Котова У.А.
E-mail: u.a.kotova@yandex.ru.

Применения метода анкетирования для выявления проблем в деятельности Управления по Зеленоградскому АО Главного управления МЧС России по г. Москве в сфере информирования населения

Актуальность темы данного исследования заключается в следующем.

Во-первых, информирование населения является важным элементом системы гражданской обороны (далее – ГО), обеспечения защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций (далее - ЧС) и обеспечения пожарной безопасности. Своевременное информирование жителей об алгоритмах действия в различных ЧС напрямую влияет на снижение количества пострадавших и масштаб ущерба. А от этого зависит устойчивое развитие и благополучие общества, а также экономическое развитие территории [3].

Во-вторых, выполнение мероприятий по информированию населения через средства массовой информации и по иным каналам является очень важной и значимой функцией реализуемой Управлением по Зеленоградскому АО Главного управления МЧС России по г. Москве (далее - Управление) в своей деятельности [4].

В-третьих, метод анкетирования является удобным инструментом для оценки осведомлённости населения. Так как позволяет опросить широкую аудиторию разного возраста и пола для выявления проблем в деятельности Управлением в процессе реализации мероприятий по информированию населения [1].

Проблема. С одной стороны, Управление по Зеленоградскому АО ГУ МЧС России по г. Москве выполняет важную функцию по информированию населения через средства массовой информации и по иным каналам [4]. С другой стороны, сохраняется проблема, связанная с низкой осведомлённостью населения о порядке действий в случае возникновения ЧС природного или техногенного характера и других бедствий.

Объектом исследования является деятельность Управления по Зеленоградскому АО Главного управления МЧС России по г. Москве в сфере информирования населения.

Предметом исследования является осведомленность населения Зеленоградского административного округа г. Москвы, как результат указанной в объекте исследования деятельности.

Целью исследования является выявление проблем в деятельности Управления по Зеленоградскому АО Главного управления МЧС России по г. Москве в сфере информирования населения по средствам оценки текущего состояния информированности населения Зеленоградского административного округа г. Москвы.

Метод исследования: социологический опрос (анкетирование).

Авторский анализ проблемы.

Информирование населения – это доведение до людей информации о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях, принимаемых мерах по обеспечению безопасности, приёмах и способах защиты [2, с. 46].

Для проведения исследования автором были выделены **показатели** для измерения текущего состояния информированности населения, такие как:

1. Уровень осведомлённости населения в области ГО.
2. Уровень осведомлённости населения в области защиты населения и территорий от ЧС.

3. Уровень осведомлённости населения в области пожарной безопасности.
4. Уровень практической готовности населения.
5. Уровень удовлетворённости населения предоставляемой информацией.
6. Уровень доступности информации для населения.
7. Частота получения информации о правилах действия в ЧС.

Для измерения данных показателей автором был проведен социологический опрос (анкетирование) жителей Зеленоградского АО г. Москвы в электронном виде по теме «Оценка состояния информированности населения Зеленоградского АО г. Москвы», посредством использования Google формы [5]. Для начала необходимо дать общую характеристику исследования, которое проводилось в четыре этапа. На первом этапе осуществлялся сбор первичных эмпирических данных путем проведения анкетирования. На втором этапе проводилась обработка полученных данных, а на третьем полученные данные анализировались и интерпретировались. На заключающем четвертом этапе были разработаны авторские рекомендации по решению выявленных проблем [1].

Всего в анкетирование приняли участие 68 человек, которые проживают на территории исследуемого административного округа, а также учувствуют в мероприятиях, по информированию населения проводимых Управлением. Далее автором проведено соотнесение исследуемого показателя с номерами вопросов в анкете, следующим образом:

Показатель 1 – вопросы 3, 4.
Показатель 2 – вопросы 5, 6.
Показатель 3 – вопросы 7, 8.
Показатель 4 – вопрос 9.
Показатель 5 – вопрос 10.
Показатель 6 – вопросы 11, 12, 13.
Показатель 7 – вопрос 14.

Далее перейдем к анализу полученных данных, начиная с общих вопросов, касающихся пола и возраста респондентов. Большинство опрашиваемых являются представителями мужского пола 37 человек (54,4 %), а женского пола 31 человек (45,6 %) (см. рисунок 1).

