УДК 338.47 : 316.334.56 (477.52)

Сумська міська рада
Сумський державний університет Міністерства освіти і науки України
вул. Римського-Корсакова, 2, 40007, м. Суми, Україна
тел. +380542334049

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з наукової роботи
Сумського державного університету
д-р фіз.-мат. наук, професор
_____ А.М.Чорноус
(підпис)

ЗВІТ

з виконання робіт з розробки науково-технічної продукції за договором
№253/34-18 від 14 травня 2018 р.
«Дослідження якості надання послуг для населення міста Суми»
(в остаточній текстовій редакції)

Начальник науково-дослідної частини
Сумського державного університету
_____ Д.І. Курбатов
(підпис)

Керівник НДР
Директор навчально-наукового
інституту фінансів, економіки і менеджменту
імені Олега Балацького
Сумського державного університету
_____ Т.А. Васильєва
(підпис)

2018 р.

СПИСОК АВТОРІВ

Керівник НДР
Директор навчально-наукового
інституту фінансів, економіки і менеджменту імені
Олега Балацького
Сумського державного університету
д.е.н.,професор

(підпис) Т.А. Васильєва

Відповідальні виконавці:

Професор кафедри фінансів і підприємництва
Навчально-наукового інституту фінансів,
економіки і менеджменту імені Олега Балацького
Сумського державного університету
к.т.н, доцент

(підпис) В.Т.Александров

Завідувач науково-дослідної частини
Професор кафедри кібернетики та інформатики
Сумського національного аграрного університету
д.е.н, професор

(підпис) Л.М. Таранюк

Завідувач кафедри психології, політології та соціокультурних технологій
Сумського державного університету
к.ф.н., доцент

(підпис) Н.Д. Світайло

Старший викладач кафедри управління
Навчально-наукового інституту фінансів, економіки
і менеджменту імені Олега Балацького
Сумського державного університету
к.е.н.

(підпис) К.В. Таранюк

Асистент кафедри економіки, підприємництва та бізнес-адміністрування
Навчально-наукового інституту фінансів, економіки
і менеджменту імені Олега Балацького
Сумського державного університету

(підпис) П.А.Денисенко

Провідний фахівець кафедри психології, політології та соціокультурних технологій
Сумського державного університету

(підпис) Г.В. Павленко

Професор кафедри економічної кібернетики
навчально-наукового інституту
бізнес-технологій «УАБС»
Сумського державного університету
д.е.н., професор

_____ С.В. Лєонов
(підпис)

Завідуючий кафедрою фінансів і підприємництва
навчально-наукового інституту фінансів, економіки
і менеджменту імені Олега Балацького
Сумського державного університету
к.е.н., професор

_____ В.М. Боронос
(підпис)

Доцент кафедри фінансів і підприємництва
Навчально-наукового інституту фінансів, економіки
і менеджменту імені Олега Балацького
Сумського державного університету
к.е.н., доцент

_____ Н.А.Антонюк
(підпис)

Старший викладач кафедри фінансів і
підприємництва
Навчально-наукового інституту фінансів, економіки
і менеджменту імені Олега Балацького
Сумського державного університету
к.е.н., доцент

_____ І.В.Тютюник
(підпис)

РЕФЕРАТ

Звіт про НДР: 209 с., 106 рис., 11 табл., 7 джерел, 5 додатків.

СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, РЕЄСТРАЦІЙНІ ПОСЛУГИ, ЛІЦЕНЗІЙНІ ПОСЛУГИ, ЯКІСТЬ, ГРОМАДСЬКА ДУМКА, ПРОБЛЕМИ МІСТА, СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ.

Дослідження проводив Сумський державний університет упродовж червня – листопада 2018 року серед жителів м. Сум.

Об’єкт дослідження – якість надання послуг для населення міста Сум.

Мета дослідження – сформувати інформаційно-аналітичне підґрунтя для проведення регулярного моніторингу якості надання послуг з боку адміністративно-господарських закладів усіх форм власності в місті Сумах у контексті розроблення Стратегії міста Сум на період до 2027 року.

Відповідно до поставленої мети визначено такі завдання дослідження:

– дослідити та узагальнити громадську думку мешканців міста Сум щодо ступеня додержання принципів законності та юридичної визначеності при наданні послуг адміністративно-господарськими закладами всіх форм власності;

– дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо діяльності центрів надання адміністративних послуг: зручності для суб’єктів звернень, доступності інформації тощо; узагальнити пропозиції мешканців міста Сум щодо підвищення ефективності роботи центрів надання адміністративних послуг;

– дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо якості житлово-комунальних послуг, частоти та об’єкта звернення населення за цими послугами, реальної потреби населення в цих послугах; узагальнити пропозиції мешканців щодо підвищення якості надання цих послуг, доцільності розширення/зменшення їх переліку;

– дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо якості послуг із захисту правопорядку, особистої безпеки (зокрема, тих, які надає Національна поліція України), частоти та об’єкта звернення населення за цими послугами, реальної потреби населення в цих послугах; узагальнити пропозиції мешканців

щодо підвищення якості надання цих послуг, доцільності розширення/зменшення їх переліку;

– дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо якості соціальних послуг населенню, які надають центри соціальних служб та соціального обслуговування (інформаційні, психологічної підтримки, соціально-медичні, соціально-економічні), Департамент соціального захисту населення Сумської міської ради, Департамент забезпечення ресурсних платежів Сумської міської ради (Управління обліку, розподілу та приватизації житла), відділ у справах сім'ї, молоді та спорту Сумської міської ради, служба у справах дітей Сумської міської ради; а також частоти та об'єкта звернення населення за цими послугами, реальної потреби населення в цих послугах; узагальнити пропозиції мешканців щодо підвищення якості надання цих послуг, доцільності розширення/зменшення їх переліку;

– дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо якості послуг зі сприяння працевлаштуванню, освіті дорослих, духовному та культурному самовиявленню (зокрема, тих, які надають Державна служба зайнятості, публічні бібліотеки, заклади культури тощо), частоти звернення населення за цими послугами, реальної потреби населення в цих послугах; узагальнити пропозиції мешканців щодо підвищення якості надання цих послуг, доцільності розширення/зменшення їх переліку;

– дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо якості послуг із захисту прав споживачів, довкілля, інтелектуальної власності, безпеки від бездомних тварин тощо, частоти звернення населення за цими послугами, реальної потреби населення в цих послугах; узагальнити пропозиції мешканців щодо підвищення якості надання цих послуг, доцільності розширення/зменшення їх переліку;

– дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо якості надання реєстраційних та ліцензійних послуг населенню, частоти звернення населення за цими послугами, реальної потреби населення в цих послугах; узагальнити

пропозиції мешканців щодо підвищення якості надання цих послуг, доцільності розширення/зменшення їх переліку;

– дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо якості надання інформаційно-комунікаційних послуг населенню, частоти звернення населення за цими послугами, реальної потреби населення в цих послугах; узагальнити пропозиції мешканців щодо підвищення якості надання цих послуг, доцільності розширення/зменшення їх переліку;

– дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо ефективності функціонування веб-сайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання послуг для населення, засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку); узагальнити пропозиції мешканців міста Сум щодо підвищення рівня цифровізації під час надання послуг;

– дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо ефективності зворотного зв’язку відповідальних посадових осіб за надання послуг для населення (облаштування скриньки для зауважень і пропозицій щодо якості надання послуг, проведення щорічного аналізу зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів), додержання посадовими особами графіка прийому громадян, рівень оперативності та неупередженості їх дій;

– дослідити та узагальнити пропозиції мешканців міста Сум щодо раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання послуг;

– оцінити частоту та зміст порушень принципів захищеності персональних даних, рівності перед законом та неупередженості при отриманні послуг мешканцями міста Сум.

Метод дослідження – заочне опитування (переважно – за допомогою Google-форми, а для певних груп респондентів (літні люди) – заочне роздавальне анкетування), за типом дослідницьких завдань – стандартизоване, за рівнем компетентності респондентів – масове, за ідентифікацією респондентів – анонімне, з квотною вибіркою, репрезентативною для міста в цілому (врахування базових соціально-демографічних показників).

Роботу, результати якої викладено в цьому звіті, здійснювали такими трьома етапами: 1) розроблення програми, визначення методології та інструментарію дослідження, основних гіпотез, розроблення анкети, формування вимог до вибірки респондентів, інструктаж інтерв'юерів для опитування літніх людей шляхом заочного роздавального анкетування; 2) процес анонімного онлайн-анкетування, що супроводжувався активною промоційною кампанією для залучення якомога більш широкого кола респондентів до участі в опитуванні; 3) вибірковий контроль, вибракування та комп'ютерне оброблення анкет, аналітична робота з аналізу результатів анкетування, підготовлення звіту.

Розроблена анкета наведена в додатку А. Анкета була розміщена на інтернет-порталі за таким посиланням: https://smr.gov.ua/uk/dokumenti/rozrobka-stratehii-rozvytku/11536-anketa-opituvannya-vizmi-uchast-v-rozrobtsi-strategiji-rozvitku-mista-sumi.html, де респонденти могли вводити свої відповіді.

У дослідженні взяли участь 2 322 респондентів – жителів міста Сум. Теоретична похибка вибірки не перевищує більше ніж 3 %. Близько 5 % респондентів (жителів міста літнього віку) відмовилися відповідати на запитання. Оброблення анкет проводили співробітники Сумського державного університету.

Результати дослідження можуть бути використані органами місцевого самоврядування під час розроблення Стратегії розвитку міста Сум до 2027 року та реалізації програм соціально-економічного розвитку міста Сум.

Умови одержання звіту: за договором. Вул. Римського-Корсакова, 2, 40007, м. Суми, Україна, тел. +380542334049.

ЗМІСТ

Перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень..... ……..9

Вступ..... 10

1. Соціально-демографічні характеристики опитаних громадян……..13

2. Центр надання адміністративних послуг..... 19

3. Дослідження якості послуг, що надаються ЖКГ..... 29

4. Національна поліція 56

5. Органи соціального захисту населення 68

6. Установи сприяння зайнятості населення……91

7. Служби захисту прав споживачів…….99

8. Реєстраційні та ліцензійні послуги…….115

9. Поінформованість мешканців міста про діяльність місцевої влади…121

10. Відкриті питання – пропозиції мешканців міста Сум
щодо покращання якості послуг…….134

ВИСНОВКИ……..140

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ……146

Додатки..... 147

Перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень

ЦНАП	–	Центр надання адміністративних послуг.
ЖКГ	–	житлово-комунальне господарство.
ОСББ	–	об’єднання співвласників багатоквартирних будинків.
ЖЕК	–	житлово-експлуатаційна контора.
ЖБК	–	житлово-будівельний кооператив.
БК	–	будинковий комітет.

ВСТУП

В умовах трансформаційних перетворень, які наразі відбуваються в Україні, зростає увага до якості послуг, що надаються населенню органами державної та місцевої влади. Відповідно до європейських стандартів організації публічного простору одними з базових принципів взаємодії громади та влади є прозорість, відповідальність, ефективність, взаємовигідність та узгодженість інтересів.

В умовах цифровізації як економічних процесів, так і процесів адміністрування в публічному секторі, додається ще один важливий компонент, який в остаточному підсумку визначає рівень задоволеності громадянина від отриманої публічної послуги – швидкість. В епоху інформаційно-комунікаційних технологій все більше громадян надають перевагу отриманню послуг онлайн, переходячи на інтерактивні технології взаємодії.

Виходячи з цього, важливим завданням місцевої влади є впорядкування механізмів надання послуг населенню, врахування інтересів та запитів споживачів всіх вікових груп, для того щоб зробити процес обслуговування більш швидким, зручним, результативним.

Стратегія розвитку міста Сум до 2027 року ставить перед собою важливе завдання – перетворити Суми на місто, де буде працювати добре налагоджена інфраструктура з надання послуг населенню відповідно до європейських вимог. Розвиток і вдосконалення існуючого механізму надання послуг забезпечить комфортні умови для ведення справ, бізнесу та вирішення особистих питань.

Свідомий підхід до оцінювання якості надання послуг населенню та виявлення важливих проблем для мешканців міста Сум спонукає до консолідації зусиль усієї громади на їх подолання.

Виходячи із зазначених позицій, були сформульовані основні гіпотези дослідження та вибудована його загальна логіка.

Відповідність питань анкети технічним завданням проекту подано нижче.

Порівняння блоків дослідження та питань анкети

№ пор.	Завдання дослідження	Номер питання в анкеті
1	Дослідити та узагальнити громадську думку мешканців міста Сум щодо ступеня додержання принципів законності та юридичної визначеності при наданні послуг адміністративно-господарськими закладами усіх форм власності	42, 50, 54, 57, 61, 69, 80, 85
2	Дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо діяльності центрів надання адміністративних послуг: зручності для суб'єктів звернень, доступності інформації тощо; узагальнити пропозиції мешканців міста Сум щодо підвищення ефективності роботи центрів надання адміністративних послуг	41, 42, 96
3	Дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо якості житлово-комунальних послуг, частоти та об'єкта звернення населення за цими послугами, реальної потреби населення в цих послугах; узагальнити пропозиції мешканців щодо підвищення якості надання цих послуг, доцільності розширення/зменшення їх переліку;	43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 96
4	Дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо якості послуг із захисту правопорядку, особистої безпеки (зокрема, тих, які надає Національна поліція України), частоти та об'єкта звернення населення за цими послугами, реальної потреби населення в цих послугах; узагальнити пропозиції мешканців щодо підвищення якості надання цих послуг, доцільності розширення/зменшення їх переліку	51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 96
5	Дослідити громадську думку мешканців міста Суми щодо якості соціальних послуг населенню, які надають центри соціальних служб та соціального обслуговування (інформаційні, психологічної підтримки, соціально-медичні, соціально-економічні), Департамент соціального захисту населення Сумської міської ради, Департамент забезпечення ресурсних платежів Сумської міської ради (Управління обліку, розподілу та приватизації житла), відділ у справах сім'ї, молоді та спорту Сумської міської ради, служба у справах дітей Сумської міської ради; частоти та об'єкта звернення населення за цими послугами, реальної потреби населення в цих послугах; узагальнити пропозиції мешканців щодо підвищення якості надання цих послуг, доцільності розширення/зменшення їх переліку	60, 61, 62, 63, 64, 65, 96
6	Дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо якості послуг зі сприяння працевлаштуванню, освіті дорослих, духовному та культурному самовиявленню (зокрема, тих, які надає Державна служба зайнятості, публічні бібліотеки, заклади культури тощо), частоти звернення населення за цими послугами, реальної потреби населення в цих послугах; узагальнити пропозиції мешканців щодо підвищення якості надання цих послуг, доцільності розширення/зменшення їх переліку	66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 96
7	Дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо якості послуг із захисту прав споживачів, довкілля, інтелектуальної власності, безпеки від бездомних тварин тощо, частоти звернення населення за цими послугами, реальної потреби населення в цих послугах; узагальнити пропозиції мешканців щодо підвищення якості надання цих послуг, доцільності розширення/зменшення їх переліку;	74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 96

8	Дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо якості надання реєстраційних та ліцензійних послуг населенню, частоти звернення населення за цими послугами, реальної потреби населення в цих послугах; узагальнити пропозиції мешканців щодо підвищення якості надання цих послуг, доцільності розширення/зменшення їх переліку	82, 83, 84, 85, 86, 96
9	Дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо якості надання інформаційно-комунікаційних послуг населенню, частоти звернення населення за цими послугами, реальної потреби населення в цих послугах; узагальнити пропозиції мешканців щодо підвищення якості надання цих послуг, доцільності розширення/зменшення їх переліку	87, 88, 89, 90, 96
10	Дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо ефективності функціонування веб-сайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання послуг для населення, засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку); узагальнити пропозиції мешканців міста Сум щодо підвищення рівня цифровізації під час надання послуг	91, 96
11	Дослідити громадську думку мешканців міста Сум щодо ефективності зворотного зв’язку відповідальних посадових осіб за надання послуг для населення (облаштування скриньки для зауважень і пропозицій щодо якості надання послуг, проведення щорічного аналізу зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів), додержання посадовими особами графіка прийому громадян, рівень оперативності та неупередженості їх дій	92
12	Дослідити та узагальнити пропозиції мешканців міста Сум щодо раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання послуг	95
13	Оцінити частоту та зміст порушень принципів захищеності персональних даних, рівності перед законом та неупередженості при отриманні послуг мешканцями міста Сум	93, 94

1. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОПИТАНИХ ГРОМАДЯН

Колективом виконавців даної роботи в межах проведення соціологічного опитування досліджувалися одночасно два блока проблем: 1) цінності та життєві пріоритети мешканців, 2) якість надання послуг для населення. При цьому складалася одна анкета, яка містила два блоки питань, тобто вибірка опитаних громадян була єдиною. З урахуванням цього, матеріал першого розділу у звітах за результатами виконання цих двох досліджень, який описує соціально-демографічні характеристики вибіркової сукупності, є дослівно ідентичним. Дробові числа в таблицях та на рисунках відображені округленими у форматі з двома десятковими знаками, тоді як дані, що використовувалися в процесі статистичної обробки результатів за допомогою програмного забезпечення, містять значно більшу кількість десяткових знаків. За деякими питаннями анкети респонденти могли надавати декілька відповідей, тому сума часток відповідей не у всіх випадках складає 100%.

У процесі дослідження брали участь 56,06 % жінок і 43,94 % чоловіків, які фактично відповідають реальному співвідношенню цих гендерних груп у структурі дорослого населення міста (рис. 1.1).

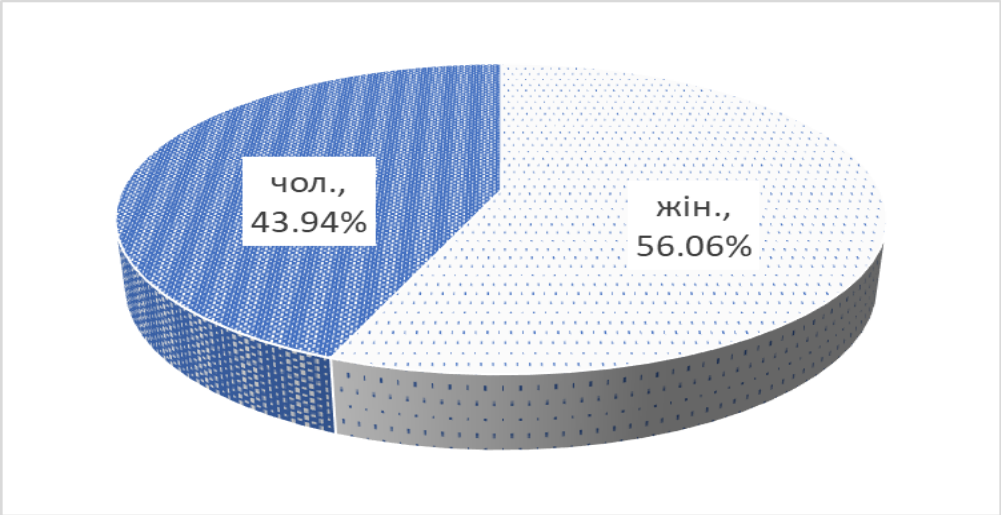


Рисунок 1.1 – Гендерна структура респондентів, %

Участь в опитуванні брали всі категорії жителів міста Сум віком від 14 до 61 року і старше, тобто ті особи, які відповідно до Конституції України наділені відповідальністю та правом самостійного прийняття рішень.

У структурі опитаного населення молодь віком 14–17 років становить 6,37 %, населення віком 18–24 роки – 10,01 %, віком 25–45 років – 38,37 %, віком 46–60 років – 24,67 %, віком 61 рік і старше – 20,59 %.

Таким чином, під час опитування підтвердилась одна з гіпотез дослідження щодо більшої активності саме населення віком 25–45 років, яке у загальній структурі населення становить дещо меншу частину.

