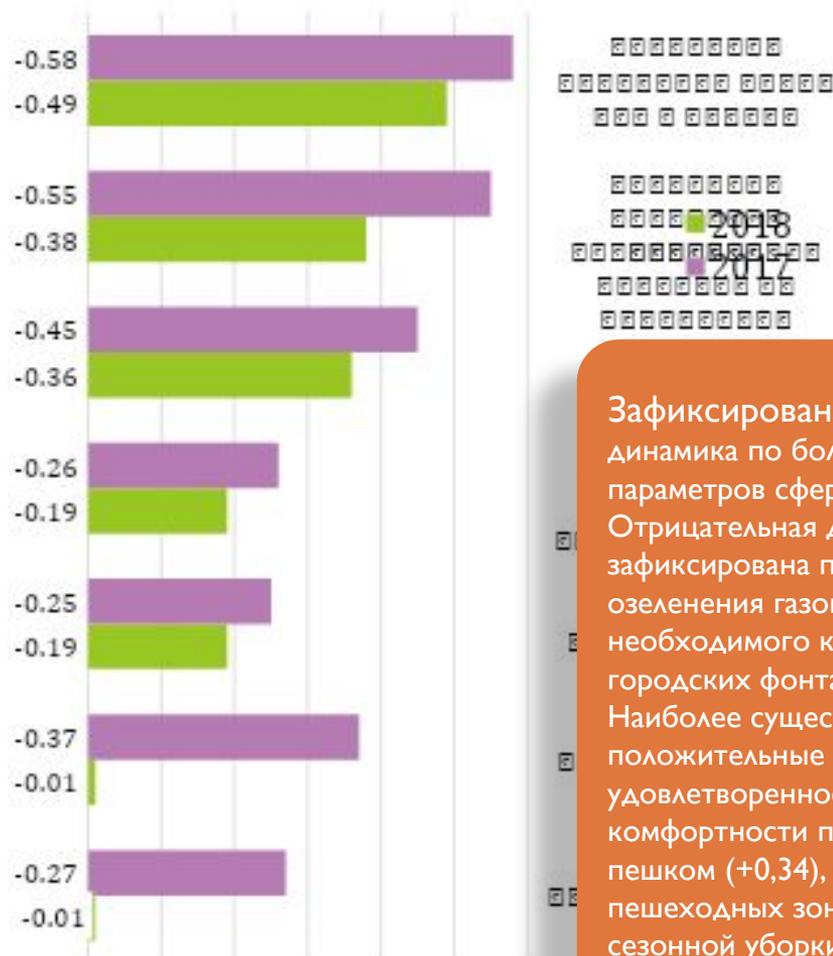
Удовлетворенность качеством организации и состоянием городских кладбищ, в % от числа опрошенных

По сравнению с 2017 годом доля респондентов, выражающих удовлетворенность качеством организации и состоянием кладбищ, увеличилась на 11,6%, тогда как уровень критических оценок остался на том же уровне.



Динамика удовлетворенности качеством организации и состоянием городских кладбищ, в % от числа опрошенных

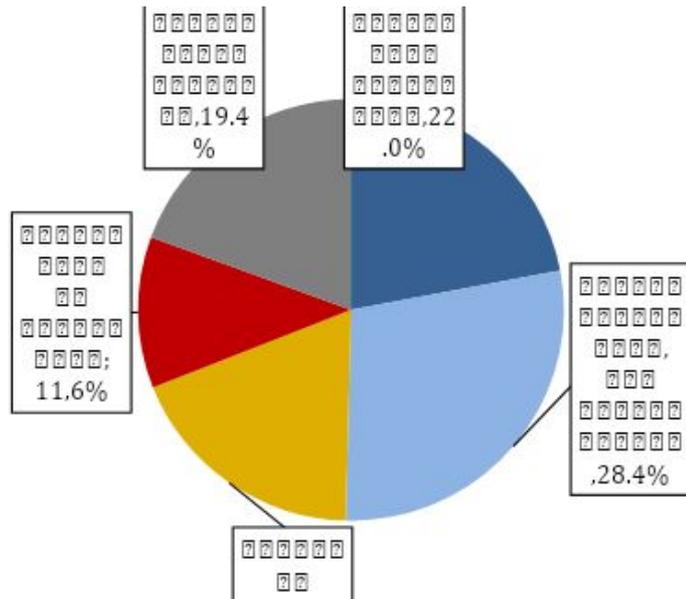
Удовлетворенность качеством благоустройства



Динамика удовлетворенности качеством благоустройства
(индексы с отрицательным значением в 2018 году)

Зафиксирована положительная динамика по большинству параметров сферы благоустройства. Отрицательная динамика зафиксирована по качеству озеленения газонов, наличию необходимого количества городских фонтанов). Наиболее существенные положительные изменения индекса удовлетворенности отмечаются по комфортности передвижения пешком (+0,34), качеству уборки пешеходных зон (+0,31) и качеству сезонной уборки дорог (+0,36).

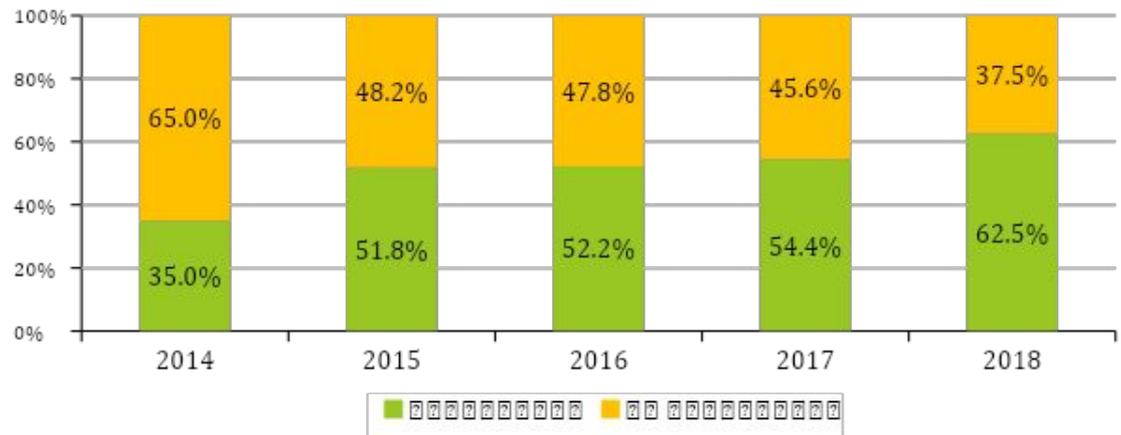
Оценка эффективности работы муниципалитета по устранению самовольных построек



Половина опрошенных жителей Перми (50,4%) считает деятельность муниципалитета по устранению самовольных построек в целом эффективной, и почти треть (30,2%) – неэффективной.

Удовлетворенность качеством организации и состоянием городских кладбищ, в % от числа опрошенных

По сравнению с результатами исследования 2017 года доля респондентов, считающих данную деятельность администрации эффективной, увеличилась на 8,1%.



Динамика оценки эффективности работы муниципалитета по устранению самовольных построек, в % от числа опрошенных

Оценка эффективности работы муниципалитета по устранению самовольных построек в районах города

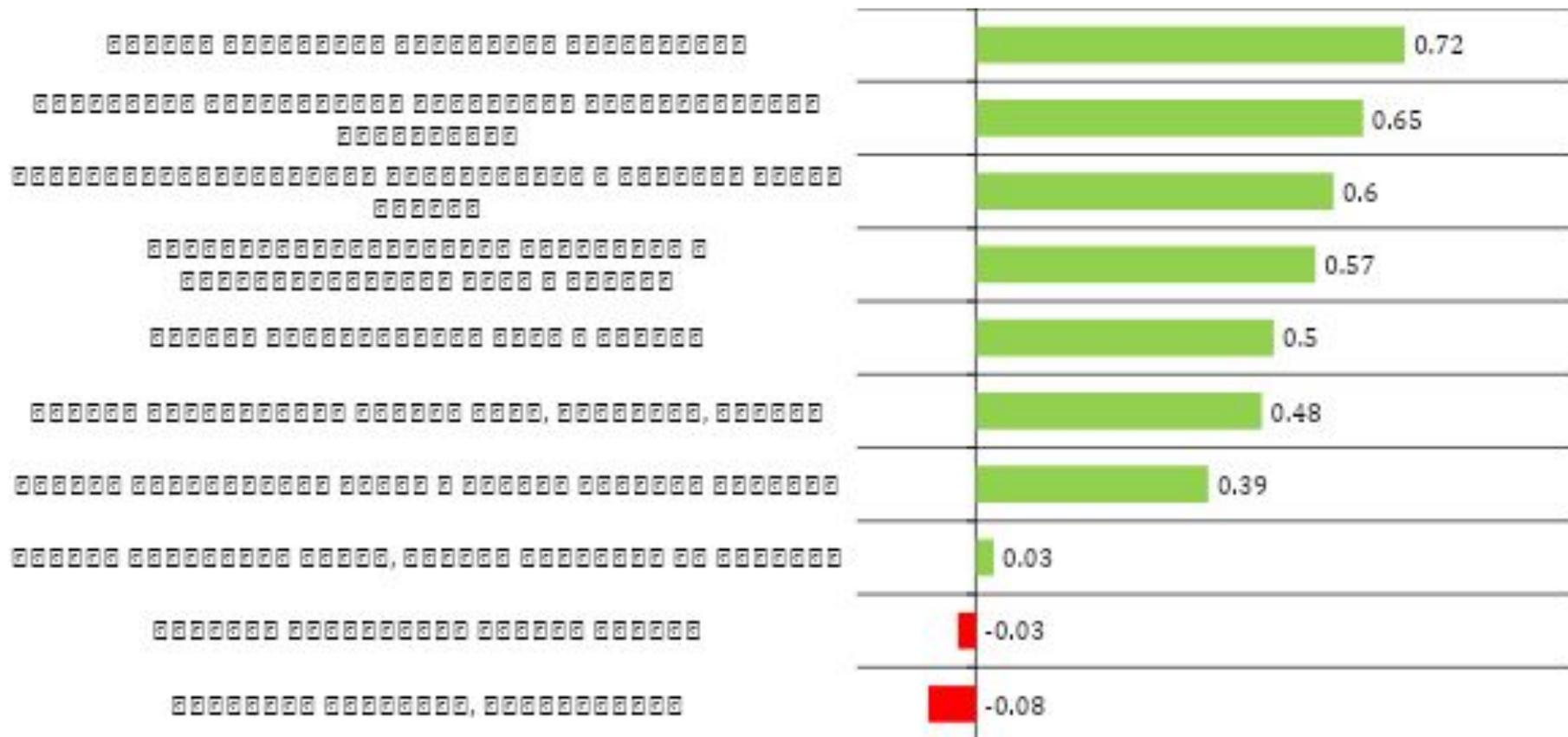


Чаще других оценивали эффективно работу муниципалитета по устранению самовольных построек жители Кировского и Орджоникидзевского районов, реже – жители Ленинского района.

