

ОТЧЕТ

**ПО ДАННЫМ НЕЗАВИСИМОГО ОПРОСА
НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ГОРОД КАЛИНИНГРАД»
ПО ОЦЕНКЕ НАСЕЛЕНИЕМ
ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ГОРОД КАЛИНИНГРАД»**

ЗАКАЗЧИК:

**Администрация городского округа «Город
Калининград»**

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

**СЕБРОВСКАЯ ЛЮДМИЛА ОЛЕГОВНА, ИП
Группа «Полстер»**



Методология, цели и задачи исследования

В отчете представлены данные, полученные в результате независимого опроса населения городского округа «Город Калининград» по оценке населением эффективности деятельности администрации городского округа «Город Калининград».

Опрос проводился методом анкетирования с 10.03.2023 по 31.03.2023 г. Участниками опроса по определению удовлетворенности населения являются граждане, проживающие на территории городского округа «Город Калининград» и получающие либо имеющие право на получение муниципальных услуг, в том числе услуг социальной сферы, жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, муниципального управления, в течение 365 дней, предшествовавших дате начала проведения опроса.

Опрос проведен с использованием mix-методов сбора первичной социологической информации. 90% анкет собрано методом личного интервью (придомовой и поквартирный опрос по месту жительства респондентов), 10% - телефонный опрос.

Выборка составила 1000 респондентов, квотная, стратифицирована по районам г. Калининграда в соответствии с составом численности населения и половозрастных характеристик.

Независимый опрос проводился с использованием четырехбалльной системы, заключающейся в проставлении опрашиваемыми гражданами – участниками опроса в анкете баллов по установленным критериям, где баллам присваиваются следующие значения:

«1» - «не удовлетворен (а)»; «2» - «скорее не удовлетворен (а)»; «3» - «скорее удовлетворен (а)»; «4» - «удовлетворен (а)».

Значение критериев рассчитывалось как процент удовлетворенности (неудовлетворенности) от числа граждан, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг. Число неудовлетворенных граждан – участников опроса по установленному критерию рассчитывалось как количество граждан – участников опроса, проставивших оценки «1» и «2». Число удовлетворенных граждан – участников опроса по установленному критерию рассчитывалось как количество граждан – участников опроса, проставивших оценки «3» и «4».

Формулировки критериев предлагались респондентам в форме анкеты с демонстрацией карточек.

Анкета исследования разрабатывалась исполнителем по заданию заказчика и согласовывалась с Общественным советом при администрации городского округа.

В ходе опроса оценивались следующие параметры:

- Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления городского округа «Город Калининград»;
- Удовлетворенность деятельностью главы городского округа «Город Калининград» Е.Д. Любивога;
- Удовлетворенность деятельностью главы администрации городского округа «Город Калининград» Е.И. Дятловой;
- Удовлетворенность деятельностью городского Совета депутатов городского округа «Город Калининград»;
- Удовлетворенность деятельностью администрации городского округа «Город Калининград»;
- Удовлетворенность качеством предоставляемых муниципальных услуг;
- Удовлетворенность мерами по обеспечению экономического развития городского округа;
- Удовлетворенность организацией системы дошкольного образования;
- Удовлетворенность организацией системы общего образования;
- Удовлетворенность организацией системы дополнительного образования;
- Удовлетворенность обеспечением доступности услуг учреждений культуры;
- Удовлетворенность обеспечением доступности услуг учреждений физической культуры и спорта;
- Удовлетворенность деятельностью учреждений социального обеспечения;
- Удовлетворенность качеством организации теплоснабжения;
- Удовлетворенность качеством организации водоснабжения и водоотведения;
- Удовлетворенность благоустройством дворовых территорий и мест общего пользования;
- Удовлетворенность обеспечением чистоты мест общего пользования;
- Удовлетворенность деятельностью по озеленению;
- Удовлетворенность качеством организации электроснабжения;
- Удовлетворенность качеством организации газоснабжения;
- Удовлетворенность организацией жилищного строительства и обеспечение граждан жильем;
- Удовлетворенность качеством автомобильных дорог;
- Удовлетворенность мерами по обеспечению межнационального и межконфессионального мира и согласия.

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Вопрос: 1. ЕСЛИ ГОВОРИТЬ В ЦЕЛОМ О КАЧЕСТВЕ ЖИЗНИ В КАЛИНИНГРАДЕ, ТО ДЛЯ ВАС ЛИЧНО, ДЛЯ ВАШЕГО ДОМОХОЗЯЙСТВА ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД КАЧЕСТВО ЖИЗНИ УЛУЧШИЛОСЬ, УХУДШИЛОСЬ ИЛИ НЕ ИЗМЕНИЛОСЬ? Один ответ.

График 1.



Респондентам предлагалось дать оценку качества предоставления муниципальных услуг по шкале от 1 до 4, где «1» - совершенно не удовлетворен, «4» - полностью удовлетворен. Если респондент за последний год не сталкивался с оказанием тех или иных муниципальных услуг, оценка по шкале не давалась (ответ не сталкивался/затрудняюсь).

