

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»

Радченко А.С.

Тихонова О.В.

«14» января 2022 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 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».

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:

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

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

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

2.2. Количество респондентов, принявших участие в голосовании

В Интернет-голосовании за 2021 год приняли участие 2 937 человек. Они представляют городские округа, районы и часть муниципальных образований Астраханской области.

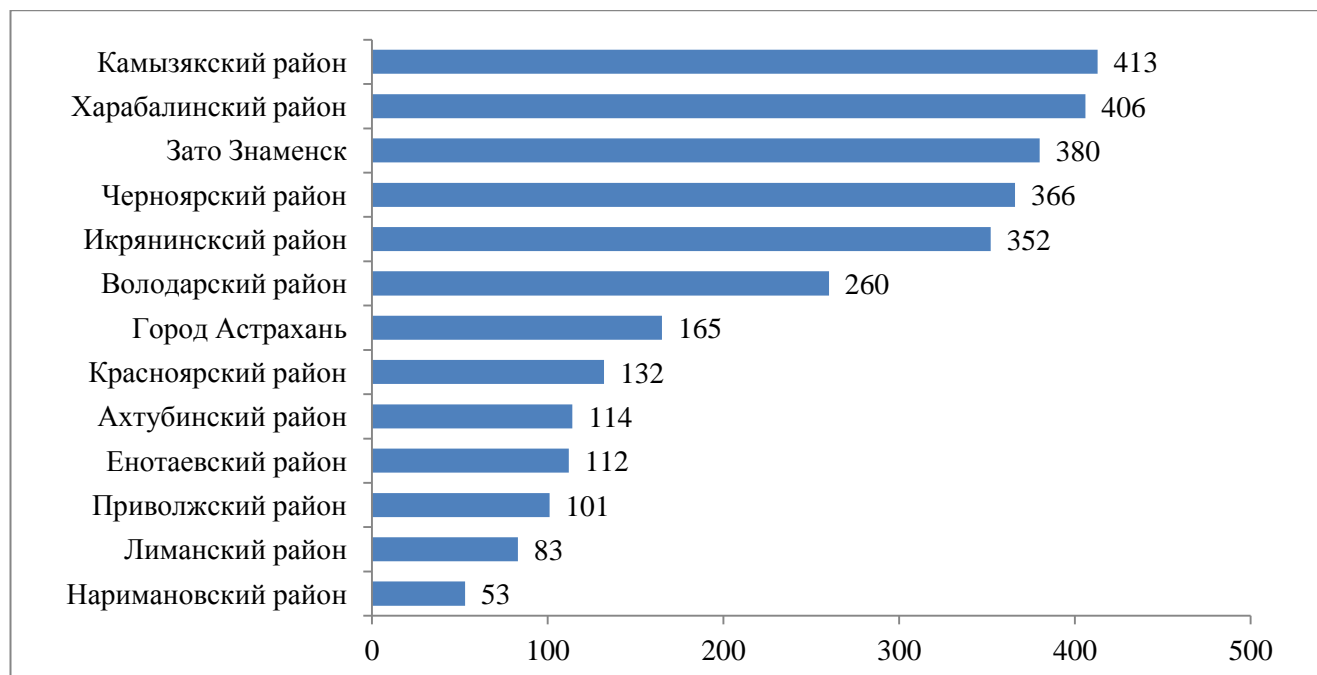


Рисунок 1. Число респондентов, принявших участие в голосовании, чел.

В соответствии с рисунком 1, наибольшую активность в проявили жители Камызякского района – 413 человека (14,1% от общего числа респондентов, принявших участие в Интернет-голосовании). На втором и третьем местах Харабалинский район и ЗАТО Знаменск – 406 и 380 человек соответственно (13,8% и 12,9%).

Менее активными оказались жители Приволжского, Лиманского и Наримановского районов.

2.3. Портрет респондента

Половозрастной состав респондентов сформировался следующим образом: из 2 937 человек, принявших участие в Интернет-голосовании, 7,7% - мужчин, 92,3% - 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	305	10,4
31-50	1723	58,7
старше 50	909	30,9
Итого	2937	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	1868	63,6
Среднее общее, специальное (техникум), неполное высшее	995	33,9
Начальное, неполное среднее	74	2,5
Итого	2937	100

Таблица 3. Структура социального положения

Социальное положение	Кол-во респондентов	% от общего числа респондентов
Специалист	1203	41,0
Служащий	940	32,0
Рабочий	480	16,3
Пенсионер	132	4,5
Руководитель юридического лица	102	3,5
Безработный, временно не работающий	51	1,7
Предприниматель	13	0,4
Студент вуза, техникума	10	0,3
Военнослужащий	6	0,2
Итого	2937	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 2 937 респондентов в Астраханской области ответили положительно на вопрос удовлетворенности транспортным обслуживанием в муниципальном образовании 1 476 человек, т.е. 50,3% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние транспортного обслуживания 1 108 человек, что соответствует 37,7% от числа опрошенных.

353 человека затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 12,0% от числа респондентов.

На рисунке 2 приведены результаты оценки удовлетворенности транспортным обслуживанием.

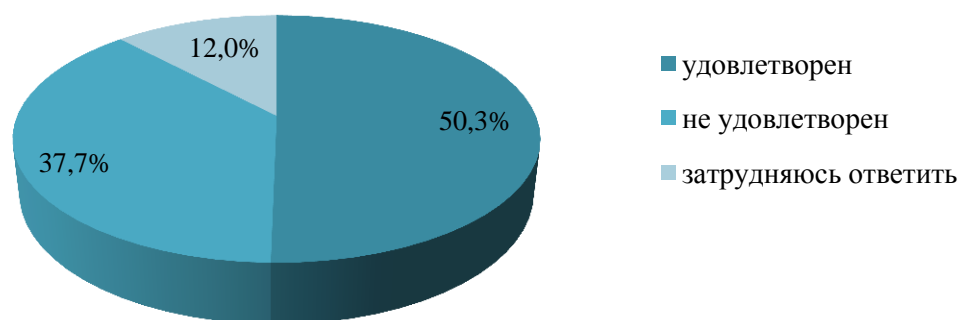


Рисунок 2. Структура поступивших оценок, в % от общего числа респондентов

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	165	48	32	5	66	14
ЗАТО Знаменск	380	79	53	22	152	74
Ахтубинский район	114	35	25	11	30	13
Володарский район	260	82	62	21	73	22
Еногаевский район	112	28	21	6	38	19
Икрянинский район	352	62	98	20	144	28
Камызякский район	413	92	84	22	196	19
Красноярский район	132	26	31	5	59	11
Лиманский район	83	23	14	1	33	12
Наримановский район	53	32	10	5	5	1
Приволжский район	101	16	26	5	47	7
Харабалинский район	406	55	70	17	194	70
Черноярский район	366	110	94	28	71	63
Астраханская область	2937	688	620	168	1108	353

