

АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ЦЕНТР СТРАТЕГИЧЕСКОГО АНАЛИЗА И УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ»

## **Отчет о проведении социологического опроса**

«Оценка населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, акционерных обществ, контрольный пакет акций которых находится в государственной собственности Астраханской области или в муниципальной собственности, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований Астраханской области, с применением информационных технологий»

Исполнитель:

ГКУ АО «Центр стратегического анализа и управления проектами»

Селиверстова Е.Г.

---

Долгова Е.П.

---

«20» января 2020 года

Астрахань 2020 г.

# Содержание

<b>I. ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>II. АНАЛИЗ ПОЛУЧЕННЫХ ДАННЫХ.....</b>	<b>5</b>
2.1. Особенности расчёта уровня удовлетворённости .....	5
2.2. Количество респондентов, принявших участие в голосовании .....	6
2.3. Портрет респондента .....	7
2.4. Удовлетворенность транспортным обслуживанием .....	8
2.5. Удовлетворенность качеством автодорог.....	11
2.6. Удовлетворенность уровнем организации теплоснабжения.....	14
2.7. Удовлетворенность уровнем организации водоснабжения .....	17
2.8. Удовлетворенность уровнем организации электроснабжения .....	20
2.9. Удовлетворенность уровнем организации газоснабжения.....	23
2.11 Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления .....	27

## Введение

### **Целями опроса являются:**

оценка населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, акционерных обществ, контрольный пакет акций которых находится в государственной собственности Астраханской области или в муниципальной собственности, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований Астраханской области (далее - руководители органов местного самоуправления, руководители организаций), с применением информационных технологий.

### **Задачи опроса**

- выявление уровня оценки населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления, руководителей организаций;
- выявление проблем развития в сферах транспортного обслуживания, дорожного и жилищно-коммунального хозяйств;
- повышение эффективности работы руководителей органов местного самоуправления, руководителей организаций и результативности управления муниципальными образованиями Астраханской области.

### **Основаниями для проведения социологического опроса являются следующие нормативно-правовые акты:**

- Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. №607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.12.2012 №1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. №607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- Постановление Губернатора Астраханской области от 14.03.2014 №17 «Об организации и проведении опроса по оценке населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, акционерных обществ, контрольный пакет акций которых находится в государственной собственности Астраханской области или в муниципальной собственности, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований Астраханской области, с применением информационных технологий».

## **Объект исследования**

На основании Постановления Губернатора Астраханской области от 14.03.2014 №17 объектом исследования выступило население Астраханской области, которое участвовало в анкетировании с применением IT-технологий на портале органов государственной власти Астраханской области «[www.astrobl.ru](http://www.astrobl.ru)».

Управлением по взаимодействию с органами местного самоуправления администрации Губернатора Астраханской области оповещались главы муниципальных образований, местные администрации о необходимости информирования населения о проводимом Интернет-голосовании, его целях и задачах, важности участия в нем.

Возраст участников анкетирования составил от 18 лет и старше. Следовательно, можно принять в расчет, что объектом данного исследования выступило трудоспособное население Астраханской области (2 городских округа и 11 муниципальных районов (11 городских и 117 сельских поселений)).

## Анализ полученных данных

### 2.1. Особенности расчёта уровня удовлетворённости

В соответствии с задачами социологического опроса уровень удовлетворённости должен быть рассчитан по следующим позициям:

- удовлетворенность населения организацией транспортного обслуживания в муниципальном образовании;
- удовлетворенность населения качеством автомобильных дорог в муниципальном образовании;
- удовлетворенность населения уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом);
- удовлетворенность населения уровнем организации водоснабжения;
- удовлетворенность населения уровнем организации водоотведения;
- удовлетворенность населения уровнем организации электроснабжения;
- удовлетворенность населения уровнем организации газоснабжения.

Помимо этого, формировался сводный показатель удовлетворенности жилищно-коммунальными услугами (как обобщенный по 5 показателям удовлетворенности населения качеством организации теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, электро- и газоснабжения) и удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов (как обобщенный по всем показателям).

Уровень удовлетворённости по каждому критерию рассчитывался по формуле:

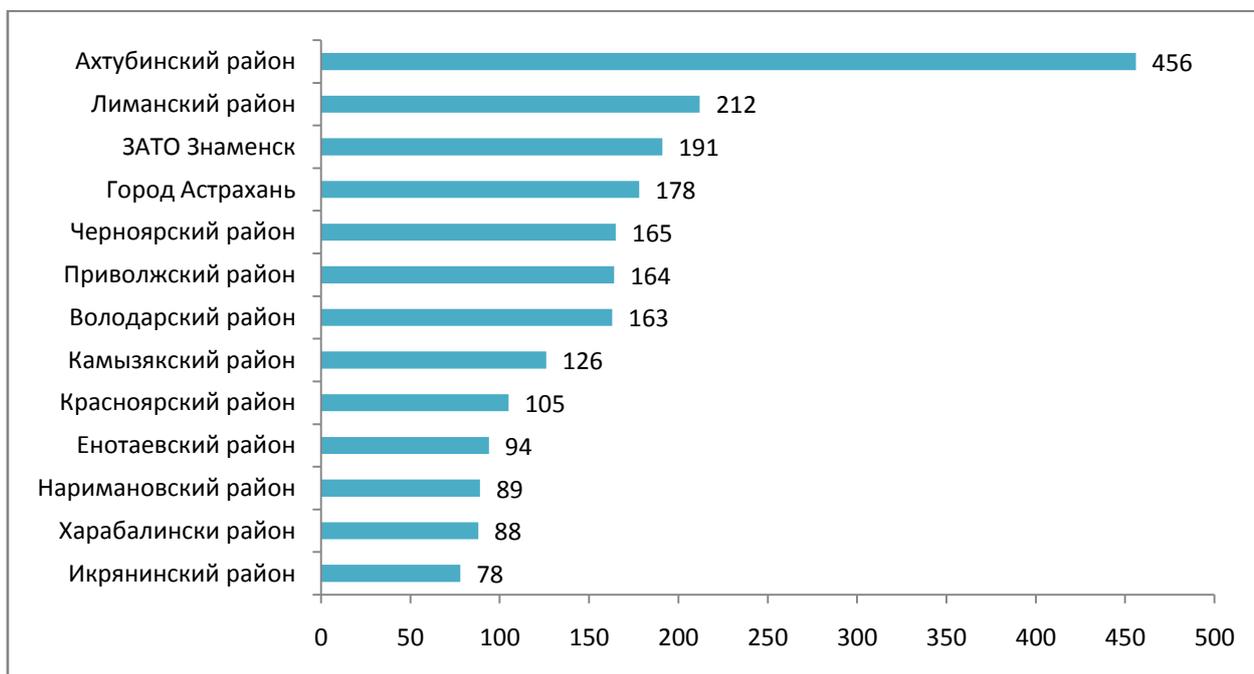
$$\text{Уровень удовлетворенности} = \frac{\text{Количество положительных ответов}}{\text{Число опрошенных респондентов} - \text{число затруднившихся ответить}} * 100\%$$

При оценке уровня удовлетворённости в качестве положительных рассматривались ответы: «удовлетворен», «частично удовлетворен», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен». Ответы типа «не удовлетворен» принимались в расчет в числе полученных ответов и относились к сравниваемой величине (см. формулу уровня удовлетворенности). Количество ответов варианта «затрудняюсь ответить» исключался при подсчете показателей.

Пороговым значением уровня удовлетворенности, в соответствии с постановлением Губернатора Астраханской области от 14.03.2014 №17, признавалось 30%, при котором треть опрошенных выразилась положительно на поставленный вопрос.

## 2.2. Количество респондентов, принявших участие в голосовании

В Интернет-голосовании приняли участие 2109 человек. Они представляют городские округа, районы и часть муниципальных образований Астраханской области.



**Рисунок 1. Число респондентов, принявших участие в голосовании, чел**

В соответствии с рисунком 1, наибольшую активность проявили жители Ахтубинского района - 456 человек (21,6% от общего числа респондентов, принявших участие в Интернет-голосовании). На втором и третьем местах Лиманский район и ЗАТО Знаменск – 212 и 191 человек соответственно (10,1% и 9,1%).

Менее активными оказались жители Икрянинского, Харабалинского и Наримановского районов.

### 2.3. Портрет респондента

Половозрастной состав респондентов сформировался следующим образом: из 2109 человек, принявших участие в Интернет-голосовании, 10,5% - мужчин, 89,5% - женщин. Можно сделать вывод о том, что к Интернет-голосованию лояльна определенная группа жителей области с указанным соотношением по социально-демографическим характеристикам: в целом складывается портрет респондента – это женщина, в возрасте от 31-50 лет с высшим образованием, занимающая должность служащего или специалиста. Структура итогового массива данных в целом по Астраханской области по возрастам сложилась следующим образом:

Таблица 1. Возрастная структура

Возраст (лет)	Кол-во респондентов	% от общего числа респондентов
18-30	317	15,0%
31-50	1223	58,0%
старше 50	569	27,0%
<b>Итого</b>	<b>2109</b>	<b>100%</b>

Другие характеристики респондентов, такие как сфера деятельности и уровень образования, также оценивались. В результате были опрошены следующие категории населения:

Таблица 2. Структура по образованию

Образование	Кол-во респондентов	% от общего числа респондентов
Высшее	1594	75,6%
Среднее общее, специальное (техникум), неполное высшее	494	23,4%
Начальное, неполное среднее	21	1,0%
<b>Итого</b>	<b>2109</b>	<b>100%</b>

Таблица 3. Структура социального положения

Социальное положение	Кол-во респондентов	% от общего числа респондентов
Специалист	926	43,9%
Служащий	756	35,9%
Рабочий	226	10,7%
Руководитель ЮЛ	86	4,1%
Пенсионер	69	3,3%
Временно не работающий	19	0,9%
Студент	9	0,4%
Предприниматель	9	0,4%
Военнослужащий, работник правоохранительных органов	9	0,4%
<b>Итого</b>	<b>2109</b>	<b>100%</b>

## 2.4. Удовлетворенность транспортным обслуживанием

Из 2109 респондентов в Астраханской области ответили положительно на вопрос удовлетворенности транспортным обслуживанием в муниципальном образовании 1397 человек, т.е. 66,2% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние транспортного обслуживания 522 человека, что соответствует 24,8% от числа опрошенных.