Не эффективной работу по устранению самовольных построек чаще других считают жители Мотовилихинского района Перми.

Оценка эффективности работы муниципалитета по устранению самовольных построек в районах города, в % от числа опрошенных в каждом районе

Оценка проблем городского хозяйства

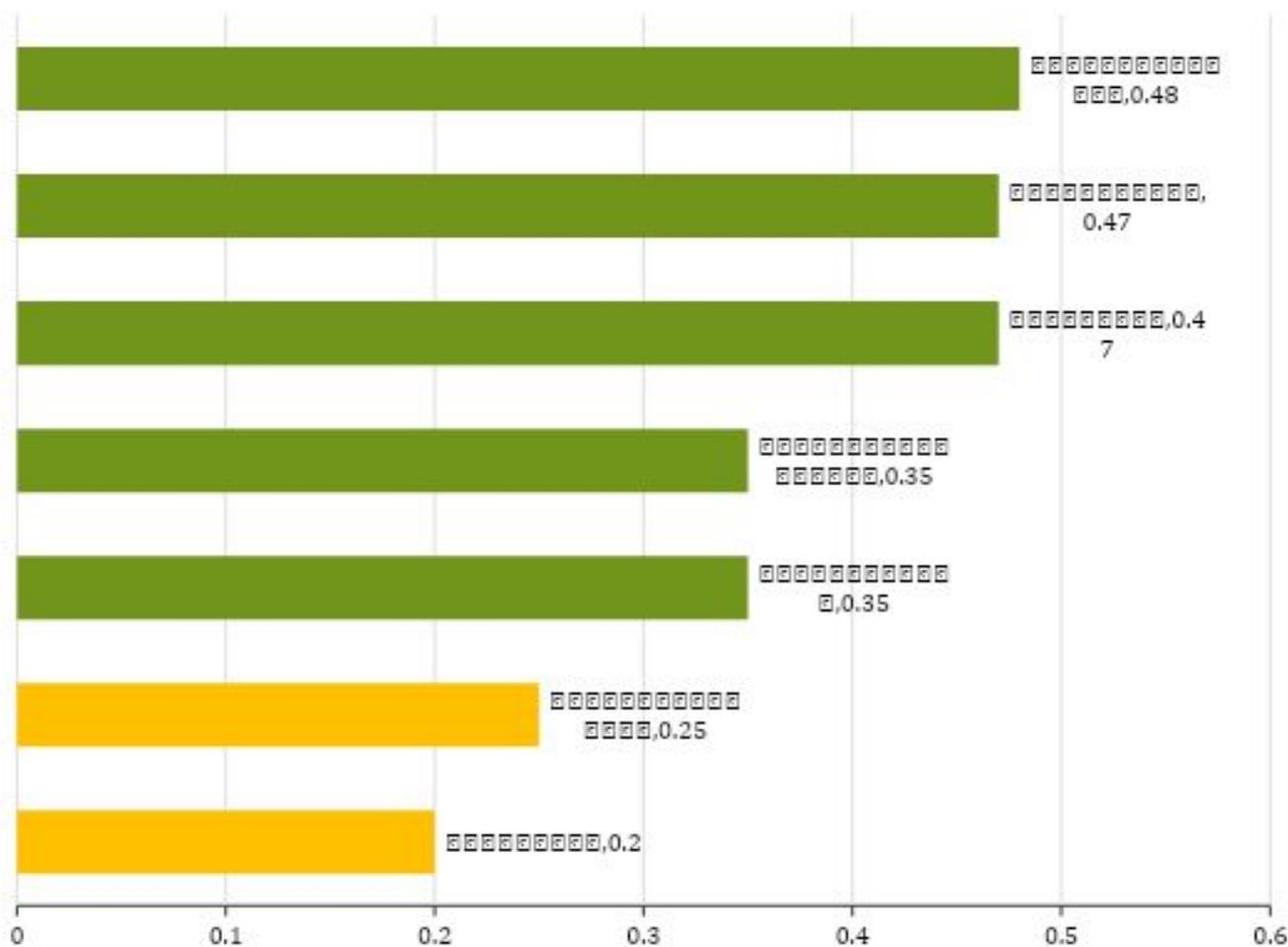


Индексы остроты проблем городского хозяйства
(по шкале от -1 до +1)

Значение индекса -1 означает ухудшение ситуации по проблеме, значение индекса +1 означает улучшение ситуации по проблеме.

Отрицательные значения индекса зафиксированы по двум проблемам городского хозяйства, связанным с нехваткой парковок, автостоянок (-0,08) и большим количеством ветхих зданий (-0,03).

Оценка проблем городского хозяйства в районах города

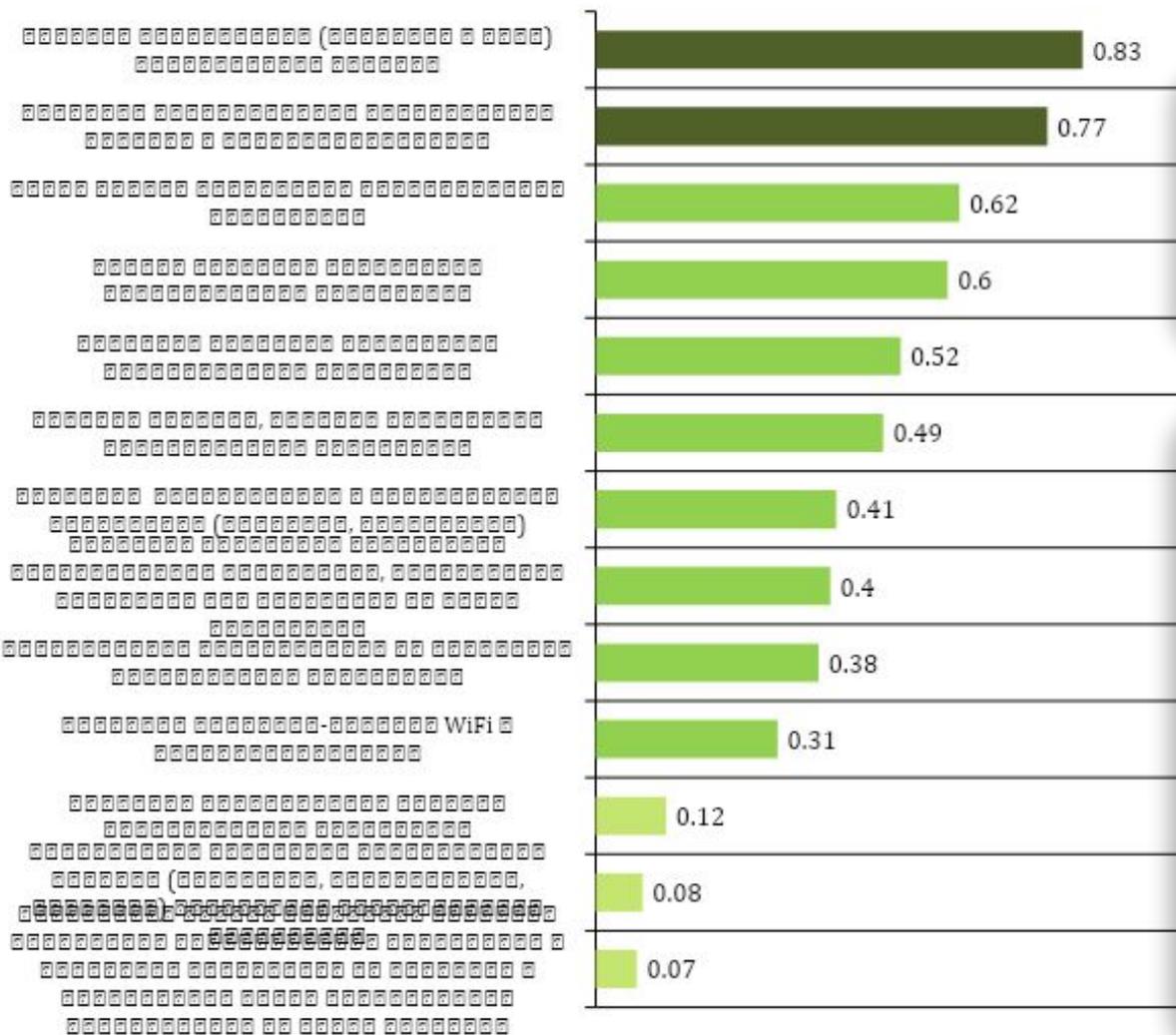


Наиболее проблемными районами с точки зрения городского хозяйства являются Ленинский и Мотовилихинский районы.

Наименее проблемные районы с точки зрения городского хозяйства – Индустриальный, Дзержинский и Кировский районы.

