

**Отчет о проведении социологического опроса**

«[Оценка населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, акционерных обществ, контрольный пакет акций которых находится в государственной собственности Астраханской области или в муниципальной собственности, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований Астраханской области](garantf1://9025114.0), с применением информационных технологий»

Исполнитель:

ГКУ АО «Центр стратегического анализа и управления проектами»

Светцов Ю.А.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Константинова К.Ф.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«18» января 2017 года

Астрахань 2017 г.

**Содержание**

[Основные термины и определения 3](#_Toc448762978)

[Цели и задачи опроса, объект исследования 5](#_Toc448762979)

[Раздел 1. Методология проведения социологического исследования 7](#_Toc448762980)

[1.1. Инструментарий и порядок проведения исследования 7](#_Toc448762981)

[1.2. Обоснование методологии анализа 7](#_Toc448762982)

[1.3. График опроса 11](#_Toc448762983)

[1.4. Контроль качества опроса 12](#_Toc448762984)

[2.1. Особенности расчёта уровня удовлетворённости 13](#_Toc448762985)

[2.2. Количество респондентов, принявших участие в голосовании 14](#_Toc448762986)

[2.3. Портрет респондента 15](#_Toc448762987)

[2.4. Удовлетворенность транспортным обслуживанием 16](#_Toc448762988)

[2.5. Удовлетворенность качеством автодорог 20](#_Toc448762989)

[2.6. Удовлетворенность уровнем организации теплоснабжения 24](#_Toc448762990)

[2.7. Удовлетворенность уровнем организации водоснабжения 28](#_Toc448762991)

[2.8. Удовлетворенность уровнем организации электроснабжения 31](#_Toc448762992)

[2.9. Удовлетворенность уровнем организации газоснабжения 35](#_Toc448762993)

[2.10. Удовлетворенность качеством услуг ЖКХ 38](#_Toc448762994)

[2.11. Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления 39](#_Toc448762995)

[2.11.1. Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления в городских поселениях. 40](#_Toc448762996)

[2.12. Удовлетворенность деятельностью руководителей унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях. 42](#_Toc448762997)

[Приложения 44](#_Toc448762998)

[Приложение 1. Форма анкеты 44](#_Toc448762999)

[Приложение №2 51](#_Toc448763000)

# Основные термины и определения

|  |
| --- |
| * Анкета – опросный лист, составленный по определённой форме с перечнем вопросов, предлагаемый для оценки респондентами (интернет-пользователями). |
| * Выборка – часть совокупности изучаемых показателей, отобранных для исследования, чтобы сделать заключение обо всей совокупности. * Квотированная выборка – это выборка, элементы которой отвечают определённым требованиям в соответствии с заданной структурой. |
| * Городской округ – городское поселение, которое не входит в состав муниципального района и органы местного самоуправления которого осуществляют полномочия по решению установленных Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» вопросов местного значения поселения и вопросов местного значения муниципального района. |
| * Жилищно-коммунальные услуги – это услуги, доводимые до потребителя, проживающего в жилищном фонде, для обеспечения комфортных условий жизни. Для целей настоящего отчёта под услугами ЖКХ подразумеваются газо-, электро-, водо-, теплоснабжение и водоотведение. |
| * Муниципальное унитарное предприятие – это коммерческая организация, не наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ней собственником. В форме унитарных предприятий могут быть созданы только государственные и муниципальные предприятия. Имущество унитарного предприятия принадлежит на праве собственности Российской Федерации, субъекту Российской Федерации или муниципальному образованию. |
| * Муниципальное образование – городское или сельское поселение, муниципальный район, городской округ. |
| * Муниципальный район – несколько поселений или поселений и межселенных территорий, объединенных общей территорией. В границах этой территории местное самоуправление осуществляется в целях решения вопросов местного значения межпоселенческого характера населением непосредственно и (или) через выборные и иные органы местного самоуправления, которые могут осуществлять отдельные государственные полномочия, передаваемые органам местного самоуправления федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации. |
| * Органы местного самоуправления – избираемые непосредственно населением и (или) образуемые представительным органом муниципального образования субъекты, наделенные собственными полномочиями по решению вопросов местного значения. |
| * Городское поселение – город или поселок с прилегающей территорией, в которых местное самоуправление осуществляется населением непосредственно и (или) через выборные и иные органы местного самоуправления; |
| * Районный центр (административный центр сельского поселения или муниципального района) – населенный пункт, который определен с учетом местных традиций и сложившейся социальной инфраструктуры и в котором в соответствии с законом субъекта Российской Федерации находится представительный орган соответствующего муниципального образования. |
| * Респондент – человек, который опрашивается при проведении опроса. |
| * Удовлетворенность населения – показатель, отражающий степень удовлетворённости какой-либо потребности у населения определённой территории. Для целей данного исследования удовлетворённость населения определяется, как доля в общей численности населения людей, считающих изучаемую потребность удовлетворённой. |

# Цели и задачи опроса, объект исследования

**Целями опроса являются:**

оценка населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, акционерных обществ, контрольный пакет акций которых находится в государственной собственности Астраханской области или в муниципальной собственности, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований Астраханской области (далее - руководители органов местного самоуправления, руководители организаций), с применением информационных технологий

**Задачи опроса**

- выявление уровня оценки населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления, руководителей организаций;

- выявление проблем развития в сферах транспортного обслуживания, дорожного и жилищно-коммунального хозяйств;

- повышение эффективности работы руководителей органов местного самоуправления, руководителей организаций и результативности управления муниципальными образованиями Астраханской области.

**Основаниями для проведения социологического опроса являются следующие нормативно-правовые акты:**

* Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. №607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»
* Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 17.12.2012 №1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. №607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
* Постановление Губернатора Астраханской области от 14.03.2014 №17 «Об  [организации и проведении опроса по оценке населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, акционерных обществ, контрольный пакет акций которых находится в государственной собственности Астраханской области или в муниципальной собственности, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований Астраханской области](garantf1://9025114.0), с применением информационных технологий».

**Объект исследования**

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

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

Агентство связи и массовых коммуникаций Астраханской области обеспечивало информирование граждан с целью привлечения их к участию в опросе.

Возраст участников анкетирования составил от 18 лет и старше. Следовательно, можно принять в расчет, что объектом данного исследования выступило трудоспособное население Астраханской области (11 районов, 2 городских округа и 11 городских поселений).

# Раздел 1. Методология проведения социологического исследования

## Инструментарий и порядок проведения исследования

Основным методом проведения социологического опроса является анкетирование посредством Интернет-голосования. Опрос проводится по специально разработанной анкете, представленной в приложении 1 (утверждена постановлением Губернатора Астраханской области от 14.03.2014 №17).

Преимущество в анкете имеют оценочные вопросы. Все вопросы сформулированы согласно целям и задачам исследования.

## Обоснование методологии анализа

Доступ к Интернет-голосованию имели жители всех муниципальных образований Астраханской области. Городские округа, муниципальные районы и поселения, в которых проводился опрос, представлены ниже:

**Таблица №1. Поселения, в которых проводился опрос**

| **Район** | **Районный центр** | **Муниципальные образования района** |
| --- | --- | --- |
| Ахтубинский | г. Ахтубинск | Поселок Верхний Баскунчак, Капустиноярский сельсовет, Поселок Нижний Баскунчак, Батаевский сельсовет, Село Болхуны, Золотухинский сельсовет, Село Ново – Николаевка, Село Пироговка, Пологозаймищенский сельсовет, Покровский сельсовет, Село Садовое, Сокрутовский сельсовет, Удаченский сельсовет, Успенский сельсовет |
| Володарский | п. Володарский | Актюбинский сельсовет, Алтынжарский сельсовет, Большемогойский сельсовет, Поселок Винный, Село Зеленга, Калининский сельсовет, Козловский сельсовет, Крутовский сельсовет, Маковский сельсовет, Марфинский сельсовет, Мултановский сельсовет, Новинский сельсовет, Новокрасинский сельсовет, Сизобугорский сельсовет, Султановский сельсовет, Тишковский сельсовет, Тулугановский сельсовет, Тумакский сельсовет, Хуторской сельсовет, Цветновский сельсовет |
| Енотаевский | с. Енотаевка | Ветлянинский сельсовет, Владимировский сельсовет, Восточинский сельсовет, Грачевский сельсовет, Иваново - Николаевский сельсовет, Замьянский сельсовет, Село Копановка, Косикинский сельсовет, Никольский сельсовет, Пришибинский сельсовет, Средневолжский сельсовет, Табун – Аральский сельсовет, Федоровский сельсовет |
| Икрянинский | с. Икряное | Бахтемирский сельсовет, Житнинский сельсовет, Зюзинский сельсовет, Рабочий поселок Ильинка, Рабочий поселок Красные Баррикады, Маячнинский сельсовет, Мумринский сельсовет, Ново – Булгаринский сельсовет, Оранжерейнинский сельсовет, Седлистинский сельсовет, Сергиевский сельсовет, Село Трудфронт, Чулпанский сельсовет |
| Камызякский | г. Камызяк | Верхнекалиновский сельсовет, Поселок Волго – Каспийский, Жан – Аульский сельсовет, Иванчугский сельсовет, Каралатский сельсовет, Караулинский сельсовет, Поселок Кировский, Лебяжинский сельсовет, Николо – Комаровский сельсовет, Новотузуклейский сельсовет, Образцово – Травинский сельсовет, Полдневский сельсовет, Раздорский сельсовет, Самосдельский сельсовет, Семибугоринский сельсовет, Чаганский сельсовет. |
| Красноярский | с. Красный яр | Ахтубинский сельсовет, Байбекский сельсовет, Бузанский сельсовет, Ватаженский сельсовет, Джанайский сельсовет, Село Малый Арал, Сеитовский сельсовет, Степновский сельсовет |
| Лиманский | р.п. Лиман | Басинский сельсовет, Бирючекосинский сельсовет, Бударинский сельсовет, Зензелинский сельсовет, Камышовский сельсовет, Караванненский сельсовет, Кряжевинский сельсовет, Михайловский сельсовет, Новогеоргиевский сельсовет, Олинский сельсовет, Промысловский сельсовет, Проточенский сельсовет, Рынковский сельсовет, Яндыковский сельсовет |
| Наримановский | г. Нариманов | Астраханский сельсовет, Ахматовский сельсовет, Барановский сельсовет, Волжский сельсовет, Линейнинский сельсовет, Николаевский сельсовет, Прикаспийский сельсовет, Разночиновский сельсовет, Рассветский сельсовет, Солянский сельсовет, Старокучергановский сельсовет |
| Приволжский | с. Началово | Бирюковский сельсовет, Евпраксинский сельсовет, Село Карагали, Килинчинский сельсовет, Новорычинский сельсовет, Село Осыпной Бугор, Село Растопуловка, Татаробашмаковский сельсовет, Трехпротокский сельсовет, Фунтовский сельсовет, Яксатовский сельсовет |
| Харабалинский | г. Харабали | Воленский сельсовет, Заволжский сельсовет, Кочковатский сельсовет, Михайловский сельсовет, Речновский сельсовет, Сасыкольский сельсовет, Селитренский сельсовет, Тамбовский сельсовет, Хошеутовский сельсовет |
| Черноярский | с. Черный яр | Черноярский сельсовет, Село Ушаковка |
|  |  | ЗАТО Знаменск Астраханской области (далее – ЗАТО Знаменск) |
|  |  | Г. Астрахань |
|  |  |  |

