

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»

Туйгунов Д.М.

---

Долгова Е.П.

---

«17» января 2019 года

## Содержание

<b>ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
<b>АНАЛИЗ ПОЛУЧЕННЫХ ДАННЫХ .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Количество респондентов, принявших участие в голосовании .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2. Портрет респондента .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3. Удовлетворенность транспортным обслуживанием .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4. Удовлетворенность качеством автодорог.....</b>	<b>10</b>
<b>1.5. Удовлетворенность уровнем организации теплоснабжения .....</b>	<b>133</b>
<b>1.6. Удовлетворенность уровнем организации водоснабжения .....</b>	<b>16</b>
<b>1.7. Удовлетворенность уровнем организации электроснабжения .....</b>	<b>19</b>
<b>1.8. Удовлетворенность уровнем организации газоснабжения.....</b>	<b>23</b>
<b>1.9. Удовлетворенность качеством услуг ЖКХ .....</b>	<b>24</b>
<b>1.10. Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления .....</b>	<b>25</b>

## **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.

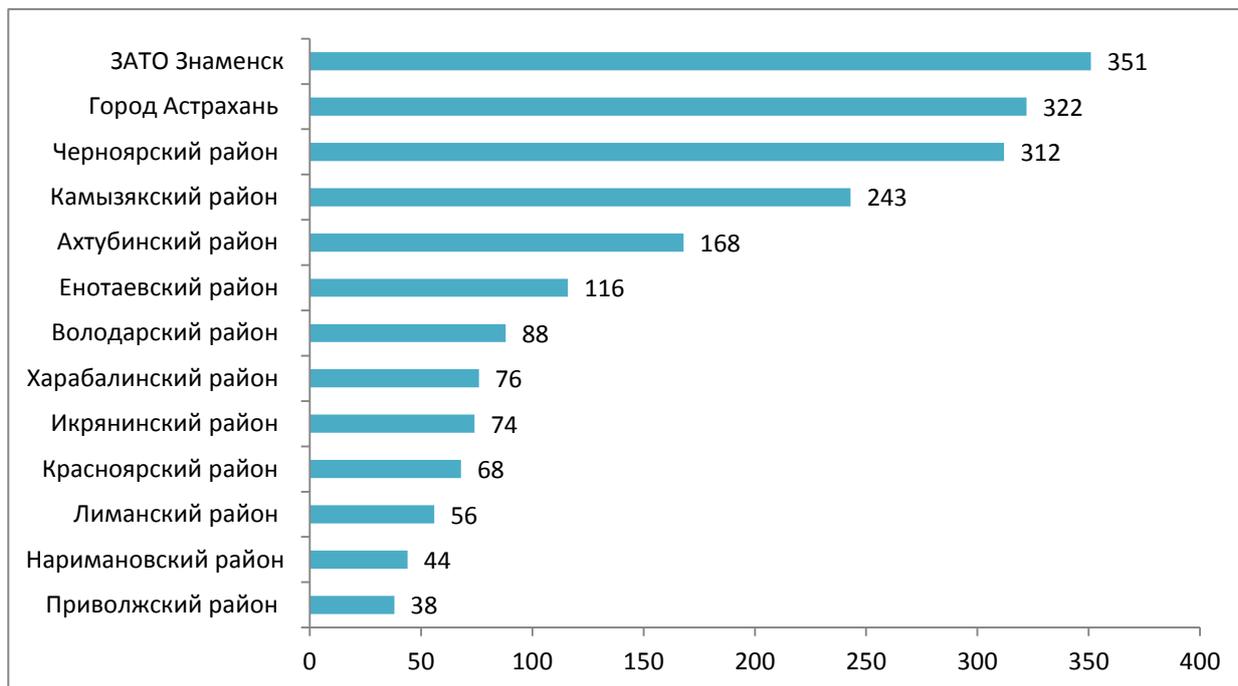
Агентство связи и массовых коммуникаций Астраханской области обеспечивало информирование граждан с целью привлечения их к участию в опросе.

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

## Анализ полученных данных

### 1.1 Количество респондентов, принявших участие в голосовании

В Интернет-голосовании приняли участие 1956 человек. Они представляют городские округа, районы и часть муниципальных образований Астраханской области.



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

В соответствии с рис. 1, наибольшую активность проявили жители ЗАТО Знаменск - 351 человек (17,9% от общего числа респондентов, принявших участие в Интернет-голосовании). На втором и третьем местах г Астрахань и Черноярский район – 322 и 312 человек соответственно (16,5% и 16%). Менее активными оказались жители Лиманского, Приволжского и Наримановского районов.

## 1.2 Портрет респондента

Половозрастной состав респондентов сформировался следующим образом: из 1956 человек, принявших участие в Интернет-голосовании, 12,8% - мужчин, 79% - женщин и 8,2% отказались отвечать на данный вопрос. 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 с высшим образованием, занимающей 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	301	15,4%
31-50	1018	52%
старше 50	476	24,3%
Нет ответа	161	8,3%
<b>Итого</b>	<b>1956</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	1333	68,1%
Начальное, неполное среднее	20	1%
Среднее общее, специальное (техникум), неполное высшее	444	22,7%
Нет ответа	159	8,1%
<b>Итого</b>	<b>1956</b>	<b>100%</b>

Таблица 3. Структура социального положения

Социальное положение	Кол-во респондентов	% от общего числа респондентов
Рабочий	142	7,3%
Служащий	613	31,3%
Специалист	874	44,7%
Руководитель ЮЛ	84	4,3%
Предприниматель	2	0,1%
Военнослужащий, работник правоохранительных органов	1	0,1%
Студент	6	0,3%
Пенсионер	68	3,5%
Временно не работающий	9	0,5%
Отказ от ответа	157	8%
<b>Итого</b>	<b>1956</b>	<b>100%</b>

### 1.3 Удовлетворенность транспортным обслуживанием

Из 1956 респондентов в Астраханской области ответили положительно на вопрос удовлетворенности транспортным обслуживанием в муниципальном образовании 1208 человек, т.е. 61,8% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние транспортного обслуживания 402 человека, что соответствует 20,5% от числа опрошенных.

210 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 10,7% от числа респондентов.

136 человек не ответили на данный вопрос, что составляет 7% от числа опрошенных.

На рис. 2 приведены результаты оценки удовлетворенности транспортным обслуживанием.