Средние оценки изменения проблем городского хозяйства в районах города (-1<K<1, чем больше значение индекса, тем менее острой является проблема)

Оценка качества услуг городского общественного транспорта

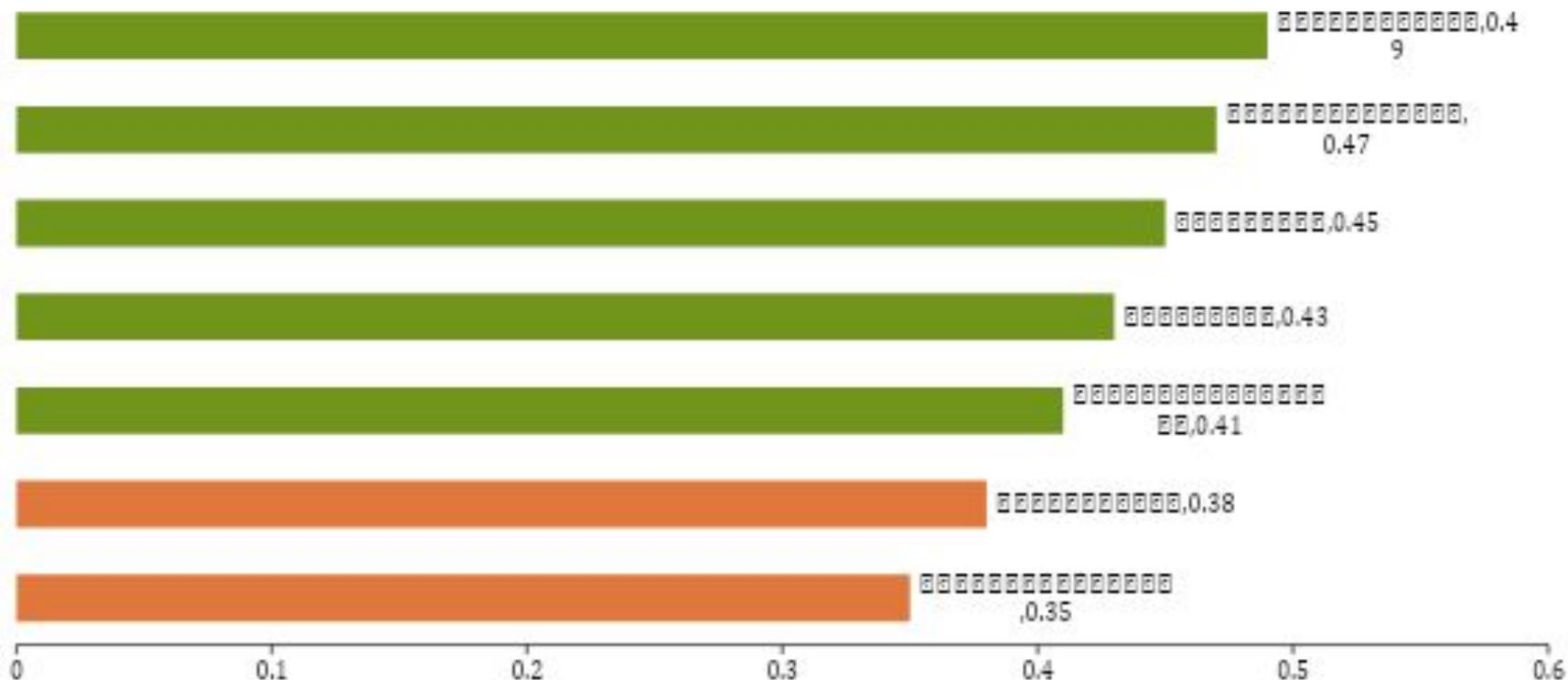


В целом ситуация в сфере качества услуг общественного городского транспорта носит позитивный характер: по всем пунктам доля удовлетворенных превышает долю неудовлетворенных.

Наиболее низкие значения индекса удовлетворенности качеством услуг отмечается по 3 пунктам: *соблюдение правил дорожного движения водителями общественного транспорта* в отношении разговоров по телефону и пользования устройствами во время движения, *техническому состоянию транспортных средств* городского общественного транспорта и *качеству остановочных пунктов общественного транспорта*.

Индексы удовлетворенности качеством услуг городского общественного транспорта

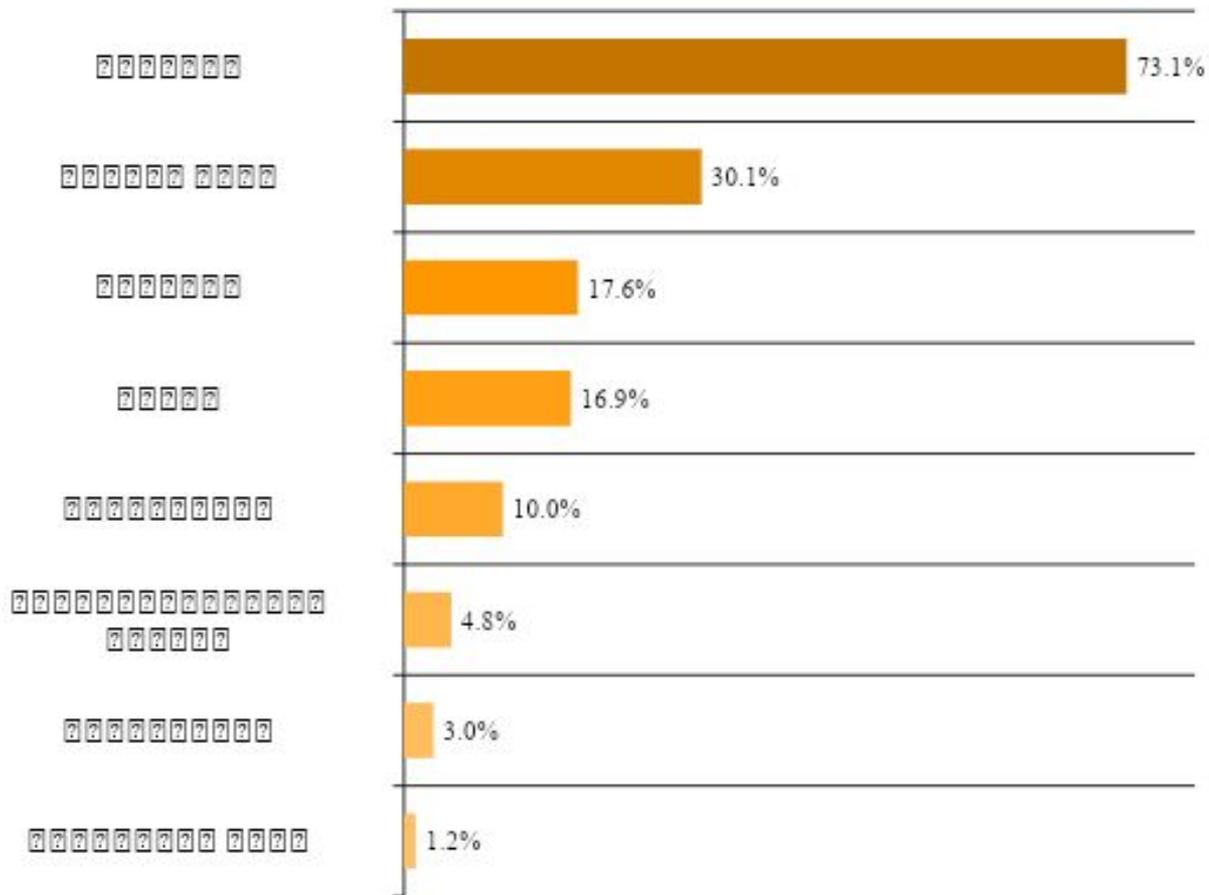
Оценка качества услуг городского общественного транспорта



Средние индексы удовлетворенности качеством услуг городского общественного транспорта в районах города ($-1 < K < 1$, чем больше значение индекса, тем выше уровень удовлетворенности)

Наиболее благополучным по совокупности всех показателей работы общественного транспорта является Свердловский район, а неблагополучным – Дзержинский и Мотовилихинский.

