

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 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»

Мищенко Т.А.

Колобашкина Е.А.

«16» января 2024 года

Содержание

I. ВВЕДЕНИЕ	3
II. АНАЛИЗ ПОЛУЧЕННЫХ ДАННЫХ	5
2.1. Особенности расчёта уровня удовлетворенности	5
2.2. Количество респондентов, принявших участие в опросе	6
2.3. Портрет респондента	7
2.4. Удовлетворенность транспортным обслуживанием	8
2.5. Удовлетворенность качеством автомобильных дорог	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
2.10. Удовлетворенность качеством услуг ЖКХ	26
2.11. Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления	27

I. Введение

Целью опроса является 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 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 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 путем размещения на портале исполнительных органов государственной власти Астраханской области «www.astrob1.ru» программного кода (виджета) компонента «Общественное голосование» подсистемы единого окна обратной связи

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

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 - 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 116 сельских поселений)).

II. 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:

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

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 2023 года приняли участие 3465 человек. Они представляют городские округа, районы и часть муниципальных образований Астраханской области.

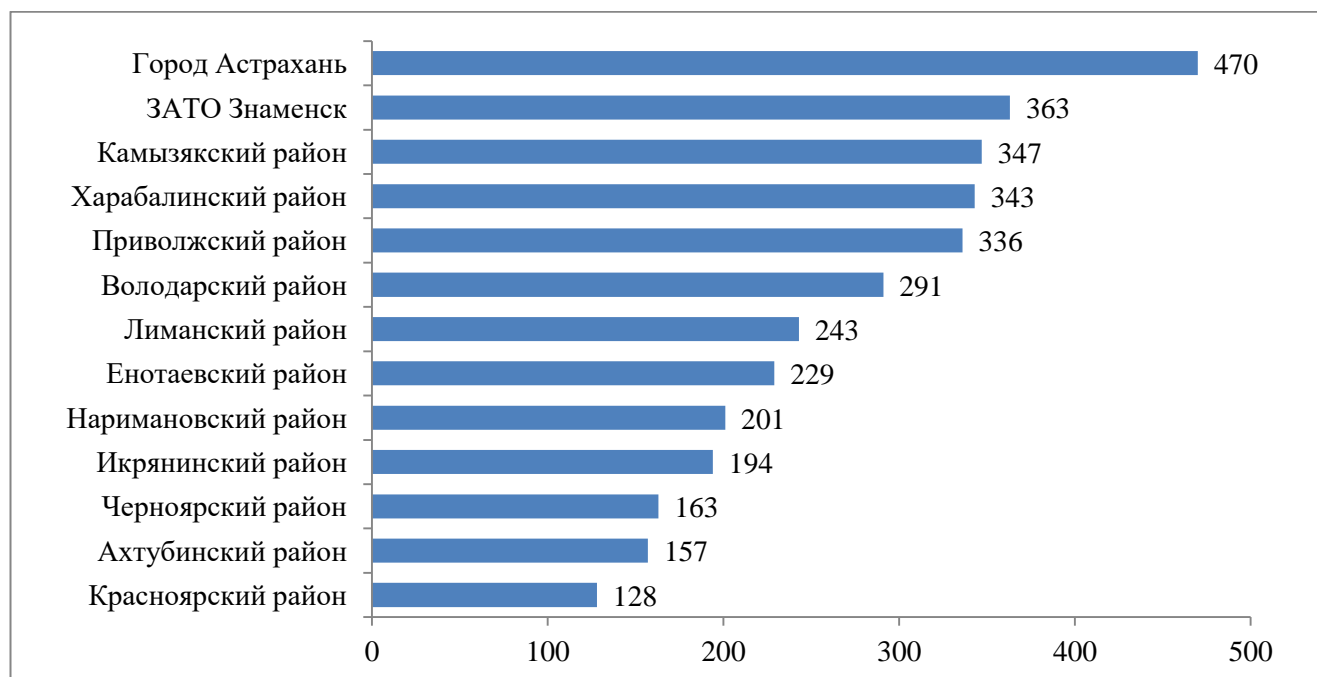


Рисунок 1. Число респондентов, принявших участие в голосовании, чел.

В соответствии с рисунком 1, наибольшую активность в проявили жители города Астрахани – 470 человек (13,6% от общего числа респондентов, принявших участие в Интернет-голосовании). На втором и третьем местах ЗАТО Знаменск и Камызякский район – 363 и 347 человек соответственно (10,5% и 10,0%).

Менее активными оказались жители Черноярского, Ахтубинского и Красноярского районов.

2.3. Портрет респондента

Половозрастной состав респондентов сформировался следующим образом: из 3 465 человек, принявших участие в Интернет-голосовании, 8,1% - мужчин, 91,9% - женщин. Структура итогового массива данных по Астраханской области по возрасту:

Таблица 1. Возрастная структура

Возраст (лет)	Кол-во респондентов	% от общего числа респондентов
18-30	445	12,9
31-50	2028	58,5
старше 50	992	28,6
Итого	3465	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	2382	68,8
Среднее общее, специальное (техникум), неполное высшее	1020	29,4
Начальное, неполное среднее	63	1,8
Итого	3465	100

Таблица 3. Структура социального положения

Социальное положение	Кол-во респондентов	% от общего числа респондентов
Специалист	1482	42,7
Служащий	1095	31,6
Рабочий	510	14,7
Пенсионер	165	4,8
Руководитель юридического лица	85	2,5
Безработный, временно не работающий	85	2,5
Предприниматель	21	0,6
Студент вуза, техникума	18	0,5
Военнослужащий	4	0,1
Итого	3465	100

Можно сделать вывод о том, что к Интернет-голосованию лояльна определенная группа жителей области по социально-демографическим характеристикам. Большинство респондентов представляют женщины в возрасте от 31 до 50 лет, с высшим образованием, занимающие должность специалиста или служащего.

2.4. Удовлетворенность транспортным обслуживанием

Из 3 465 респондентов в Астраханской области ответили положительно на вопрос удовлетворенности транспортным обслуживанием в муниципальном образовании 2 012 человек, т.е. 58,1% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние транспортного обслуживания 1 112 человек, что соответствует 32,1% от числа опрошенных.

341 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 9,8% от числа респондентов.

На рисунке 2 приведены результаты оценки удовлетворенности транспортным обслуживанием.

