

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.

«15» января 2025 года

Содержание

I. ВВЕДЕНИЕ	3
II. АНАЛИЗ ПОЛУЧЕННЫХ ДАННЫХ.....	5
2.1. Особенности расчета 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
ПРИЛОЖЕНИЕ	28
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 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 ИТ-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 удовлетворенности 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 в 2024 году приняли участие 2829 человек. Они представляют городские округа, районы и часть муниципальных образований Астраханской области.

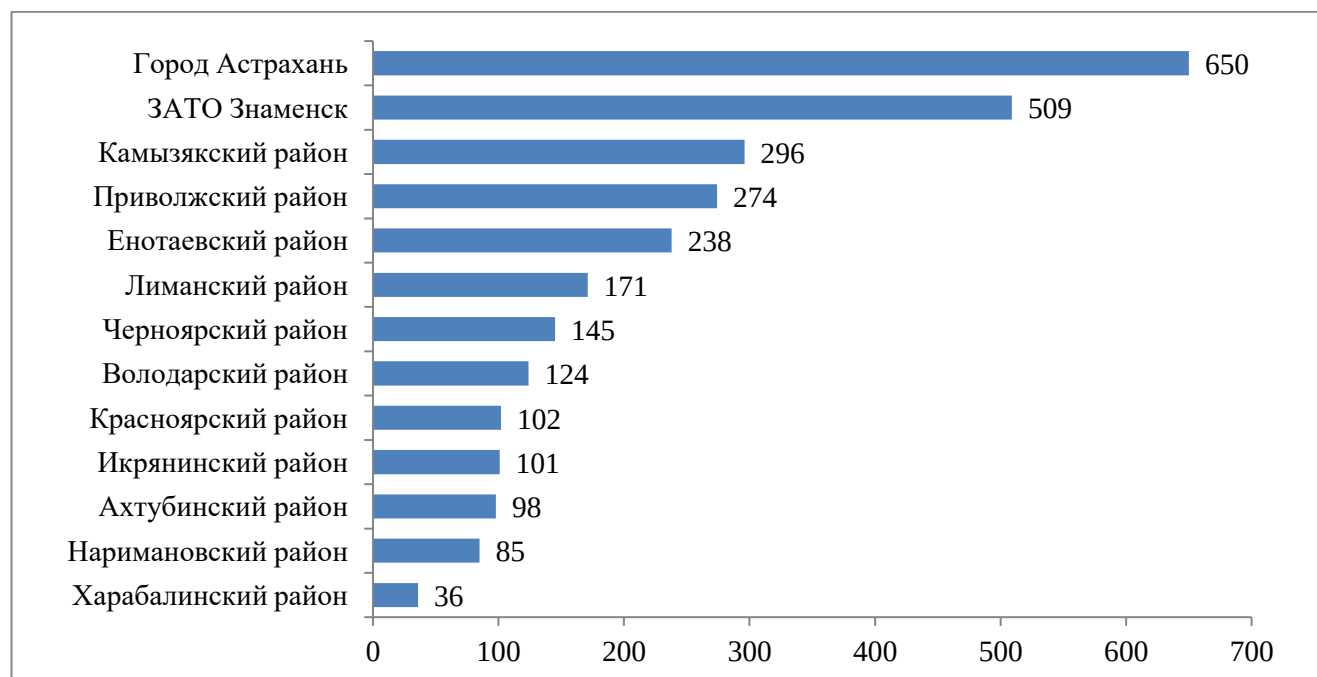


Рисунок 1. Число респондентов, принявших участие в голосовании, чел.

В соответствии с рисунком 1, наибольшую активность проявили жители города Астрахани – 650 человек (23,0% от общего числа респондентов, принявших участие в Интернет-голосовании). На втором и третьем местах ЗАТО Знаменск и Камызякский район – 509 и 296 человек соответственно (18,0% и 10,5%).

Менее активными оказались жители Харабалинского района.

2.3. Портрет респондента

Половозрастной состав респондентов сформировался следующим образом: из 2 829 человек, принявших участие в Интернет-голосовании, 7,6% - мужчин, 92,4% - 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	323	11,4
31-50	1672	59,1
старше 50	834	29,5
Итого	2829	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	1862	65,8
Среднее общее, специальное (техникум), неполное высшее	917	32,4
Начальное, неполное среднее	50	1,8
Итого	2829	100

Таблица 3. Структура социального положения

Социальное положение	Кол-во респондентов	% от общего числа респондентов
Специалист	1203	42,5
Служащий	886	31,3
Рабочий	423	15,0
Пенсионер	133	4,7
Руководитель юридического лица	95	3,4
Безработный, временно не работающий	43	1,5
Студент вуза, техникума	22	0,8
Предприниматель	15	0,5
Военнослужащий	9	0,3
Итого	2829	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 2 829 респондентов в Астраханской области ответили положительно на вопрос удовлетворенности транспортным обслуживанием в муниципальном образовании 1 656 человек, т.е. 58,5% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние транспортного обслуживания 871 человек, что соответствует 30,8% от числа опрошенных.

302 человека затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 10,7% от числа респондентов.

На рисунке 2 приведены результаты оценки удовлетворенности транспортным обслуживанием.

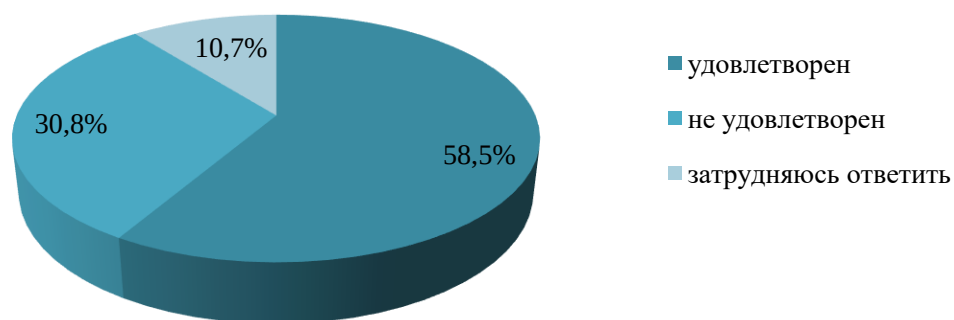


Рисунок 2. Структура поступивших оценок, в % от общего числа респондентов

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	650	190	214	77	135	34
ЗАТО Знаменск	509	58	61	25	273	92
Ахтубинский район	98	16	21	12	34	15
Володарский район	124	33	30	8	45	8
Енотаевский район	238	42	48	12	86	50
Икрянинский район	101	32	33	5	18	13
Камызякский район	296	76	79	27	94	20
Красноярский район	102	23	27	10	38	4
Лиманский район	171	67	40	18	27	19
Наримановский район	85	20	32	11	14	8
Приволжский район	274	91	80	35	59	9
Харабалинский район	36	12	11	3	7	3
Черноярский район	145	34	33	10	41	27
Астраханская область	2829	694	709	253	871	302