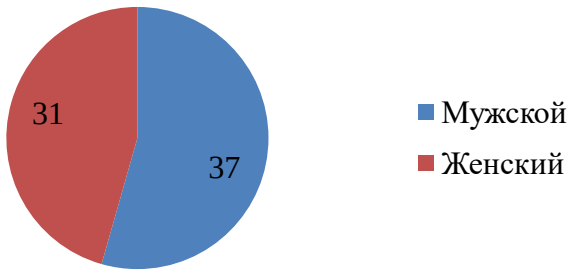


Рисунок 1 - Распределение ответов на вопрос: «Укажите Ваш пол»

Участники анкетирования являются представителями разных возрастов (см. рисунок 2). Из которых 18 человек (26,5 %) младше 18 лет, далее 14 человек (20,6 %) относятся к возрастной категории от 18 до 25 лет, затем 13 человек (19,1 %) в возрасте от 26 до 35 лет. Далее 15 человек (22,1 %) от 36 до 45 лет и наконец, 8 человек (11,8 %) старше 45 лет. Исходя их этих данных, можно сделать вывод о том, что выборка является репрезентативной, а результаты анкетирования целесообразно использовать для дальнейшего исследования. Это связано с тем, что в опросе приняли участие представители двух полов и всех возрастных категорий.

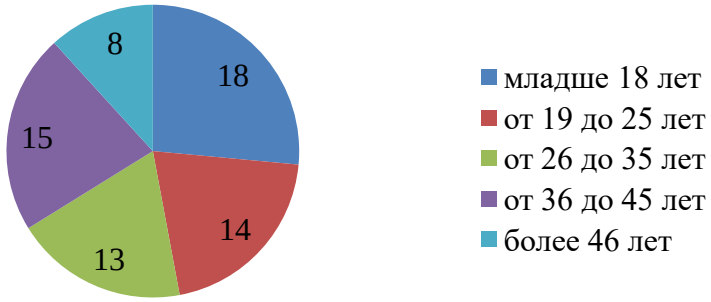


Рисунок 2 - Распределение ответов на вопрос: «Укажите Ваш возраст»

Анализ показателя 1 (уровень осведомлённости населения в области ГО). Для анализа данного показателя автором были предложены следующие вопросы: «Знаете ли Вы, где находится ближайшее к вашему дому (месту работы или учебы) защитное сооружение?», а также «Знаете ли Вы, какие существуют сигналы оповещение ГО?».

Итак, автором был проведен анализ ответов на первый из вопросов (см. рисунок 3). Исходя из результатов, можно сделать вывод о том, что больше половины респондентов, а именно 36 человек (52,9 %) категорически не знают о том, где располагаются защитные сооружения. Так же значительная часть опрашиваемых 14 человек (20,6 %) затруднились ответить на вопрос. Лишь 2 респондента (2,9 %) знают о том, где находятся зашитые сооружения и, следовательно, знают, где укрываться в случае угрозы. Остальные не смогли дать однозначный ответ, «скорее да, чем нет» ответили 8 человек (11,8 %) и «скорее нет, чем да» выбрали также 8 человек (11,8 %).

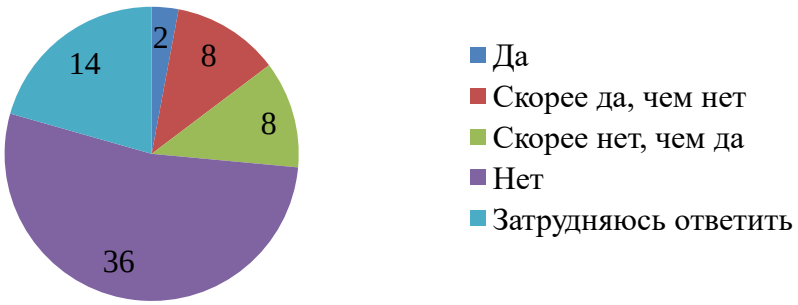


Рисунок 3 - Распределение ответов на вопрос: «Знаете ли Вы, где находится ближайшее к вашему дому (месту работы или учебы) защитное сооружение?»

Далее проанализируем результаты ответов на второй вопрос, который раскрывает показатель осведомлённости населения в области ГО (см. рисунок 4). На вопрос о знании сигналов оповещения ГО положительные ответы «да» дали 7 респондентов (10,3 %) и «скорее да, чем нет» ответили 12 человек (17,6 %). Но отрицательные ответы встречались у большего количество людей, «нет» ответили 14 респондентов (20,6 %), «скорее нет, чем да» 22 человека (32,4 %). Также значительнее количество людей затруднилось ответить на вопрос 13 респондентов (19,1 %). Эти результаты свидетельствуют о низкой осведомлённости населения о сигналах, предупреждающих, о ЧС и других бедствиях.