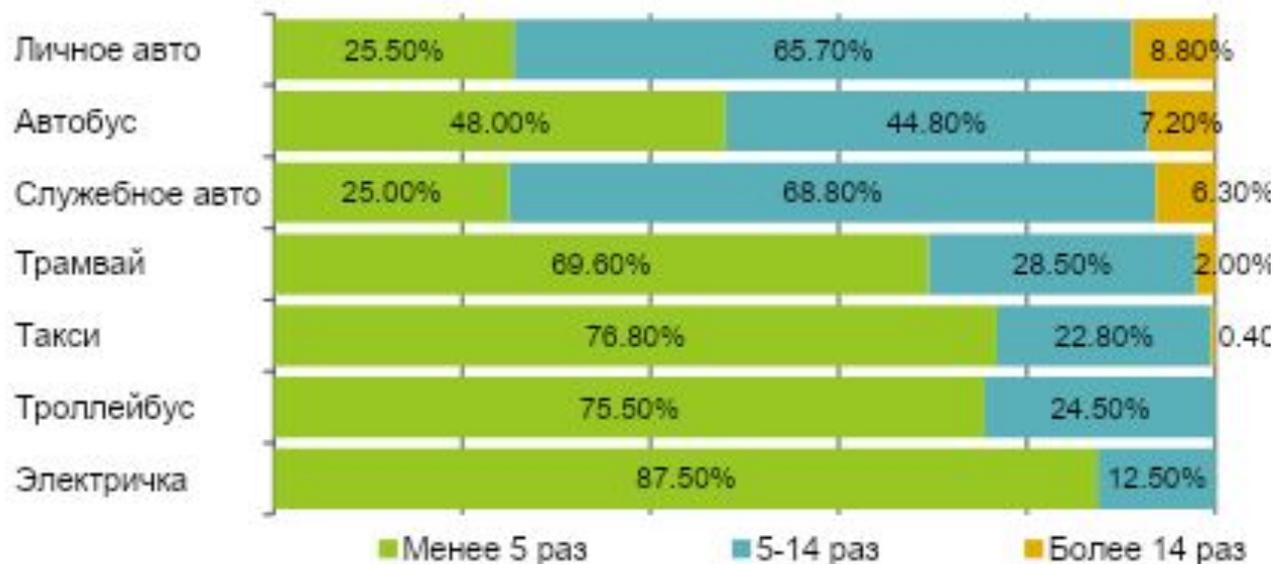
Используемые виды транспорта



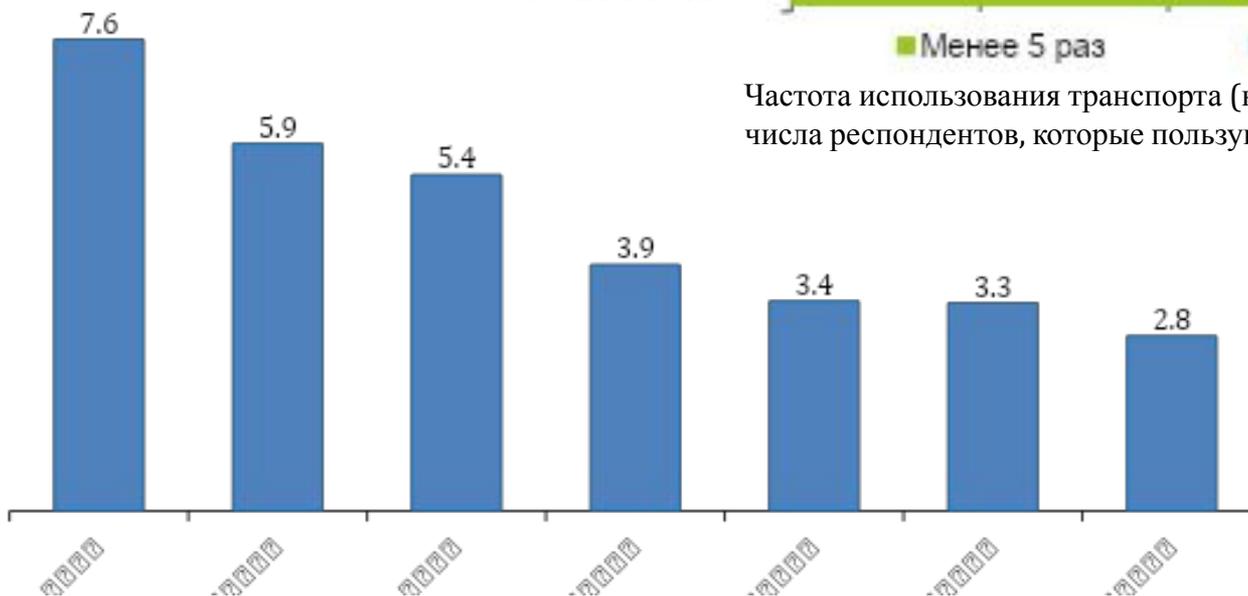
Большинство опрошенных жителей Перми для передвижения по городу используют автобус (73,1%). Второе место за личным автомобилем – до трети опрошенных (30,1%). Минимальна доля тех, кто передвигается преимущественно пешком (4,8%), на электричке (3,0%) и служебном автомобиле (1,2%).

Используемые виды транспорта, в % от числа опрошенных

Частота использования транспорта

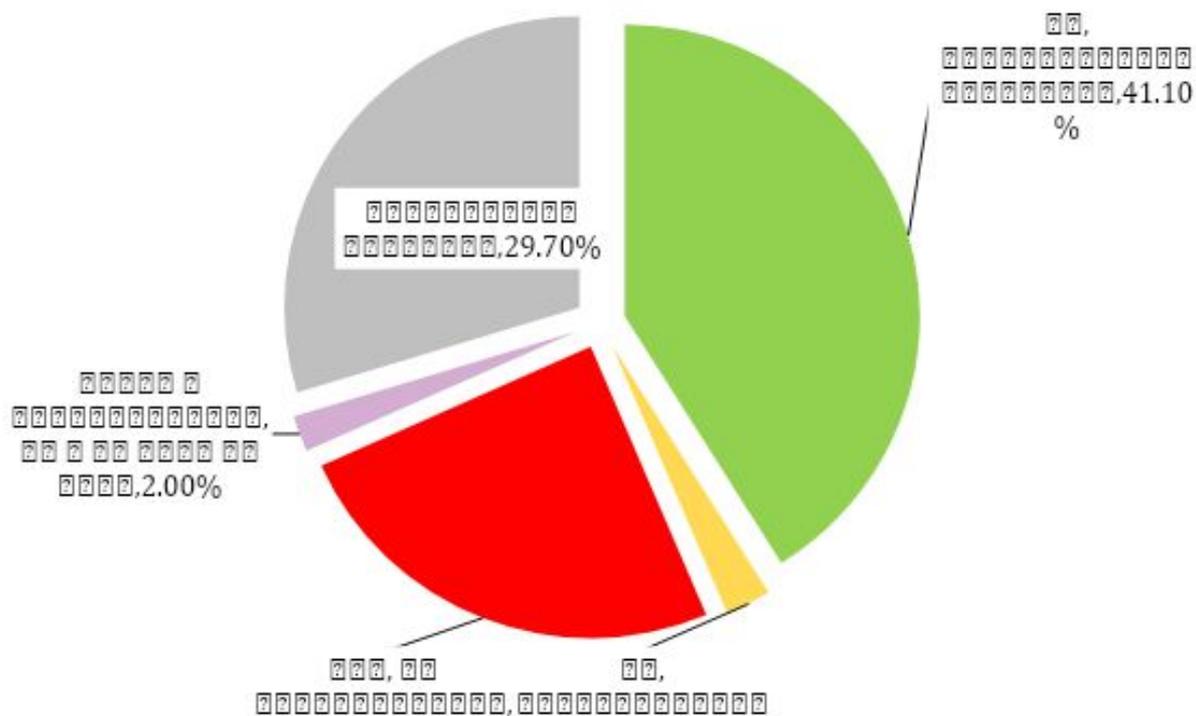


Частота использования транспорта (количество поездок в неделю), в % от числа респондентов, которые пользуются соответствующим транспортом



Среднее число поездок в неделю (среди респондентов, которые пользуются соответствующим транспортом)

Предоставление работодателем парковочного места для служебного/личного транспорта



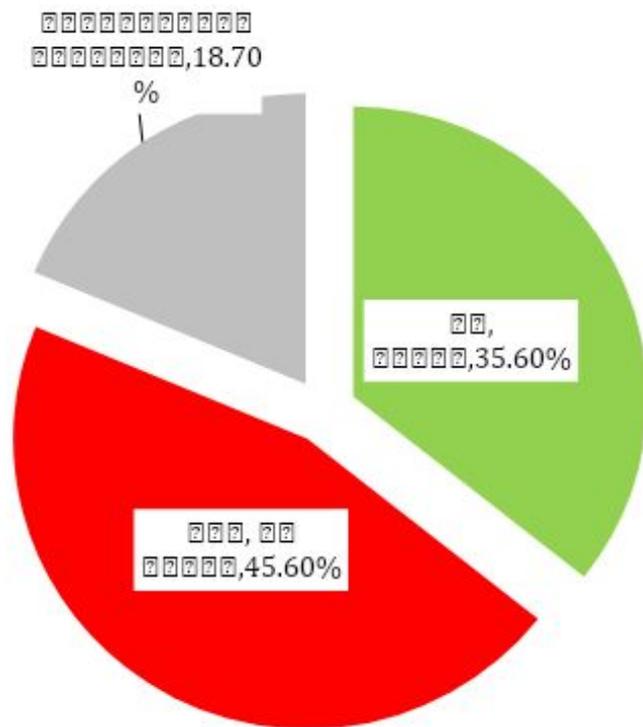
Предоставление парковочного места для служебного/личного транспорта, в % среди использующих личный или служебный транспорт

41,1% пользующихся автомобилем респондентов, отметили, что их организация предоставляет парковочное место для автомобиля бесплатно.

Платная парковка предоставляется для 2,5% опрошенных, использующих автомобиль.

Четверть респондентов, пользующихся автомобилем, отмечают, что их организация не предоставляет парковочное место или служебную парковку (24,7%).

Готовность отказаться от использования личного/служебного автомобиля

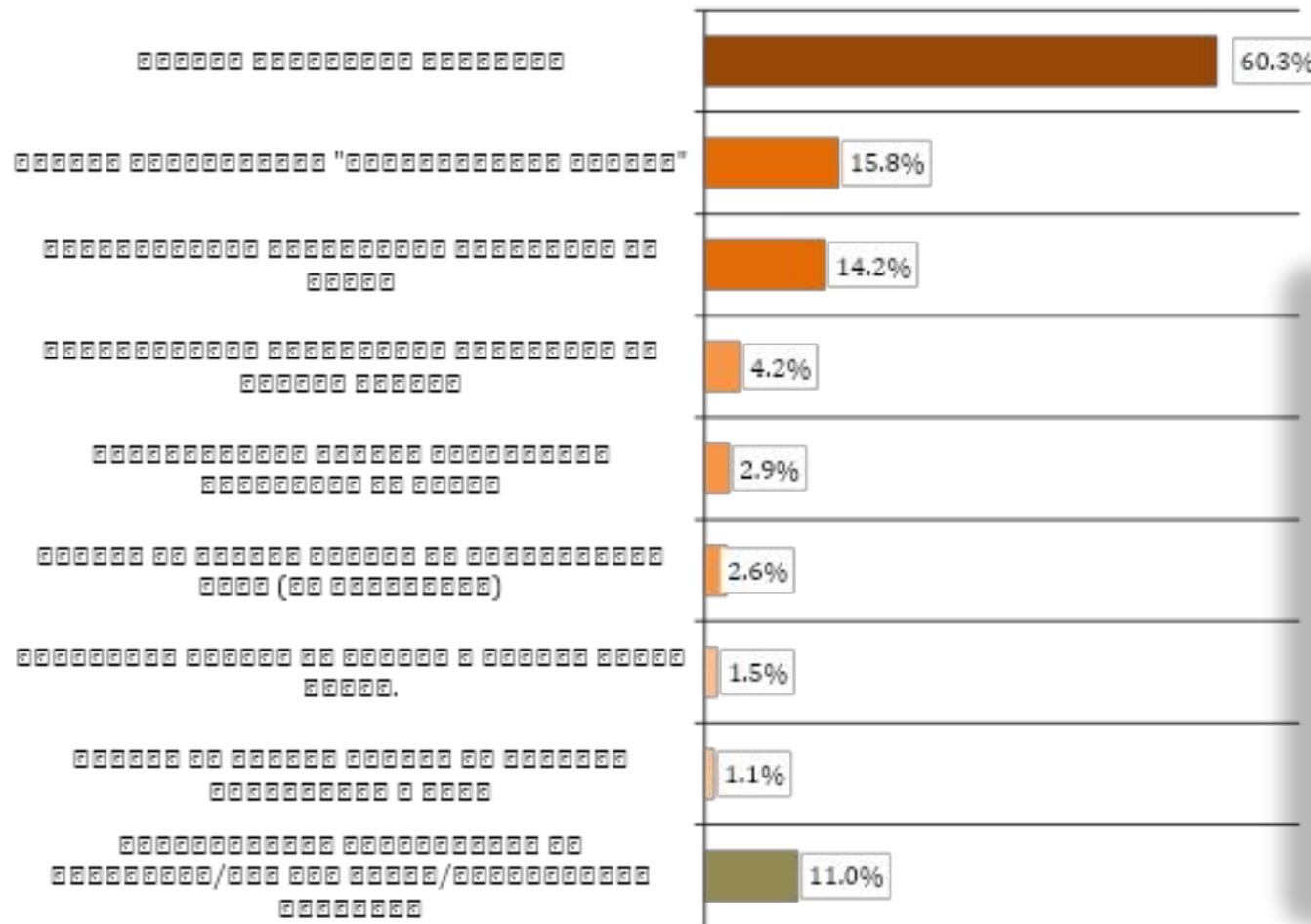


Около трети опрошенных пермяков, пользующихся автомобилем (35,6%), готовы отказаться от автомобиля для перемещения по центральной части города пешком или на общественном транспорте.