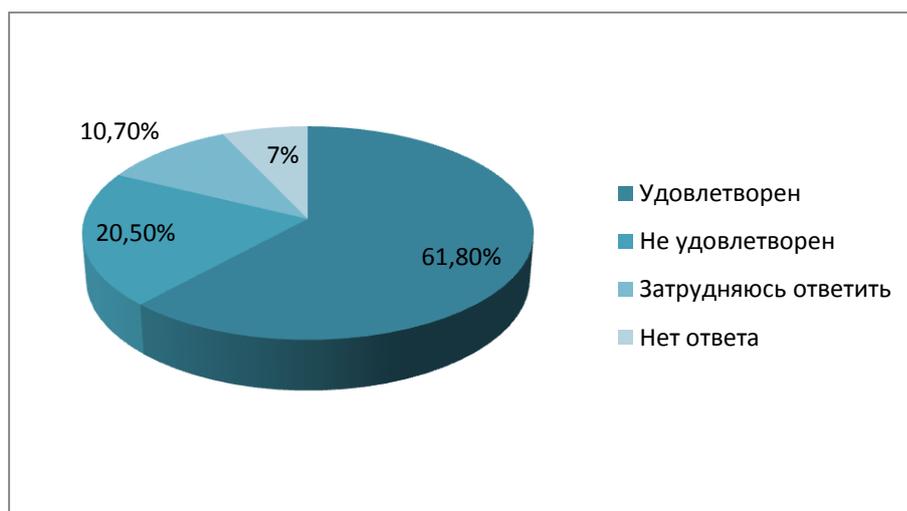


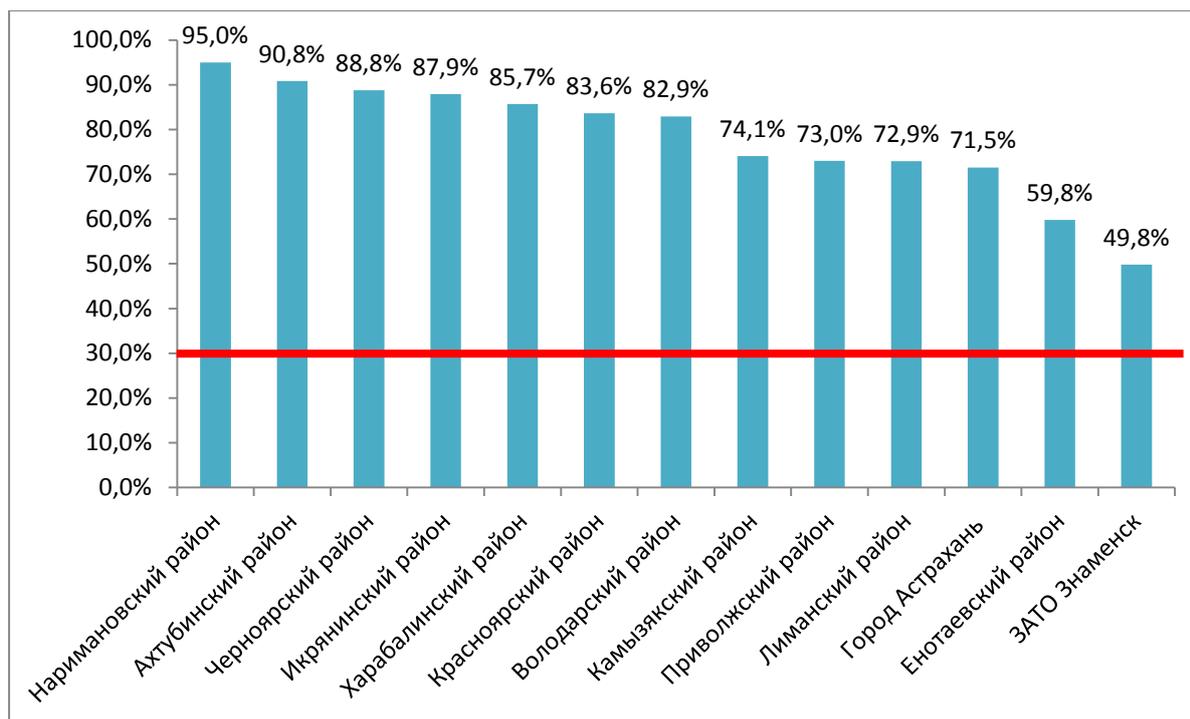
Рис. 2. Структура поступивших оценок, в % от общего числа

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	Нет ответа
Город Астрахань	322	37	71	20	51	11	132
Ахтубинский район	168	121	21	6	15	4	1
Володарский район	88	48	15	5	14	6	0
Енотаевский район	116	25	28	5	39	19	0
Икрянинский район	74	25	23	10	8	8	0
Камызякский район	243	70	76	20	58	19	0
Красноярский район	68	31	22	3	11	1	0
Лиманский район	56	18	15	2	13	7	1
Наримановский район	44	31	7	0	2	4	0
Приволжский район	38	22	4	1	10	1	0
Харабалинский район	76	38	9	7	9	13	0
Черноярский район	312	118	86	26	29	51	2
ЗАТО Знаменск	351	66	57	19	143	66	0
<b>Астраханская область</b>	<b>1956</b>	<b>650</b>	<b>434</b>	<b>124</b>	<b>402</b>	<b>210</b>	<b>136</b>

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



**Рис. 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 вошли в минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения услугами транспортного обслуживания отмечается в Наримановском, Ахтубинском и Черноярском районах. В этих районах около 90% опрошенных удовлетворены услугами транспортного обслуживания.

Самый низкий уровень удовлетворенности отмечается в ЗАТО Знаменск – лишь около 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.



**Рис. 4. Причины неудовлетворенности качеством транспортного обслуживания в муниципальном образовании (в % от числа поступивших ответов)**

В большинстве случаев причинами неудовлетворительного качества транспортного обслуживания респондентами были названы отсутствие прямого сообщения с некоторыми точками города/района и неудобный график движения транспорта. В варианте «другое» чаще всего респонденты указывали на отсутствие общественного транспорта как такового, недостаточное количество машин на маршруте и плохое качество обслуживания: грубость водителей, не соблюдение ими ПДД, а также ветхость транспортных средств.

#### 1.4 Удовлетворенность качеством автодорог

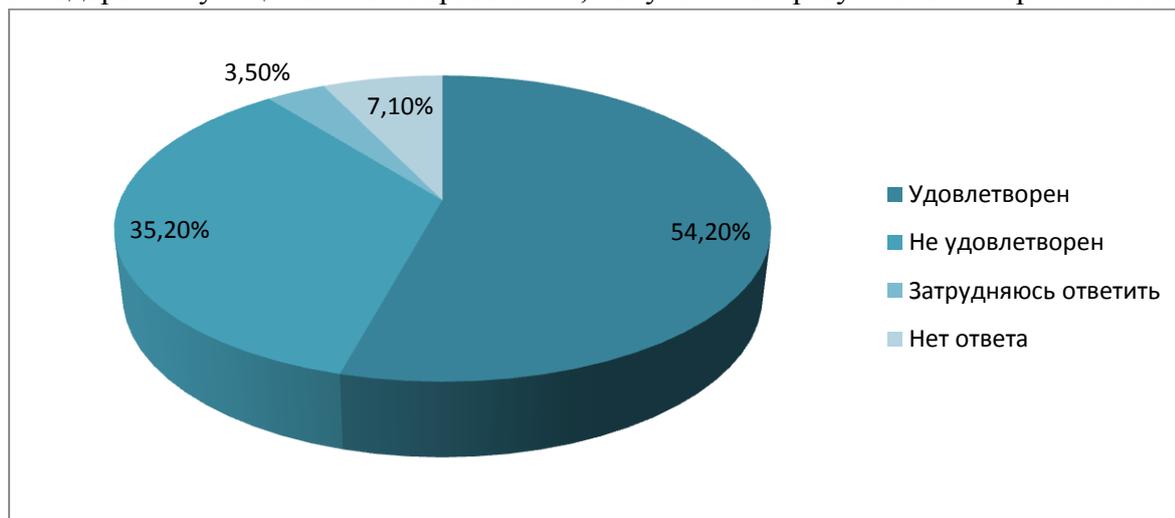
Из 1956 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством автомобильных дорог в Вашем муниципальном образовании?» ответили положительно 1061 человека, т.е. 54,2% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние автодорог 688 человек, что соответствует 35,2% от числа опрошенных.

69 человека затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 3,5% от числа респондентов.

138 человек не ответили на данный вопрос, что составляет 7,1% от числа опрошенных.

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



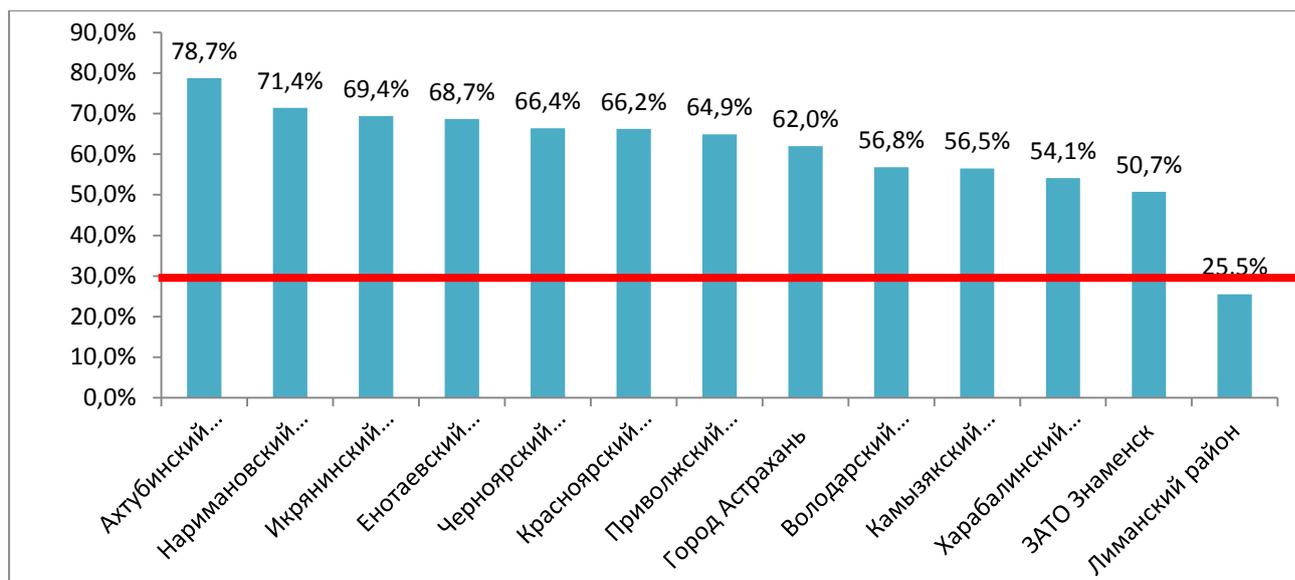
**Рис. 5. Структура поступивших оценок, в % от общего числа**

