**Уровень удовлетворенности населения Архангельской области**

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



Общий показатель уровня удовлетворенности медицинской помощью в целом по Архангельской области составляет 38,6%. Этот показатель сократился на 4,5% в сравнении с предшествующим годом. В текущем году также возросла доля респондентов, не удовлетворенных качеством предоставления медицинской помощи – на 6,7%. Стоит подчеркнуть также, что последние четыре года наблюдается преобладание негативных оценок.

Наиболее высокие показатели удовлетворенности отмечены в Новой Земле (56,3%); Няндомском районе (48,0%) и Северодвинске (47,5%). Наиболее низкие показатели в Холмогорском (20,5%), Плесецком (18,8%) и Шенкурском (13,8%) районах.

С большим отрывом на первые позиции вышли две проблемы: нехватка необходимых специалистов – 51,7% и трудности записи на прием к врачу – 41,3%. Замыкает тройку с показателем в 15,3% низкая квалификация медперсонала. 14,1% респондентов пожаловались на низкую квалификацию персонала. 12,4% отметили наличие устаревшего оборудования.

**Удовлетворенность населения качеством дошкольного образования,**

**% от числа опрошенных**



В целом по области большинство респондентов (69,5%) 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 12%.

Самые высокие показатели удовлетворенности отмечены в Шенкурском (82,8%) и Вилегодском (80,0%) районах, Коряжме (84,1%). Наиболее низкие значение показателя зафиксированы в Плесецком районе (60,9%), Архангельске (63,8%) и на Новой Земле (62,5%).

Основные проблемы в сфере дошкольного образования, выделяемые респондентами, это нехватка детских садов – 27,6%; низкий уровень зарплат у персонала – 25,6%; нехватка финансов у детских садов – 16,7%. Проблемные сферы одинаковы как для области в целом, так и для территориальных кластеров. В то же время для каждого территориального кластера те или иные сложности в исследуемой сфере более актуальны.

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 увеличился на 3,4%.

Уровень удовлетворенности качеством общего школьного образования среди представителей целевой группы выше (65,3%), чем в среднем по области и чем у представителей не целевой группы (58,9%). 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 Пинежском (70,7%) и Красноборском (72,4%) районах, Коряжме (76,2%). Наиболее низкие показатели на Новой Земле (43,8%), в Плесецком (50,7%) и Котласском (41,3%) районах.

Наиболее актуальными проблемами, характерными для сферы общего образования в Архангельской области, по мнению респондентов, являются: низкий уровень оплаты труда педагогов (26,2%); недостаточное материально - техническое оснащение школ (18,3%); дефицит кадров (18,3%); незаинтересованность педагогов (16,7%). 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 (59,5%) выражает удовлетворение качеством услуг дополнительного образования по месту своего проживания. Важно отметить, что в сравнении с прошлым годом показатель изменился незначительно.

Самые высокие значения показателя удовлетворенности отмечены в Каргопольском районе (76,5%) и Коряжме (82,5%). Наиболее низкие значения показателя отмечены в Шенкурском (34,5%), Мезенском (41,9%) районах и на Новой Земле (43,8%).

По мнению жителей области, основные проблемы в сфере дополнительного образования – это небольшой выбор секций и кружков (24,8%); высокая стоимость услуг (22,7%); низкий уровень зарплат у педагогов (19,1%). Эти сложности характерны для всех территориальных кластеров, кроме сельских районов, где второе место занял вариант «недостаточное материально-техническое оснащение» (17,3%). При этом в сельских районах гораздо реже указывали на высокую стоимость услуг сферы дополнительного образования – 8,5%.

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, слабую материально-техническую базу, что осложняет возможность полноценного развития детей на селе.

**Удовлетворенность населения качеством услуг,**

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



Регулярность посещения учреждений культуры за последний год не претерпела значительных изменений. 70,5% населения Поморья посещают учреждения культуры, из них 10,6% - постоянно.

Показатель удовлетворенности сильно колеблется в зависимости от типа населенного пункта. Если в целом по области 69,5% удовлетворены качеством услуг в сфере культуры, то в Архангельске это значение равно 79,9%; а в сельских районах – 60,1%. Это обусловлено, скорее всего, большим числом учреждений культуры в городах и разнообразием проводимых мероприятий.

В сфере культуры по качеству предоставляемых услуг самые высокие значения показателя удовлетворенности населения зафиксированы в Каргопольском районе (82,4%), Архангельске (79,9%) и Котласе (76,7%). Самое низкое значение показателя, зафиксировано на Новой Земле (43,8%), в Виноградовском (36,7%) и Верхнетоемском (48,3%) районах.

Жители больших городов сетуют на высокие цены (31,6%), нехватку времени (30,4%), и отсутствие информации о проводимых мероприятиях (16,9%). Респонденты из сельских районов отмечают недостаточное материально-техническое оснащение учреждений культуры (23,2%) и нехватку культурно-массовых мероприятий (20,5%). Более остро для сельских территорий стоит и проблема кадров (15,8%). Стоит отметить, что проблема высокой стоимости услуг актуальна только для Архангельска и Северодвинска (31,6-23,3%), тогда как в сельских районах только 5,6% отметили этот вариант.

Ситуация в сфере культуры последние годы 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, в целом увеличивается. В 2015 году этот показатель равен 50,6%, в 2019 году - 61%, что на 10,4% больше. Однако доля неудовлетворенных равна 28,9%, и это практически каждый третий респондент.

Наиболее высокий уровень удовлетворенности населения услугами в сфере физической культуры и спорта отмечен в Коряжме (90,5%), Котласе (72,1%) и Северодвинске (66,4%). Наиболее низкие значения показателя в Мезенском (38,7%), Верхнетоемском (24,1%) и Красноборском (34,5%) 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 (39%), нехватки спортивных учреждений (20,3%), а также высокая стоимость услуг данного сектора (22,1%). В сельских районах острее стоят проблемы дефицита спортивных учреждений (25,7%), устаревшей материально-технической базы (14,8%); дефицита кадров (13,2%).

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 – 62,5%. 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 уровень удовлетворенности качеством услуг не претерпел значительных изменений. Положительные оценки поставили 36,2%, отрицательные – 59,6%. Максимальный уровень удовлетворенности демонстрируют респонденты, проживающие в малых городах – 47,1%. А минимальный – в столице региона и сельских районах – 32,7-32,9%.

Наиболее высокие показатели удовлетворенности услугами ЖКХ отмечены в Коряжме (61,9%), на Новой Земле (56,3%) и Каргопольском районе (47,1%). Самые низкие значения показателя отмечены в Онежском (19,6%), Котласском (21,7%) и Вилегодском (23,3%) районах.

Проблема высоких тарифов за коммунальные услуги является актуальной для всей области – 46,9%, но чаще на нее указывали опрошенные из малых городов – 61,6%. На второе место жители Поморья поставили вариант «высокие тарифы за жилищные услуги» - 22,2%. Проблемы с вывозом мусора волнуют 21,4% жителей сельских районов.

В то же время область обеспечена основными жилищными и коммунальными услугами и в отдельности оценивает базовые из них очень высоко –79,1-93%. Это говорит о том, что основной фокус проблем сконцентрирован вокруг управляющих организаций, тарифной политики, общего благоустройства.