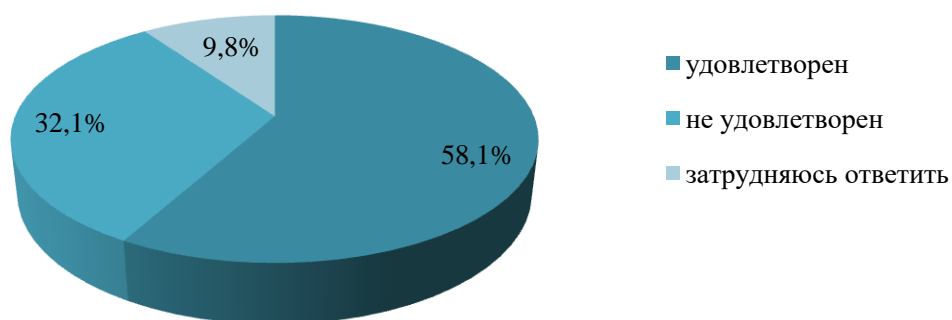


Рисунок 2. Структура поступивших оценок, в % от общего числа респондентов

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	470	128	143	45	115	39
ЗАТО Знаменск	363	65	59	14	137	88
Ахтубинский район	157	22	38	11	77	9
Володарский район	291	80	70	26	87	28
Еногаевский район	229	59	45	11	89	25
Икрянинский район	194	47	47	13	78	9
Камызякский район	347	85	108	31	102	21
Красноярский район	128	32	41	11	36	8
Лиманский район	243	67	70	15	66	25
Наримановский район	201	61	61	14	50	15
Приволжский район	336	77	99	35	109	16
Харабалинский район	343	98	67	31	117	30
Черноярский район	163	40	38	8	49	28
Астраханская область	3465	861	886	265	1112	341

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

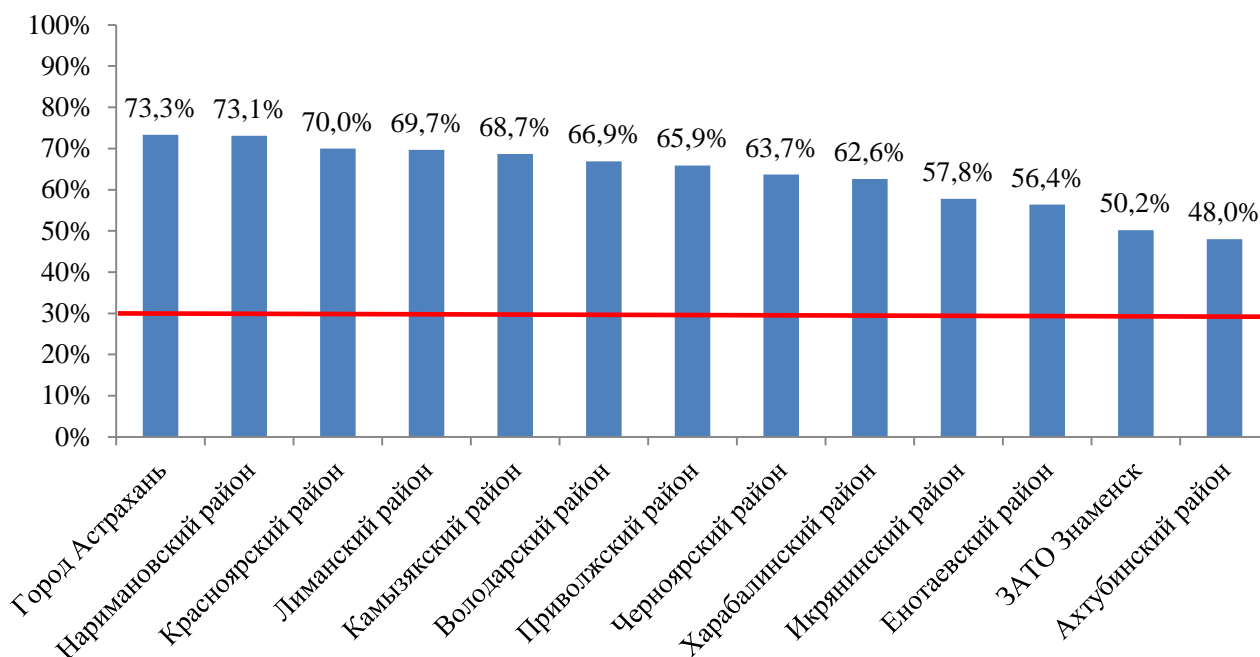


Рисунок 3. Уровень удовлетворенности качеством транспортного обслуживания по районам Астраханской области

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 городе Астрахани, Наримановском и Красноярском районах. В данных районах большинство респондентов отметили, что в той или иной мере удовлетворены услугами транспортного обслуживания.

Самый низкий уровень удовлетворенности отмечается в Ахатубинском районе – чуть меньше половины респондентов в этом муниципальном образовании удовлетворены транспортным обслуживанием.

В анкете для респондентов был предусмотрен вопрос: «Укажите причины Вашей неудовлетворенности работой общественного транспорта¹ в Вашем муниципальном образовании».

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.

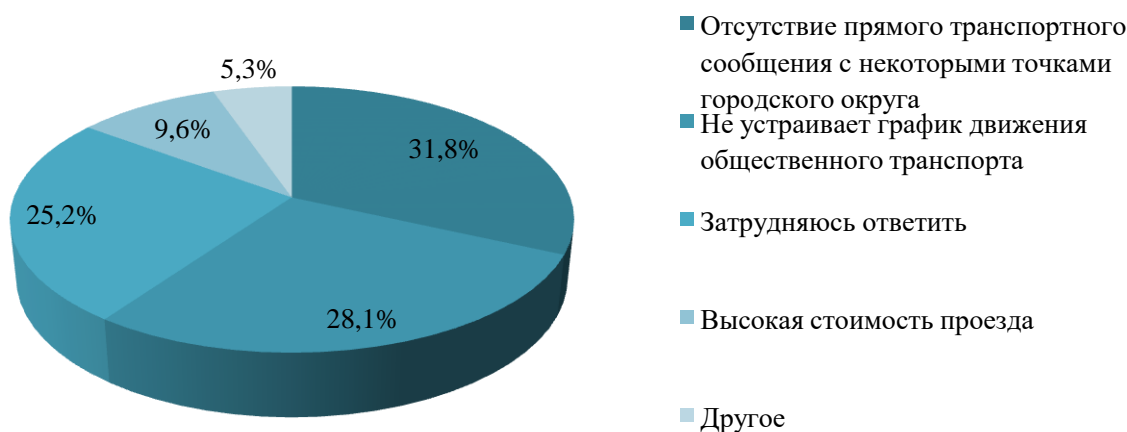


Рисунок 4. Причины неудовлетворенности качеством транспортного обслуживания в муниципальном образовании, в % от числа поступивших ответов

В большинстве случаев причинами неудовлетворительного качества транспортного обслуживания респондентами были названы отсутствие прямого сообщения с некоторыми точками города/района (31,8%), график движения общественного транспорта (28,1%). Высокую стоимость проезда отметили 9,6% респондентов. Затруднились ответить на данный вопрос 25,2% опрошенных. В варианте «другое» чаще всего респонденты указывали на отсутствие общественного транспорта как такового. Неудобный транспортный маршрут, неудовлетворительное состояние маршрутных транспортных средств малой вместимости и несоответствие движения транспорта согласно графику (особенно после 18:00 и в выходные дни), так же отмечаются респондентами. Среди вариантов «другое» присутствует и неудовлетворительное качество обслуживания и несоблюдение ПДД водителями.

2.5. Удовлетворенность качеством автодорог

Из 3 465 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством автомобильных дорог в Вашем муниципальном образовании?» ответили отрицательно 1 896 человек, т.е. 54,7% от числа опрошенных.

В той или иной степени удовлетворены состоянием автодорог 1420 человека, что соответствует 41,0% от числа опрошенных.

149 человека затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 4,3% от числа респондентов.