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	Нет ответа
Город Астрахань	322	21	68	22	68	11	132
Ахтубинский район	149	80	26	5	30	26	1
Володарский район	88	24	23	3	38	0	0
Енотаевский район	116	21	43	15	36	1	0
Икрянинский район	74	21	22	7	22	2	0
Камызякский район	243	31	83	21	104	4	0
Красноярский район	68	20	21	4	23	0	0
Лиманский район	56	5	8	1	41	0	1
Наримановский район	44	18	8	4	12	2	0
Приволжский район	38	9	11	4	13	1	0
Харабалинский район	76	22	14	4	34	2	0
Черноярский район	312	89	94	19	102	5	3
ЗАТО Знаменск	351	50	92	28	165	15	1
<b>Астраханская область</b>	<b>1956</b>	<b>411</b>	<b>513</b>	<b>137</b>	<b>688</b>	<b>69</b>	<b>138</b>

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



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

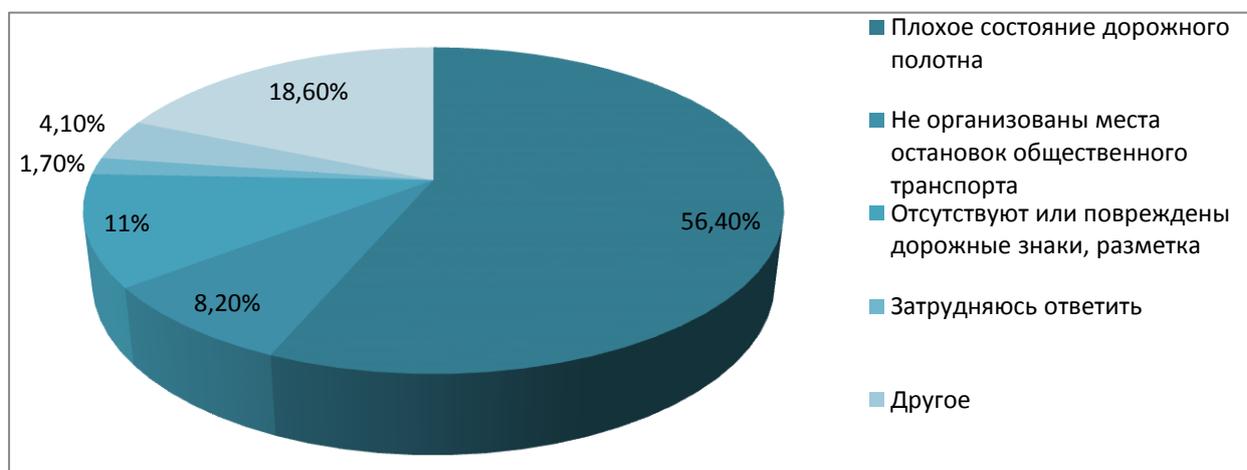
Пороговое значение удовлетворенности качеством автомобильных дорог составляет 30% (красная прямая на графике).

В соответствии с полученными результатами, не все муниципальные образования Астраханской области вошли в диапазон уровня удовлетворенности.

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

Самая низкая степень удовлетворенности сложилась в Лиманском районе – это единственный район, не преодолевший пороговое значение удовлетворенности. Здесь качеством автомобильных дорог удовлетворены только 25,5% 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.



**Рис. 7. Причины неудовлетворительного состояния автомобильных дорог в муниципальных образованиях, в % от числа поступивших ответов**

Как показывают результаты, 56,4% респондентов, недовольных качеством автомобильных дорог в своем муниципальном образовании, назвали основную причину - плохое состояние дорожного полотна, 8,2% - отсутствие разметки и дорожных знаков и 11% - отсутствие организованных мест для остановок общественного транспорта. Далее 4,1% назвали такие причины как: неудовлетворительное состояние второстепенных дорог и тротуаров, неудовлетворительное состояние дорог (ямы). 18,6% респондентов воздержались от ответа на данный вопрос.

### 1.5 Удовлетворенность уровнем организации теплоснабжения

Из 1956 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации теплоснабжения в Вашем доме (снабжения топливом)?» ответили положительно 1095 человек, т.е. 56% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние организации теплоснабжения 154 человека, что соответствует 7,9% от числа опрошенных.

540 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 27,6% от числа опрошенных респондентов.

167 человек не ответили на данный вопрос, что составляет 8,5% от числа опрошенных.

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

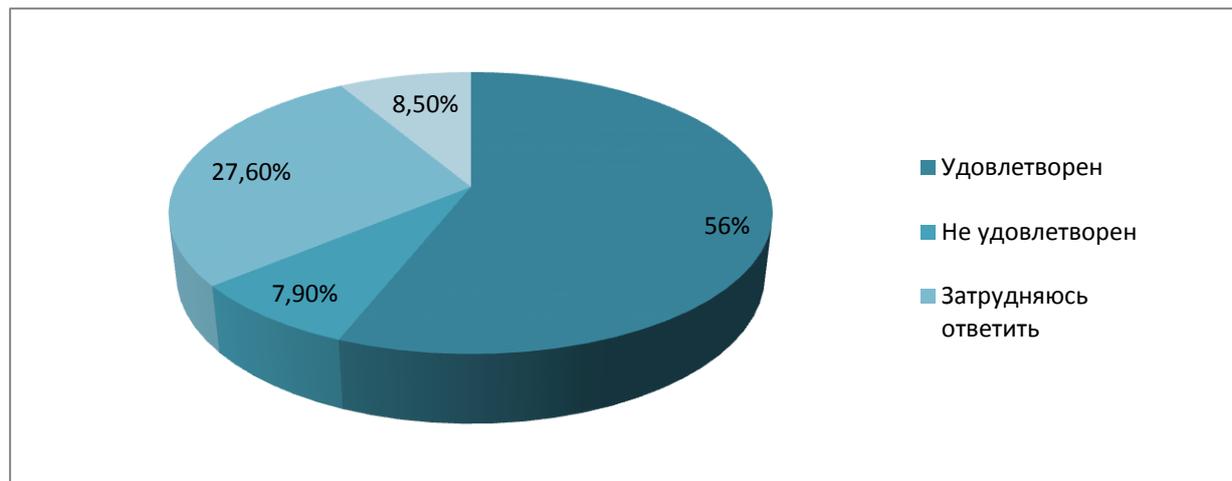


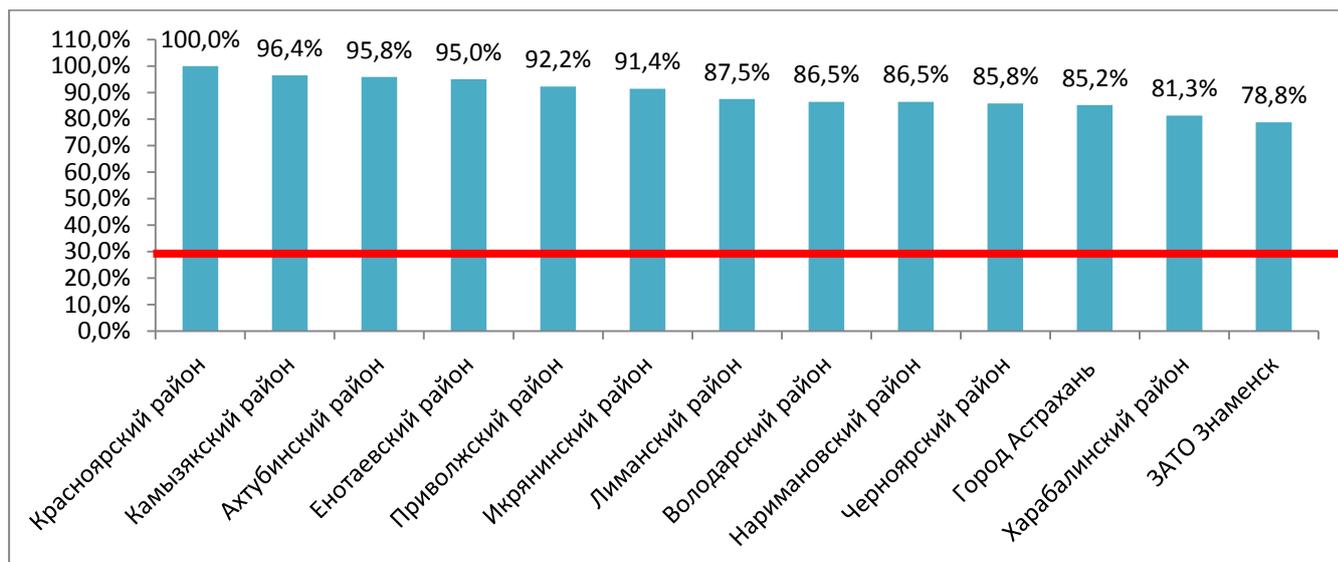
Рис. 8. Структура поступивших оценок, в % от общего числа