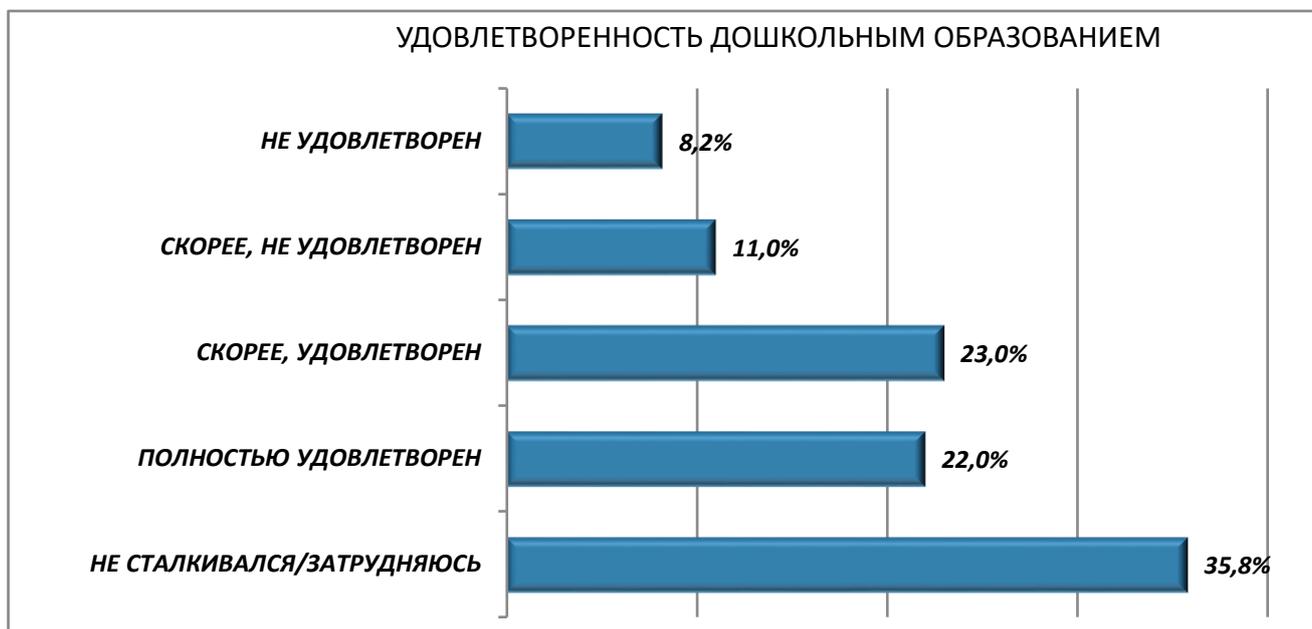
Вопрос: 2. Насколько вы лично удовлетворены мерами по обеспечению экономического развития городского округа «Город Калининград»? Один ответ.

График 2: УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЭКОНОМИЧЕСКИМ РАЗВИТИЕМ КАЛИНИНГРАДА



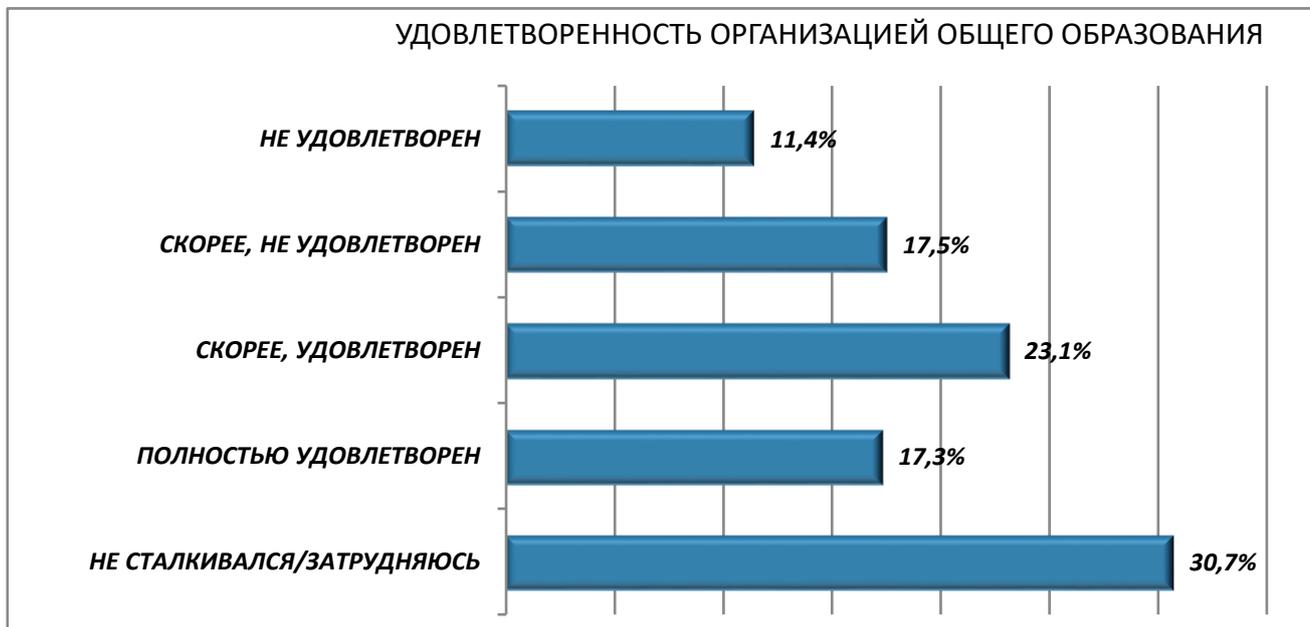
Вопрос: 3. Насколько вы удовлетворены организацией системы дошкольного образования? Один ответ.

График 3: УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СИСТЕМЫ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ



Вопрос: 4. Насколько вы удовлетворены организацией системы общего образования? Один ответ.

График 4: УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СИСТЕМЫ ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ



Вопрос: 5. Насколько вы удовлетворены организацией системы дополнительного образования? Один ответ.

График 5: УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СИСТЕМЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ