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

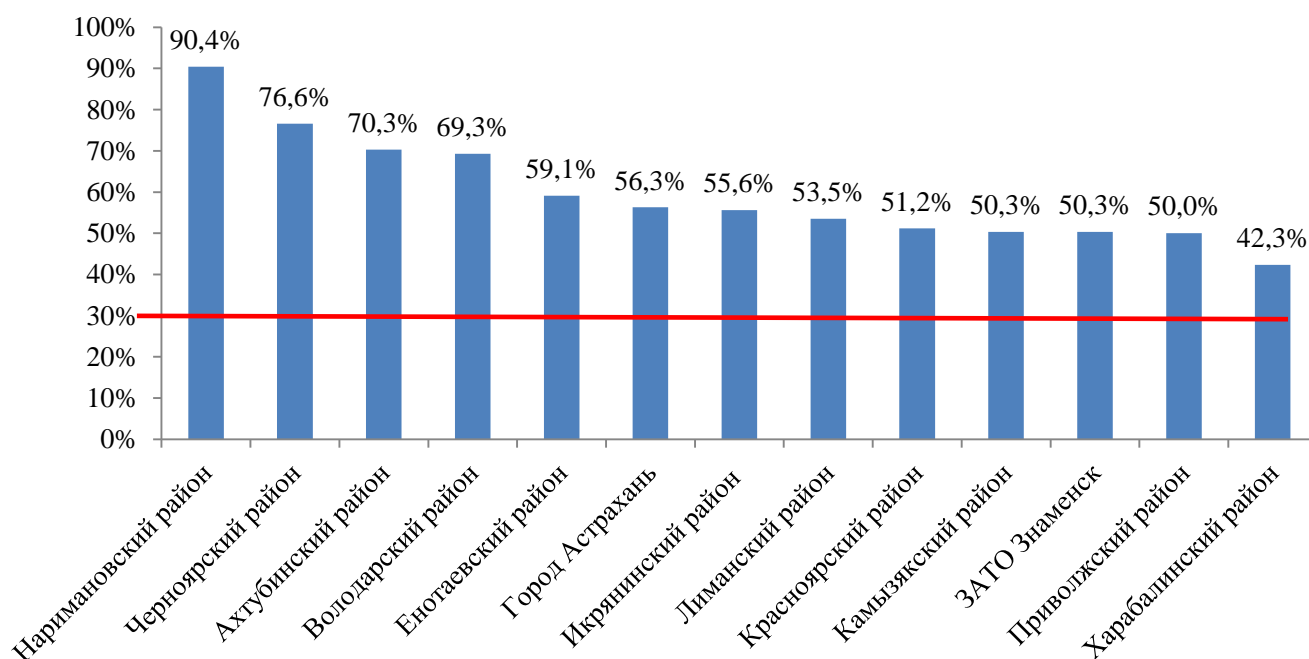


Рисунок 3. Уровень удовлетворенности качеством транспортного обслуживания по районам Астраханской области

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, Черноярском и Ахтубинском районах. В этих районах большинство респондентов отметили, что в той или иной мере удовлетворены услугами транспортного обслуживания.

Самый низкий уровень удовлетворенности отмечается в Харабалинском районе – около 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 (32,0%) и график движения общественного транспорта (30,0%). 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).

2.5. Удовлетворенность качеством автодорог

Из 2 937 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством автомобильных дорог в Вашем муниципальном образовании?» ответили отрицательно 1 442 человека, т.е. 49,1% от числа опрошенных.

В той или иной степени удовлетворены состоянием автодорог 1 377 человек, что соответствует 46,9% от числа опрошенных.

118 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 4,0% от числа респондентов.

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

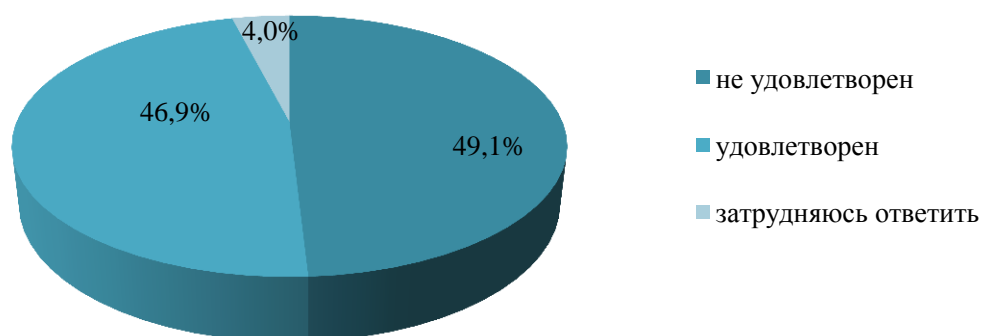


Рисунок 5. Структура поступивших оценок, в % от общего числа опрошенных

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	165	30	32	14	8	8
ЗАТО Знаменск	380	54	84	19	210	13
Ахтубинский район	114	7	17	3	86	1
Володарский район	260	43	63	13	134	7
Енотаевский район	112	24	32	4	42	10
Икрянинский район	352	74	67	22	182	7
Камызякский район	413	90	123	43	141	16
Красноярский район	132	21	31	7	68	5
Лиманский район	83	16	26	6	32	3
Наримановский район	53	19	13	2	19	0
Приволжский район	101	15	26	8	45	7
Харабалинский район	406	37	69	24	252	24
Черноярский район	366	82	91	26	150	17
Астраханская область	2937	512	674	191	1442	118