Графічно вікову структуру респондентів демонструє рисунок 1.2.

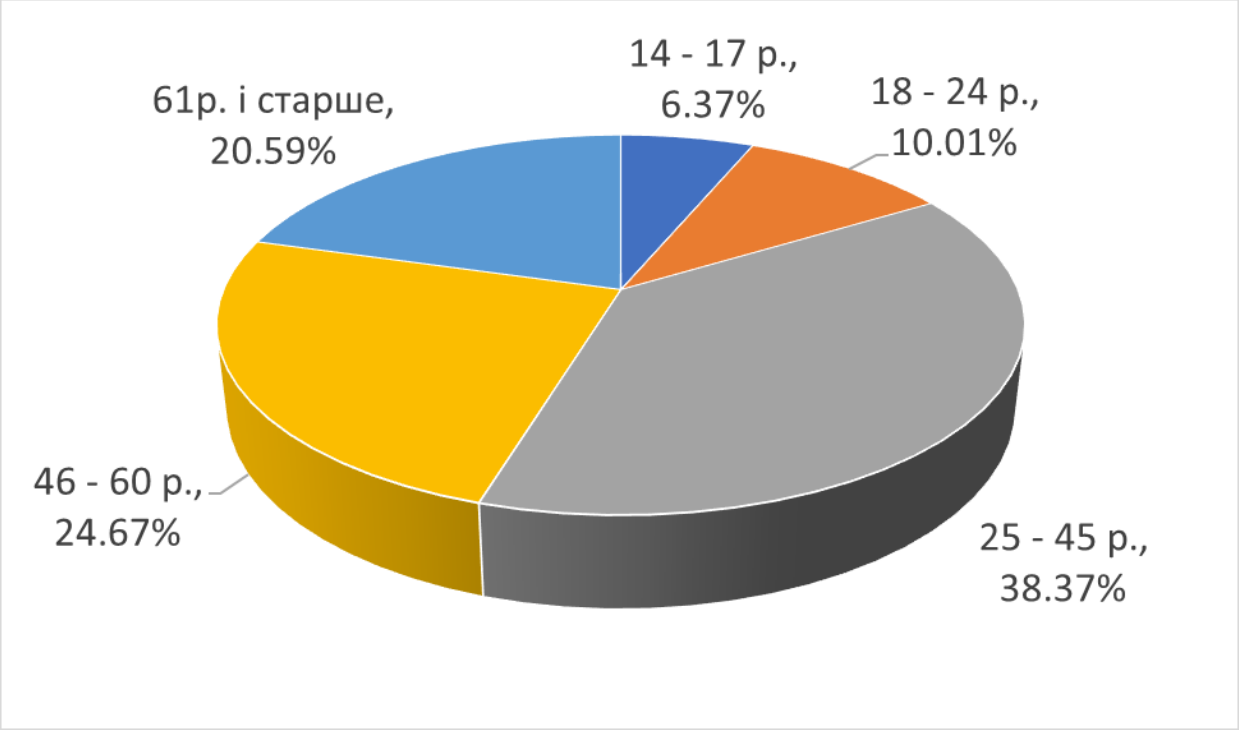


Рисунок 1.2 – Вікова структура респондентів, %

У структурі опитаного населення частина мешканців, які мають повну вищу освіту, становить 41,11 %, мають середню спеціальну освіту – 23,76 %, неповну вищу освіту – 22,44 %, загальну середню освіту – 8,12 %, мають науковий ступінь та/або вчене звання – 4,57%.

Ці показники свідчать про високий загальний рівень освіченості громадян міста Сум, а також про те, що найбільш свідомими, з точки зору участі в опитуванні, готовими долучатися до розвитку свого міста та проявляти активну громадську позицію щодо майбутнього своєї територіальної громади, виявилися мешканці з вищою освітою.

Цікавим є той факт, що частина осіб, які мають науковий ступінь та/або вчене звання, становила серед опитаних 4,57 % респондентів. Це свідчить про те, що освітянська та наукова спільнота міста Сум, яка шляхом такої активної участі в анкетуванні підтвердила свою готовність згуртуватися навколо ідеї сталого розвитку міста, може стати провідником моделі партисипативного місцевого врядування, реальними агентами позитивних змін у місті.

Графічно структуру респондентів за рівнями освіти демонструє рисунок 1.3.

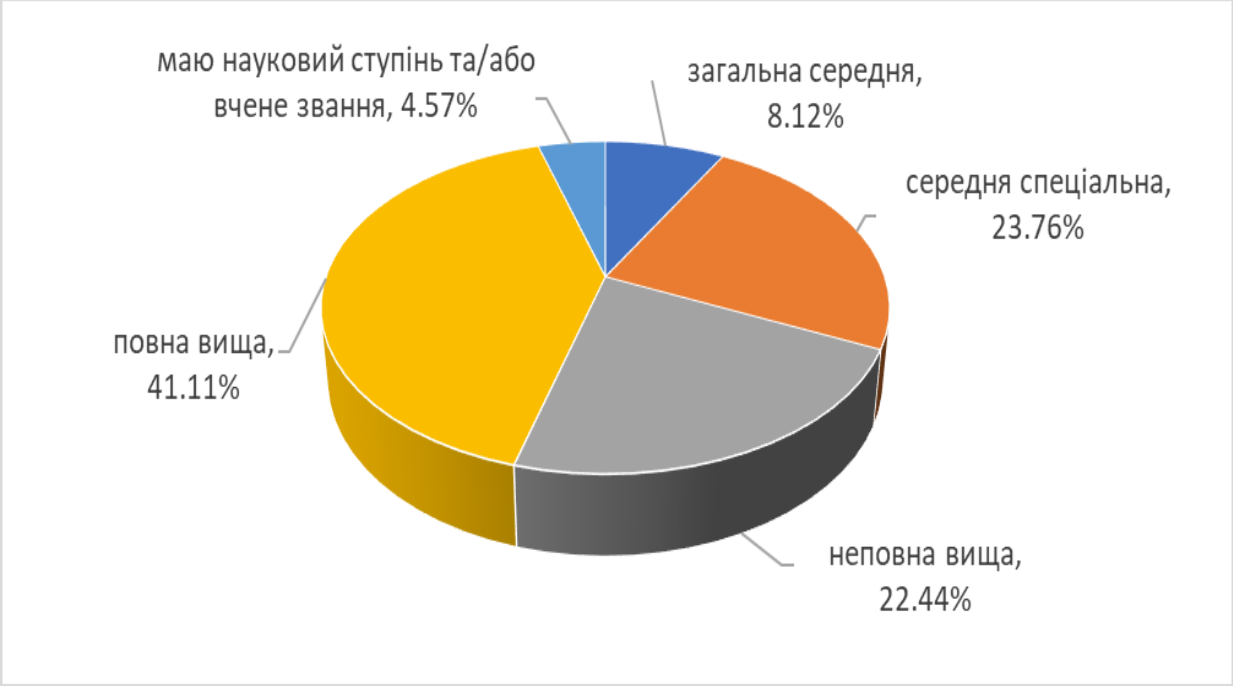


Рисунок 1.3 – Структура респондентів за рівнями освіти, %

Із загальної кількості громадян, які брали участь в опитуванні, майже 29 % становлять працівники бюджетних організацій; 13,19 % – особи, які навчаються (професійно-технічне училище, коледж, університет); 20,75 % – наймані

працівники фірм, підприємств, установ; 16,35 % – пенсіонери; 2,68 % – держслужбовці; 4,88 % – бізнесмени; 10,24 % – працюючі пенсіонери. Решту становлять військовослужбовці та працівники органів захисту правопорядку (0,44 %), особи які ведуть домогосподарство (1,01 %) та безробітні (1,85 %).

Структуру вибіркової сукупності за родом занять (соціальним статусом респондентів) демонструє рисунок 1.4.

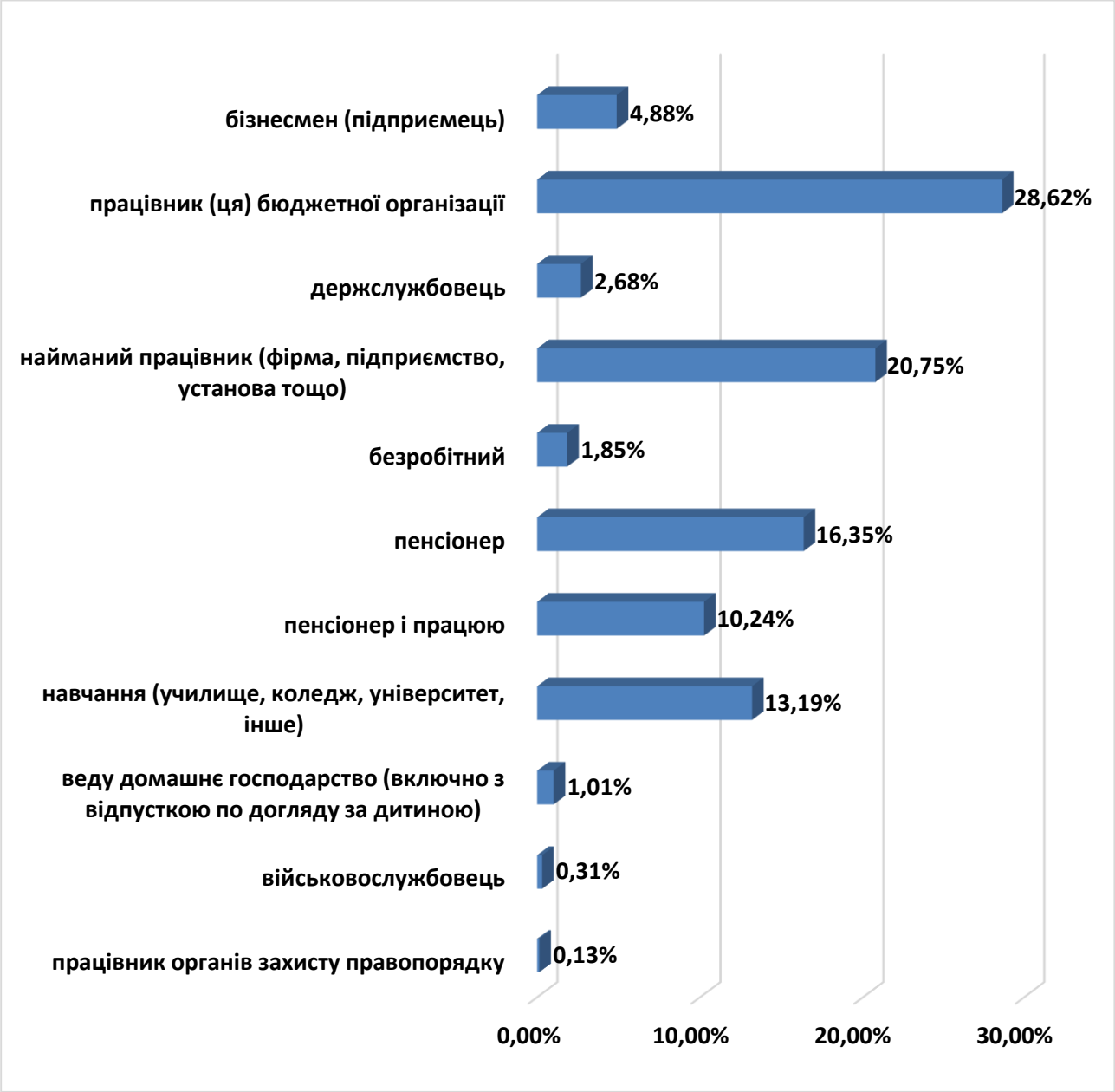


Рисунок 1.4 – Структура вибіркової сукупності за родом занять (соціальним статусом респондентів), %

Більш детально структура вибіркової сукупності за родом занять (соціальним статусом респондентів) із диференціацією за віковою ознакою наведена в таблиці 1.1.

Аналіз структури вибіркової сукупності за родом занять (соціальним статусом респондентів) із диференціацією за віковою ознакою дозволяє простежити різний рівень активності окремих вікових та гендерних груп населення міста Сум, що частково підтверджує гіпотезу дослідження стосовно їх різної потенційної готовності до участі в справах громади.

Таблиця 1.1 – Структура вибіркової сукупності за родом занять (соціальним статусом респондентів) із диференціацією за віковою ознакою, %

Рід занять (соціальний статус) респондентів	**Вік, років**				
	14–17	**18–24**	**25–45**	**46–60**	**61 і старше**
Бізнесмен (підприємець)	1,83	4,41	2,17	12,83	0,64
Працівник (-ця) бюджетної організації	0,69	9,25	47,03	36,54	2,78
Держслужбовець (за визначенням самих респондентів)	0,69	2,20	4,46	2,67	0,21
Найманий працівник (фірма, підприємство, установа тощо)	1,69	3,52	40,96	18,72	0,00
Безробітний	8,97	7,05	0,80	0,71	0,43
Пенсіонер	0,00	0,44	0,00	10,87	66,24
Пенсіонер і працює	0,69	0,44	0,11	16,40	29,49
Навчання (училище, коледж, університет та ін.)	83,45	70,48	1,83	0,53	0,00
Веду домашнє господарство (зокрема, з відпусткою по догляду за дитиною)	2,00	1,32	2,06	0,36	0,00
Військовослужбовець	0,00	0,88	0,23	0,36	0,21
Працівник органів захисту правопорядку	0,00	0,00	0,34	0,00	0,00

Як свідчать результати аналізу структури респондентів за місцем проживання, наведені в таблиці 1.2, найбільша частина респондентів, які брали участь у цьому опитуванні, є мешканцями 12-го мікрорайону – 15,88 %; вул. Харківської (вул. С. Табали, СКД) – 13,28 %; вул. Прокоф’єва – 8,25 %.

Найменш активну участь в опитуванні взяли мешканці таких мікрорайонів міста Сум, як: Баси – 1,06 %, Василівка – 0,53 %; Тополя, Баранівка – 1,10 %.

Таблиця 1.2 – Структура респондентів за місцем проживання, %

Мікрорайон міста	**Відсоток**
Баси	1,06
Хіммістечко	7,23
Вул. Харківська (вул. С. Табали, вул. СКД)	13,28
Вул. Прокоф'єва	8,25
8–10-й мікрорайони	7,90
12-й мікрорайон	15,88
Вул. Харківська (Виставковий центр, ТЦ «Мануфактура»)	1,59
Центр міста (вул. Набережна, вул. Іллінська, район Центрального ринку)	4,37
Вул. Петропавлівська	2,16
Вул. Г. Кондратьєва (район біля аеропорту)	2,90
Вул. Роменська	7,32
Район біля автовокзалу (вул. С. Бандери, Білопільський шлях)	1,72
Район Тепличного	1,59
Вул. Шевченка, вул. Металургів	6,48
Район біля залізничного вокзалу (просп. Шевченка, вул. Троїцька, вул. Горького)	5,82
Курський проспект	7,81
Тополя, Баранівка	1,10
Вул. Ковпака, Веретенівка	2,96
Василівка	0,53

Такий територіальний розподіл у межах прийнятого формату дослідження (інтернет-опитування) не вплинув істотно на похибку вибірки, а відображає, ймовірніше, потенційно вищу активність мешканців окремих мікрорайонів міста. Однією з причин цієї ситуації є густота населення в мікрорайонах, які швидко зростають. Крім того, ці результати дозволяють зробити висновок, що саме мешканці 12-го мікрорайону, вулиць Харківської та Прокоф'єва виявили більшу готовність долучатися до процесів розроблення, обговорення та реалізації стратегічних програм у місті, оскільки проявили себе активно в процесі анкетування.

2. ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Станом на початок 2018 р. в Україні функціонувало 746 центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), 454 з яких утворено районними державними адміністраціями, 292 – органами місцевого самоврядування. Важливим аспектом надання послуг населенню ЦНАП є наявність джерел інформаційного забезпечення щодо формату організації їх роботи.

Рисунок 2.1 ілюструє перелік джерел, з яких мешканці Сум одержують найбільше інформації щодо актуальних адміністративних послуг. Результати анкетування засвідчили, що лідируюча позиція в цьому переліку належить сайту ЦНАП і становить 37,81 %.

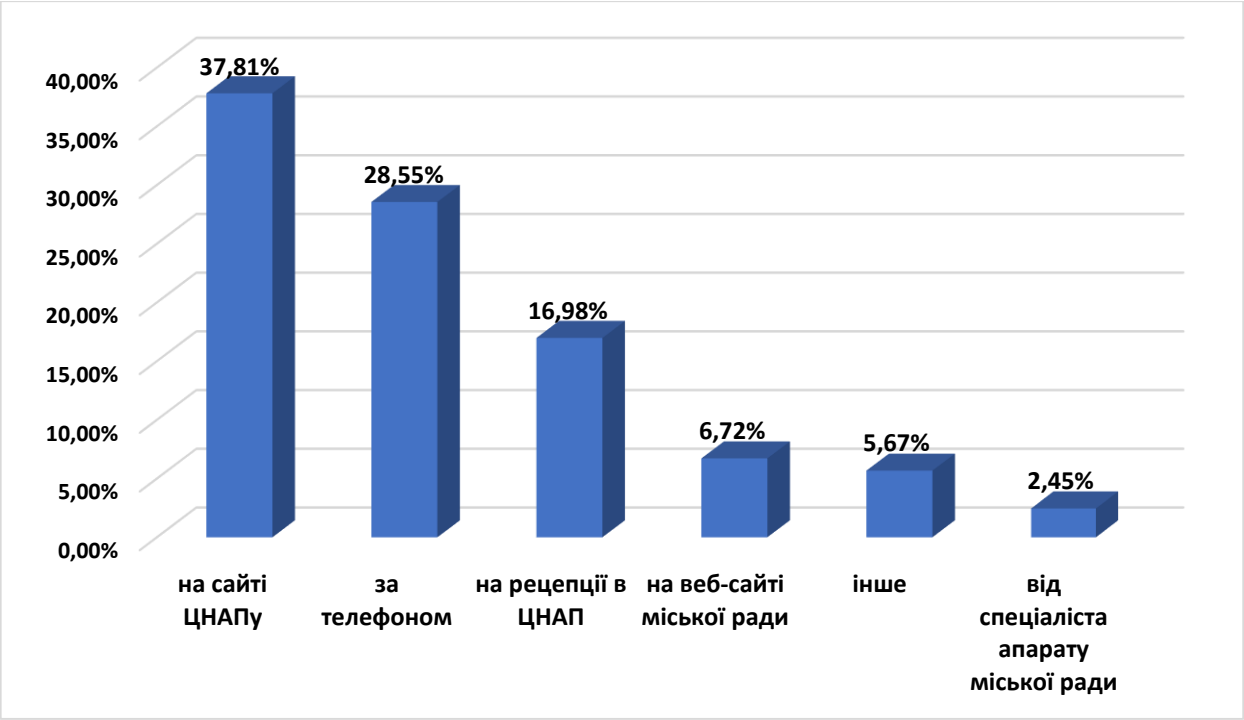


Рисунок 2.1 – Структура джерел інформації для мешканців (респондентів) м. Сум щодо актуальних адміністративних послуг, %

Другу позицію за значущістю займають інші канали одержання інформації: телефоном (28,55 %) та на рецепції в ЦНАП (16,98 %). Найменш інформативними для мешканців міста виявилися: веб-сайт міської ради (6,72 %);

безпосереднє одержання інформації від спеціалістів апарату міської влади (2,45 %) та інші канали (5,67 %).

Закономірним є те, що молоді респонденти частіше схиляються до пошуку на сайті ЦНАП; мешканці віком від 46 до 60 років більшою мірою одержують інформацію на рецепції ЦНАП (44,24 %), старше покоління (від 61 року) – зазвичай телефоном (91,11 %) (табл. 2.1).