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

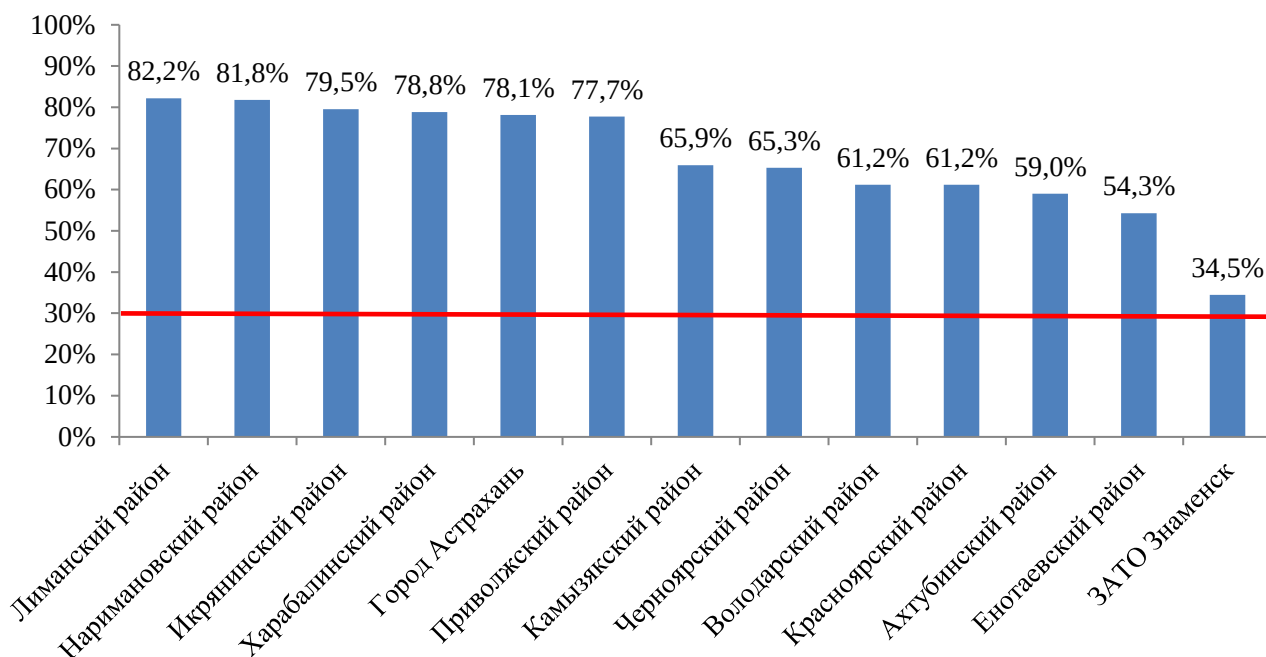


Рисунок 3. Уровень удовлетворенности качеством транспортного обслуживания по районам Астраханской области

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 Лиманском, Наримановском и Икрянинском районах. Большинство респондентов из данных районов отметили, что в той или иной мере удовлетворены услугами транспортного обслуживания.

Самый низкий уровень удовлетворенности услугами транспортного обслуживания отмечается в ЗАТО Знаменск.

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.

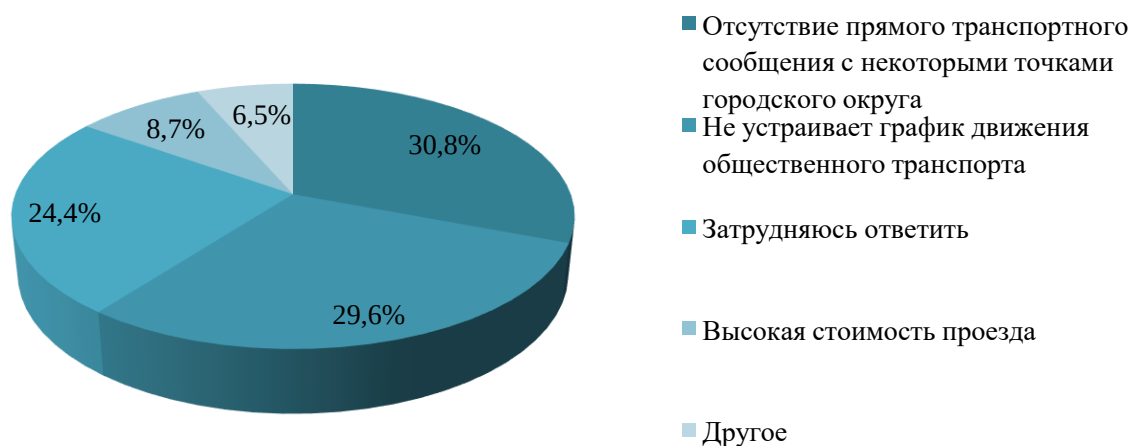


Рисунок 4. Причины неудовлетворенности качеством транспортного обслуживания в муниципальном образовании, в % от числа поступивших ответов

В большинстве случаев причинами неудовлетворительного качества транспортного обслуживания респондентами были названы отсутствие прямого сообщения с некоторыми точками города/района (30,8%), график движения общественного транспорта (29,6%). Высокую стоимость проезда отметили 8,7% респондентов. Затруднились ответить на данный вопрос 24,4% опрошенных. В варианте «другое» чаще всего респонденты указывали на отсутствие общественного транспорта как такового. Так же респонденты указывали на необходимость оптимизации маршрутных сетей для большего охвата районов, отсутствие остановочных комплексов и переполненность общественного транспорта.

2.5. Удовлетворенность качеством автодорог

Из 2 829 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством автомобильных дорог в Вашем муниципальном образовании?» ответили отрицательно 1 713 человек, т.е. 60,6% от числа опрошенных.

В той или иной степени удовлетворены состоянием автодорог 980 человек, что соответствует 34,6% от числа опрошенных.

136 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 4,8% от числа респондентов.