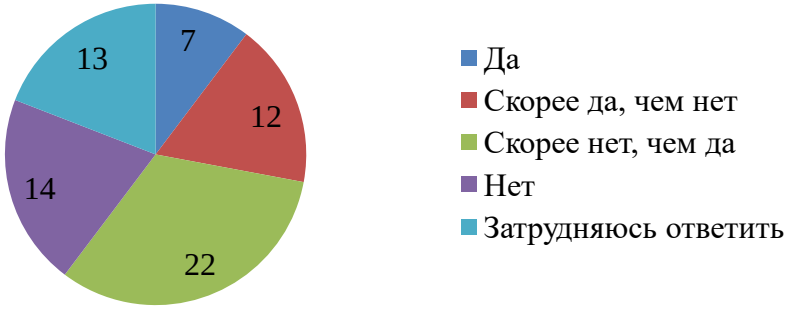


Рисунок 4 - Распределение ответов на вопрос: «Знаете ли Вы, какие существуют сигналы оповещение ГО?»

Вывод по показателю 1. Исходя из всего вышесказанного, можно сделать вывод о том, что наблюдается очень низкая осведомленность населения по вопросам в области ГО, особенно в части касающейся мест расположения защитных сооружений. Знания сигналов ГО позволяют оперативно принять меры по спасению и избежать паники и ошибок, которые могут усугубить ситуацию. А знание места расположения убежишь, позволит быстро добраться до безопасного места и снизить риски для жизни и здоровья себя и окружающих людей.

Анализ показателя 2 (уровень осведомлённости населения в области защиты населения и территорий от ЧС). Данный показатель также оценивался двумя вопросами, первый касался ЧС природного характера, а второй ЧС техногенного характера. Это было сделано, исходя из того, что действия, которые необходимо предпринять населению разнятся в зависимости от характера ЧС.

Итак, проанализируем осведомлённость населения правилами действия в ЧС природного характера (см. рисунок 5). Точно знают, что необходимо предпринять 7 человек (10,3 %), и 20 человек (29,4 %) скорее знают, чем нет. При этом около половины респондентов не знают о правилах действия в случае ЧС природного характера, а именно 27 человек (39,7 %) ответили «скорее нет, чем да» и 6 человек (8,8 %) ответили «нет». Затруднились ответить, также не маленькое количество респондентов 8 человек (11,8 %).

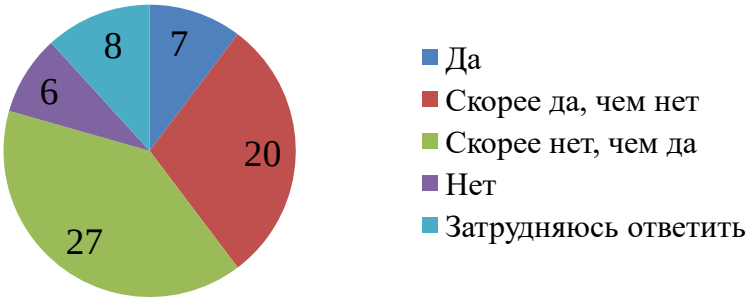


Рисунок 5 - Распределение ответов на вопрос: «Считаете ли Вы себя осведомлёнными о том, какие действия необходимо предпринять в случае возникновения чрезвычайной ситуации природного характера (например, землетрясение, наводнение, ураган)?»

Анализ результатов ответов, на вопрос касающийся ЧС техногенного характера, также является негативным (см. рисунок 6). Около четверти респондентов знают или скорее знают, какие действия необходимо предпринять в случае ЧС техногенного характера. Об этом свидетельствует что, «да» ответили 6 человек (8,8 %) и «скорее да, чем нет» ответили 16 человек (23,5 %). Также больше половины респондентов не знают, о правилах действия в случае ЧС техногенного характера. Из опрашиваемых «скорее нет, чем да» ответили 30 человек (44,1 %), «нет» ответили 7 человек (10,3 %). А также не смогли дать ответ 9 человек (13,2 %).

