

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»

Мищенко Т.А.

---

Кутыгина В.В.

---

«16» января 2023 года

## Содержание

<b>I. ВВЕДЕНИЕ</b> .....	<b>3</b>
<b>II. АНАЛИЗ ПОЛУЧЕННЫХ ДАННЫХ</b> .....	<b>5</b>
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
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ</b> .....	<b>28</b>
Форма анкеты .....	28

## **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 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 исполнительных органов государственной власти Астраханской области «[www.astrobl.ru](http://www.astrobl.ru)».

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

Возраст участников анкетирования - 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)).

## 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 за 2022 год приняли участие 4 137 человек. Они представляют городские округа, районы и часть муниципальных образований Астраханской области.

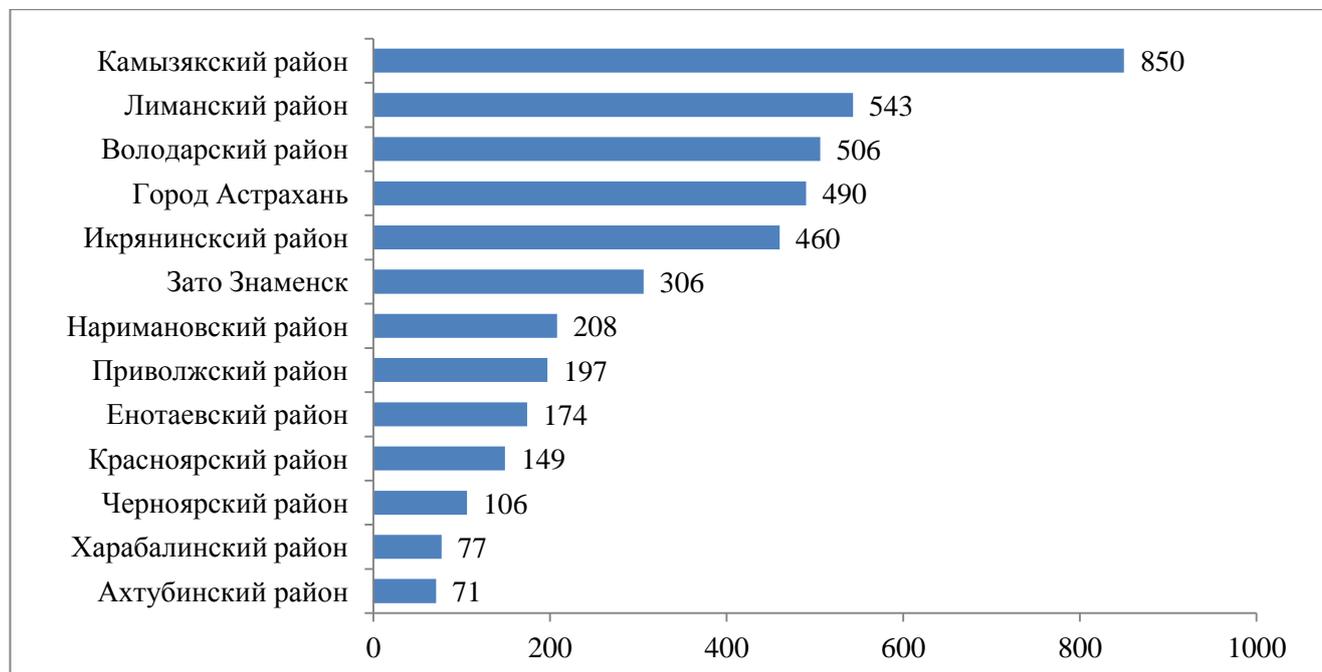


Рисунок 1. Число респондентов, принявших участие в голосовании, чел.

В соответствии с рисунком 1, наибольшую активность в проявили жители Камызякского района – 850 человека (20,5% от общего числа респондентов, принявших участие в Интернет-голосовании). На втором и третьем местах Лиманский и Володарский районы – 543 и 506 человек соответственно (13,1% и 12,2%).

Менее активными оказались жители Черноярского, Харабалинского и Ахтубинского районов.

### 2.3. Портрет респондента

Половозрастной состав респондентов сформировался следующим образом: из 4 137 человек, принявших участие в Интернет-голосовании, 9,1% - мужчин, 90,9% - 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	404	9,8
31-50	2622	63,4
старше 50	1111	26,8
<b>Итого</b>	<b>4137</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	2394	57,9
Среднее общее, специальное (техникум), неполное высшее	1587	38,3
Начальное, неполное среднее	156	3,8
<b>Итого</b>	<b>4137</b>	<b>100</b>

Таблица 3. Структура социального положения

Социальное положение	Кол-во респондентов	% от общего числа респондентов
Специалист	1544	37,2
Служащий	1092	26,4
Рабочий	660	16,0
Безработный, временно не работающий	342	8,3
Пенсионер	276	6,7
Руководитель юридического лица	116	2,8
Предприниматель	65	1,6
Студент вуза, техникума	22	0,5
Военнослужащий	20	0,5
<b>Итого</b>	<b>4137</b>	<b>100</b>

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 4 137 респондентов в Астраханской области ответили положительно на вопрос удовлетворенности транспортного обслуживания в муниципальном образовании 2 108 человек, т.е. 51,0% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние транспортного обслуживания 1 540 человек, что соответствует 37,2% от числа опрошенных.

489 человека затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 11,8% от числа респондентов.

На рисунке 2 приведены результаты оценки удовлетворенности транспортным обслуживанием.

