

**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:

ГБУ АО «Центр стратегического анализа и управления проектами»

Светцов Ю.А.

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

Константинова К.Ф.

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

«18» апреля 2016 года

Астрахань 2016 г.

**Содержание**

[Основные термины и определения 3](#_Toc449370527)

[Цели и задачи опроса, объект исследования 5](#_Toc449370528)

[Раздел 1. Методология проведения социологического исследования 7](#_Toc449370529)

[1.1. Инструментарий и порядок проведения исследования 7](#_Toc449370530)

[1.2. Обоснование методологии анализа 7](#_Toc449370531)

[1.3. График опроса 9](#_Toc449370532)

[1.4. Контроль качества опроса 9](#_Toc449370533)

[2.1. Особенности расчёта уровня удовлетворённости 10](#_Toc449370534)

[2.2. Портрет респондента 11](#_Toc449370535)

[2.3. Удовлетворенность транспортным обслуживанием 12](#_Toc449370536)

[2.4. Удовлетворенность качеством автодорог 15](#_Toc449370537)

[2.5. Удовлетворенность уровнем организации теплоснабжения 18](#_Toc449370538)

[2.6. Удовлетворенность уровнем организации водоснабжения 21](#_Toc449370539)

[2.7. Удовлетворенность уровнем организации электроснабжения 24](#_Toc449370540)

[2.8. Удовлетворенность уровнем организации газоснабжения 27](#_Toc449370541)

[2.9. Удовлетворенность качеством услуг ЖКХ 30](#_Toc449370542)

[2.10. Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления 31](#_Toc449370543)

[2.10.1. Удовлетворенность деятельностью органов местного самоуправления в городских поселениях. 32](#_Toc449370544)

[2.11. Удовлетворенность деятельностью руководителей унитарных предприятий и учреждений, действующих на региональном и муниципальном уровнях. 34](#_Toc449370545)

[Приложения 36](#_Toc449370546)

[Приложение 1. Форма анкеты 36](#_Toc449370547)

[Приложение №2 43](#_Toc449370548)

# 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. 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, Восточный сельсовет, Житнинский сельсовет, Зюзинский сельсовет, Рабочий поселок Ильинка, Рабочий поселок Красные Баррикады, Маячнинский сельсовет, Мумринский сельсовет, Ново – Булгаринский сельсовет, Озерновский 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 | Аксарайский сельсовет, Ахтубинский сельсовет, Байбекский сельсовет, Бузанский сельсовет, Ватаженский сельсовет, Джанайский сельсовет, Село Караозек, Кривобузанский сельсовет, Село Малый Арал, Сеитовский сельсовет, Степновский сельсовет, Красноярский 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, Курченский 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 | Вязовский сельсовет, Село Зубовка, Каменноярский сельсовет, Село Поды, Село Соленое Займище, Солодниковский сельсовет, Старицкий сельсовет, Село Ступино, Село Ушаковка |
|  |  | ЗАТО «Знаменск» |
|  |  | Г. Астрахань |
|  |  |  |

## График опроса

Интернет-голосование проводилось в соответствии со следующим графиком:

**Таблица №2. График проведения Интернет-опроса**

| **Этап** | **Дата проведения** |
| --- | --- |
| 1. Создание опросного модуля анкеты | Февраль-март 2016 года |
| 1. Размещение на портале органов государственной власти Астраханской области формы анкеты для проведения опроса населения с применением IT-технологий | Март 2016 года |
| 1. Проведение Интернет-голосования | 05марта-05 апреля 2016 |
| 1. Размещение итогов опроса населения на официальных сайтах органов муниципальных образований | До 1 мая 2016 года |
| Интернет-голосование было организовано в марте-апреле 2016 года. В Интернет-голосовании приняло участие в общей сложности 1642 человека. | |

## Контроль качества опроса

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 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.