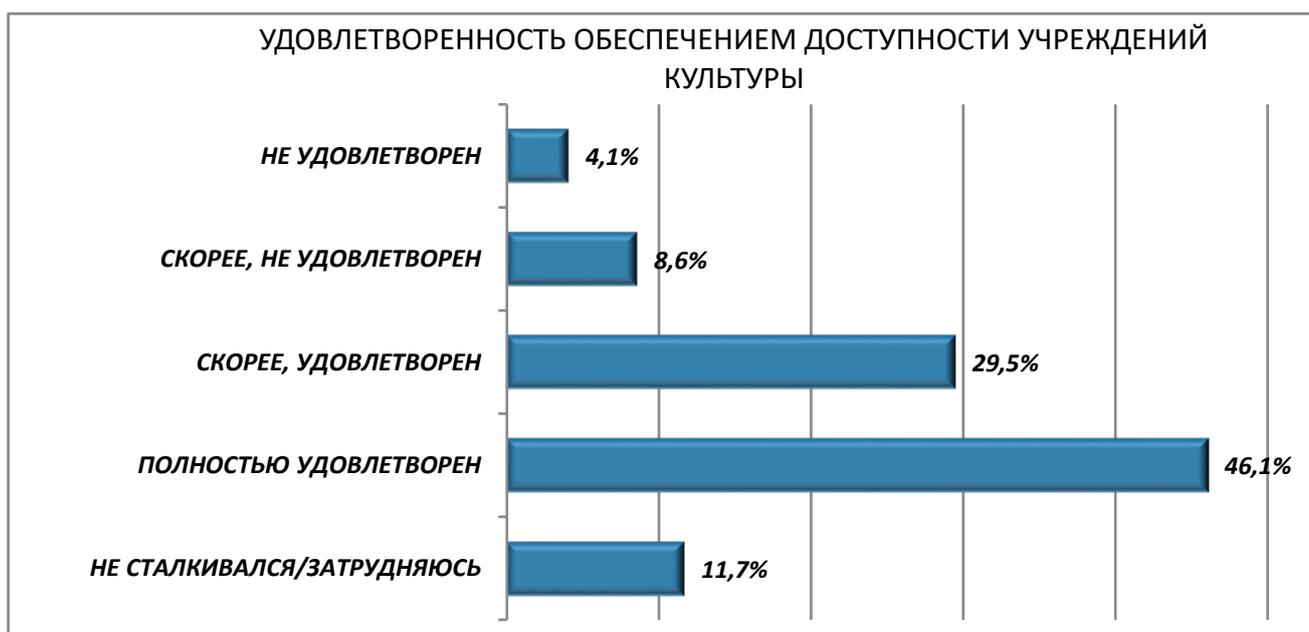
Вопрос: 6. Насколько вы удовлетворены деятельностью учреждений социального обеспечения? Один ответ.

График 6: УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ



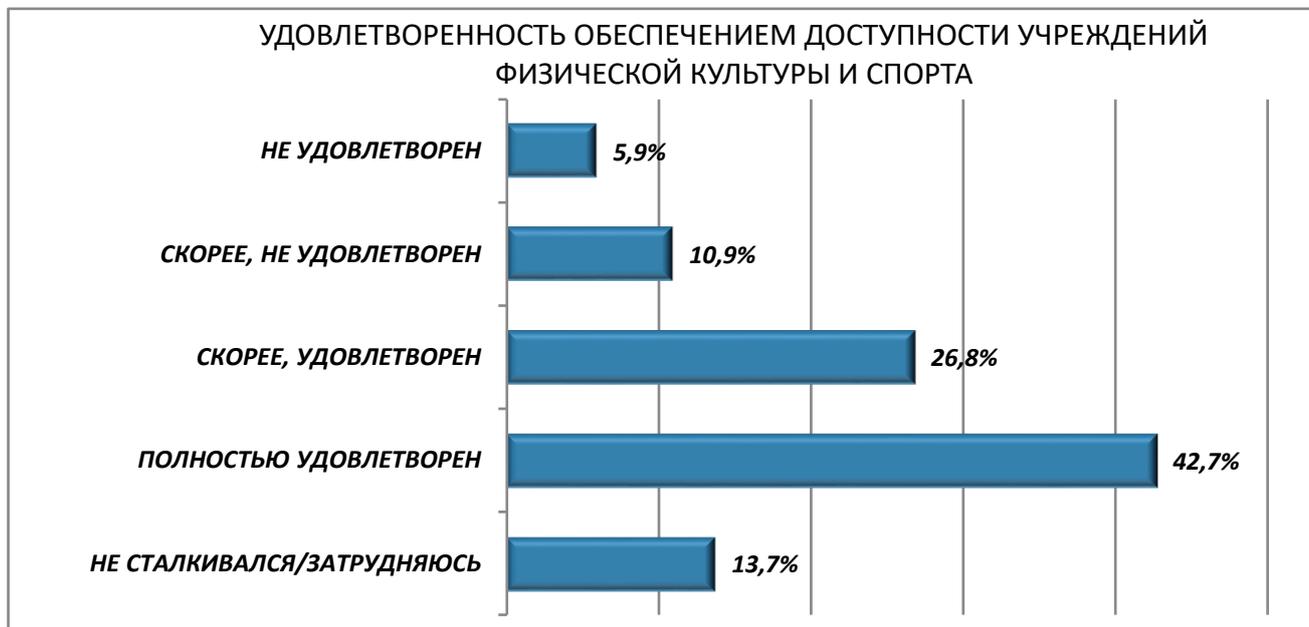
Вопрос: 7. Насколько вы удовлетворены обеспечением доступности учреждений культуры? Один ответ.

График 7: УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ДОСТУПНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ



Вопрос: 8. Насколько вы удовлетворены обеспечением доступности учреждений физической культуры и спорта? Один ответ.

График 8: УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ДОСТУПНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА



Вопрос: 9. Насколько вы удовлетворены качеством организации теплоснабжения? Один ответ.

График 9: УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОРГАНИЗАЦИИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ