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

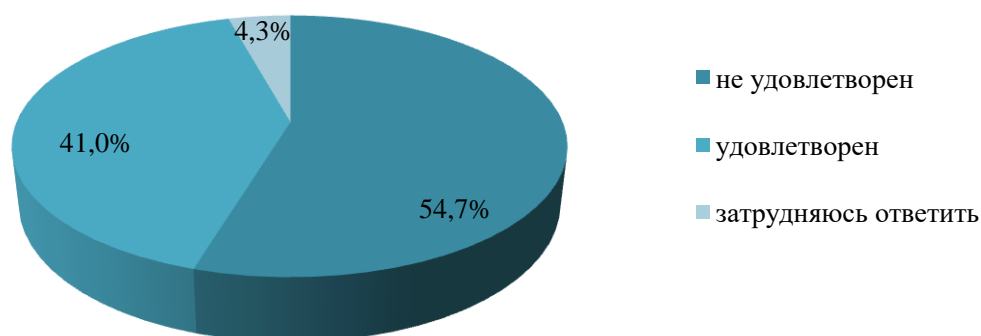


Рисунок 5. Структура поступивших оценок, в % от общего числа опрошенных

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	470	37	91	28	292	22
ЗАТО Знаменск	363	23	75	13	227	25
Ахтубинский район	157	6	16	8	125	2
Володарский район	291	27	51	18	184	11
Енотаевский район	229	42	56	25	95	11
Икрянинский район	194	34	49	10	95	6
Камызякский район	347	40	79	21	195	12
Красноярский район	128	20	43	12	51	2
Лиманский район	243	25	48	5	154	11
Наримановский район	201	32	45	14	105	5
Приволжский район	336	47	108	35	137	9
Харабалинский район	343	55	79	25	161	23
Черноярский район	163	27	40	11	75	10
Астраханская область	3465	415	780	225	1896	149

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

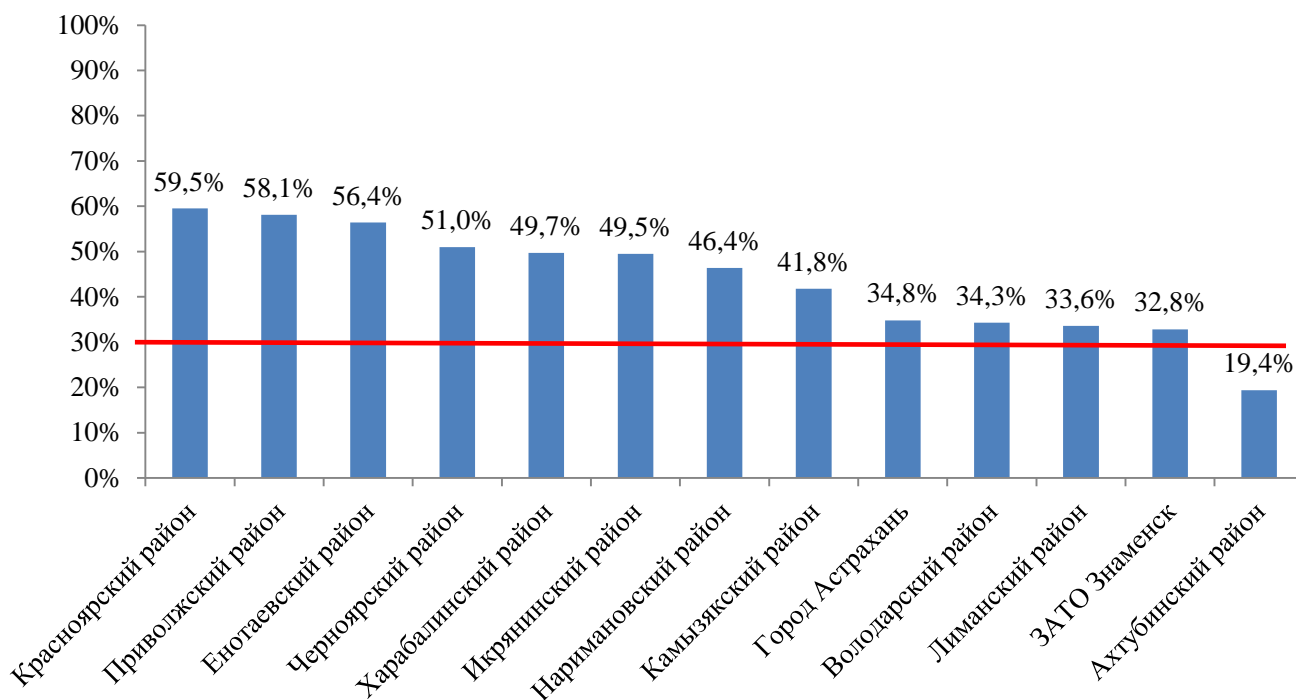


Рисунок 6. Уровень удовлетворенности качеством автомобильных дорог по районам Астраханской области

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

В соответствии с полученными результатами, только один район Астраханской области не превысил минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения качеством автомобильных дорог отмечается в Красноярском, Приволжском и Енотаевском районах, где большая часть опрошенных в той или иной степени удовлетворены качеством автомобильных дорог.

Самая низкая степень удовлетворенности сложилась в Ахтубинском районе – это единственный район, не преодолевший пороговое значение удовлетворенности. Здесь уровень удовлетворенности качеством автомобильных дорог составляет только 19,4%.

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 поступивших ответов

По результатам исследования основной причиной неудовлетворительного состояния автодорог респонденты указали на плохое качество дорожного полотна - 65,1%. На отсутствие дорожных знаков и разметки указали 15,5% респондентов и 10,2% отметили отсутствие организованных мест для остановок общественного транспорта. Затруднились ответить на данный вопрос 6,9% респондентов. В варианте «другое» чаще всего респонденты указывали такие причины как: неудовлетворительное состояние дорог (ямы, грязь) и тротуаров, отсутствие дорожного покрытия, тротуаров и водостоков. Так же отмечается отсутствие освещения.

2.6. Удовлетворенность уровнем организации теплоснабжения

Из 3 465 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации теплоснабжения в Вашем доме (снабжения топливом)?» ответили положительно 2 118 человека, т.е. 61,1% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние организации теплоснабжения 334 человека, что соответствует 9,7% от числа опрошенных.

1013 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 29,2% от числа опрошенных респондентов.

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

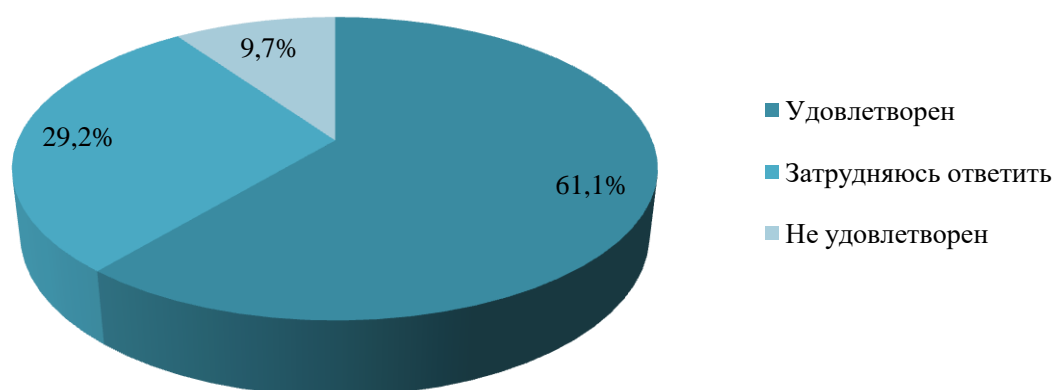


Рисунок 8. Структура поступивших оценок, в % от общего числа респондентов

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	470	207	76	36	53	98
ЗАТО Знаменск	363	133	80	32	83	35
Ахгубинский район	157	62	26	10	20	39
Володарский район	291	139	33	18	24	77
Енотаевский район	229	105	18	10	12	84
Икрянинский район	194	97	13	9	5	70
Камызякский район	347	153	24	18	19	133
Красноярский район	128	59	9	4	4	52
Лиманский район	243	114	27	14	12	76
Наримановский район	201	89	25	14	25	48
Приволжский район	336	158	33	19	11	115
Харабалинский район	343	126	36	24	51	106
Черноярский район	163	47	14	7	15	80
Астраханская область	3465	1489	414	215	334	1013