При оценке результатов принималась в расчет численность населения, проживающего в муниципальных образованиях. Численность населения была взята из базы данных Астраханьстата по состоянию на начало 2015 года. В таблице 2 представлена численность населения в каждом муниципальном образовании, принимавшем участие в Интернет-голосовании, и приведен минимальный порог квотирования. Установлена основная квота для подсчета процентов проголосовавших в размере 75% от численности населения.

**Таблица №2. Численность постоянно проживающего населения в муниципальных образованиях области, квота и фактическое число участников Интернет-голосования**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Численность постоянного населения, чел.** | **Квота, чел. (75% от численности населения)** | **Фактическое число проголосовавших, чел** | **факт в % от квоты** |
|
|
| **1** | **Астраханская область** | **1018626** | **728914** | **954** | **0,13%** |
| **2** | **г. Астрахань** | **532699** | **374975** | **156** | **0,04%** |
| **3** | **Ахтубинский район** | **66105** | **54143** | **9** | **0,02%** |
| **4** | **Володарский район** | **48080** | **35713** | **0** | **0** |
| **5** | **Енотаевский район** | **26007** | **19925** | **21** | **0,12%** |
| **6** | **ЗАТО Знаменск** | **32300** | **18517** | **148** | **0,8%** |
| **7** | **Икрянинский район** | **48084** | **35162** | **9** | **0,03%** |
| **8** | **Камызякский район** | **48257** | **37089** | **97** | **0,3%** |
|  |  |  |  |  |  |
| **9** | **Красноярский район** | **36788** | **26159** | **120** | **0,5%** |
| **10** | **Лиманский район** | **31306** | **24656** | **5** | **0,02%** |
| **11** | **Наримановский район** | **47737** | **35432** | **42** | **0,11%** |
| **12** | **Приволжский район** | **48487** | **36666** | **297** | **0,81%** |
| **13** | **Харабалинский район** | **40876** | **30477** | **4** | **0,01%** |
| **14** | **Черноярский район** | **19653** | **14675** | **46** | **0,31%** |

В *таблице 3* представлены муниципальные образования, проявившие крайне низкую активность в Интернет-голосовании (столбец 1 и 2) и напротив, отмеченные высокой активностью и прошедшие 0,5%-ный порог (столбец 2).

**Таблица №3. Минимальная и максимальная активность Интернет-голосования по муниципальным образованиям**

|  |  |
| --- | --- |
| **Не поступило**  **ни одной анкеты** | **Пройден 0,5%-ный порог** |
| **Ахтубинский район** | **Ахтубинский район** |
| "Поселок Нижний Баскунчак" | Город Ахтубинск |
| "Батаевский сельсовет" | Поселок Верхний Баскунчак |
| "Село Болхуны" | Капустиноярский сельсовет |
| "Золотухинский сельсовет" | Удаченский сельсовет |
| "Село Ново-Николаевка" | **Енотаевский сельсовет** |
| "Село Пироговка" | "Село Енотаевка" |
| "Пологозаймещинский сельсовет" | "Косикинский сельсовет" |
| "Покровский сельсовет" | "Средневолжский сельсовет" |
| "Село Садовое" | "Федоровский сельсовет" |
| "Сокрутовский сельсовет | **Икрянинский район** |
| "Успенский сельсовет" | "Рабочий поселок Ильинка" |
| **Володарский район** | "Икрянинский сельсовет" |
| "Актюбинский сельсовет" | "Рабочий поселок Красные Баррикады" |
| "Алтынжарский сельсовет" | "Чулпанский сельсовет" |
| "Большемогойский сельсовет" | **Камызякский район** |
| "Поселок Винный" | "Верхнекалиновский сельсовет" |
| "Поселок Володарский" | "Жан-Аульский сельсовет" |
| "Село Зеленга" |
| "Калининский сельсовет" | "Город Камызяк" |
| "Козловский сельсовет" | "Каралатский сельсовет" |
| "Крутовский сельсовет" | "Поселок Кировский" |
| "Маковский сельсовет" | "Николо-Комаровский сельсовет" |
| "Марфинский сельсовет" | "Новотузуклейский сельсовет" |
| "Мултановский сельсовет" | "Образцово-Травинский сельсовет" |
| "Новинский сельсовет" | "Раздорский сельсовет" |
| ""Новокрасинский сельсовет" | "Самосдельский сельсовет" |
| "Сизобугорский сельсовет" | "Семибугоринский сельсовет" |
| Султановский сельсовет" | "Чаганский сельсовет" |
| "Тумакский сельсовет" | **Красноярский район** |
| "Тишковский сельсовет" | "Ахтубинский сельсовет" |
| "Тулугановский сельсовет" | "Байбекский сельсовет" |
| "Хуторской сельсовет" | "Бузанский сельсовет" |
| "Цветновский сельсовет" | "Ватаженский сельсовет" |
| **Енотаевский сельсовет** | "Джанайский сельсовет" |
| "Ветлянинский сельсовет" | "Красноярский сельсовет" |
| "Владимирский сельсовет" | "Село Малый Арал" |
| "Восточинский сельсовет" | "Сеитовский сельсовет" |
| "Грачевский сельсовет" | **Лиманский район** |
| "Иваново-Николаевский сельсовет" | "Рабочий поселок Лиман" |
| "Замьянский сельсовет" | "Камышовский сельсовет" |
| "Село Копановка" | **Наримановский район** |
| "Никольский сельсовет" | "Астраханский сельсовет" |
| "Пришибинский сельсовет" | "Волжский сельсовет" |
| "Табун-Аральский сельсовет" | "Город Нариманов" |
| **Икрянинский район** | "Прикаспийский сельсовет" |
| "Бахтемирский сельсовет" | "Рассветский сельсовет" |
| "Житнинский сельсовет" | "Старокучергановский сельсовет" |
| "Зюзинский сельсовет" | **Приволжский район** |
| "Маячнинский сельсовет" | "Бирюковский сельсовет" |
| "Мумринский сельсовет" | "Евпраксинский сельсовет" |
| "Ново-Булгаринский сельсовет" | "Село Карагали" |
| "Оранжерейнинский сельсовет" | "Килинчинский сельсовет" |
| "Седлистинский сельсовет" | "Началовский сельсовет" |
| "Сергиевский сельсовет" | "Новорычинский сельсовет" |
| "Село Трудфронт" | "Село Осыпной Бугор" |
| **Камызякский район** | "Село Растопуловка" |
| "Поселок Волго-Каспийский" | "Татаробашмаковский сельсовет" |
| "Иванчугский сельсовет" | "Трехпротокский сельсовет" |
| "Караулинский сельсовет" | "Фунтовский сельсовет" |
| "Лебяжинский сельсовет" | "Яксатовский сельсовет" |
| "Полдневский сельсовет" | **Харабалинский район** |
| **Красноярский район** | "Город Харабали" |
| "Степновский сельсовет" | **Черноярский район** |
| **Лиманский район** | "Село Ушаковка" |
| "Басинский сельсовет" | "Черноярский сельсовет" |
| "Бирючекосинский сельсовет" |  |
| "Бударинский сельсовет" |  |
| "Зензелинский сельсовет" |  |
| "Караванненский сельсовет" |  |
| "Кряжевинский сельсовет" |  |
| "Михайловский сельсовет" |  |
| "Новогеоргиевский сельсовет" |  |
| "Олинский сельсовет" |  |
| "Промысловский сельсовет" |  |
| "Проточенский сельсовет" |  |
| "Рынковский сельсовет" |  |
| "Яндыковский сельсовет" |  |
| **Наримановский район** |  |
| "Ахматовский сельсовет" |  |
| "Барановский сельсовет" |  |
| "Линейнинский сельсовет" |  |
| "Николаевский сельсовет" |  |
| "Разночиновский сельсовет" |  |
| "Солянский сельсовет" |  |
| **Харабалинский район** |  |
| "Воленский сельсовет" |  |
| "Заволжский сельсовет" |  |
| "Кочковатский сельсовет" |  |
| "Михайловский сельсовет" |  |
| "Речновский сельсовет" |  |
| "Сасыкольский сельсовет" |  |
| "Селитренский сельсовет" |  |
| "Тамбовский сельсовет" |  |
| "Хошеутовский сельсовет" |  |

## График опроса

Интернет-голосование проводилось в соответствии со следующим графиком:

**Таблица №4. График проведения Интернет-опроса**

| **Этап** | **Дата проведения** |
| --- | --- |
| 1. Создание опросного модуля анкеты | ноябрь 2016 года |
| 1. Размещение на портале органов государственной власти Астраханской области формы анкеты для проведения опроса населения с применением IT-технологий | декабрь 2016 года |
| 1. Проведение Интернет-голосования | 05 декабря - 31 декабря 2016 |
| 1. Размещение итогов опроса населения на официальных сайтах органов муниципальных образований | До 1 февраля 2017 года |
| Интернет-голосование было организовано в декабре 2016 года. Практически за месяц, когда анкета была доступна, в Интернет-голосовании приняло участие в общей сложности 954 человека. | |

## Контроль качества опроса

Оценивалось число проголосовавших по городским округам и районам, выявились наиболее активные и менее активные из них, проводился визуальный контроль базы данных с поступившими ответами. При этом проверялась полнота заполнения анкеты и отсутствие явных противоречий.