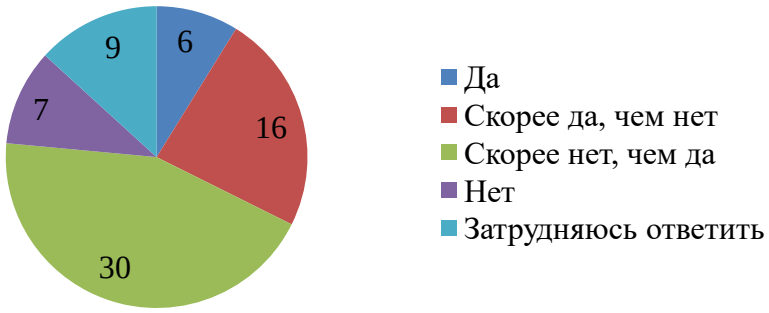


Рисунок 6 - Распределение ответов на вопрос: «Считаете ли Вы себя осведомлёнными о том, какие действия необходимо предпринять в случае возникновения чрезвычайной ситуации техногенного характера (например, ЧС с выбросами химических, биологических и радиоактивных веществ)?»

Вывод по показателю 2. Результаты анкетирования свидетельствуют, что лишь четверть респондентов, так или иначе, знают или понимают какие действия необходимо предпринять в случае появления информации о возникновении ЧС независимо от её характера. Такая низкая осведомленность может привести к росту числа пострадавших или погибших из-за неправильных действий или бездействий, а также поспособствует возникновению паники среди населения.

Анализ показателя 3 (уровень осведомлённости населения в области пожарной безопасности). В рамках этого показателя автор рассматривал знания людей о правилах поведения в случае пожара и умения использовать первичные средства пожаротушения.

Проанализируем знание населения о правилах поведения в случае возникновения пожара (см. рисунок 7). Абсолютное большинство респондентов знают о правилах действия в таких ситуациях, так как вариант ответа «да» выбрали 29 человек (42,6 %), и вариант ответа «скорее да, чем нет» выбрали 25 человек (36,8 %). Сомневаются в своих знаниях 6 человек (8,8 %), и 2 человека (2,9 %) уверены, что не знают как вести себя в ситуации с пожаром. Также 6 человек (8,8 %) затруднились ответить.

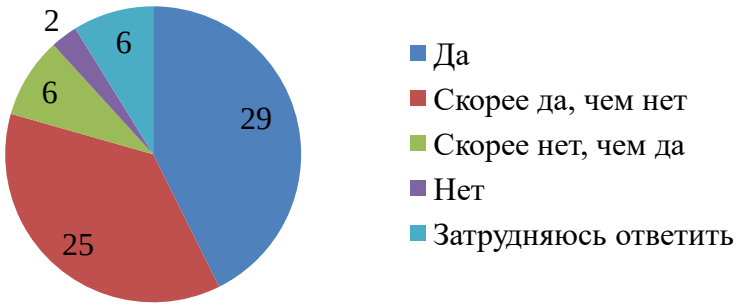


Рисунок 7 - Распределение ответов на вопрос: «Как Вы считаете, знаете ли Вы порядок действий в случае возникновения пожара?»

На вопрос: «Как Вы считаете, знаете ли Вы как использовать первичные средства пожаротушения (огнетушитель)?» респонденты дали более разнообразные ответы (см. рисунок 8). Ответы респондентов распределились следующим образом. Ответили «да» 12 человек (17,6 %), «скорее да, чем нет» 9 человек (13,2 %). Также «скорее нет, чем» 13 человек (19,1 %), «нет» 19 человек (27,9 %). И 15 человек (22,1 %) затруднились ответить на этот вопрос. Исходя из результатов, можно сделать вывод о том, что информирование населения о правилах действия при пожаре не всегда включает в себя обучение использованию средств первичного пожаротушения. Так как знаниями о правилах поведения обладает большее количество людей, чем знаниями использования огнетушителя, несмотря на то, что это может

поспособствовать сохранению жизни и здоровья людей и сохранению материальных ценностей.

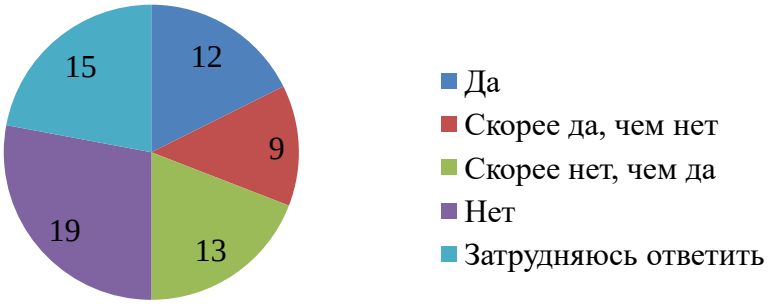


Рисунок 8 - Распределение ответов на вопрос: «Как Вы считаете, знаете ли Вы как использовать первичные средства пожаротушения (огнетушитель)?»