190 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 9,0% от числа респондентов.

На рисунке 2 приведены результаты оценки удовлетворенности транспортным обслуживанием.

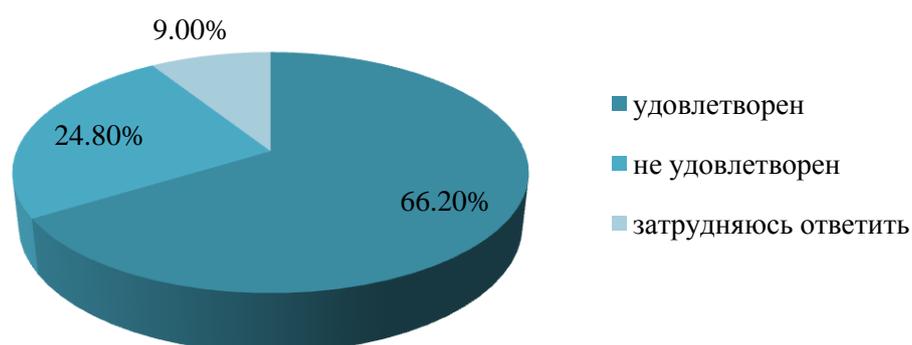


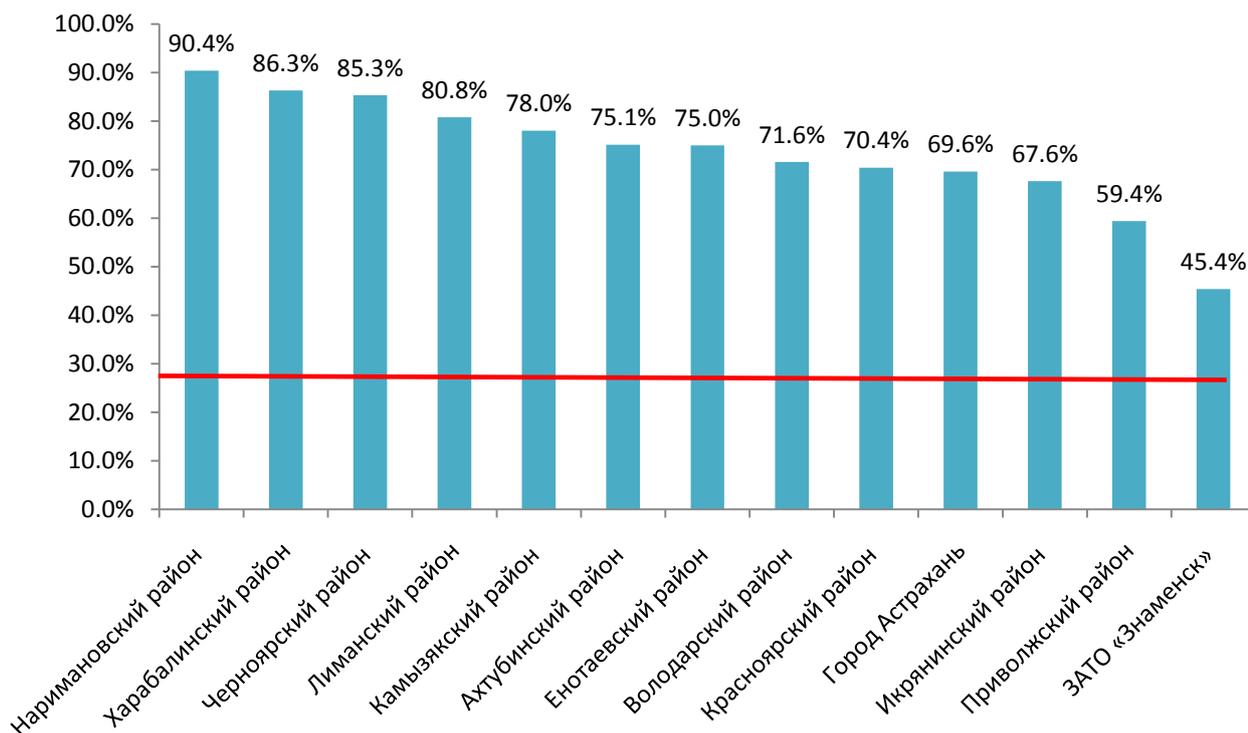
Рисунок 2. Структура поступивших оценок, в % от общего числа

В таблице 4 представлено распределение частот оценок качества транспортного обслуживания.

Таблица 4. Распределение частот оценок качества транспортного обслуживания

Район	Всего	Удовлетворен	Удовлетворен частично	Скорее удовлетворен чем не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Город Астрахань	178	47	59	13	52	7
Ахтубинский район	456	135	133	43	103	42
Володарский район	163	50	47	9	42	15
Енотаевский район	94	36	21	3	20	14
Икрянинский район	78	16	26	8	24	4
Камызякский район	126	43	36	17	27	3
Красноярский район	105	27	36	6	29	7
Лиманский район	212	88	56	12	37	19
Наримановский район	89	52	17	6	8	6
Приволжский район	164	39	47	9	65	4
Харабалинский район	88	49	16	4	11	8
Черноярский район	165	74	33	15	21	22
ЗАТО Знаменск	191	30	24	15	83	39
<b>Астраханская область</b>	<b>2109</b>	<b>686</b>	<b>551</b>	<b>160</b>	<b>522</b>	<b>190</b>

На основании данной таблицы была построена гистограмма распределения удовлетворенности населения транспортным обслуживанием по районам Астраханской области.



**Рисунок 3. Уровень удовлетворенности качеством транспортного обслуживания по районам Астраханской области**

Пороговое значение удовлетворенности качеством транспортного обслуживания составляет 30% (красная прямая на графике).

В соответствии с полученными результатами, все районы Астраханской области превысили минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения услугами транспортного обслуживания отмечается в Наримановском, Харабалинском и Черноярском районах. В этих районах более 80% опрошенных удовлетворены услугами транспортного обслуживания.

Самый низкий уровень удовлетворенности отмечается в ЗАТО Знаменск – менее половины опрошенных удовлетворены услугами транспортного обслуживания.

В анкете для респондентов был предусмотрен вопрос: «Укажите причины Вашей неудовлетворенности работой общественного транспорта<sup>1</sup> в Вашем муниципальном образовании».

<sup>1</sup> Здесь и далее подразумеваются унитарные предприятия, действующие на региональном и муниципальном уровнях, акционерные общества, контрольный пакет акций которых находится в государственной собственности Астраханской области или в муниципальной собственности, осуществляющие оказание услуг населению муниципальных образований Астраханской области.



**Рисунок 4. Причины неудовлетворенности качеством транспортного обслуживания в муниципальном образовании (в % от числа тех, кто не удовлетворен)**

В большинстве случаев причинами неудовлетворительного качества транспортного обслуживания респондентами были названы неудобный график движения транспорта и отсутствие прямого сообщения с некоторыми точками города/района. В варианте «другое» чаще всего респонденты указывали на отсутствие общественного транспорта как такового, недостаточное количество транспортных средств большой вместимости (автобусы) одновременно с избыточным количеством маршрутных такси (ГАЗелей), плохое качество обслуживания (грубость водителей, не соблюдение ПДД, их неопытность, грязь в салоне автобусов и маршруток), а также ветхость транспортных средств. Также среди вариантов «другое» были отмечены проблемы с понтонными и паромными переправами, отсутствие детских билетов, несоответствие движения транспорта графику (особенно после 19:00), малое количество пристаней для речного транспорта и отсутствие фиксированных автобусных остановок внутри поселков.

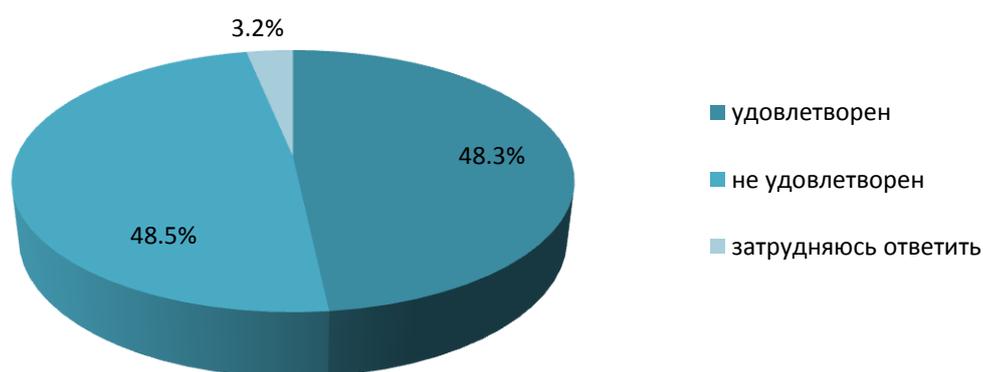
## 2.5. Удовлетворенность качеством автодорог

Из 2109 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством автомобильных дорог в Вашем муниципальном образовании?» ответили положительно 1019 человека, т.е. 48,3% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние автодорог 1023 человека, что соответствует 48,5% от числа опрошенных.