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

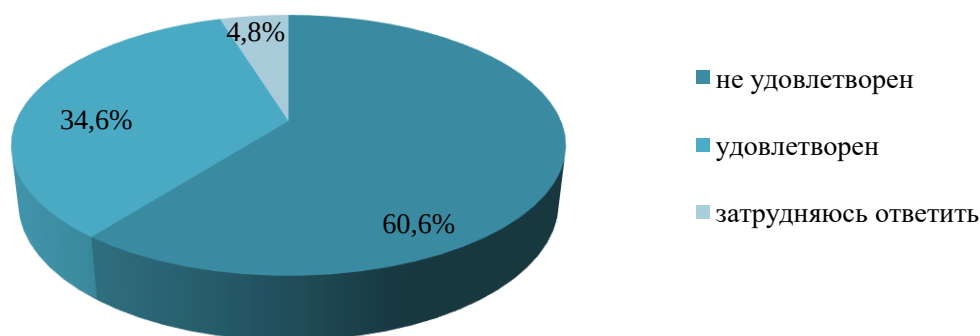


Рисунок 5. Структура поступивших оценок, в % от общего числа опрошенных

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	650	45	116	40	420	29
ЗАТО Знаменск	509	14	36	6	424	29
Ахтубинский район	98	7	13	4	70	4
Володарский район	124	11	24	3	79	7
Енотаевский район	238	28	64	26	105	15
Икрянинский район	101	18	33	3	44	3
Камызякский район	296	37	74	22	151	12
Красноярский район	102	9	35	9	44	5
Лиманский район	171	23	37	12	95	4
Наримановский район	85	11	17	9	45	3
Приволжский район	274	26	73	25	139	11
Харабалинский район	36	7	9	4	14	2
Черноярский район	145	8	29	13	83	12
Астраханская область	2829	244	560	176	1713	136

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

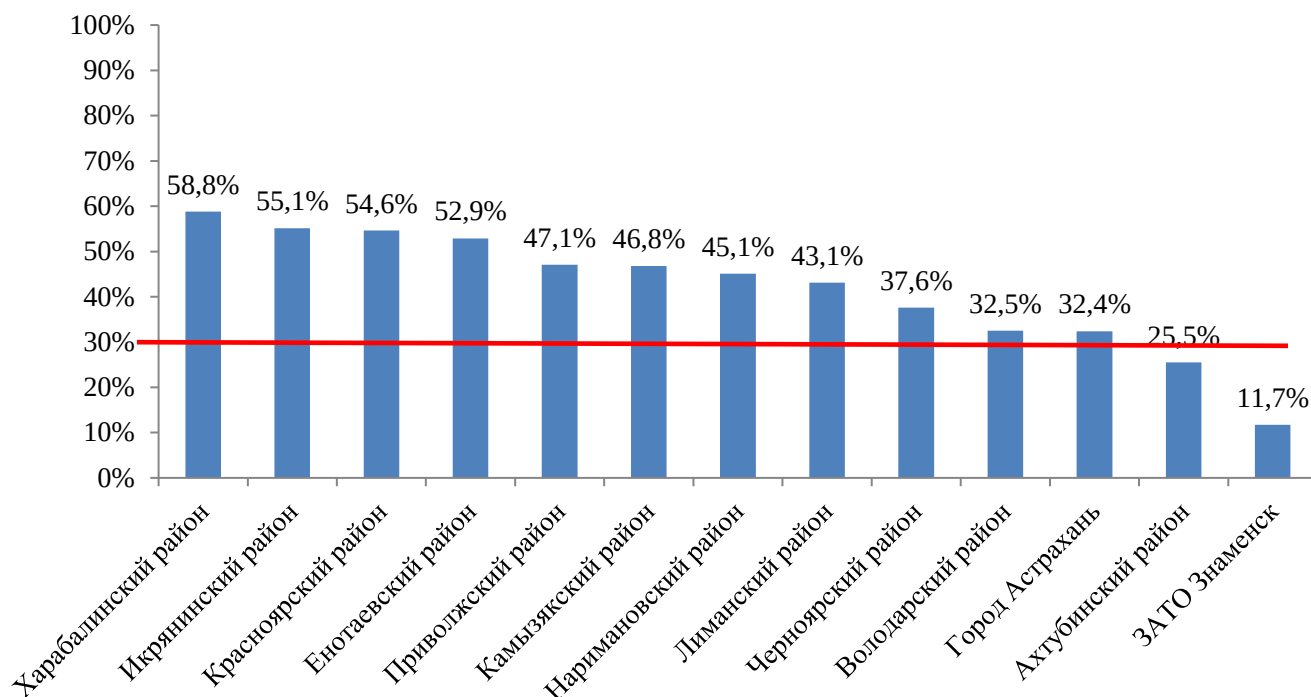


Рисунок 6. Уровень удовлетворенности качеством автомобильных дорог по районам Астраханской области

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

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

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

Низкая степень удовлетворенности сложилась в Ахтубинском районе и в ЗАТО Знаменск – это два района, не преодолевшие пороговое значение удовлетворенности. Здесь уровень удовлетворенности качеством автомобильных дорог составляет только 25,5% и 11,7% 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 респонденты указали на плохое качество дорожного полотна - 64,9%. На отсутствие дорожных знаков и разметки указали 17,0% респондентов и 11,5% отметили отсутствие организованных мест для остановок общественного транспорта. Затруднились ответить на данный вопрос 5,1% респондентов. В варианте «другое», который отметили 1,5% респондентов, чаще всего указывали такие причины как: неудовлетворительное состояние дорог (ямы, грязь), отсутствие дорожного покрытия, некачественный и несвоевременный ремонт дорожного полотна, а также отсутствие тротуаров.

2.6. Удовлетворенность уровнем организации теплоснабжения

Из 2 829 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации теплоснабжения в Вашем доме (снабжения топливом)?» ответили положительно 1 573 человека, т.е. 55,6% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние организации теплоснабжения 454 человека, что соответствует 16,1% от числа опрошенных.

802 человека затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 28,3% от числа опрошенных респондентов.

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

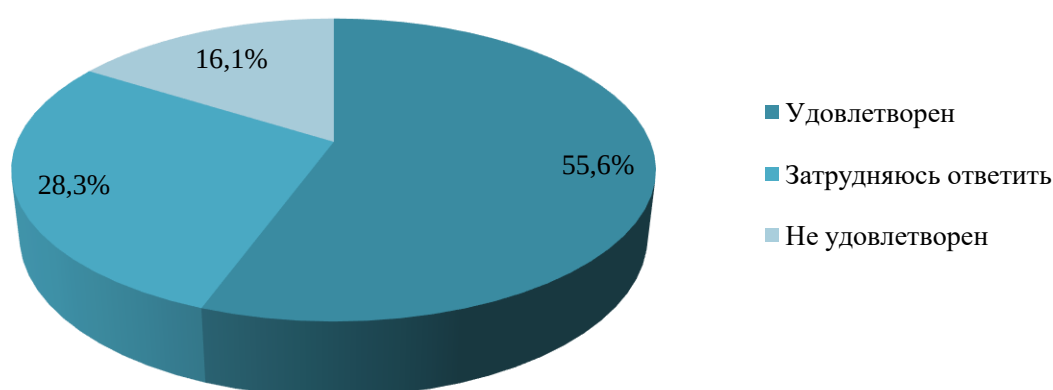


Рисунок 8. Структура поступивших оценок, в % от общего числа респондентов

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	650	250	117	60	102	121
ЗАО Знаменск	509	93	114	31	226	45
Ахтубинский район	98	41	10	8	11	28
Волдарский район	124	50	7	4	8	55
Енотаевский район	238	102	18	15	14	89
Икрянинский район	101	50	8	1	7	35
Камызякский район	296	128	21	9	19	119
Красноярский район	102	50	10	2	4	36
Лиманский район	171	83	11	6	6	65
Наримановский район	85	19	15	14	16	21
Приволжский район	274	116	32	13	12	101
Харабалинский район	36	15	4	1	5	11
Черноярский район	145	31	6	8	24	76
Астраханская область	2829	1028	373	172	454	802