Вывод по показателю 3. Осведомленность населения в области пожарной безопасности находится на более высоком уровне, чем осведомленность в области ГО или защиты населения и территорий от ЧС. Это связано с тем, что пожары возникают с более частой периодичностью, чем остальные виды ЧС. Поэтому пропаганда и информирование населения в данной области проводятся чаще, а алгоритмы действия отрабатывается на регулярной основе, как в школах, так и на рабочих местах и местах массового скопления людей.

Анализ показателя 4 (уровень практической готовности населения). Исходя из того, что знания о том какие действия или шаги необходимо предпринять в ЧС природного или техногенного характера или в случае возникновения пожара не всегда демонстрируют готовность применить их на практике. Автором был предложен вопрос «Считаете ли Вы, что готовы применить все имеющиеся знания о правилах поведения в случае возникновения ЧС и при пожаре на практике?» (см. рисунок 9). Из результатов видно, что практически половина респондентов 32 человека (47,1 %) не смогли дать точный ответ о своей готовности, поэтому затруднились ответить. Лишь 6 человек (8,8 %) уверены, что готовы применить имеющиеся знания на практике. И 8 человек (11,8 %) тоже обладают уверенностью в своих навыках, но не так однозначно. Значительное количество респондентов сомневаются в применение своих знаний на практике, так как вариант «скорее нет, чем да» выбрали 14 человек (20,6 %). Также 8 человек (11,8 %) абсолютно убеждены, что не смогут применить свои знания на практике.

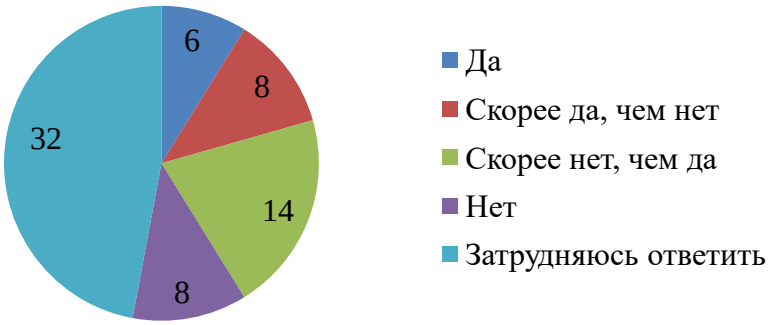


Рисунок 9 - Распределение ответов на вопрос: «Считаете ли Вы, что готовы применить все имеющиеся знания о правилах поведения в случае возникновения ЧС и при пожаре на практике?»

Вывод по показателю 4. Результаты анкетирования показывают, что уровень практической готовности населения низкий. В свою очередь, практическая готовность подразумевает не только знание правил действия, но и умение применить их в реальных условиях. От способности и навыков действовать быстро, незамедлительно и согласованно

зависит сохранение жизни, снижение числа пострадавших и жертв. Из анализа предыдущих показателей было выявлено, что наблюдается низкая осведомлённость населения. Это значит, у большого количества населения отсутствуют необходимые знания, поэтому отсутствуют и навыки, которые необходимо применить в реальных условиях.

Анализ показателя 5 (уровень удовлетворённости населения предоставляемой информацией). Далее необходимо определить является ли, предоставляемая информация понятной для тех на кого она направлена (см. рисунок 10). Исходя из результатов, можно наблюдать, что информация является понятной примерно для половины респондентов, так как 17 человек (25,0 %) ответили «да», и 16 человек (23,5 %) ответили «скорее да, чем нет». Информация является недостаточно понятной для 17 человек (25,0 %) так как они ответили «скорее нет, чем да». А для 6 человек (8,8 %) она является вовсе не ясной. Также 12 человек (17,6 %) затруднились ответить на поставленный вопрос.

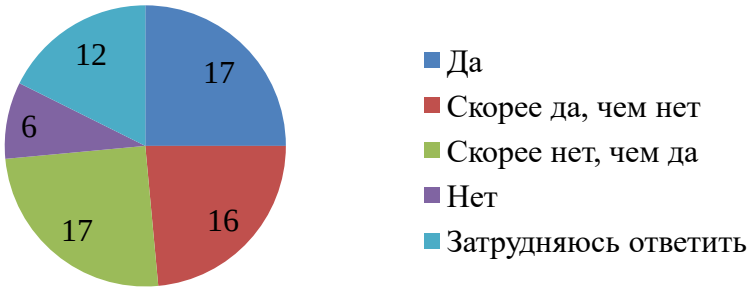


Рисунок 10 - Распределение ответов на вопрос: «Как Вы считаете, легко ли вам разобраться в предоставляемой информации о действиях в случае возникновения чрезвычайной ситуации?»