67 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 3,2% от числа респондентов.

На рисунке 5 приведены результаты оценки степени удовлетворенности качеством автодорог в муниципальном образовании, полученные в результате Интернет-голосования.



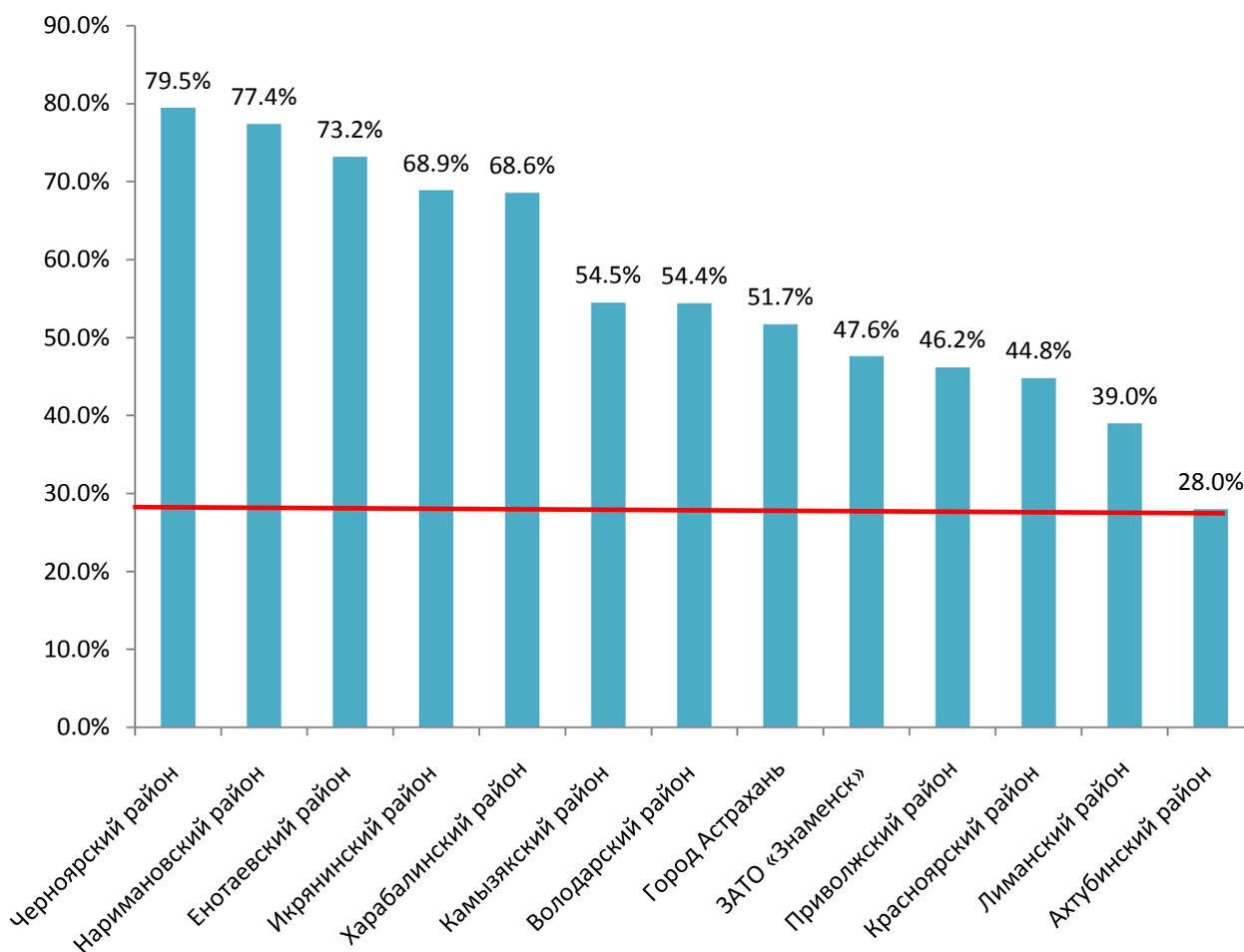
**Рисунок 5. Структура поступивших оценок, в % от общего числа**

В таблице 5 представлено распределение частот оценок удовлетворенности состоянием автомобильных дорог в муниципальном образовании.

**Таблица 5. Распределение частот оценок качества автомобильных дорог**

Район	Всего	Удовлетворен	Удовлетворен частично	Скорее удовлетворен чем не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Город Астрахань	178	29	43	17	83	6
Ахтубинский район	456	25	81	19	322	9
Володарский район	163	30	50	6	72	5
Енотаевский район	94	30	24	6	22	12
Икрянинский район	78	18	25	8	23	4
Камызякский район	126	20	35	12	56	3
Красноярский район	105	7	30	10	58	0
Лиманский район	212	23	47	10	125	7
Наримановский район	89	30	29	6	19	5
Приволжский район	164	22	39	12	85	6
Харабалинский район	88	37	19	3	27	2
Черноярский район	165	73	45	10	33	4
ЗАТО Знаменск	191	20	53	16	98	4
<b>Астраханская область</b>	<b>2109</b>	<b>364</b>	<b>520</b>	<b>135</b>	<b>1023</b>	<b>67</b>

На основании данной таблицы была построена гистограмма распределения числа удовлетворенности населения качеством автомобильных дорог по районам Астраханской области.



**Рисунок 6. Уровень удовлетворенности качеством автомобильных дорог по районам Астраханской области**

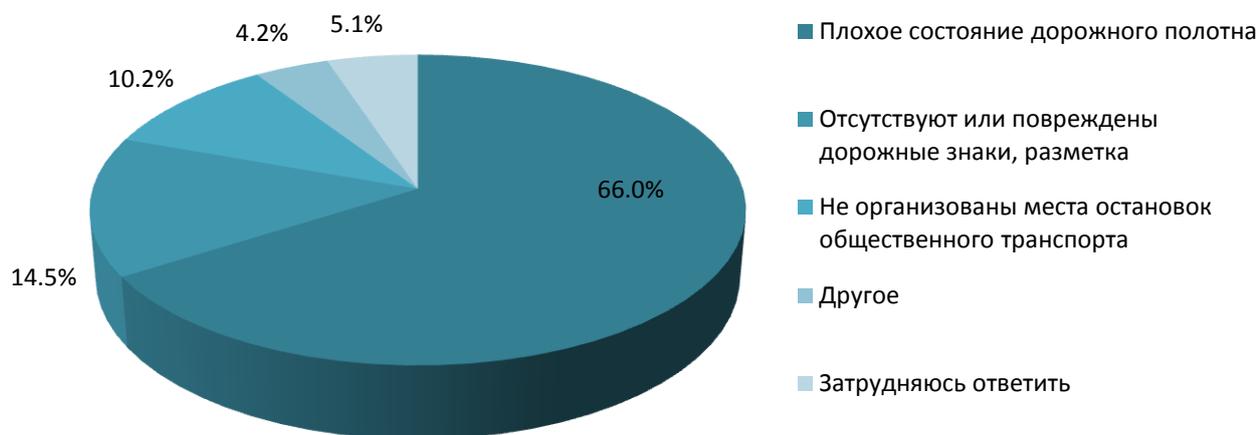
Пороговое значение удовлетворенности качеством автомобильных дорог составляет 30% (красная прямая на графике).

В соответствии с полученными результатами, только одно муниципальное образование Астраханской области не достигло минимального диапазона уровня удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения качеством автомобильных дорог отмечается в Черноярском районе, где более трех четвертей опрошенных удовлетворены качеством автомобильных дорог, а также в Наримановском и Енотаевском районах, где данный показатель составляет более 70%.

Самая низкая степень удовлетворенности сложилась в Ахтубинском районе – это единственный район, не преодолевший пороговое значение удовлетворенности. Здесь уровень удовлетворенности качеством автомобильных дорог составляет только 28,0% опрошенных.

В анкете для респондентов был предусмотрен вопрос: «Укажите причины Вашей неудовлетворенности качеством автомобильных дорог в Вашем муниципальном образовании». Частота причин, обозначенных респондентами, представлена на рисунке 7.



**Рисунок 7. Причины неудовлетворительного состояния автомобильных дорог в муниципальных образованиях, в % от числа опрошенных**

Основной причиной неудовлетворительного состояния автодорог респонденты назвали плохое состояние дорожного полотна (66%). 14,5% опрошенных указали на отсутствие разметки и дорожных знаков и 10,2% - на отсутствие организованных мест для остановок общественного транспорта. Далее 4,2% назвали такие причины как: неудовлетворительное состояние второстепенных дорог (дворовые территории, частный сектор) и тротуаров, отсутствие освещения на трассах и своевременного избавления дорог от гололеда.

