**Уровень удовлетворенности населения Архангельской области**

**качеством медицинской помощи, % от числа опрошенных**



Общий показатель уровня удовлетворенности медицинской помощью в целом по Архангельской области составляет 43,1%. Этот показатель практически не изменился в сравнении с предшествующим годом (сократился на 3,5%). В текущем году незначительно возросла доля респондентов, не удовлетворенных качеством предоставления медицинской помощи, - на 2,3%. Стоит подчеркнуть также, что последние четыре года наблюдается

преобладание негативных оценок.

Наиболее высокие показатели удовлетворенности отмечены в Лешуконском (55,6%); Виноградовском (51,6%) и Вилегодском (48,3%) районах. Наиболее низкие показатели в Каргопольском районе (27,5%), Коношском районе (22,2%) и на Новой Земле (15,8%).

С большим отрывом на первые позиции вышли две проблемы: нехватка необходимых специалистов – 49,5% и трудности записи на прием к врачу – 42,8%. Замыкает тройку с показателем в 18,6% дороговизна лекарств. 13% респондентов пожаловались на низкую квалификацию персонала. 11,7% отметили наличие устаревшего оборудования. Остальные варианты набрали менее 10%.

**Удовлетворенность населения качеством дошкольного образования,**

**% от числа опрошенных**



В целом по области большинство респондентов (67,9%) выражают удовлетворенность сферой дошкольного образования по месту проживания. С каждым годом отмечается увеличение доли удовлетворенных. В сравнении с данными исследования 2015 года зафиксирован рост значения показателя на уровне 10%.

Самые высокие показатели удовлетворенности отмечены в Вельском районе (87,1%) и Коряжме (81,5%). Наиболее низкие значение показателя зафиксированы в Мезенском районе (61,3%), Лешуконском районе (59,3%) и на Новой Земле (42,1%).

Основные проблемы в сфере дошкольного образования, выделяемые респондентами, это нехватка детских садов – 29,1%; низкий уровень зарплат у персонала – 23%; нехватка финансов у детских садов – 17,4%. Проблемные сферы одинаковы как для области в целом, так и для территориальных кластеров. Таким образом, несмотря на существующие проблемы, в целом по области и по отдельным муниципальным образованиям, уровень удовлетворенности дошкольным образованием достаточно высок и отражает положительную динамику.

Таким образом, несмотря на существующие проблемы, в целом по области и по отдельным муниципальным образованиям, уровень удовлетворенности дошкольным образованием достаточно высок и отражает положительную динамику.

**Удовлетворенность населения качеством общего образования,**

**% от числа опрошенных**



За период с момента предыдущего замера показатель удовлетворенности общим образованием снизился на 7,4%, это минимум за пять лет. Уровень удовлетворенности качеством общего школьного образования среди представителей целевой группы выше (63%), чем в среднем по области и чем у представителей не целевой группы. Это может говорить о том, что факторы, влияющие на формирование общественного мнения (ТВ, СМИ, Интернет и пр.) играют против школьного образования. Иными словами, люди, которые не

имеют опыта взаимодействия со школой, опираются в своих оценках на то, что видят «вокруг», слышат в новостных сюжетах, читают в социальных сетях и пр.

Наиболее высокие показатели удовлетворенности населения качеством общего образования отмечены в Вельском районе (77,5%), Холмогорском районе (72,0%) и Коряжме (71,6%). Наиболее низкие показатели на Новой Земле (36,8%), в Плесецком (52,7%) и Вилегодском (51,7%) районах.

Наиболее актуальными проблемами, характерными для сферы общего образования в Архангельской области, по мнению респондентов, являются: низкий уровень оплаты труда педагогов (23,1%); незаинтересованность педагогов (20,3%); недостаточное материально-техническое оснащение школ (20%); дефицит кадров (16,8%). Эти проблемы занимают первые места, независимо от типа населенного пункта. Однако стоит отметить, что проблема дефицита кадров более остро стоит в сельских районах.

**Удовлетворенность населения качеством дополнительного образования,**

**% от числа опрошенных**



Большинство респондентов (61,7%) выражает удовлетворение по отношению к качеству услуг дополнительного образования по месту своего проживания. Важно отметить, что в сравнении с прошлым годом показатель не претерпел изменений.

Самые высокие значения показателя удовлетворенности отмечены в Виноградовском районе (71,0%) и Коряжме (70,4%). Наиболее низкие значения показателя отмечены в Холмогорском (54,0%), Онежском (52,5%) и Мезенском (48,4%) районах.

По мнению жителей области, основные проблемы в сфере дополнительного образования – это небольшой выбор секций и кружков (27,3%); высокая стоимость услуг (26,8%); низкий уровень зарплат у педагогов (16,1%). 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 – 9,2%.

Таким образом, за последние годы респонденты демонстрируют рост удовлетворенности сферой дополнительного образования, особенно реальные пользователи услуг в данной сфере. Это свидетельствует о качественных изменениях в дополнительном образовании. Однако в сельских районах респонденты указывали на такие важные проблемы, как нехватку учреждений, 71 слабую материально-техническую базу, что осложняет возможность полноценного развития детей на селе.