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	Нет ответа
Город Астрахань	322	92	20	9	21	41	139
Ахтубинский район	168	124	7	5	6	25	1
Володарский район	88	30	2	0	5	47	4
Енотаевский район	116	48	5	4	3	51	5
Икрянинский район	74	25	3	4	3	39	0
Камызякский район	243	106	20	9	5	102	1
Красноярский район	68	37	3	27	0	1	0
Лиманский район	56	25	2	1	4	20	4
Наримановский район	44	28	3	1	5	7	0
Приволжский район	38	17	3	0	1	16	1
Харабалинский район	76	31	6	2	9	28	0
Черноярский район	312	111	22	6	23	142	8
ЗАТО Знаменск	351	157	76	24	69	21	4
<b>Астраханская область</b>	<b>1956</b>	<b>831</b>	<b>172</b>	<b>92</b>	<b>154</b>	<b>540</b>	<b>167</b>

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



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

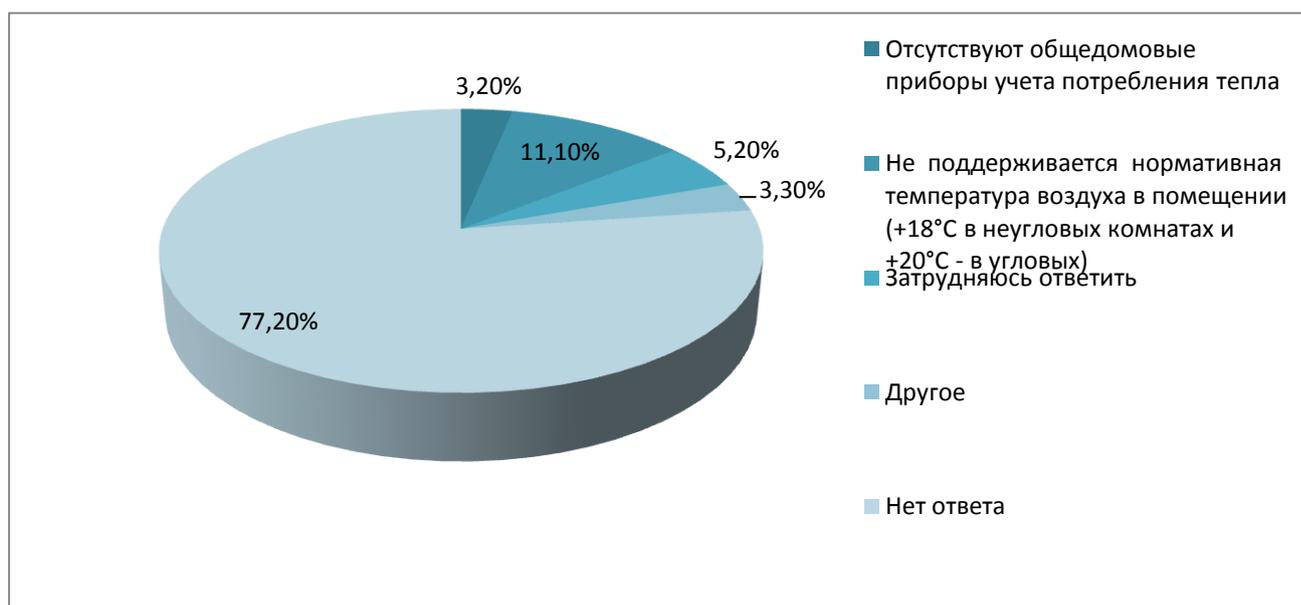
Пороговое значение удовлетворенности качеством организации теплоснабжения, также как и в других случаях, составляет 30% (красная прямая на графике).

В соответствии с полученными результатами, все районы Астраханской области вошли в диапазон уровня удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения качеством организации теплоснабжения отмечается в Красноярском районе – в этом районе нет респондентов, не удовлетворенных качеством теплоснабжения.

Самый низкий уровень удовлетворенности среди районов отмечается в ЗАТО Знаменск здесь качеством теплоснабжения удовлетворены 78,8% респондентов.

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.



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

Как показывают результаты, более трех четвертей опрошенных (77,2%) не смогли дать ответ на вопрос о причинах неудовлетворенности теплоснабжением. Среди остальных большинство отметили то, что в помещении не поддерживается необходимый уровень температуры воздуха, что связано с низким качеством организации теплоснабжения. 3,2% опрошенных высказали в качестве причины неудовлетворенности организацией теплоснабжения отсутствие общедомовых приборов учета потребления тепла. 3,3% опрошенных назвали свои варианты причин неудовлетворенности организацией теплоснабжения. Среди них самыми популярными оказались: отсутствие теплоснабжения или индивидуальное теплоснабжение, низкое качество услуг, что приводит к тому, что в помещениях ощущается холод, также частой причиной нареканий стали высокие тарифы.

### 1.6 Удовлетворенность уровнем организации водоснабжения

Из 5868 ответов<sup>2</sup> респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации водоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 57.5% от числа опрошенных. Неудовлетворительно оценили организацию водоснабжения 9.2% от числа опрошенных. Затруднились ответить на данный вопрос 24.7% от числа опрошенных респондентов. 8,6% не ответили на данные вопросы.