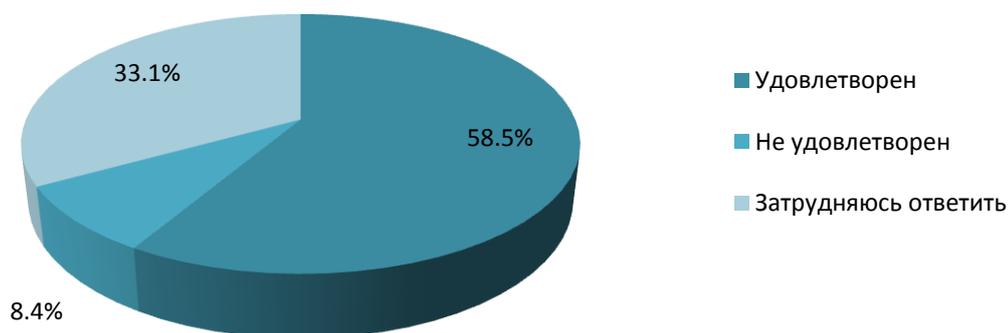
## 2.6. Удовлетворенность уровнем организации теплоснабжения

Из 2109 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации теплоснабжения в Вашем доме (снабжения топливом)?» ответили положительно 1233 человек, т.е. 58,5% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние организации теплоснабжения 178 человек, что соответствует 8,4% от числа опрошенных.

698 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 33,1% от числа опрошенных респондентов.

На рисунке 8 приведены результаты оценки степени удовлетворенности организацией теплоснабжения в муниципальных образованиях, полученные в результате Интернет-голосования.



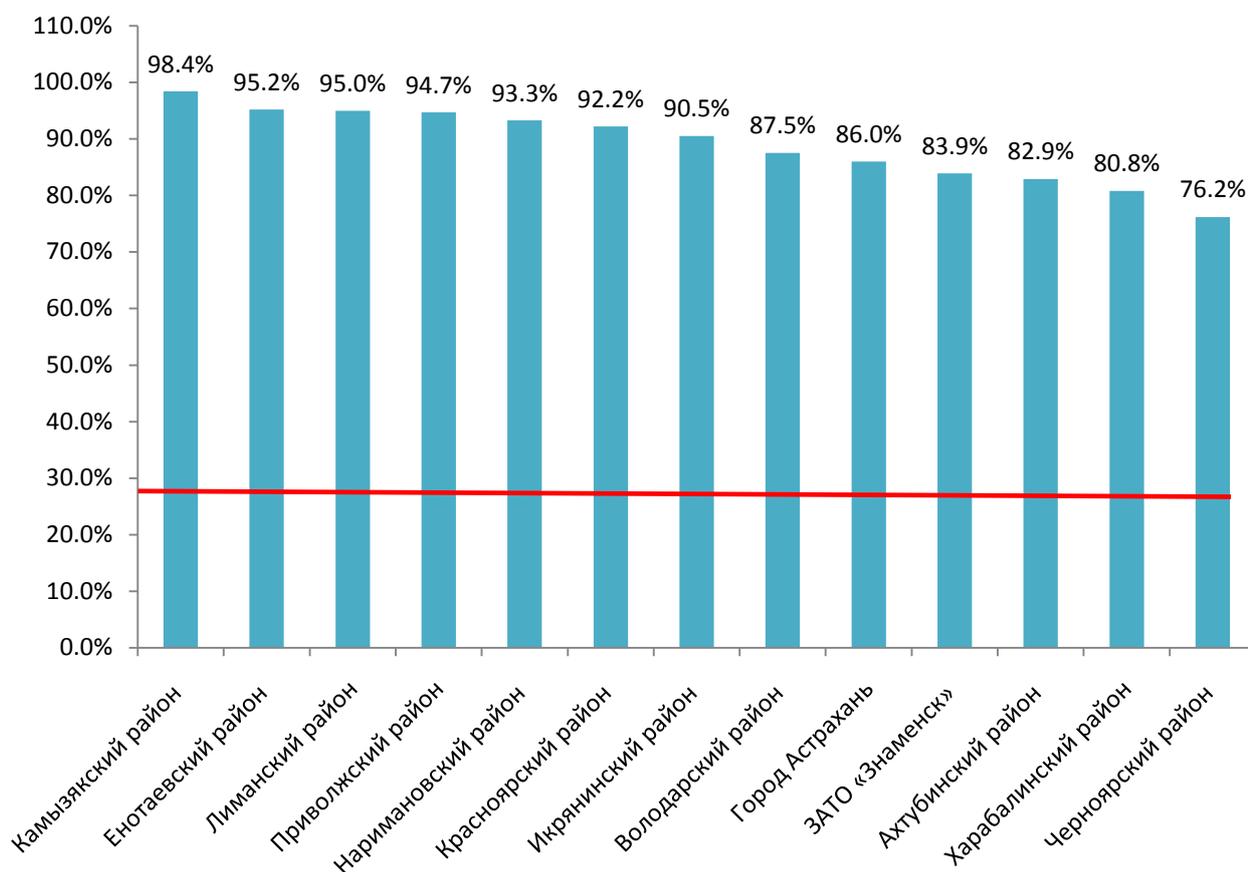
**Рисунок 8. Структура поступивших оценок, в % от общего числа**

В таблице 6 представлено распределение частот оценок удовлетворенности организацией теплоснабжения в муниципальных образованиях:

**Таблица 6. Распределение частот оценок качества организации теплоснабжения**

Район	Всего	Удовлетворен	Удовлетворен частично	Скорее удовлетворен чем не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Город Астрахань	178	91	21	5	19	42
Ахтубинский район	456	203	50	13	55	135
Володарский район	163	71	10	3	12	67
Енотаевский район	94	56	3	0	3	32
Икрянинский район	78	34	2	2	4	36
Камызякский район	126	45	13	3	1	64
Красноярский район	105	55	2	2	5	41
Лиманский район	212	107	6	2	6	91
Наримановский район	89	57	10	3	5	14
Приволжский район	164	78	8	4	5	69
Харабалинский район	88	49	7	3	14	15
Черноярский район	165	51	10	3	20	81
ЗАТО Знаменск	191	95	35	21	29	11
<b>Астраханская область</b>	<b>2109</b>	<b>992</b>	<b>177</b>	<b>64</b>	<b>178</b>	<b>698</b>

Гистограмма распределения удовлетворенности населения организацией теплоснабжения в разбивке районов Астраханской области представлена на рисунке 9.



**Рисунок 9. Уровень удовлетворенности организацией теплоснабжения по районам Астраханской области**

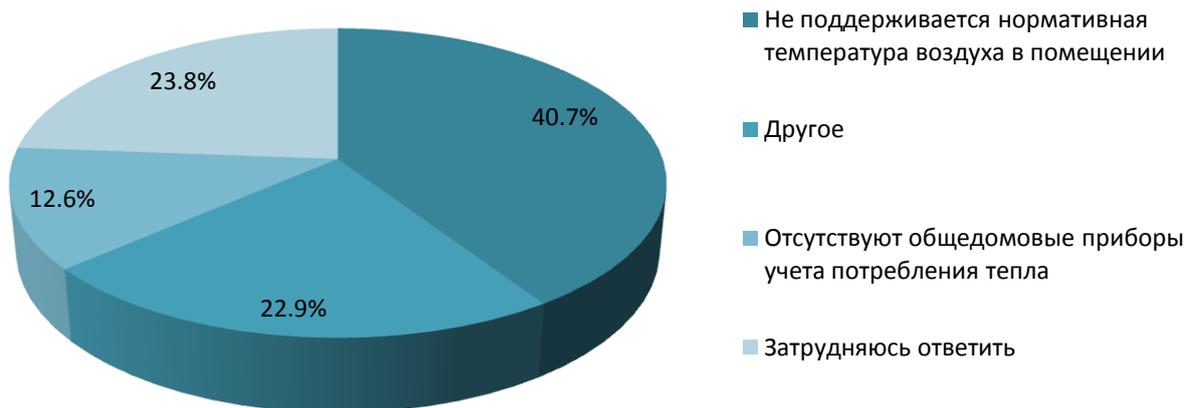
Пороговое значение удовлетворенности качеством организации теплоснабжения, также как и в других случаях, составляет 30% (красная прямая на графике).

В соответствии с полученными результатами, все районы Астраханской области преодолели пороговое значение удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения качеством организации теплоснабжения отмечается в Камызякском районе – в этом районе отмечен всего 1 респондент, который не удовлетворен качеством теплоснабжения.

Самый низкий уровень удовлетворенности среди районов отмечается в Черноярском районе, поскольку здесь почти половина респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

В анкете для респондентов был предусмотрен вопрос, в котором следовало указать причину своей неудовлетворенности организацией теплоснабжения. Частота ответов на данный вопрос представлена на рисунке 10.



**Рисунок 10. Причины неудовлетворительной организации теплоснабжения в домах по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов**

Как показывают результаты, почти четверть опрошенных (23,8%) не смогли дать ответ на вопрос о причинах неудовлетворенности теплоснабжением. Среди остальных большинство отметили, что в помещении не поддерживается необходимый уровень температуры воздуха (40,7%). 12,6% опрошенных высказали в качестве причины неудовлетворенности организацией теплоснабжения отсутствие общедомовых приборов учета потребления тепла.