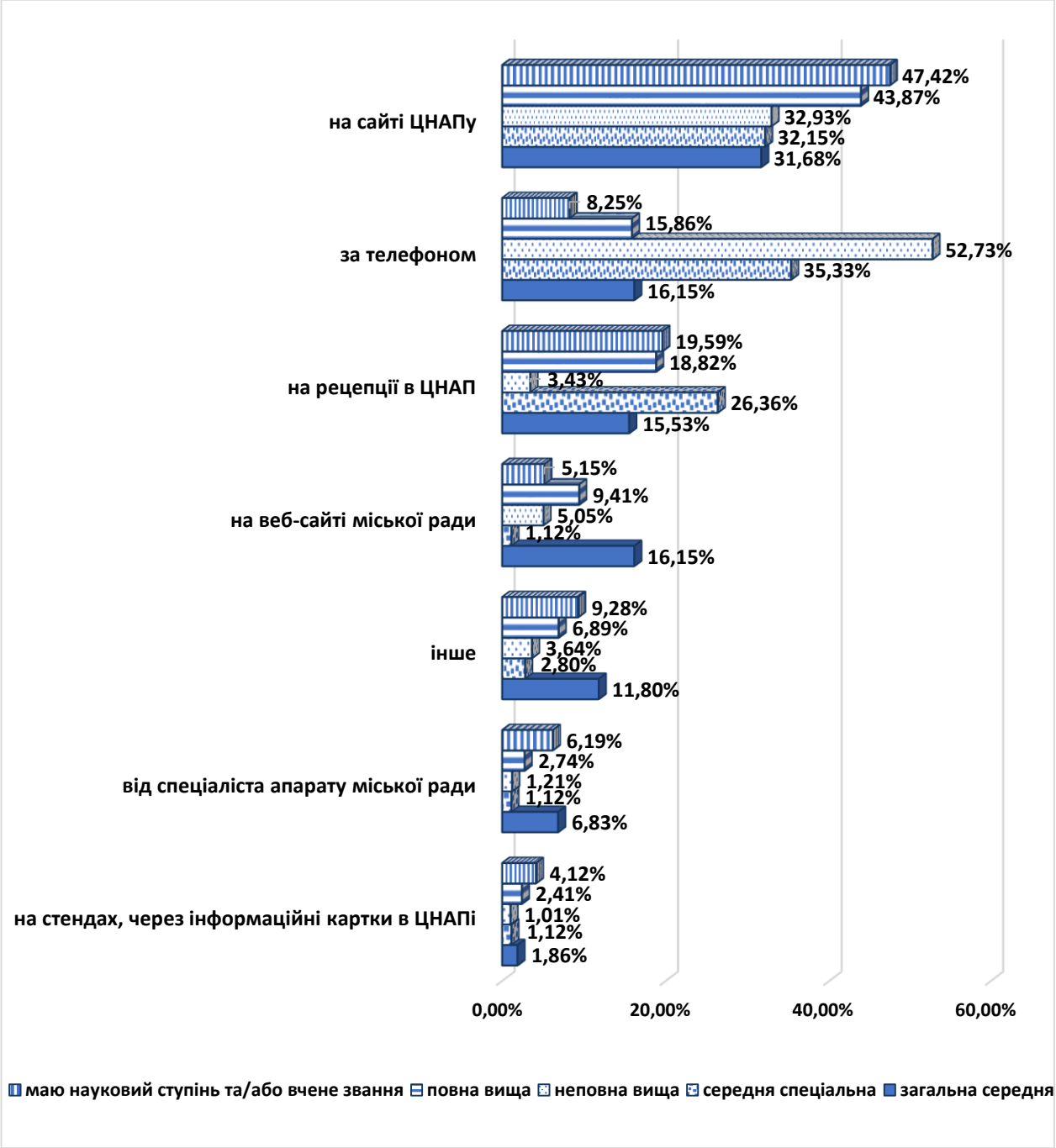
Таблиця 2.1 – Вибір джерела інформації щодо надання адміністративних послуг окремими віковими групами респондентів, %

Джерела інформації	**Вік, років**				
	14–17	**18–24**	**25–45**	**46–60**	**61 і старше**
Сайт ЦНАП	26,02	38,16	68,57	22,66	1,95
Телефон ЦНАП	13,82	16,43	4,67	21,22	91,11
Рецепція в ЦНАП	17,07	9,66	9,00	44,24	2,17
Консультація спеціалістів апарату міської ради	7,32	3,86	1,87	2,34	1,74
Стенди, інформаційні картки в ЦНАП	3,25	3,38	2,34	1,08	0,65
Веб-сайті міської ради	16,26	17,39	7,13	4,86	0,87
Інше	16,26	11,11	6,43	3,60	1,52

Виходячи з відсоткового співвідношення найбільш затребуваних джерел інформації щодо існуючих адміністративних послуг для населення, для подальшої ефективної роботи обов’язковим є підтримання сайта ЦНАП у робочому режимі та оновлення його контенту з метою актуалізації інформації. Для забезпечення комфорту та своєчасного одержання інформації щодо адміністративних послуг респондентами старшої вікової групи (від 61 року) необхідною є гаряча телефонна лінія, яка постійно функціонує та доступна у визначений час, оскільки це практично основне джерело інформації для зазначеної вікової категорії мешканців міста (91,11 %).

Результати опитування також демонструють певну залежність вибору джерела інформації від рівня освіти опитаних. Так, респонденти з вищою освітою та ті, які мають науковий ступінь, інформацію про перелік документів, необхідних для вирішення питання у ЦНАП, частіше одержують на сайті ЦНАП

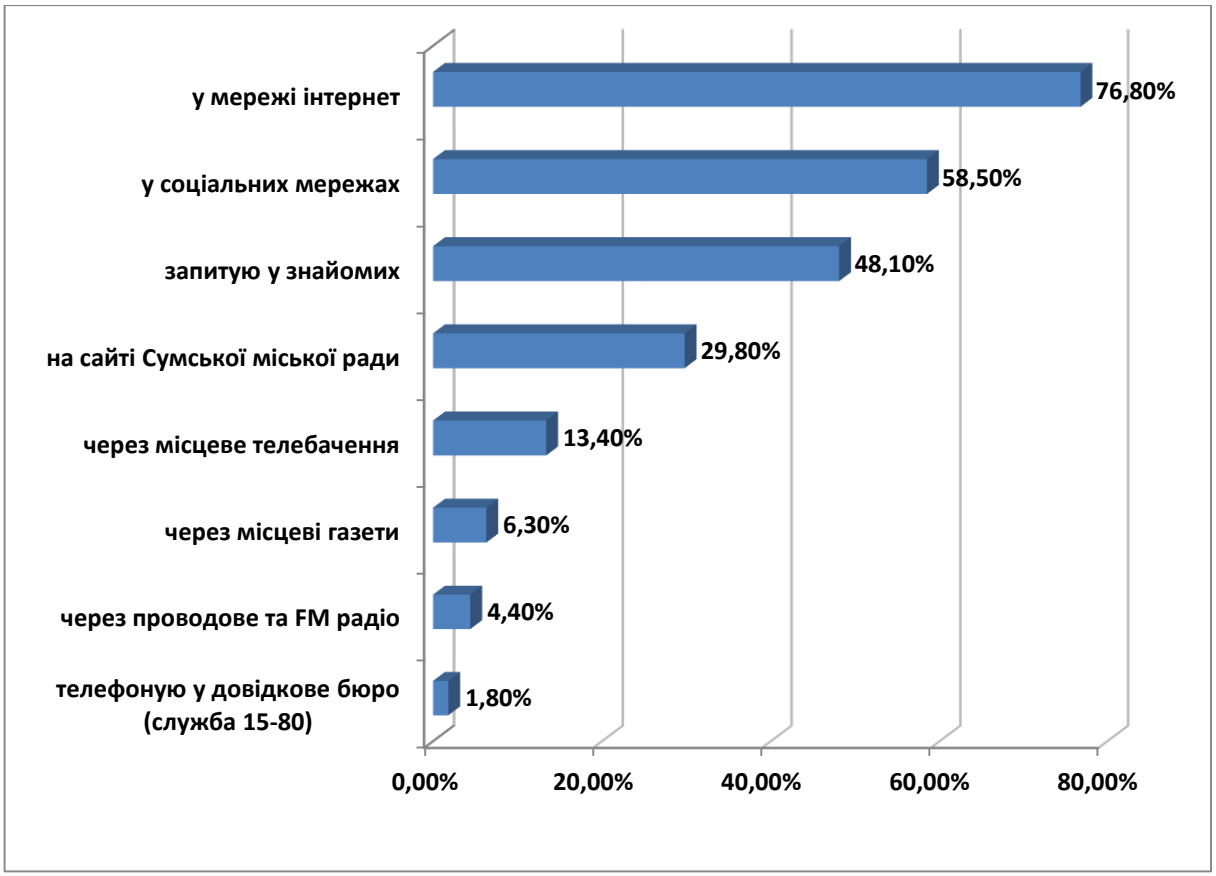
(47,42 % та 43,87% відповідно); з неповною вищою та середньою спеціальною освітою – телефоном (52,73 % та 35,33% відповідно) або на рецепції ЦНАП (26,36 %) (рис. 2.2).



* у даному випадку відповіді надані у розрізі категорій опитаних

Рисунок 2.2 – Варіанти вибору джерел інформації щодо одержання адміністративних послуг залежно від рівня освіти опитаних, %

Незважаючи на достатньо високий рівень популярності сайта ЦНАП у користувачів, альтернативні джерела одержання інформації також залишаються популярними серед опитаних мешканців, серед яких: Інтернет (76,8 %), соціальні мережі (58,50 %), одержання інформації від знайомих (48,10 %) (рис. 2.3).



* у даному питанні передбачалося декілька варіантів відповідей

Рисунок 2.3 – Перелік альтернативних джерел інформації щодо одержання адміністративних послуг, %

Це може бути наслідком невичерпної, неактуальної та неповної інформації на сайті ЦНАП або СМР з точки зору користувачів або відсутності інтерактивних форм спілкування з актуальних питань (онлайн-консультації, чати), які на сьогодні є досить поширеними.

Аналіз відповідей респондентів за віковою ознакою щодо використання альтернативних джерел інформації з надання адміністративних послуг є закономірним і підтверджує робочу гіпотезу дослідження: чим старші

респонденти, тим частіше вони схильні одержувати інформацію з телебачення та газет, чим молодші – з Інтернету та соціальних мереж (табл. 2.2).

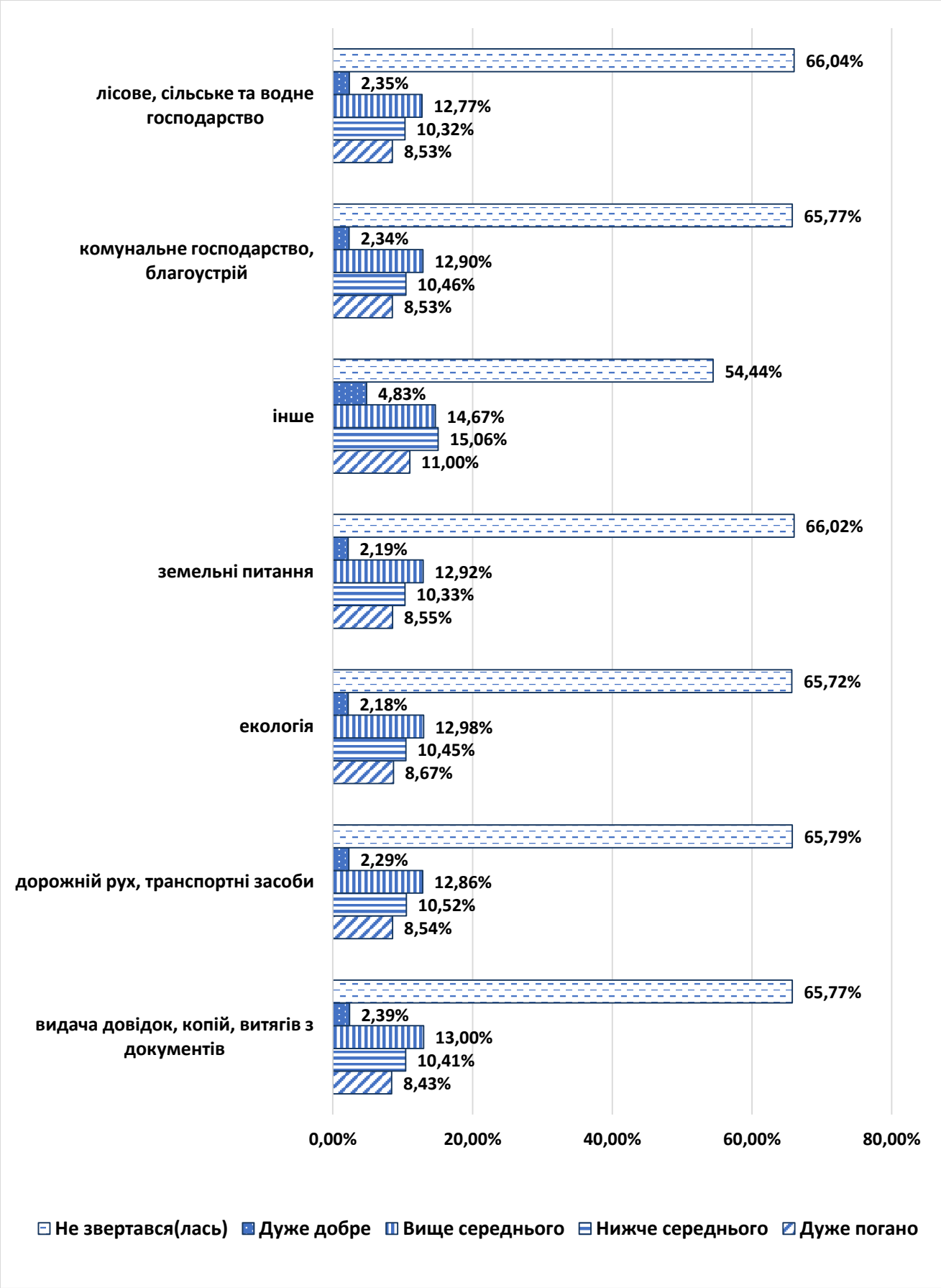
Таблиця 2.2 – Структура використання альтернативних джерел інформації щодо одержання адміністративних послуг за віком респондентів, %

Джерела інформації	**Вік, років**				
	14-17	**18–24**	**25–45**	**46–60**	**61 і старше**
На сайті Сумської міської ради	5,51	5,20	4,75	4,80	1,47
Через місцеві газети	2,36	6,94	2,38	4,00	2,94
Через проводове та FM-радіо	2,36	1,16	1,73	2,80	4,41
Через місцеве телебачення	0,00	1,16	1,30	17,20	3,68
Запитую у знайомих	3,15	2,31	0,86	2,00	35,29
Телефоную у довідкове бюро (служба 15-80)	0,00	0,58	0,22	0,00	0,00
У соціальних мережах	3,15	7,51	6,70	2,00	0,74
У мережі Інтернет	12,60	11,56	12,74	5,60	1,47

В процесі сучасних реформ, які реалізуються в Україні, важливо надавати громадянам, які звертаються з адміністративними послугами, інформацію високої якості.

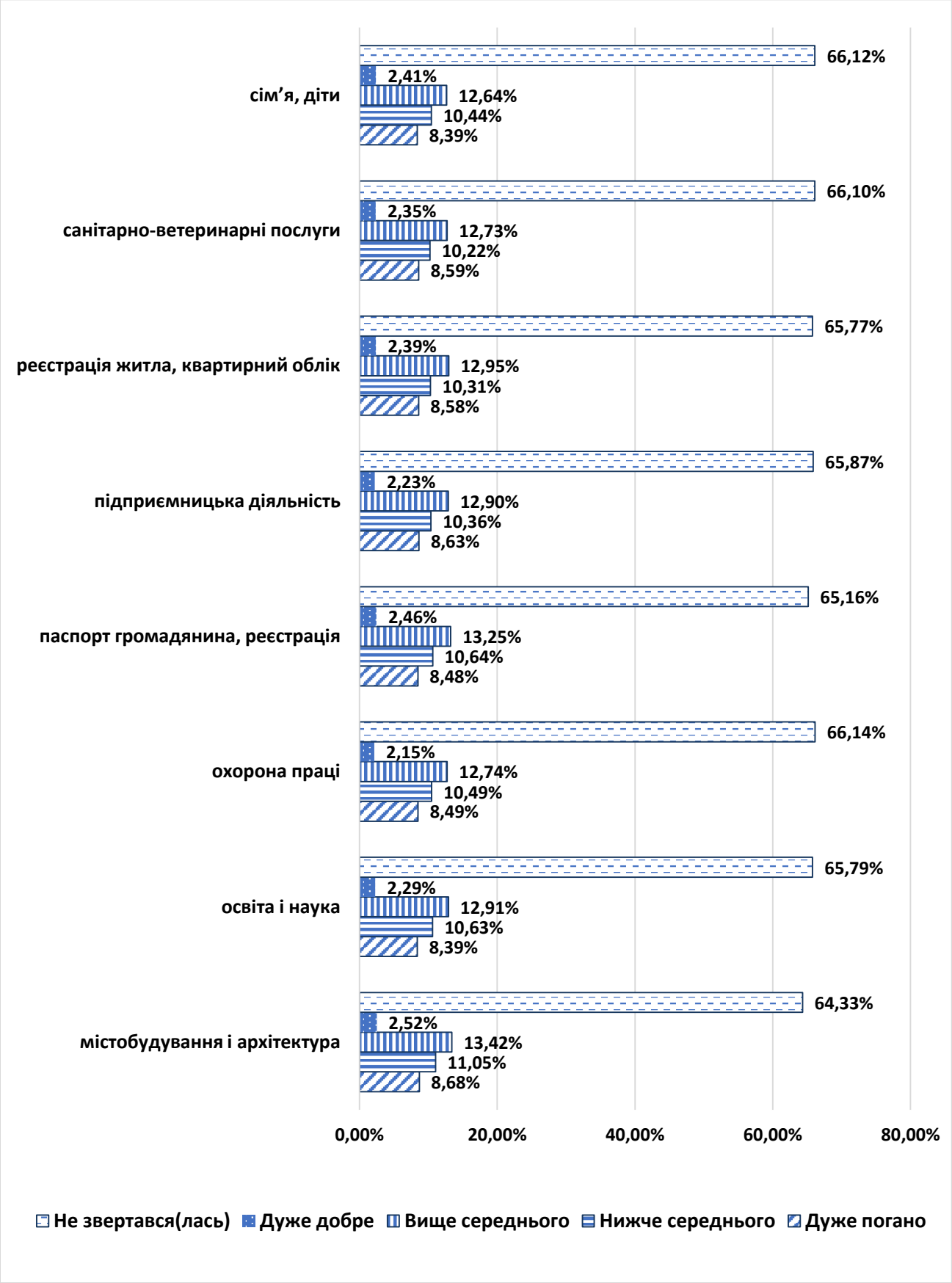
Згідно з результатами проведеного дослідження якість надання послуг оцінили лише 34 % респондентів, а 66 % опитаних взагалі не зверталися за послугами ЦНАП. При цьому висловлені оцінки є не надто високими: лише близько 2 % опитаних громадян оцінюють якість надання адміністративних послуг як «дуже добре». Близько 13 % респондентів дали оцінку «вище середнього»; 10,5 % – «нижче середнього» – задовільну; 8,5 % – «погано» (рис. 2.4 та 2.5).

Тому роботу над покращанням системи надання адміністративних послуг системою ЦНАП можна вважати досить актуальною.