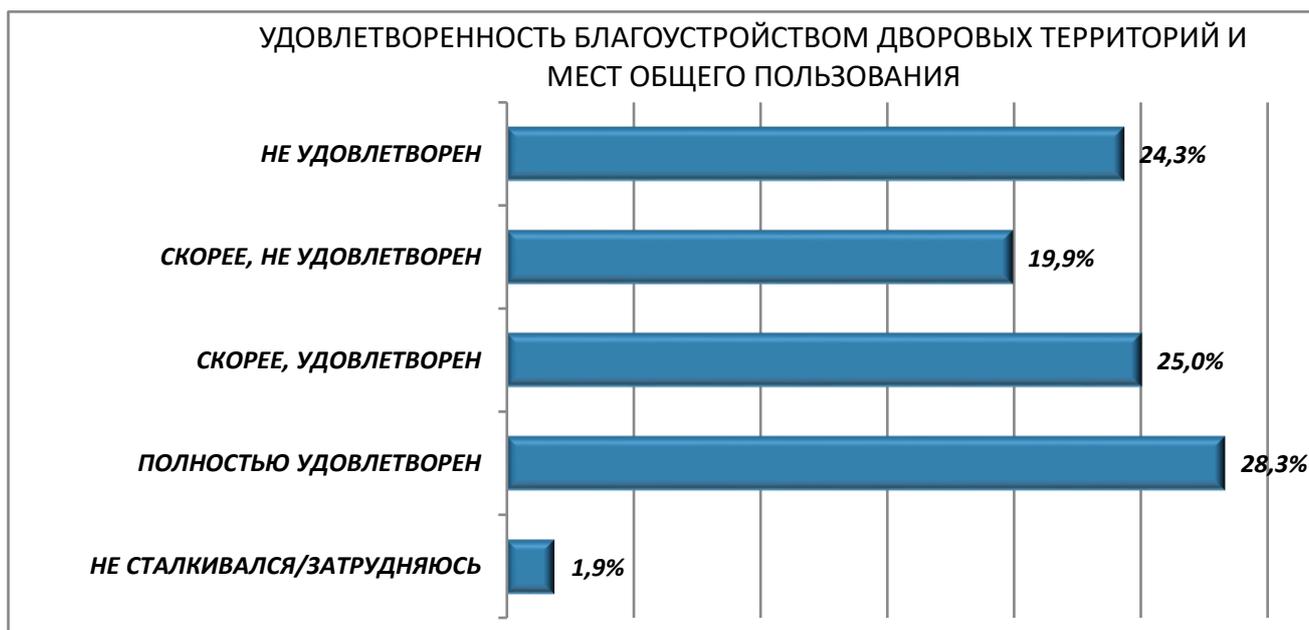
Вопрос: 10. Насколько вы удовлетворены качеством организации водоснабжения и водоотведения? Один ответ.

График 10. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОРГАНИЗАЦИИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И ВОДООТВЕДЕНИЯ



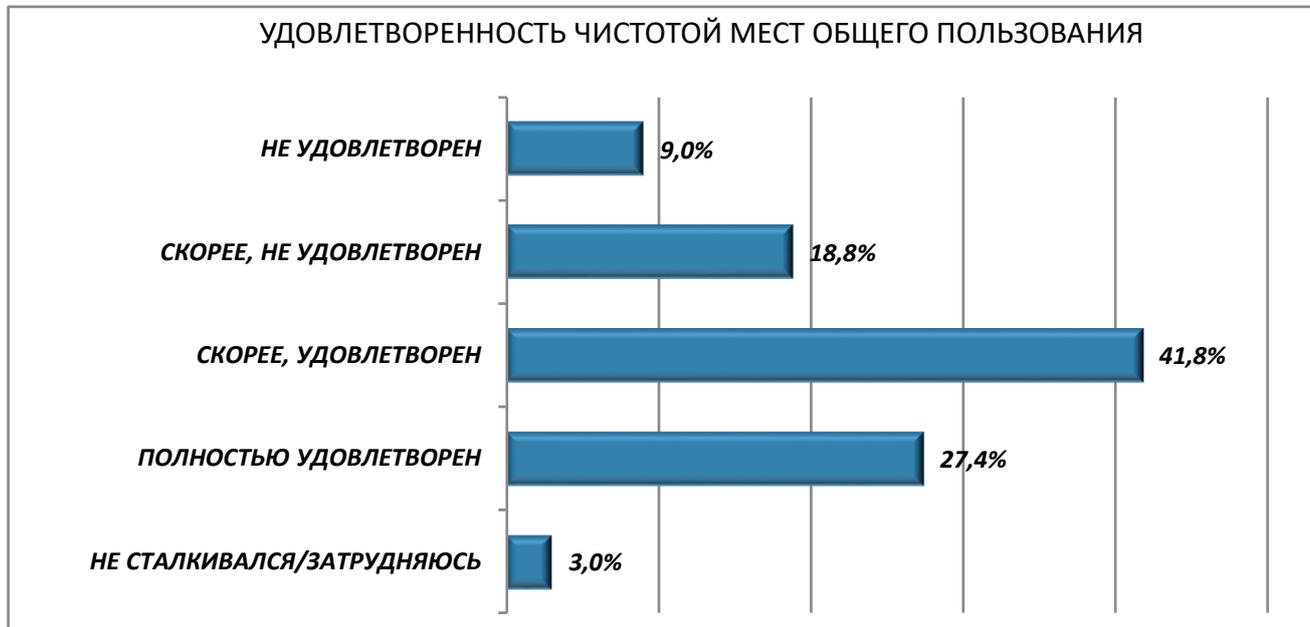
Вопрос: 11. Насколько вы удовлетворены благоустройством дворовых территорий и мест общего пользования? Один ответ.

График 11. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ БЛАГОУСТРОЙСТВОМ ДВОРОВЫХ ТЕРРИТОРИЙ И МЕСТ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ



Вопрос: 12. Насколько вы удовлетворены обеспечением чистоты мест общего пользования? Один ответ.

График 12. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЧИСТОТОЙ МЕСТ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ



