

Звіт
про результати проведеного анкетного опитування мешканців
Менської міської територіальної громади для визначення думки щодо
рівня задоволення жителів Менської громади якістю надання послуг
в рамках програми DOBRE

Менська міська територіальна громада у рамках IV етапу відбору громад для участі в програмі USAID «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність (DOBRE)» провела опитування громадян для визначення думки щодо рівня задоволення жителів Менської громади якістю надання послуг.

Методологія опитування

Тематика опитування: визначення пріоритетних послуг Менської міської ТГ.

Мета опитування - з'ясувати думку жителів Менської міської ТГ щодо рівня задоволення якістю надання послуг у громаді.

Генеральна сукупність складається із жителів населених пунктів Менської міської територіальної громади (м. Мена, селища Макошине та сіл Бірківка, Блестова, Величківка, Волосківці, Степанівка, Городище, Данилівка, Дягова, Киселівка, Куковичі, Ліски, Майське, Максаки, Осьмаки, Покровське, Садове, Семенівка, Синявка, Слобідка, Стольне, Ушня, Феськівка)

Розмір генеральної сукупності - 27023 осіб.

Розмір вибірки - 404 осіб.

Теоретична похибка вибірки при рівні достовірності 0.95 складає 5%, дизайн-ефект не враховувався.

Вибірка формувалась шляхом систематичного відбору домогосподарств, початкова точка відліку обрана випадковим чином. Представник для опитування обирався з мешканців домогосподарства віком старше 15 років (випадковим чином, за датою народження - першою у році). Таким чином, всі представники генеральної сукупності мали рівні шанси потрапити до вибірки.

Кількість респондентів для кожного населеного пункту розраховувалась пропорційно до кількості населення.

Оголошення про проведення опитування розміщено на офіційному сайті Менської міської територіальної громади (<https://mena.cg.gov.ua/index.php?id=428240&tp=page>).

Опитування проводили інтерв'юери – представники Менської міської ради: керівники та працівники структурних підрозділів, старости, представники

КЗ «Менська публічна бібліотека», учасники молодіжного клубу «МЕМ» КЗ «Центр культури та дозвілля молоді».

Перед проведенням опитування всі працівники пройшли навчання та отримали інструкції.

Організацію анкетного опитування проводили працівники Менської міської ради (Скороход Сергій, Дурницький Богдан та Лойченко Наталія).

Строки проведення опитування: з 05 травня 2021 року по 20 травня 2021 року.

Опитування проводилось у понеділок – п'ятницю з 08-00 до 17-00 шляхом особистих інтерв'ю з респондентами за місцем їх проживання з використанням автоматизованої системи опитувань DOBRE.Pytannya.

Кількість відмов під час проведення опитування: ні один з респондентів не відмовився брати участь в опитуванні.

15 % відповідей підлягали контролю: телефонний дзвінок контролера для перевірки факту та якості проведення інтерв'ю. За результатами контролю якість усіх проведених інтерв'ю була підтверджена.

Результати опитування:

1. Де Ви живете?

1	Багатоквартирний будинок	7
2	Приватна оселя	395
3	Інше	2
8	Відмовляюсь відповідати	0

2. Наскільки в цілому Ви задоволені якістю послуг, які надаються жителям у Вашій громаді?

1	Дуже задоволений (-а)	59
2	Скоріше задоволений (-а)	257
3	Скоріше незадоволений (-а)	51
4	Дуже незадоволений (-а)	5
8	Не знаю/ не можу сказати <i>(не зачитувати)</i>	32

3. Наскільки Ви задоволені якістю таких послуг протягом останніх 12 місяців?

3.1. Централізоване постачання питної води

1	Дуже задоволений (-а)	15
2	Скоріше задоволений (-а)	112
3	Скоріше незадоволений (-а)	10
	Дуже незадоволений (-а)	10
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї	10
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	23

10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	127
11	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби	97

3.2. Централізоване водовідведення (каналізація)

1	Дуже задоволений (-а)	11
2	Скоріше задоволений (-а)	30
3	Скоріше незадоволений (-а)	9
4	Дуже незадоволений (-а)	5
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї	11
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	26
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	107
11	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби	205

3.3. Послуги первинної медичної допомоги

1	Дуже задоволений (-а)	62
2	Скоріше задоволений (-а)	235
3	Скоріше незадоволений (-а)	70
4	Дуже незадоволений (-а)	14
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї	11
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	9
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	3

3.3. Прибирання вулиць та інших громадських місць (прибудинкові території, пляжі, кладовища, зони відпочинку, територія навчальних, туристичних та спортивних об'єктів тощо)