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок 2.4 – Оцінка якості роботи ЦНАП за видами наданих послуг, %



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок 2.5 – Оцінка якості роботи ЦНАП за видами наданих послуг, %

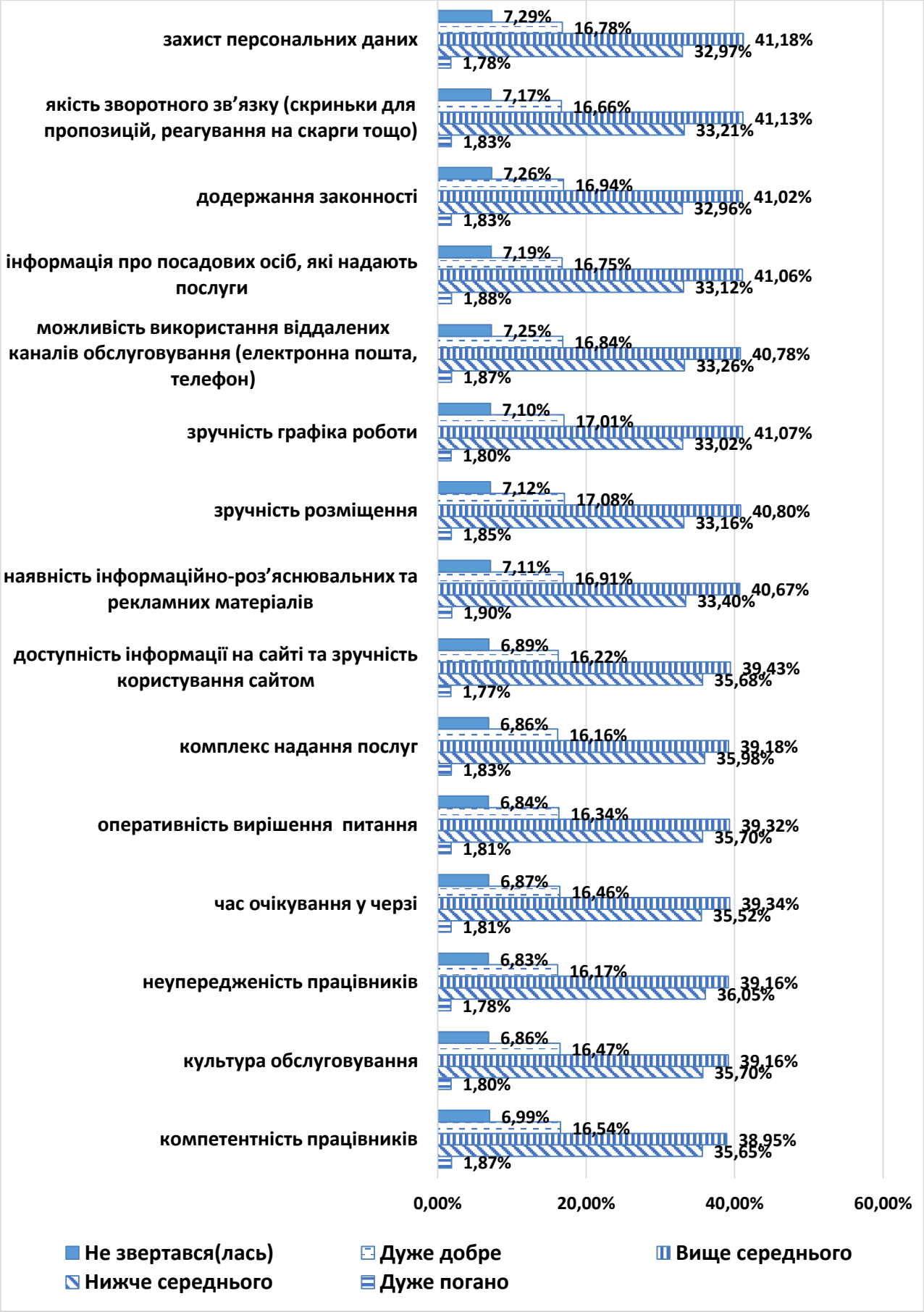
Однак необхідно відзначити і позитивну тенденцію. У 2018 р. серед мешканців, які особисто зверталися з приводу надання адміністративних послуг (у даному випадку цю групу опитаних взято за 100 %); 40 % залишилися задоволеними та дали оцінку «вище середнього», близько 1,8 % залишилися незадоволеними наданими послугами (з оцінкою «дуже погано»); оцінку «нижче середнього» дали 34,36 %.

Рівень задоволеності громадян якістю надання конкретних послуг ЦНАП свідчить про різний рівень відповідальності працівників відповідних підрозділів. Зокрема, підрозділи з вирішення екологічних, санітарно-ветеринарних питань, підприємницької діяльності найчастіше згадувалися як такі, роботою яких мешканці незадоволені.

Якістю надання таких поширених і найбільш затребуваних видів послуг, як отримання паспорта громадянина, послуг із містобудування та архітектури, охорони праці, дорожнього руху і транспортних засобів, залишилися задоволеними лише незначна частка користувачів: оцінку «вище середнього» дали більше 12 % опитаних та «дуже добре» – 2,3 %.

Не можна виключати той факт, що оцінка якості окремих видів послуг корелює з рівнем задоволеності мешканців організацією та процедурою надання послуг відповідними структурними підрозділами ЦНАП.

Узагальнений рівень задоволеності обслуговування опитаних мешканців за ознаками доступності інформації, зручності графіка роботи, витраченого часу та розміщення центру наведений на рисунку 2.6.



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок 2.6 – Оцінка рівня задоволеності якістю обслуговування ЦНАП, %

Необхідно зазначити, що за кожним із критеріїв (доступність інформації на сайті та зручність користування, комплекс надання послуг, неупередженість працівників, культура обслуговування та компетентність працівників, оперативність вирішення питань тощо) частка респондентів, які надали однакові відповіді, виявилася приблизно однаковою, а саме:

– дуже добре – більше 16 %;

– вище середнього – більше 39 %;

– нижче середнього – близько 36 %;

– дуже погано – близько 1,8 %.

Забезпечення моніторингу якості надання адміністративних послуг на постійній основі дозволить усунути існуючі недоліки в роботі ЦНАП.

При цьому результати опитування та їх оброблення дозволяють визначити такі першочергові заходи, спрямовані на підвищення рівня обслуговування споживачів адміністративних послуг:

– постійне інформування мешканців різними каналами зв’язку з громадськістю щодо особливості надання спектра адміністративних послуг;

– забезпечення надання якісних консультувань мешканцям із питань надання адміністративних послуг;

– проведення регулярного аналізу скарг і пропозицій суб’єктів звернень;

– запровадження послуг виїзних адміністраторів для надання послуг людям з особливими потребами;

– проведення за необхідності навчання працівників ЦНАП з питань культури обслуговування громадян з урахуванням специфіки сприйняття інформації різних категорій одержувачів адміністративних послуг. Останнє базується на істотній варіації наданих оцінок якості обслуговування ЦНАП респондентами, які відрізняються за сферою зайнятості (додаток Б). З іншого боку, оцінки респондентів із різним рівнем освіти диференціюються неістотно (додаток В).

3. ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ЖКГ

З метою визначення ефективності роботи житлово-комунального господарства (ЖКГ) у м. Сумах у процесі підготовки дослідження до анкети було вміщено блок питань, спрямованих на визначення кола проблем, що є найбільш актуальними у сфері ЖКГ.

Аналіз результатів опитування в частині структур, що надають послуги з житлово-комунального обслуговування, засвідчує, що переважна більшість респондентів (75,95 %) користуються послугами житлово-експлуатаційних контор (ЖЕК); тоді як мешканців, які користуються послугами інших організацій, виявилося значно менше: ОСББ (об'єднань співвласників багатоквартирних будинків) – 9,45 %; житлово-будівельних кооперативів – 3,71 %, будинкових комітетів – 2,36 %. На жаль, 8,53 % опитаних мешканців взагалі не мають інформації щодо установи, яка обслуговує їх будинок, що передусім свідчить про неякісне інформування мешканців цих будинків, а також можливу відсутність юридично узгодженого договору на обслуговування між мешканцями та організацією, яка надає послуги з обслуговування ЖКГ (рис. 3.1).

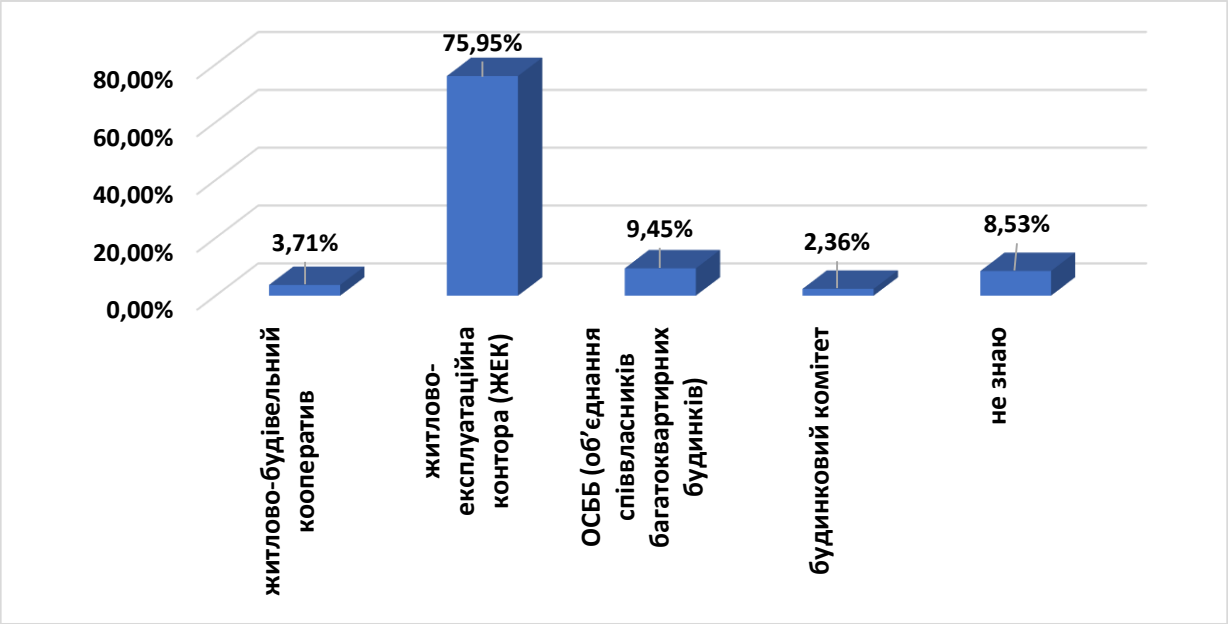


Рисунок 3.1 – Організації, що здійснюють управління будинками у м. Сумах, %

Крім того, така ситуація є додатковим свідченням недостатнього рівня відповідальності самих мешканців та відсутності реального інтересу до питань обслуговування їх будинків.

Проведене дослідження показує, що населення міста сьогодні віддає перевагу обслуговуванню в житлово-експлуатаційних конторах незалежно від мікрорайону проживання. Найбільша питома частка за результатами опитування належить 12-му мікрорайону та вулицям Шевченка і Металургів – 93,45 та 90,07 % відповідно. На другому місці серед обслуговуючих організацій у сфері ЖКГ виявились ОСББ, які максимально представлені в районі вул. Ковпака – Веретенівки (30,36 %). У центральному районі міста (вул. Набережна, Іллінська, район Центрального ринку) 34,52 % опитаних містян взагалі не мають інформації щодо організації, яка обслуговує їх будинок (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 – Структура організації, що здійснюють управління будинками за районами мешкання респондентів, %

Район міста	**Організація**				
	житлово-будівельний кооператив	**житлово-експлуатаційна контора (ЖЕК)**	**ОСББ (об'єднання співвласників багатоквартирних будинків)**	**будинковий комітет**	**не знаю**
1	2	3	4	5	6
Баси	17,65	35,29	17,65	5,88	23,53
Хіммістечко	3,57	78,57	5,71	1,43	10,71
Вул. Харківська (вул. С. Табали, СКД)	2,43	86,46	3,47	2,08	5,56
Вул. Прокоф'єва	3,87	54,14	28,18	1,66	12,15
8–10-й мікрорайони	5,33	74,56	12,43	1,78	5,92
12-й мікрорайон	1,71	93,45	2,85	0,57	1,42
Вул. Харківська (Виставковий центр, ТЦ «Мануфактура»)	5,71	62,86	17,14	2,86	11,43
Центр міста (вул. Набережна, Іллінська, район Центрального ринку)	2,38	44,05	15,48	3,57	34,52
Вул. Петропавлівська	2,33	72,09	11,63	9,30	4,65

Продовження таблиці 3.1

1	2	3	4	5	6
Вул. Г. Кондратьєва (район біля аеропорту)	11,48	59,02	4,92	6,56	18,03
Вул. Роменська	6,92	63,85	10,77	0,77	17,69
Район біля автовокзалу (вул. С. Бандери, Білопільський шлях)	0,00	77,78	7,41	11,11	3,70
Район Тепличного	9,68	41,94	29,03	6,45	12,90
Вул. Шевченка, Металургів	1,42	90,07	4,96	0,71	2,84
Район біля залізничного вокзалу (просп. Шевченка, вул. Троїцька, Горького)	1,55	88,37	3,88	1,55	4,65
Курський проспект	3,09	79,01	6,79	4,32	6,79
Тополя, Баранівка	7,14	78,57	0,00	7,14	7,14
Вул. Ковпака, Веретенівка	5,36	48,21	30,36	5,36	10,71
Василівка	20,00	60,00	10,00	0,00	10,00

Результати анкетування дозволили виявити рівень задоволеності громадян роботою обслуговуючих організацій ЖКГ: «частково задоволені» їх роботою 35,04 % і «повністю незадоволені» 46,87 % (рис. 3.2).

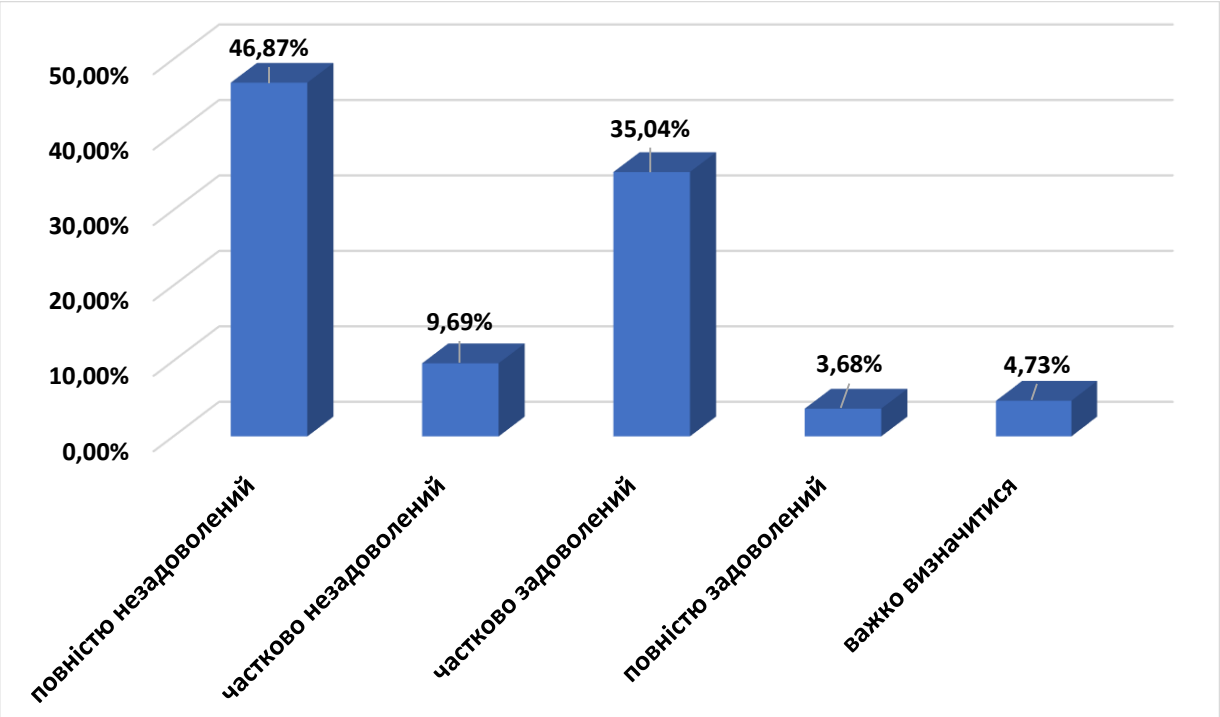


Рисунок 3.2 – Результати оцінювання респондентами роботи обслуговуючих організацій у сфері ЖКГ, %

Оцінювання респондентами якості обслуговування будинків значно відрізняються залежно від їх віку. Населення старшого віку надає більш критичні оцінки (повністю незадоволені послугами ЖКГ є 92,79 % опитаних містян віком від 61 року), тоді як респонденти віком від 25 до 45 років своєю більшістю (55,42 %) надали оцінку «частково задоволений» (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – Структура оцінювання рівня задоволеності респондентів роботою обслуговуючих організацій у сфері ЖКГ за віком респондентів, %

Рівень задоволеності	**Вік, роки**				
	14–17	**18–24**	**25–45**	**46–60**	**61 і старше**
Повністю задоволений	16,52	8,51	3,86	1,88	0,22
Частково задоволений	33,04	42,55	55,42	28,63	4,15
Частково незадоволений	23,48	19,68	11,83	6,59	1,97
Повністю незадоволений	12,17	14,36	24,28	60,45	92,79
Важко визначитися	14,78	14,89	4,61	2,45	0,87

Основною причиною наданого респондентами незадовільного оцінювання роботи організації, що обслуговує їх будинки, найчастіше називають високу вартість послуг (38,14 %). Іншою причиною є «недостатня увага до проблем мешканців із боку організації, що надає послуги ЖКГ» (23,37 %); значну питому вагу має й така причина, як «низька якість послуг» (19,62 %) (рис. 3.3).

Досить інформативними можна вважати результати опитування мешканців м. Сум щодо основних причин незадоволеності роботою ЖЕКів та інших організацій ЖКГ за сферами зайнятості респондентів. Так, високу вартість послуг як основну причину низького оцінювання у своїх відповідях зазначили: 32,28 % працівників бюджетних організацій, 44,30 % найманих працівників, 51,76 % пенсіонерів, 60,26 % пенсіонерів, які працюють, та 50,0 % працівників органів захисту правопорядку. Також близько третини опитаних мешканців основною причиною незадовільного оцінювання роботи організацій ЖКГ зазначили тривалий термін вирішення проблем мешканців, пов’язаних з обслуговуванням будинків (табл. 3.3).