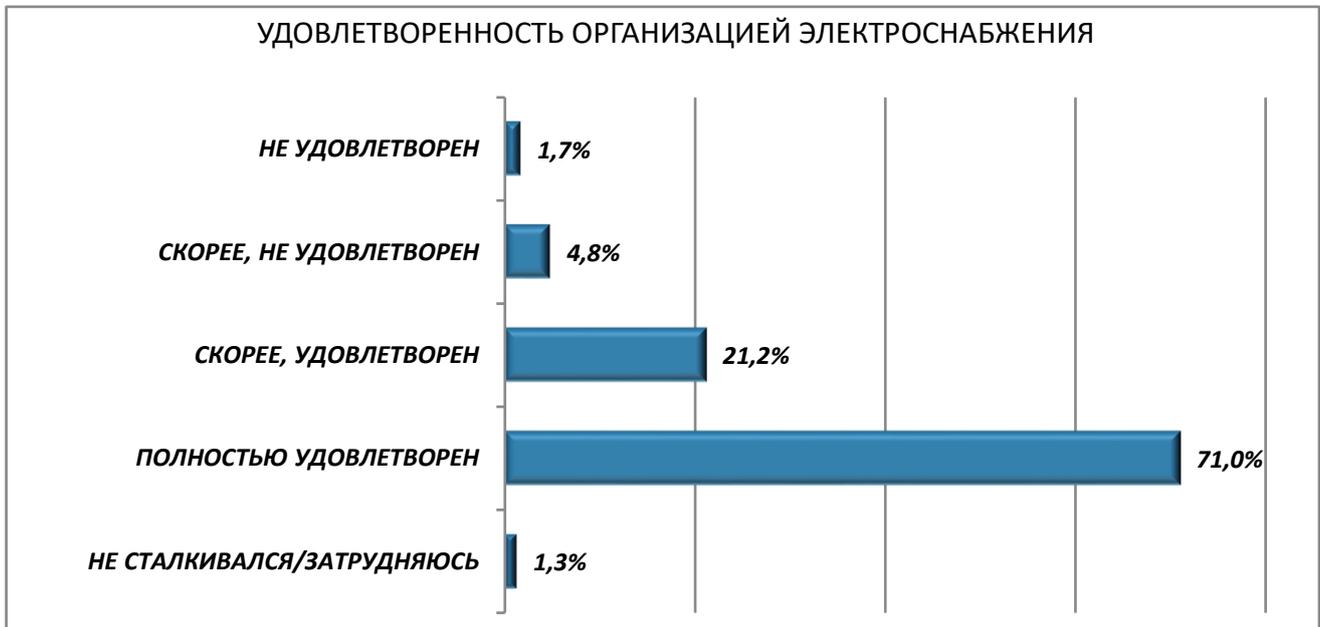
Вопрос: 13. Насколько вы удовлетворены деятельностью по озеленению? Один ответ.

График 13. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ПО ОЗЕЛЕНЕНИЮ



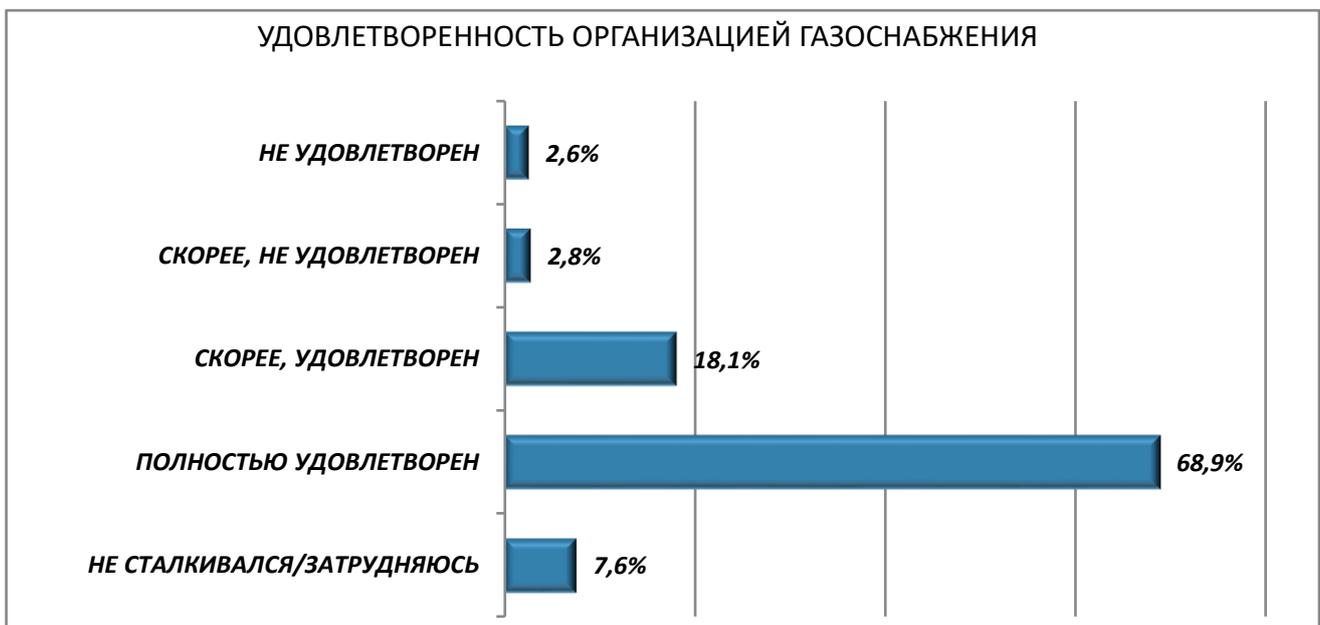
Вопрос: 14. Насколько вы удовлетворены качеством организации электроснабжения? Один ответ.