1	Дуже задоволений (-а)	82
2	Скоріше задоволений (-а)	233
3	Скоріше незадоволений (-а)	47
4	Дуже незадоволений (-а)	23
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	19

3.5 Поводження з твердими побутовими відходами

1	Дуже задоволений (-а)	35
2	Скоріше задоволений (-а)	174
3	Скоріше незадоволений (-а)	44
4	Дуже незадоволений (-а)	32
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї	9
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	16
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	48
11	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби	46

3.6. Будівництво, ремонт та обслуговування доріг та тротуарів

1	Дуже задоволений (-а)	18
2	Скоріше задоволений (-а)	48
3	Скоріше незадоволений (-а)	162
4	Дуже незадоволений (-а)	163
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	13

3.7 Дошкільна освіта (дитячі садки)

1	Дуже задоволений (-а)	59
2	Скоріше задоволений (-а)	117
3	Скоріше незадоволений (-а)	12
4	Дуже незадоволений (-а)	7
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї	153
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	52
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	4

3.8. Загальна середня освіта (школи)

1	Дуже задоволений (-а)	61
2	Скоріше задоволений (-а)	138
3	Скоріше незадоволений (-а)	16
4	Дуже незадоволений (-а)	2
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї	139
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	47
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	1

3.9. Послуги соціального забезпечення

1	Дуже задоволений (-а)	51
2	Скоріше задоволений (-а)	213
3	Скоріше незадоволений (-а)	34
4	Дуже незадоволений (-а)	7
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї	52
9	Не можу сказати / відмовляюсь	31
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	1
11	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби	15

3.10. Адміністративні послуги

1	Дуже задоволений (-а)	24
2	Скоріше задоволений (-а)	296
3	Скоріше незадоволений (-а)	29
4	Дуже незадоволений (-а)	5
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї	24
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	17
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	0

11	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби	9
----	---	---

3.11. Громадський транспорт

1	Дуже задоволений (-а)	33
2	Скоріше задоволений (-а)	87
3	Скоріше незадоволений (-а)	23
4	Дуже незадоволений (-а)	40
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї	95
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	15
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	42
11	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби	69

3.12. Освітлення вулиць

1	Дуже задоволений (-а)	66
2	Скоріше задоволений (-а)	166
3	Скоріше незадоволений (-а)	56
4	Дуже незадоволений (-а)	60
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	8
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	47
11	Не маю доступу до послуги і не потребую її	1

3.13. Зелені насадження та парки

1	Дуже задоволений (-а)	40
2	Скоріше задоволений (-а)	244
3	Скоріше незадоволений (-а)	47
4	Дуже незадоволений (-а)	27
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї	5
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	37
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	4

3.14 Пожежна охорона

1	Дуже задоволений (-а)	53
2	Скоріше задоволений (-а)	227
3	Скоріше незадоволений (-а)	26
4	Дуже незадоволений (-а)	31
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	67

3.15 Підтримка культурного життя в громаді

1	Дуже задоволений (-а)	72
2	Скоріше задоволений (-а)	240
3	Скоріше незадоволений (-а)	21
4	Дуже незадоволений (-а)	11

8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї	26
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	29
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	1
11	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби	4

3.16 Підтримка спорту

1	Дуже задоволений (-а)	35
2	Скоріше задоволений (-а)	138
3	Скоріше незадоволений (-а)	32
4	Дуже незадоволений (-а)	12
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї	93
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	33
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	11
11	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби	50

3.17 Забезпечення громадської безпеки

1	Дуже задоволений (-а)	35
2	Скоріше задоволений (-а)	207
3	Скоріше незадоволений (-а)	59
4	Дуже незадоволений (-а)	16
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	87

4. Чи знаєте Ви як отримати інформацію про такі послуги та залишити відгук щодо їх якості?

4.1. Постачання питної води

1	Так	135
2	Ні	198
8	Не впевнений (-а)	71

4.2. Водовідведення (каналізація)

1	Так	101
2	Ні	238
8	Не впевнений (-а)	65

4.3. Послуги первинної медичної допомоги

1	Так	337
2	Ні	44
8	Не впевнений (-а)	23

4.4 Прибирання вулиць та інших громадських місць (прибудинкові території, пляжі, кладовища, зони відпочинку, територія навчальних, туристичних та спортивних об'єктів тощо)