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

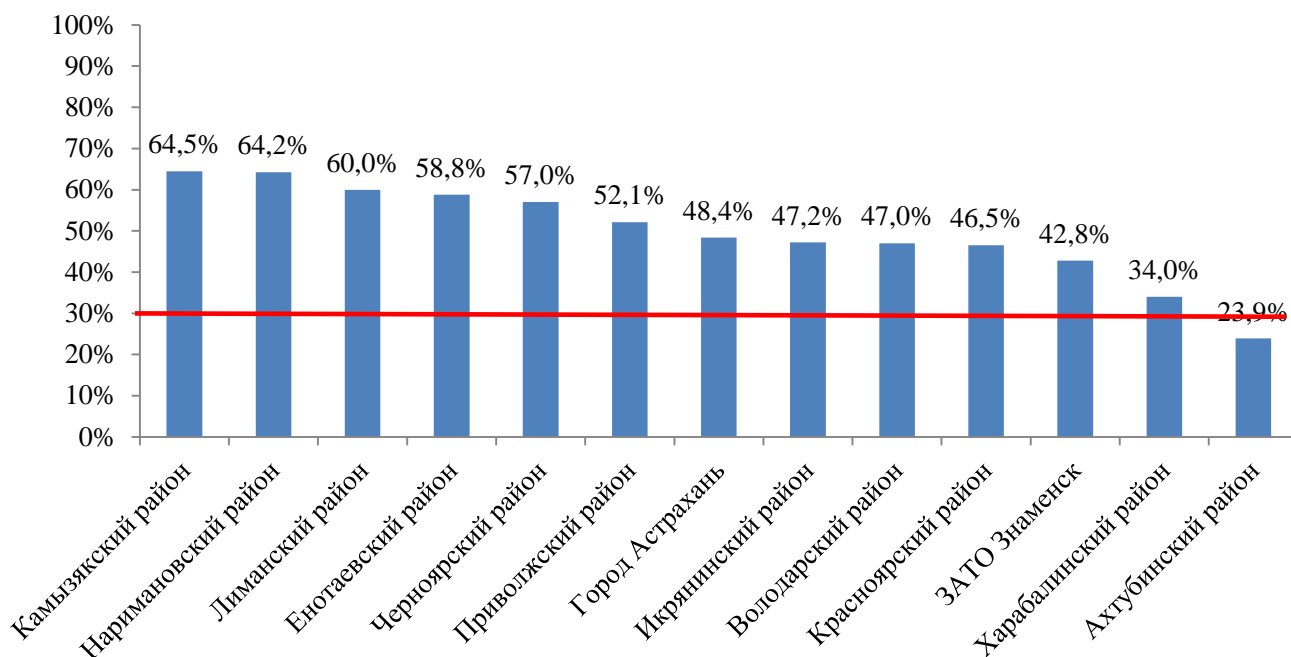


Рисунок 6. Уровень удовлетворенности качеством автомобильных дорог по районам Астраханской области

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 Камызякском, Наримановском и Лиманском районах, где большинство опрошенные удовлетворены качеством автомобильных дорог в той или иной степени.

Самая низкая степень удовлетворенности сложилась в Ахтубинском районе – это единственный район, не преодолевший пороговое значение удовлетворенности. Здесь уровень удовлетворенности качеством автомобильных дорог составляет только 23,9% 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 64,9%. На отсутствие дорожных знаков и разметки указали 14,2% респондентов и 8,9% отметили отсутствие организованных мест для остановок общественного транспорта. В варианте «другое» 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. Воздержались от ответа на данный вопрос 7,7% респондентов.

2.6. Удовлетворенность уровнем организации теплоснабжения

Из 2 937 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации теплоснабжения в Вашем доме (снабжения топливом)?» ответили положительно 1 566 человек, т.е. 53,3% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние организации теплоснабжения 302 человека, что соответствует 10,3% от числа опрошенных.

1 069 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 36,4% от числа опрошенных респондентов.

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

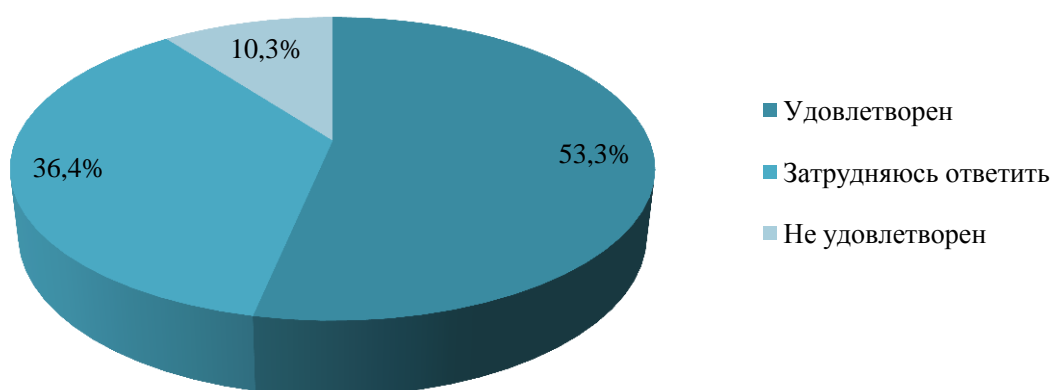


Рисунок 8. Структура поступивших оценок, в % от общего числа респондентов

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	165	86	16	10	14	39
ЗАТО Знаменск	380	190	79	36	57	18
Ахтубинский район	114	52	14	8	13	27
Володарский район	260	128	14	6	18	94
Енотаевский район	112	37	6	1	6	62
Икрянинский район	352	162	16	9	15	150
Камызякский район	413	176	14	13	13	197
Красноярский район	132	69	12	3	3	45
Лиманский район	83	35	1	1	5	41
Наримановский район	53	26	7	3	6	11
Приволжский район	101	40	3	6	6	46
Харабалинский район	406	88	31	14	95	178
Черноярский район	366	126	20	8	51	161
Астраханская область	2937	1215	233	118	302	1069