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

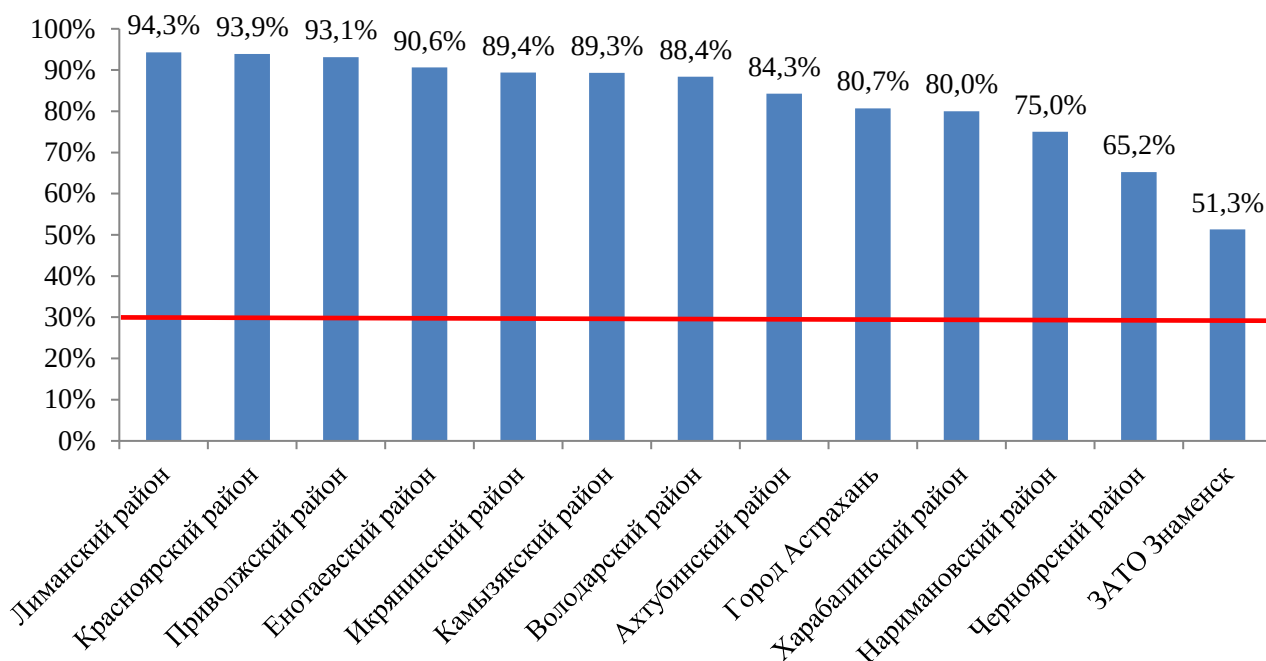


Рисунок 9. Уровень удовлетворенности организацией теплоснабжения по районам Астраханской области

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

Самый низкий уровень удовлетворенности отмечается в ЗАО Знаменск.

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.

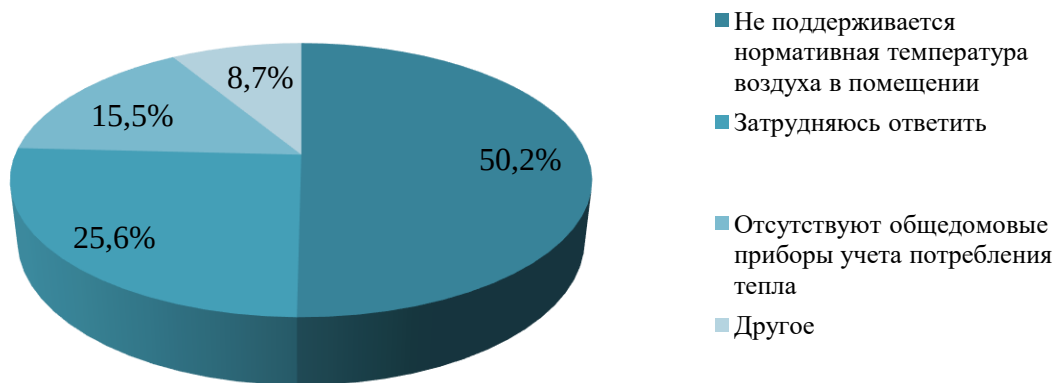


Рисунок 10. Причины неудовлетворительной организации теплоснабжения в домах по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов

Как показывают результаты исследования, 50,2% респондентов отметили среди причин неудовлетворенности организацией теплоснабжения тот факт, что в помещении не поддерживается необходимый уровень температуры воздуха. 15,5 % опрошенных указали в качестве причины неудовлетворенности организацией теплоснабжения отсутствие общедомовых приборов учета потребления тепла. 25,6% опрошенных не смогли дать ответ на вопрос о причинах неудовлетворенности теплоснабжением.

Свои варианты причин неудовлетворенности организацией теплоснабжения назвали 8,7% респондентов. Среди них самыми популярными оказались: отсутствие теплоснабжения, перебои в подаче тепла в отопительный сезон и высокая стоимость услуги.

2.7. Удовлетворенность уровнем организации водоснабжения

Из 8 487 ответов² респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации водоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 56,9% от числа опрошенных. Неудовлетворительно оценили организацию водоснабжения 16,0% от числа опрошенных. Затруднились ответить на данный вопрос 27,1% от числа опрошенных респондентов.

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

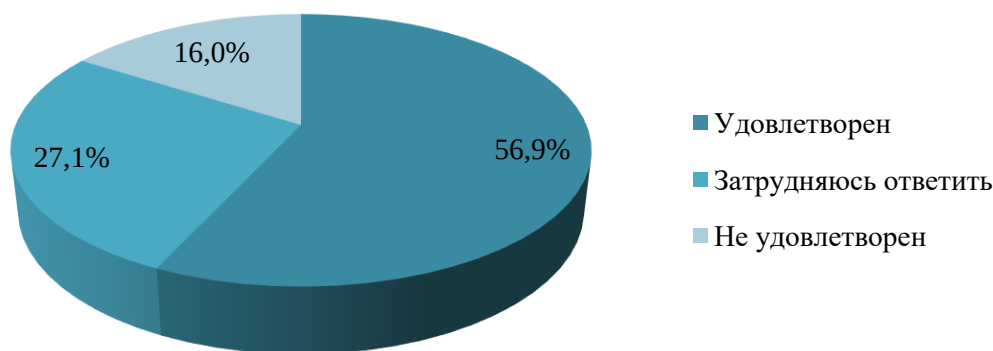


Рисунок 11. Структура поступивших оценок, в % от общего числа

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	1950	789	413	167	239	342
ЗАТО Знаменск	1527	569	380	133	327	118
Ахтубинский район	294	119	36	19	45	75
Володарский район	372	68	43	17	97	147
Енотаевский район	714	177	113	47	77	300
Икрянинский район	303	108	52	8	37	98
Камызякский район	888	233	122	45	130	358
Красноярский район	306	90	61	16	33	106
Лиманский район	513	213	47	28	45	180
Наримановский район	255	94	37	32	38	54
Приволжский район	822	209	107	42	167	297
Харабалинский район	108	48	9	3	9	39
Черноярский район	435	66	54	16	112	187
Астраханская область	8487	2783	1474	573	1356	2301