График 14. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЯ



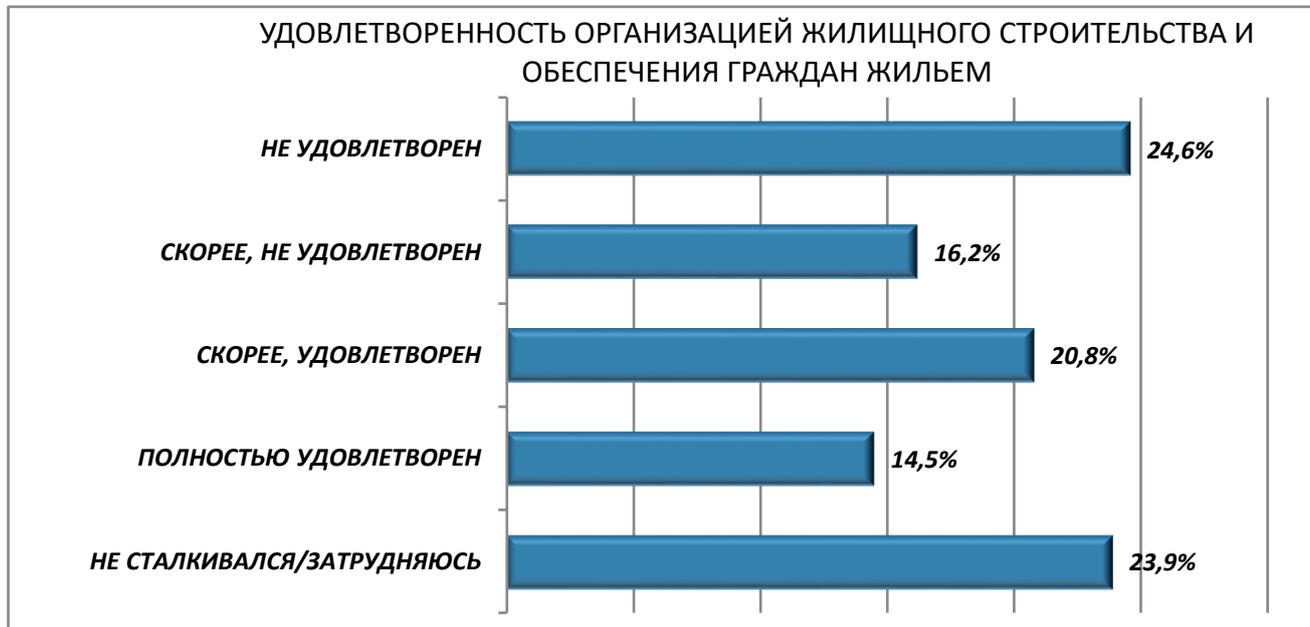
Вопрос: 15. Насколько вы удовлетворены качеством организации газоснабжения? Один ответ.

График 15. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ГАЗОСНАБЖЕНИЯ



Вопрос: 16. Насколько вы удовлетворены организацией жилищного строительства и обеспечением граждан жильем? Один ответ.

График 16. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ЖИЛИЩНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА И ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГРАЖДАН ЖИЛЬЕМ



Вопрос: 17. Насколько вы удовлетворены качеством автомобильных дорог? Один ответ.

График 17. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ АВТОМОБИЛЬНЫХ ДОРОГ



Вопрос: 18. Насколько вы удовлетворены мерами городских властей по обеспечению межнационального и межконфессионального мира и согласия? Один ответ.

График 18. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ МЕРАМИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ МЕЖКОНФЕССИОНАЛЬНОГО МИРА И СОГЛАСИЯ



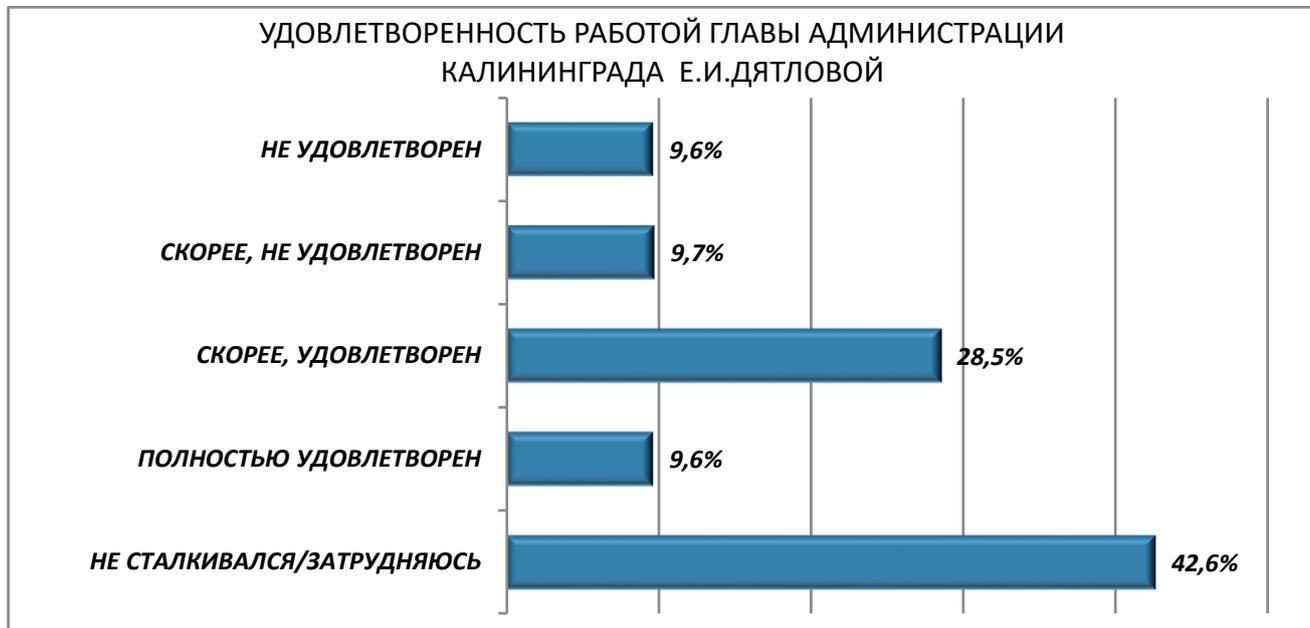
Вопрос: 19 Насколько вы удовлетворены работой главы городского округа «Город Калининград» Евгения Любивога? Один ответ.

График 19. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОЙ ГЛАВЫ КАЛИНИНГРАДА



Вопрос: 20. Насколько вы удовлетворены работой главы администрации городского округа «Город Калининград» Елены Дятловой? Один ответ.

График 20. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОЙ ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ КАЛИНИНГРАДА



Вопрос: 21. Насколько вы удовлетворены деятельностью городского Совета депутатов Калининграда? Один ответ.

График 21. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОЙ ГОРОДСКОГО СОВЕТА ДЕПУТАТОВ КАЛИНИНГРАДА



Вопрос: 22. Насколько вы удовлетворены деятельностью администрации городского округа «Город Калининград»? Один ответ.