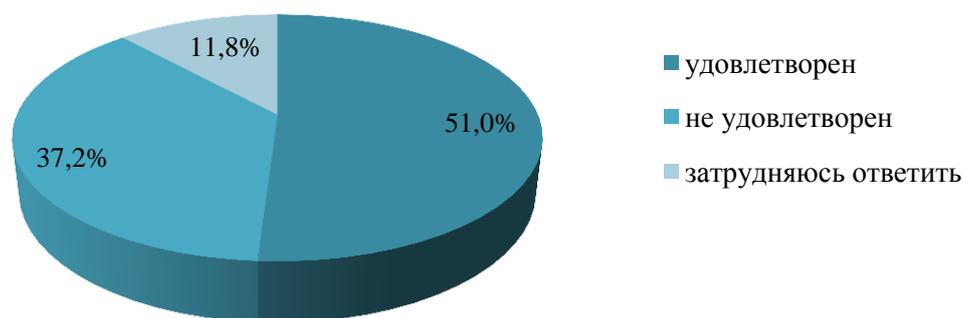


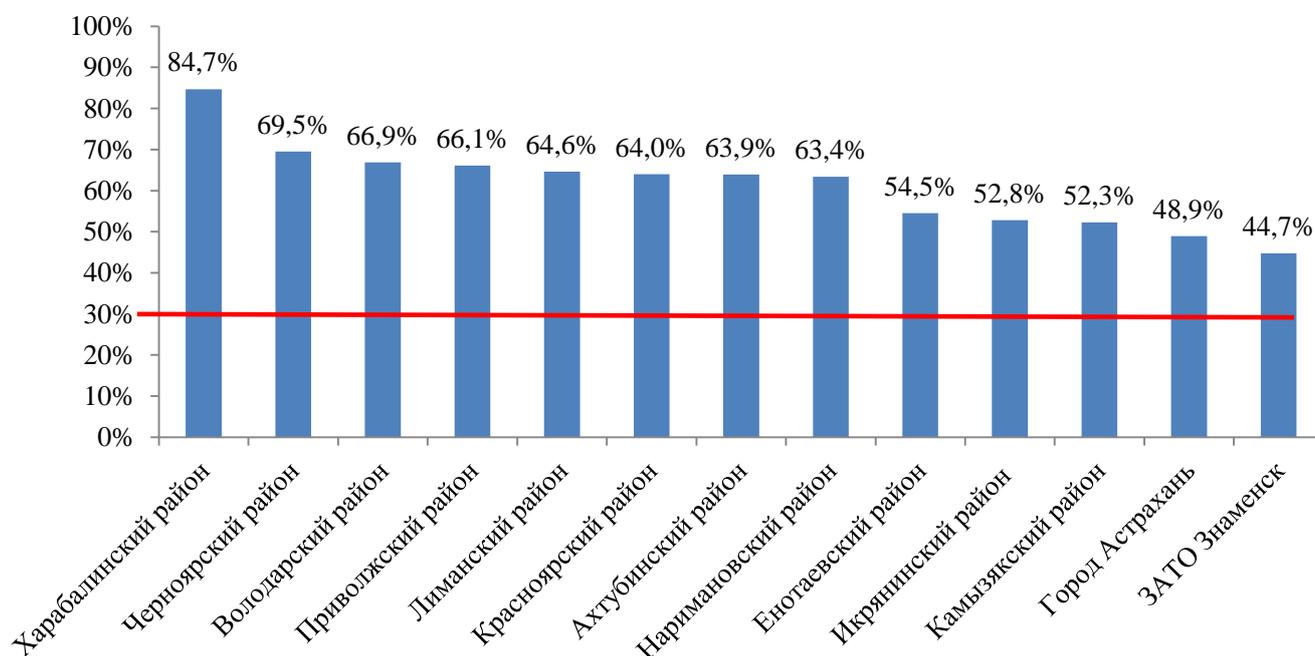
Рисунок 2. Структура поступивших оценок, в % от общего числа респондентов

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	490	100	106	11	227	46
ЗАТО Знаменск	306	49	44	12	130	71
Ахтубинский район	71	22	12	5	22	10
Володарский район	506	143	137	29	153	44
Енотаевский район	174	31	32	10	61	40
Икрянинский район	460	90	105	24	196	45
Камызякский район	850	144	203	57	368	78
Красноярский район	149	38	39	12	50	10
Лиманский район	543	142	109	42	165	85
Наримановский район	208	73	39	9	70	17
Приволжский район	197	61	46	14	62	14
Харабалинский район	77	54	4	3	11	5
Черноярский район	106	24	26	7	25	24
<b>Астраханская область</b>	<b>4137</b>	<b>971</b>	<b>902</b>	<b>235</b>	<b>1540</b>	<b>489</b>

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



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

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

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

Наибольший уровень удовлетворенности населения услугами транспортного обслуживания отмечается в Харабалинском, Черноярском и Володарском районах. В этих районах большинство респондентов отметили, что в той или иной мере удовлетворены услугами транспортного обслуживания.

Самый низкий уровень удовлетворенности отмечается в ЗАТО Знаменск – около половины респондентов в этом муниципальном образовании удовлетворены транспортным обслуживанием.

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

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



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

В большинстве случаев причинами неудовлетворительного качества транспортного обслуживания респондентами были названы отсутствие прямого сообщения с некоторыми точками города/района (40,3%). В варианте «другое» чаще всего респонденты указывали на отсутствие общественного транспорта как такового, недостаточное количество транспортных средств большой вместимости (автобусы) одновременно с избыточным количеством маршрутных такси (ГАЗелей), ветхость транспортных средств, отсутствие фиксированных автобусных остановок, несоответствие движения транспорта графику (особенно после 18:00). Также среди вариантов «другое» респондентами было отмечено неудовлетворительное качество обслуживания (грубость водителей, не соблюдение ПДД, их неопытность, грязь в салоне автобусов и маршруток). 15,8% респондентов не устраивает график движения общественного транспорта.

## 2.5. Удовлетворенность качеством автодорог

Из 4 137 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством автомобильных дорог в Вашем муниципальном образовании?» ответили отрицательно 2 343 человека, т.е. 56,6% от числа опрошенных.

В той или иной степени удовлетворены состоянием автодорог 1 636 человек, что соответствует 39,6% от числа опрошенных.

158 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 3,8% от числа респондентов.