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

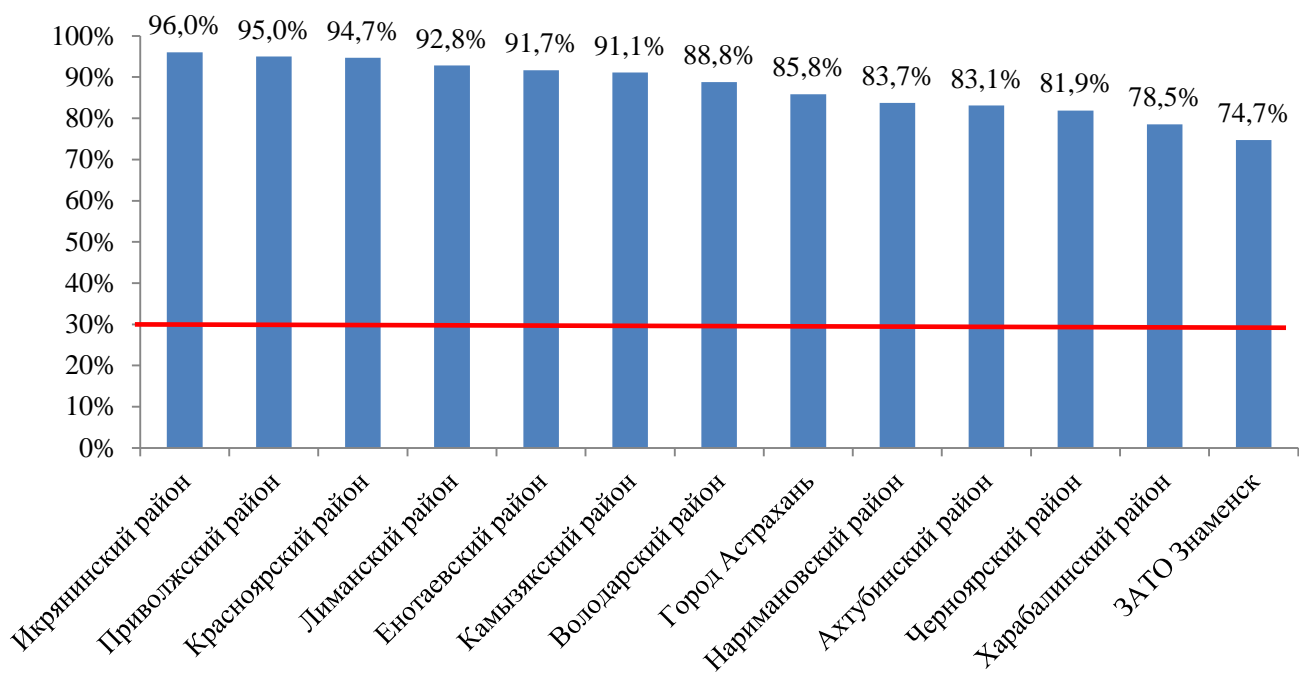


Рисунок 9. Уровень удовлетворенности организацией теплоснабжения по районам Астраханской области

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 Икрянинском, Приволжском и Красноярском районах. В данных муниципальных образованиях почти все респонденты отметили, что удовлетворены качеством теплоснабжения в той или иной мере.

Самый низкий уровень удовлетворенности среди районов отмечается в ЗАТО Знаменск - 74,7%.

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.

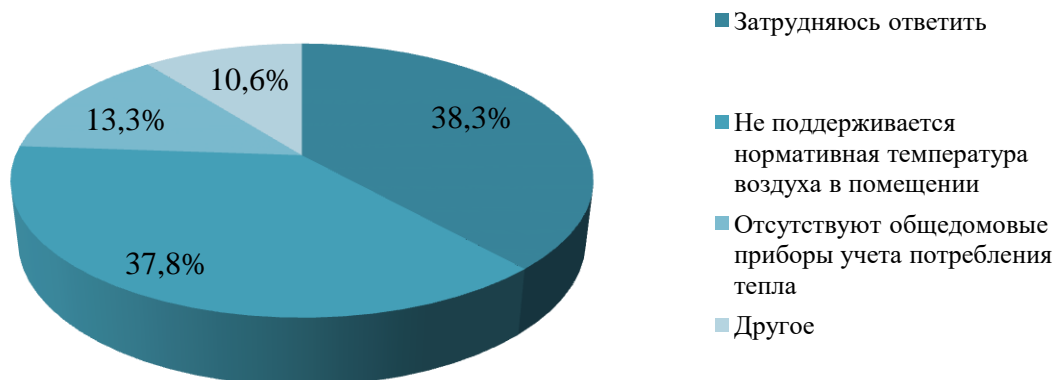


Рисунок 10. Причины неудовлетворительной организации теплоснабжения в домах по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов

Как показывают результаты исследования, 37,8% респондентов отметило среди причин неудовлетворенности организацией теплоснабжения тот факт, что в помещении не поддерживается необходимый уровень температуры воздуха. 13,3 % опрошенных высказали в качестве причины неудовлетворенности организацией теплоснабжения – отсутствие общедомовых приборов учета потребления тепла. 38,3% опрошенных не смогли дать ответ на вопрос о причинах неудовлетворенности теплоснабжением.

Свои варианты причин неудовлетворенности организацией теплоснабжения назвали 10,6% респондентов. Среди них самыми популярными оказались: отсутствие теплоснабжения, высокие тарифы, отсутствие регуляции тепла в соответствии с температурой на улице, либо непропорциональное распределение тепла между жилыми помещениями, а так же позднее включение и раннее отключение отопления.

2.7. Удовлетворенность уровнем организации водоснабжения

Из 10 395 ответов² респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации водоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 56,6% от числа опрошенных. Неудовлетворительно оценили организацию водоснабжения 15,0% от числа опрошенных. Затруднились ответить на данный вопрос 28,4% от числа опрошенных респондентов.