## Портрет респондента

Половозрастной состав респондентов сформировался следующим образом: из 1642 человек, принявших участие в Интернет-голосовании, 20,9% - мужчин и 79,1% - женщин. Структура выборки в целом по Астраханской области по возрастам сложилась следующим образом:

**Таблица 3. Возрастная структура выборки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Возраст (лет)** | **Кол-во респондентов** | **% от общего числа респондентов** |
| 18-30 | 359 | 21,9% |
| 31-50 | 824 | 50,1% |
| старше 50 | 459 | 28% |
| **Итого** | **1642** | **100%** |

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

**Таблица 4. Структура выборки по образованию**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Образование** | **Кол-во респондентов** | **% от общего числа респондентов** |
| Высшее | 1185 | 72,1% |
| Начальное, неполное среднее | 24 | 1,5% |
| Среднее общее, специальное (техникум), неполное высшее | 433 | 26,4% |
| **Итого** | **1642** | **100%** |

## Удовлетворенность транспортным обслуживанием

Из 1642 респондентов в Астраханской области ответили положительно на вопрос удовлетворенности транспортным обслуживанием в муниципальном образовании 1220 человека, т.е. 74,3% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние транспортного обслуживания 288 человек, что соответствует 17,5% от числа опрошенных.

134 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 8,2% от числа респондентов.

На рис. 2 приведены результаты оценки удовлетворенности транспортным обслуживанием.

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

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 Икрянинском районе. Согласно полученным данным ни один из респондентов не ответил отрицательно на этот вопрос. Далее Камызякский район – 91,7%. Большая часть муниципальных образований имеет тождественный процент удовлетворенности транспортным обслуживанием, в диапазоне 80%.

В ЗАТО «Знаменск» уровень удовлетворенности качеством транспортного обслуживания составил 71,4%. Самый низкий уровень удовлетворенности отмечается в городе Астрахани – 55,2%.

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: недостаточное количество транспортных средств (автобусы, троллейбусы), большое количество пассажиров в час-пик, движения транспорта не соответствует графику (особенно в вечернее время), плохое техническое состояние маршруток, грязь в салоне автобусов, маршруток; избыточное количество маршрутных такси, мало пристаней для речного транспорта (убрали пристань на Комсомольской Набережной).

## Удовлетворенность качеством автодорог

Из 1642 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством автомобильных дорог в Вашем муниципальном образовании?» ответили положительно 707 человек, т.е. 43,2% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние автодорог 875 человек, что соответствует 53,3% от числа опрошенных.

60 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 3,5% 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**

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 минимальный диапазон уровня удовлетворенности.

Наибольший уровень удовлетворенности населения качеством автомобильных дорог отмечается в Черноярском (66,3%), Приволжский (54,1%), Икрянинском (50%) районах области. На границе порогового занчения отметился Харабалинский район – 31,9%.

Самая низкая степень удовлетворенности сложилась в городе Астрахань (13,5%), 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, 66% респондентов, недовольных качеством автомобильных дорог в своем муниципальном образовании, назвали основную причину - плохое состояние дорожного полотна, 15% - отсутствие разметки и дорожных знаков и 9% - отсутствие организованных мест для остановок общественного транспорта. Далее 5% назвали такие причины как: отсутствие асфальтированных дорог, частичное повреждение дорожного полотна, не работают ливневые системы, отсутствие ремонта дорог, недостаточное количество парковочных мест в центральных районах города, разметка быстро стирается; отсутствие разметки. 5% респондентов воздержались от ответа на данный вопрос.

## Удовлетворенность уровнем организации теплоснабжения

Из 1642 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации теплоснабжения в Вашем доме (снабжения топливом)?» ответили положительно 1056 человек, т.е. 64,3% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние организации теплоснабжения 145 человек, что соответствует 8,8% от числа опрошенных.

441 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 26,8% 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**

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 – 97,2%, в Енотаевском и Камызякском районах – 96,7%.