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

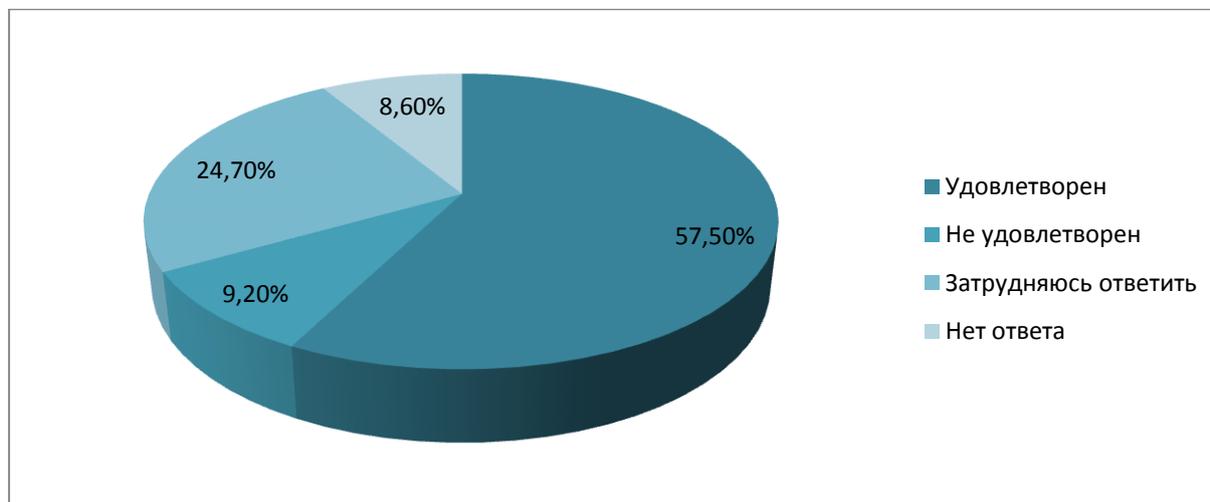


Рис. 11. Структура поступивших оценок, в % от общего числа

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

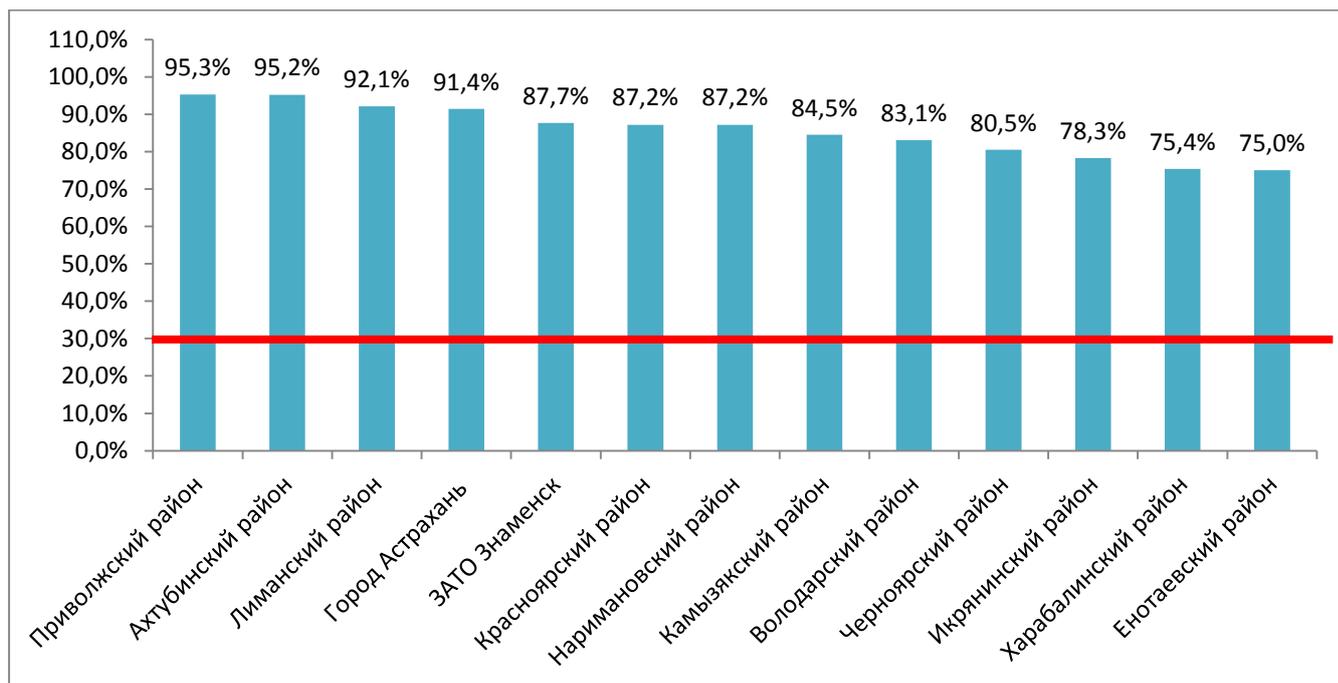
Таблица 7. Распределение частот оценок качества организации водоснабжения\*

Район	Всего	удовлетворен	удовлетворен частично	скорее удовлетворен чем не удовлетворен	не удовлетворен	затрудняюсь ответить	Нет ответа
Город Астрахань	966	322	70	22	39	96	417
Ахтубинский район	504	392	17	8	21	63	3
Володарский район	264	93	26	4	25	106	10
Енотаевский район	348	94	42	8	48	142	14
Икрянинский район	222	68	39	5	31	79	0
Камызякский район	729	223	102	39	67	291	7
Красноярский район	204	95	19	2	17	71	0
Лиманский район	168	74	29	2	9	44	10
Наримановский район	132	82	15	5	15	15	0
Приволжский район	114	48	12	1	3	45	5
Харабалинский район	228	70	27	7	34	88	2
Черноярский район	936	284	113	29	103	385	22
ЗАТО Знаменск	1053	629	188	71	124	26	15
<b>Астраханская область</b>	<b>5868</b>	<b>2474</b>	<b>699</b>	<b>203</b>	<b>536</b>	<b>1451</b>	<b>505</b>

\*совокупное число ответов на вопросы №18, №19, №21

<sup>2</sup> совокупное число ответов на вопросы №18, №19, №21

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



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

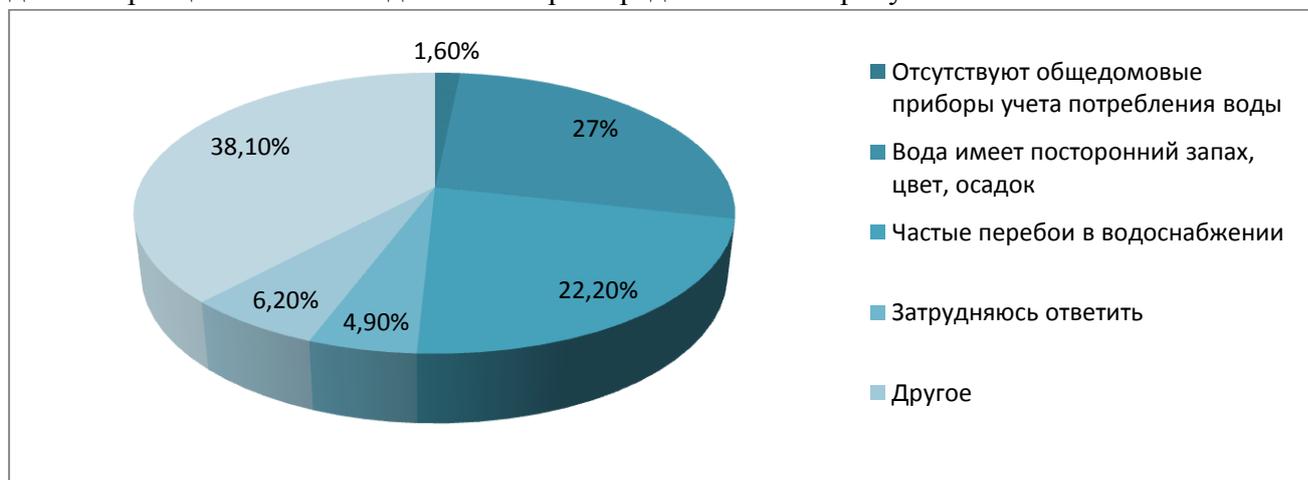
Пороговое значение удовлетворенности качеством организации водоснабжения, также как и в других случаях, составляет 30% (красная прямая на графике).

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

Наибольший уровень удовлетворенности населения организацией водоснабжения отмечается в Ахтубинском и Приволжском районах, в которых он превышает 95%.

Самый низкий уровень удовлетворенности среди районов отмечается в Харабалинском и Енотаевском районах: в этих районах удовлетворены организацией водоснабжения около трех четвертей опрошенных.

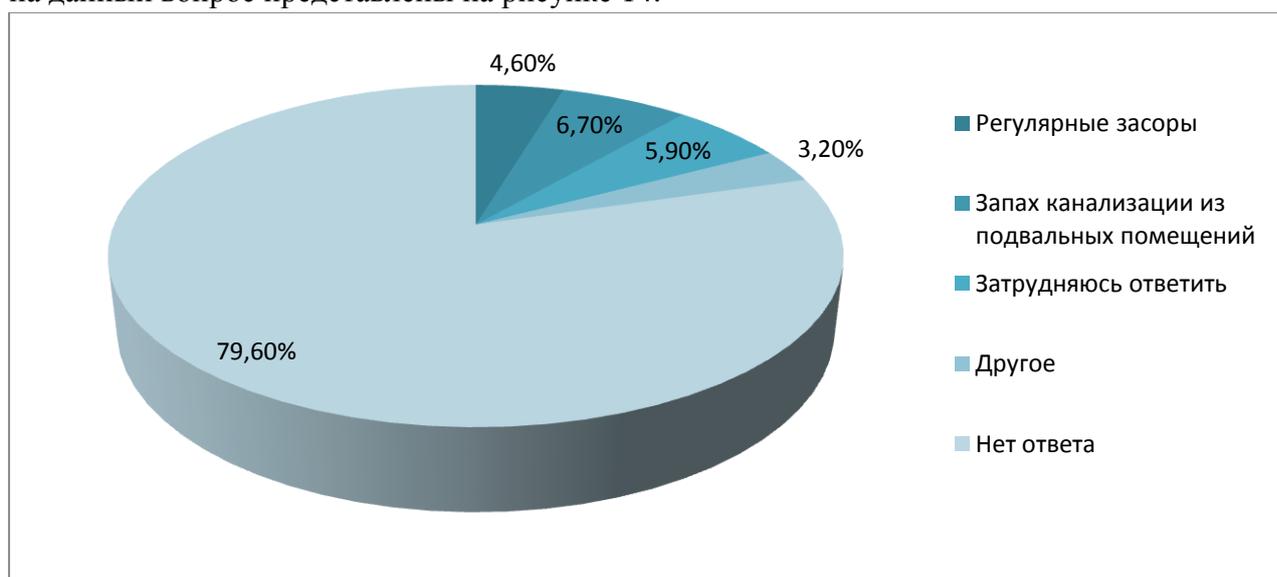
В анкете для респондентов был предусмотрен вопрос, в котором следовало указать причину своей неудовлетворенности организацией холодного и горячего водоснабжения в доме. Вариации ответов на данный вопрос представлены на рисунке 13.