Технический доступ к анкетированию осуществлялся с помощью системы перехода через авторизацию на сайте Государственных услуг (Единая система идентификации и аутентификации). Личные данные персонального кабинета каждого участвующего в опросе не учитывались. Интеграция через ЕСИА позволила получить данные от пользователей, достоверность которых полностью проверена и избежать фактов повторного голосования, а также голосования заведомо скорректированных данных.

Ситуация низкой активности Интернет-голосования доводилась до глав соответствующих муниципальных образований

**Раздел 2. Анализ полученных данных**

## Особенности расчёта уровня удовлетворённости

В соответствии с задачами социологического опроса уровень удовлетворённости должен быть рассчитан по следующим позициям:

- удовлетворенность населения организацией транспортного обслуживания в муниципальном образовании;

- удовлетворенность населения качеством автомобильных дорог в муниципальном образовании;

- удовлетворенность населения уровнем организации теплоснабжения (снабжения населения топливом);

- удовлетворенность населения уровнем организации водоснабжения;

- удовлетворенность населения уровнем организации водоотведения;

- удовлетворенность населения уровнем организации электроснабжения;

- удовлетворенность населения уровнем организации газоснабжения.

Помимо этого, формировался сводный показатель удовлетворенности жилищно-коммунальными услугами (как обобщенный по 5 показателям удовлетворенности населения качеством организации теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, электро- и газоснабжения) и удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов (как обобщенный по всем показателям).

Уровень удовлетворённости по каждому критерию рассчитывался по формуле:

\*100%

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

*Число опрошенных респондентов – число затруднившихся ответить*

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

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

## Количество респондентов, принявших участие в голосовании

В Интернет-голосовании приняло участие 954 человека. Они представляют городские округа, районы и большую часть муниципальных образований Астраханской области.

**Рис.1. Число респондентов, принявших участие в голосовании, чел**

В соответствии с рис. 1, наибольшую активность проявили жители Приволжского района – 297 человек заполнили предложенные анкеты (это 31,1% от общего числа респондентов, принявших участие в Интернет-голосовании). На втором месте – г .Астрахань – 156 человек (16,4%), третьем месте – ЗАТО Знаменск – 148 респондентов (15,5%).

Менее активными оказались Ахтубинский, Икрянинский, Лиманский, Харабалинский. Число заполненных анкет здесь не превышает 10 человек от каждого района (менее 2,7% от общего числа респондентов, приняших участие в Интернет-голосовании).

Жители Володарского района участие в опросе не приняли.

## Портрет респондента

Половозрастной состав респондентов сформировался следующим образом: из 954 человек, принявших участие в Интернет-голосовании, 21% - мужчин и 79% - женщин. При сравнении с половозрастной структурой опроса в марте текущего года мы получаем практически тождественные данные, а в части гендерного соотношения – цифры остались неизменны. Можно сделать вы вод о том, что к Интернет-голосованию лояльна опредленная группа жителей области с указаным соотношениям по социально-демографическим характеристикам: в целом складывается портерт респодента – это женщина, в возрасте от 31-50 с высшим образованием, занимающей должность специалиста.. Структура итогового массива данных в целом по Астраханской области по возрастам сложилась следующим образом:

**Таблица 5. Возрастная структура**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Возраст (лет)** | **Кол-во респондентов** | **% от общего числа респондентов** |
| 18-30 | 160 | 16,8% |
| 31-50 | 533 | 55,9% |
| старше 50 | 261 | 27,4% |
| **Итого** | **954** | **100%** |

Другие характеристики респондентов, такие как сфера деятельности и уровень образования, также оценивались. В результате были опрошены следующие категории населения:

**Таблица 6. Структура по образованию**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Образование** | **Кол-во респондентов** | **% от общего числа респондентов** |
| Высшее | 638 | 66,9% |
| Начальное, неполное среднее | 23 | 2,4% |
| Среднее общее, специальное (техникум), неполное высшее | 293 | 30,7% |
| **Итого** | **954** | **100%** |

**Таблица 7. Структура социального положения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Образование** | **Кол-во респондентов** | **% от общего числа респондентов** |
| Рабочий | 102 | 10,7% |
| Служащий | 285 | 29,9% |
| Специалист | 365 | 38,3% |
| Руководитель ЮЛ | 43 | 4,5% |
| Предприниматель | 14 | 1,5% |
| Военнослужащий, работник правоохранительных органов | 5 | 0,5% |
| Студент | 8 | 0,8% |
| Пенсионер | 83 | 8,7% |
| Временно не работающий | 49 | 5,1% |
| **Итого** | **954** | **100%** |

## Удовлетворенность транспортным обслуживанием

Из 954 респондентов в Астраханской области ответили положительно на вопрос удовлетворенности транспортным обслуживанием в муниципальном образовании 613 человек, т.е. 64,2% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние транспортного обслуживания 262 человека, что соответствует 27,5% от числа опрошенных.

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

На рис. 2 приведены результаты оценки удовлетворенности транспортным обслуживанием.

**Рис. 2. Структура поступивших оценок, в % от общего числа**

В таблице 8 представлено распределение частот оценок качества транспортного обслуживания.

**Таблица 8. Распределение частот оценок качества транспортного обслуживания**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Район** | **Всего** | **удовлетворен** | **удовлетворен частично** | **скорее удовлетворен чем не удовлетворен** | **не удовлетворен** | **затрудняюсь ответить** | | Ахтубинский район | **9** | 2 | 0 | 1 | 5 | 1 | | Город Астрахань | **156** | 23 | 32 | 16 | 78 | 7 |  | | Черноярский район | **46** | 17 | 11 | 5 | 6 | 7 | | Енотаевский район | **21** | 7 | 7 | 0 | 7 | 0 | | Харабалинский район | **4** | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | | Икрянинский район | **9** | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 | | Камызякский район | **97** | 30 | 38 | 7 | 11 | 11 | | Красноярский район | **120** | 51 | 30 | 9 | 20 | 10 | | Лиманский район | **5** | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | | Наримановский район | **42** | 137 | 15 | 3 | 6 | 1 | | Приволжский район | **297** | 25 | 67 | 12 | 72 | 9 | | Володарский район | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | ЗАТО Знаменск | **148** | 25 | 28 | 10 | 52 | 33 | | **Астраханская область** | **954** | **316** | **232** | **65** | **262** | **79** | |

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

Расчет уровня удовлетворенности производился в соответствии с приведенной в пункте 2.1. настоящего отчета формуле. Число респондентов, выразивших неудовлетворенность качеством транспортного обслуживания, учтены в общем числе респондентов, принявших участие в Интернет-голосовании.

**Рис. 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 вошли в минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения услугами транспортного обслуживания отмечается в Камызякском районе. Далее Наримановский район – 85%. Большая часть муниципальных образований имеет тождественный процент удовлетворенности транспортным обслуживанием, в диапазоне 80-60%.

В ЗАТО Знаменск уровень удовлетворенности качеством транспортного обслуживания составил 54,8%. Самый низкий уровень удовлетворенности отмечается в Ахутубинском районе – 37,5%.

В анкете для респондентов были предусмотрены открытые вопросы типа: «Укажите причины Вашей неудовлетворенности работой общественного транспорта[[1]](#footnote-1) в Вашем муниципальном образовании»

Частота поступивших ответов приведена ниже.

**Рис. 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 график движения транспорта, отсутствие прямого сообщения. В открытый вариант «другое» вошли ответы: нехватка автобусов большой вместимости, недостаточное количество общественного транспорта, вместе с тем респонденты указывали на засилие на дорогах маршрутных такси. Также было отмечено некооректное общение водителей, неустойчивый график движения и изношенность парка общественного транспорта.

## Удовлетворенность качеством автодорог

Из 954 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством автомобильных дорог в Вашем муниципальном образовании?» ответили положительно 437 человек, т.е. 45,8% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние автодорог 499 человек, что соответствует 52,3% от числа опрошенных.

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

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

**Рис. 5. Структура поступивших оценок, в % от общего числа**

В таблице 9 представлено распределение частот оценок удовлетворенности состоянием автомобильных дорог в муниципальном образовании.

**Таблица 9. Распределение частот оценок качества автомобильных дорог**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Район** | **Всего** | **удовлетворен** | **удовлетворен частично** | **скорее удовлетворенчем не удовлетворен** | **не удовлетворен** | **затрудняюсь ответить** | | Ахтубинский район | **9** | 0 | 1 | 0 | 8 | 0 | | Город Астрахань | **156** | 7 | 22 | 6 | 119 | 2 | | Черноярский район | **46** | 15 | 13 | 6 | 10 | 2 | | Енотаевский район | **21** | 1 | 8 | 1 | 11 | 0 | | Харабалинский район | **4** | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | | Икрянинский район | **9** | 0 | 4 | 1 | 4 | 0 | | Камызякский район | **97** | 10 | 19 | 5 | 62 | 1 | | Красноярский район | **120** | 14 | 31 | 8 | 64 | 3 | | Лиманский район | **5** | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | | Наримановский район | **42** | 9 | 13 | 0 | 19 | 1 | | Приволжский район | **297** | 109 | 44 | 10 | 132 | 2 | | Володарский район | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | ЗАТО Знаменск | **148** | 30 | 33 | 15 | 63 | 7 | | **Астраханская область** | **954** | **197** | **188** | **52** | **499** | **18** | |

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

Расчет уровня удовлетворенности производился в соответствии с приведенной в пункте 2.1. формуле.