22,9% опрошенных назвали свои варианты причин неудовлетворенности организацией теплоснабжения. Среди них самыми популярными оказались: высокие тарифы, цвет горячей воды (желтый), плохое качество топлива и нарушение сроков начала и конца отопительного сезона

## 2.7. Удовлетворенность уровнем организации водоснабжения

Из 6327 ответов<sup>2</sup> респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации водоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 59,2% от числа опрошенных. Неудовлетворительно оценили организацию водоснабжения 10,6% от числа опрошенных. Затруднились ответить на данный вопрос 30,2% от числа опрошенных респондентов.

На рисунке 11 приведены результаты оценки степени удовлетворенности организацией водоснабжения в муниципальных образованиях, полученные в результате Интернет-голосования.

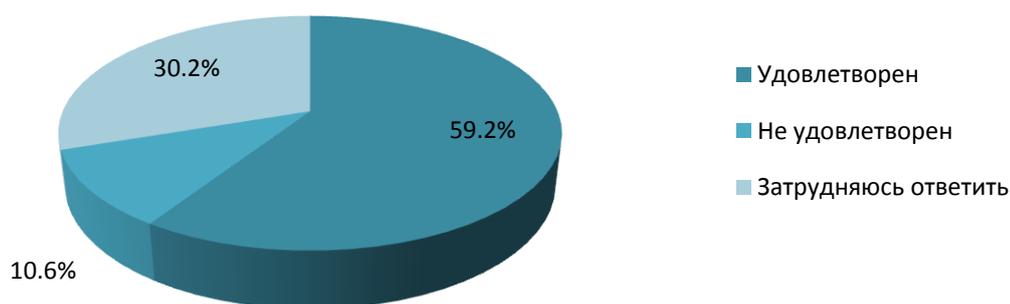


Рисунок 11. Структура поступивших оценок, в % от общего числа

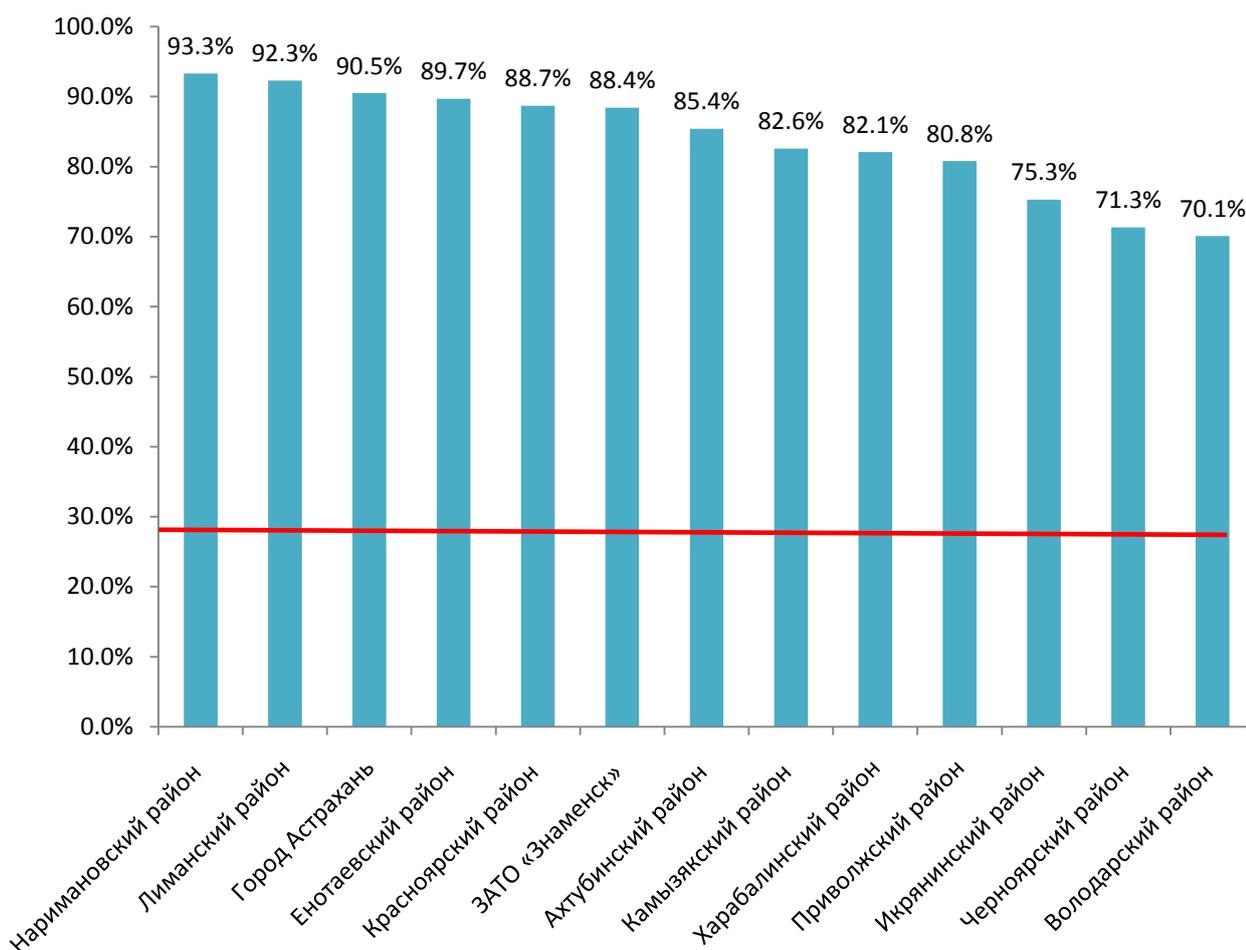
В таблице 7 представлено распределение частот оценок удовлетворенности организацией водоснабжения в муниципальных образованиях.

Таблица 7. Распределение частот оценок качества организации водоснабжения<sup>2</sup>

Район	Всего	Удовлетворен	Удовлетворен частично	Скорее удовлетворен чем не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Город Астрахань	534	290	71	19	40	114
Ахтубинский район	1368	601	163	56	140	408
Володарский район	489	118	65	19	86	201
Енотаевский район	282	126	32	7	19	98
Икрянинский район	234	63	38	15	38	80
Камызякский район	378	132	37	11	38	160
Красноярский район	315	145	33	10	24	103
Лиманский район	636	281	69	21	31	234
Наримановский район	267	165	32	11	15	44
Приволжский район	492	161	76	24	62	169
Харабалинский район	264	124	30	2	34	74
Черноярский район	495	137	55	9	81	213
ЗАТО Знаменск	573	323	121	51	65	13
<b>Астраханская область</b>	<b>6327</b>	<b>2666</b>	<b>822</b>	<b>255</b>	<b>673</b>	<b>1911</b>

<sup>2</sup> совокупное число ответов на вопросы №18, №19, №21 (удовлетворенность холодным, горячим водоснабжением и водоотведением)

Гистограмма распределения удовлетворенности населения организацией водоснабжения в разбивке районов Астраханской области представлена на рисунок 12.



**Рисунок 12. Уровень удовлетворенности организацией водоснабжения по районам Астраханской области**

Пороговое значение удовлетворенности качеством организации водоснабжения, также как и в других случаях, составляет 30% (красная прямая на графике).

В соответствии с полученными результатами, все районы Астраханской области преодолели минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения организацией водоснабжения отмечается в Наримановском, Лиманском районах и г. Астрахани, в которых он превышает 90%. Самый низкий уровень удовлетворенности среди районов отмечается в Черноярском и Володарском: в этих районах удовлетворены организацией водоснабжения около трех четвертей опрошенных.

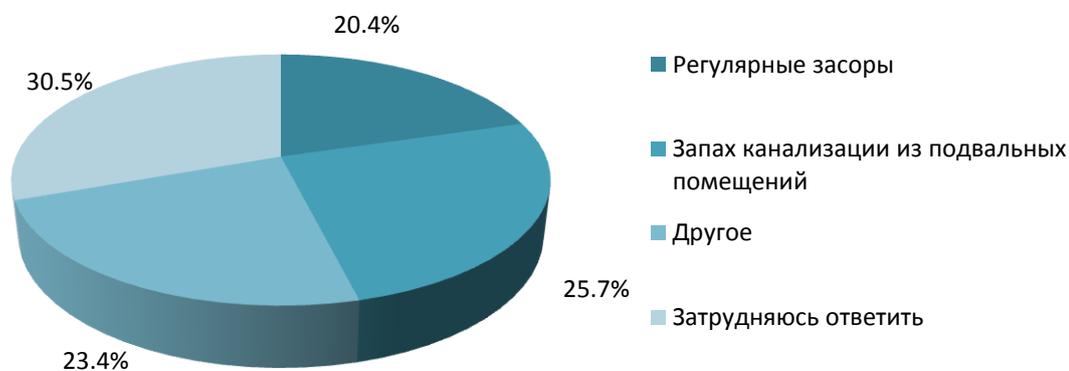
В анкете для респондентов был предусмотрен вопрос, в котором следовало указать причину своей неудовлетворенности организацией холодного и горячего водоснабжения в доме. Вариации ответов на данный вопрос представлены на рисунке 13.



**Рисунок 13. Причины неудовлетворительного качества горячего и холодного водоснабжения в домах по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов**

Как следует из результатов опроса, те респонденты, которые неудовлетворены организацией горячего и холодного водоснабжения, в качестве причин назвали частые перебои в водоснабжении (38,3%); 36,5% указали на то, что вода имеет посторонний запах, цвет, осадок; 12,8% опрошенных, которые неудовлетворены организацией горячего и холодного водоснабжения, назвали свои причины недовольства. Среди них чаще всего отмечались высокие тарифы и низкое давление воды в системе, особенно в летнее время. Также был отмечен и тот факт, что в качестве питьевой поставляется техническая вода.