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

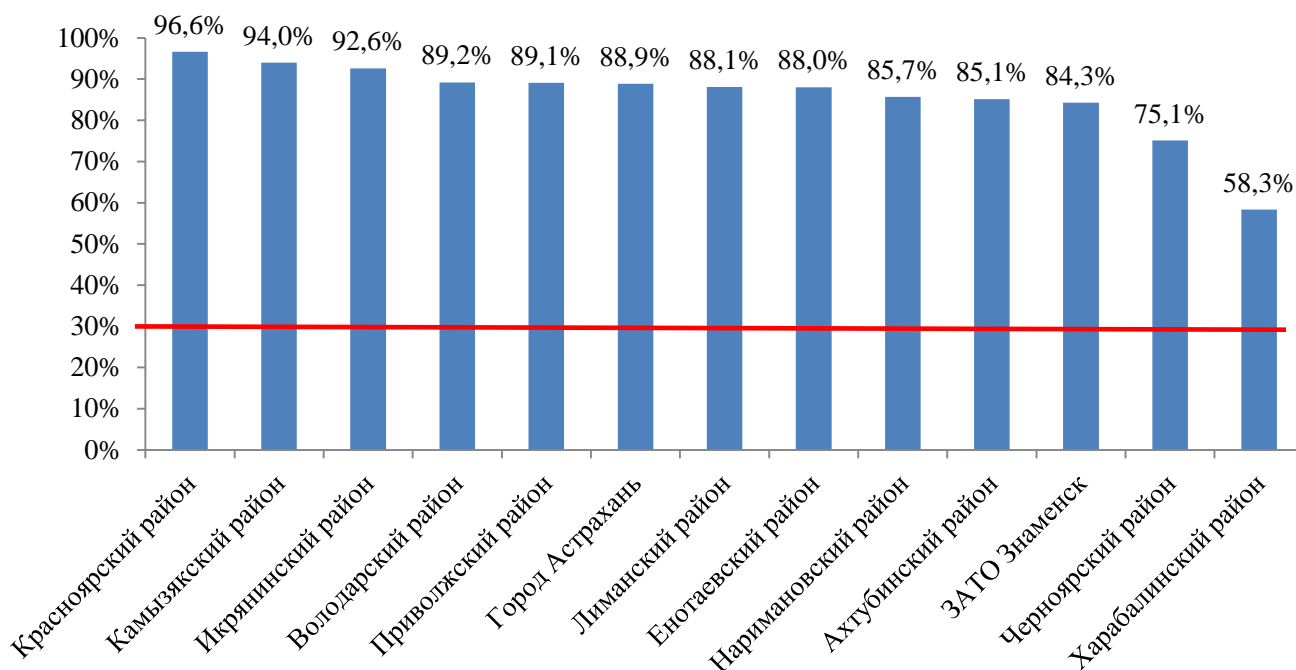


Рисунок 9. Уровень удовлетворенности организацией теплоснабжения по районам Астраханской области

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, Камызякском и Икрянинском 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 Харабалинском 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.

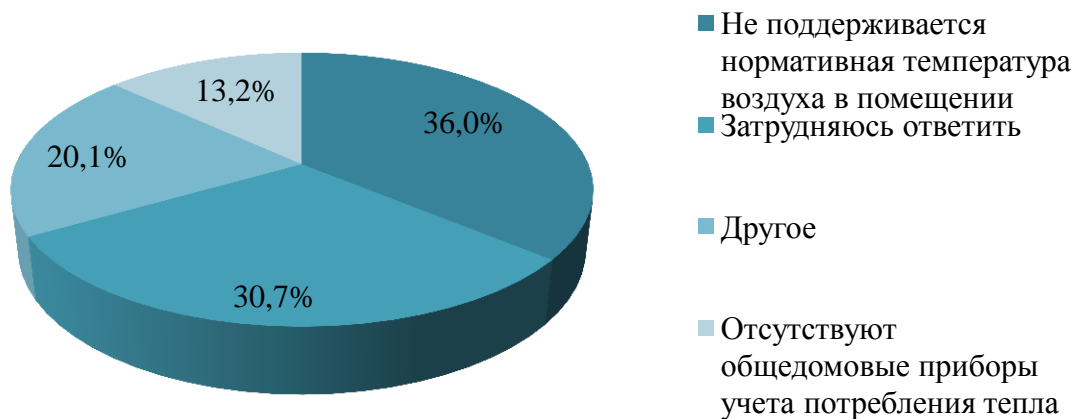


Рисунок 10. Причины неудовлетворительной организации теплоснабжения в домах по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов

Как показывают результаты исследования, 36,0% респондентов отметило среди причин неудовлетворенности организацией теплоснабжения тот факт, что в помещении не поддерживается необходимый уровень температуры воздуха. 13,2 % опрошенных высказали в качестве причины неудовлетворенности организацией теплоснабжения отсутствие общедомовых приборов учета потребления тепла. 30,7% опрошенных не смогли дать ответ на вопрос о причинах неудовлетворенности теплоснабжением.

И 20,1% 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, высокие тарифы, нарушение сроков начала и конца отопительного сезона.

2.7. Удовлетворенность уровнем организации водоснабжения

Из 8 811 ответов² респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации водоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 53,2% от числа опрошенных. Неудовлетворительно оценили организацию водоснабжения 14,7% от числа опрошенных. Затруднились ответить на данный вопрос 32,1% от числа опрошенных респондентов.

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

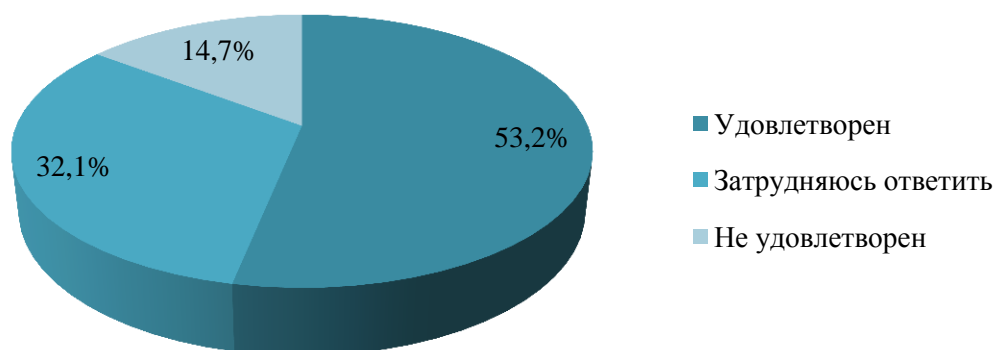


Рисунок 11. Структура поступивших оценок, в % от общего числа

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	495	214	64	13	79	125
ЗАТО Знаменск	1140	728	178	55	144	35
Ахтубинский район	342	160	41	13	44	84
Володарский район	780	234	98	30	141	277
Енотаевский район	336	116	36	10	31	143
Икрянинский район	1056	307	152	53	159	385
Камызякский район	1239	378	131	47	170	513
Красноярский район	396	194	40	11	32	119
Лиманский район	249	96	22	12	12	107
Наримановский район	159	94	19	4	19	23
Приволжский район	303	97	38	17	43	108
Харабалинский район	1218	315	147	56	232	468
Черноярский район	1098	317	116	31	189	445
Астраханская область	8811	3250	1082	352	1295	2832