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

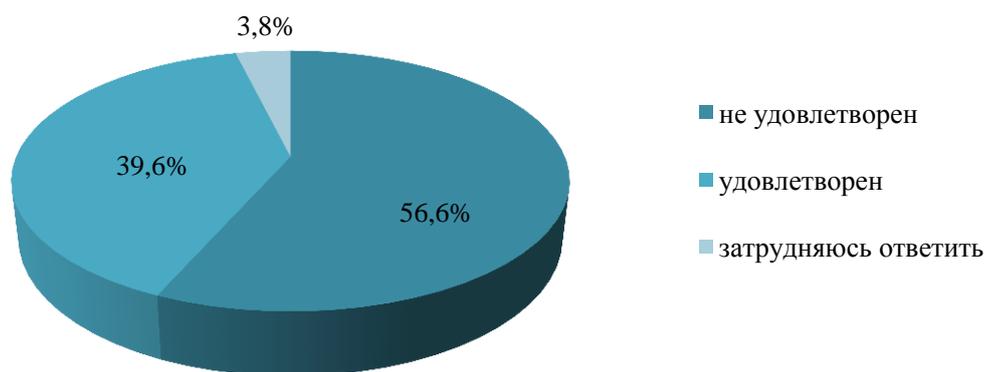


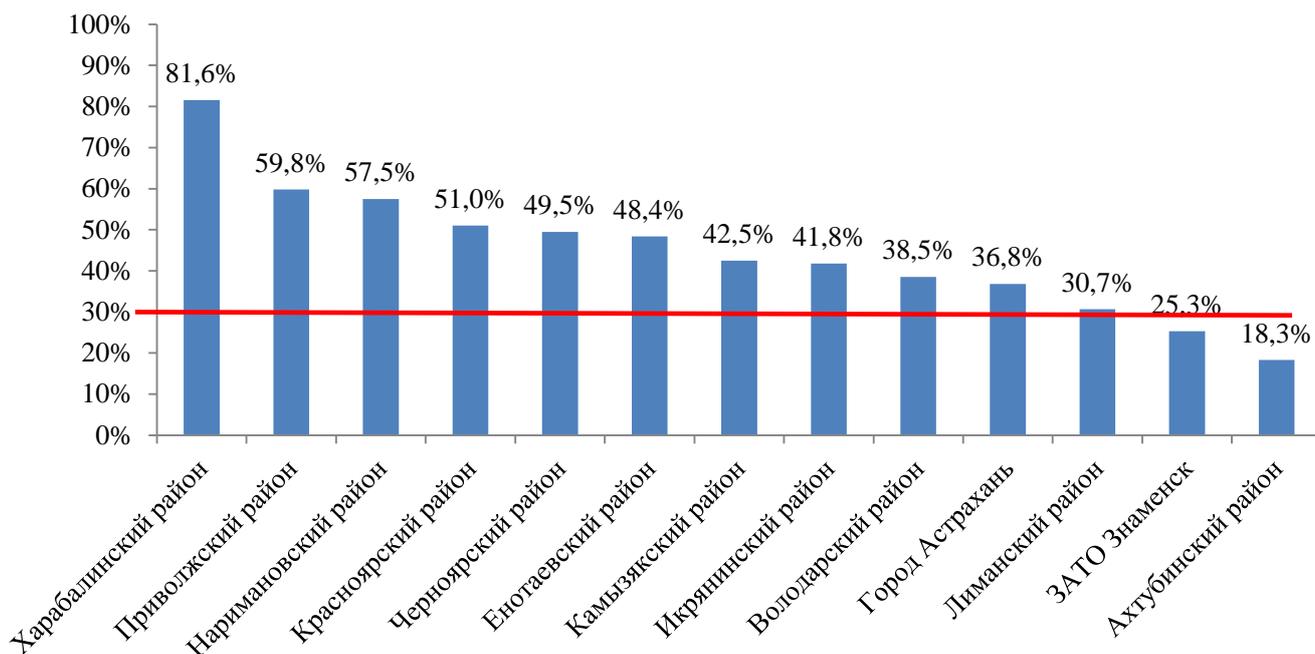
Рисунок 5. Структура поступивших оценок, в % от общего числа опрошенных

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	490	64	86	21	294	25
ЗАТО Знаменск	306	28	36	10	218	14
Ахтубинский район	71	5	8	0	58	0
Володарский район	506	65	101	19	296	25
Енотаевский район	174	33	31	14	83	13
Икрянинский район	460	78	92	20	265	5
Камызякский район	850	101	185	59	466	39
Красноярский район	149	21	45	9	72	2
Лиманский район	543	58	85	17	361	22
Наримановский район	208	43	57	15	85	8
Приволжский район	197	55	48	13	78	3
Харабалинский район	77	49	12	1	14	1
Черноярский район	106	21	27	4	53	1
<b>Астраханская область</b>	<b>4137</b>	<b>621</b>	<b>813</b>	<b>202</b>	<b>2343</b>	<b>158</b>

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



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

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

В соответствии с полученными результатами, два муниципальных образований Астраханской области не достигло минимального диапазона уровня удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения качеством автомобильных дорог отмечается в Харабалинском, Приволжском и Наримановском районах, где большинство опрошенных удовлетворены качеством автомобильных дорог в той или иной степени.

Низкая степень удовлетворенности сложилась в Ахтубинском районе, в ЗАТО Знаменск – это два района, не преодолевшие пороговое значение удовлетворенности. Здесь уровень удовлетворенности качеством автомобильных дорог составляет только 18,3% и 25,3% 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 поступивших ответов**

По результатам исследования основной причиной неудовлетворительного состояния автодорог является плохое состояние дорожного полотна 59,6%. В варианте «другое» (31,0%) чаще всего респонденты указывали такие причины как: неудовлетворительное состояние дорог и тротуаров (ямы), отсутствие дорожного покрытия и тротуаров на второстепенных и поселковых дорогах, отсутствие водостока и дорожной разметки. На отсутствие дорожных знаков и разметки указали 4,1% респондентов и 3,3% отметили отсутствие организованных мест для остановок общественного транспорта. Воздержались от ответа на данный вопрос 2,0% респондентов.

## 2.6. Удовлетворенность уровнем организации теплоснабжения

Из 4 137 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации теплоснабжения в Вашем доме (снабжения топливом)?» ответили положительно 2 216 человек, т.е. 53,6% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние организации теплоснабжения 353 человека, что соответствует 8,5% от числа опрошенных.

1 568 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 37,9% от числа опрошенных респондентов.

