

**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](garantf1://9025114.0), 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**

I. Введение 3

II. анализ полученных данных 5

[2.1. Особенности расчёта уровня удовлетворённости 5](#_Toc30426706)

[2.2. Количество респондентов, принявших участие в голосовании 6](#_Toc30426707)

[2.3. Портрет респондента 7](#_Toc30426708)

[2.4. Удовлетворенность транспортным обслуживанием 8](#_Toc30426709)

[2.5. Удовлетворенность качеством автодорог 11](#_Toc30426710)

[2.6. Удовлетворенность уровнем организации теплоснабжения 14](#_Toc30426711)

[2.7. Удовлетворенность уровнем организации водоснабжения 17](#_Toc30426712)

[2.8. Удовлетворенность уровнем организации электроснабжения 20](#_Toc30426713)

[2.9. Удовлетворенность уровнем организации газоснабжения 23](#_Toc30426714)

[2.11 Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления 27](#_Toc30426715)

**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](garantf1://9025114.0), с применением информационных технологий».

**Объект исследования**

На основании Постановления Губернатора Астраханской области от 14.03.2014 №17 объектом исследования выступило населения Астраханской области, которое участвовало в анкетировании с применением IT-технологий на портале органов государственной власти Астраханской области «www.astrobl.ru».

Управлением по взаимодействию с органами местного самоуправления администрации Губернатора Астраханской областиоповещались 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**

## 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:

\*100%

*Уровень удовлетворенности = Количество положительных ответов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Число опрошенных респондентов – число затруднившихся ответить*

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.

## 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 опредленная группа жителей области с указаным соотношениям по социально-демографическим характеристикам: в целом складывается портерт респодента – это женщина, в возрасте от 31-50 лет с высшим образованием, занимающая должность cлужащего 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% |
| **Итого** | **2109** | **100%** |

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% |
| **Итого** | **2109** | **100%** |

**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% |
| **Итого** | **2109** | **100%** |

## 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 | | **Астраханская область** | **2109** | **686** | **551** | **160** | **522** | **190** | |

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[[1]](#footnote-1) в Вашем муниципальном образовании».

**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 отстутствие 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 траспортных средств. Также среди вариантов «другое» были отмечены проблемы с понтонными и паромными переправами, отсутствие детких билетов, несоответствие движения транспорта графику (особенно после 19:00), малое количество пристаней для речного транспорта и отсутствие фиксированных автобусных остановок внутри поселков.

## 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 |
| **Астраханская область** | **2109** | **364** | **520** | **135** | **1023** | **67** |

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.

## 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 |
| **Астраханская область** | **2109** | **992** | **177** | **64** | **178** | **698** |

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 удовлетворености 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[[2]](#footnote-2) 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 водоснабжения2**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |
| **Астраханская область** | **6327** | 2666 | 822 | 255 | 673 | 1911 |

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. Астрахни, 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 |
| **Астраханская область** | **2109** | 1503 | 330 | 120 | 117 | 39 |

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.

## 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 |
| Енотаевский 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 |
| **Астраханская область** | **2109** | 1526 | 74 | 56 | 162 | 291 |

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:

*Уровень удовлетворенности = Количество положительных ответов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Число опрошенных респондентов – число затруднившихся – 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 смоуправления 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%.

1. 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. [↑](#footnote-ref-1)
2. совокупное число ответов на вопросы №18, №19, №21 (удовлетворенность холодным, горячим водоснабжением и водоотведением) [↑](#footnote-ref-2)