Самый низкий уровень удовлетворенности среди районов отмечается в Харабалинском (68,2%), Икрянинском (64,3%) районах. В городе Астрахани степень удовлетворенности уровнем организации теплоснабжения почти в два раза превышает пороговое значение и установилась на уровне 69,3%.

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 показывает оценка, практически половина респондентов (47%) отметили то, что в помещени не поддерживается необходимый уровень температуры воздуха, что связано с низким качеством организации теплоснабжения. 16% опрошенных затруднилось назвать причины некачественной организации теплоснабжения. 16% опрошенных высказала причину - отсутствие общедомовых приборов учета потребления тепла.

Практически пятая часть – 21 %, назвали свои варианты причин неудовлетворенности организацией теплоснабжения: отсутствие общего теплоснабжения в доме (индивидуальное отопление) (услуга не предоставляется), батареи недостаточно горячие в зимнее время и очень горячие весной (несвоевременная подача тепла), не поддерживается нормативная температура воздуха в помещении, холодно в зимнее время, высокие цены за оплату теплоснабжения, частые отключения теплоснабжения, перебои в подаче энергии, проблемы с подачей газа.

## Удовлетворенность уровнем организации водоснабжения

Из 1642 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации водоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 66,5% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили организацию водоснабжения 9,8% от числа опрошенных.

Затруднились ответить на данный вопрос 23,7% 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**

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 Лиманском (100%), Красноярском (92,3%), Приволжский (91,9%) районах области.

Самый низкий среди прочих районов, но достаточно высокий для каждого муниципального образования в отдельности, уровень удовлетворенности отмечается в г. Астрахань (81,7%), Икрянинском районе (78,3%).

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, 34% опрошенных, которые неудовлетворены организацией водоснабжения, в качестве причин назвали грязную воду. Треть указали основной причиной – перебои с водоснабжением. Пятая часть опрошенных указала свой вариант ответа: низкое давление воды в системе (летнее время), отсутствие водоснабжения, перебои в водоснабжении, отсутствие снабжения горячей водой, несоответствующая чистота воды, нет системы фильтрации, очистки, недостаточная температура горячей воды, высокая цена.

## Удовлетворенность уровнем организации электроснабжения

Из 1642 респондентов в Астраханской области ответили положительно на вопрос об удовлетворенности организацией электроснабжения в месте проживания 1503 человека, т.е. 91,8% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили состояние организации электроснабжения 103 человека, что соответствует 6,3% от числа опрошенных.

36 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 2,1% 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**

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 и Лиманском районах. Согласно полученным данным, ни один из респондентов не ответил отрациательно на этот вопрос. Далее Красноярский район – 97,3%. Самый низкий уровень удовлетворенности отмечается в городе Астрахани – 87%.

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: износ элементов системы электроснабжения, зависимость подачи электроэнергии от погодных условий, высокая плата за электроэнергию и отсутствие освещения в придомовых территориях.

## Удовлетворенность уровнем организации газоснабжения

Из 1642 респондентов на вопрос: «Удовлетворены ли Вы уровнем организации газоснабжения в Вашем доме?» ответили положительно 1458 человек, т.е. 88,8% от числа опрошенных.

Неудовлетворительно оценили организацию газоснабжения 60 человек, что соответствует 3,7% от числа опрошенных.

124 человек затруднились ответить на данный вопрос, что составляет 7,5% 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**

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%), Икрянинском (100%) и Камызякском (99,3%) районах и ЗАТО «Знаменск» (99,3%).

В городе Астрахани степень удовлетворенности организацией газоснабжения составила 96,3%.