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

Как следует из результатов опроса, 1,6% опрошенных, которые неудовлетворены организацией горячего и холодного водоснабжения, в качестве причин назвали отсутствие общедомовых приборов учета потребления воды; 27% указали на то, что вода имеет посторонний запах, цвет, осадок; 22,2% жаловались на частые перебои с водоснабжением, 38,1% респондентов не смогли ответить на данный вопрос и 6,2% опрошенных, которые неудовлетворены организацией горячего и холодного водоснабжения, назвали свои причины недовольства. Среди них чаще всего отмечалось низкое давление воды в системе, особенно в летнее время, отсутствие горячего водоснабжения в принципе. Также были отмечены высокие тарифы на водоснабжение 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.



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

Как следует из результатов опроса, большинство опрошенных (79,6%) не смогли назвать причину неудовлетворенности качеством водоотведения. Среди остальных 4,6% в качестве причин назвали регулярные засоры; 6,7% отметили запах канализации из подвальных помещений; 3,2% предложили свой вариант ответа. Среди других причин недовольство большинство ответивших указали на отсутствие центральной канализации; также была названа такая причина недовольства как высокие тарифы.

### 1.7 Удовлетворенность уровнем организации электроснабжения

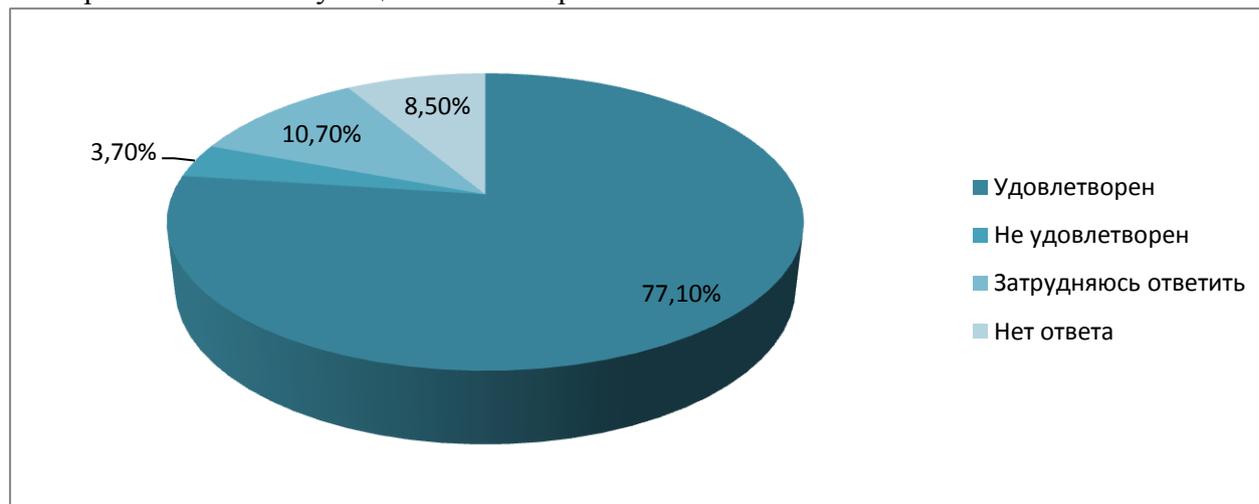
Из 1956 респондентов в Астраханской области 1691 человек (т.е. 86,5% от числа опрошенных.) ответили положительно на вопрос об удовлетворенности организацией электроснабжения в месте проживания,

Неудовлетворительно оценили состояние организации электроснабжения 76 человек, что соответствует 3,9% от числа опрошенных.

27 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 1,4% от числа респондентов.

162 человека не ответили на данный вопрос, что составляет 8,2% от числа опрошенных.

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



**Рис. 15 Структура поступивших оценок, в % от общего числа**

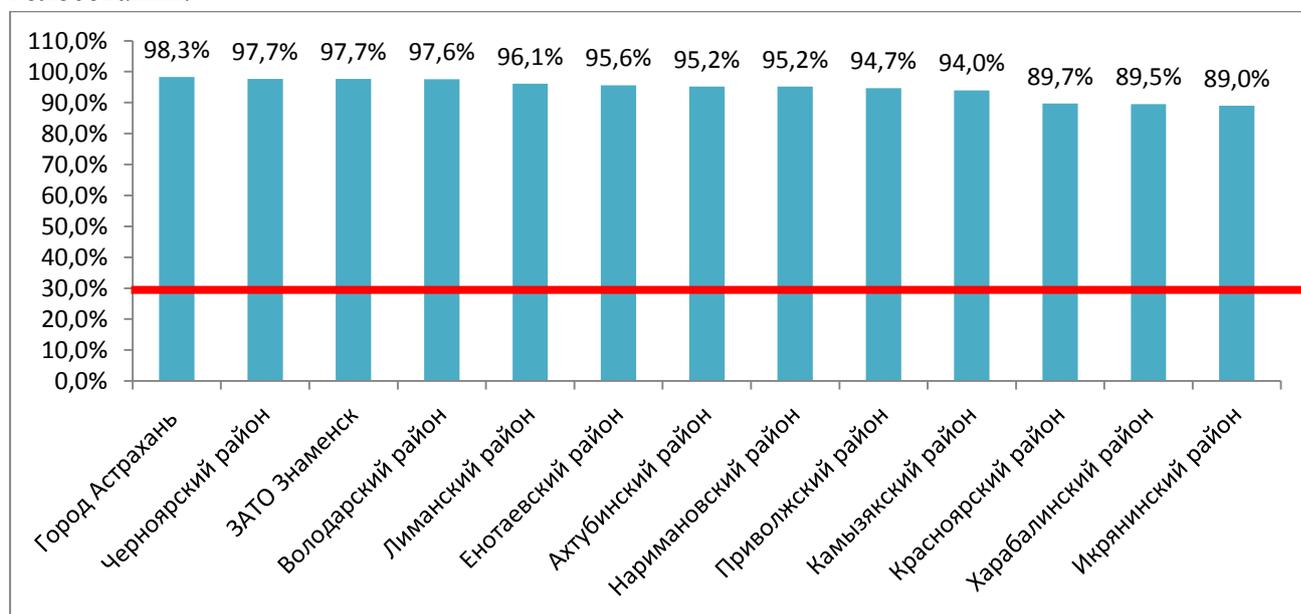
В таблице 8 представлено распределение частот оценок качества организации электроснабжения в муниципальных образованиях

Район	Всего	удовлетворен	удовлетворен частично	скорее удовлетворен чем не удовлетворен	не удовлетворен	затрудняюсь ответить	Нет ответа
Город Астрахань	322	137	27	10	3	2	143
Ахтубинский район	168	145	9	4	8	1	1
Володарский район	88	67	14	2	2	2	1
Енотаевский район	116	89	12	7	5	0	3
Икрянинский район	74	43	17	5	8	1	0
Камызякский район	243	152	44	22	14	10	1
Красноярский район	68	47	12	2	7	0	0
Лиманский район	56	46	3	0	2	3	2
Наримановский район	44	34	4	2	2	2	0
Приволжский район	38	27	7	2	2	0	0
Харабалинский район	76	54	13	1	8	0	0
Черноярский район	312	233	45	17	7	4	6
ЗАТО Знаменск	351	292	31	13	8	2	5
<b>Астраханская область</b>	<b>1956</b>	<b>1366</b>	<b>238</b>	<b>87</b>	<b>76</b>	<b>27</b>	<b>162</b>

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

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

Число респондентов, выразивших неудовлетворенность качеством транспортного обслуживания учтены в общем числе респондентов, принявших участие в Интернет-голосовании.