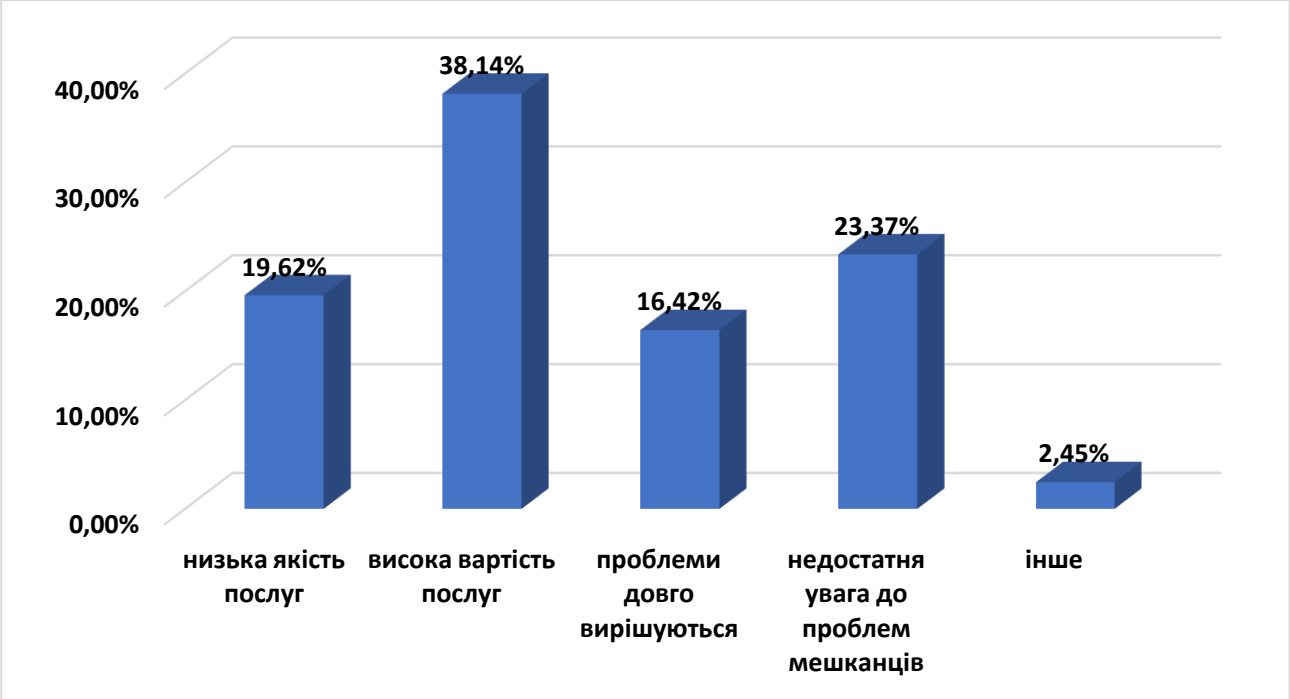


Рисунок 3.3 – Структура причин незадоволеності роботою обслуговуючих організацій , %

Таблиця 3.3 – Структура оцінювання причин незадоволеності роботою обслуговуючої організації за родом занять респондентів, %

Род занять (соціальний статус)	**Причина**				
	низька якість послуг	**висока вартість послуг**	**проблеми довго вирішуються**	**недостатня увага до проблем мешканців**	**інше**
1	2	3	4	5	6
Бізнесмен (підприємець)	76,24	5,94	6,93	6,93	3,96
Працівник (-ця) бюджетної організації	18,28	32,28	14,18	32,65	2,61
Держслужбовець	27,66	14,89	34,04	19,15	4,26
Найманий працівник (фірма, підприємство, установа тощо)	5,82	44,30	4,70	44,07	1,12
Безробітний	19,35	16,13	38,71	12,90	12,90
Пенсіонер	14,63	51,76	31,17	2,17	0,27
Пенсіонер, який працює	33,19	60,26	3,06	2,62	0,87
Особа, яка навчається (училище, коледж, університет, інше)	18,57	17,62	30,95	26,67	6,19

Продовження таблиці 3.3

1	2	3	4	5	6
Особа, яка веде домашнє господарство (включно з відпусткою по догляду за дитиною)	16,67	27,78	22,22	22,22	11,11
Військовослужбовець	0,00	14,29	42,86	14,29	28,57
Працівник органів захисту правопорядку	0,00	50,00	50,00	0,00	0,00

Інтенсивність звернення з причини виникнення проблем у сфері житлово-комунального господарства у місті Сумах подано на рисунку 3.4.

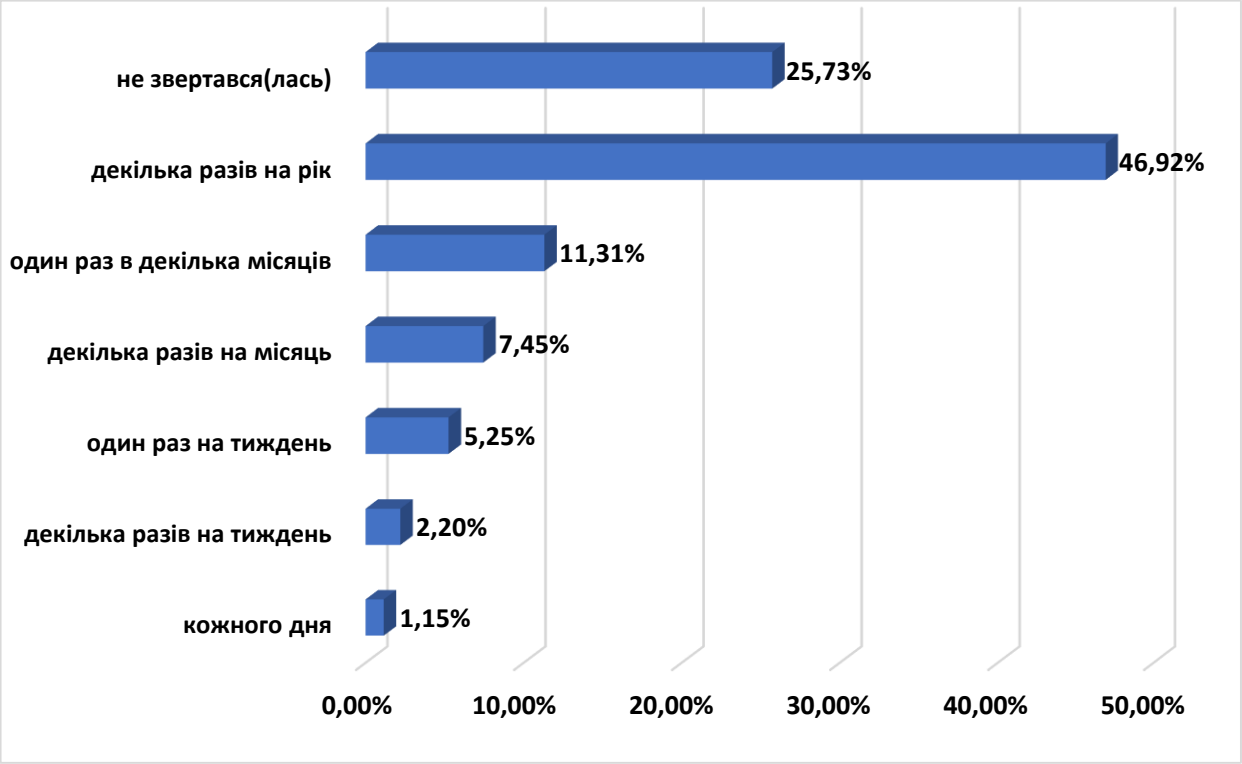


Рисунок 3.4 – Структура інтенсивності звернення опитаних мешканців міста до обслуговуючої організації, %

Аналіз результатів анкетування засвідчує, що опитані мешканці м. Сум визначили низку напрямів роботи обслуговуючих організацій, що надають послуги з ЖКГ, які насамперед потребують удосконалення. Зокрема, це проблеми з холодного та гарячого водопостачання, централізованого опалення й водовідведення. Другу позицію в переліку проблем розділили послуги з

вивезення твердих побутових відходів та послуги з утримання будинків і прибудинкових територій (дороги, вуличне освітлення, незадовільний стан дитячих та спортивних майданчиків) (рис. 3.5).

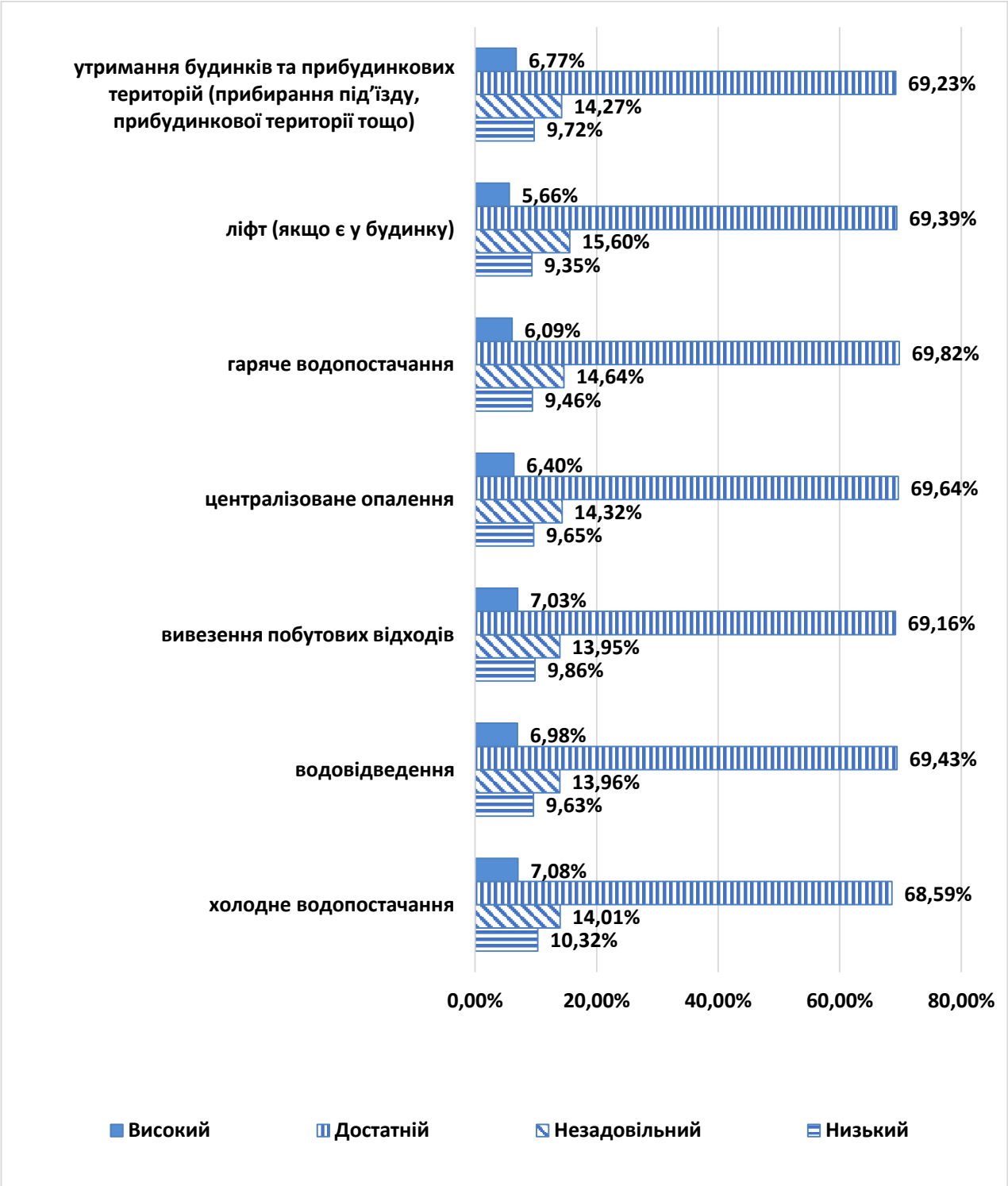


Рисунок 3.5 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ, %

Узагальнені результати опитування демонструють досить близький за значеннями рівень оцінювання спектра послуг ЖКГ, зокрема близько 70 % респондентів зазначають про достатній рівень якості. Деталізація результатів опитування за районами мешкання респондентів дозволить виявити коридор варіації відповідей та конкретизувати проблеми у сфері ЖКГ залежно від місця проживання (рис. 3.6–3.24).

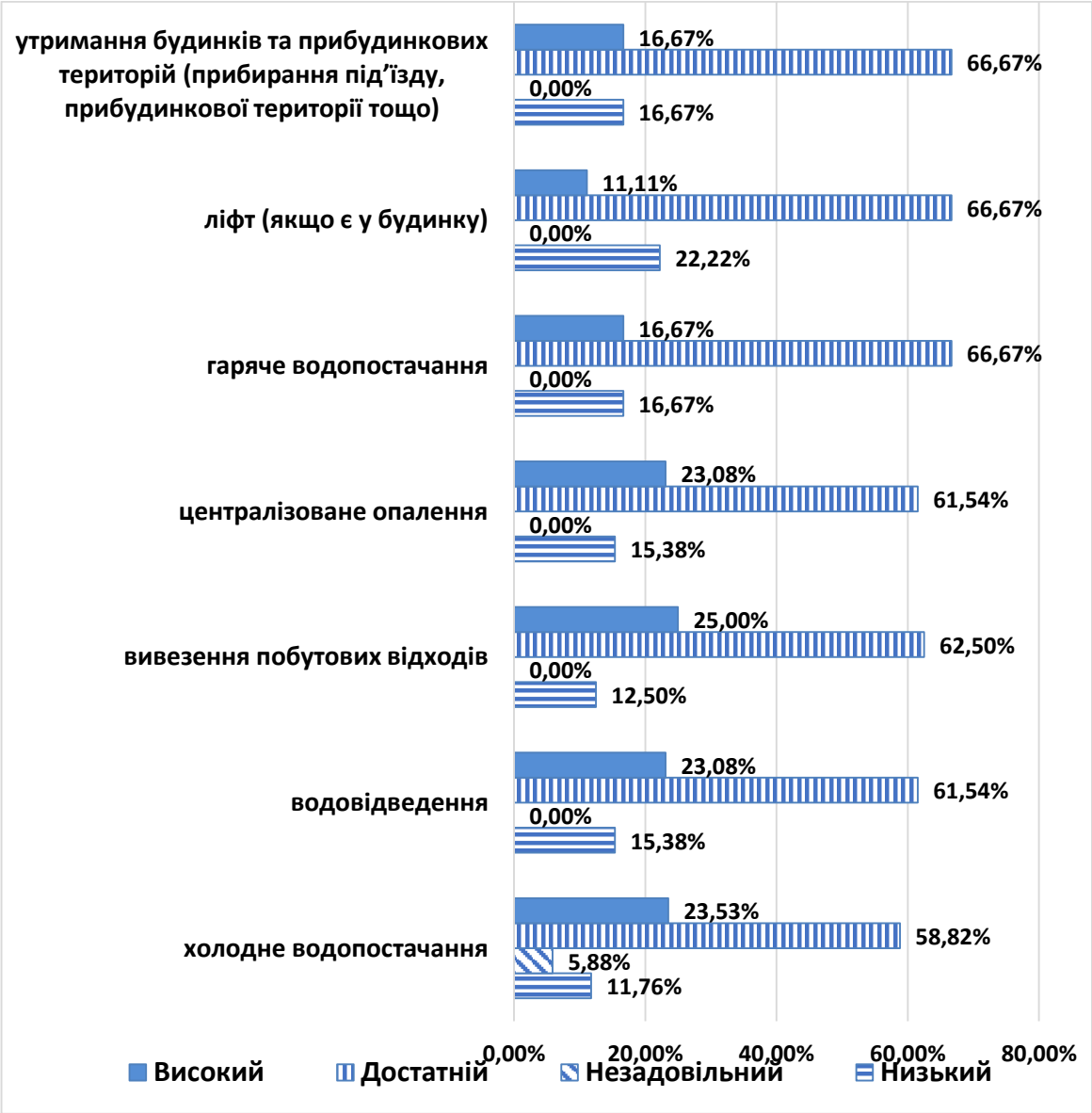


Рисунок 3.6 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (Баси), %

Опитані мешканці району Басів у цілому на достатньому рівні оцінили всі види послуг (58–67 % респондентів); 16,67 % опитаних зазначили низький рівень

послуг, що стосуються гарячого водопостачання, утримання будинків та прибудинкових територій. Але в цілому оцінка є близькою до узагальненої за містом.

Істотно іншими є відповіді мешканців Хіммістечка, де достатній та незадовільний рівні якості послуг зазначила приблизно однакова кількість респондентів (близько 40 %). Із рисунка 3.7 очевидна проблема низької якості експлуатації та обслуговування ліфтів у даному районі, яку відзначають загалом більше ніж 70 % опитаних мешканців.

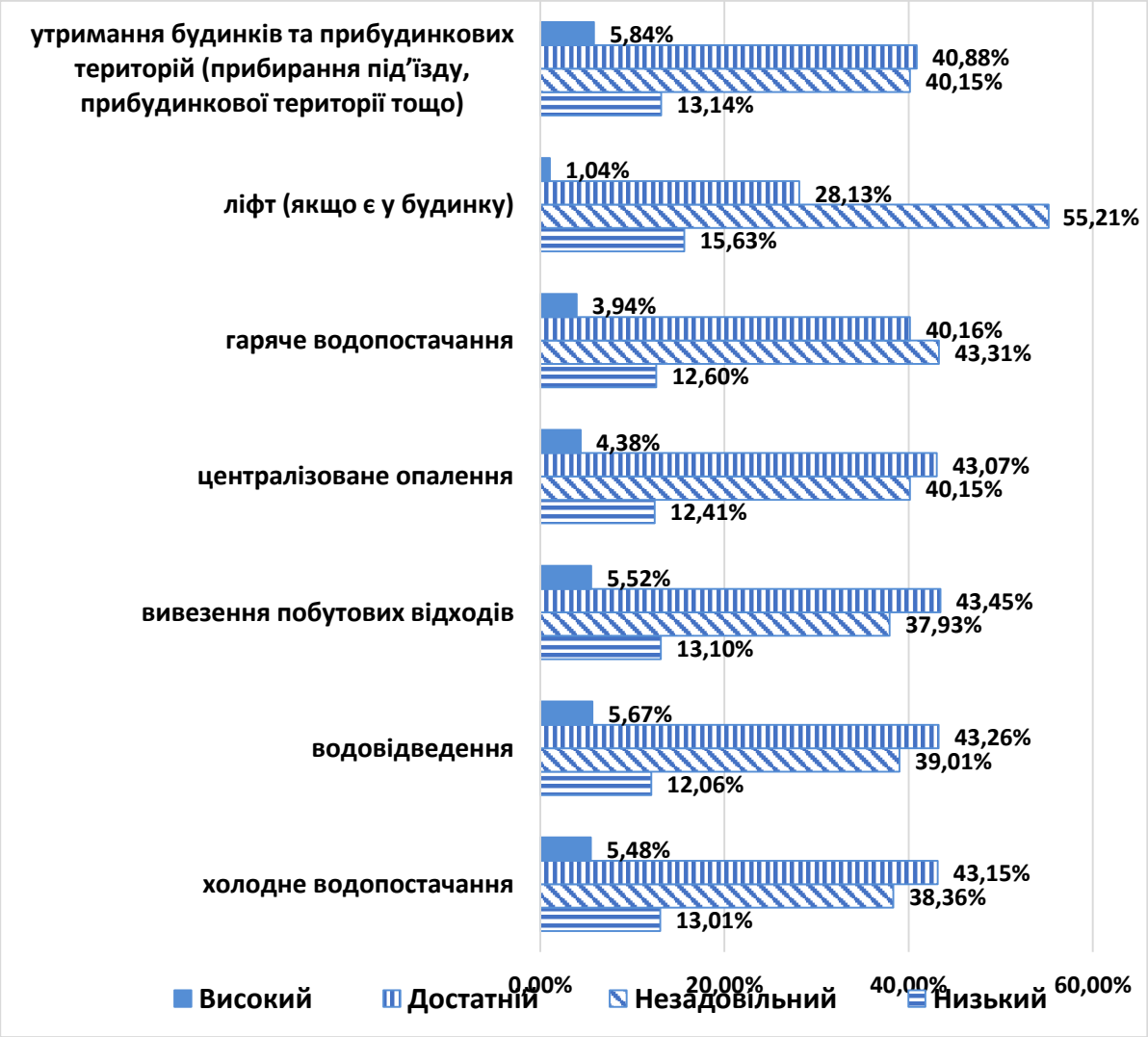


Рисунок 3.7 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (Хіммістечко), %

Позитивну оцінку «достатній рівень» дали за всіма видами послуг від 85–90 % опитаних мешканців вул. Харківська (вул. С. Табали, СКД). Структура

відповідей за видами послуг зберігається, а оцінка в цілому є вищою, ніж узагальнена за містом (рис. 3.8).

Подібні відповіді дали і опитані мешканці вул. Прокоф'єва – 85–86 % респондентів зазначили про достатній рівень послуг у сфері ЖКГ (рис. 3.9).