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

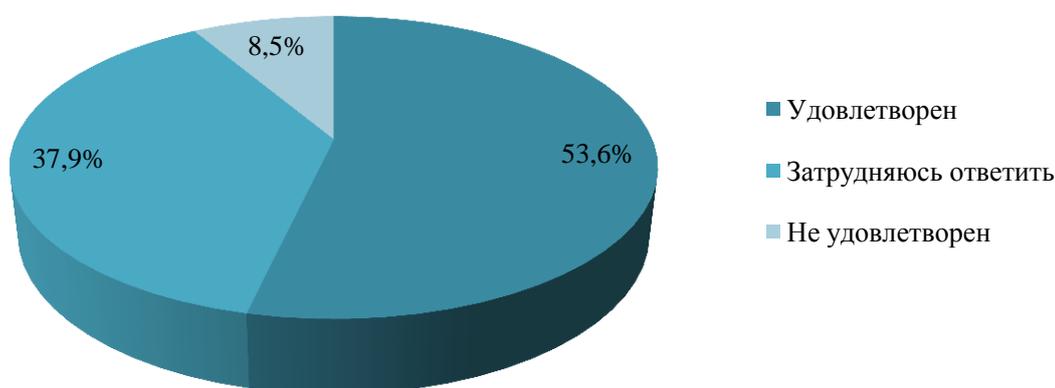


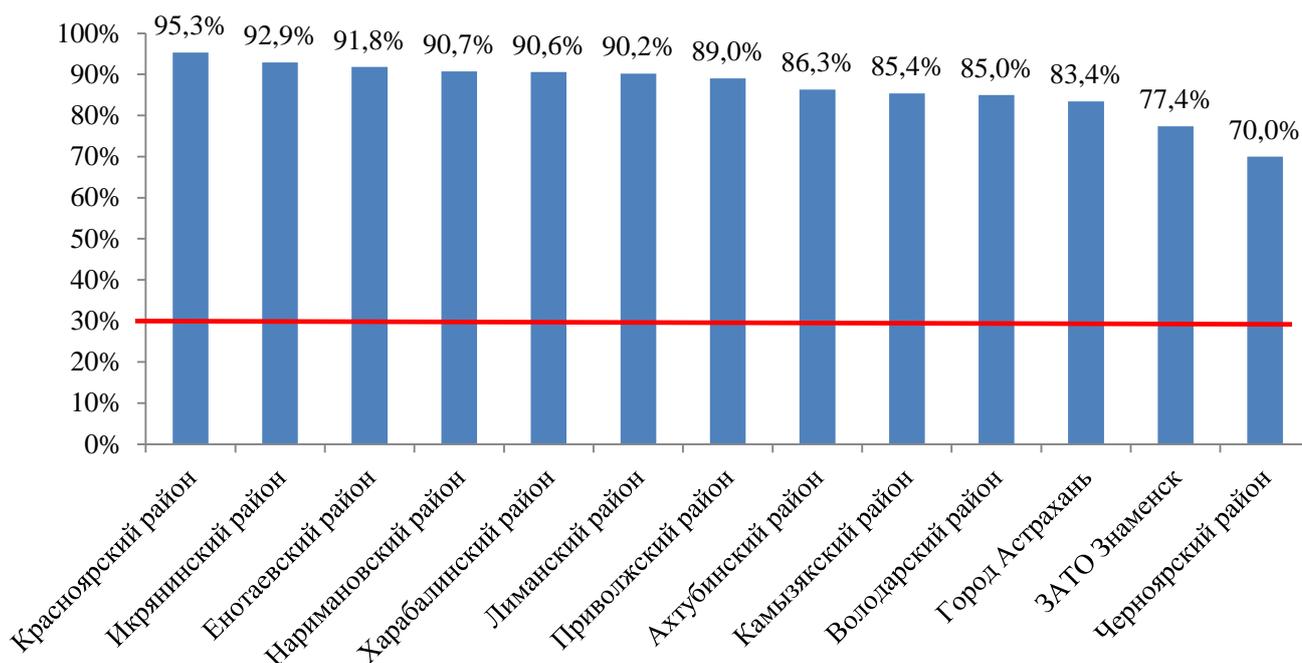
Рисунок 8. Структура поступивших оценок, в % от общего числа респондентов

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	490	220	64	22	61	123
ЗАТО Знаменск	306	134	68	20	65	19
Ахтубинский район	71	34	6	4	7	20
Володарский район	506	206	39	15	46	200
Енотаевский район	174	60	1	6	6	101
Икрянинский район	460	194	32	11	18	205
Камызякский район	850	334	55	20	70	371
Красноярский район	149	70	5	7	4	63
Лиманский район	543	242	28	14	31	228
Наримановский район	208	99	14	4	12	79
Приволжский район	197	97	6	2	13	79
Харабалинский район	77	44	2	2	5	24
Черноярский район	106	29	6	0	15	56
<b>Астраханская область</b>	<b>4137</b>	<b>1763</b>	<b>326</b>	<b>127</b>	<b>353</b>	<b>1568</b>

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



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

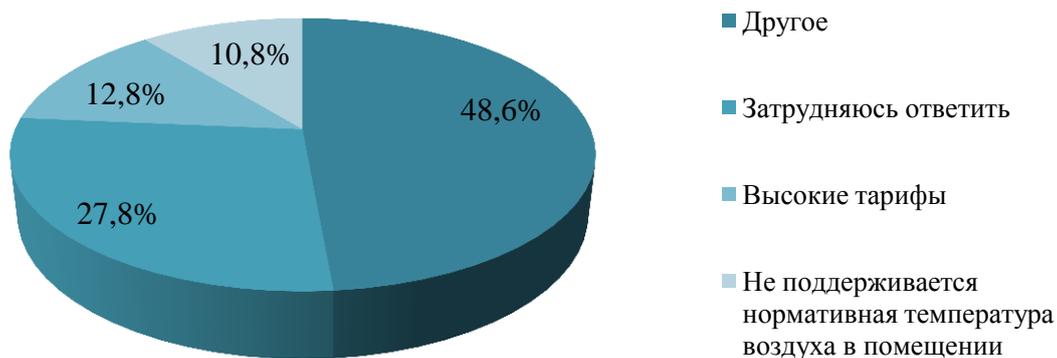
Пороговое значение удовлетворенности качеством организации теплоснабжения, также как и в других случаях, составляет 30% (красная прямая на графике).

В соответствии с полученными результатами, все районы Астраханской области, респонденты из которых приняли участие в опросе, преодолели пороговое значение удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения качеством организации теплоснабжения отмечается в Красноярском, Икрянинском и Енотаевском районах. В этих муниципальных образованиях почти все респонденты отметили, что удовлетворены качеством теплоснабжения в той или иной мере.

Самый низкий уровень удовлетворенности среди районов отмечается в Черноярском районе.

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, 48,6% респондентов назвали свои варианты причин неудовлетворенности организацией теплоснабжения. Среди них самыми популярными оказались: отсутствие теплоснабжения (не снабжают альтернативными видами топлива при отсутствии газа), низкое качество услуг, понижение температуры в помещениях в ночное время, нарушение сроков начала и конца отопительного сезона. 27,8% опрошенных не смогли дать ответ на вопрос о причинах неудовлетворенности теплоснабжением.

12,8% опрошенных высказали в качестве причины неудовлетворенности высокие тарифы. И 10,8% респондентов отметило среди причин неудовлетворенности организацией теплоснабжения тот факт, что в помещении не поддерживается необходимый уровень температуры воздуха.

## 2.7. Удовлетворенность уровнем организации водоснабжения

Из 12 411 ответов<sup>2</sup> респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации водоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 51,9% от числа опрошенных. Неудовлетворительно оценили организацию водоснабжения 15,1% от числа опрошенных. Затруднились ответить на данный вопрос 33,0% от числа опрошенных респондентов.