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

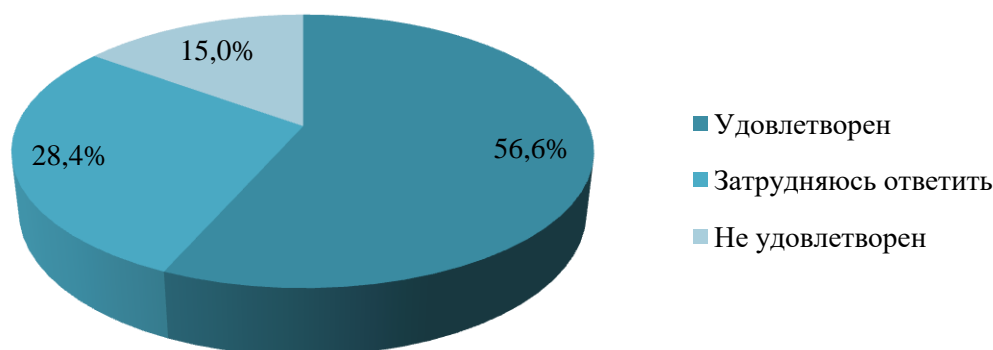


Рисунок 11. Структура поступивших оценок, в % от общего числа

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	1410	696	199	118	152	245
ЗАТО Знаменск	1089	525	249	81	162	72
Ахтубинский район	471	168	85	35	65	118
Володарский район	873	190	153	52	194	284
Енотаевский район	687	210	96	29	83	269
Икрянинский район	582	166	84	30	103	199
Камызякский район	1041	290	142	54	167	388
Красноярский район	384	164	47	17	34	122
Лиманский район	729	259	116	42	68	244
Наримановский район	603	228	85	32	95	163
Приволжский район	1008	262	126	77	215	328
Харабалинский район	1029	388	115	81	131	314
Черноярский район	489	102	65	26	88	208
Астраханская область	10395	3648	1562	674	1557	2954

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

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

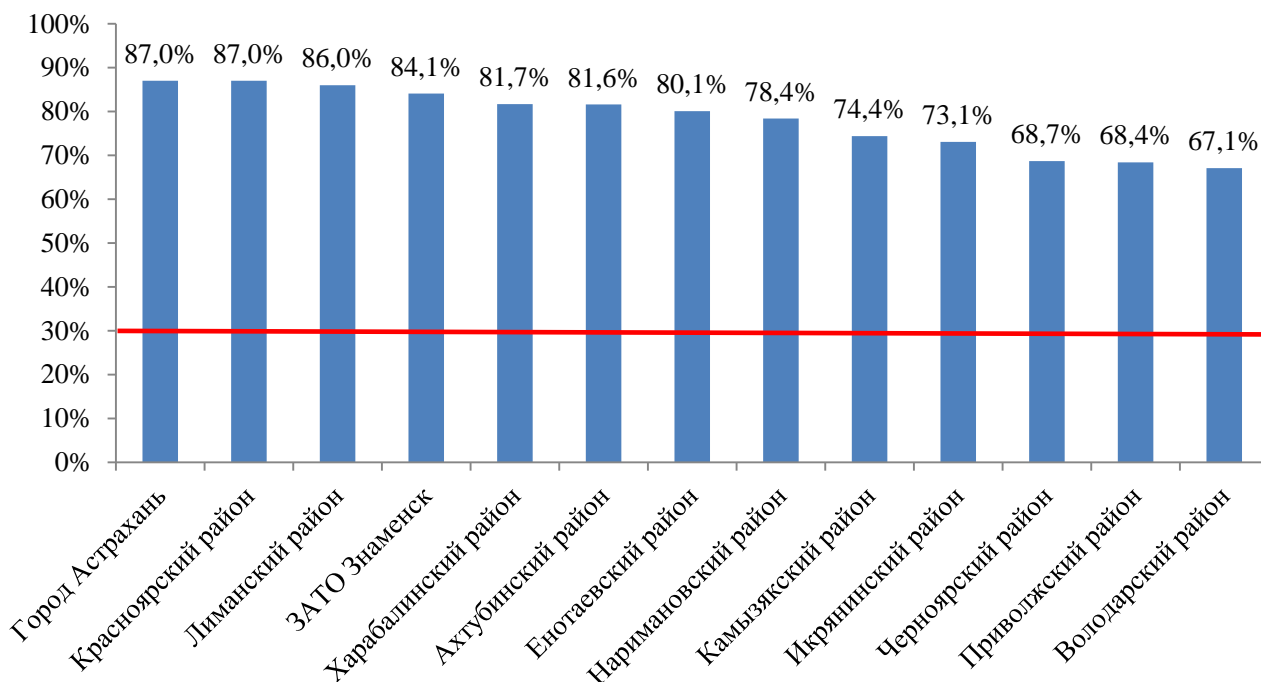


Рисунок 12. Уровень удовлетворенности организацией водоснабжения по районам Астраханской области

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, респонденты из которых приняли участие в Интернет-опросе, преодолели минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения организацией водоснабжения наблюдается в городе Астрахани, Красноярском и Лиманском районе.

Самый низкий уровень удовлетворенности отмечается в Володарском районе (67,1%).

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

По результатам опроса, те респонденты, которые неудовлетворены организацией горячего и холодного водоснабжения, в качестве причин указали на частые перебои в водоснабжении (47,1%), а также, что вода имеет посторонний запах, цвет, осадок (31,8%). Среди респондентов 10,9% затруднились ответить на вопрос.

Далее 6,5% респондентов, которые неудовлетворены организацией горячего и холодного водоснабжения, назвали свои причины недовольства. Среди них чаще всего отмечались отсутствие горячего водоснабжения и низкий температурный нагрев воды не соответствующий нормам. Отмечается так же низкое давление воды (особенно в летний период).

Отсутствие общедомовых приборов потребления воды, как причину неудовлетворенности качеством горячего и холодного водоснабжения указало 3,7%.

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.

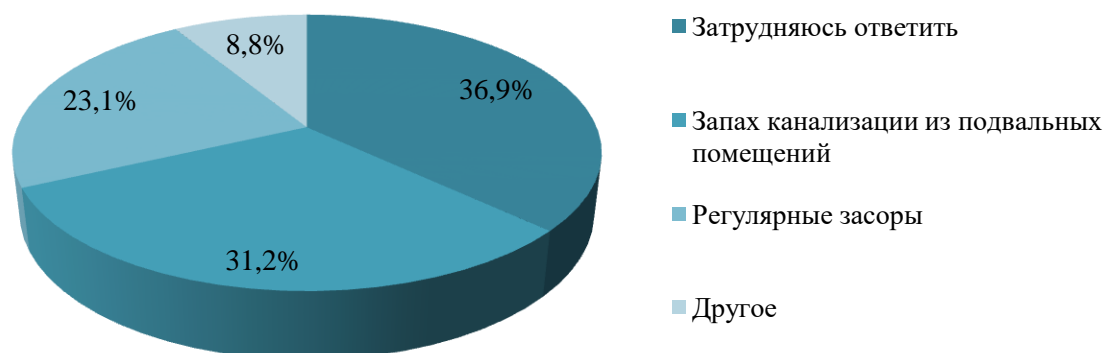


Рисунок 14. Причины неудовлетворительного качества водоотведения в домах по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов

Как следует из результатов опроса, среди тех, кто неудовлетворен качеством водоотведения, среди причин указали запах канализации из подвальных помещений (31,2%) и регулярные засоры (23,1%). Предложили свой вариант ответа 8,8% респондентов. Среди других причин недовольства большинство ответивших указали на отсутствие водоотведения, изношенность канализационных труб, подтопление подвалов, а так же высокие тарифы. 36,9% респондентов затруднились назвать причины неудовлетворительного качества водоотведения в домах.

