



Одеон

# ГРАЖДАНЕ ОЦЕНИВАЮТ МЕСТНОЕ САМОУПРАВЛЕНИЕ – 2005

ЦИРКОН<sup>1</sup>

## 2. ОЦЕНКА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В ходе третьего тура исследования (2005 г.) было проведено измерение удовлетворенности жителей городов предоставляемыми муниципальными услугами, относящимися к ведению органов местного самоуправления, для выявления взаимосвязи между удовлетворенностью качеством коммунальных услуг и отношением граждан к местному самоуправлению и его органам.

Каждая муниципальная услуга оценивалась респондентами по двум показателям:

- мнение населения о текущей ситуации по предоставлению муниципальных услуг в каждом конкретном городе;
- представление населения об изменении (динамике) ситуации за прошедший год.

Как и в первом и втором опросах, участникам было предложено оценить следующие муниципальные услуги<sup>2</sup>:

- холодное водоснабжение,
- горячее водоснабжение,
- теплоснабжение,
- благоустройство дворовых территорий,
- транспортное обслуживание,
- обеспечение электроэнергией (как контрольную услугу, не контролируемую органами МСУ).

### 2.1. Оценка муниципальных услуг: текущее состояние и динамика

#### 2.1.1. Холодное водоснабжение

Водоснабжение оценивалось жителями городов по критерию регу-

лярности подачи воды и периодичности отключений. Из таблицы 2.1 видно, что в разных городах, как основной, так и контрольной группы, ситуация с холодным водоснабжением различается.

Как и в прошлом году, в городах основной группы реже всего отключали холодную воду в Магадане (96%), Балаково и Арзамасе (по 90% соответственно), то есть в тех городах, где население составляет от 100 тыс. до 200 тыс. человек. Из обследованных мегаполисов заметно меньше отключений холодной воды было в Саратове (здесь на 10% сократилась доля тех, кто отмечал частые отключения холодного водоснабжения в городе), в то время как в Перми ситуация практически не изменилась. Хуже всего среди городов основной группы по-прежнему обстоят дела в Цивильске – здесь на 11% (с 33% до 44%) увеличилась доля тех, кто отметил частые перебои в подаче холодной воды в своих домах.

В городах контрольной группы заметно реже перебои с холодным водоснабжением отмечались в Волгограде (91%) и Петропавловске (92%). В то время как в малом городе Ядрине (население около 10 тыс. человек) холодную воду отключали часто.

Сопоставление текущих оценок жителями изучаемых городов ситуации с холодным водоснабжением в 2004 гг. показало отсутствие динамики: в 11 из 14 городов оценки не изменились, в 2 городах положение в оценках жителей выглядит более благополучным, и только в одном городе оценка оказалась отрицательной. Улучшение зафиксировано в двух городах, представляющих основную и контрольную группы: Саратов, Волгоград, ухудшение – в городе контрольной группы Балаково.

<sup>1</sup> Продолжение. Начало см. в №5.

<sup>2</sup> В третьем туре исследования (2005 г.) измерение удовлетворенности качеством детского питания не проводилось.