Доля тех, кто не готов отказаться от автомобиля, больше и составляет 45,6%.

Готовность отказаться от служебного/личного транспорта для перемещения по центру города, в % среди использующих личный или служебный транспорт

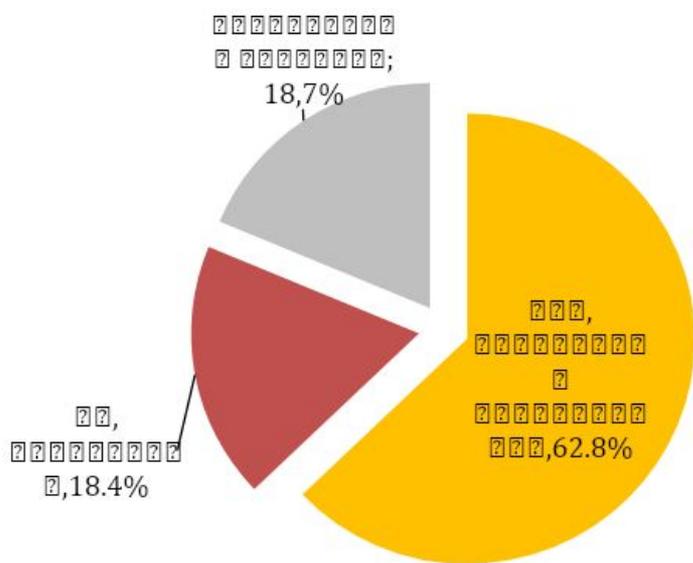
Желаемые способы оплаты проезда в общественном транспорте



На первом месте, как наиболее предпочтительный способ оплаты проезда в общественном транспорте, для жителей города стоит оплата наличными деньгами (60,3%). На второй и третьей позициях – оплата проезда посредством «электронного билета» и приобретения проездного документа на месяц. Данные способы оплаты предпочитают 15,8% и 14,2% респондентов соответственно.

Желаемые способы оплаты проезда в общественном транспорте, в % от числа опрошенных

Оценка парковочного пространства



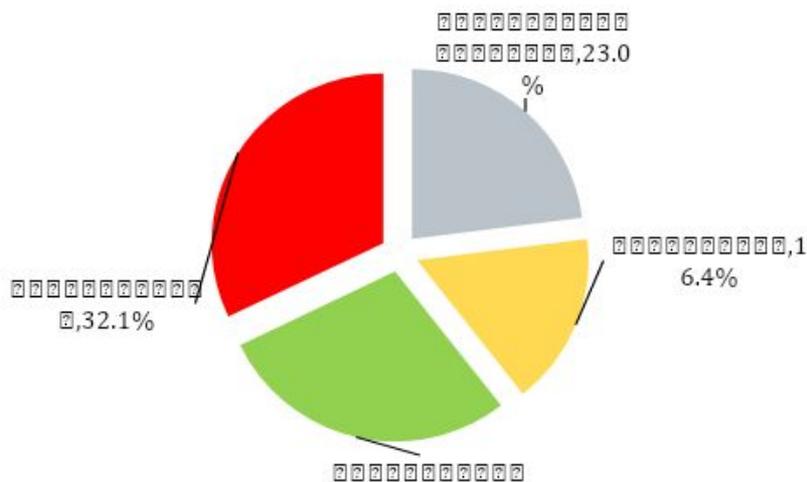
Оценка парковочного пространства, в % от числа пользующихся личным и служебным транспортом



Оценка парковочного пространства в районах города, в % от числа опрошенных в районе

Среди улиц, на которых не хватает парковочных карманов опрошенные указали центральные улицы города, в том числе Ленинского района: Комсомольский пр., ул. Сибирская, Монастырская, Пушкина, Екатерининская, Попова. Среди улиц других районов указывали Ш. Космонавтов, ул. Куйбышева, Мира, Крисанова, Уральская, Бульвар Гагарина, Проспект парковый и др. Также отмечали проблему с парковками у торговых центров города.

Отношение к платным парковкам



Отношение к платным парковкам, в % от числа пользующихся личным и служебным транспортом

По районам города о положительном отношении к платным парковкам говорили чаще жители Орджоникидзевского и Ленинского района.

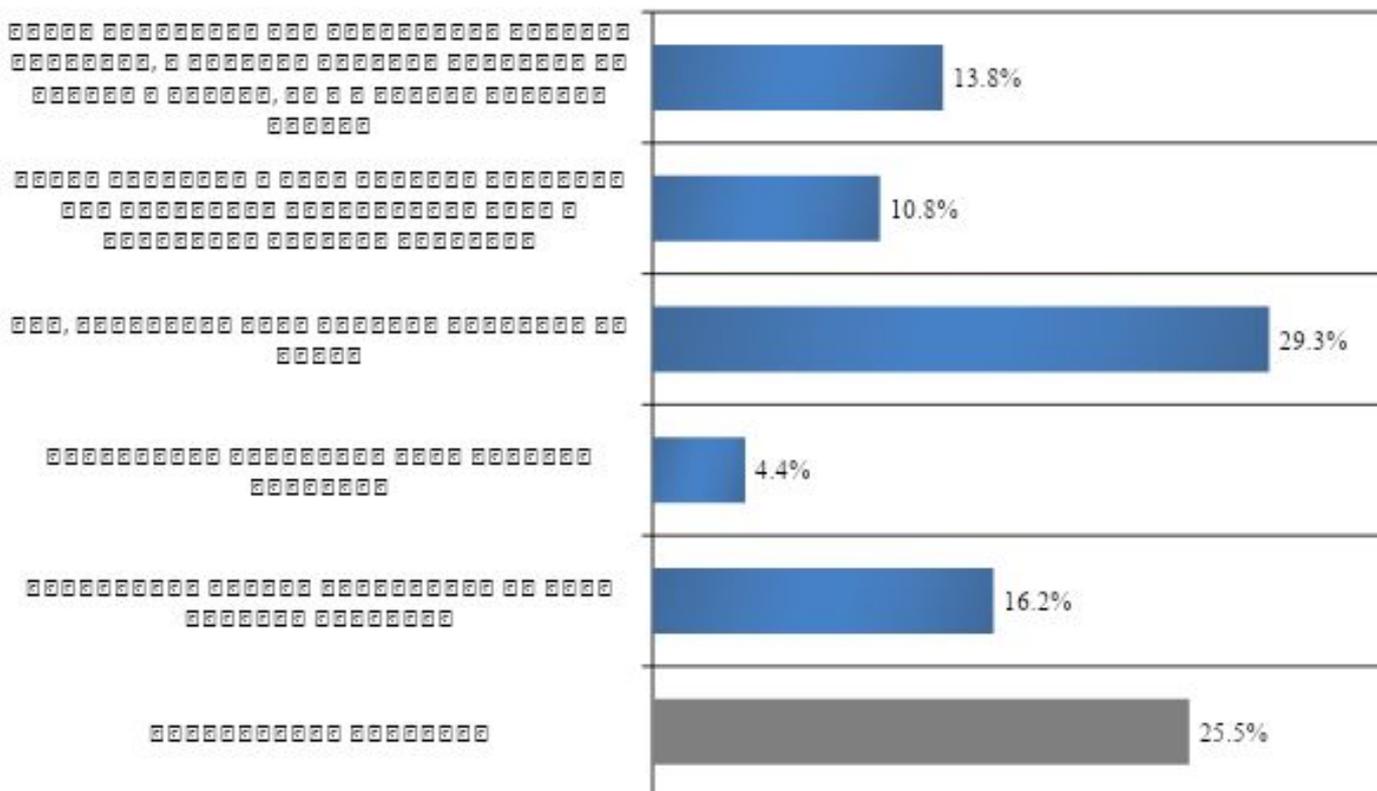
Негативное отношение отмечали чаще всего жители Мотовилихинского района.

Положительное отношение к платным парковкам выразили 28,5% опрошенных автовладельцев. Треть опрошенных пермяков, использующих личный или служебный автотранспорт, указали на отрицательное отношение к платным парковкам (32,1%).



Отношение к платным парковкам по территориям, в % от числа опрошенных в каждом районе

Оценка необходимости расширения зоны платной парковки



За расширение зоны платной парковки в сумме выступили 24,6% опрошенных, использующих служебный или личный автотранспорт.

Против расширения зоны платной парковки и платной парковки высказалась в сумме половина опрошенных (49,9%).