2.8. Удовлетворенность уровнем организации электроснабжения

Из 3 465 респондентов в Астраханской области 3 020 человек (т.е. 87,1% от числа опрошенных) ответили положительно на вопрос об удовлетворенности организацией электроснабжения в месте проживания.

Неудовлетворительно оценили состояние организации электроснабжения 273 человек, что соответствует 7,9% от числа опрошенных.

Затруднились ответить на данный вопрос 172 респондента (5,0%).

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

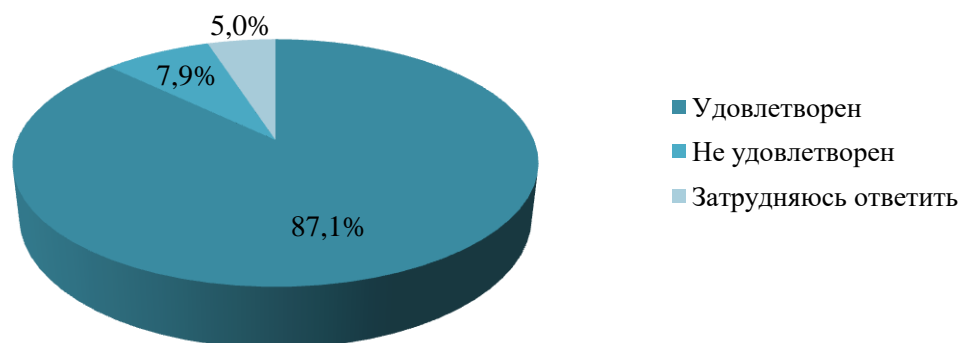


Рисунок 15 Структура поступивших оценок, в % от общего числа

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	470	310	65	40	30	25
ЗАТО Знаменск	363	257	48	27	15	16
Ахтубинский район	157	82	33	22	13	7
Володарский район	291	149	80	30	19	13
Енотаевский район	229	163	21	14	12	19
Икрянинский район	194	125	37	13	9	10
Камызякский район	347	190	76	31	33	17
Красноярский район	128	71	29	11	8	9
Лиманский район	243	149	44	23	14	13
Наримановский район	201	99	47	16	30	9
Приволжский район	336	160	85	36	46	9
Харабалинский район	343	203	56	30	36	18
Черноярский район	163	87	44	17	8	7
Астраханская область	3465	2045	665	310	273	172

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

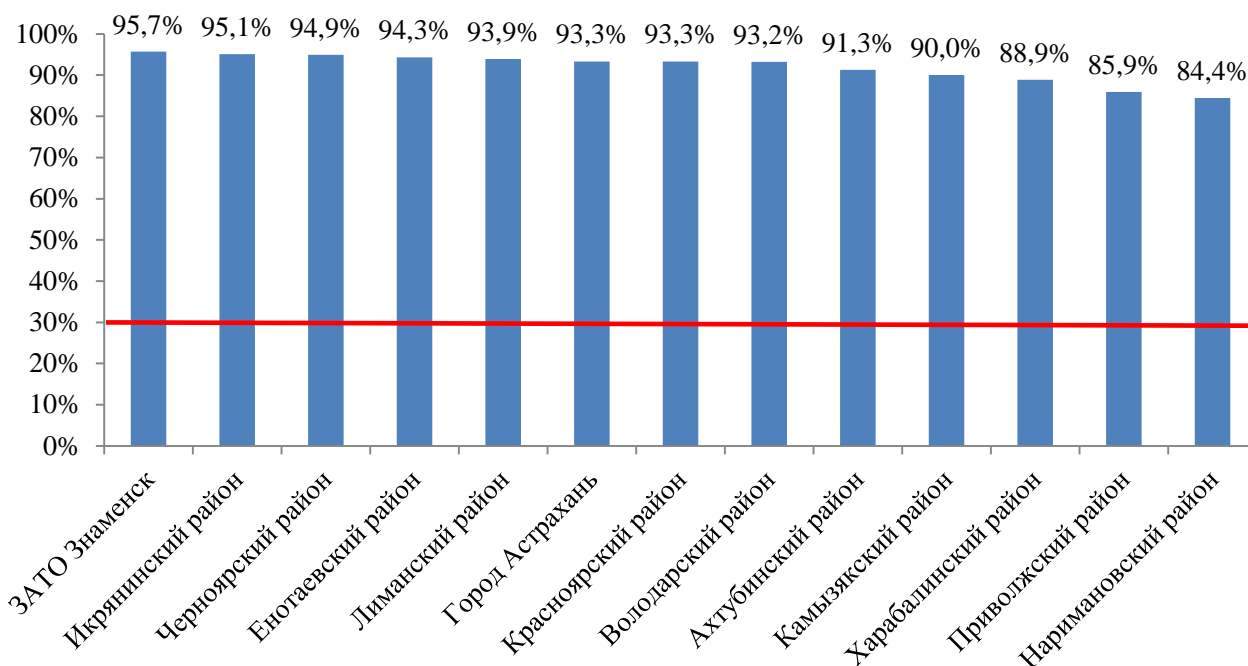


Рисунок 16. Уровень удовлетворенности организацией электроснабжения по районам Астраханской области

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

В соответствии с полученными результатами, все районы Астраханской области, респонденты из которых приняли участие в Интернет-голосовании, превысили минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

Согласно полученным данным, наибольший уровень удовлетворенности населения организацией электроснабжения отмечается в ЗАТО Знаменск, Икрянинском и Черноярском районах.

Самый низкий уровень удовлетворенности организацией электроснабжения отмечается в Наримановском районе, здесь его качеством удовлетворены 84,4% респондентов.

В анкете был предусмотрен вопрос: «Укажите причины Вашей неудовлетворенности уровнем организации электроснабжения в Вашем доме». Частота поступивших ответов приведена ниже.

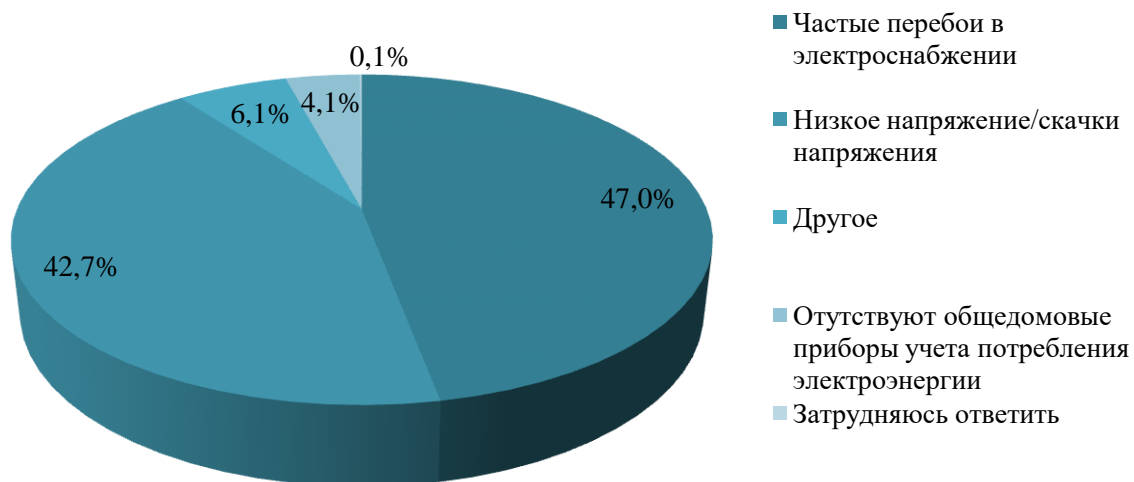


Рисунок 17. Причины неудовлетворительного качества электроснабжения по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов

Основными причинами неудовлетворенности электроснабжением были отмечены частые перебои в электроснабжении (47,0%) и низкое напряжение/скачки напряжения (42,7%). На отсутствие общедомовых приборов учета потребления указало 4,1% респондентов.