**Рис. 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, не все муниципальные образования Астраханской области вошли в диапазон уровня удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения качеством автомобильных дорог отмечается в Черноярском (77,3%), Приволжский (55,3%), Икрянинском (55,6%) районах области. На границе порогового значения отметился Камызякский район – 35,4%.

Самая низкая степень удовлетворенности сложилась в Ахтубинском районе (11,1%), Лиманском (20%) и Харабалинском (25%) районах, также в городе Астрахань (22,7%), что в несколько раз меньше порогового значения.

В анкете для респондентов были предусмотрены открытые вопросы типа: «Укажите причины Вашей неудовлетворенности качеством автомобильных дорог в Вашем муниципальном образовании». Частота причин, обозначенных респондентами, представлена на рисунке 7.

**Рис. 7. Причины неудовлетворительного состояния автомобильных дорог в муниципальных образованиях, в % от числа поступивших ответов**

Как показывают результаты, 52,3% респондентов, недовольных качеством автомобильных дорог в своем муниципальном образовании, назвали основную причину - плохое состояние дорожного полотна, 16,7% - отсутствие разметки и дорожных знаков и 11,7% - отсутствие организованных мест для остановок общественного транспорта. Далее 6,1% назвали такие причины как: отсутствие асфальтированных дорог для пешеходов, неудовлетворительное состояние дорог (ямы), не заасфальтированные грунтовые дороги, грязное дорожное полотно, низкое качество ремонта дорожного покрытия, ужасное состояние мостов (дорожного покрытия на мостах). 5,5% респондентов воздержались от ответа на данный вопрос.

## Удовлетворенность уровнем организации теплоснабжения

Из 954 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации теплоснабжения в Вашем доме (снабжения топливом)?» ответили положительно 591 человек, т.е. 61,9% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние организации теплоснабжения 94 человека, что соответствует 9,9% от числа опрошенных.

269 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 28,2% от числа опрошенных респондентов.

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

**Рис. 8. Структура поступивших оценок, в % от общего числа**

В таблице 10 представлено распределение частот оценок удовлетворенности организацией теплоснабжения в муниципальных образованиях.

**Таблица 10. Распределение частот оценок качества организации теплоснабжения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Район** | **Всего** | **удовлетворен** | **удовлетворен частично** | **скорее удовлетворен чем не удовлетворен** | **не удовлетворен** | **затрудняюсь ответить** | | Ахтубинский район | **9** | 3 | 2 | 0 | 2 | 2 | | Город Астрахань | **156** | 72 | 18 | 9 | 33 | 24 | | Черноярский район | **46** | 16 | 1 | 4 | 3 | 22 | | Енотаевский рйон | **21** | 10 | 0 | 0 | 1 | 10 | | Харабалинский район | **4** | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | | Икрянинский район | **9** | 4 | 0 | 2 | 1 | 2 | | Камызякский район | **97** | 39 | 9 | 4 | 4 | 41 | | Красноярский район | **120** | 60 | 1 | 3 | 5 | 51 | | Лиманский район | **5** | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | | Наримановский район | **42** | 16 | 4 | 1 | 4 | 17 | | Приволжский район | **297** | 186 | 10 | 5 | 1 | 95 | | Володарский район | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | ЗАТО Знаменск | **148** | 72 | 25 | 8 | 39 | 4 | | **Астраханская область** | **954** | **483** | **72** | **36** | **94** | **269** | |

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

Расчет уровня удовлетворенности производился в соответствии с приведенной в пункте 2.1. формуле.

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

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

В соответствии с полученными результатами, все районы Астраханской области вошли в диапазон уровня удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения качеством организации теплоснабжения отмечается в Лиманском районе – респонденты с данного населенного пункта в 100% случаях ответах довольны организацием теплоснабжения. В Приволжском районе – 99,5%, в Красноярском и Камызякском районах – 92,8%.

Самый низкий уровень удовлетворенности среди районов отмечается в Харабалинском (66,7%), Ахтубинском (71,4%) районах. В городе Астрахани степень удовлетворенности уровнем организации теплоснабжения почти в два раза превышает пороговое значение и установилась на уровне 75%.

В анкете для респондентов был предусмотрен открытый вопрос, в котором следовало указать причину своей неудовлетворенности организацией теплоснабжения. Частота ответов на данный вопрос представлена на рисунке 10.

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

Как показывают оценки, практически половина респондентов (49,4%) отметили то, что в помещени не поддерживается необходимый уровень температуры воздуха, что связано с низким качеством организации теплоснабжения. 18,6% опрошенных затруднилось назвать причины некачественной организации теплоснабжения. 15,2% опрошенных высказала причину - отсутствие общедомовых приборов учета потребления тепла.

Практически пятая часть – 16,9 % назвали свои варианты причин неудовлетворенности организацией теплоснабжения: батареи недостаточно горячие в зимнее время, плохое давление, необходима замена труб, высокие тарифы, смена графика отопительного сезона.

## 2.7 Удовлетворенность уровнем организации водоснабжения

Из 2862 ответов[[2]](#footnote-2) респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации водоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 64% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили организацию водоснабжения 11% от числа опрошенных.

Затруднились ответить на данный вопрос 25% от числа опрошенных респондентов.

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

**Рис. 11. Структура поступивших оценок, в % от общего числа**

В таблице 11 представлено распределение частот оценок удовлетворенности организацией водоснабжения в муниципальных образованиях.

**Таблица 11. Распределение частот оценок качества организации водоснабжения\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Район** | **Всего** | **удовлетворен** | **удовлетворен частично** | **скорее удовлетворен чем не удовлетворен** | **не удовлетворен** | **затрудняюсь ответить** | | Ахтубинский район | **27** | 6 | 3 | 0 | 9 | 9 | | Город Астрахань | **468** | 213 | 84 | 21 | 64 | 86 | | Черноярский район | **138** | 48 | 17 | 3 | 11 | 59 | | Енотавский район | **63** | 13 | 8 | 3 | 12 | 27 | | Харабалинский район | **12** | 5 | 0 | 1 | 3 | 3 | | Икрянинский район | **27** | 6 | 4 | 2 | 8 | 7 | | Камызякский район | **291** | 87 | 33 | 7 | 42 | 122 | | Красноярский район | **360** | 160 | 33 | 10 | 22 | 135 | | Лиманский район | **15** | 11 | 0 | 0 | 3 |  | | Наримановский район | **126** | 57 | 15 | 3 | 12 | 39 | | Приволжский район | **891** | 467 | 72 | 31 | 93 | 228 | | Володарский район | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | ЗАТО Знаменск | **444** | 332 | 50 | 15 | 39 | 8 | | **Астраханская область** | **2862** | **1405** | **319** | **96** | **318** | **724** | |

\*совокупное число ответов на вопросы №18, №19, №21 согласно формуле расчета (п.2.1)

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

Расчет уровня удовлетворенности производился в соответствии с приведенной в пункте 2.1. формуле.

**Рис. 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 вошли в минимальный диапазон уровня удовлетворенности, причем превысив его.

Наибольший уровень удовлетворенности населения организацией водоснабжения отмечается в ЗАТО Знаменск (91,1%), Красноярском (90,2%), Наримановском (86,2%) районах области.

Самый низкий среди прочих районов, но достаточно высокий для каждого муниципального образования в отдельности, уровень удовлетворенности отмечается Икрянинском районе (60%), Ахтубинском районе (50%).

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

**Рис. 13. Причины неудовлетворительного качества водоснабжения в домах по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов**

Как следует из результатов опроса, 36,7% опрошенных, которые неудовлетворены организацией водоснабжения, в качестве причин назвали грязную воду. Треть (35,2% ) указали основной причиной – перебои с водоснабжением. 17,6% опрошенных указала свой вариант ответа, периодически дублирая варианты приведенные выше, добавив негативный окрас к некоторым из пунктов ответов: низкое давление воды в системе (летнее время), отсутствие водоснабжения, перебои в водоснабжении, отсутствие снабжения горячей водой, несоответствующая чистота воды, очистки, недостаточная температура горячей воды, высокая цена.

## Удовлетворенность уровнем организации электроснабжения

Из 954 респондентов в Астраханской области ответили положительно на вопрос об удовлетворенности организацией электроснабжения в месте проживания 865 человек, т.е. 90,7% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние организации электроснабжения 72 человека, что соответствует 7,5% от числа опрошенных.

17 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 1,8% от числа респондентов.

На рис.17 приведены результаты оценки степени удовлетворенности организацией электроснабжения в муниципальных образованиях.

**Рис. 17. Структура поступивших оценок, в % от общего числа**

В таблице 13 представлено распределение частот оценок качества организации электроснабжения в муниципальных образованиях.

**Таблица 13. Распределение частот оценок качества организации электроснабжения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Район** | **Всего** | **удовлетворен** | **удовлетворен частично** | **скорее удовлетворен чем не удовлетворен** | **не удовлетворен** | **затрудняюсь ответить** | | Ахтубинский район | **9** | 4 | 1 | 0 | 2 | 2 | | Город Астрахань | **156** | 98 | 29 | 9 | 19 | 1 |  | | Черноярский район | **46** | 38 | 5 | 2 | 1 | 0 | | Енотаевский район | **21** | 17 | 3 | 0 | 1 | 0 | | Харабалинский район | **4** | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | | Икрянинский район | **9** | 7 | 1 | 1 | 0 | 0 | | Камызякский район | **97** | 67 | 17 | 5 | 8 | 0 | | Красноярский район | **120** | 69 | 31 | 3 | 14 | 3 | | Лиманский район | **5** | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | | Наримановский район | **42** | 33 | 4 | 2 | 2 | 1 | | Приволжский район | **297** | 209 | 49 | 11 | 19 | 9 | | Володарский район | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | ЗАТО Знаменск | **148** | 122 | 13 | 6 | 6 | 1 | | **Астраханская область** | **954** | **672** | **154** | **39** | **72** | **17** | |

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

Расчет уровня удовлетворенности производился в соответствии с приведенной в пункте 2.1. настоящего отчета формуле. Число респондентов, выразивших неудовлетворенность качеством транспортного обслуживания учтены в общем числе респондентов, принявших участие в Интернет-голосовании.