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

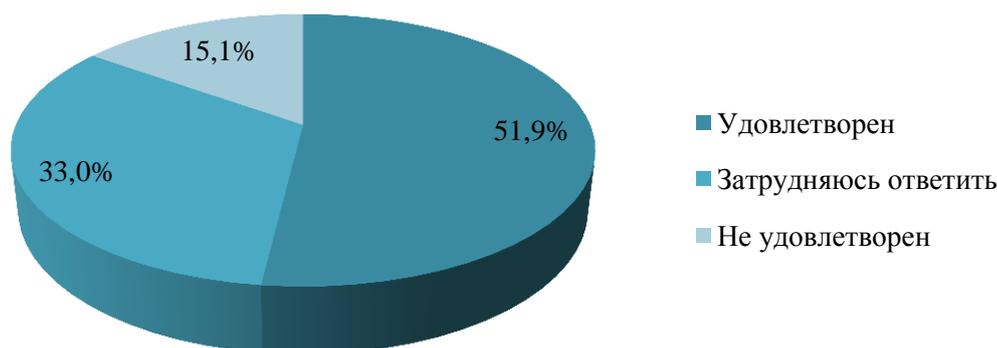


Рисунок 11. Структура поступивших оценок, в % от общего числа

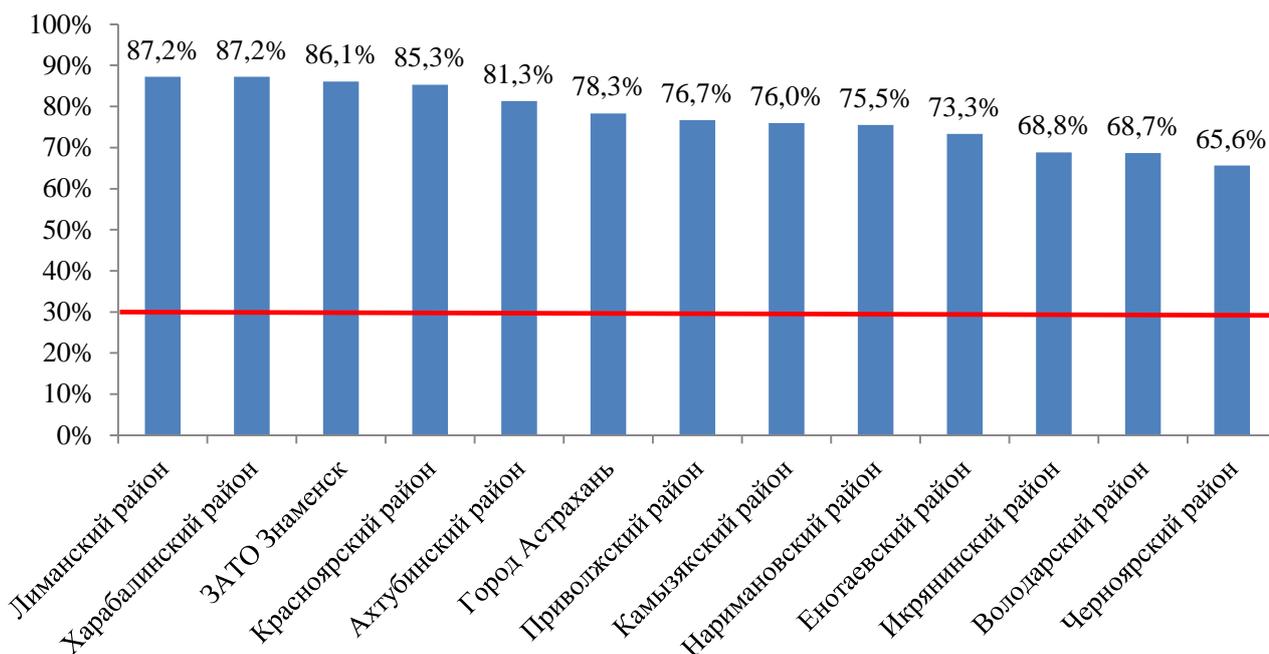
В таблице 7 представлено распределение частот оценок удовлетворенности организацией водоснабжения в муниципальных образованиях.

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

Район	Всего	Удовлетворен	Удовлетворен частично	Скорее удовлетворен чем не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Город Астрахань	1470	620	197	78	248	327
ЗАТО Знаменск	918	546	167	51	123	31
Ахтубинский район	213	91	29	6	29	58
Володарский район	1518	410	209	45	303	551
Енотаевский район	522	125	59	22	75	241
Икрянинский район	1380	347	195	67	276	495
Камызякский район	2550	791	290	83	368	1018
Красноярский район	447	156	56	26	41	168
Лиманский район	1629	678	155	60	131	605
Наримановский район	624	240	70	25	109	180
Приволжский район	591	221	53	22	90	205
Харабалинский район	231	123	5	1	19	83
Черноярский район	318	72	41	9	64	132
<b>Астраханская область</b>	<b>12411</b>	<b>4420</b>	<b>1526</b>	<b>495</b>	<b>1876</b>	<b>4094</b>

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

<sup>2</sup> 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 отмечается в Лиманском и Харабалинском районах и составляет 87,2%. Самый низкий уровень удовлетворенности среди районов отмечается в Черноярском районе.

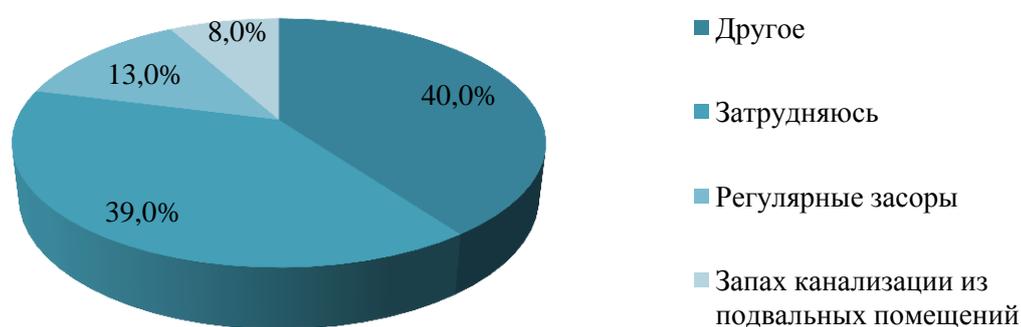
В анкете для респондентов был предусмотрен вопрос, в котором следовало указать причину своей неудовлетворенности организацией холодного и горячего водоснабжения в доме. Вариации ответов на данный вопрос представлены на рисунке 13.



**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 (52,2%). Далее 28,3% опрошенных, которые неудовлетворены организацией горячего и холодного водоснабжения, назвали свои причины недовольства. Среди них чаще всего отмечались регулярное прекращение подачи питьевой воды на длительный период, низкое давление воды в системе и полное отсутствие водоснабжения в весенне-летний период. Был отмечен и тот факт, что в качестве питьевой поставляется техническая вода. Также 11,8% опрошенных назвали свои причины недовольства, а именно, что вода имеет посторонний запах, цвет, осадок.

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 регулярные засоры (13%) и запах канализации из подвальных помещений (8%). Предложили свой вариант ответа 40%. Среди других причин недовольства большинство ответивших указали на отсутствие центральной канализации, изношенность канализационных труб, и высокие тарифы. 39% респондентов затруднились назвать причины неудовлетворительного качества водоотведения в домах.

## 2.8. Удовлетворенность уровнем организации электроснабжения

Из 4 137 респондентов в Астраханской области 3684 человек (т.е. 89,1% от числа опрошенных) ответили положительно на вопрос об удовлетворенности организацией электроснабжения в месте проживания.

Неудовлетворительно оценили состояние организации электроснабжения 307 человек, что соответствует 7,4% от числа опрошенных.

Затруднились ответить на данный вопрос 146 респондента (3,5%).