Предложили свои варианты ответа 6,1% респондентов, среди которых наиболее популярными оказались высокая стоимость услуги, перепады напряжения, а также старая проводка в домах. Затруднились ответить на вопрос с чем связано их недовольство электроснабжением 0,1% респондентов.

2.9. Удовлетворенность уровнем организации газоснабжения

Из 3 465 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации газоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 2 886 человек, т.е. 83,3% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили организацию газоснабжения 224 человек, что соответствует 6,5% от числа опрошенных.

355 человека затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 10,2% от числа опрошенных респондентов.

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

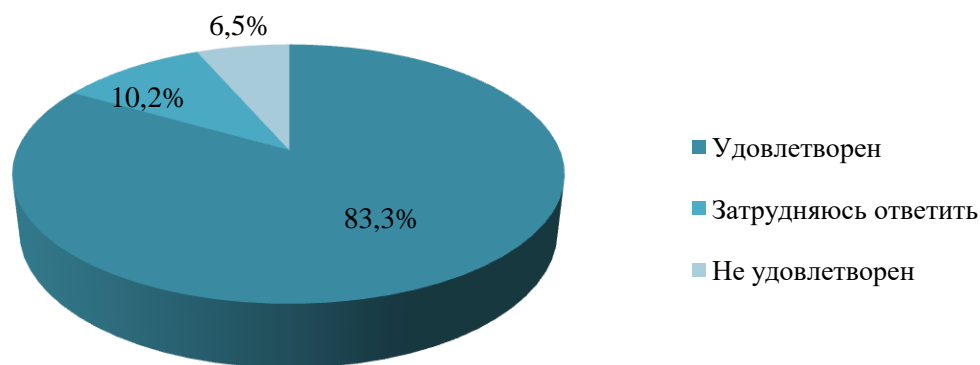


Рисунок 18. Структура поступивших оценок, в % от общего числа

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	470	380	25	19	5	41
ЗАТО Знаменск	363	312	18	12	7	14
Ахтубинский район	157	99	7	6	20	25
Володарский район	291	211	27	21	13	19
Енотаевский район	229	178	13	10	11	17
Икрянинский район	194	163	9	3	3	16
Камызякский район	347	289	14	17	10	17
Красноярский район	128	105	10	5	3	5
Лиманский район	243	190	25	11	6	11
Наримановский район	201	152	18	16	7	8
Приволжский район	336	256	27	27	7	19
Харабалинский район	343	110	8	9	98	118
Черноярский район	163	63	12	9	34	45
Астраханская область	3465	2508	213	165	224	355

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

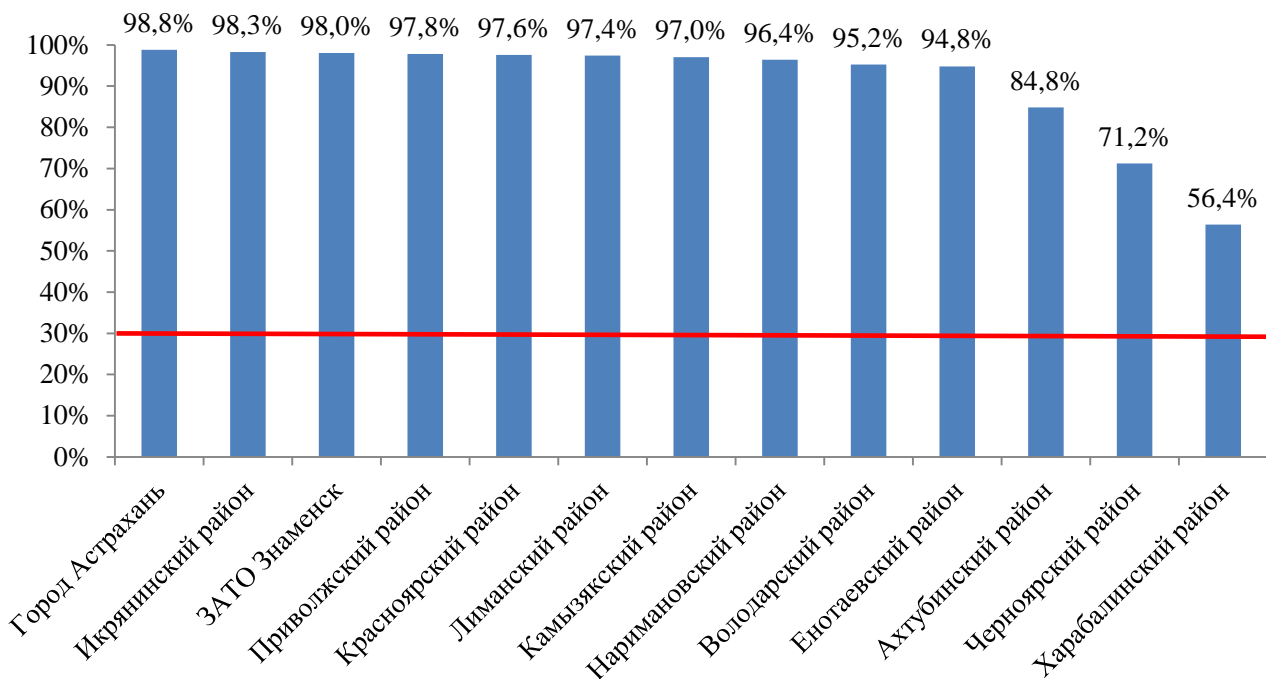


Рисунок 19. Уровень удовлетворенности качеством организации газоснабжения по районам Астраханской области

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, респонденты из которых приняли участие в Интернет-опросе, преодолели минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

Наиболее благоприятная ситуация в отношении удовлетворенности населения организацией газоснабжения сложилась в городе Астрахани (98,8%), Икрянинском районе (98,3%) и в ЗАТО Знаменск (98,0%).

Самый низкий уровень удовлетворенности организации газоснабжения отмечается в Харабалинском районе (56,4%).

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.

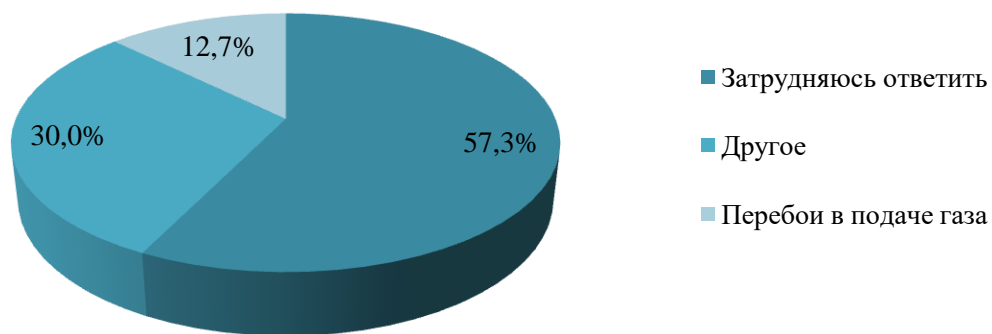


Рисунок 20. Причины неудовлетворительного качества газоснабжения по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов

Большинство опрошенных (57,3%) затруднились ответить на вопрос о причинах неудовлетворенности газоснабжением. Свои собственные причины неудовлетворенности указало 30,0% респондентов. Чаще всего среди которых упоминалось об отсутствии газоснабжения, слабой подачи газа и его качестве, а так же высоких тарифах. Перебои в подаче газа были отмечены 12,7% респондентами.