График 22. УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ АДМИНИСТРАЦИИ КАЛИНИНГРАДА

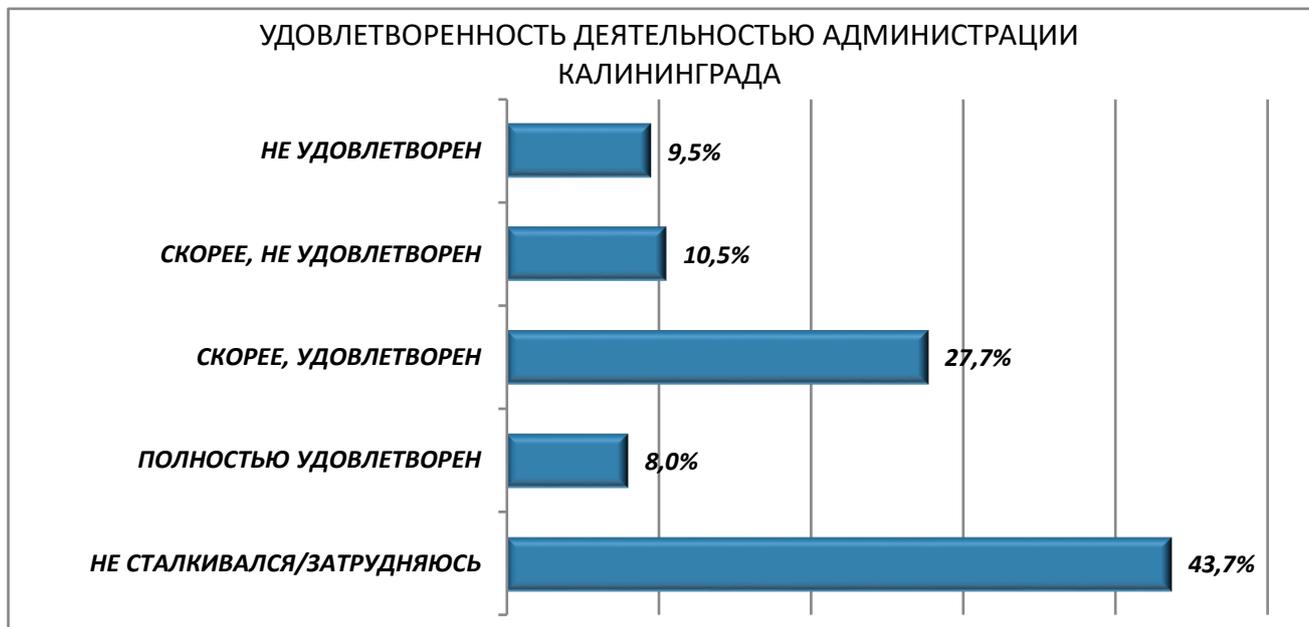


Таблица 1.1. Итоговые показатели по критериям оценки работы администрации Городского округа «Город Калининград».

Участниками опроса по определению удовлетворенности населения являются граждане, проживающие на территории городского округа «Город Калининград» и получающие либо имеющие право на получение муниципальных услуг, в том числе услуг социальной сферы, жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, муниципального управления, в течение 365 дней, предшествовавших дате начала проведения опроса. Если респондент не получал ту или иную муниципальную услугу, и не смог ее оценить, при расчете показателей он не учитывался. В расчет вошли только те граждане, кто за последний год сталкивался с получением конкретной муниципальной услуги.

Значение критериев рассчитывалось как процент удовлетворенности (неудовлетворенности) от числа граждан, оценивающих качество предоставления муниципальных услуг. Число неудовлетворенных граждан – участников опроса по установленному критерию рассчитывалось как количество граждан – участников опроса, проставивших оценки «1» и «2». Число удовлетворенных граждан – участников опроса по установленному критерию рассчитывалось как количество граждан – участников опроса, проставивших оценки «3» и «4».

Оцениваемый показатель	Число неудовлетворенных граждан, %	Число удовлетворенных граждан, %
Удовлетворенность мерами по обеспечению экономического развития Калининграда	40,0	60,12
Удовлетворенность организацией системы дошкольного образования	29,9	70,09
Удовлетворенность организацией системы общего образования	41,7	58,30
Удовлетворенность организацией системы дополнительного образования	35,9	63,92
Удовлетворенность деятельностью учреждений социального обеспечения	40,8	59,17
Удовлетворенность обеспечением доступности учреждений культуры	14,4	85,62

Удовлетворенность обеспечением доступности учреждений физкультуры и спорта	19,5	80,53
Удовлетворенность качеством организации теплоснабжения	13,5	85,71
Удовлетворенность качеством организации водоснабжения и водоотведения	15,1	84,88
Удовлетворенность благоустройством дворовых территорий и мест общего пользования	45,1	54,33
Удовлетворенность обеспечением чистоты мест общего пользования	28,7	71,34
Удовлетворенность деятельностью по озеленению	24,2	75,81
Удовлетворенность качеством организации электроснабжения	6,6	93,41
Удовлетворенность качеством организации газоснабжения	5,8	94,16
Удовлетворенность организацией жилищного строительства и обеспечения граждан жильем	53,6	46,39
Удовлетворенность качеством автомобильных дорог	47,5	52,38
Удовлетворенность мерами городских властей по обеспечению межконфессионального мира и согласия	26,0	73,97
Удовлетворенность работой Главы ГО "Город Калининград" Е.Любивога	45,4	54,62
Удовлетворенность работой главы администрации ГО "Город Калининград" Е.Дятловой	33,6	66,38
Удовлетворенность деятельностью городского Совета депутатов	38,2	61,84
Удовлетворенность деятельностью администрации ГО "Город Калининград"	35,5	64,48
Удовлетворенность работой всех муниципальных служб в целом (средний коэффициент)	30,5	69,4

1.2. Расчетный показатель – удовлетворенность населения деятельностью органов местного самоуправления городского округа «Город Калининград» в процентном соотношении от числа опрошенных респондентов.¹



В динамике с прошлым годом при сравнении расчетных показателей мы видим некоторое снижение удовлетворенности в отношении некоторых муниципальных услуг и работы органов местного самоуправления. В частности осеннее повышение цен в дошкольных учреждениях, снижение темпов экономического развития, удовлетворенность благоустройством дворовых территорий – показатели ушли в минус. Также уход главы города пришелся на период опроса. Оценки качества автомобильных дорог остались на уровне прошлого года. Работу водо-газо-электрообеспечения, доступность услуг физкультуры и спорта, культуры, обеспечение чистоты мест общего пользования граждане оценивают более позитивно, чем в 2022 году.