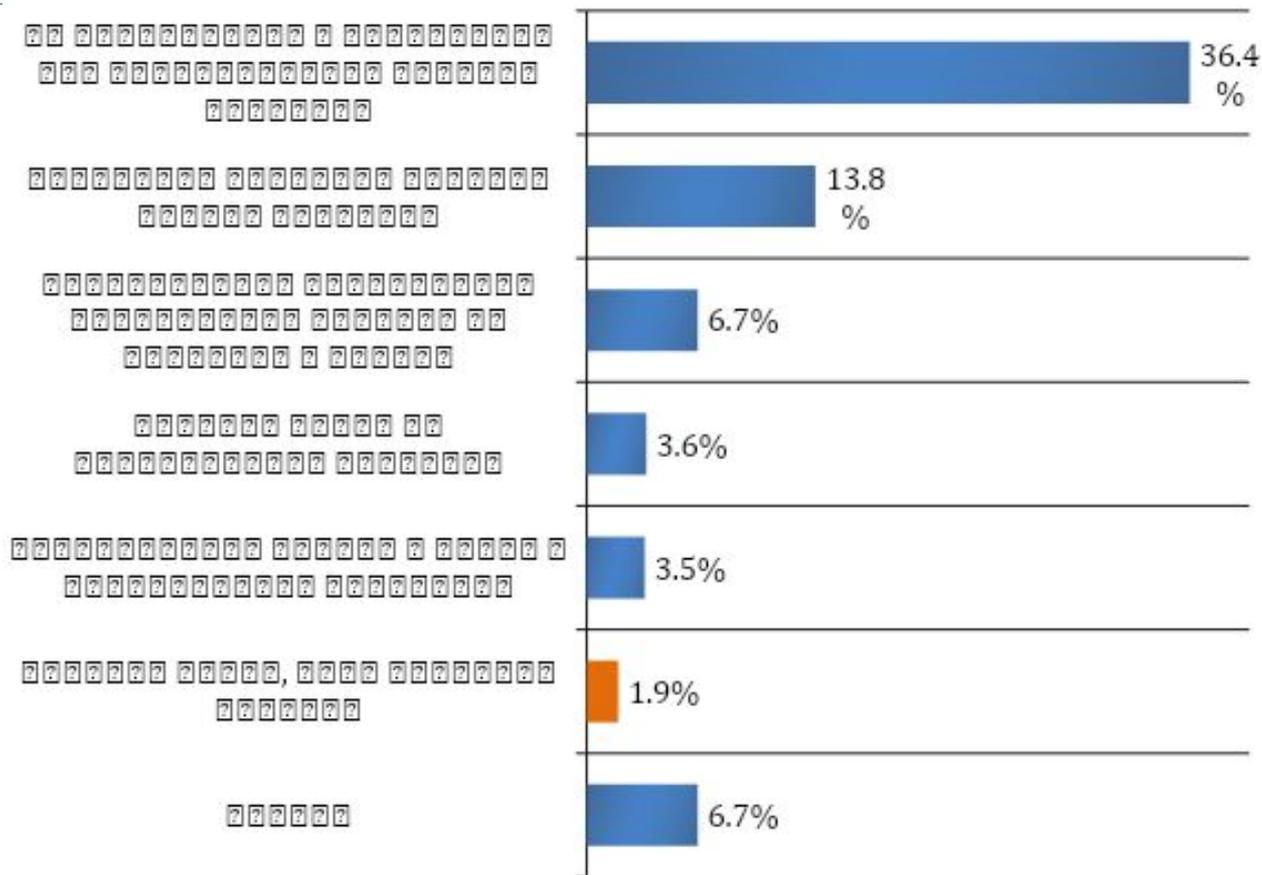
Оценка необходимости расширения зоны платной парковки, в % от числа пользующихся личным и служебным транспортом

По районам города в большей степени за расширение зоны платной парковки на территории других районов города высказывались опрошенные жители Индустриального района, а в меньшей – опрошенные жители Ленинского района. Необходимость расширения зоны на некоторые другие улицы и кварталы центра города отмечали преимущественно жители Ленинского района.

Проблемы при использовании платных парковок

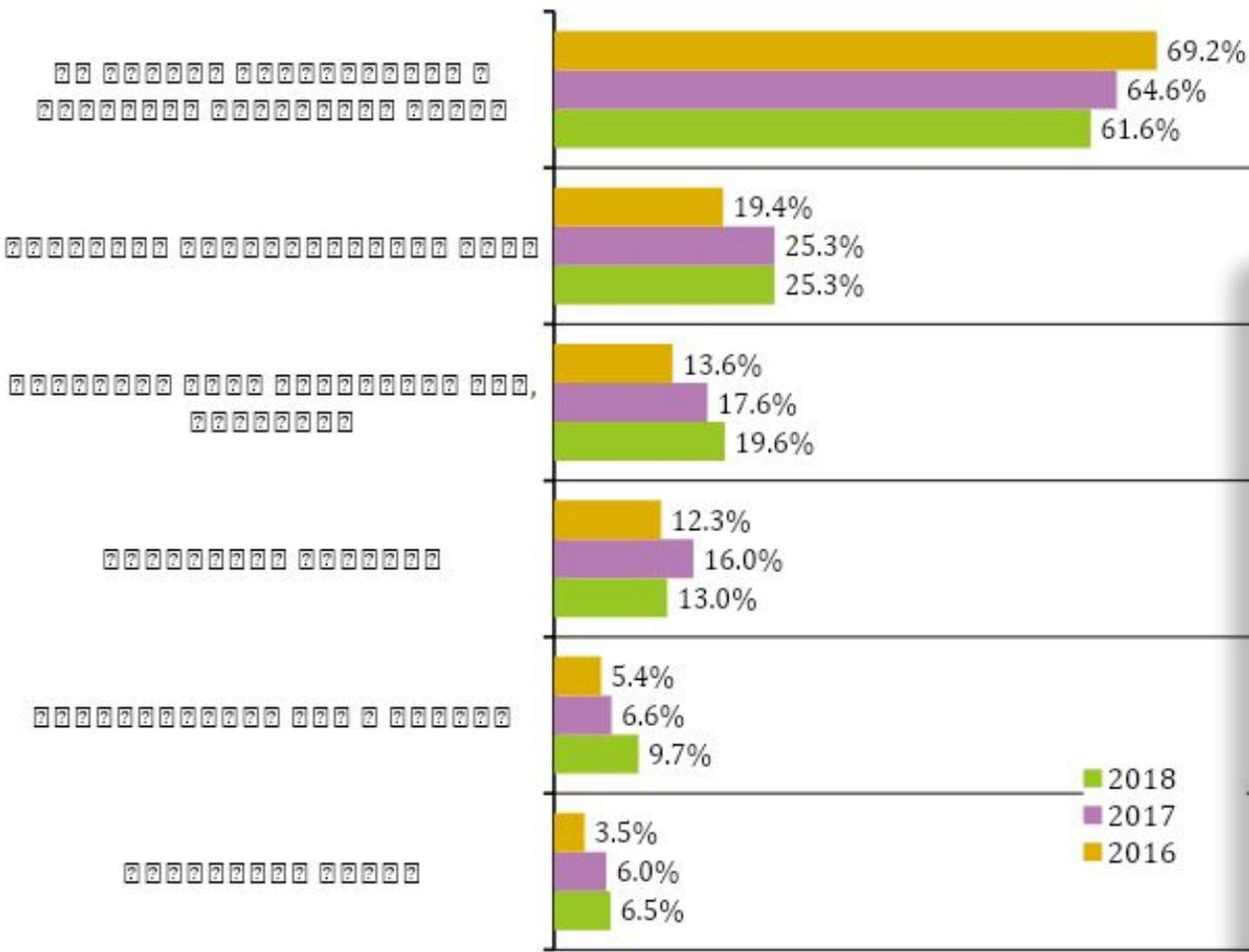
Более трети опрошенных автовладельцев указали, что не сталкивались с проблемами при использовании платных парковок (36,4%).

Наиболее распространенными проблемами являются непонятность работы системы оплаты парковок (13,8%) и недостаточное количество максимально отведенного времени на парковку в центре (6,7%).



Проблемы при использовании платных парковок, в % от числа пользующихся личным и служебным транспортом

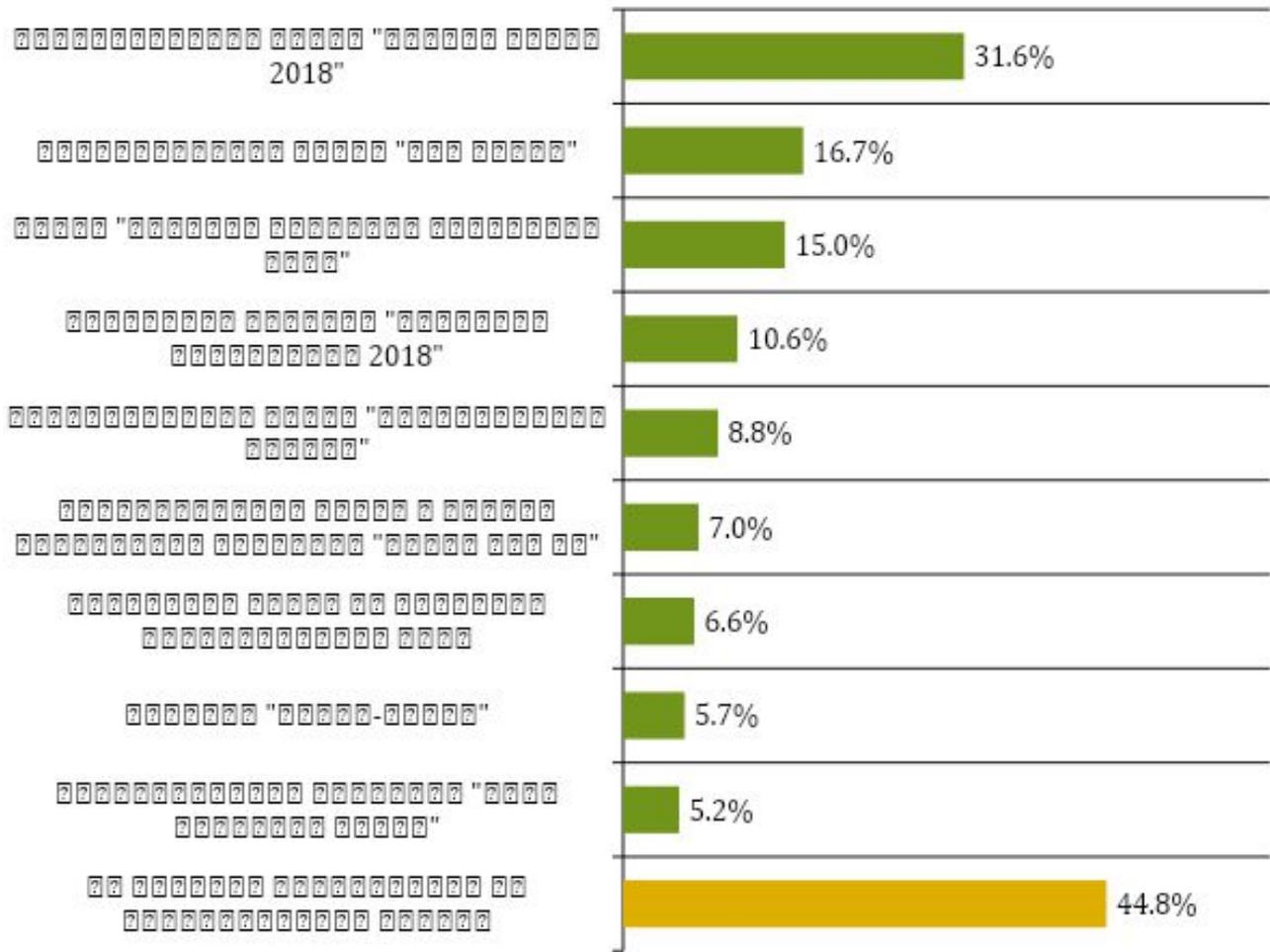
Динамика информированности о качестве городской среды



В большей степени опрошенные жители Перми информированы о качестве водопроводной воды, и вод городских рек и водоемов. Положительная динамика отмечается по таким показателям информированности как радиационный фон в городе (+3,1), качество воды городских рек, водоемов (+2,0). Напротив, информированность о состоянии воздуха снизилась на 3,0%. Тем не менее порядка двух третей опрошенных считают себя не информированными о таких экологических показателях

Информированность о качестве городской среды, в % от числа опрошенных

Информированность о городских проектах в сфере экологии



Наиболее известной акцией на данный момент является **экологическая акция «Чистый берег 2018»** (31,6%).