Вывод по показателю 5. Анализируя результаты, можно сказать, что уровень удовлетворённости населения предоставляемой информацией является средним. Информация, предоставляемая Управлением по Зеленоградскому АО Главного Управления МЧС России по г. Москве является не достаточно понятной, возможно необходимо пересмотреть информационный материал и адаптировать его под возрастные категории.

Анализ показателя 6 (уровень доступности информации для населения). Далее необходимо проанализировать, является ли предоставляемая информация доступной для населения (см. рисунок 11). Около четверти респондентов считают информацию доступной, а именно 16 человек (23,5 %), еще четверть респондентов 17 человек (25,0 %) считают её скорее доступной, чем не доступной. По мнению опрашиваемых, информация о действиях в ЧС является скорее не доступной для 18 человек (26,5 %) и полностью недоступной для 3 человек (4,4 %). Достаточно большое количество респондентов 14 человек (20,6 %) затруднились ответить на поставленный вопрос.

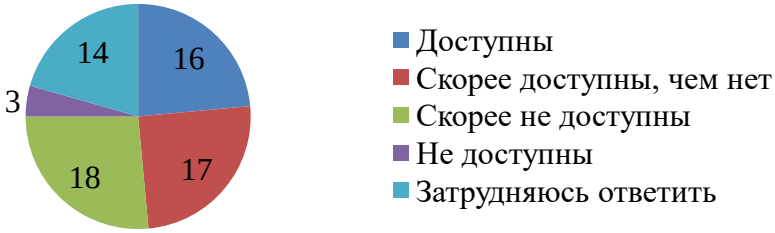


Рисунок 11 - Ответы на вопрос: «Считаете ли Вы доступными, используемые источники получения информации о мерах безопасности в случае возникновения чрезвычайной ситуации?»

В рамках этого показателя автором также были проанализированы каналы, через которые население получает информацию (см. рисунок 12). Самыми распространенными

ответами стали социальные сети, информационные стенды, практические тренировки и сеть Интернет. Это связно с тем, что Интернет является самым быстрым и удобным источником получения информации и пользователями данной сети являются большое количество граждан. Стенды также могут являться распространённым источником получения информации, так как они размещаются в школах, больницах, торговых центрах и в других местах массового скопления.

Реже всего среди ответов встречались радио, печатные издания и СМС сообщения. Все эти источники получения информации используют очень малое количество людей, и в основном старшего возраста. Такие каналы теряют свою актуальность из-за низкой оперативности и неудобного формата передачи информации для большинства населения. Поэтому приоритет отдается цифровым источникам, которые обеспечиваю скорость доступность и наглядность.