**Рис. 18. 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 вошли в минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения организацией электроснабжения отмечается в Икрянинском, Лиманском и Харабалинском районах. Согласно полученным данным, ни один из респондентов не ответил отрациательно на этот вопрос. Далее Черноярский район – 97,8%. Самый низкий уровень удовлетворенности отмечается в Ахтубинском районе (71,4%).

В анкете для респондентов были предусмотрены открытые вопросы типа: «Укажите причины Вашей неудовлетворенности уровнем организации электроснабжения в Вашем доме».

Частота поступивших ответов приведена ниже.

**Рис. 19. Причины неудовлетворительного качества электроснабжения по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов**

В большинстве причинами неудовлетворительного качества электроснабжения респондентами были названы низкое напряжение и скачки напряжения. В открытый вариант «другое» вошли ответы: периодические отключения света, высокие цены на электроэнергию, высокий расход ОДН, износ элементов системы электроснабжения, зависимость подачи электроэнергии от погодных условий.

## Удовлетворенность уровнем организации газоснабжения

Из 954 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации газоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 890 человек, т.е. 93,3% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили организацию газоснабжения 19 человек, что соответствует 2% от числа опрошенных.

45 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 4,7% от числа опрошенных респондентов.

На рис.20 приведены результаты оценки степени удовлетворенности организацией газоснабжения в муниципальных образованиях, полученные в результате Интернет-голосования.

**Рис. 20. Структура поступивших оценок, в % от общего числа**

В таблице 14 представлено распределение частот оценок удовлетворенности организацией газоснабжения в муниципальных образованиях.

**Таблица 14. Распределение частот оценок качества организации газоснабжения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Район** | **Всего** | **удовлетворен** | **удовлетворен частично** | **скорее удовлетворен чем не удовлетворен** | **не удовлетворен** | **затрудняюсь ответить** | | Ахтубинский район | **9** | 6 | 0 | 0 | 2 | 1 | | Город Астрахань | **156** | 128 | 7 | 6 | 5 | 10 | | Черноярский район | **46** | 26 | 6 | 3 | 1 | 10 | | Енотаевский район | **21** | 19 | 1 | 1 | 0 | 0 | | Харабалинский район | **4** | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | | Икрянинский район | **9** | 7 | 0 | 1 | 1 | 0 | | Камызякский район | **97** | 83 | 6 | 3 | 2 | 3 | | Красноярский район | **120** | 111 | 2 | 1 | 3 | 3 | | Лиманский район | **5** | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | | Наримановский район | **42** | 36 | 3 | 0 | 0 | 3 | | Приволжский район | **297** | 271 | 9 | 3 | 1 | 13 | | Володарский район | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | ЗАТО Знаменск | **148** | 140 | 2 | 2 | 3 | 1 | | **Астраханская область** | **954** | **833** | **37** | **20** | **19** | **45** | |

Гистограмма распределения удовлетворенности населения качеством организации газоснабжения в разбивке районов Астраханской области представлена на рис. 21.

Расчет уровня удовлетворенности производился в соответствии с приведенной в пункте 2.1. формулой.

**Рис. 21. 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).

Наиболее благоприятная ситуация в отношении удовлетворенности населения организацией газоснабжения сложилась в Енотаевском (100%), Лиманском (100%) и Наримановском (100%) районах.

В городе Астрахани степень удовлетворенности организацией газоснабжения составила 96,6%.

Минимальный уровень отметился у Харабалинского района – 66,7%. В анкете для респондентов был предусмотрен открытый вопрос, в котором следовало указать причину своей неудовлетворенности качеством газоснабжения в доме. Ответы на данный вопрос приведены на рисунке 22.

**Рис. 22. Причины неудовлетворительного качества газоснабжения по оценке респондентов, в % от числа поступивших ответов**

39,5% опрошенных, неудовлетворенных качеством газоснабжения, сформилировали собственные причины недовольства: не проведен газ (использование балонного газа), перепад давления/низкое давление, высокая цена на газ, отсутствие проверок газового оборудования. 44,7% респондентов затруднились ответить. 15,8% заняла причина – перебои в подаче газа.

## 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, соответствует представленной в разделе 2.1.:

\*100%

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

*Число опрошенных респондентов – число затруднившихся ответить*

Результаты оценки уровня удовлетворенности услуг ЖКХ по каждому району Астраханской области представлены на рис 23.

**Рис. 23. Уровень удовлетворенности жилищно-коммунальными услугами в разбивке по районам Астраханской области**

Среди муниципальных районов наиболее высокий уровень удовлетворенности услугами ЖКХ сложился в Приволжском районе и показал 89,9% удовлетворённости. Далее в Красноярском (89,8%). Наименьший процент удовлетворённости получил Ахтубинский район – 62,5%. В городе Астрахани удовлетворенность услугами ЖКХ составила 82,6%.

Наименование ресурсоснабжающих организаций и распределение частот ответов в % указано в Приложении №2

## 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. Формула, которая использовалась при расчете уровня удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления, соответствовала представленной в разделе 2.1.

Результаты оценки удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления приведены на рисунке 24.

**Рис. 24. Уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления по районам Астраханской области**

Пороговое значение удовлетворенности деятельностью органов местного смоуправления составляет 30% (красная прямая на графике).

Самый минимальный уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления сложился в Ахтубинском районе (52,7%).

Наиболее высокие позиции удовлетворенности сложились в Черноярском (88,4%), Приволжском (84,8%) районах.

## Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления в городских поселениях.

Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления по городским округам также представляет собой агрегирующий показатель, в котором учитываются оценки по всем 6 критериям. То есть здесь рассматриваются положительные оценки, полученные в результате опроса, в отношении транспортного обслуживания и состояния автодорог, а также жилищно-коммунального хозяйства. Формула, которая использовалась при расчете уровня удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления, соответствовала представленной в разделе 2.1. В таблице 15 указан расчет показателей по тем городских округам, которые прошли 0,5% барьер в процентах.

Результаты оценки удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления по городским округам приведены на рисунке 25.

Табл. 15 Удовлетворенность по всем группам показателей для городских поселений в %.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальные образования** | **Удовлетворен-ность населения организацией транспортного обслуживания** | **Удовлетворен-ность населения качеством автомобильных дорог** | **Удовлетворен-ность населения уровнем организации теплоснабжения** | **Удовлетворенность населения уровнем организации водоснабжения** | **Удовлетворенность населения уровнем организации электроснабжения** | **Удовлетворен-ность населения уровнем организации газоснабжения** |
|  | | | | | |
| **в % от числа опрошенных** | | | | | |
|  |  | | | | | |
| **Камызякский район** | | | | | | |
| Город Камызяк | 91,2% | 24,3% | 88,9% | 82,5% | 94,7% | 97,3% |
| **Наримановский район** | | | | | | |
| Город Нариманов | 86,7% | 50% | 81,3% | 87,4% | 100% | 100% |
|  |  |  |  |  |  |  |

В городских округах: г. Ахтубинск, поселок Верхний Баскунчак, рабочий поселок Красные Баррикады, рабочий поселок Ильинка, поселок Кировский, рабочий поселок Лиман количество респондентов не превышает 5 человек, что является критически малым число для подсчета показателей.

Пороговое значение удовлетворенности деятельностью органов местного смоуправления составляет 30% (красная прямая на графике).

**Рис. 25. Уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления по городским округам Астраханской области.**

Как показано на гистограмме учтенные городские округа превысили пороговое значение.

## Удовлетворенность деятельностью руководителей унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях.

Удовлетворенность деятельностью руководителей унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, является составным критерием ряда показателей, которые, согласно п.2 методики расчета, представляют собой сумму оценок работы общественного транспорта (автобусы № 509, 560), общественного пассажирского речного транспорта (маршруты «Астрахань – 16 Пост», «Астрахань – Ерик Перекатный»), качества автомобильных дорог, уровень организации теплоснабжения, водоснабжения и электроснабжения. Формула, которая использовалась при расчете уровня удовлетворенности населения руководителей унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, соответствовала представленной в разделе 2.1. Таким образом агрегирующий показатель удовлетворенности деятельностью руководителей унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях складывался из оценок качества деятельности наземного, речного транспорта, качества дорог, теплоснабжения, водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения и электроснабжения.

Результаты оценки удовлетворенности деятельностью руководителей унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, представлены на рисунке 26.

**Рис. 26. Уровень удовлетворенности деятельностью руководителей унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях**

Пороговое значение удовлетворенности деятельностью руководителей унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях, составляет 30% (красная прямая на графике).

Минимальный уровень удовлетворенности деятельностью руководителей унитарных предприятий и учреждений отмечается в Ахтубинском (51,1%) районе.

В городе Астрахани удовлетворенность деятельностью руководителей унитарных предприятий и учреждений составила 67%.

Наиболее высокие позиции удовлетворенности сложились в Черноярском (86,8%), Приволжском (84,4%) районах.

# Приложения

## Приложение 1. Форма анкеты

УТВЕРЖДЕНА

постановлением

Губернатора

Астраханской области

от 14.03.2014 № 17

При ответе на каждый вопрос выберите вариант ответа (в некоторых вопросах предусмотрено несколько вариантов ответа).