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

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

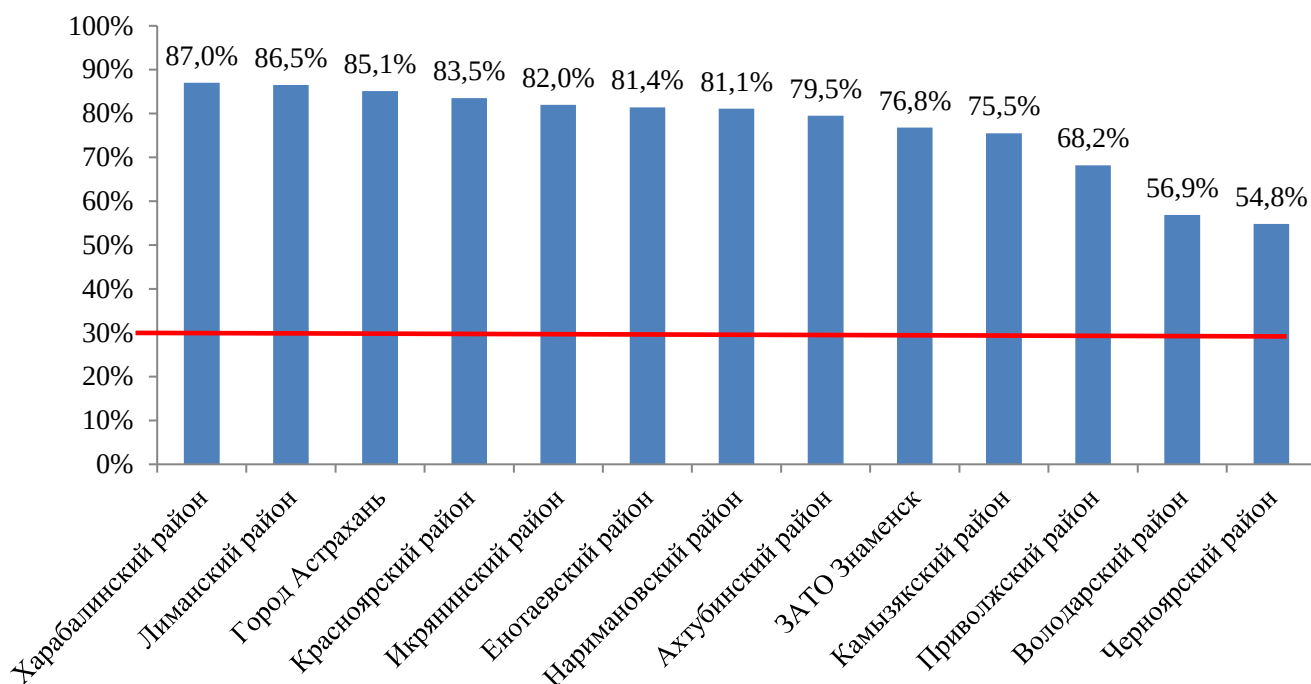


Рисунок 12. Уровень удовлетворенности организацией водоснабжения по районам Астраханской области

Пороговое значение удовлетворенности качеством организации водоснабжения, так же 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 организацией водоснабжения наблюдается в Харабалинском и Лиманском районах, а так же в городе Астрахани. Самый низкий уровень удовлетворенности отмечается в Володарском (56,9%) и Черноярском (54,8%) районах.

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 (45,2%), а также, что вода имеет посторонний запах, цвет, осадок (34,6%). Среди респондентов 8,9% 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, напор воды (особенно в летний период), плохое качество холодной и горячей воды, а также отмечают перебои в системе водоснабжения.

Отсутствие общедомовых приборов потребления воды как причину неудовлетворенности качеством горячего и холодного водоснабжения указали 4,7% опрошенных.

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.

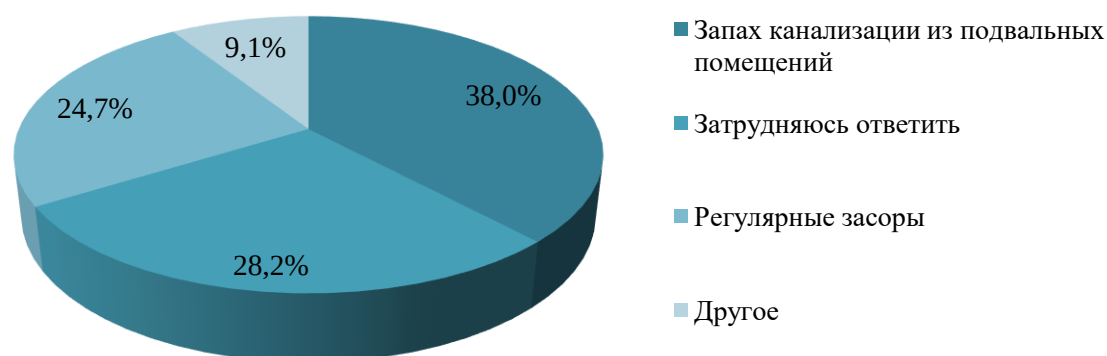


Рисунок 14. Причины неудовлетворительного качества водоотведения в домах по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов

Как следует из результатов опроса, среди тех, кто неудовлетворен качеством водоотведения, среди причин указали запах канализации из подвальных помещений (38,0%) и регулярные засоры (24,7%). Предложили свой вариант ответа 9,1% респондентов. Среди других причин недовольства большинство ответивших указали на отсутствие водоотведения, прорывы канализации, изношенность канализационных труб, а также высокая стоимость. 28,2% респондентов затруднились назвать причины неудовлетворительного качества водоотведения в домах.

2.8. Удовлетворенность уровнем организации электроснабжения

Из 2 829 респондентов в Астраханской области 2 471 человек (т.е. 87,3% от числа опрошенных) ответили положительно на вопрос об удовлетворенности организацией электроснабжения в месте проживания.

Неудовлетворительно оценили состояние организации электроснабжения 222 человека, что соответствует 7,9% от числа опрошенных.

Затруднились ответить на данный вопрос 136 респондентов (4,8%).