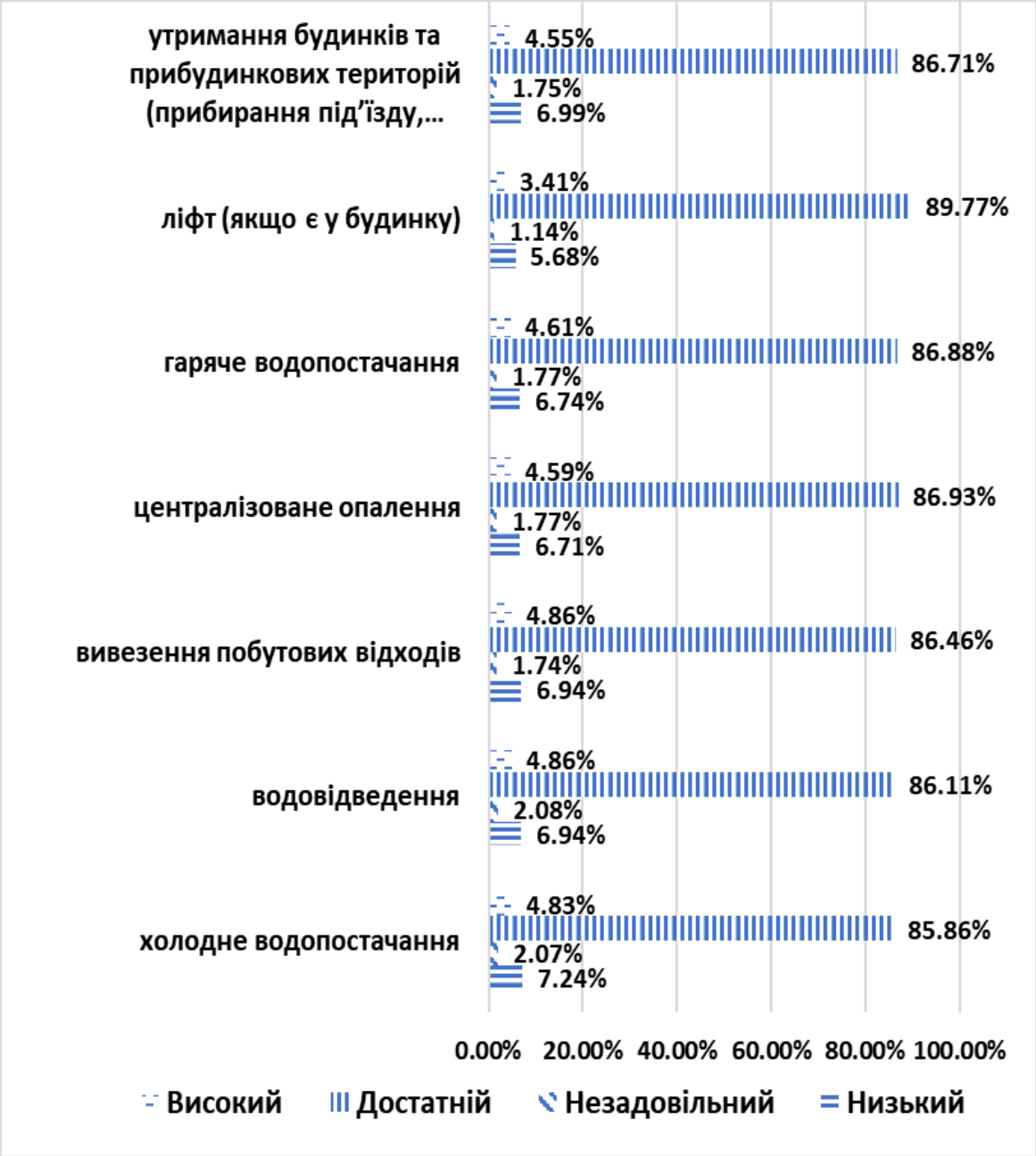


Рисунок 3.8 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (вул. Харківська (вул. С. Табали, СКД)), %

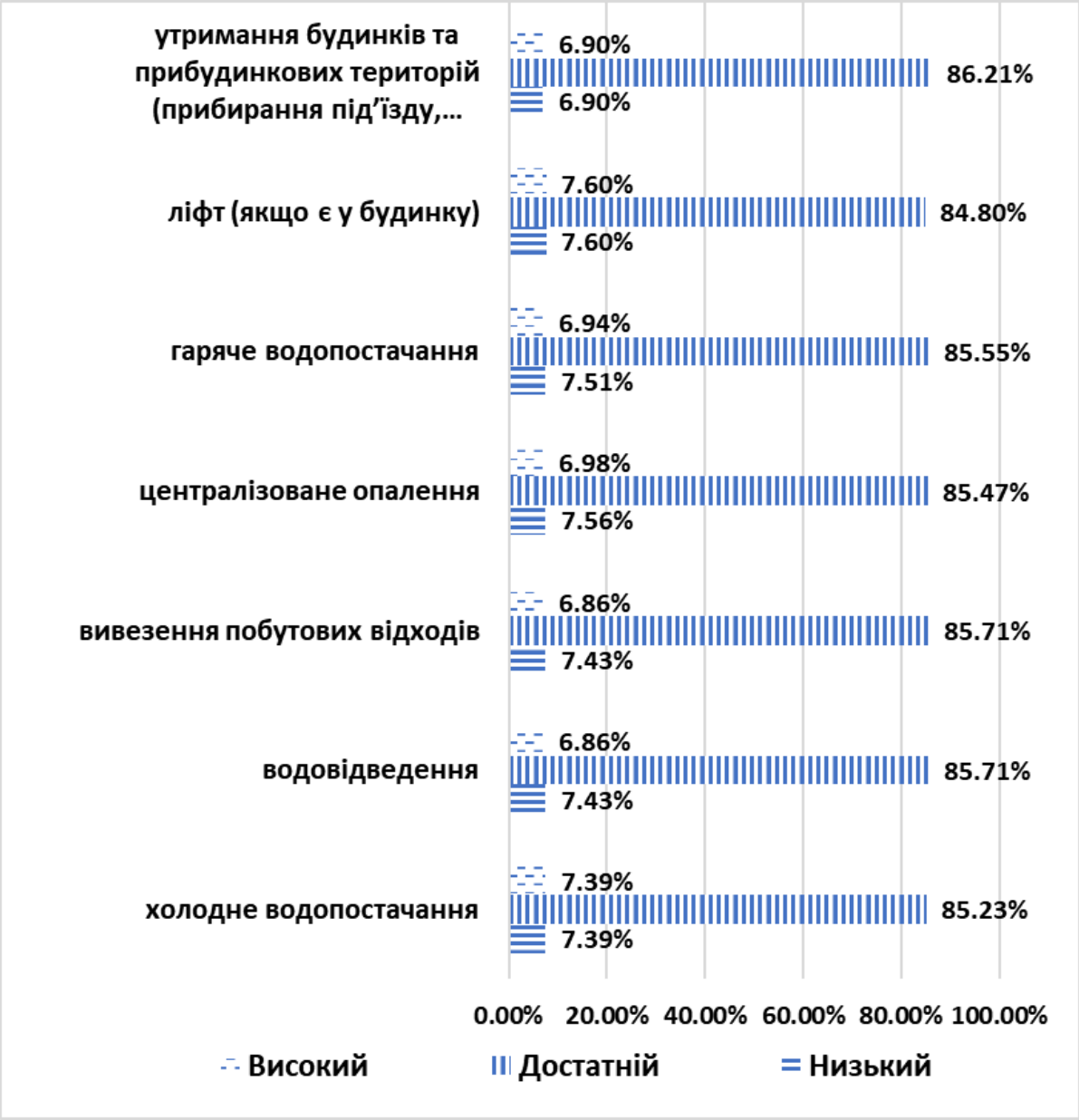


Рисунок 3.9 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (вул. Прокоф'єва), %

Структура відповідей мешканців 8–10-го мікрорайонів є практично ідентичною тій, що є усередненою в місті Сумах у цілому: 70 % зазначили достатній рівень якості наданих послуг ЖКГ (рис. 3.10).

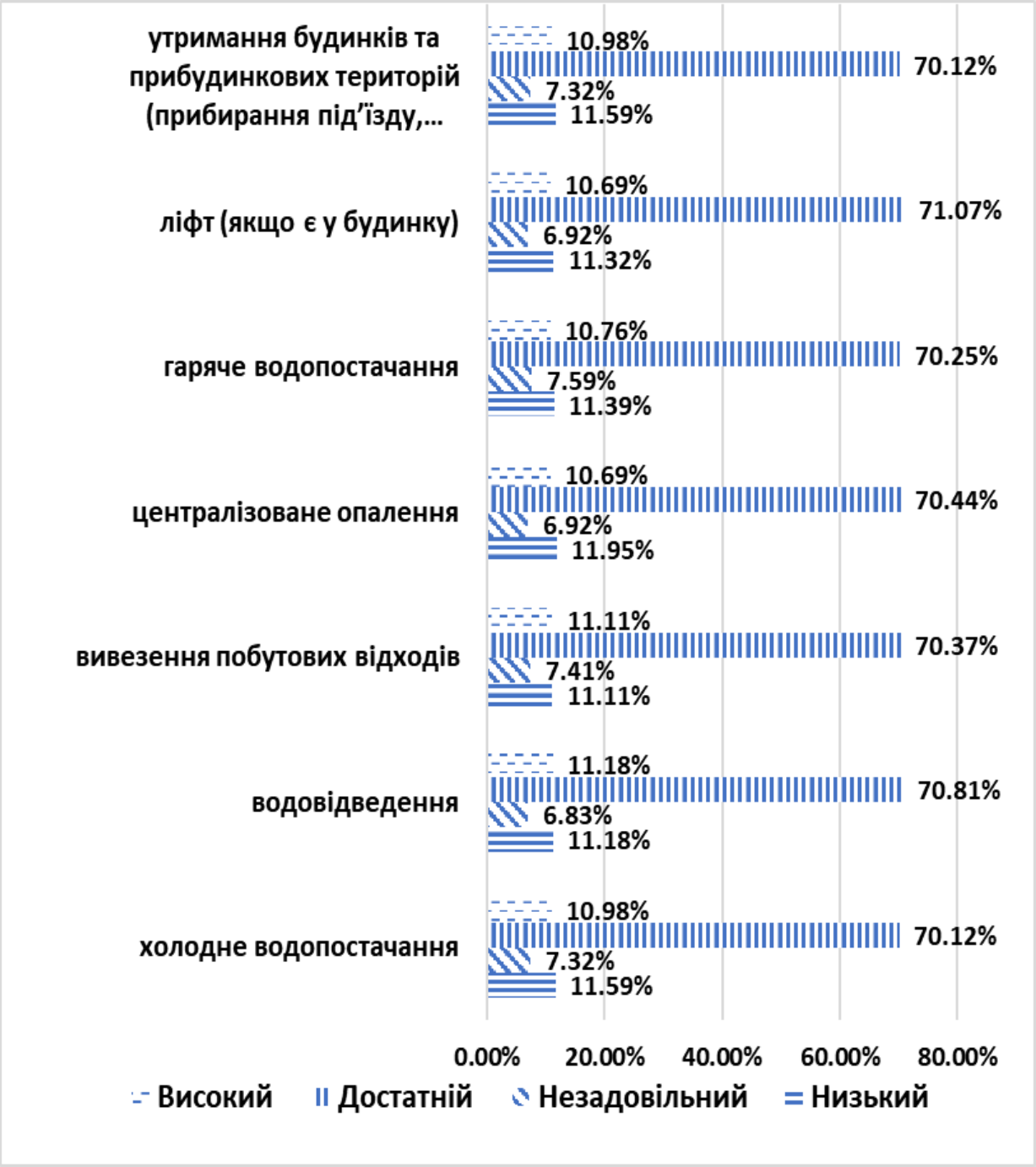


Рисунок 3.10 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (8–10-й мікрорайони), %

Мешканці 12-го мікрорайону (90 %) надали достатню оцінку якості всіх послуг (рис. 3.11).

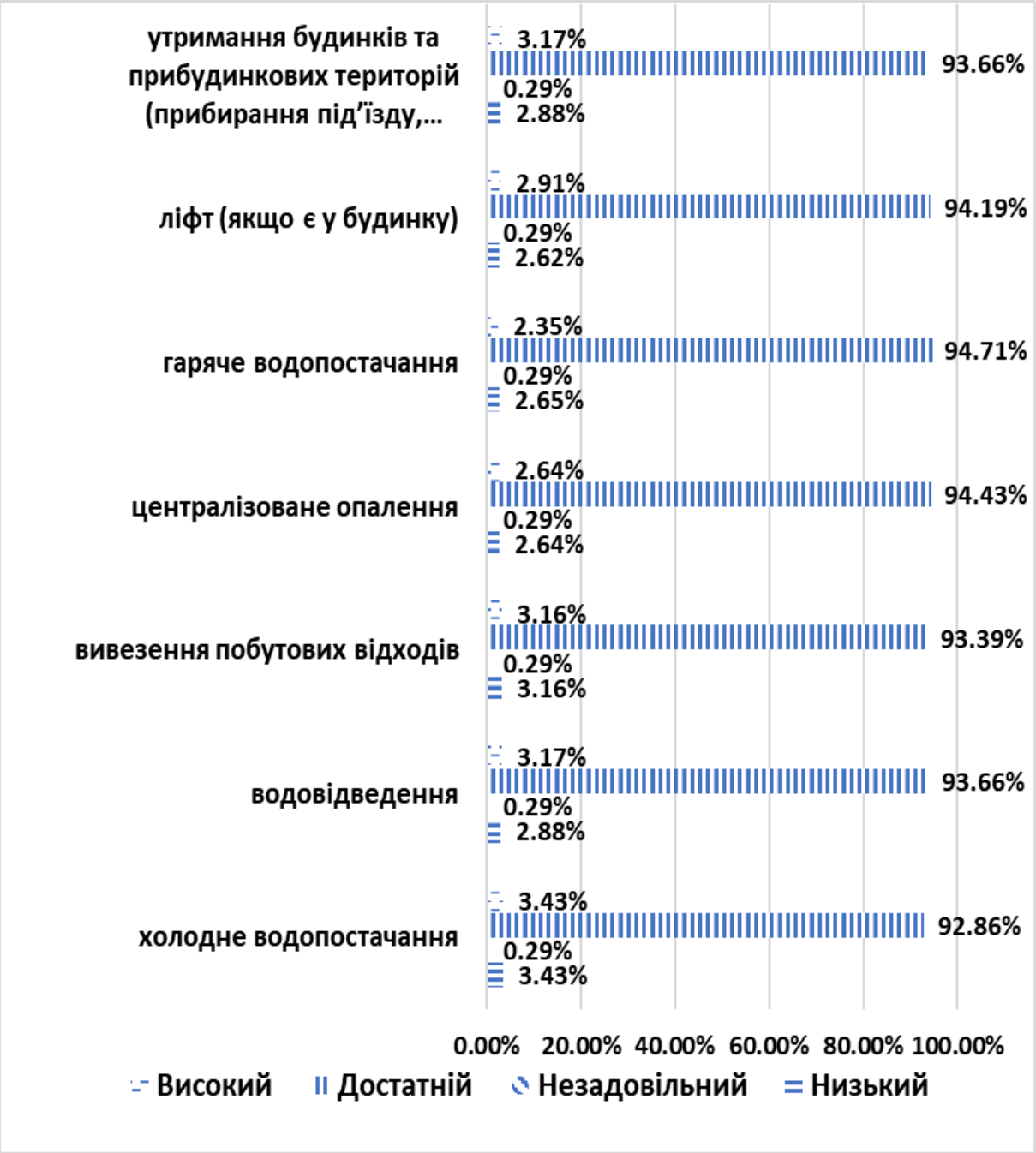


Рисунок 3.11 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (12-й мікрорайон), %

Значно нижчі оцінки більшості сфер ЖКГ у своїх відповідях висловили опитані мешканці вулиці Харківська (Виставковий центр, ТЦ «Мануфактура») – 35–45 % респондентів зазначили незадовільний та низький рівні наданих послуг, зокрема 27,78 % звертають увагу на проблеми з експлуатації та обслуговування ліфтів (рис. 3.12).

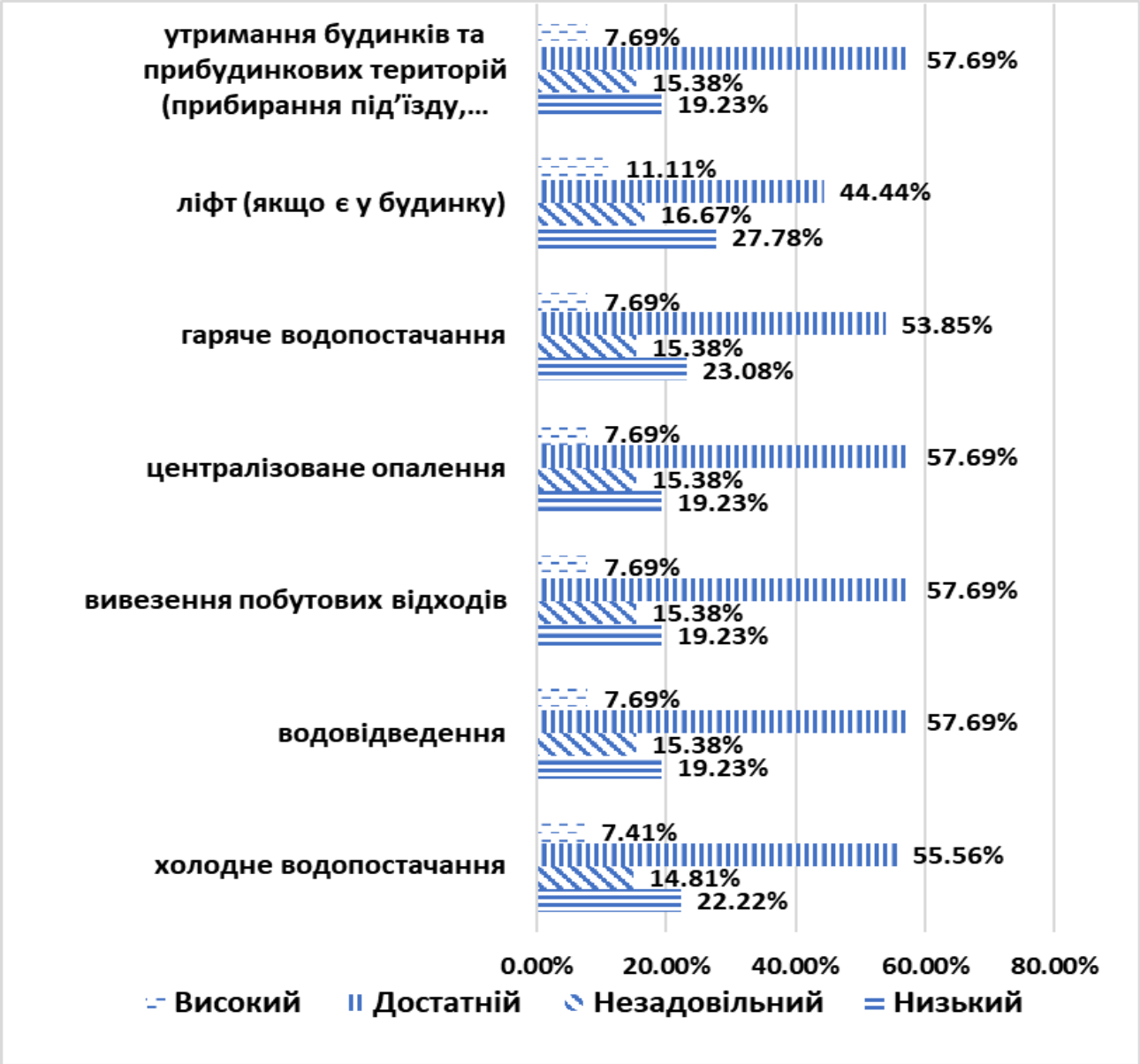


Рисунок 3.12 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ(вул. Харківська (район Виставкового центру, ТЦ «Мануфактура»)), %