Минимальный уровень отметился у Харабалинского района – 53,6%. 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**

56% опрошенных, неудовлетворенных качеством газоснабжения, сформилировали собственные причины недовольства: не проведен газ (использование балонного газа), перепад давления/низкое давление, высокая цена на газ, запах газа у придомовых территорий. 30% респондентов затруднились ответить. 14% 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 Лиманском районе и показал 100% уровень удовлетворённости. Далее в Приволжском (95,7%), Красноярском (95,5%). Наименьший процент удовлетворённости получил Харабалинский район – 75,4%. В городе Астрахани удовлетворенность услугами ЖКХ составила 83,6%.

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 г. Астрахань (66,7%).

Наиболее высокие позиции удовлетворенности сложились в Икрянинском (100%), Приволжском (85,4%) и Черноярском (83,8%) 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** | | | | | |
|  |  | | | | | |
| **Володарский район** | | | | | | |
| Поселок Володарский | 93,50% | 59,21% | 98,11% | 86,54% | 90,79% | 100% |
| **Камызякский район** | | | | | | |
| Город Камызяк | 98,20% | 40,67% | 93,88% | 89,88% | 98,43% | 100% |
| Поселок Волго-Каспийский | 60,00% | 10,00% | 100% | 87,50% | 100% | 100% |

**Рис. 25. Уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления по городски округам.**

Пороговое значение удовлетворенности деятельностью органов местного смоуправления составляет 30% (красная прямая на графике). Указанные городские округа превысили пороговое значение более чем в два раза. В поселке Володарский жители указали 88,03% удовлетворенности.

## 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 Икрянинском (79,3%) и Наримановском (75,3%) районах.

В городе Астрахани удовлетворенность деятельностью руководителей унитарных предприятий и учреждений составила 65,7%.