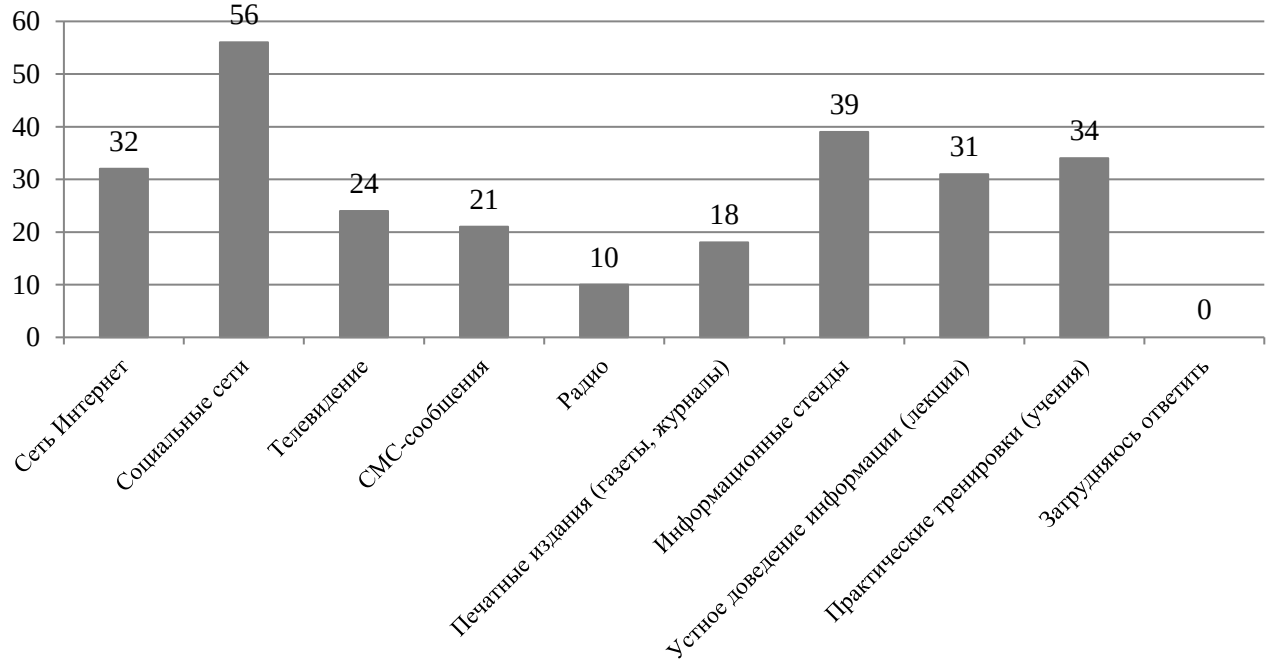


Рисунок 12 - Распределение ответов на вопрос: «Какими источниками Вы обычно пользуетесь для получения информации о мерах безопасности в случае возникновения чрезвычайной ситуации?»

Вывод по показателю 6. Результат оценки уровня доступности информации для населения показал, что источники получения информации являются достаточно доступными, так как положительную оценку доступности дали около половины респондентов. Это может быть связано с тем, что Управление использует все возможные каналы, что позволяет людям разных возрастных категорий получать необходимую информацию о правилах действия в ЧС природного и техногенного характера.

Анализ показателя 7 (частота получения информации о правилах действия в ЧС). В рамках опроса автор спрашивал у респондентов, как часто они сталкиваются с информацией о правилах действия в различных ЧС. Исходя из того что в анкетировании принимали участие именно те, на кого действительно распространяются мероприятия по информированию, приводящиеся Управлением то вариант ответа «никогда», не был выбран ни разу. Все ответы разделились следующим образом (см. рисунок 13). Вариант ответа «часто» выбрали 6 респондентов (8,8 %), «регулярно» отметили 8 человек (11,8 %). Ответ «иногда» стал самым

распространённым ответом, его выбрали 21 респондент (30,9 %), а «редко» отметили 14 респондентов (20,6 %). Затруднились ответить 19 человек (27,9 %).

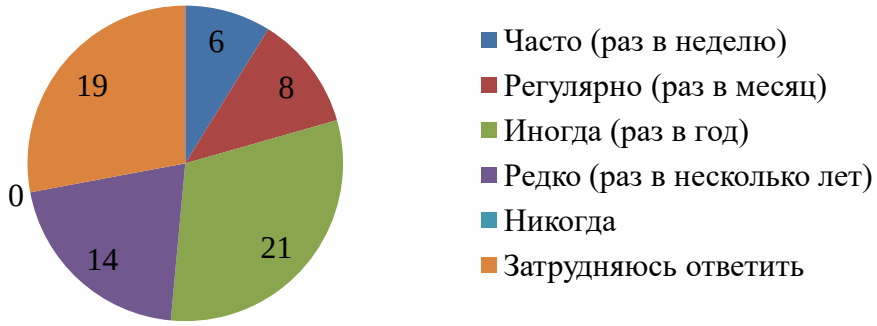


Рисунок 13 - Распределение ответов на вопрос: «Как часто Вы сталкиваетесь с информацией о правилах действия в различных чрезвычайной ситуации (получаете от кого-то или наблюдаете где-либо)?»

Вывод по показателю 7. Исходя из представленных выше данных, можно сделать вывод о том, что частота получения информации о правилах действия в случае ЧС находится на достаточно низком уровне. Значительная часть населения не смогли дать точного ответа, а большинство респондентов ответили, что получают информацию достаточно редко, а именно раз в год и реже. Это снижает готовность населения к адекватным действиям в случае возникновения ЧС и повышает риск возникновения паники. Ситуация связанная с большим количеством людей, которые затруднились ответить или получают информацию редко может возникать из-за того что информация может быть не заметной и не привлекать внимание населения. Граждане могут каждый день наблюдать информационный материал, но не обращать на него внимание.