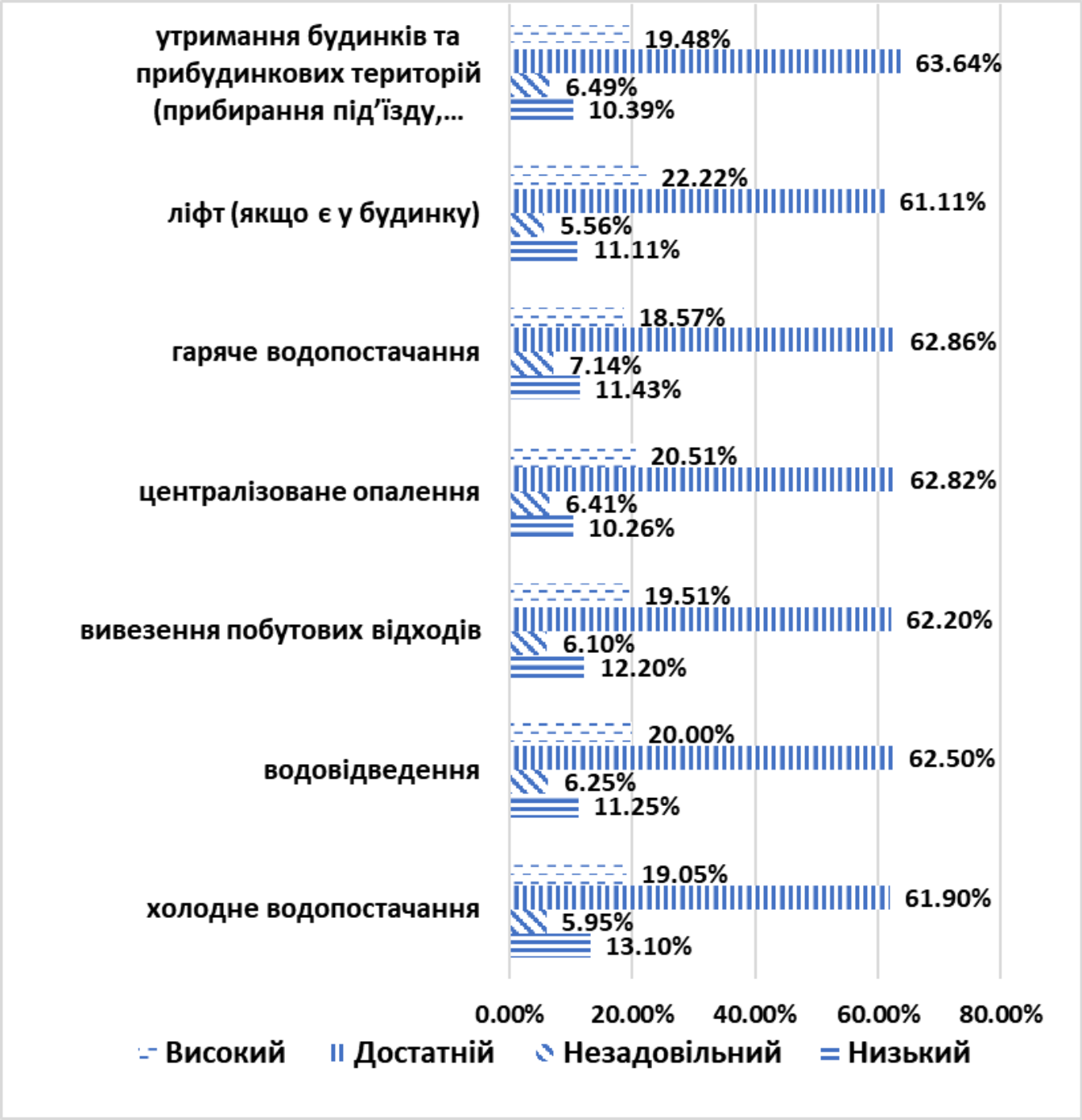


Рисунок 3.13 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (Центр (вул. Набережна, Іллінська, район Центрального ринку)), %

Рисунок 3.14 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (вул. Петропавлівська), %

Оцінки жителів мікрорайону «вул. Г. Кондратьєва – Аеропорт» виявилися більш критичними (рис. 3.15).

Рисунок 3.15 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (вул. Г. Кондратьєва, район біля аеропорту), %

Рисунок 3.16 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (вул. Роменська), %

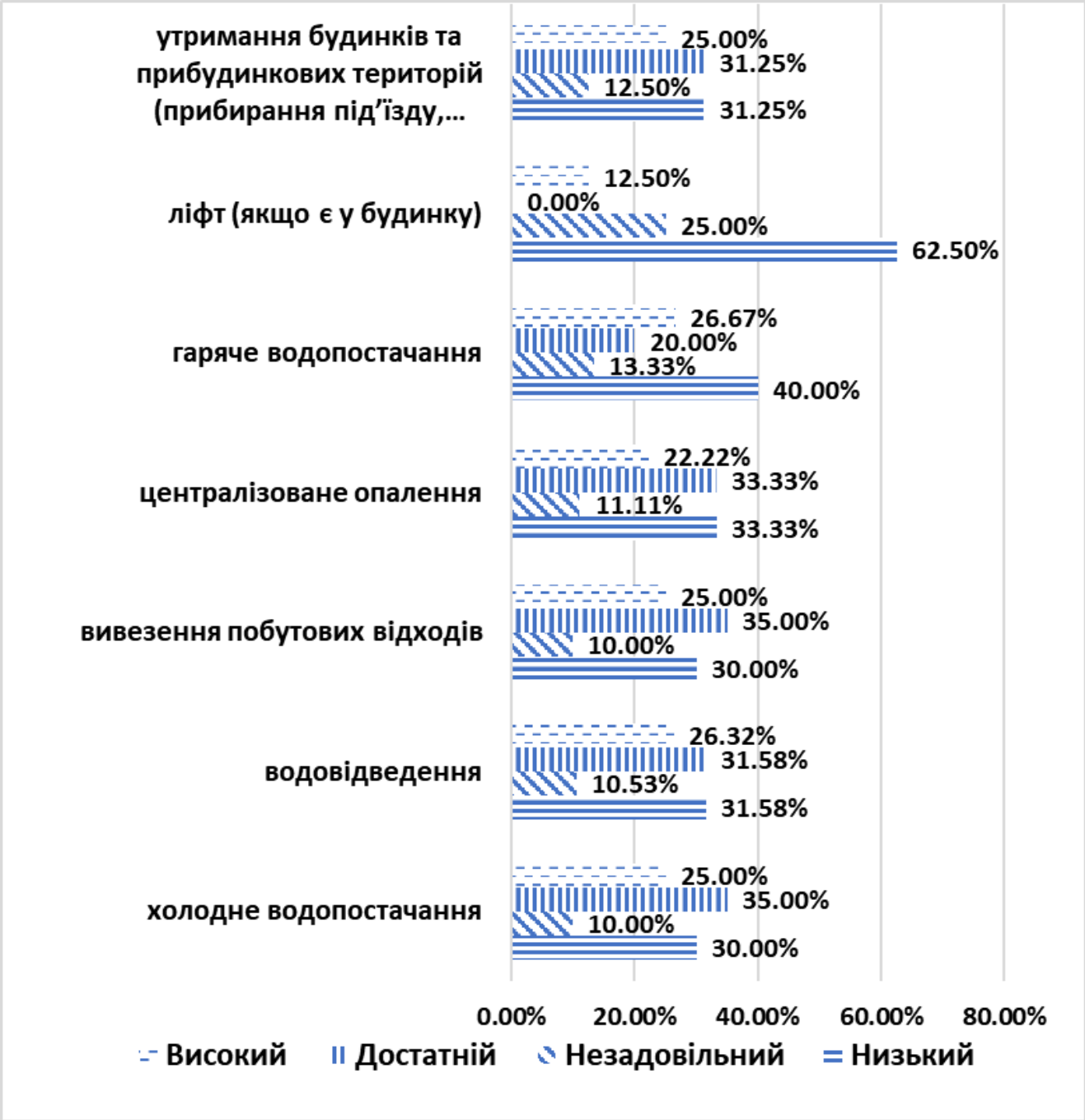


Рисунок 3.17 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (район біля автовокзалу (вул. С. Бандери, Білопільський шлях)), %

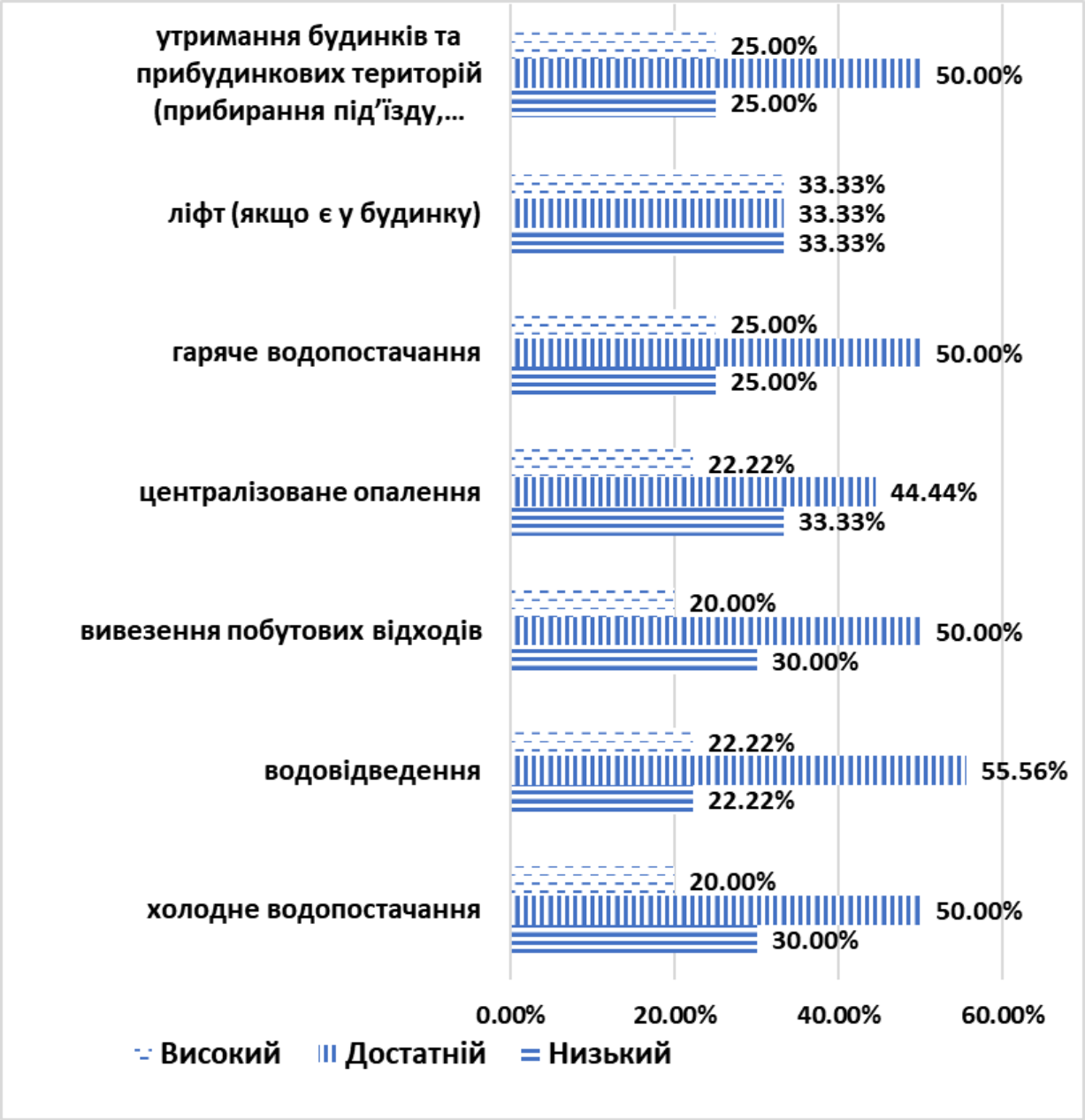


Рисунок 3.18 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (район Тепличного), %

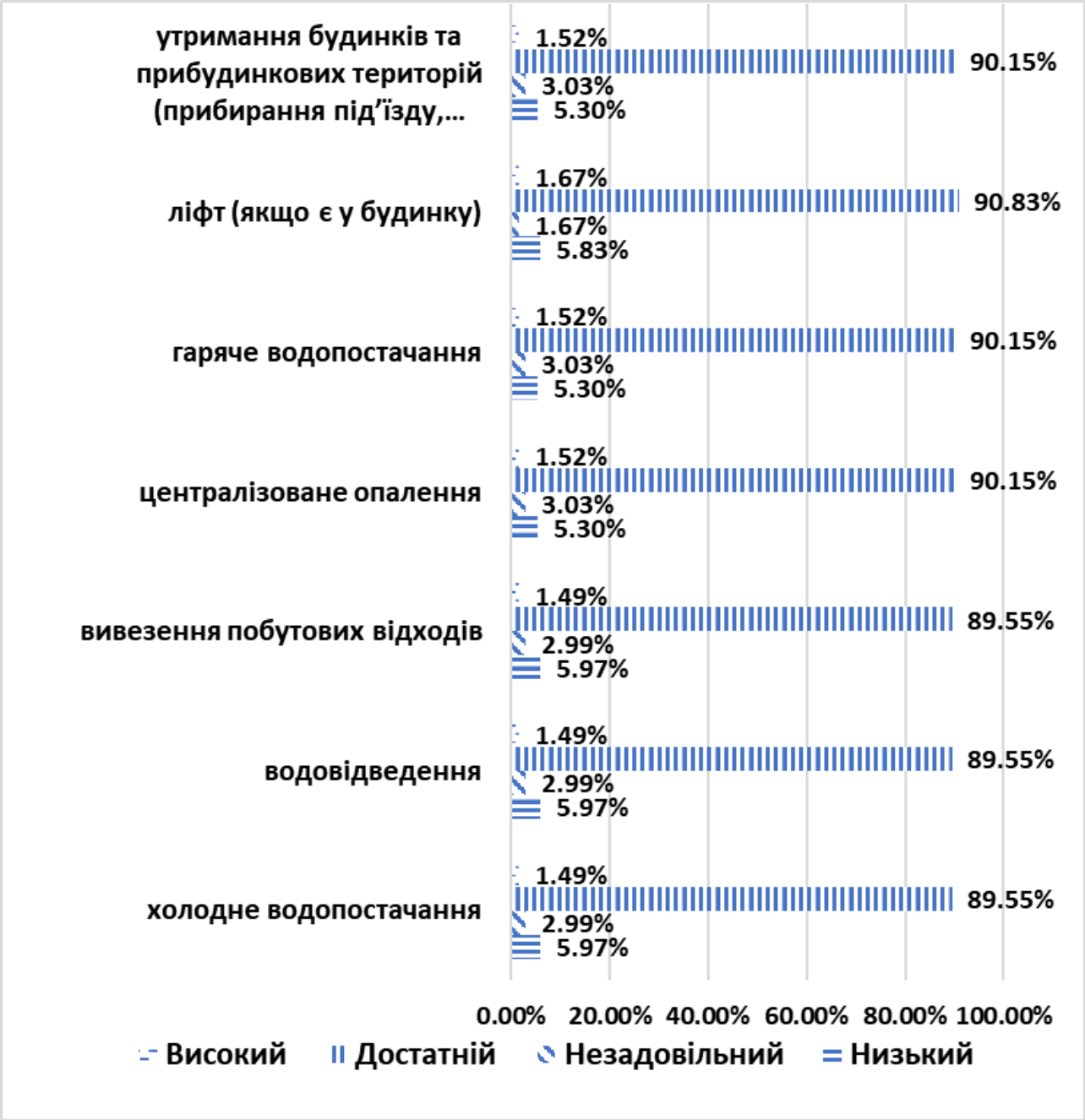


Рисунок 3.19 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (вул. Шевченка, Металургів), %

Рисунок 3.20 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (район біля залізничного вокзалу (просп. Шевченка, вул. Троїцька, Горького)), %

Рисунок 3.21 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (Курський проспект), %

Рисунок 3.22 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (район Тополі, Баранівка), %

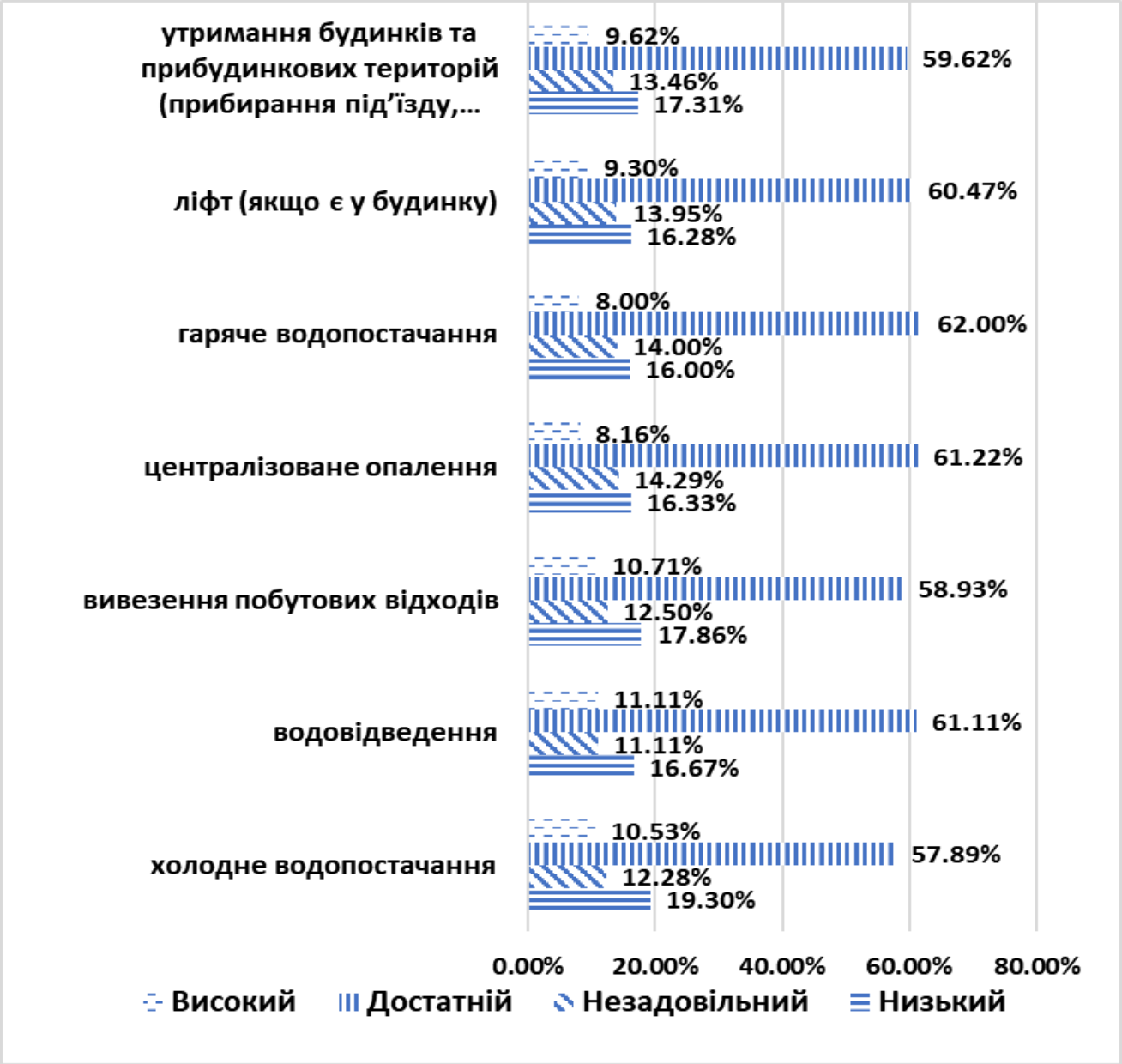


Рисунок 3.23 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (вул. Ковпака, Веретенівка), %

Рисунок 3.24 – Оцінювання рівня якості послуг, наданих ЖКГ (Василівка), %

Щодо змін у переліку послуг, які надаються у сфері ЖКГ, то позиції опитаних мешканців різняться. Так, відповідаючи на запитання щодо доцільності внесення змін до переліку житлово-комунальних послуг, відповіді респондентів розділилися: переважна їх кількість вважає, що перелік послуг ЖКГ необхідно залишити такими, як є – 52,64 %; 34,77 % вважають за необхідне розширити спектр послуг ЖКГ; 11,34 % респондентів вважають, що кількість послуг необхідно зменшити (рис. 3.25).