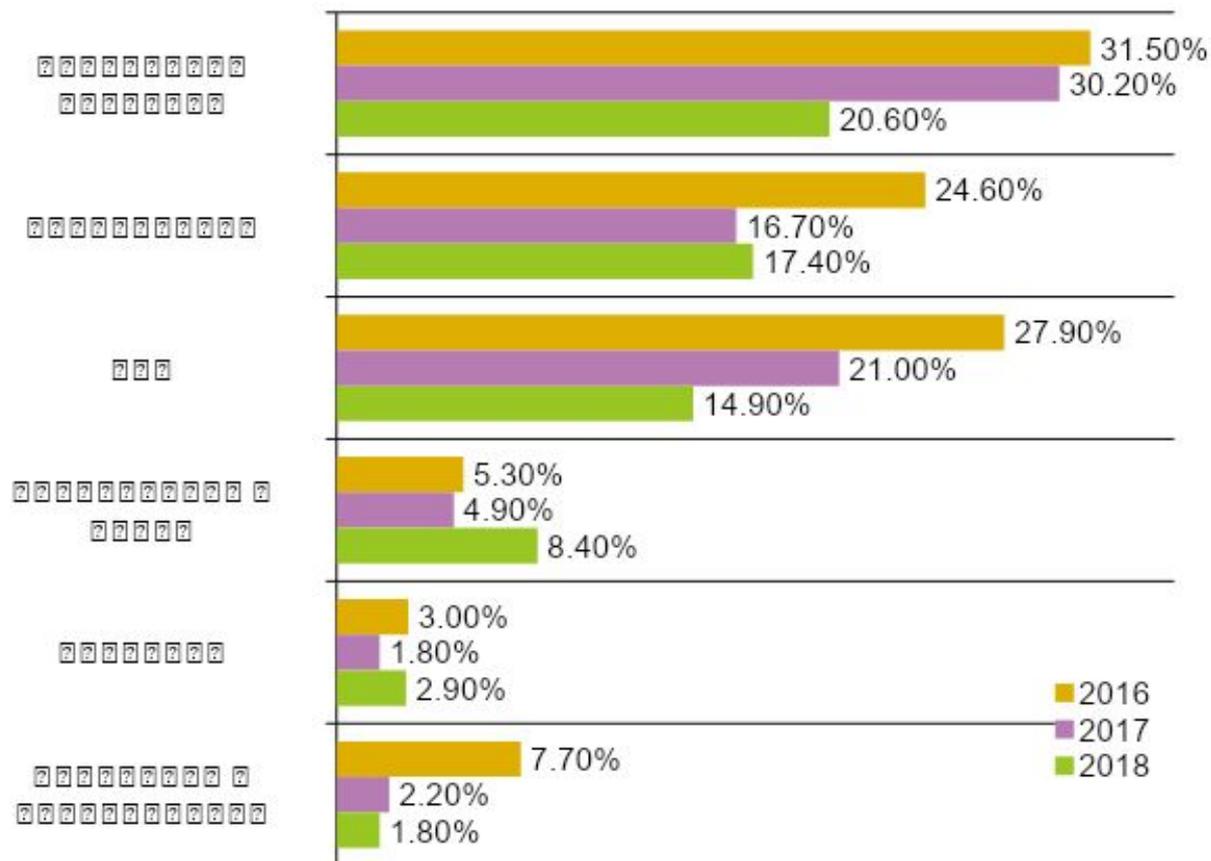
На втором месте по уровню известности находится **экологическая акция «Час Земли»**, о которой знают 16,7% респондентов.

На третьем – **акция «Миллион деревьев Пермскому краю»** (15,0%).

Не информированы об экологических акциях, мероприятиях и проектах города, прошедших за последний год 44,8% опрошенных пермяков.

Наиболее известные проекты в сфере экологии (названные более, чем 5% опрошенных)

Выбор приоритетных бюджетных сфер



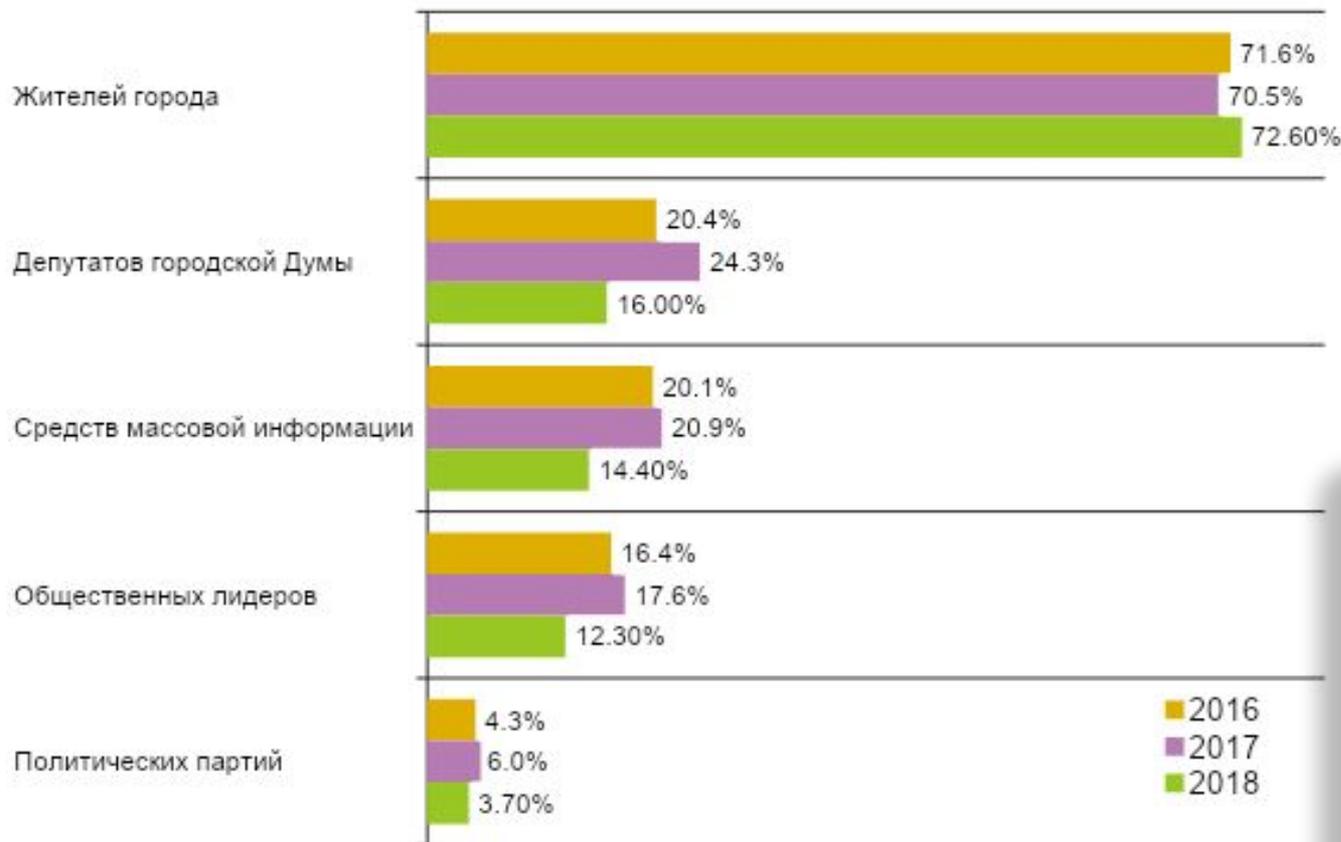
Рейтинг приоритетности бюджетных сфер в целом за 3 года не изменился.

Наиболее приоритетными бюджетными сферами пермяки считают социальную политику, образование, ЖКХ и расселение аварийного жилья.

Однако стоит отметить, что почти в два раза чаще на фоне чемпионата мира по футболу жители города стали отмечать сферу физкультуры и спорта, которая с последнего 6-го места переместилась на 4-е.

Динамика выбора приоритетных сфер для расхода бюджета города

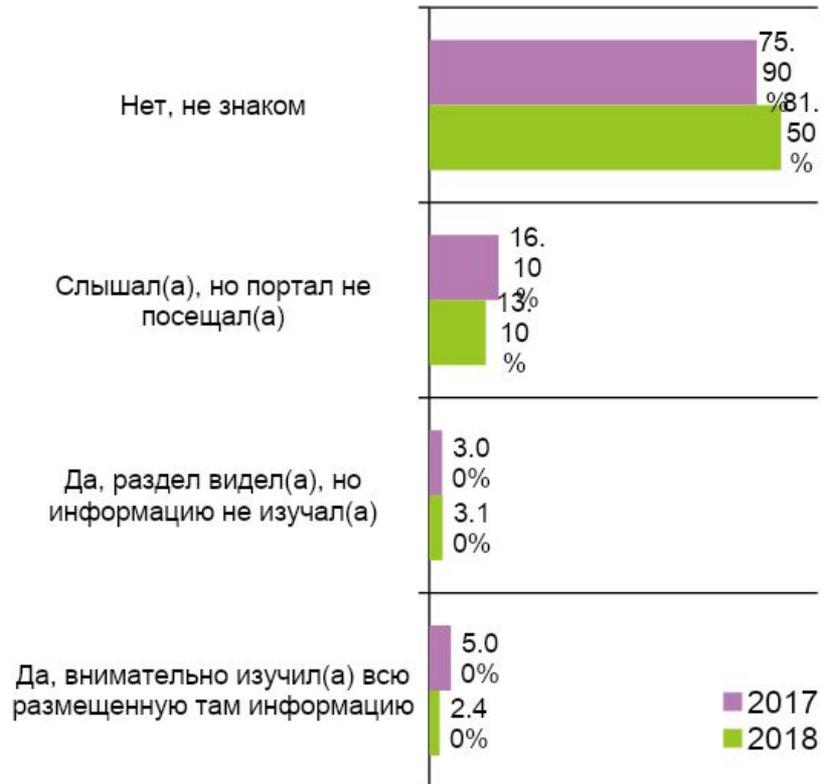
Оценка значимости участия в бюджетном процессе различных социальных групп и институтов



В 2018 году сократилась доля пермяков, отводящих значимую роль в участии в обсуждении бюджета общественным лидерам, СМИ, депутатам городской Думы.