1. Выберите из представленного списка муниципальный район (городской округ) Астраханской области, в котором Вы проживаете

- Город Астрахань (переход к вопросу №3)

- ЗАТО Знаменск (переход к вопросу №3)

- Ахтубинский район (переход к вопросу №2)

- Володарский район (переход к вопросу №2)

- Енотаевский район (переход к вопросу №2)

- Икрянинский район (переход к вопросу №2)

- Камызякский район (переход к вопросу №2)

- Красноярский район (переход к вопросу №2)

- Лиманский район (переход к вопросу №2)

- Наримановский район (переход к вопросу №2)

- Приволжский район (переход к вопросу №2)

- Харабалинский район (переход к вопросу №2)

- Черноярский район (переход к вопросу №2)

1. Выберите из представленного списка сельское или городское поселение, в котором Вы проживаете

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Поселения, входящие в состав муниципального образования «Ахтубинский район» |  | Поселения, входящие в состав муниципального образования «Лиманский район» |
|  |  |  |  |
| 1 | «Город Ахтубинск» | 1 | «Басинский сельсовет» |
| 2 | «Поселок Верхний Баскунчак» | 2 | «Бирючекосинский сельсовет» |
| 3 | «Капустиноярский сельсовет» | 3 | «Бударинский сельсовет» |
| 4 | «Поселок Нижний Баскунчак» | 4 | «Зензелинский сельсовет» |
| 5 | «Батаевский сельсовет» | 5 | «Камышовский сельсовет» |
| 6 | «Село Болхуны» | 6 | «Караванненский сельсовет» |
| 7 | «Золотухинский сельсовет» | 7 | «Кряжевинский сельсовет» |
| 8 | «Село Ново – Николаевка» | 8 | «Рабочий поселок Лиман» |
| 9 | «Село Пироговка» | 9 | «Михайловский сельсовет» |
| 10 | «Пологозаймищенский сельсовет» | 10 | «Новогеоргиевский сельсовет» |
| 11 | «Покровский сельсовет» | 11 | «Олинский сельсовет» |
| 12 | «Село Садовое» | 12 | «Промысловский сельсовет» |
| 13 | «Сокрутовский сельсовет» | 13 | «Проточенский сельсовет» |
| 14 | «Удаченский сельсовет» | 14 | «Рынковский сельсовет» |
| 15 | «Успенский сельсовет» | 15 | «Яндыковский сельсовет» |
|  |  |  |  |
|  | Поселения, входящие в состав муниципального образования «Володарский район» |  | Поселения, входящие в состав муниципального образования «Наримановский район» |
| 1 | «Актюбинский сельсовет» | 1 | «Астраханский сельсовет» |
| 2 | «Алтынжарский сельсовет» | 2 | «Ахматовский сельсовет» |
| 3 | «Большемогойский сельсовет» | 3 | «Барановский сельсовет» |
| 4 | «Поселок Винный» | 4 | «Волжский сельсовет» |
| 5 | «Поселок Володарский» |  | «Линейнинский сельсовет» |
| 6 | «Село Зеленга» |  | «Город Нариманов» |
| 7 | «Калининский сельсовет» |  | «Николаевский сельсовет» |
| 8 | «Козловский сельсовет» |  | «Прикаспийский сельсовет» |
| 9 | «Крутовский сельсовет» |  | «Разночиновский сельсовет» |
| 10 | «Маковский сельсовет» |  | «Рассветский сельсовет» |
| 11 | «Марфинский сельсовет» |  | «Солянский сельсовет» |
| 12 | «Мултановский сельсовет» |  | «Старокучергановский сельсовет» |
| 13 | «Новинский сельсовет» |  |  |
| 14 | «Новокрасинский сельсовет» |  |  |
| 15 | «Сизобугорский сельсовет» |  | Поселения, входящие в состав муниципального образования «Приволжский район» |
| 16 | «Султановский сельсовет» | 1 | «Бирюковский сельсовет» |
| 17 | «Тишковский сельсовет» | 2 | «Евпраксинский сельсовет» |
| 18 | «Тулугановский сельсовет» | 3 | «Село Карагали» |
| 19 | «Тумакский сельсовет» | 4 | «Килинчинский сельсовет» |
| 20 | «Хуторской сельсовет» | 5 | «Началовский сельсовет» |
| 21 | «Цветновский сельсовет» | 6 | «Новорычинский сельсовет» |
|  |  | 7 | «Село Осыпной Бугор» |
|  | Поселения, входящие в состав муниципального образования «Енотаевский район» | 8 | «Село Растопуловка» |
|  |  | 9 | «Татаробашмаковский сельсовет» |
| 1 | «Ветлянинский сельсовет» | 10 | «Трехпротокский сельсовет» |
| 2 | «Владимировский сельсовет» | 11 | «Фунтовский сельсовет» |
| 3 | «Восточинский сельсовет» | 12 | «Яксатовский сельсовет» |
| 4 | «Грачевский сельсовет» |  |  |
| 5 | «Село Енотаевка» |  | Поселения, входящие в состав муниципального образования «Харабалинский район» |
| 6 | «Иваново - Николаевский сельсовет» | 1 | «Воленский сельсовет» |
| 7 | «Замьянский сельсовет» | 2 | «Заволжский сельсовет» |
| 8 | «Село Копановка» | 3 | «Кочковатский сельсовет» |
| 9 | «Косикинский сельсовет» | 4 | «Михайловский сельсовет» |
| 10 | «Никольский сельсовет» | 5 | «Речновский сельсовет» |
| 11 | «Пришибинский сельсовет» | 6 | «Сасыкольский сельсовет» |
| 12 | «Средневолжский сельсовет» | 7 | «Селитренский сельсовет» |
| 13 | «Табун – Аральский сельсовет» | 8 | «Тамбовский сельсовет» |
| 14 | «Федоровский сельсовет» | 9 | «Город Харабали» |
|  |  | 10 | «Хошеутовский сельсовет» |
|  | Поселения, входящие в состав муниципального образования «Икрянинский район» |  |  |
|  |  |  | Поселения, входящие в состав муниципального образования «Черноярский район» |
| 1 | «Бахтемирский сельсовет» | 1 | «Село Ушаковка» |
|  | «Житнинский сельсовет» | 2 | «Черноярский сельсовет» |
|  | «Зюзинский сельсовет» |  |  |
|  | «Рабочий поселок Ильинка» |  | Поселения, входящие в состав муниципального образования «Красноярский район» |
|  | «Икрянинский сельсовет» |  | «Аксарайский сельсовет» |
| 6. | «Рабочий поселок Красные Баррикады» |  | «Ахтубинский сельсовет» |
| 7. | «Маячнинский сельсовет» |  | «Байбекский сельсовет» |
| 8. | «Мумринский сельсовет» |  | «Бузанский сельсовет» |
| 9. | «Ново – Булгаринский сельсовет» |  | «Ватаженский сельсовет» |
| 10. | «Оранжерейнинский сельсовет» |  | «Верхнебузанский сельсовет» |
| 11. | «Седлистинский сельсовет» |  | «Джанайский сельсовет» |
| 12. | «Сергиевский сельсовет» |  | «Красноярский сельсовет» |
| 13. | «Село Трудфронт» |  | «Село Малый Арал» |
| 14. | «Чулпанский сельсовет» |  | «Сеитовский сельсовет» |
|  |  |  | «Степновский сельсовет» |
|  | Поселения, входящие в состав муниципального образования «Камызякский район» |  |  |
| 1 | «Верхнекалиновский сельсовет» |  |  |
| 2 | «Поселок Волго – Каспийский» |  |  |
| 3 | «Жан – Аульский сельсовет» |  |  |
| 4 | «Иванчугский сельсовет» |  |  |
| 5 | «Город Камызяк» |  |  |
| 6 | «Каралатский сельсовет» |  |  |
| 7 | «Караулинский сельсовет» |  |  |
| 8 | «Поселок Кировский» |  |  |
| 9 | «Лебяжинский сельсовет» |  |  |
| 10 | «Николо – Комаровский сельсовет» |  |  |
| 11 | «Новотузуклейский сельсовет» |  |  |
| 12 | «Образцово – Травинский сельсовет» |  |  |
| 13 | «Полдневский сельсовет» |  |  |
| 14 | «Раздорский сельсовет» |  |  |
| 15 | «Самосдельский сельсовет» |  |  |
| 16 | «Семибугоринский сельсовет» |  |  |
| 17 | «Чаганский сельсовет» |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**3. Удовлетворены ли Вы работой общественного транспорта в Вашем муниципальном образовании?**

01 - удовлетворен (переход к вопросу №5);

02 - удовлетворен частично;

03 - скорее удовлетворен, чем не удовлетворен;

04 - не удовлетворен;

05 - затрудняюсь ответить (переход к вопросу №5).

**4. Укажите причины Вашей неудовлетворенности работой общественного транспорта[[3]](#footnote-3) в Вашем муниципальном образовании (количество вариантов ответа не ограничено):**

01 - не устраивает график движения автобусов (большие временные интервалы ожидания автобусов);

02 - отсутствие прямого транспортного сообщения с некоторыми точками городского округа (муниципального района);

03 - плохое состояние транспортного средства;

04 - высокая стоимость проезда;

05 - другое (напишите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

06 - затрудняюсь ответить.

**5. Удовлетворены ли Вы работой общественного транспорта в Вашем муниципальном образовании (для респондентов, проживающих в городе Астрахани)?**

Вид общественного транспорта Удовлетворен (переход к вопросу N 7) Удовлетворен частично (переход к вопросу N 7) Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (переход к вопросу N 7) Не удовлетворен (переход к вопросу N 7) Не пользуюсь (переход к вопросу N 7)

01 - троллейбус

02 - автобусы большой вместимости N К-1, К-2, 4-Т, 4-К, 16, 18, 19, 20, 23, 25, 30, 31

**6. Удовлетворены ли Вы работой общественного транспорта (автобусы N 509, 560) в межмуниципальном сообщении на территории Астраханской области (для респондентов, проживающих в поселениях)?**

01 - удовлетворен;

02 - удовлетворен частично;

03 - скорее удовлетворен, чем не удовлетворен;

04 - не удовлетворен;

05 - не пользуюсь.