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

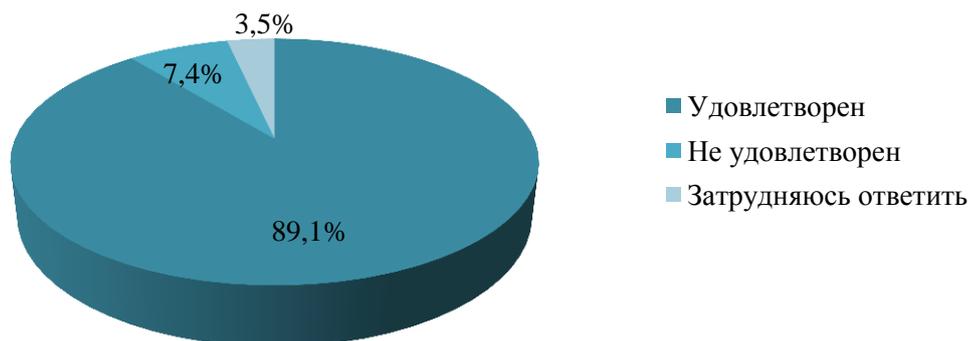


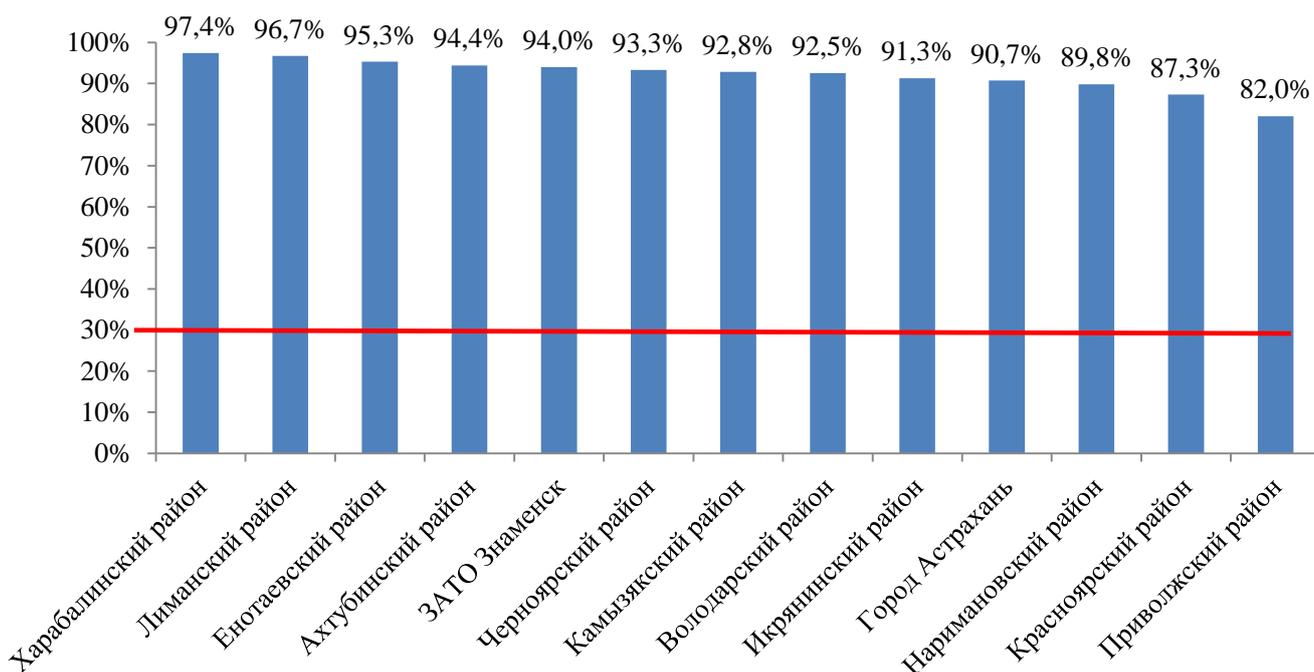
Рисунок 15 Структура поступивших оценок, в % от общего числа

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	490	329	72	27	44	18
ЗАТО Знаменск	306	239	29	16	18	4
Ахтубинский район	71	52	10	5	4	0
Володарский район	506	316	97	28	36	29
Енотаевский район	174	131	21	10	8	4
Икрянинский район	460	297	82	31	39	11
Камызякский район	850	564	138	60	59	29
Красноярский район	149	75	42	7	18	7
Лиманский район	543	413	54	29	17	30
Наримановский район	208	135	36	13	21	3
Приволжский район	197	114	32	9	34	8
Харабалинский район	77	66	6	2	2	1
Черноярский район	106	73	20	4	7	2
<b>Астраханская область</b>	<b>4137</b>	<b>2804</b>	<b>639</b>	<b>241</b>	<b>307</b>	<b>146</b>

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



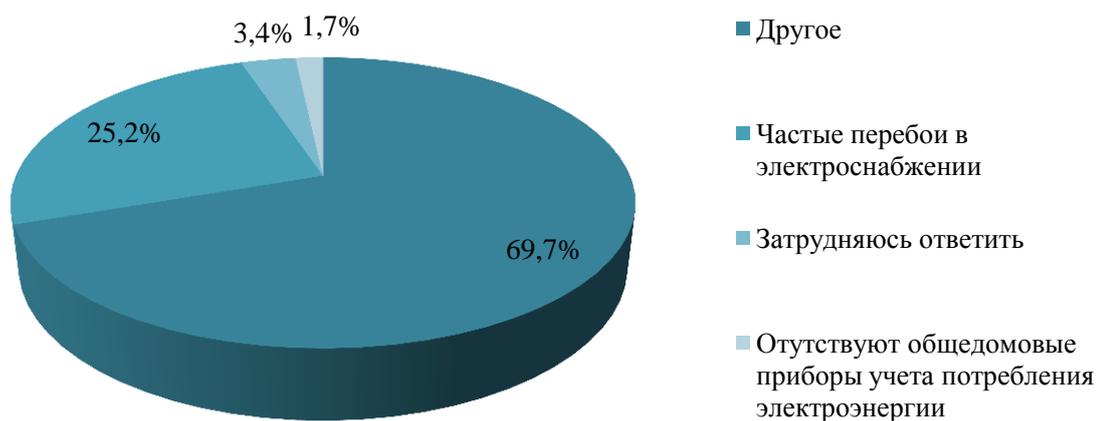
**Рисунок 16. Уровень удовлетворенности организацией электроснабжения по районам Астраханской области**

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

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

Согласно полученным данным, наибольший уровень удовлетворенности населения организацией электроснабжения отмечается в Харабалинском и Лиманском районах, а также в Енотаевском районе (превышает 95%). Самый низкий уровень удовлетворенности организацией электроснабжения отмечается в Приволжском районе: здесь качеством электроснабжения удовлетворены 82,0% 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**

В большинстве своем (69,7%) респонденты предложили свои варианты ответа, среди которых наиболее популярными оказались перепады напряжения и высокая стоимость услуги. (25,2%) указали, что причиной их недовольства являются частые перебои в электроснабжении.