Наиболее высокие позиции удовлетворенности сложились в Лиманском (100%), Приволжском (89,1%) 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» | 5 | «Курченский сельсовет» |
| 6 | «Село Зеленга» | 6 | «Линейнинский сельсовет» |
| 7 | «Калининский сельсовет» | 7 | «Город Нариманов» |
| 8 | «Козловский сельсовет» | 8 | «Николаевский сельсовет» |
| 9 | «Крутовский сельсовет» | 9 | «Прикаспийский сельсовет» |
| 10 | «Маковский сельсовет» | 10 | «Разночиновский сельсовет» |
| 11 | «Марфинский сельсовет» | 11 | «Рассветский сельсовет» |
| 12 | «Мултановский сельсовет» | 12 | «Солянский сельсовет» |
| 13 | «Новинский сельсовет» | 13 | «Старокучергановский 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 | «Вязовский сельсовет» |
| 2 | «Восточный сельсовет» | 2 | «Село Зубовка» |
| 3 | «Житнинский сельсовет» | 3 | «Каменноярский сельсовет» |
| 4 | «Зюзинский сельсовет» | 4 | «Село Поды» |
| 5 | «Рабочий поселок Ильинка» | 5 | «Село Соленое Займище» |
| 6 | «Икрянинский сельсовет» | 6 | «Солодниковский сельсовет» |
| 7 | «Рабочий поселок Красные Баррикады» | 7 | «Старицкий сельсовет» |
| 8 | «Маячнинский сельсовет» | 8 | «Село Ступино» |
| 9 | «Мумринский сельсовет» | 9 | «Село Ушаковка» |
| 10 | «Ново – Булгаринский сельсовет» | 10 | «Черноярский сельсовет» |
| 11 | «Озерновский сельсовет» |  |  |
| 12 | «Оранжерейнинский сельсовет» |  | Поселения, входящие в состав муниципального образования «Красноярский район» |
| 13 | «Седлистинский сельсовет» | 1 | «Аксарайский сельсовет» |
| 14 | «Сергиевский сельсовет» | 2 | «Ахтубинский сельсовет» |
| 15 | «Село Трудфронт» | 3 | «Байбекский сельсовет» |
| 16 | «Чулпанский сельсовет» | 4 | «Бузанский сельсовет» |
|  |  | 5 | «Ватаженский сельсовет» |
|  | Поселения, входящие в состав муниципального образования «Камызякский район» | 6 | «Верхнебузанский сельсовет» |
| 1 | «Верхнекалиновский сельсовет» | 7 | «Джанайский сельсовет» |
| 2 | «Поселок Волго – Каспийский» | 8 | «Село Караозек» |
| 3 | «Жан – Аульский сельсовет» | 9 | «Красноярский сельсовет» |
| 4 | «Иванчугский сельсовет» | 10 | «Кривобузанский сельсовет» |
| 5 | «Город Камызяк» | 11 | «Село Малый Арал» |
| 6 | «Каралатский сельсовет» | 12 | «Сеитовский сельсовет» |
| 7 | «Караулинский сельсовет» | 13 | «Степновский 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[[2]](#footnote-2) 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 | 16,9% | |
| Тепловые сети, МУП | 12,1% | |
| Астраханские водопроводы, ГП АО | 8,9% | |
| ЖКХ, МУП | 6,2% | |
| Центр, УК, ООО | 8% | |
| Водопроводные сети, МУП | 3,8% | |
| Растопуловское ЖКХ, МУП | 2,8% | |
| Черноярский ЖКХ, МУП | 2,6% | |
| Водолей, ТСЖ ; Социальные гарантии, ОАО | 2,1% | |
| Астстрой, ООО | 1,9% | |
| Барс, МУП ; Капярвод, ЖКХ, МУП | 1,3% | |
| Давлеталиев, ООО; Камызякский групповой водопровод, ФГУ | 1,2% | |
| Строительно-коммунальная служба, МБУ | 0,8% | |
| Лиман, МУП ЖКХ; Наримановский водоканал; Травинское, МУП; | 0,7% | |
| Авангард, МУП; Вязовский сельсовет, МУП; Калининский сельсовет; Красноярский групповой водопровод ;Мултановский сельсовет, МО | 0,6% | |
| Север, МБУ; Харабалинский групповой водопровод; Биом, МУП; Камызякский водоканал | 0,5% | |
| Водоснабжение; МУП; Управляющая организация | 0,4% | |
| Володарские водопроводы; Комус, ООО; Сельсовет | 0,3% | |