**7. Удовлетворены ли Вы работой общественного пассажирского речного транспорта (маршруты "Астрахань - 16 Пост", "Астрахань - Ерик Перекатный") на территории Астраханской области?**

01 - удовлетворен (переход к вопросу N 9);

02 - удовлетворен частично;

03 - скорее удовлетворен, чем не удовлетворен;

04 - не удовлетворен;

05 - не пользуюсь (переход к вопросу N 9).

**8. Укажите причины Вашей неудовлетворенности работой общественного транспорта в Вашем муниципальном образовании (количество вариантов ответа не ограничено**) <2>:

<2> Для респондентов, которые на любой из вопросов N 5, 6, 7 указали

один из ответов за N 02, 03, 04.

01 - не устраивает график движения общественного транспорта (большие

временные интервалы ожидания общественного транспорта);

02 - отсутствие прямого транспортного сообщения с некоторыми точками

городского округа (муниципального района);

03 - высокая стоимость проезда;

04 - другое (напишите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

05 - затрудняюсь ответить.

**9. Удовлетворены ли Вы качеством автомобильных дорог в Вашем муниципальном образовании?**

01 - удовлетворен (переход к вопросу N 11);

02 - удовлетворен частично;

03 - скорее удовлетворен, чем не удовлетворен;

04 - не удовлетворен;

05 - затрудняюсь ответить (переход к вопросу N 11).

**10. Укажите причины Вашей неудовлетворенности качеством автомобильных дорог в Вашем муниципальном образовании (количество вариантов ответа не ограничено):**

01 - плохое состояние дорожного полотна;

02 - не организованы места остановок общественного транспорта;

03 - отсутствуют или повреждены дорожные знаки, разметка;

04 - другое (напишите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

05 - затрудняюсь ответить.

**11. Жилое помещение, в котором Вы проживаете, находится в:**

01 - государственной собственности;

02 - муниципальной собственности;

03 - частной собственности.

12. Укажите, в каком доме Вы проживаете?

01 - в многоквартирном доме;

02 - в одноквартирном жилом доме (переход к вопросу N 14).

**13. Укажите способ управления многоквартирным домом:**

01 - непосредственное управление собственниками помещений в

многоквартирном доме;

02 - управление товариществом собственников жилья либо жилищным

кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;

03 - управление управляющей организацией;

04 - способ управления домом не выбран.

**14. Каким образом производится оплата за потребленные услуги водоснабжения (водоотведения), электроснабжения, газоснабжения, теплоснабжения (снабжения топливом):**

Наименование услуги В ресурсоснабжающую организацию В товарищество собственников жилья либо жилищный кооператив или иной специализированный потребительский кооператив В управляющую организацию Оплату за потребленные услуги не произвожу Услуга не предоставляется

01 - холодное водоснабжение

02 - горячее водоснабжение

03 - водоотведение

04 - электроснабжение

05 - газоснабжение

06 - теплоснабжение (снабжение топливом)

**15. Укажите наименование ресурсоснабжающей организации, поставляющей коммунальную услугу (ресурс) в Ваш дом:**

01 - холодное водоснабжение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

02 - горячее водоотведение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

03 - водоотведение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

04 - электроснабжение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

05 - газоснабжение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

06 - теплоснабжение (снабжения топливом) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**16. Удовлетворены ли Вы уровнем организации теплоснабжения в Вашем доме (снабжения топливом)?**

01 - удовлетворен (переход к вопросу N 18);

02 - удовлетворен частично;

03 - скорее удовлетворен, чем не удовлетворен;

04 - не удовлетворен;

05 - затрудняюсь ответить (переход к вопросу N 18).

**17. Укажите причины Вашей неудовлетворенности уровнем организации теплоснабжения в Вашем доме (снабжения топливом) (количество вариантов ответа не ограничено):**

01 - отсутствуют общедомовые приборы учета потребления тепла;

02 - не поддерживается нормативная температура воздуха в помещении

(+18°C в неугловых комнатах и +20°C - в угловых);

03 - другое (напишите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

04 - затрудняюсь ответить.

**18. Удовлетворены ли Вы уровнем организации холодного водоснабжения в Вашем доме?**

01 - удовлетворен;

02 - удовлетворен частично;

03 - скорее удовлетворен, чем не удовлетворен;

04 - не удовлетворен;

05 - затрудняюсь ответить.

**19. Удовлетворены ли Вы уровнем организации горячего водоснабжения в Вашем доме?**

01 - удовлетворен;

02 - удовлетворен частично;

03 - скорее удовлетворен, чем не удовлетворен;

04 - не удовлетворен;

05 - затрудняюсь ответить.

**20. Укажите причины Вашей неудовлетворенности уровнем организации водоснабжения <3> в Вашем доме (количество вариантов ответа не ограничено):**

<3> Для респондентов, которые на любой из вопросов N 18, 19 указали

один из ответов за N 02, 03, 04.

01 - отсутствуют общедомовые приборы учета потребления воды;

02 - вода имеет посторонний запах, цвет, осадок;

03 - частые перебои в водоснабжении;

04 - другое (напишите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

05 - затрудняюсь ответить.

**21. Удовлетворены ли Вы уровнем организации водоотведения в Вашем доме?**

01 - удовлетворен (переход к вопросу N 23);

02 - удовлетворен частично;

03 - скорее удовлетворен, чем не удовлетворен;

04 - не удовлетворен;

05 - затрудняюсь ответить (переход к вопросу N 23).

**22. Укажите причины Вашей неудовлетворенности уровнем организации водоотведения в Вашем доме (количество вариантов ответа не ограничено):**

01 - регулярные засоры;

02 - запах канализации из подвальных помещений;

03 - другое (напишите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

04 - затрудняюсь ответить.

**23. Удовлетворены ли Вы уровнем организации электроснабжения в Вашем доме?**

01 - удовлетворен (переход к вопросу N 25);

02 - удовлетворен частично;

03 - скорее удовлетворен, чем не удовлетворен;

04 - не удовлетворен;

05 - затрудняюсь ответить (переход к вопросу N 25).

**24. Укажите причины Вашей неудовлетворенности уровнем организации электроснабжения в Вашем доме (количество вариантов ответа не ограничено):**

01 - отсутствуют общедомовые приборы учета потребления электроэнергии;

02 - низкое напряжение/скачки напряжения;

03 - частые перебои в электроснабжении;

04 - другое (напишите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

05 - затрудняюсь ответить.

**25. Удовлетворены ли Вы уровнем организации газоснабжения в Вашем доме?**

01 - удовлетворен (переход к вопросу N 27);

02 - удовлетворен частично;

03 - скорее удовлетворен, чем не удовлетворен;

04 - не удовлетворен;

05 - затрудняюсь ответить (переход к вопросу N 27).

**26. Укажите причины Вашей неудовлетворенности уровнем организации**

газоснабжения в Вашем доме (количество вариантов ответа не ограничено):

01 - перебои в подаче газа;

02 - другое (напишите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

03 - затрудняюсь ответить.

*О себе:*

**27. Ваш пол?**

01 - мужской;

02 - женский.

**28. Сколько Вам лет?**

01 - 18 - 30 лет;

02 - 31 - 50 лет;

03 - старше 50 лет.

**29. Ваше образование?**

01 - начальное, неполное среднее;

02 - среднее общее, специальное (техникум), неполное высшее;

03 - высшее.

**30. Ваше социальное положение?**

01 - рабочий (в том числе сельскохозяйственного предприятия);

02 - служащий;

03 - специалист;

04 - руководитель юридического лица;

05 - предприниматель;

06 - военнослужащий, работник правоохранительных органов;

07 - студент вуза, техникума;

08 - пенсионер;

09 - безработный, временно не работающий.

Спасибо за ответы!