Таблица 1.3. Изменение показателей по сравнению с 2022 годом

Показатели	Неудовл. 2022	Удовл. 2022	Неудовл. 2023	Удовл. 2023	динамика
Удовлетворенность мерами по обеспечению экономического развития Калининграда	31,6	68,41	40	60,12	-8,4
Удовлетворенность организацией системы дошкольного образования	18,4	81,44	29,9	70,09	-11,5
Удовлетворенность организацией системы общего образования	40,6	59,27	41,7	58,3	-1,1

¹ РАСЧИТЫВАЕТСЯ КАК СРЕДНЕВЗВЕШЕННЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ОТ ЧИСЛА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ – ТЕХ, КТО ИНФОРМИРОВАН, ЗНАЕТ О РАБОТЕ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ - БЕЗ УЧЕТА ЗАТРУДНИВШИХСЯ, КТО ОТВЕТИЛ «НЕ СТАЛКИВАЛСЯ С ЭТОЙ УСЛУГОЙ». В РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЯ РАБОТЫ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ВОШЛИ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ «3,4» ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ, ГЛАВЫ ГОРОДА, СОВЕТА ДЕПУТАТОВ И АДМИНИСТРАЦИИ КАЛИНИНГРАДА.

Удовлетворенность организацией системы дополнительного образования	30,9	69	35,9	63,92	-5
Удовлетворенность деятельностью учреждений социального обеспечения	40,6	61,18	40,8	59,17	-0,2
Удовлетворенность обеспечением доступности учреждений культуры	21,5	78,4	14,4	85,62	+7,1
Удовлетворенность обеспечением доступности учреждений физкультуры и спорта	24,4	75,46	19,5	80,53	+4,9
Удовлетворенность качеством организации теплоснабжения	17,8	82,17	13,5	85,71	+4,3
Удовлетворенность качеством организации водоснабжения и водоотведения	18,7	81,33	15,1	84,88	+3,6
Удовлетворенность благоустройством дворовых территорий и мест общего пользования	37,6	62,36	45,1	54,33	-7,5
Удовлетворенность обеспечением чистоты мест общего пользования	37,6	62,37	28,7	71,34	+8,9
Удовлетворенность деятельностью по озеленению	23,9	76,08	24,2	75,81	-0,3
Удовлетворенность качеством организации электроснабжения	11,4	88,58	6,6	93,41	+4,8
Удовлетворенность качеством организации газоснабжения	11,3	88,73	5,8	94,16	+5,5
Удовлетворенность организацией жилищного строительства и обеспечения граждан жильем	56,9	42,97	53,6	46,39	+3,3
Удовлетворенность качеством автомобильных дорог	47,5	52,46	47,5	52,38	0
Удовлетворенность работой Главы ГО "Город Калининград" Е.Любивого	41	59,01	45,4	54,6	-4,4
Удовлетворенность работой главы администрации ГО "Город Калининград" Е.Дятловой	30,2	69,8	33,6	66,38	-3,4
Удовлетворенность деятельностью городского Совета депутатов	36	63,96	38,2	61,8	-2,2
Удовлетворенность деятельностью администрации ГО "Город Калининград"	31,7	68,06	35,5	64,5	-3,8
Удовлетворенность работой всех муниципальных служб в целом (средний коэффициент)	30,1	69,92	30,5	69,5	-0,4

Таблица 1.2. Доля и число опрашиваемых по социально-демографическим характеристикам

КАТЕГОРИЯ	ГРУППА	% ОТ ВЫБОРКИ	ЧИСЛО РЕСПОНДЕНТ ОВ
ПОЛ РЕСПОНДЕНТА	МУЖЧИНЫ	47,8	478
	ЖЕНЩИНЫ	52,2	522
ВОЗРАСТ РЕСПОНДЕНТА	18-24 ЛЕТ	10,9	109
	25-34 ЛЕТ	19,8	198
	35-44 ЛЕТ	20,5	205
	45-54 ЛЕТ	19,8	198
	55 -64 ГОДА	14,3	143
	65 ЛЕТ И СТАРШЕ	14,7	147
СОЦИАЛЬНО- ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ	РУКОВОДИТЕЛЬ ПРЕДПРИЯТИЯ	1,4	14
	СПЕЦИАЛИСТ, РУКОВОДИТЕЛЬ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ	21,0	210
	СЛУЖАЩИЙ, ТЕХНИЧЕСКИЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ	13,4	134
	РАБОЧИЙ, СТАЖЕР, ПРОДАВЕЦ	15,9	159
	ВОЕННОСЛУЖАЩИЙ, СОТРУДНИК ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ	3,4	34
	ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ	6,2	62
	УЧАЩИЙСЯ, СТУДЕНТ	5,9	59
	ПЕНСИОНЕР	20,1	201
	ДОМОХОЗЯЙКА/ОТПУСК ПО УХОДУ ЗА РЕБЕНКОМ	7,6	76
	БЕЗРАБОТНЫЙ	4,7	47
	ОТКАЗ ОТ ОТВЕТА	0,4	4
УРОВЕНЬ МАТЕРИАЛЬНОГО ДОСТАТКА СЕМЬИ	ОЧЕНЬ ХОРОШЕЕ	1,2	12
	ХОРОШЕЕ	14,9	149
	СРЕДНЕЕ	65,4	654
	ПЛОХОЕ	15,0	150
	ОЧЕНЬ ПЛОХОЕ	1,6	16
	ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ	1,9	19
ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ СТРАТЫ	ЛЕНИНГРАДСКИЙ РАЙОН	35,5	355
	МОСКОВСКИЙ РАЙОН	35,3	353
	ЦЕНТРАЛЬНЫЙ РАЙОН	29,2	292