| Барановский сельсовет, МУП; Володарский водоканал; Средневолжский сельсовет, МРЭКП МО; Исток, МУП; Каралатское, МУП; Лукойл; Предприниматель/частная организация/частное лицо; Хошеутово, МУП ЖКХ; Ахтубинские водопроводы, ГП; ВКХ; Крутовский, СПК ; Никольский сельсовет, ЖКХ, МУП; Пламя, ООО; Родник, МУП, МО "Михайловский сельсовет"; Центр Плюс, ООО; Астраханьсельхозводопроводы, ФГУП; ЕДДС; ЗАТО Знаменск Иванчугский водопровод, МУП; Икрянинское, МБУ; Славянка, ОАО; Старицкий, МУП; Теплосоюз, ООО; Трусовский водоканал;"Теплосети", МП; Зеленга; УМП | 0,2% | |
| Алтынжарский сельсовет; АТРЗ, ЖЭУ ГУП ; Ахтубинск, водоканал, МУП; Байбек, ЖКХ, УМП; Бирюковское, МУП ЖКХ; Большемогойский сельсовет, МО; Вдовкин; Винный, Администрация, МО; ВИТА, ООО; Водокачка; Волго-Каспийский ЖКХ, МУП; Волжский; Головной водопровод; Горница, УК; ГУ ЖФ; Дизельагрострой, ООО; До-1; ЕРЦ; ЖЭК Казачий; КаналВодСтрой, ПКФ, ООО; Коммунэнерго, МУП;Красноярский ЖКХ, УМП;Красные Баррикады, ЖЭК, МУП; Местное ;Микрорайон - 1, ТСЖ;МКУ;Наримановские водопроводные сети, МУП; Никитина, ИП; Николо-Комаровский сельсовет, АМО; Новый дом, ТСЖ; п. Верхний Баскунчак, МО, МУП ЖКХ; Почта; Самосдельское, МУП; Сасыкольский сельсоввет, МУП; Сизобугорский сельсовет, МО;Теплоснабжение ТСЖ; ТЭЦ;Уютный город, ООО;Чаган, ЖКХ; АТРЗ, ЖЭУ ГУП; Ахтубинск, водоканал, МУП; Байбек, ЖКХ, УМП; Бирюковское, МУП ЖКХ; Большемогойский сельсовет, МО; Вдовкин; Винный, Администрация, МО; ВИТА, ООО; Водокачка; Волго-Каспийский ЖКХ, МУП; Волжский; Головной водопровод; Горница, УК; ГУ ЖФ; Дизельагрострой, ООО; До-1; ЕРЦ; ЖЭК Казачий; КаналВодСтрой, ПКФ, ООО; Коммунэнерго, МУП; Красноярский ЖКХ, УМП; Красные Баррикады, ЖЭК, МУП; Местное ; Микрорайон - 1, ТСЖ; МКУ; Наримановские водопроводные сети, МУП; Никитина, ИП; Николо-Комаровский сельсовет, АМО; Новый дом, ТСЖ; п. Верхний Баскунчак, МО, МУП ЖКХ; Почта; Самосдельское, МУП; Сасыкольский сельсоввет, МУП; Сизобугорский сельсовет, МО; Теплоснабжение; ТСЖ; ТЭЦ; Уютный город, ООО; Чаган, ЖКХ; | 0,1% | |
| Затрудняюсь ответить | 3,7% | |
| Услуга не предоставляется | 4,8% | |
| **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** | | |
| ПАО "АЭСК" | 35,7% | |
| ПАО "МРСК Юга" - "Астраханьэнерго" | 20,5% | |
| ПАО "Астраханские электросети" | 12,4% | |
| МУП г. Астрахани "Коммунэнерго" | 1,6% | |
| Капустиноярский РОС УРЭ АО ПАО "Астраханская энергосбытком" | 1,3% | |
| ОАО "Астраханская энергоснабжающая компания"; Приволжские электросети | 0,9% | |
| РЭС | 0,5% | |
| ЖКХ, МУП Камызякские электросети; РЭС г. Харабали; Лукойл – ТТК; Володарские электросети; Тепловые сети, МУП; Управляющая организация | 0,4% | |
| Капярвод, ЖКХ, МУП; Камызякская ЭнерСбытКом; Социальные гарантии, ОАО | 0,3% | |
| Красноярская РЭС; Ахтубинская Энергосбытовая компания; Микрорайон - 1, ТСЖ; Почта; | 0,2% | |
| Астрводоканал, МУП; Водолей, ТСЖ; Славянка, ОАО; Володарский, АстрЭнерСбытКом; Аксарайские электросети; Наримановский РОС УРЭ; Астрахань регионгаз, ОАО; ТСЖ; Феникс, ТСЖ | 0,1% | |
| Водопроводные сети, МУП; Водоснабжение; Волжский; Вязовский сельсовет, МУП; Дом управления 1; ЕРЦ; Зеленга; Мултановский сельсовет, МО; Никитина, ИП; Растопуловское ЖКХ, МУП; Север, МБУ; Уютный город, ООО; Центр, УК, ООО; Черноярский ЖКХ, МУП; Енотаевская Энергосбытовая компания; АМРО; АРЦ; АТРЗ; Ахтубинские электросети; Волгоградская ресурсная компания; Газпром межрегионгаз; Лиманские электросети; лгоустроенны город, МУП;Альянс, УК, ООО; Володаровка; Новый дом, ТСЖ; частная организация/частное лицо; ТЭС; Россети; РСМЦК Юга; Северный РЭС; Трусово; Черноярские электросети; Электросети с. Старица. | 0,06% | |

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. 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-2)