**Удовлетворенность населения качеством услуг,**

**предоставляемых в сфере культуры, % от числа опрошенных**



С 2016 года показатель удовлетворенности качеством услуг в сфере культуры увеличился на 7,3% и достиг значения 71,1% в 2019 г. В то же время каждый пятый отрицательно высказывается о качестве услуг в изучаемой сфере – 22,4%.

Большинство респондентов полагают, что каких-либо значительных изменений в сфере культуры в последнее время не происходило (43,9%). В целом по области 39,3% отметили наличие положительных изменений.

В сфере культуры по качеству предоставляемых услуг самые высокие значения показателя удовлетворенности населения зафиксированы в Вилегодском (89,7%), Красноборском (80,0%) и Ленском (80,0%) районах. Самое низкое значение показателя, зафиксировано в Новодвинске (53,1%), Котласский (52,5%) и Мезенском (41,9%) районах.

Жители разных типов населенных пунктов сталкиваются с разными трудностями в сфере культуры. Жители больших городов сетуют на высокие цены, нехватку времени, и отсутствие информации о проводимых мероприятиях. Респонденты из сельских районов отмечают недостаточное материально-техническое оснащение учреждений культуры и нехватку культурно-массовых мероприятий. Более остро для сельских территорий стоит и проблема кадров. Стоит отметить, что проблема высокой стоимости услуг актуальна только для Архангельска и Северодвинска (35,7-26,9%), тогда как в сельских районах только 4% отметили этот вариант.

Ситуация в сфере культуры последние три года остается стабильной, в 2019 году не отмечается значительных изменений. Несмотря на это проблемное поле достаточно велико, более остро ситуация обстоит в сельских районах.

**Удовлетворенность населения качеством услуг, предоставляемых в сфере**

**физической культуры и спорта, % от числа опрошенных**



 За последние пять лет доля респондентов, положительно оценивающих сферу физической культуры и спорта, увеличивается. В 2015 году этот показатель равен 50,6%, в 2019 году- 61,6%, что на 11% больше. Однако доля неудовлетворенных равна 27%, и это практически каждый третий респондент.

Наиболее высокий уровень удовлетворенности населения услугами в сфере физической культуры и спорта отмечен в Коряжме (85,2%) на Новой Земле (78,9%) и Северодвинске (72,4%). Наиболее низкие значения показателя в Мезенском (25,8%), Верхнетоемском (35,0%) и Приморском (38,3%) районах.

Жители разных типов населенных пунктов сталкиваются с разными трудностями в сфере физической культуры и спорта. Для всех респондентов наиболее остро стоит проблема дефицита уличных спортивных площадок (45%), нехватки спортивных учреждений (17,6%), а также высокая стоимость услуг данного сектора (23,2%).

Ситуация в сфере физической культуры и спорта остается стабильной, яркой положительной динамики не наблюдается, но зафиксированные отклонения в уровне удовлетворённости не превышают ошибку выборки. Стоит подчеркнуть, что в регионе достаточно высокий уровень граждан, занимающихся спортом и физической культурой – 65,4%. В то же время жители области отмечают наличие существенных барьеров, особенно в

сельской местности, таких как недостаточное количество уличных спортивных площадок, устаревшая материально-техническая база, дефицит профессиональных кадров в отрасли.

**Удовлетворенность населения качеством жилищно-коммунальных услуг,**

**% от числа опрошенных**



За прошедший год доля положительных оценок сократилась на 3,5% и составила 35,2%. Однако негативные оценки увеличились на 5,4% – 61% не удовлетворены ситуацией в сфере ЖКХ в 2019 г. Максимальный уровень удовлетворенности демонстрируют респонденты, проживающие в малых городах – 49,5%. А минимальный – в столице региона – 28,7%.

Наиболее высокие показатели удовлетворенности услугами ЖКХ отмечены в Коряжме (65,4%), Ленском (50,0%) и Холмогорском (50,0%) районах. Самые низкие значения показателя отмечены в Шенкурском (27,5%), Лешуконском (25,9%) и Няндомском (23,3%) районах.

Жители разных типов населенных пунктов сталкиваются с разными трудностями в сфере ЖКХ. Проблема высоких тарифов за коммунальные услуги является актуальной для всей области – 58,8%. На второе место жители Поморья поставили вариант «высокие тарифы за жилищные услуги» - 30,1%. Для жителей крупных городов остро стоит проблема парковочных мест - 20,5- 31%.

Ситуация в сфере ЖКХ оценивается жителями области как неблагополучная, доля граждан, неудовлетворенных качеством предоставляемых услуг высока – 61%, при этом каждый третий житель Поморья полагает, что происходящие изменения носят деструктивный характер и не способствуют улучшению положения дел в коммунальной сфере.

В то же время область обеспечена основными жилищными и коммунальными услугами и в отдельности оценивает базовые из них очень высоко – 81-96,4%. Это говорит о том, что основной локус проблем сконцентрирован вокруг управляющих организаций, тарифной политике, общего благоустройстве.