**Рис. 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 вошли в минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

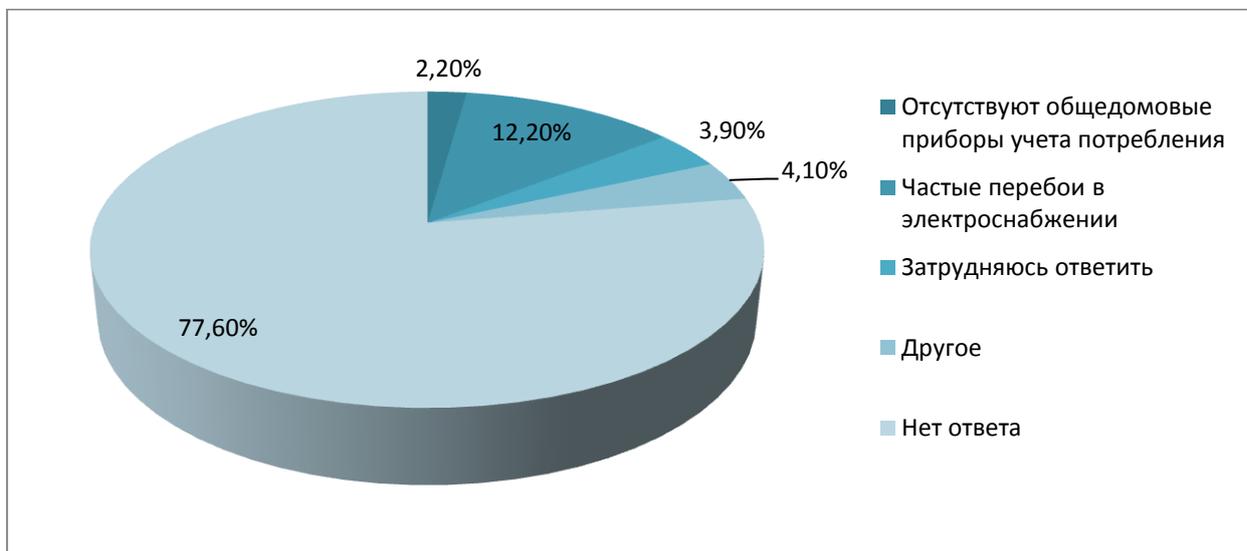
Наибольший уровень удовлетворенности населения организацией электроснабжения отмечается в Черноярском, Володарском районах, а также в г Астрахани и ЗАТО Знаменск.

Согласно полученным данным, более 97% респондентов, проживающих в этих районах, удовлетворены организацией электроснабжения.

Самый низкий уровень удовлетворенности организацией электроснабжения отмечается в Икрянинском, Харабалинском и Красноярском районах: 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.



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

В большинстве своем (77,6%) респонденты затруднились ответить на вопрос с чем связано их недовольство электроснабжением. Среди остальных наиболее популярным стал ответ частые перебои в электроснабжении (12,2%). 2,2% указали на отсутствие общедомовых приборов учета потребления, 4,1% предложили свои варианты среди которых наиболее популярным оказался скачки напряжения, особенно в летний период/низкое напряжение. Кроме того участники опроса указывали на высокие тарифы на электроэнергию.

### 1.8 Удовлетворенность уровнем организации газоснабжения

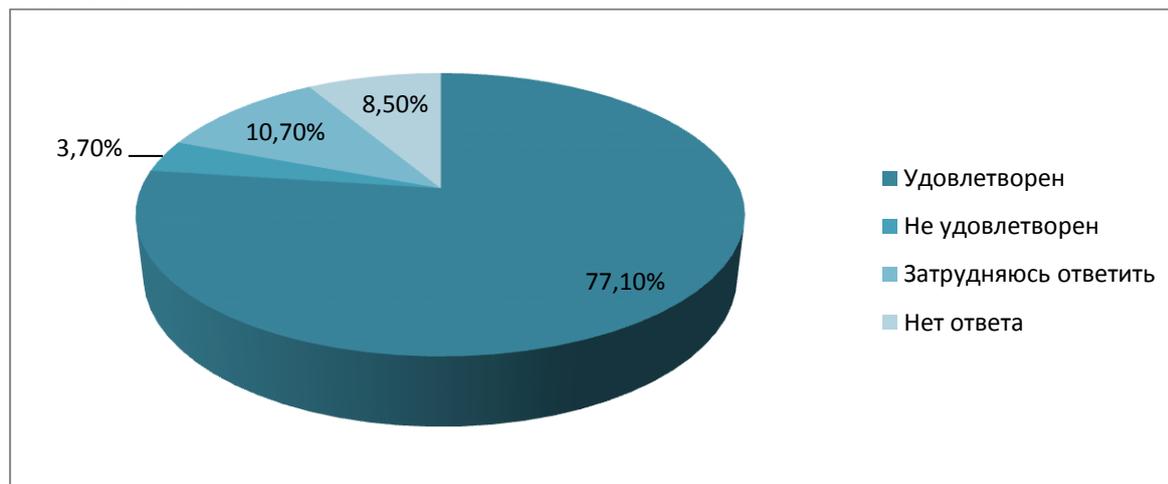
Из 1956 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации газоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 1508 человек, т.е. 77,1% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили организацию газоснабжения 72 человека, что соответствует 3,7% от числа опрошенных.

209 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 10,7% от числа опрошенных респондентов.

167 человек не ответили на данный вопрос, что составляет 8,5% от числа опрошенных.

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



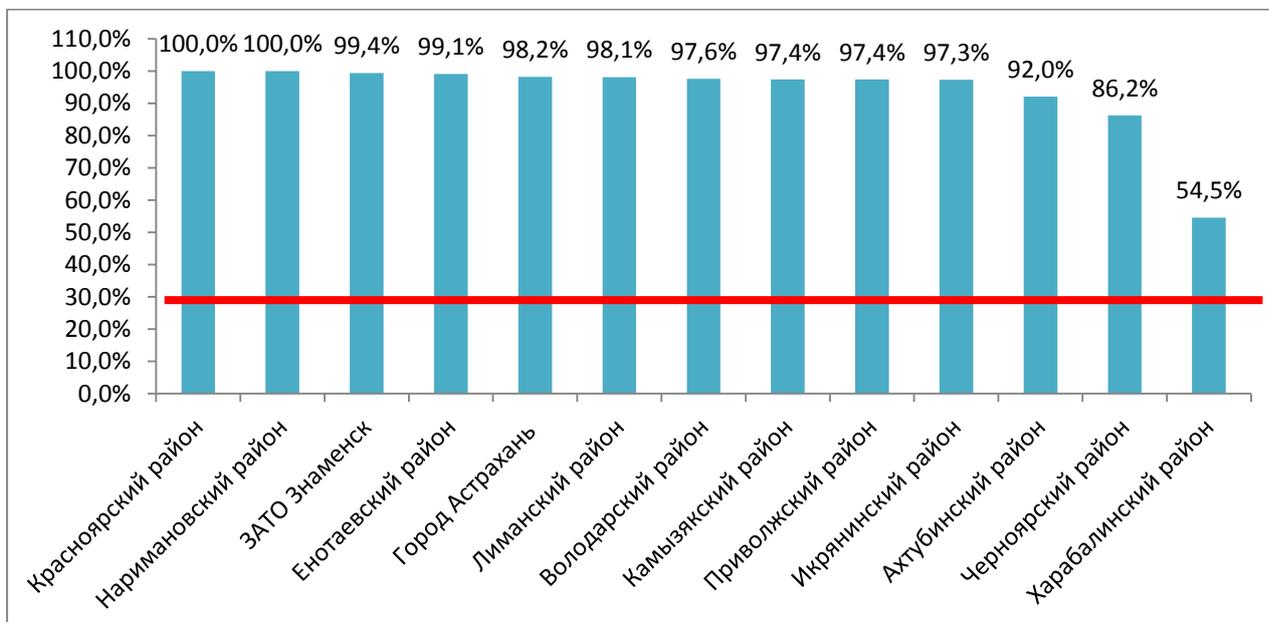
**Рис. 18. Структура поступивших оценок, в % от общего числа**

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

Район	Всего	удовлетворен	удовлетворен частично	скорее удовлетворен чем не удовлетворен	не удовлетворен	затрудняюсь ответить	Нет ответа
Город Астрахань	322	157	4	1	3	13	144
Ахтубинский район	168	123	1	3	11	29	1
Володарский район	88	80	1	0	2	4	1
Енотаевский район	116	101	4	4	1	4	2
Икрянинский район	74	64	4	4	2	0	0
Камызякский район	243	208	12	6	6	10	1
Красноярский район	68	65	1	0	0	2	0
Лиманский район	56	49	1	2	1	1	2
Наримановский район	44	39	1	2	0	2	0
Приволжский район	38	35	2	0	1	0	0
Харабалинский район	76	18	0	0	15	41	2
Черноярский район	312	164	7	4	28	100	9
ЗАТО Знаменск	351	329	7	5	2	3	5
<b>Астраханская область</b>	<b>1956</b>	<b>1432</b>	<b>45</b>	<b>31</b>	<b>72</b>	<b>209</b>	<b>167</b>