Динамика значимости участия в бюджетном процессе социальных групп

Информация о бюджете Перми



Виды востребованной информации

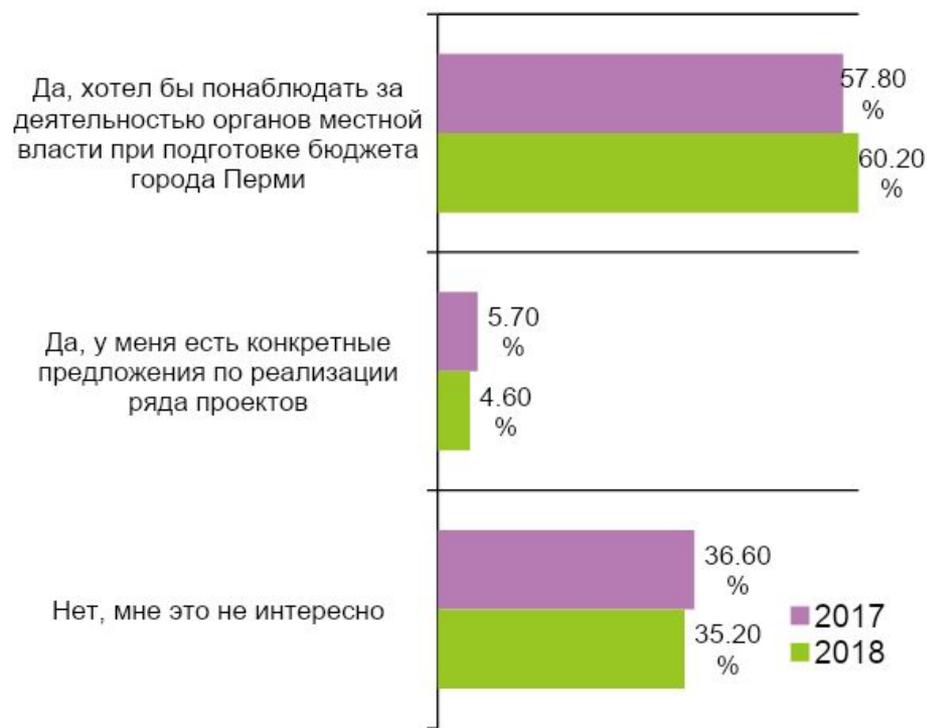
о бюджете в динамике

По-прежнему наиболее востребованной является информация о контроле за исполнением бюджета,

о финансировании социальной сферы и об инвестиционных городских проектах. Однако большинство пермяков, как и в прошлом году, не знают, что с некоторой информацией можно ознакомиться на сайте городской администрации в разделе «Публичный бюджет

Перми».

Интерес к процессу формирования бюджета города



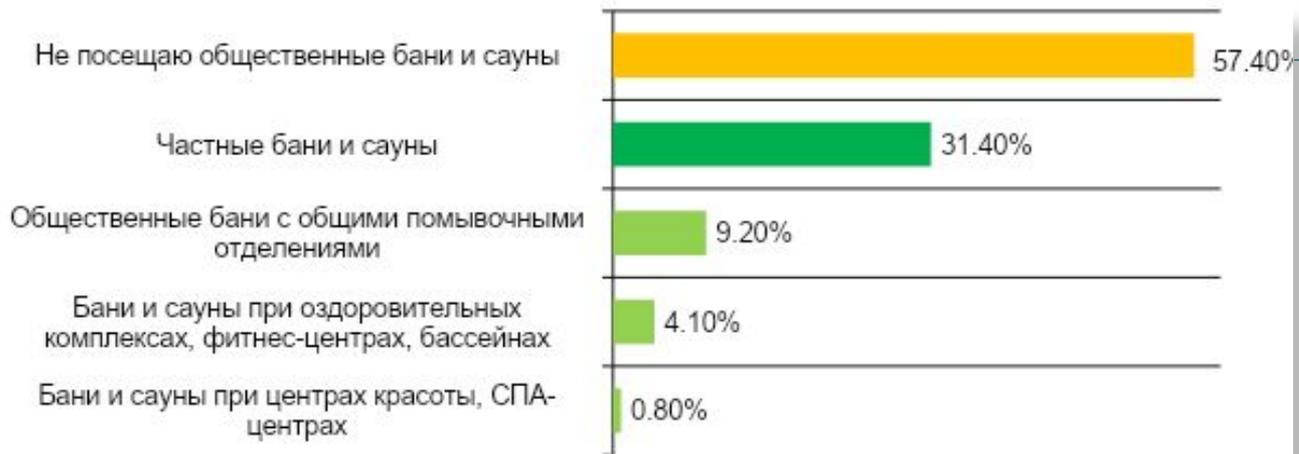
Интерес к процессу формирования бюджета города



Отношение к урокам о бюджете для учащихся 10-х классов в динамике

Интерес к процессу формирования бюджета, как и в прошлом году, проявляют почти две трети пермяков (64,8%). Наличие этого интереса подтверждается и в согласии более 70% пермяков с необходимостью информировать школьников об основах формирования бюджета.

Оценка качества обслуживания в общественных городских банях



Предпочитаемый вид бань и саун

Меньший уровень удовлетворенности респонденты испытывают по отношению к **стоимости предоставляемых в банях и саунах услуг**: полностью удовлетворены данной характеристикой 69,3% опрошенных посетителей бань, а не удовлетворены – 14,8%.

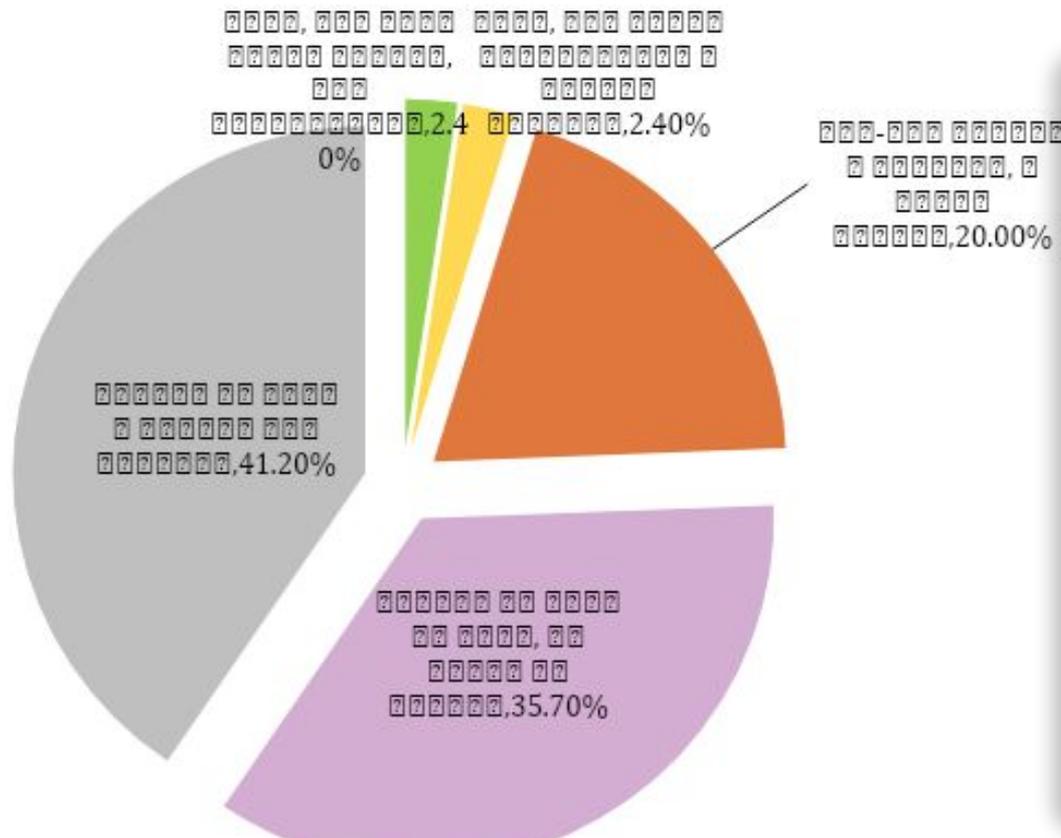
Наиболее востребованными для посещения являются частные бани и сауны.

Наибольший уровень удовлетворенности зафиксирован в отношении такой характеристики бань, как вместимость.



Удовлетворенность качеством обслуживания в городских общественных банях

Информированность о проекте «Формирование современной городской среды»



Большинство опрошенных жителей города Перми не информированы о проекте «Формирование современной городской среды» (76,9%).

Доля тех, кто слышал о проекте в общих чертах составляет 20%.

Знают для чего нужен проект и как можно участвовать в данном проекте по 2,4% респондентов.

Информированность о проекте «Формирование современной городской среды», в % от числа опрошенных

Оценка эффективности реализации муниципальных программ

Наименование муниципальной программы	Наименование показателя	Значение показателя		
		Факт 2017 год	План 2018 год	Факт 2018 год
Развитие системы жилищно-коммунального хозяйства в городе Перми	Уровень удовлетворенности населения полнотой и качеством оказания жилищно-коммунальных услуг	60,1%	65,0%	65,0%
	Уровень информированности населения в сфере управления многоквартирными домами	77,7%	76,0%	78,6%
Охрана природы и лесное хозяйство города Перми	Доля населения города Перми, информированных о качестве городской среды и экологических проектах администрации города Перми от общего количества жителей города, от всех опрошенных	38,8%	25,0%	46,6%

Достижение целевых показателей Плана мероприятий по реализации Стратегии города Перми

Наименование целевого показателя	Значение показателя		
	Факт 2017 год	План 2018 год	Факт 2018 год
Уровень удовлетворенности населения полнотой и качеством оказания жилищно-коммунальных услуг, %	60,1%	65,0%	65,0%

Спасибо за внимание!