Проанализировав результаты анкетирования по теме «Оценка состояния информированности населения Зеленоградского АО г. Москвы», можно сделать вывод о том, что уровень осведомленности населения является низким. В ходе исследования, автором были выделены четыре проблемы, такие как:

1. низкая осведомленность населения по вопросам в области ГО и защиты населения и территорий от ЧС;
2. низкий уровень практической готовности населения к действиям в ЧС;
3. низкий уровень удовлетворённости населения предоставляемой информацией;
4. низкая регулярность и систематичность получения информации о действиях в ЧС.

На основе результатов анкетирования, автором предложены рекомендации по минимизации или решению выявленных в ходе исследования проблем.

Для решения проблемы связанной с низкой осведомленность населения по вопросам в области ГО и защиты населения и территорий от ЧС и с учетом наиболее распространенных каналов получения информации, автором прилагается создать цикл и опубликовать в социальных сетях короткие образовательные видео в проблемной области. Публикации можно осуществлять в социальных сетях, новостных каналах, на информационных табло по городу и так далее.

Проблему, связанную с низким уровнем практической готовности населения к действиям в ЧС, предлагается решить путем проведения раз в год или чаще на уровне жилых домов учений и тренировок по эвакуации. Также для детей школьного возраста и сотрудников предприятий организовать практические занятия и мастер классы по оказанию первой

помощи, использованию средств индивидуальной защиты, а также тренировки по отработке действий при пожаре или ЧС природного или техногенного характера.

Для решения проблемы, связанной с низким уровнем удовлетворённости населения предоставляемой информацией, необходимо внедрить систему обратной связи с гражданами для оперативного сбора жалоб, замечаний и предложений. Это позволит выявить проблемные зоны в информировании за счет прямого участия представителей общественности для оценки качества информационных материалов и улучшения его доведения до населения.

Для решения проблемы низкой регулярности и недостаточной систематичности получения информации о действиях в ЧС необходимо проработать график информационных мероприятий. А также интегрировать уведомления от МЧС в мобильные сервисы, которыми пользуются все граждане. Это позволить увеличить частоту взаимодействия населения с информацией о правилах действия в различных ЧС.

Вывод по статье.

Автором исследования был применен метод анкетирования для того чтобы определить текущее состояние осведомлённости населения Зеленоградского АО г. Москвы в области ГО, защиты населения и территории от ЧС природного и техногенного характера, а также в области обеспечения пожарной безопасности. И на основе этих данных оценить результаты деятельности и выявить проблемы в деятельности Управления в рамках проведения мероприятий по информированию населения.

К выявленным проблемам в деятельности были приложены рекомендации. Данные рекомендации, которые были разработаны автором, могут позволить минимизировать выявленные в ходе исследования проблемы и увеличить осведомлённость населения. Это необходимо, так как может помочь сохранить жизнь и здоровье человека.

Также можно сказать о том, что данное исследование может быть полезно студентам, обучающимся по направлению «Государственное и муниципальное управление» в процессе изучения таких учебных дисциплин, как: «Политология», «Разработка управленческих решений», «Прогнозирование и планирование», «Система государственного и муниципального управления», «Ситуационный анализ регулирования экономических процессов в ГМУ», «Управление социально-экономическим развитием территорий», «Методы научных исследований», и других дисциплин.

Литература

1. Каташинских В. С. Методы сбора социальной информации : учеб. пособие / М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017 – 124 с.

2. Лябах, А. Ю. Анализ состояния готовности региональной системы оповещения Московской области (на примере проверки электросирен) / А. Ю. Лябах, М. И. Щербина, А. Ф. Эркин // ГосРег: государственное регулирование общественных отношений. – 2017. – № 2(20). – С. 46. – EDN ZDQKIR.

3. Приказ МЧС России от 28 марта 2025 г. № 258 «Об утверждении Положения о территориальном органе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» [Электр. ресурс]. URL: https://mchs.gov.ru/uploads/document/2025-05-30/e1c55645f13c62d439dd1893dac2dddf.pdf (дата обращения: 25.04.2026).

4. Приказ Главного управления МЧС России по г. Москве от 26.05.2025 г. № 874 «Об утверждении Типового положения об управлении по административному округу Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по г. Москве» (документ не опубликован, предоставлен автору в ходе практики).

5. Анкетирование на тему «Оценка состояния информированности населения Зеленоградского АО г. Москвы» [Электр. ресурс]. URL: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiCZ0JU1pEgeFs4Ht3wxzhiyaaHLM8pH8aG3y8yxASo3D-aQ/viewform?usp=publish-editor (дата обращения: 25.04.2026).