**Таблица 9. Распределение частот оценок качества организации газоснабжения**

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



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

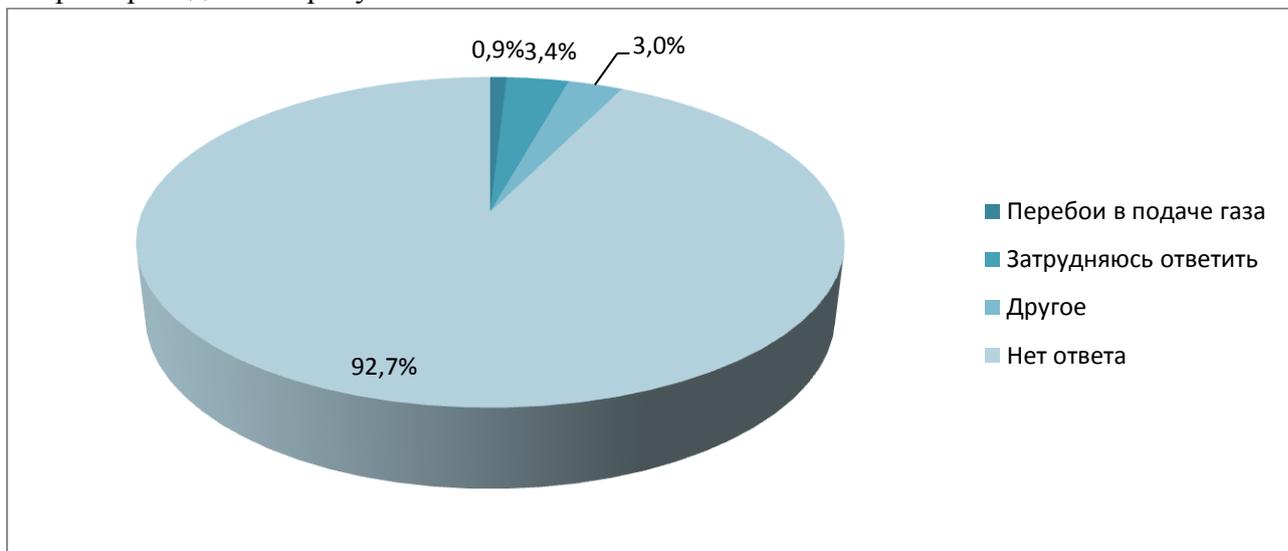
Пороговое значение удовлетворенности качеством газоснабжения, также как и в других случаях, составило 30% (красная прямая на графике).

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

Наиболее благоприятная ситуация в отношении удовлетворенности населения организацией газоснабжения сложилась в Красноярском и Наримановском районах, где не зафиксировано респондентов, не удовлетворенных газоснабжением.

Минимальный уровень отмечен в Харабалинском районе – 54,5%.

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.



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

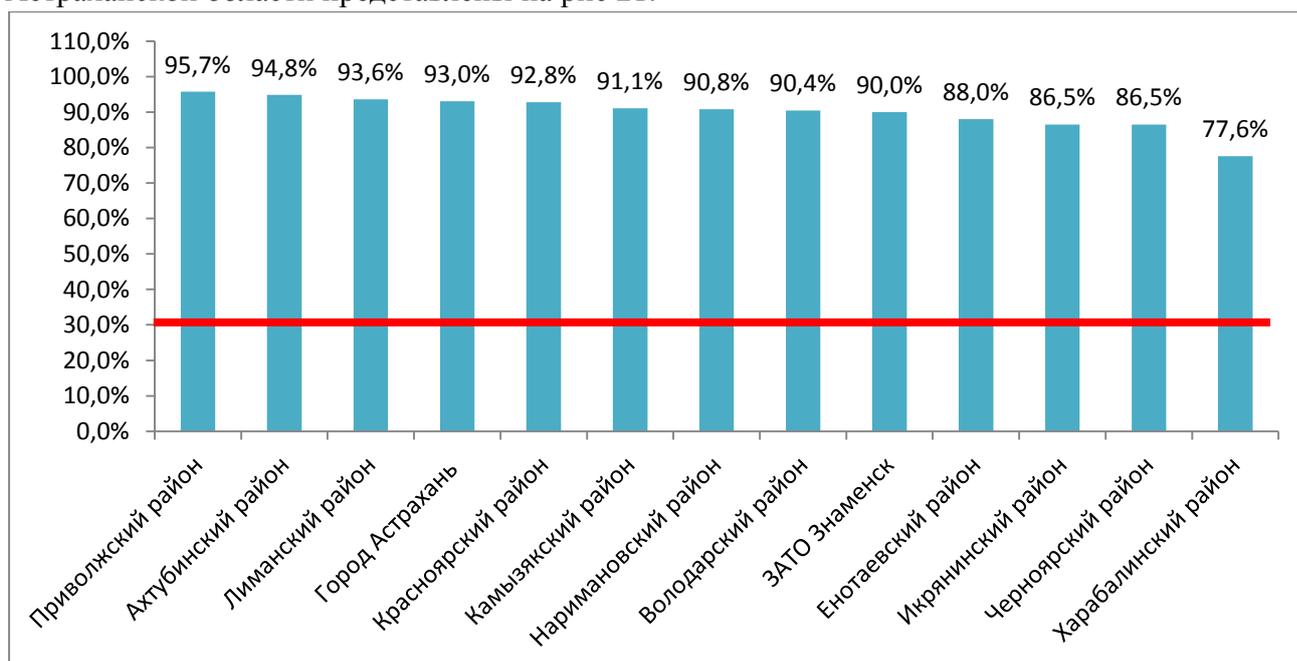
Значительное большинство опрошенных (92,7%) опрошенных не смогли назвать причины своего недовольства газоснабжением. 0,9% указали на перебои в подаче газа. 3,4% сформулировали собственные причины недовольства. Среди них чаще всего упоминалось отсутствие газоснабжения и высокая цена на газ.

### 1.9 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 рис 21.



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

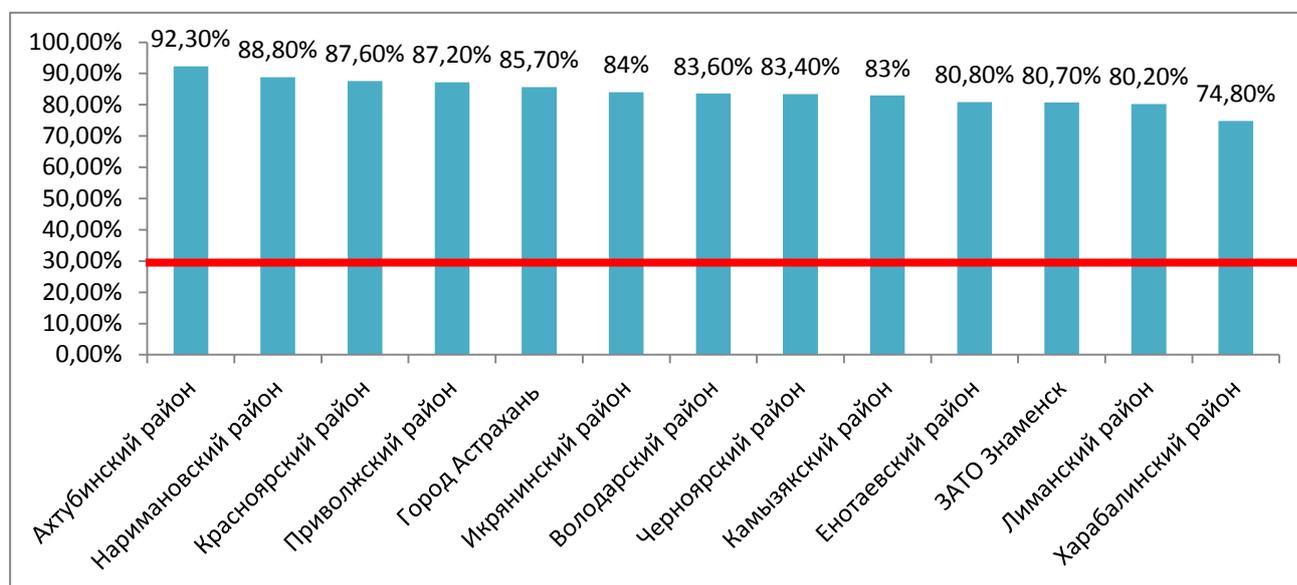
Пороговое значение удовлетворенности качеством газоснабжения, также как и в других случаях, составило 30% (красная прямая на графике). В соответствии с полученными результатами, все районы Астраханской области вошли в минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

Среди муниципальных районов наиболее высокий уровень удовлетворенности услугами ЖКХ сложился в Приволжском, Ахтубинском и Лиманском районах и составил около 95%. В городе Астрахани удовлетворенность услугами ЖКХ составила 93%. Менее всего услугами ЖКХ удовлетворены опрошенные в Харабалинском районе (77,6%).

### 1.10 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.



**Рис. 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 вошли в минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

Минимальный уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления был зафиксирован в Харабалинском районе и составил 74,8%.

Наиболее высокий рейтинг удовлетворенности наблюдаются в Ахтубинском районе и составляет 92,3%.