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)

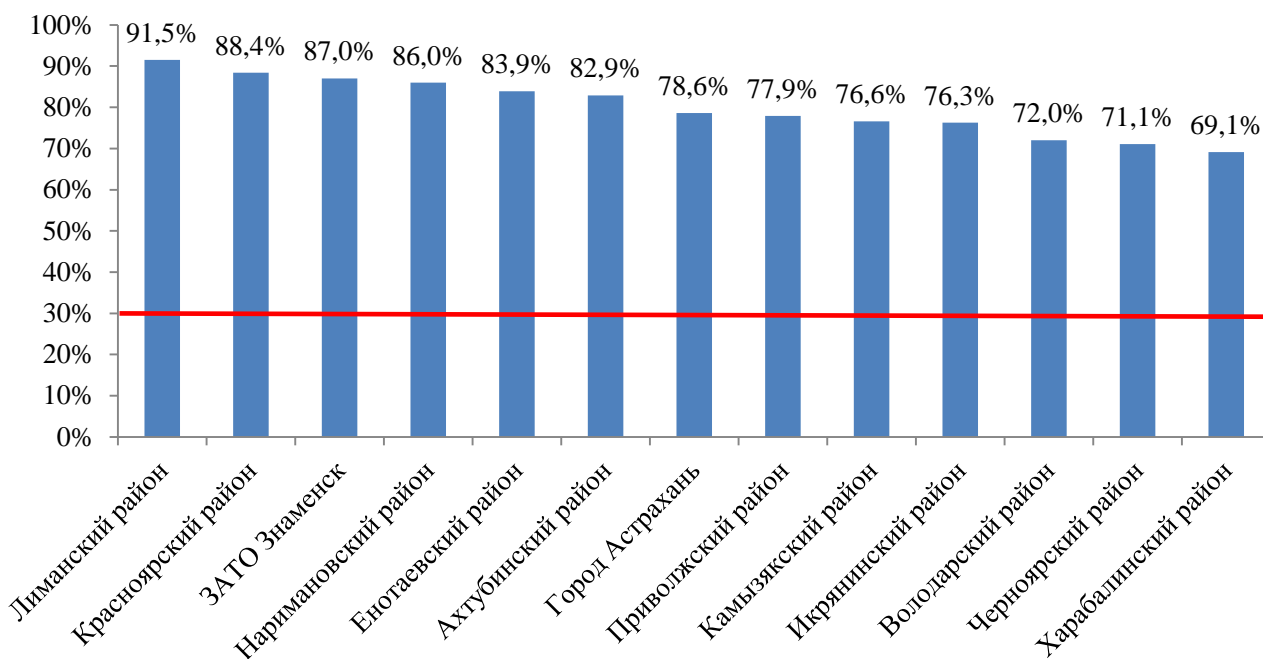


Рисунок 12. Уровень удовлетворенности организацией водоснабжения по районам Астраханской области

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 отмечается в Лиманском районе и превышает 90%. Самый низкий уровень удовлетворенности среди районов отмечается в Харабалинском 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 (40,1%), а также, что вода имеет посторонний запах, цвет, осадок (39,9%). Далее 8,9% 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. 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.

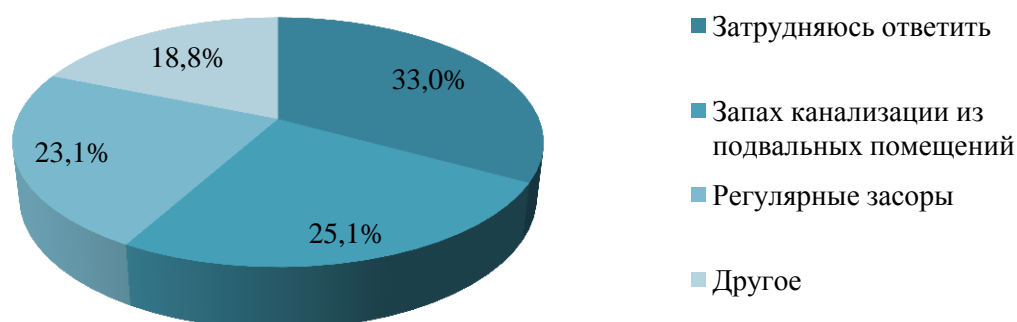


Рисунок 14. Причины неудовлетворительного качества водоотведения в домах по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов

Как следует из результатов опроса, среди тех, кто неудовлетворен качеством водоотведения, среди причин указали запах канализации из подвальных помещений (25,1%) и регулярные засоры (23,1%). Предложили свой вариант ответа 18,8%. Среди других причин недовольства большинство ответивших указали на отсутствие центральной канализации, изношенность канализационных труб, и высокие тарифы. 33,0% респондентов затруднились назвать причины неудовлетворительного качества водоотведения в домах.

2.8. Удовлетворенность уровнем организации электроснабжения

Из 2 937 респондентов в Астраханской области 2600 человек (т.е. 88,5% от числа опрошенных) ответили положительно на вопрос об удовлетворенности организацией электроснабжения в месте проживания.

Неудовлетворительно оценили состояние организации электроснабжения 215 человек, что соответствует 7,3% от числа опрошенных.

Затруднились ответить на данный вопрос 122 респондента (4,2%).