3,4% затруднились ответить на вопрос с чем связано их недовольство электроснабжением. 1,7% указали на отсутствие общедомовых приборов учета потребления.

## 2.9. Удовлетворенность уровнем организации газоснабжения

Из 4 137 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации газоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 3 705 человек, т.е. 89,6% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили организацию газоснабжения 136 человека, что соответствует 3,3% от числа опрошенных.

296 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 7,2% от числа опрошенных респондентов.

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

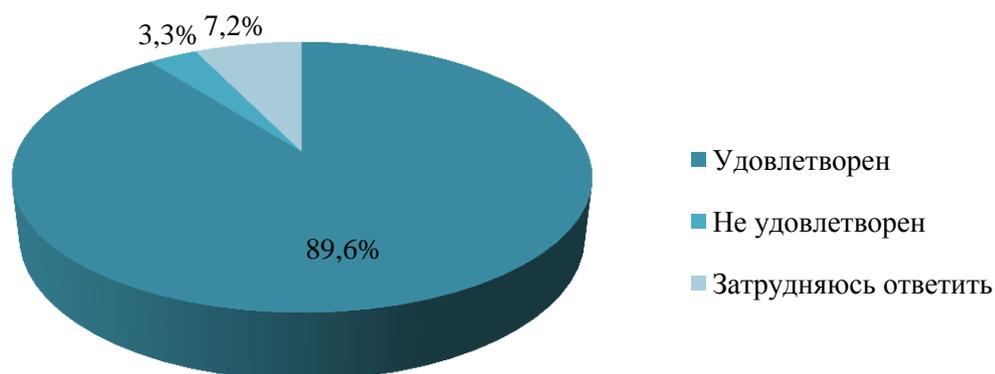


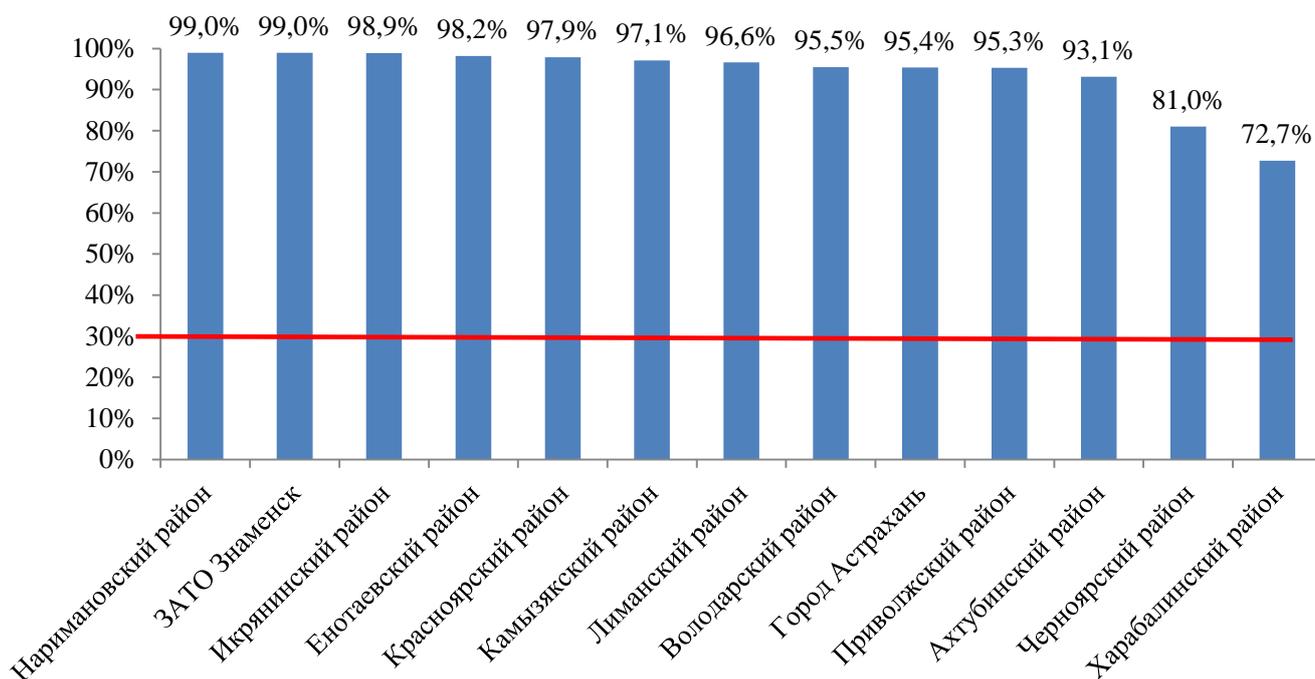
Рисунок 18. Структура поступивших оценок, в % от общего числа

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	490	407	18	12	21	32
ЗАТО Знаменск	306	284	7	6	3	6
Ахтубинский район	71	49	1	4	4	13
Володарский район	506	403	31	10	21	41
Енотаевский район	174	156	3	5	3	7
Икрянинский район	460	409	11	12	5	23
Камызякский район	850	719	32	23	23	53
Красноярский район	149	132	5	4	3	5
Лиманский район	543	457	14	19	17	36
Наримановский район	208	188	4	6	2	8
Приволжский район	197	174	4	4	9	6
Харабалинский район	77	23	1	0	9	44
Черноярский район	106	59	7	2	16	22
<b>Астраханская область</b>	<b>4137</b>	<b>3460</b>	<b>138</b>	<b>107</b>	<b>136</b>	<b>296</b>

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



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

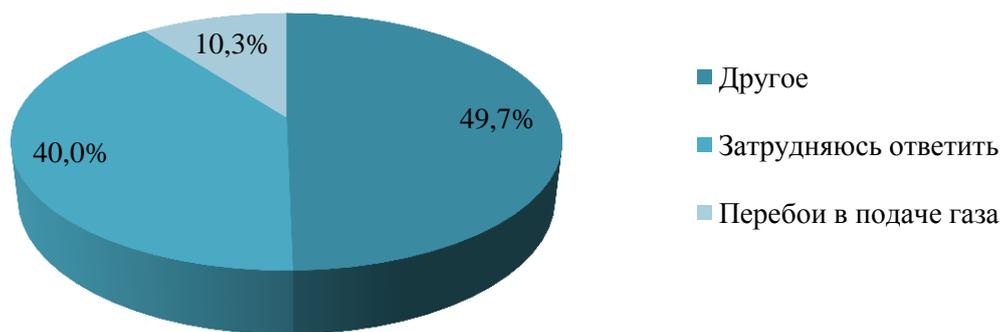
Пороговое значение удовлетворенности качеством газоснабжения, также как и в других случаях, составило 30% (красная прямая на графике).

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

Наиболее благоприятная ситуация в отношении удовлетворенности населения организацией газоснабжения сложилась в Наримановском, ЗАТО Знаменск и составила 99% соответственно, а также в Икрянинском районе (98,9%).