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

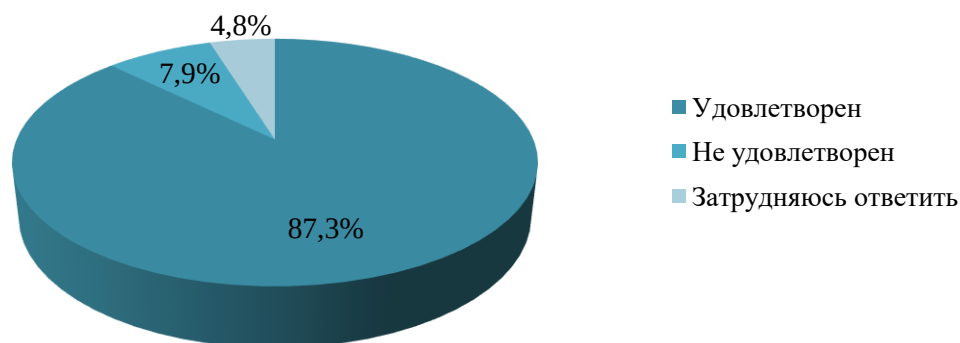


Рисунок 15 Структура поступивших оценок, в % от общего числа

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	650	412	102	60	43	33
ЗАТО Знаменск	509	345	80	45	20	19
Ахтубинский район	98	67	13	10	7	1
Володарский район	124	77	22	13	10	2
Енотаевский район	238	162	28	24	9	15
Икрянинский район	101	64	23	6	5	3
Камызякский район	296	155	53	30	37	21
Красноярский район	102	58	26	8	7	3
Лиманский район	171	123	18	12	6	12
Наримановский район	85	46	19	9	7	4
Приволжский район	274	94	80	26	60	14
Харабалинский район	36	23	8	1	2	2
Черноярский район	145	81	33	15	9	7
Астраханская область	2829	1707	505	259	222	136

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

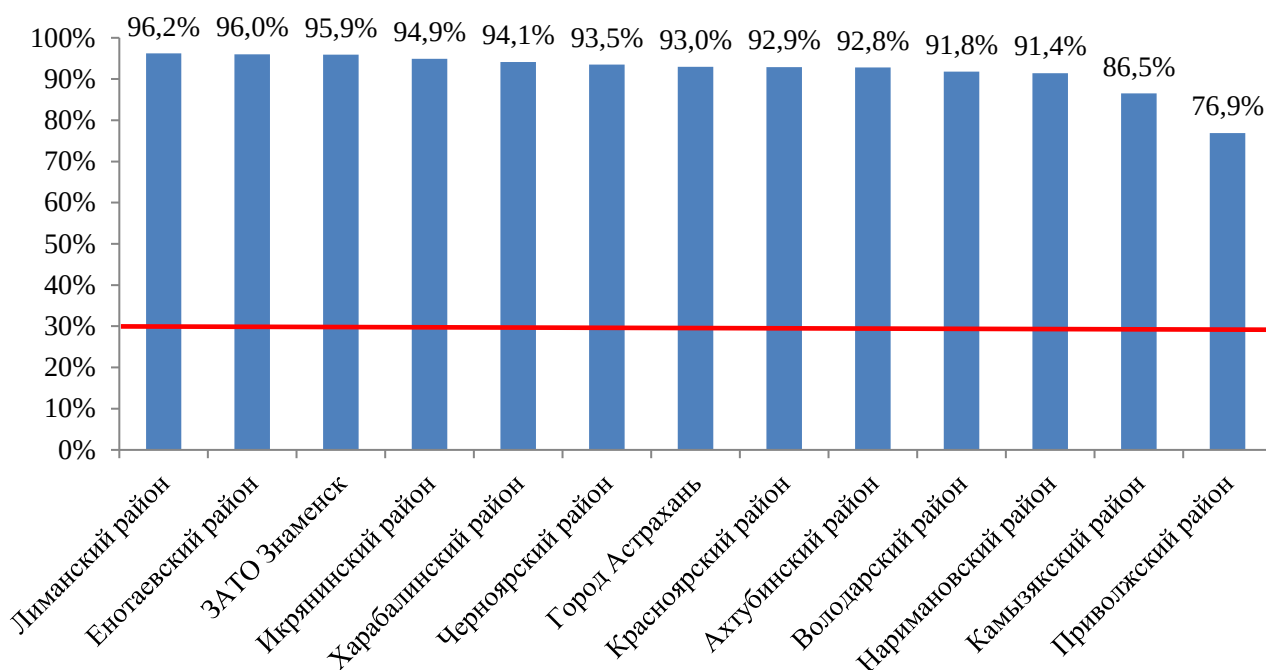


Рисунок 16. Уровень удовлетворенности организацией электроснабжения по районам Астраханской области

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 (96,2%), Енотаевском (96,0%) районах, а также в ЗАТО Знаменск (95,9%).

Самый низкий уровень удовлетворенности организацией электроснабжения отмечается в Приволжском районе, здесь его качеством удовлетворены 76,9% респондентов.

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

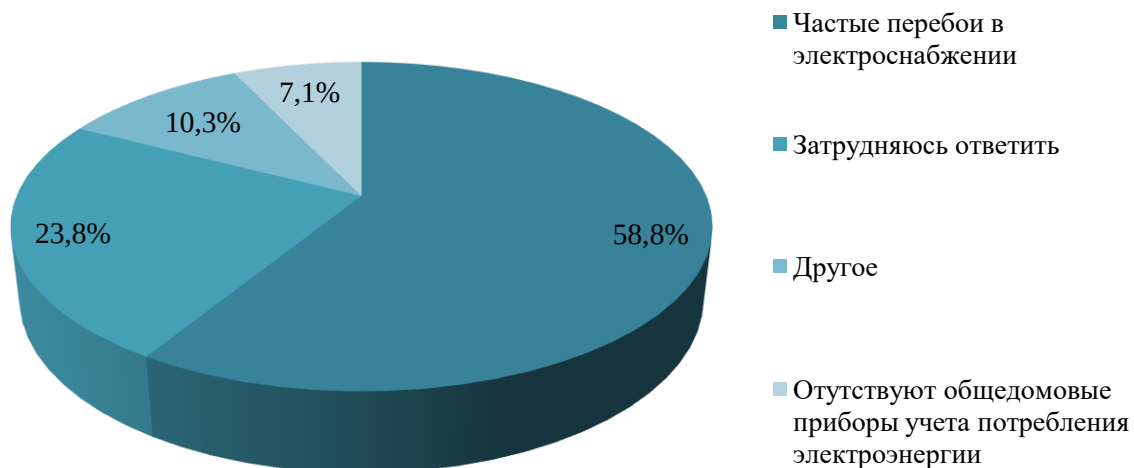


Рисунок 17. Причины неудовлетворительного качества электроснабжения по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов

Основными причинами неудовлетворенности электроснабжением были отмечены частые перебои в электроснабжении (58,8%). На отсутствие общедомовых приборов учета потребления указало 7,1% респондентов.