В анкете для респондентов был предусмотрен вопрос, в котором следовало указать причину своей неудовлетворенности организацией водоотведения в доме. Вариации ответов на данный вопрос представлены на рисунке 14.



**Рисунок 14. Причины неудовлетворительного качества водоотведения в домах по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов**

Как следует из результатов опроса, среди тех, кто неудовлетворен качеством водоотведения, в качестве причин назвали запах канализации из подвальных помещений (25,7%) и регулярные засоры (20,4%); 23,4% предложили свой вариант ответа. Среди других причин недовольства большинство ответивших указали на изношенность канализационных труб, запах канализации в квартирах и отсутствие центральной канализации; также была названа такая причина недовольства как высокие тарифы.

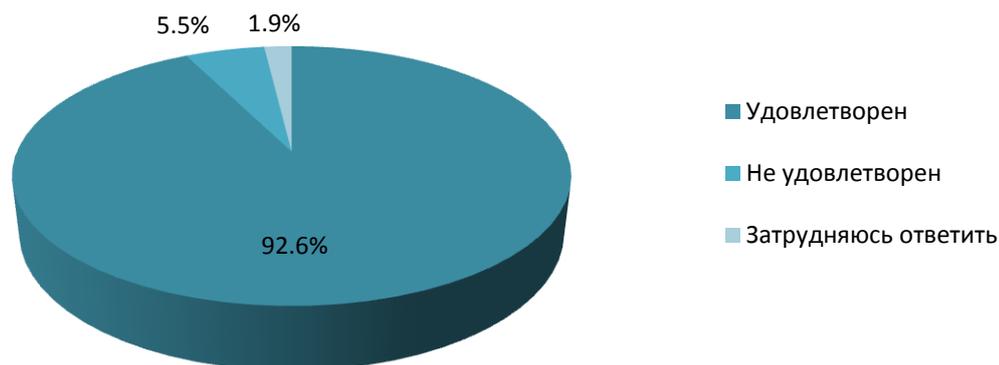
## 2.8. Удовлетворенность уровнем организации электроснабжения

Из 2109 респондентов в Астраханской области 1953 человека (т.е. 92,6% от числа опрошенных.) ответили положительно на вопрос об удовлетворенности организацией электроснабжения в месте проживания,

Неудовлетворительно оценили состояние организации электроснабжения 117 человек, что соответствует 5,5% от числа опрошенных.

39 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 1,9% от числа респондентов.

На рисунок 15 приведены результаты оценки степени удовлетворенности организацией электроснабжения в муниципальных образованиях.



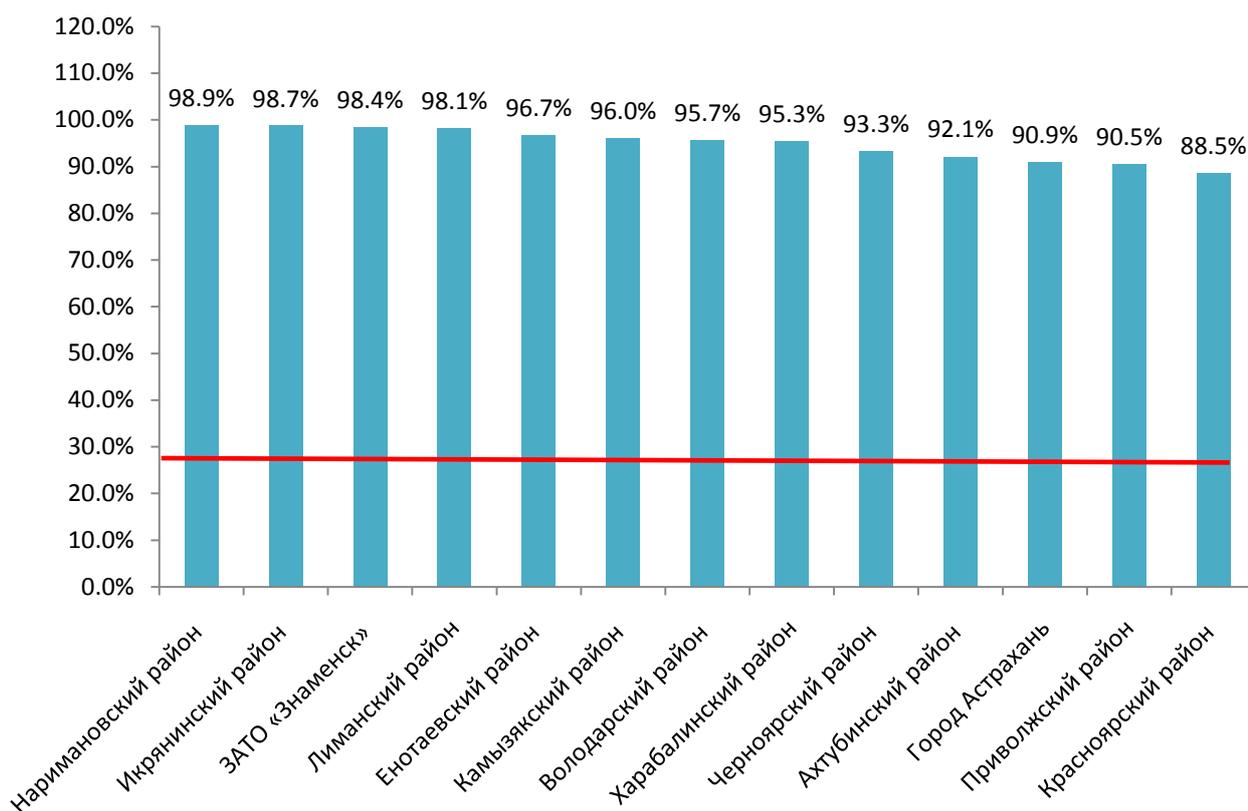
**Рисунок 15 Структура поступивших оценок, в % от общего числа**

В таблице 8 представлено распределение частот оценок качества организации электроснабжения в муниципальных образованиях

**Таблица 8. Распределение частот оценок качества организации электроснабжения**

Район	Всего	Удовлетворен	Удовлетворен частично	Скорее удовлетворен чем не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Город Астрахань	178	126	22	11	16	3
Ахтубинский район	456	295	79	32	35	15
Володарский район	163	106	36	12	7	2
Енотаевский район	94	85	3	1	3	2
Икрянинский район	78	53	17	7	1	0
Камызякский район	126	91	21	7	5	2
Красноярский район	105	63	20	9	12	1
Лиманский район	212	166	31	7	4	4
Наримановский район	89	70	15	3	1	0
Приволжский район	164	109	22	12	15	6
Харабалинский район	88	69	11	2	4	2
Черноярский район	165	122	24	7	11	1
ЗАТО Знаменск	191	148	29	10	3	1
<b>Астраханская область</b>	<b>2109</b>	<b>1503</b>	<b>330</b>	<b>120</b>	<b>117</b>	<b>39</b>

На основании данной таблицы была построена гистограмма распределения удовлетворенности населения организацией электроснабжения по районам Астраханской области.



**Рисунок 16. Уровень удовлетворенности организацией электроснабжения по районам Астраханской области**

Пороговое значение удовлетворенности качеством организации электроснабжения составляет 30% (красная прямая на графике).

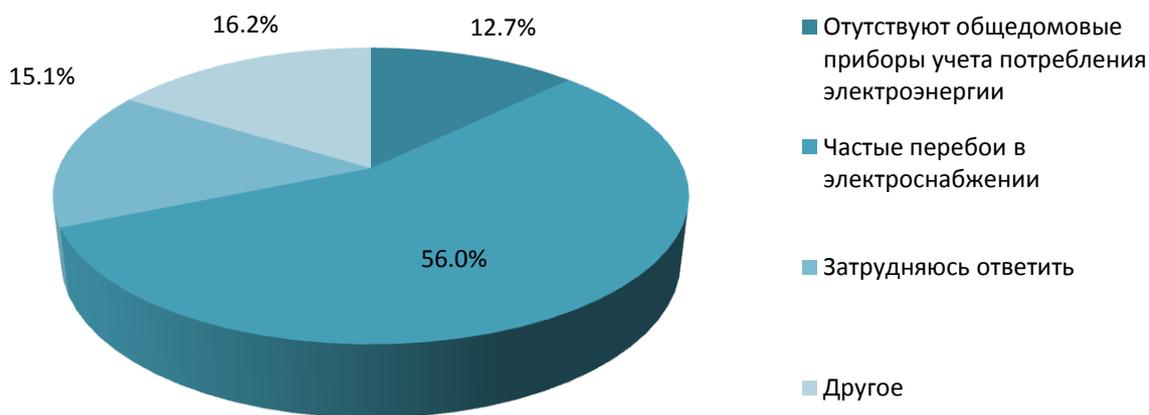
В соответствии с полученными результатами, все районы Астраханской области превысили минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения организацией электроснабжения отмечается в Наримановском, Икрянинском районах, а также в ЗАТО Знаменск и Лиманском районе. Согласно полученным данным, более 97% респондентов, проживающих в этих районах, удовлетворены организацией электроснабжения.

Самый низкий уровень удовлетворенности организацией электроснабжения отмечается в Красноярском и Приволжском районах, а также в г. Астрахани: здесь качеством электроснабжения удовлетворены около 90% респондентов.