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

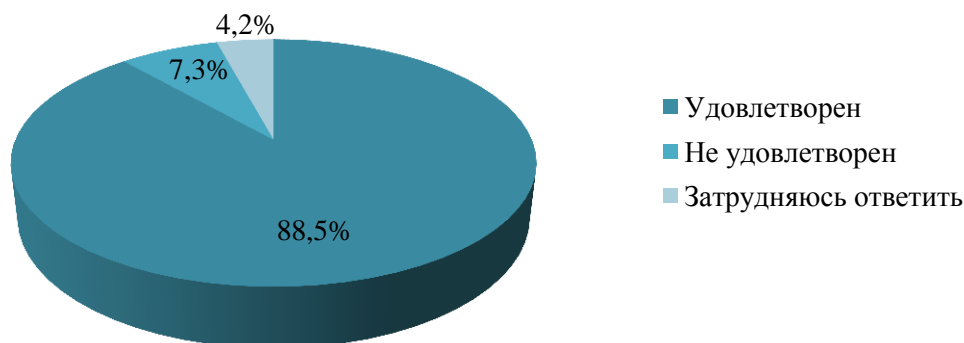


Рисунок 15 Структура поступивших оценок, в % от общего числа

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	165	116	19	8	13	9
ЗАТО Знаменск	380	314	31	12	18	5
Ахтубинский район	114	77	9	15	12	1
Володарский район	260	171	41	16	19	13
Енотаевский район	112	89	14	3	3	3
Икрянинский район	352	246	51	19	25	11
Камызякский район	413	274	61	42	21	15
Красноярский район	132	83	30	5	12	2
Лиманский район	83	62	9	6	2	4
Наримановский район	53	38	9	1	3	2
Приволжский район	101	42	24	6	24	5
Харабалинский район	406	224	78	32	45	27
Черноярский район	366	242	60	21	18	25
Астраханская область	2937	1978	436	186	215	122

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

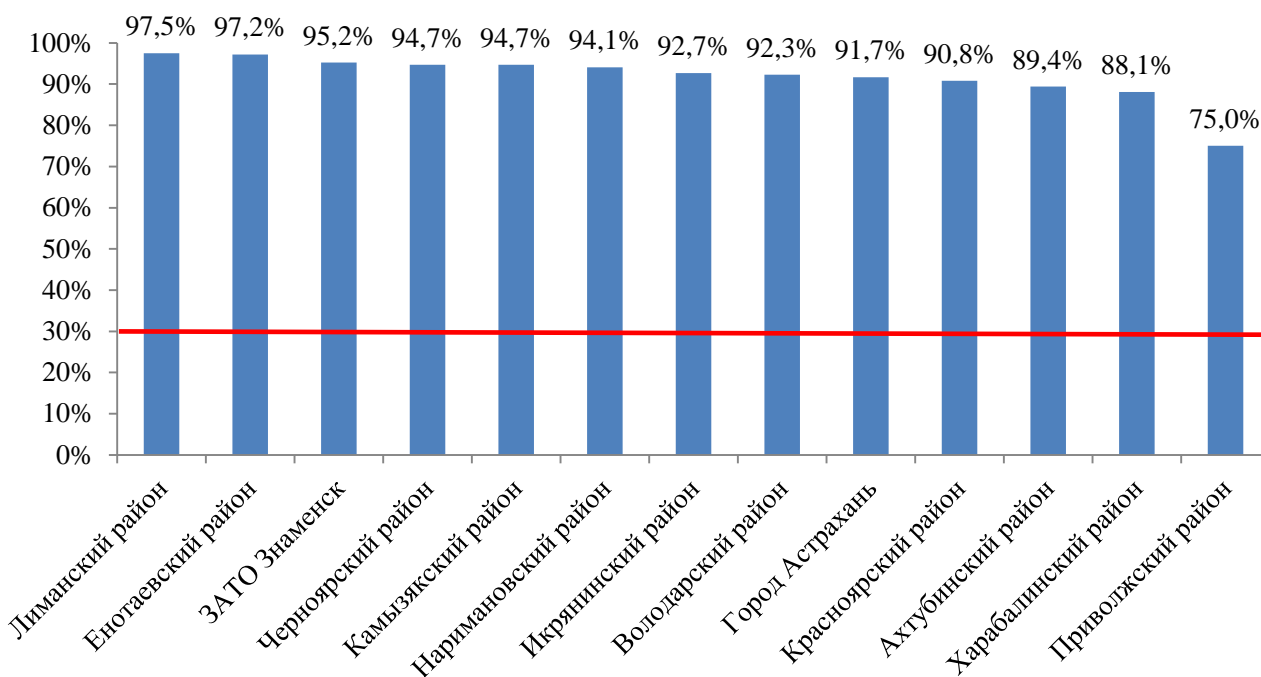


Рисунок 16. Уровень удовлетворенности организацией электроснабжения по районам Астраханской области

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 Лиманском и Енотаевском районах, а также в ЗАТО Знаменск (превышает 95%). Самый низкий уровень удовлетворенности организацией электроснабжения отмечается в Приволжском районе: здесь качеством электроснабжения удовлетворены 75,0% респондентов.

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

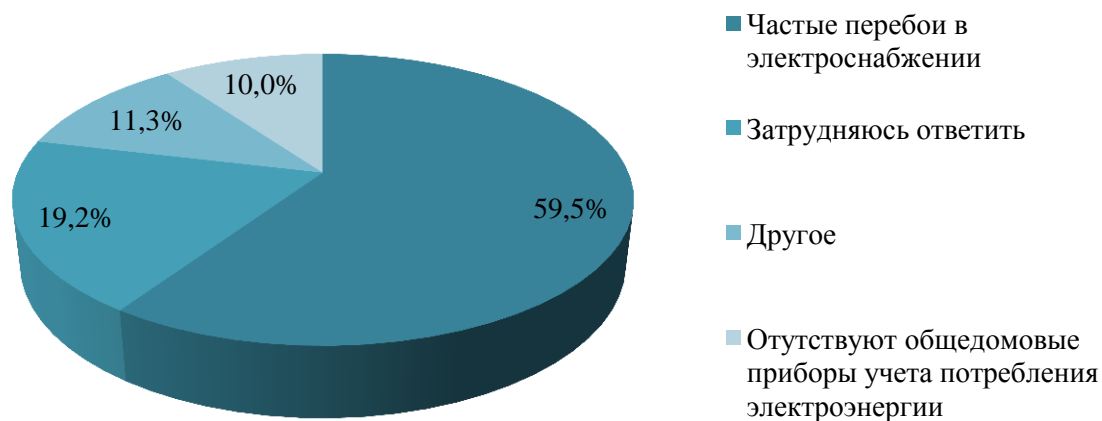


Рисунок 17. Причины неудовлетворительного качества электроснабжения по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов

В большинстве своем (59,5%) респонденты указали, что причиной их недовольства являются частые перебои в электроснабжении. 10,0% указали на отсутствие общедомовых приборов учета потребления, 11,3% предложили свои варианты ответа, среди которых наиболее популярными оказались перепады напряжения и высокая стоимость услуги. 19,2% затруднились ответить на вопрос с чем связано их недовольство электроснабжением.