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:

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

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

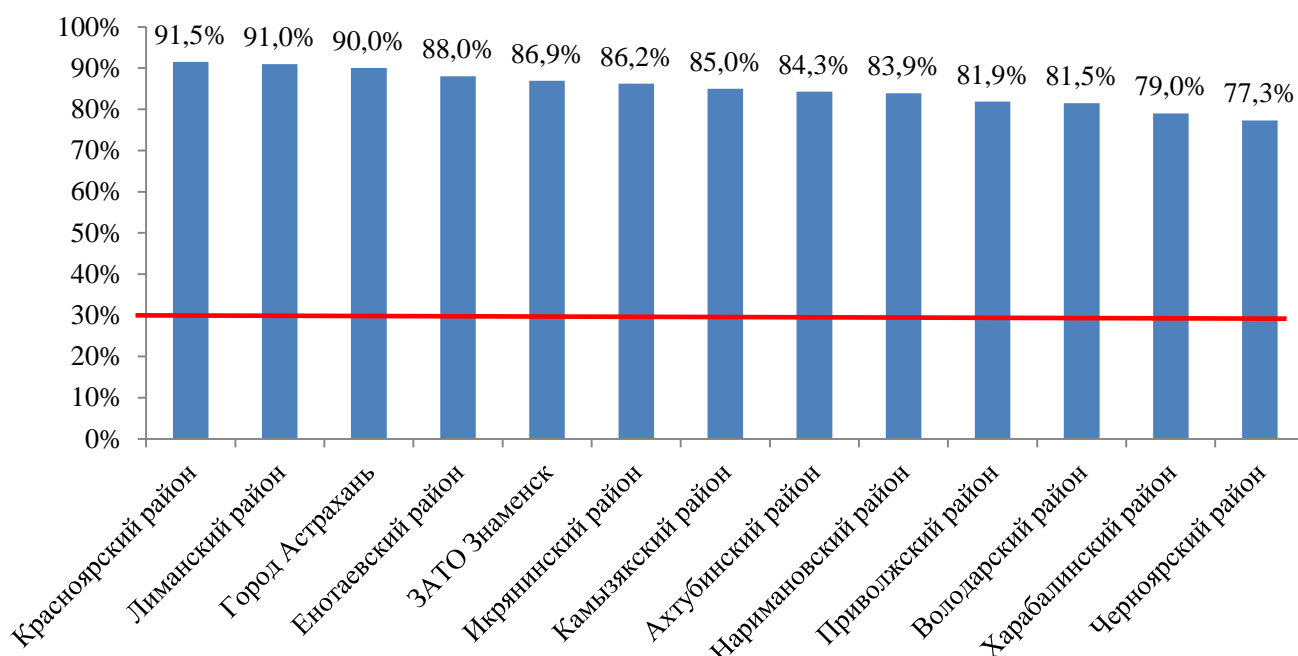


Рисунок 21. Уровень удовлетворенности жилищно-коммунальными услугами в разбивке по районам Астраханской области

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, респонденты из которых приняли участие в опросе, превысили этот уровень.

Среди муниципальных районов наиболее высокий уровень удовлетворенности услугами ЖКХ (90% и более) сложился в Красноярском и Лиманском районах, а так же городе Астрахани.

Менее всего услугами ЖКХ удовлетворены опрошенные в Черноярском районе (77,3%).

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.

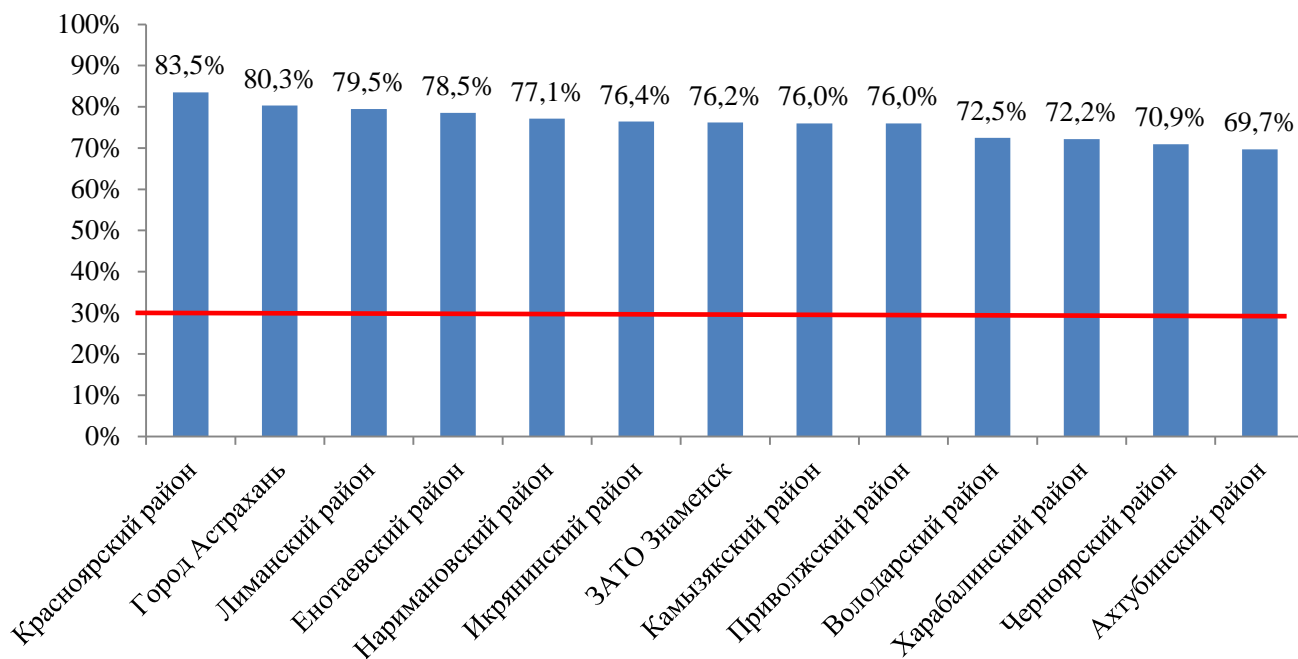


Рисунок 22. Уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления по районам Астраханской области

Пороговое значение удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления составляет 30% (красная прямая на графике). В соответствии с полученными результатами, все районы Астраханской области, из которых респонденты принимали участие в Интернет-опросе, превысили это значение.

Наиболее высокий рейтинг удовлетворенности наблюдается в Красноярском районе (83,5%).

Минимальный уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления был зафиксирован в Ахтубинском районе (69,7%).