Минимальный уровень отмечен в Харабалинском районе (72,7%) – большинство опрошенных респондентов из этого муниципального образования затруднилась ответить на данный вопрос.

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**

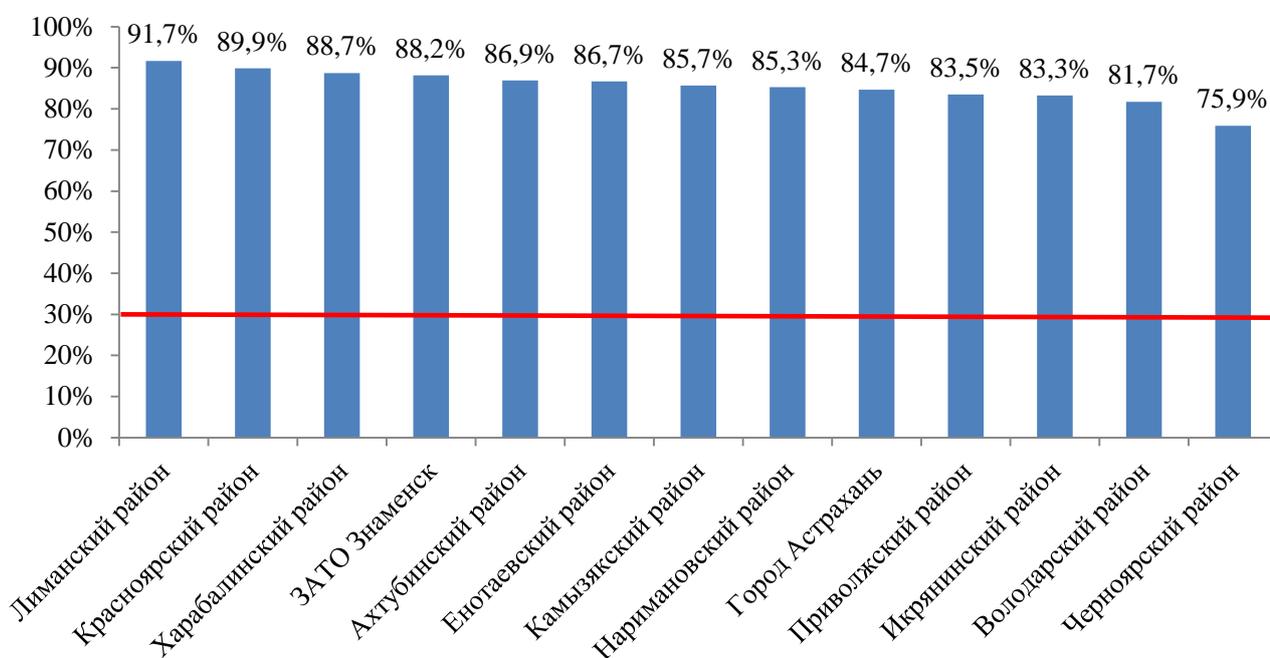
Большинство опрошенных (49,7%) сформировали свои собственные причины недовольства. Чаще всего упоминалось об отсутствии газоснабжения, слабой подачи газа и высоких тарифах. 40,0% респондентов не смогли назвать причины неудовлетворительного качества газоснабжения. 10,3% респондентов указали на перебои в подаче газа.

## 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**

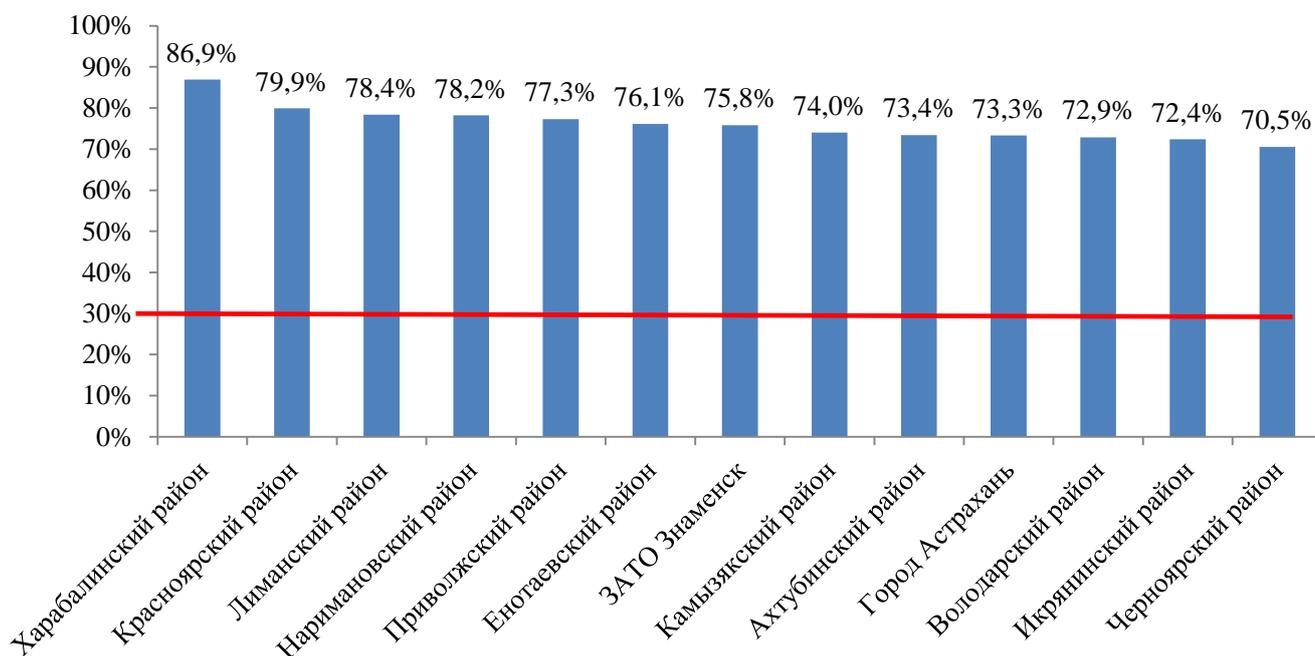
Пороговое значение удовлетворенности качеством жилищно-коммунальных услуг, также как и в других случаях, составило 30% (красная прямая на графике). В соответствии с полученными результатами, все районы Астраханской области, респонденты из которых приняли участие в опросе, превысили этот уровень.

Среди муниципальных районов наиболее высокий уровень удовлетворенности услугами ЖКХ сложился в Лиманском, Красноярском, Харабалинском районах. В городе Астрахани удовлетворенность услугами ЖКХ составила 84,7%. Менее всего услугами ЖКХ удовлетворены опрошенные в Черноярском районе (75,9%).

### 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 Харабалинском районе (86,9%).

Минимальный уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления был зафиксирован в Черноярском районе (70,5%).