2.9. Удовлетворенность уровнем организации газоснабжения

Из 2 937 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации газоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 2 285 человек, т.е. 77,8% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили организацию газоснабжения 244 человека, что соответствует 8,3% от числа опрошенных.

408 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 13,9% от числа опрошенных респондентов.

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

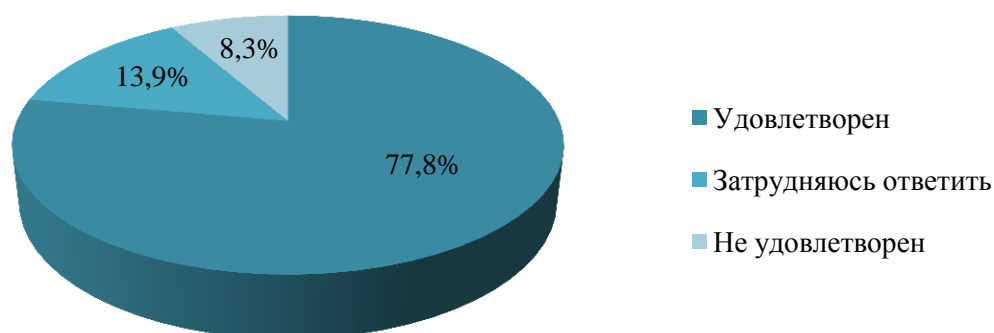


Рисунок 18. Структура поступивших оценок, в % от общего числа

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	165	131	3	4	14	13
ЗАТО Знаменск	380	357	6	7	5	5
Ахтубинский район	114	67	3	1	17	26
Володарский район	260	220	7	7	5	21
Енотаевский район	112	99	5	4	1	3
Икрянинский район	352	308	16	10	4	14
Камызякский район	413	362	10	10	6	25
Красноярский район	132	121	3	2	3	3
Лиманский район	83	76	4	0	0	3
Наримановский район	53	51	0	1	0	1
Приволжский район	101	85	3	3	3	7
Харабалинский район	406	98	8	7	116	177
Черноярский район	366	162	19	5	70	110
Астраханская область	2937	2137	87	61	244	408

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

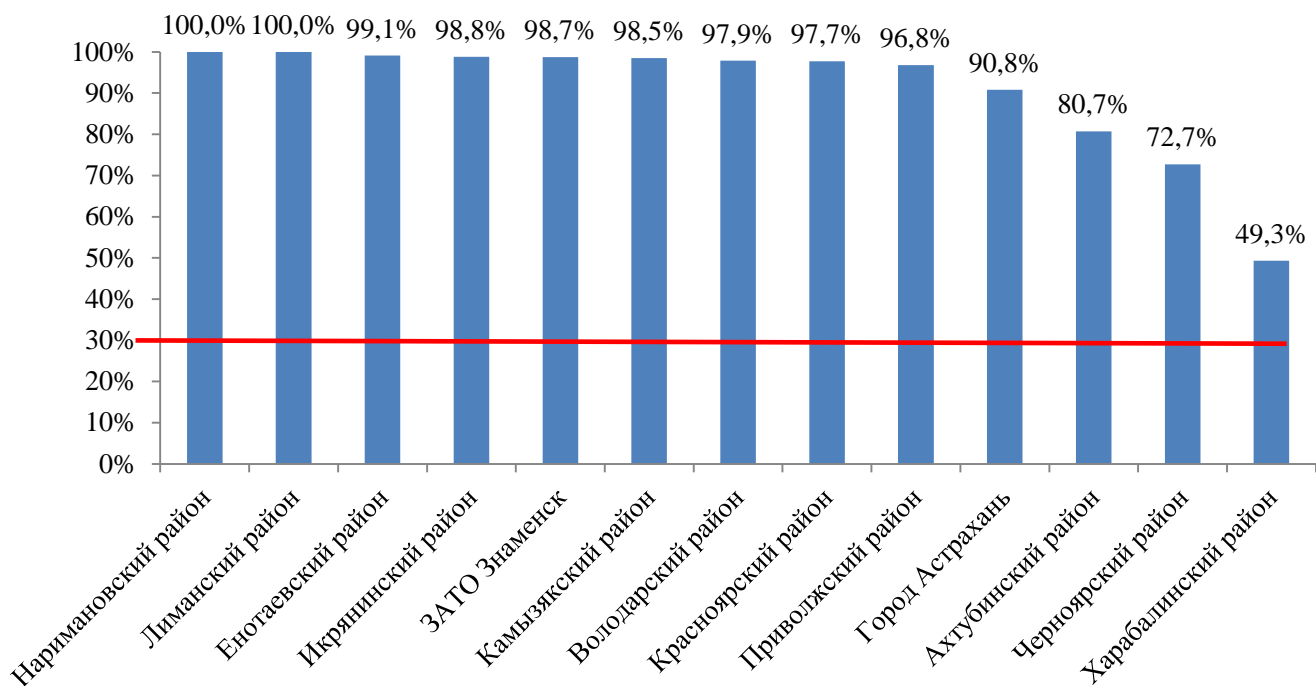


Рисунок 19. Уровень удовлетворенности качеством организации газоснабжения по районам Астраханской области

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 и Лиманском районах, где не зафиксировано респондентов, не удовлетворенных газоснабжением.

Минимальный уровень отмечен в Харабалинском районе – 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.

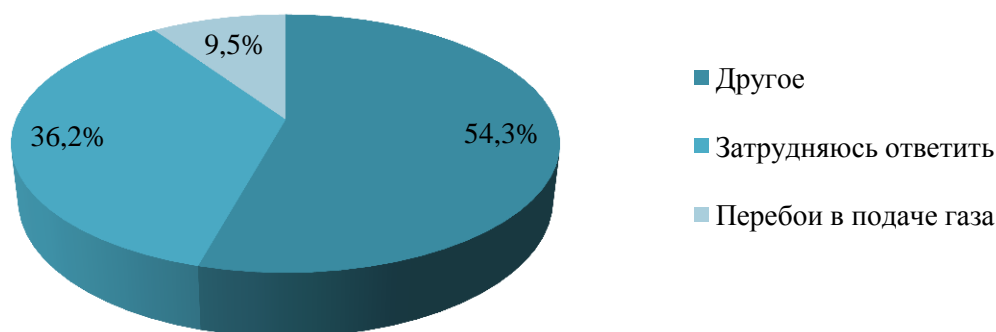


Рисунок 20. Причины неудовлетворительного качества газоснабжения по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов

Большинство опрошенных (54,3%) свормировали свои собственные причины недовольства. Чаще всего упоминалось об отсутствии газоснабжения, слабой подачи газа и высоких тарифах. 36,2% респондентов не смогли назвать причины неудовлетворительного качества газоснабжения. 10,4% 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.