1	Так	271
2	Ні	81
8	Не впевнений (-а)	52

4.5 Поводження з твердими побутовими відходами

1	Так	238
2	Ні	105
8	Не впевнений (-а)	61

4.6. Будівництво, ремонт та обслуговування доріг та тротуарів

1	Так	109
2	Ні	211
8	Не впевнений (-а)	84

4.7 Дошкільна освіта (дитячі садки)

1	Так	225
2	Ні	109
8	Не впевнений (-а)	70

4.8. Загальна середня освіта (школи)

1	Так	250
2	Ні	95
8	Не впевнений (-а)	59

4.9. Послуги соціального забезпечення

1	Так	292
2	Ні	53
8	Не впевнений (-а)	59

4.10. Адміністративні послуги

1	Так	329
2	Ні	45
8	Не впевнений (-а)	33

4.11. Громадський транспорт

1	Так	143
2	Ні	206
8	Не впевнений (-а)	55

4.12. Освітлення вулиць

1	Так	182
2	Ні	152

8	Не впевнений (-а)	70
---	-------------------	----

4.13. Зелені насадження та парки

1	Так	184
2	Ні	138
8	Не впевнений (-а)	82

4.14 Пожежна охорона

1	Так	312
2	Ні	42
8	Не впевнений (-а)	50

4.15 Підтримка культурного життя в громаді

1	Так	275
2	Ні	78
8	Не впевнений (-а)	51

4.16. Підтримка спорту

1	Так	185
2	Ні	136
8	Не впевнений (-а)	83

4.17 Забезпечення громадської безпеки

1	Так	276
2	Ні	60
8	Не впевнений (-а)	68

5. Зазначте, будь ласка, з яких джерел ви отримете інформацію про послуги, що надаються у Вашій громаді та у Вашому населеному пункті?

1	Офіційний веб-сайт територіальної громади	26
2	Офіційні веб-сайти установ, організацій та підприємств, що надають послуги	7
3	Сторінки територіальної громади у мережі Фейсбук	107
4	Канал територіальної громади у месенджері Вайбер	0
5	Канал територіальної громади у месенджері Телеграм	1
5	Дошка оголошень	13
6	Телефонні дзвінки до органів влади / до відповідальних осіб	22
8	Місцева преса (газети, журнали)	133
9	Особисті зустрічі з представниками місцевої влади (голова ТГ, депутати, старости чи інші)	78
10	Інше	17

6. Які послуги є найбільш важливими для Вас. Оберіть, будь ласка, не більше п'яти послуг

6.1	Постачання питної води	142
6.2	Водовідведення (каналізація)	45
6.3	Послуги первинної медичної допомоги	345
6.4	Прибирання вулиць та інших громадських місць (прибудинкові території, пляжі, кладовища, зони відпочинку, територія навчальних, туристичних та спортивних об'єктів тощо)	127
6.5	Поводження з твердими побутовими відходами	142
6.6	Будівництво, ремонт та обслуговування доріг та тротуарів	329
6.7	Дошкільна освіта (дитячі садки)	34
6.8	Загальна середня освіта (школи)	74
6.9	Послуги соціального забезпечення	86
6.10	Адміністративні послуги	68
6.11	Громадський транспорт	41
6.12	Освітлення вулиць	108
6.13	Зелені насадження та парки	9
6.14	Пожежна охорона	105
6.15	Підтримка культурного життя в громаді	26
6.16	Підтримка спорту	14
6.17	Забезпечення громадської безпеки	23

Учасники опитування

Стать:

Чоловіча	Жіноча
134	270

Вік:

15-25	26-35	36-59	60 і старше
9	50	184	161

Висновки та рекомендації

Реформа децентралізації в Україні передбачає, що кожен громадянин має право на сучасну медицину й освіту, доступні та якісні адміністративні, комунальні, соціальні послуги, гарні дороги, чисті й освітлені вулиці. Але люди можуть впливати на якість цих послуг лише тоді, коли є налагоджений діалог із органами влади відповідальними за їх надання. Найближчою до людей владою є органи місцевого самоврядування: сільські, селищні, міські ради та їхні виконкоми. Із метою визначення рівня задоволення якістю надання послуг у Менській міській територіальній громаді Менської міською радою було

проведено анкетне опитування громадян. Результати проведеного анкетного опитування засвідчують що 85,0 % надають перевагу послугам первинної медичної допомоги; 81,0 % - будівництву, ремонту та обслуговуванню доріг та тротуарів; 35,0 % - централізованому постачанню питної води; 35,0 % - поводженню з твердими побутовими відходами; 27,0 % - освітленню вулиць.

**Начальник відділу економічного
розвитку та інвестицій Менської
Міської ради**

С.В. Скороход