Предложили свои варианты ответа 10,3% респондентов, среди которых наиболее популярными оказались скачки напряжения, низкое напряжение в сети, частое отключение электроэнергии, старая проводка в домах и высокие тарифы. Затруднились ответить на вопрос, с чем связано их недовольство электроснабжением, 23,8% респондентов.

2.9. Удовлетворенность уровнем организации газоснабжения

Из 2 829 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации газоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 2 452 человека, т.е. 86,7% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили организацию газоснабжения 132 человека, что соответствует 4,7% от числа опрошенных.

245 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 8,6% от числа опрошенных респондентов.

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

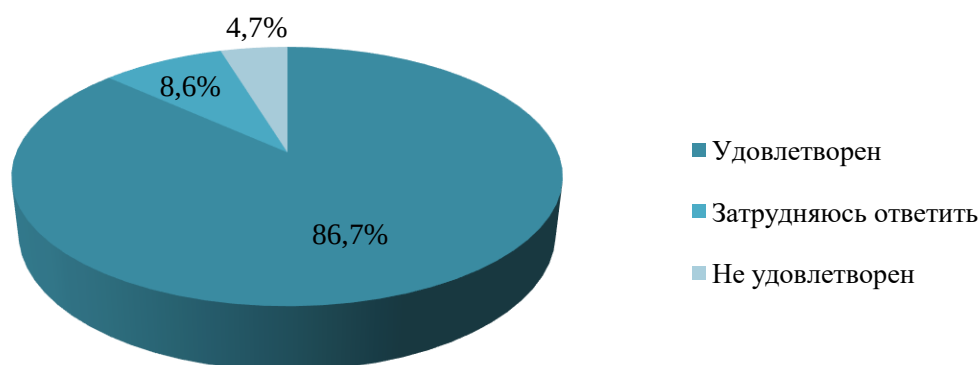


Рисунок 18. Структура поступивших оценок, в % от общего числа

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	650	499	42	27	16	66
ЗАТО Знаменск	509	424	34	17	7	27
Ахтубинский район	98	66	3	2	9	18
Володарский район	124	99	6	5	6	8
Енотаевский район	238	183	18	14	7	16
Икрянинский район	101	88	7	1	2	3
Камызякский район	296	234	17	17	7	21
Красноярский район	102	85	9	3	1	4
Лиманский район	171	133	6	16	5	11
Наримановский район	85	72	5	6	0	2
Приволжский район	274	215	25	8	12	14
Харабалинский район	36	10	1	0	9	16
Черноярский район	145	45	7	3	51	39
Астраханская область	2829	2153	180	119	132	245

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

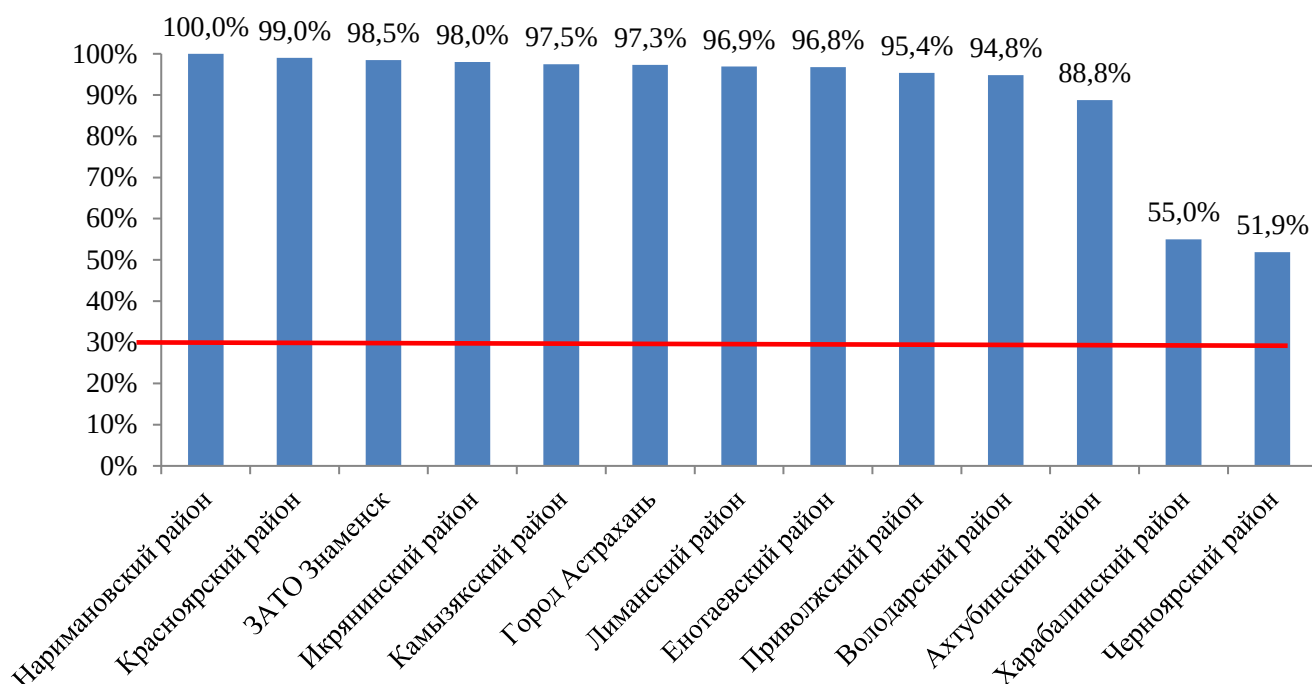


Рисунок 19. Уровень удовлетворенности качеством организации газоснабжения по районам Астраханской области

Пороговое значение удовлетворенности качеством газоснабжения, 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.

Согласно полученным данным, наибольший уровень удовлетворенности населения организацией электроснабжения отмечается в Наримановском (100%) и Красноярском (99,0%) районах, а также в ЗАТО Знаменск (98,5%).

Самый низкий уровень удовлетворенности организацией электроснабжения отмечается в Харабалинском (55,0%) и Черноярском (51,9%) районах.

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.