В анкете для респондентов был предусмотрен вопрос: «Укажите причины Вашей неудовлетворенности уровнем организации электроснабжения в Вашем доме».

Частота поступивших ответов приведена ниже.



**Рисунок 17. Причины неудовлетворительного качества электроснабжения по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов**

В большинстве своем (56,0%) респонденты указали, что причиной их недовольства являются частые перебои в электроснабжении. 12,7% указали на отсутствие общедомовых приборов учета потребления, 16,2% предложили свои варианты, среди которых наиболее популярным оказалось низкое напряжение и его перепады, отключение электроэнергии в непогоду, изношенность проводов ЛЭП. Кроме того участники опроса указывали на высокие тарифы на электроэнергию.

## 2.9. Удовлетворенность уровнем организации газоснабжения

Из 2109 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации газоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 1656 человек, т.е. 78,5% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили организацию газоснабжения 162 человека, что соответствует 7,7% от числа опрошенных.

291 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 13,8% от числа опрошенных респондентов.

На рисунке 18 приведены результаты оценки степени удовлетворенности организацией газоснабжения в муниципальных образованиях, полученные в результате Интернет-голосования.

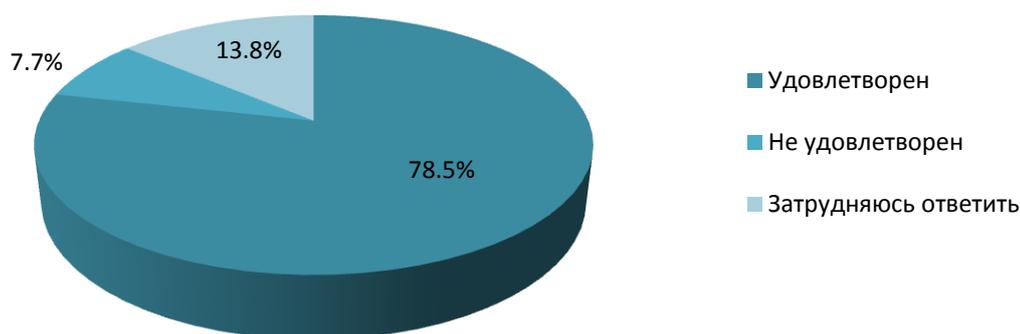


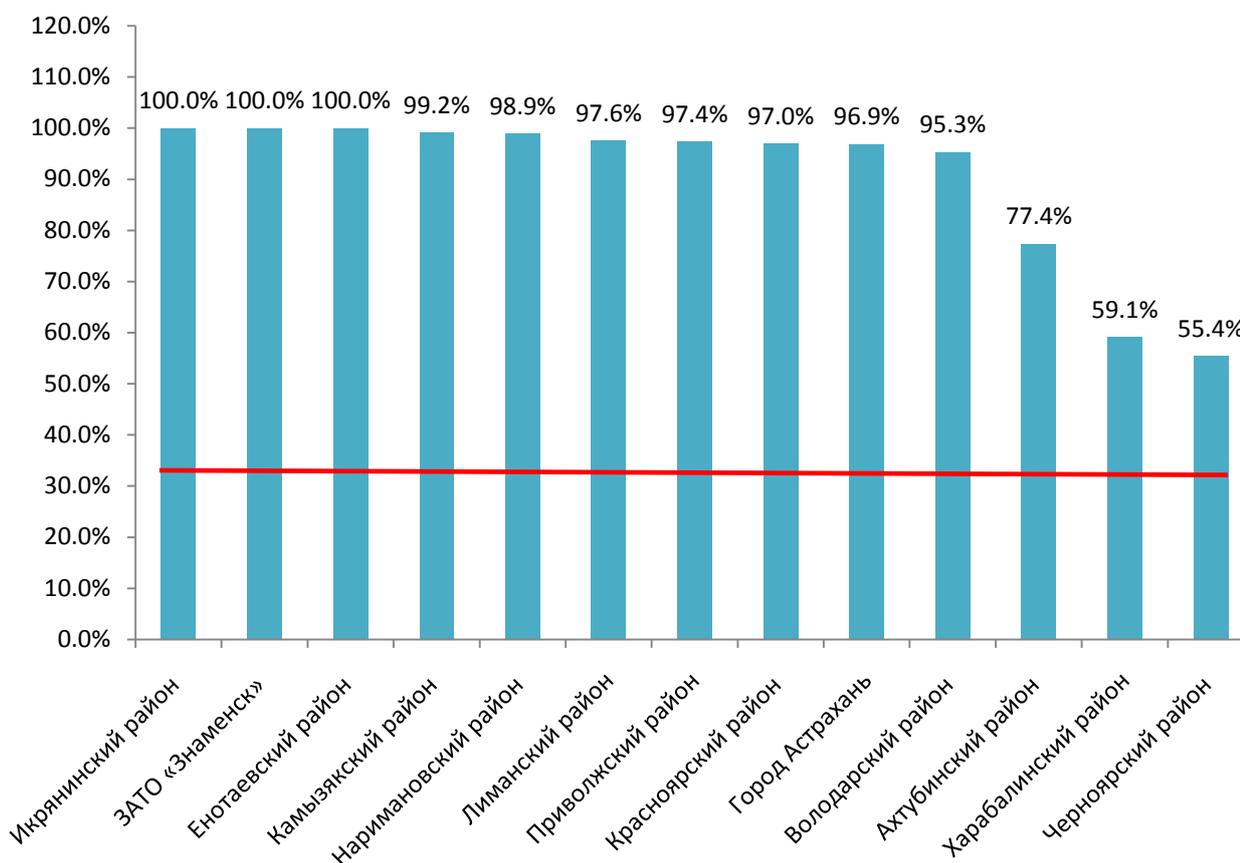
Рисунок 18. Структура поступивших оценок, в % от общего числа

В таблице 9 представлено распределение частот оценок удовлетворенности организацией газоснабжения в муниципальных образованиях.

Таблица 9. Распределение частот оценок качества организации газоснабжения

Район	Всего	Удовлетворен	Удовлетворен частично	Скорее удовлетворен чем не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Город Астрахань	178	145	2	10	5	16
Ахтубинский район	456	232	18	13	77	116
Володарский район	163	130	10	3	7	13
Еногаевский район	94	89	2	1	0	2
Икрянинский район	78	76	0	1	0	1
Камызякский район	126	114	5	2	1	4
Красноярский район	105	87	6	3	3	6
Лиманский район	212	187	10	7	5	3
Наримановский район	89	78	5	3	1	2
Приволжский район	164	138	10	3	4	9
Харабалинский район	88	24	1	1	18	44
Черноярский район	165	46	2	3	41	73
ЗАТО Знаменск	191	180	3	6	0	2
<b>Астраханская область</b>	<b>2109</b>	<b>1526</b>	<b>74</b>	<b>56</b>	<b>162</b>	<b>291</b>

Гистограмма распределения удовлетворенности населения качеством организации газоснабжения в разбивке районов Астраханской области представлена на рисунок 19.



**Рисунок 19. Уровень удовлетворенности качеством организации газоснабжения по районам Астраханской области**

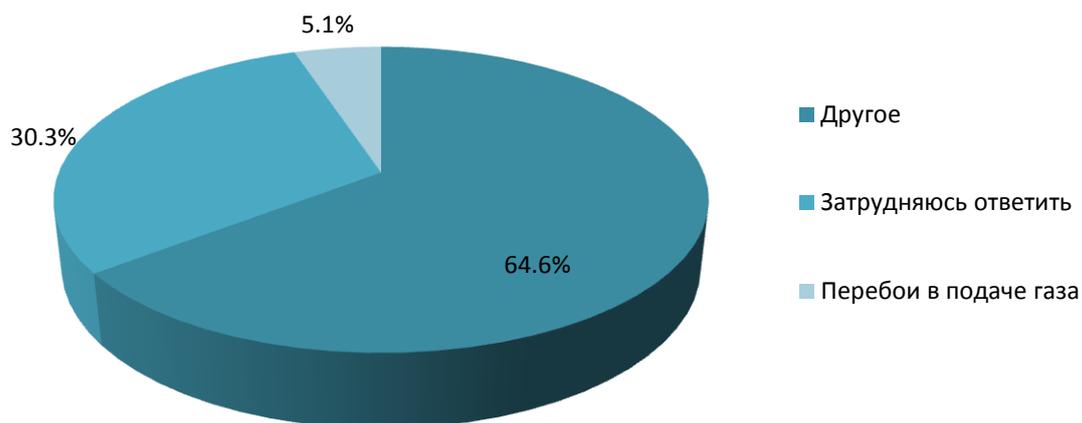
Пороговое значение удовлетворенности качеством газоснабжения, также как и в других случаях, составило 30% (красная прямая на графике).

В соответствии с полученными результатами, все районы Астраханской области превысили минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

Наиболее благоприятная ситуация в отношении удовлетворенности населения организацией газоснабжения сложилась в Икрянинском и Енотаевском районах, а также в ЗАТО Знаменск, где не зафиксировано респондентов, не удовлетворенных газоснабжением.

Минимальный уровень отмечен в Черноярском районе – 55,4%.

В анкете для респондентов был предусмотрен вопрос, в котором следовало указать причину своей неудовлетворенности качеством газоснабжения в доме. Ответы на данный вопрос приведены на рисунке 20.