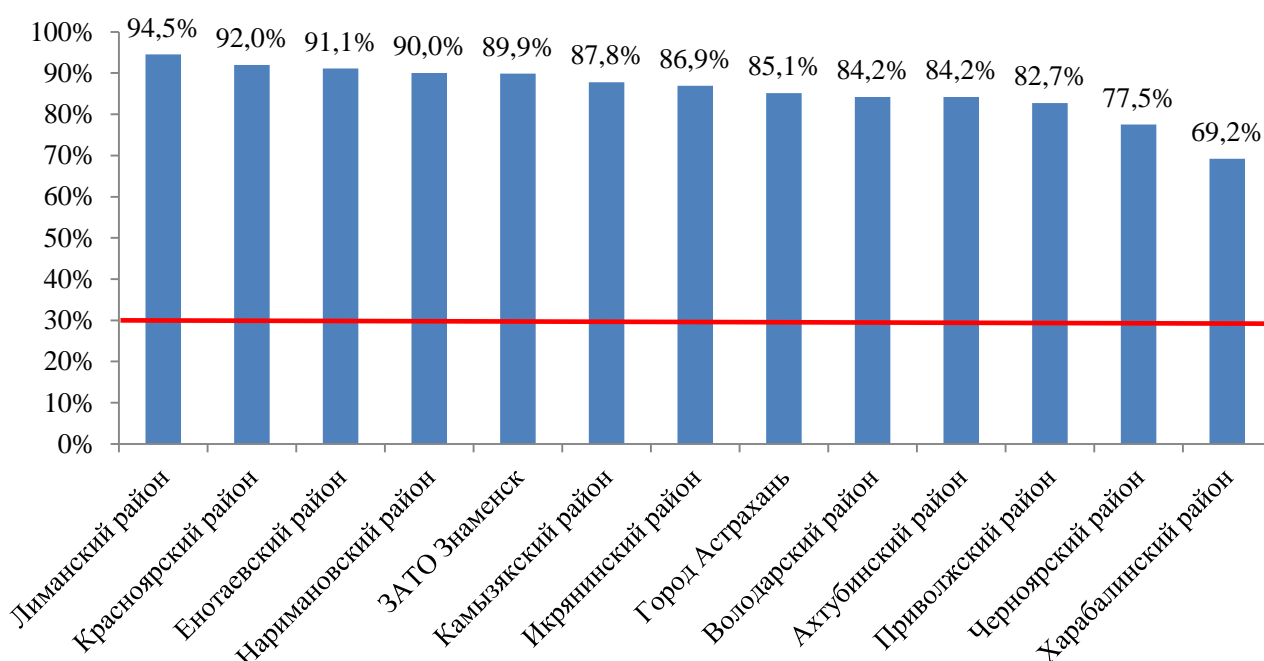


Рисунок 21. Уровень удовлетворенности жилищно-коммунальными услугами в разбивке по районам Астраханской области

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, Енотаевском районах. В городе Астрахани удовлетворенность услугами ЖКХ составила 85,1%. Менее всего услугами ЖКХ удовлетворены опрошенные в Харабалинском районе (69,2%).

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.

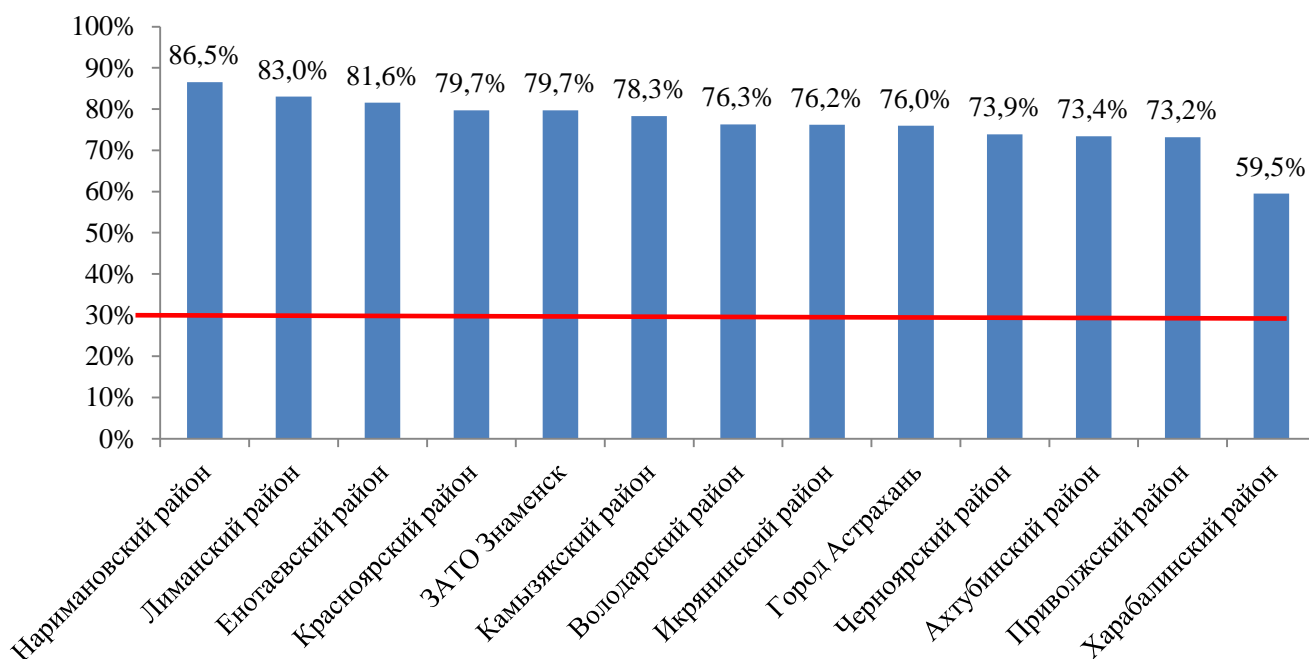


Рисунок 22. Уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления по районам Астраханской области

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 Наримановском районе (86,5%).

Минимальный уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления был зафиксирован в Харабалинском районе (59,5%).