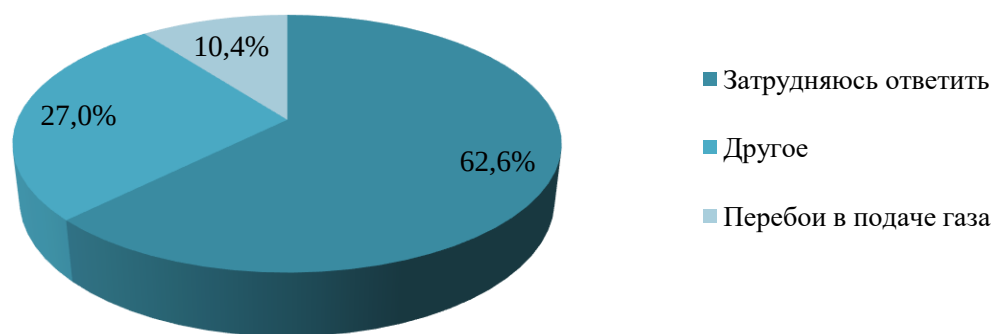


Рисунок 20. Причины неудовлетворительного качества газоснабжения по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов

Большинство опрошенных (62,6%) затруднились ответить на вопрос о причинах неудовлетворенности газоснабжением. Собственные причины неудовлетворенности указали 27,0% респондентов. Среди них чаще всего упоминались отсутствие газоснабжения, слабая подача газа, а также высокие тарифы. Перебои в подаче газа отметили 10,4% респондентов.

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.

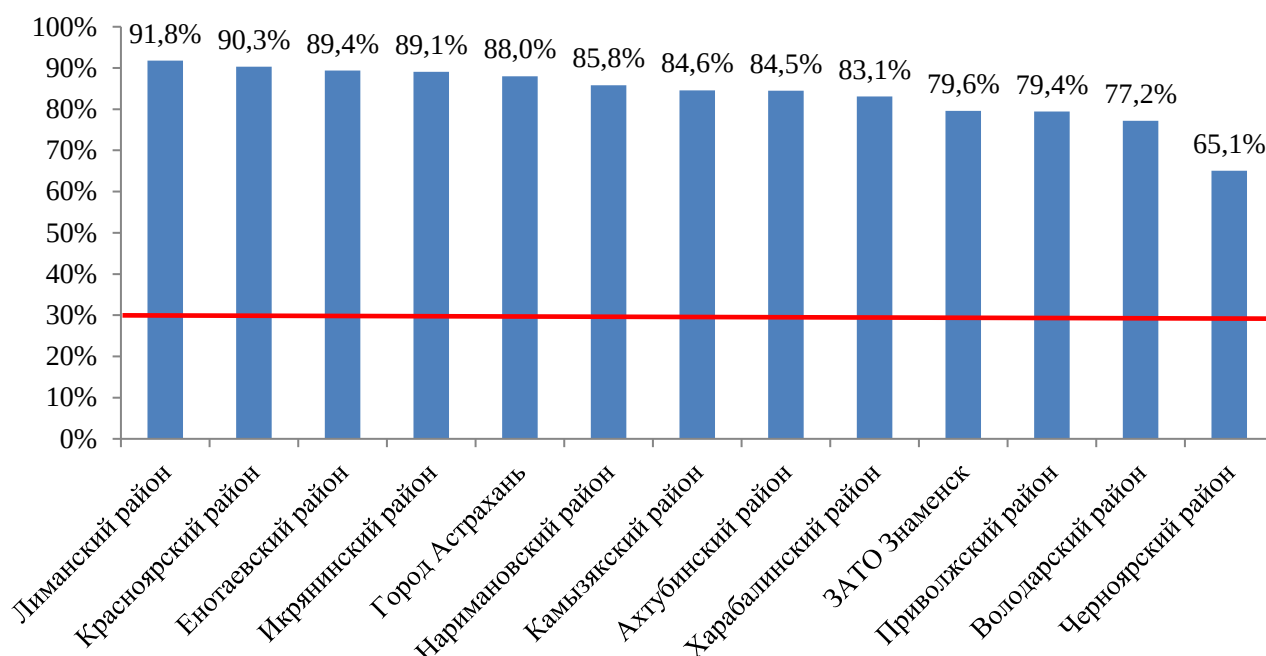


Рисунок 21. Уровень удовлетворенности жилищно-коммунальными услугами в разбивке по районам Астраханской области

Пороговое значение удовлетворенности качеством жилищно-коммунальных услуг, 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 Лиманском и Красноярском районах.

Менее всего услугами ЖКХ удовлетворены опрошенные в Черноярском районе (65,1%).

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.

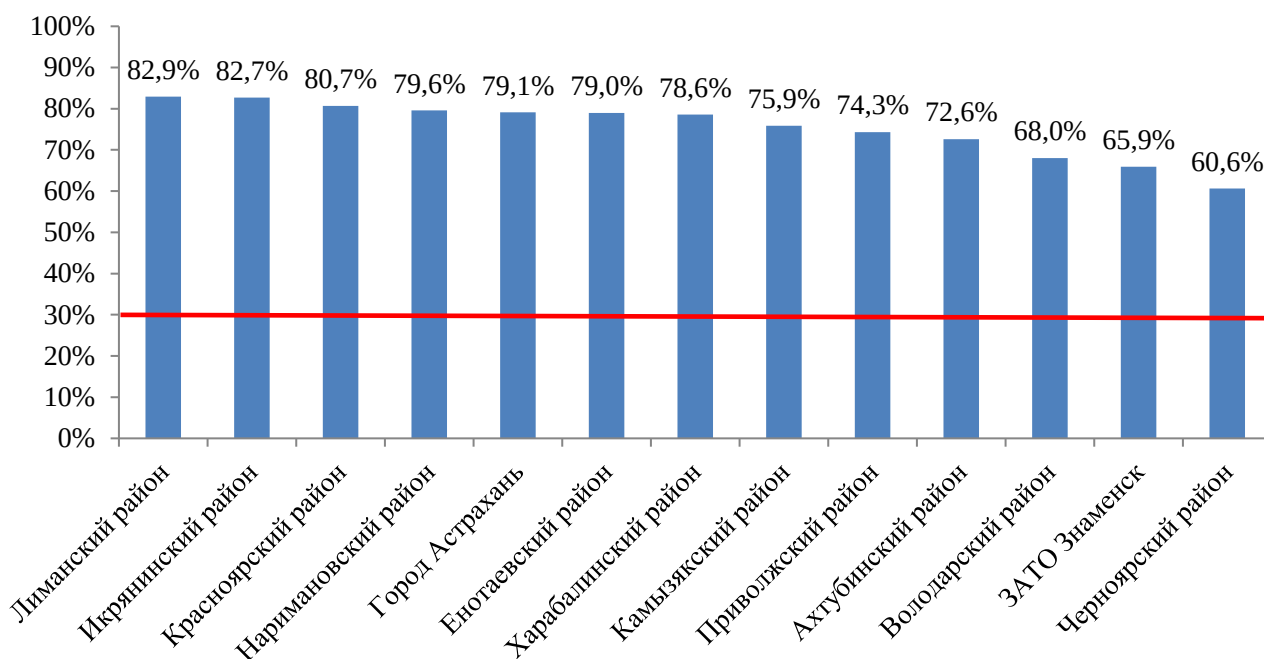


Рисунок 22. Уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления по районам Астраханской области

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 Лиманском, Икрянинском и Красноярском районах.

Наиболее низкий уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления был зафиксирован в Черноярском районе (60,6%).