**Рисунок 20. Причины неудовлетворительного качества газоснабжения по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов**

Большинство опрошенных (64,6%) назвали свои причины недовольства газоснабжением. Среди них чаще всего упоминалось отсутствие газоснабжения, высокая цена на газ, нестабильное давление в зимнее время, дорогое и бюрократизированное подключение (проведение) услуги, запах газа в воздухе и отсутствие возможности установки прибора учета.

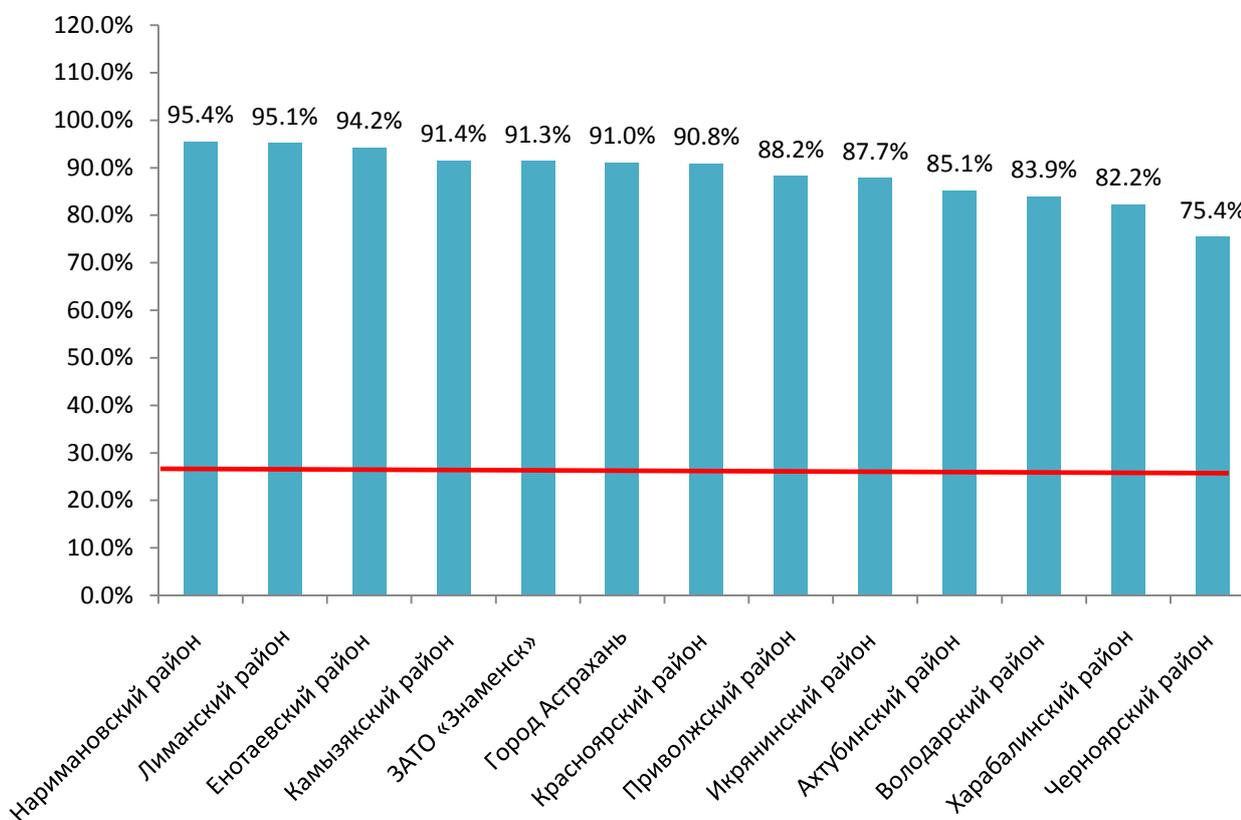
Из предложенных вариантов ответа 5,1% указали на перебои в подаче газа. 30,3% затруднились ответить.

## 2.10. Удовлетворенность качеством услуг ЖКХ

В качестве дополнительного результирующего показателя по данным, полученным в ходе Интернет-голосования, был определен уровень удовлетворенности услуг в сфере жилищно-коммунального обеспечения. Он рассчитывался по числу положительных ответов, данных респондентами на вопросы о качестве услуг теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, электро- и газоснабжения. Формула, которая использовалась при расчете уровня удовлетворенности населения услугами ЖКХ, следующая:

$$\text{Уровень удовлетворенности} = \frac{\text{Количество положительных ответов}}{\text{Число опрошенных респондентов} - \text{число затруднившихся} - \text{число не ответивших}} * 100\%$$

Результаты оценки уровня удовлетворенности услуг ЖКХ по каждому району Астраханской области представлены на рисунок 21.



**Рисунок 21. Уровень удовлетворенности жилищно-коммунальными услугами в разбивке по районам Астраханской области**

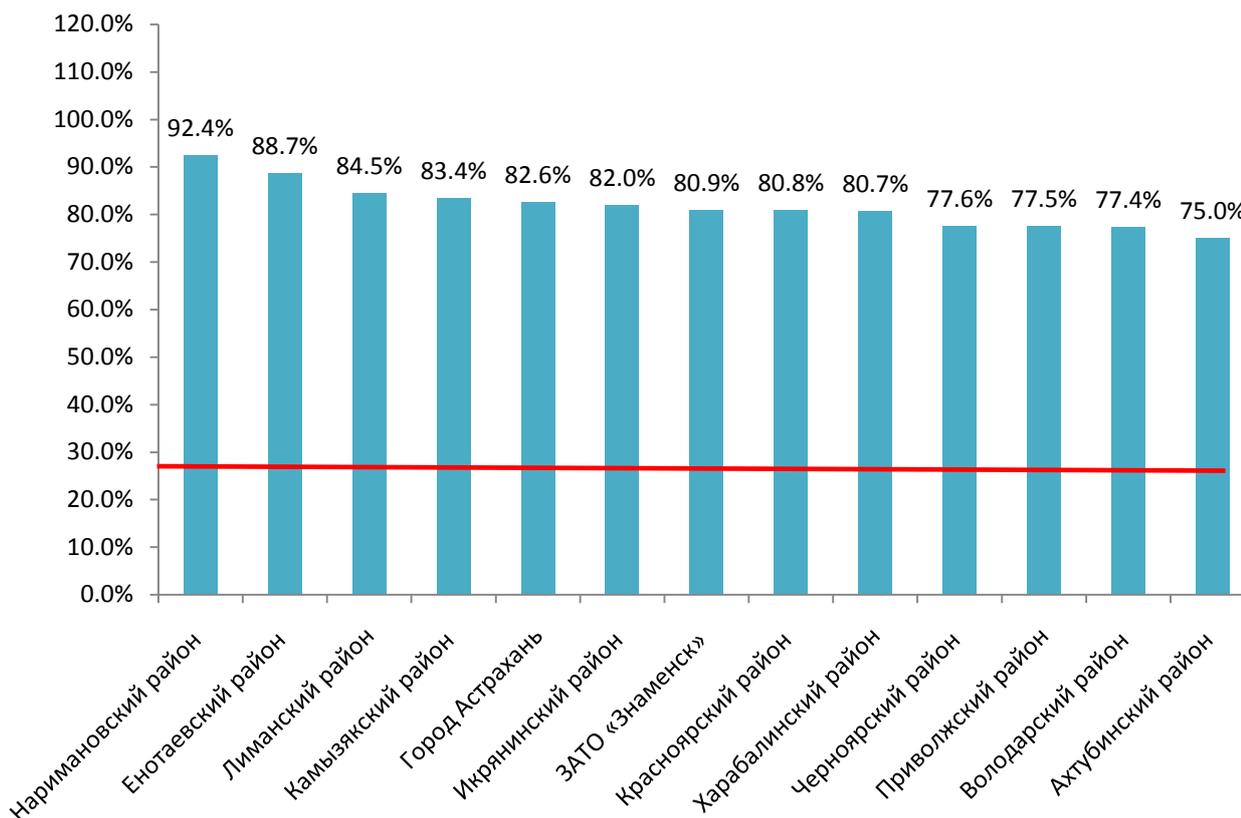
Пороговое значение удовлетворенности качеством жилищно-коммунальных услуг, также как и в других случаях, составило 30% (красная прямая на графике). В соответствии с полученными результатами, все районы Астраханской области превысили этот уровень.

Среди муниципальных районов наиболее высокий уровень удовлетворенности услугами ЖКХ сложился в Наримановском, Лиманском и Енотаевском районах и составил около 95%. В городе Астрахани удовлетворенность услугами ЖКХ составила 91%. Менее всего услугами ЖКХ удовлетворены опрошенные в Черноярском районе (75,4%).

### 2.11. Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления

Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления также представляет собой агрегирующий показатель, в котором учитываются оценки по всем 7 критериям. То есть здесь рассматриваются положительные оценки, полученные в результате опроса, в отношении транспортного обслуживания и состояния автодорог, а также жилищно-коммунального хозяйства.

Результаты оценки удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления приведены на рисунке 22.



**Рисунок 22. Уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления по районам Астраханской области**

Пороговое значение удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления составляет 30% (красная прямая на графике). В соответствии с полученными результатами, все районы Астраханской области превысили это значение.

Минимальный уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления был зафиксирован в Ахтубинском районе и составил 75,0%.

Наиболее высокий рейтинг удовлетворенности наблюдаются в Наримановском районе и составляет 92,4%.