## Приложение №2

*Линейное распределение ответов на открытый вопрос «Укажите наименование ресурсоснабжающей организации, поставляющих коммунальные услуги в Ваш дом?*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Холодное водоснабжение** | | |
| "Астрводоканал" ( МУП Астрводоканал) | 30,82% | |
| МП "Теплосети" | 14,68% | |
| Затрудняюсь ответить | 10,8% | |
| МУП МО "Черноярский район"; Черноярское коммунальное хозяйство (МУП ЧКХ) | 5,35% | |
| МУП Водоканал | 4,19% | |
| Нет воды | 3,66% | |
| Камызякские водопроводы | 2,6% | |
| ЖКХ | 2,31% | |
| МУП "Водопроводные сети", ООО "Давлеталиев" | 2,5% | |
| Барс | 2,2% | |
| ООО "Водолей" | 1,78% | |
| ЕДДС | 1,68% | |
| АВАНГАРД, ООО "Социальные гарантии" | 1,5% | |
| Камызякский водоканал МУП | 1,04% | |
| БИОМ | 0,9% | |
| МУП Каралатское | 0,9% | |
| Капьяржилкомхоз | 0,7% | |
| жкх с. Растопуловка (МУП Растопуловское ЖКХ), МУП водоканал МО Красноярский район Астраханской области села Красный яр | 0,6% | |
| УК "Богдо", (Богдо) | 0,5% | |
| МУП "Водоканал" МО г. Нариманов | 0,4% | |
| Жилкомхоз, ооо пламя, ЖЭК, МБУ "Север", МП Чагановец, МУП "Исток", МБУ "Строительная-коммунальная служба", МУП Водопроводные сети село Енотаевка | 0,3% | |
| Горводопровод, каралатский сельсовет, ООО "Астрстрой", ООО "Единый санитарно-экологический комплекс", сельский совет, ТСЖ Радуга, ООО УК "ДОМОУРАВЛЕНИЕ", МУП Семибугоринский сельсовет (МУП Семибугоринский) | 0,3% | |
| "Жилкомхоз" ЗАТО Знаменск, "Орду-Муазам", Администрация МО "Рассветскийсельсовет", Альянс, Вдовкин, ВКХ, Волчков, Баскунчакжилкомхоз, Домоуправление, Жилой Микрорайон, жкх р.п. Ильинка, жкх МО "Красноярский район", жкх с. Бирюковка, Карагалинец муп по ЖКУ, Колхоз им Карла Маркса, Копановский МРЭК, Красноярский сельсовет, Лиманское ЖКХ, Лукойл, МО Бузанский сельсовет, МО "Новорычанский сельсовет, МОП "Барс", МП ЖКХ Дельта, МРЖП МО с. Копановка, МРЭКП с. Копановка, МРЭКП МО "Средневолжский сельсовет", МУП Камышовское, ЖКХ МО Лиманского района АО, МУП МО "Лиманский район",МУП ЖКХ "Бузанское", МУП "Исток", МУП Лиманские водопроводы, МУП "Универсал", МУП "Ахтубинск Водоканал", МУП Водоканал Красноярский район, МУП Водопровод, МУП ЖКХ Наримановский район, МУП "Россельхозбанк", насосная станция с. Килинчки, ООО "Гюйс", Почта России, УМП "Краснояржилкомхоз", управляющая организация, Харабалинский водоканал | 0,1% | |
| **Горячее воодоотведение** | | |
| Тепловые сети, МУП | | 12,2% |
| Астрводоканал, МУП | | 4% |
| ЖКХ, МУП | | 2,9% |
| Центр, УК, ООО | | 2,3% |
| Лукойл-ТТК; Социальные гарантии, ОАО | | 1,9% |
| Наримановский водоканал, МУП | | 1,1% |
| Астраханские водопроводы, ГП АО; Черноярский ЖКХ, МУП | | 0,9% |
| Капярвод, ЖКХ, МУП | | 0,8% |
| Водопроводные сети, МУП, с. Енотаевка | | 0,7% |
| Давлеталиев, ООО; Мултановский сельсовет, МО; | | 0,5% |
| ТЭЦ-Северная, ОАО; Управляющая организация; Лиман, МУП ЖКХ | | 0,4% |
| Камызякский групповой водопровод, ФГУ | | 0,3% |
| Авангард, МУП; Астраханьрегионгаз; Предприниматель/частная организация/частное лицо; Растопуловское ЖКХ, МУП; Барс, МУП; ВКХ | | 0,2% |
| Астраханьэнерго МРСК – Юга; Володарские водопроводы; ДУ №3, ООО; ЗАТО Знаменск "Теплосети", МП; Коммунэнерго, МУП; Почта; Сельсовет; Славянка, ОАО; Центр Плюс, ООО; Энергосбытовая компания, ПАО; Астрэлектросети; Ахтубинск, водоканал, МУП; Горница, УК; Астстрой, ООО; АТРЗ, ЖЭУ ГУП; Биом, МУП; ВИТА, ООО; Водолей, ТСЖ; Волго-Каспийский ЖКХ, МУП; Волжский; Вязовский сельсовет, МУП; Газпромрегионгаз, ЗАО; Городские сети, МУП; ГУ ЖФ; Дом управления 1; ЕРЦ; ЖЭК Казачий; Зеленга; Камызякские городские сети, МУП; КаналВодСтрой, ПКФ, ООО; Комус, ООО; Красноярский групповой водопровод; Красные Баррикады, ЖЭК, МУП; Межрегионгаз; Местное; Микрорайон - 1, ТСЖ; МУП; Никитина, ИП; Николо-Комаровский сельсовет, АМО; Новый дом, ТСЖ; Теплоснабжение; Теплосоюз, ООО; Теплотранспортная компания г. Астрахани; Теплоэнергия, МУП; ТСЖ; Уютный город, ООО; Лотос, УМП | | 0,1% |
| Затрудняюсь ответить | | 20% |
| Услуга не предоставляется | | 43% |
| **Водоотведение** | |  |
| Тепловые сети, МУП | | 11,6% |
| Астрводоканал, МУП | | 8,3% |
| ЖКХ, МУП | | 6,4% |
| Центр, УК, ООО | | 3,3% |
| ЗАТО Знаменск "Теплосети", МП; Растопуловское ЖКХ, МУП; Социальные гарантии, ОАО | | 1,9% |
| Авангард, МУП; Водопроводные сети, МУП, МО с. Енотаевка | | 1,8% |
| Камызякский ЖКХ | | 1,6% |
| Астраханские водопроводы, ГП АО | | 1,5% |
| Черноярский ЖКХ, МУП | | 1,3% |
| Капярвод, ЖКХ, МУП | | 1,1% |
| Водолей, ТСЖ; Давлеталиев, ООО | | 0,9% |
| Наримановский водоканал | | 0,7% |
| Барс, МУП | | 0,6% |
| Калининский сельсовет; Лиман, МУП ЖКХ; Мултановский сельсовет, МО; МУП; Предприниматель/частная организация/частное лицо | | 0,5% |
| Исток, МУП; Камызякский групповой водопровод, ФГУ; Комус, ООО; Лукойл-ТТК; Строительно-коммунальная служба, МБУ | | 0,3% |
| Биом, МУП; Вязовский сельсовет, МУП; Дом управления ; ВКХ; Зеленга; Север, МБУ; Сельсовет; Центр Плюс, ООО; Северное, МУП ЖКХ | | 0,2% |
| Астстрой, ООО; Володарские водопроводы; Красноярский групповой водопровод; Авангард, МУП, с. Кр. Яр; Местное водоснабжение; Славянка, ОАО; Средневолжский сельсовет, МРЭКП МО; ТСЖ; Хошеутово, МУП ЖКХ; Благоустройство, МКП; Красноярский ЖКХ; ЭкоСервис; | | 0,1% |
| Ахтубинск, водоканал, МУП; АТРЗ, ЖЭУ ГУП; Байбек, ЖКХ, УМП; ВИТА, ООО; Водоотведение; Водоснабжение; Волго-Каспийский ЖКХ, МУП; Волжский; Горница, УК; ГУ ЖФ; ЕРЦ; ЖЭК Казачий; Камызякский водоканал; КаналВодСтрой, ПКФ, ООО; Красноярская энергосбытовая компания; Красные Баррикады, ЖЭК, МУП; Крутовский, СПК ; Микрорайон - 1, ТСЖ; МБУ; Никитина, ИП; Никольский сельсовет, ЖКХ, МУП; Новый дом, ТСЖ; Почта; Теплоснабжение; Теплосоюз, ООО; Трусовский водоканал; Уютный город, ООО; Чаган, ЖКХ;  Универсал, МУП; Электросети; | | 0,06% |
| Затрудняюсь ответить | | 15% |
| Услуга не предоставляется | | 27,3% |
| **Электроснабжение** | | |
| Астраханская энергосбытовая компания | 37,84% | |
| Затрудняюсь ответить | 10,38% | |
| МРСК "Юга" (Астраханьэнерго) | 8,7% | |
| Россети | 8,5% | |
| Астрахань Энергосбыт(ООО "Энергосбытовая") | 8,1% | |
| Астраханская энергосбытовая кампания ""Электросети" | 6,4% | |
| Астрахань Энерго | 4% | |
| Астраханские электросети (сети) | 3,5% | |
| Приволжская электросеть | 1,57% | |
| Астрахань "Коммунэнерго" | 0,83% | |
| Астрэнерго | 0,62% | |
| Камызякские электросети | 0,52% | |
| Капустиноярский РОС УРЭ | 0,42% | |
| Астраханская энергосберегающая компания, МАСТЕР КОМ, ОАО "АЭК", Социальные гарантии, ОАО "АЭК", Социальные гарантии, Управляющая организация ,Энергокомпания | 0,32% | |
| Астраханская энергоснабжающая организация, Астраханские энергосети, Астраханские энергосети, МУП "Водоканал" г. Нариманов,МУП "Семибугоринский сельсовет", Лукойл, РАО ЕЭС России, Электросбытовая компания, Энерго, Астраханское АЭС | 0,21% | |
| Астраханская энергокомпания, МУП "Баскунчакжилкомхоз", "Ростсети", "Энергосбыт", АО "Межрегиональная распределительная сетевая компания Юга", Альянс, Астрахань Энергогарант, Астргаз, Астрэлектросети, АСЭК, ООО Астраханьэнерго, Бытовая компания, Капьяржилкомхоз, Капьярэнерго, Красноярские электросети, Красноярский район, ЛРЭС, Красноярский РЭС, МБУ "Север", Миллиоратор,МП Теплосети, МУП ЖКХ г. Нариманов, ООО "Комфорт", ООО Богдо, ООО Гюйс, ООО УК "Домоуправление",ООО Электросети, ПАО Астраханская электроэнергия, ПАО Энергосбыткомплекс, районная электросеть, Ресурсоснабжающая организация, РОС УРЭ ПАО, РЭС,Трусовский Энергосбыт, Управляющая компания,Феникс, Харабалинский РЭС, Харабалинский рос УРЭАО, Электроэнерго, Электросбыт, Энергентическая компания, Энерго-гарант, Энергосетевая компания, ЮГРА. | 0,1 | |

1. Здесь и далее подразумеваются унитарные предприятия и учреждения, действующие на региональном и муниципальном уровнях, акционерные общества, контрольный пакет акций которых находится в государственной собственности Астраханской области или в муниципальной собственности, осуществляющие оказание услуг населению муниципальных образований Астраханской области. [↑](#footnote-ref-1)
2. совокупное число ответов на вопросы №18, №19, №21 согласно формуле расчета (п.2.1) [↑](#footnote-ref-2)
3. Здесь и далее по тексту подразумеваются унитарные предприятия и учреждения, 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, за исключением вопросов N 23, 24. [↑](#footnote-ref-3)