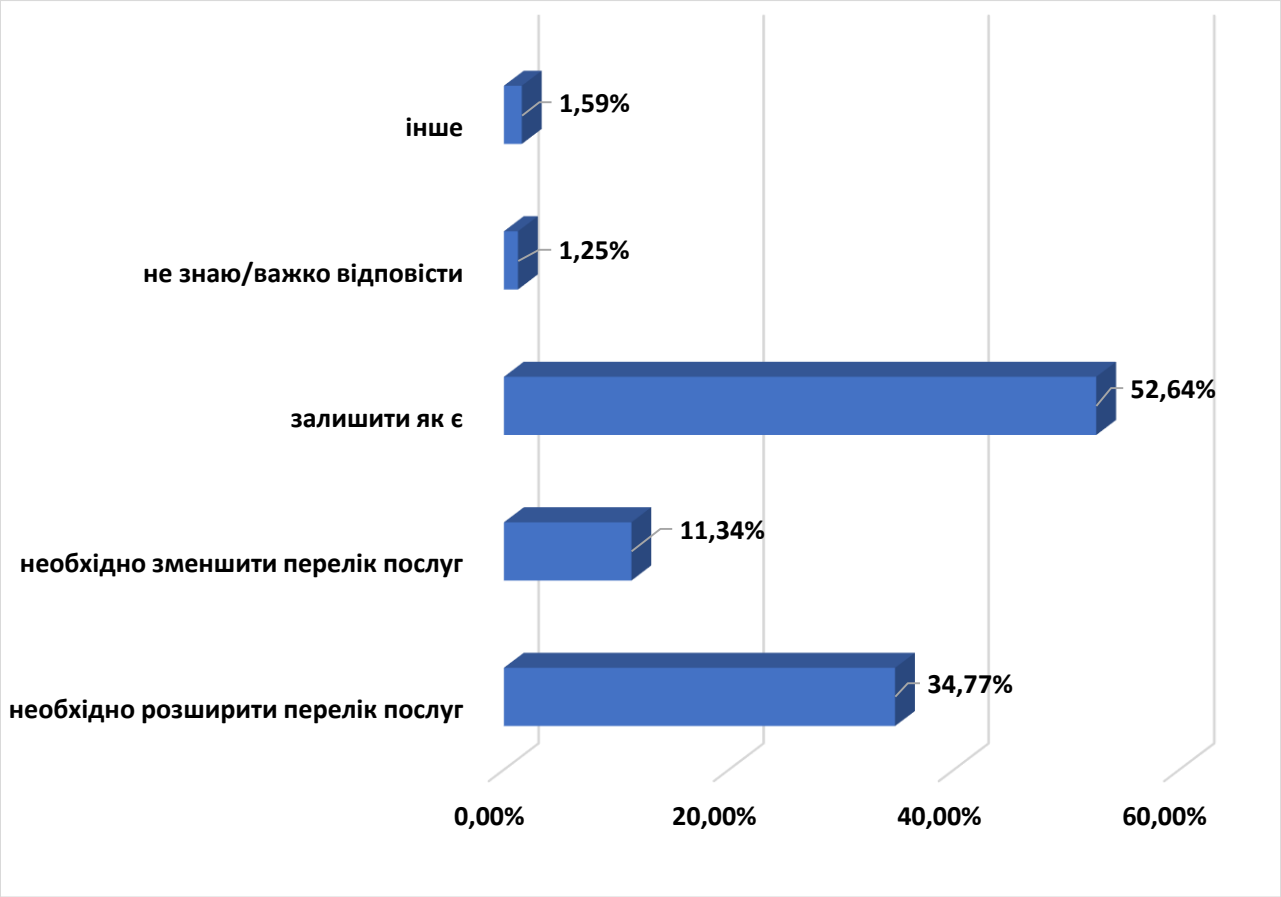


Рисунок 3.25 – Структура доцільності внесення змін до переліку житлово-комунальних послуг за результатами опитування респондентів, %

4. НАЦІОНАЛЬНА ПОЛІЦІЯ

Під час військово-політичного конфлікту з Російською Федерацією питання забезпечення безпеки громадян набуває особливої актуальності, зокрема поза межами зони військових дій. У Сумах у 2017 році було зареєстровано 4 446 випадків правопорушень.

Відповідно до даних, наведених на рисунку 4.1, можна зробити висновок, що майже половина респондентів (48,65 %) не зверталися до поліції взагалі; 36,36 % зверталися декілька разів на рік; 7,19 % опитаних мешканців звертаються до поліції раз на декілька місяців.

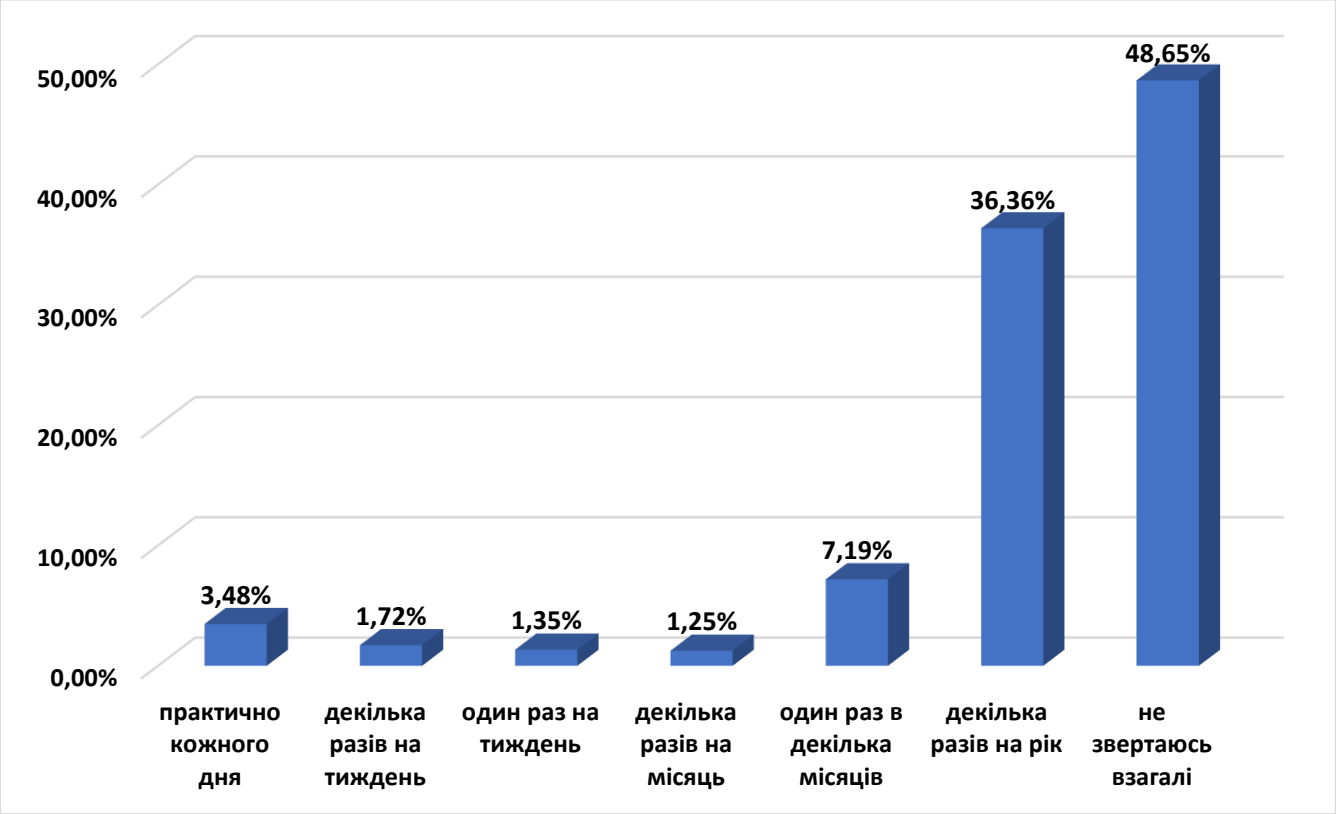


Рисунок 4.1 – Структура респондентів в залежності від частоти звернень до поліції, %

Частка мешканців, які звертаються до органів Національної поліції в разі виникнення порушень, поступово зростає, що зменшує рівень так званої «латентної» (прихованої) злочинності.

Рисунок 4.2 демонструє причини, що спонукають мешканців Сум звертатися до органів захисту правопорядку.

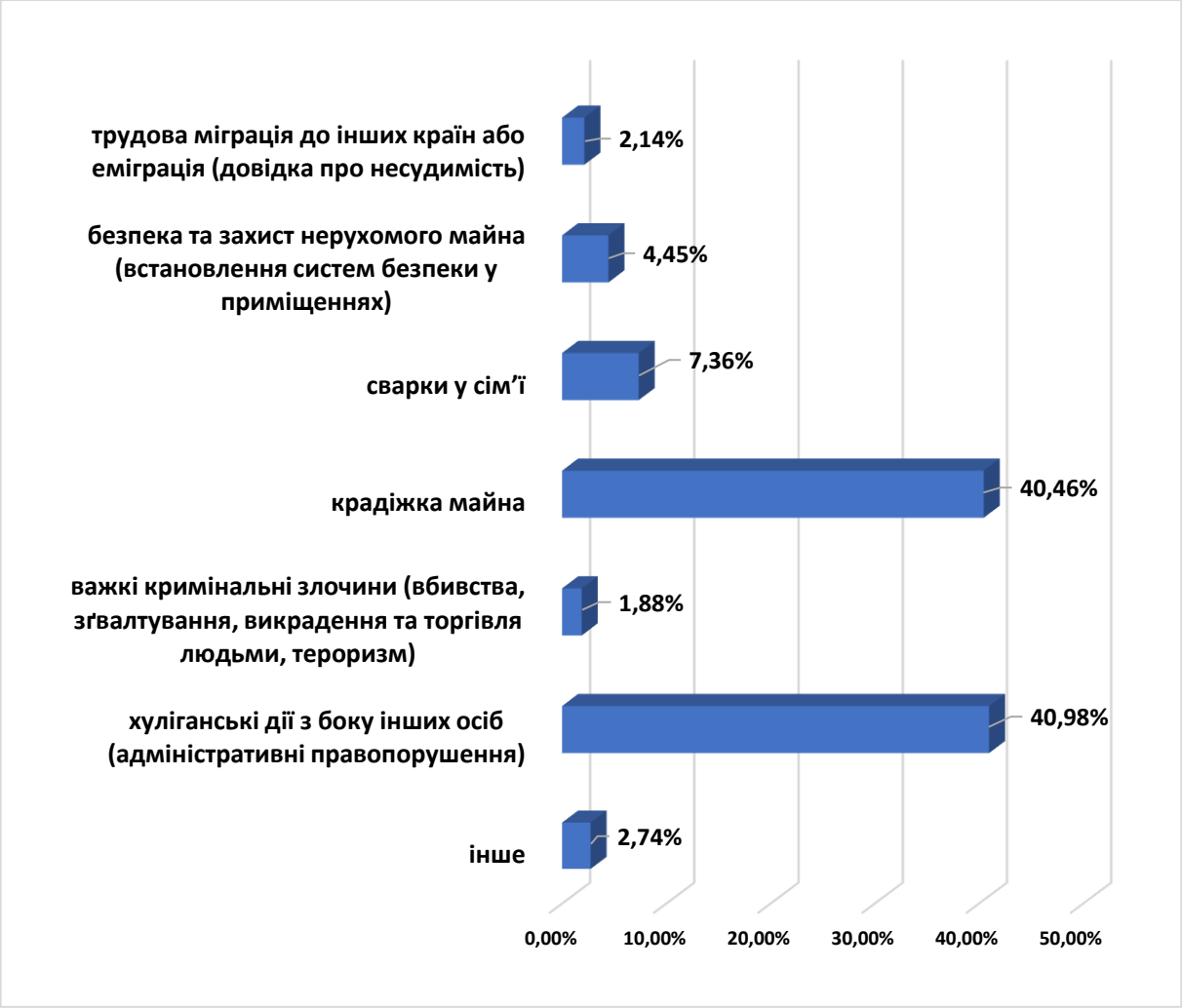


Рисунок 4.2 – Результати опитування щодо причин звернення до поліції, %

Аналізуючи причини звернення громадян до поліції, спостерігається переважна кількість звернень із питань адміністративних правопорушень – 40,98 %; друга за значущістю причина звернень – крадіжка майна (40,46 %); третя – причини, пов'язані зі сварками в сім'ї (7,36 %).

Структура звернень до поліції дещо різниться залежно від статі, сфери зайнятості та рівня освіти респондентів (додаток В).

Результати опитування дозволяють визначити й найбільш небезпечні (за оцінюваннями мешканців) мікрорайони Сум (табл. 4.1): щодо хуліганських дій із боку інших осіб – вул. Харківська, Прокоф'єва, Роменська, 8–10-й

мікрорайони; щодо крадіжки майна – Центр (вул. Набережна, Іллінська, район Центрального ринку, вул. Петропавлівська, Г. Кондратьєва (район біля аеропорту) (29,03 %), район біля автовокзалу (вул. С. Бандери, Білопільський шлях), район Тепличного (37,14 %), вул. Шевченка (76,06 %), вул. Металургів, райони Тополі та Василівки (50 %). Отже, зважаючи на вищенаведені факти, представникам Нацполіції необхідно приділити особливу увагу контролю ситуації в цих районах міста.

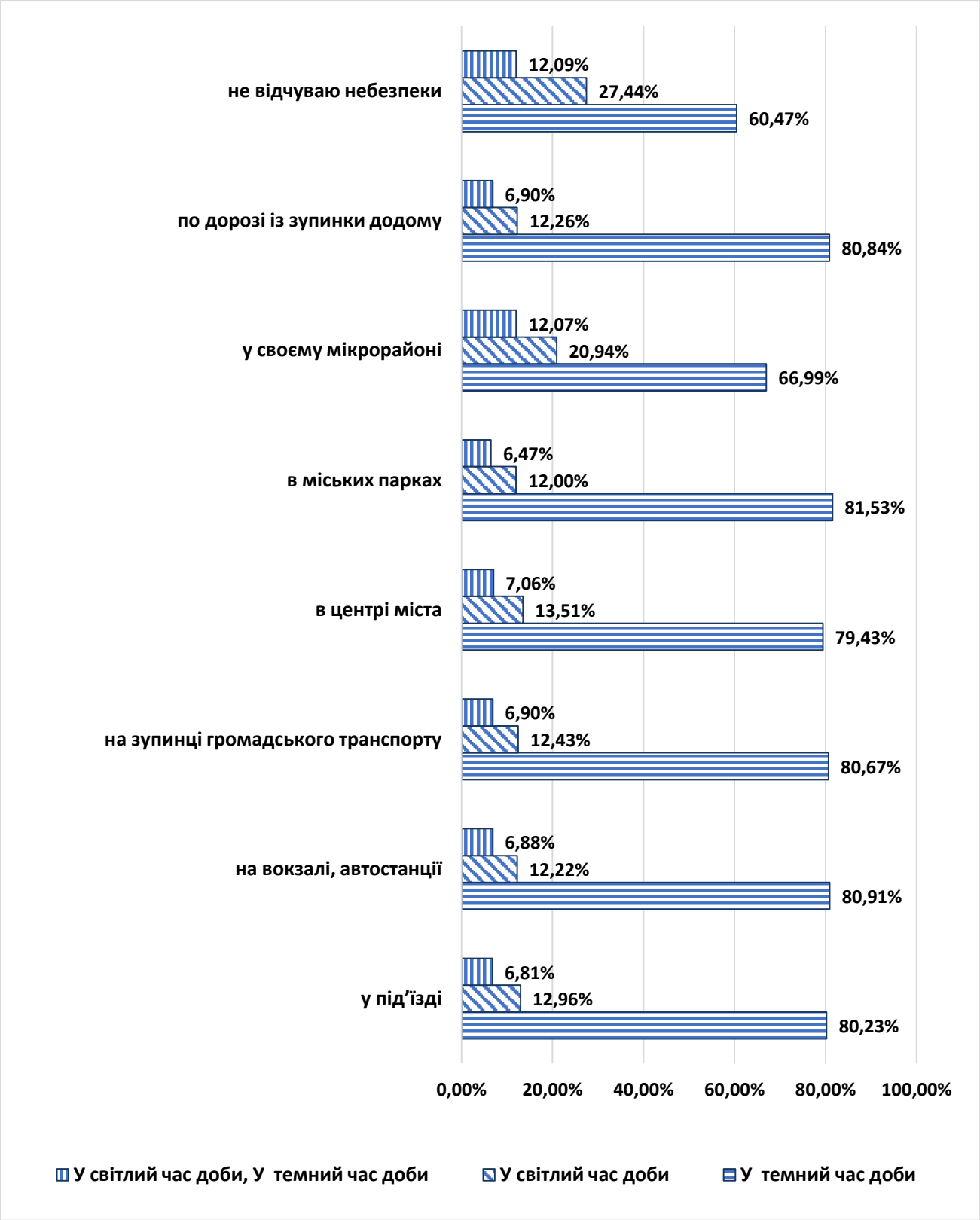
Таблиця 4.1– Причини звернення до Національної поліції мешканців міста, %

Район міста	**Причина**							
	трудова міграція до інших країн або еміграція (довідка про несудимість)	**безпека та захист нерухомого майна (встановлення систем безпеки в приміщеннях)**	**сварки в сім'ї**	**крадіжка майна**	**важкі кримінальні злочини (вбивства, зґвалтування, викрадення та торгівля людьми, тероризм)**	**хуліганські дії з боку інших осіб (адміністративні правопорушення)**	**я не звертався до Національної поліції**	**інше**
Баси	5,56	0,00	22,22	22,22	5,56	5,56	38,89	0,00
Хіммістечко	0,96	1,92	6,73	14,42	0,96	11,54	59,62	3,85
Вул. Харківська (вул. С. Табали, СКД)	0,00	1,38	0,69	4,83	0,34	73,10	19,31	0,34
Вул. Прокоф'єва	0,56	0,56	23,60	6,18	0,56	44,94	23,03	0,56
8–10-й мікрорайони	0,00	2,48	5,59	6,83	0,62	37,89	43,48	3,11
12-й мікрорайон	0,28	0,85	0,57	2,84	0,28	1,70	92,90	0,57
Вул. Харківська (Виставковий центр, ТЦ «Мануфактура»)	3,23	9,68	6,45	16,13	3,23	16,13	35,48	9,68
Центр міста (вул. Набережна, Іллінська, район Центрального ринку)	1,05	2,11	4,21	21,05	0,00	7,37	62,11	2,11

Продовження табл. 4.1

Вул. Петропавлівська	4,26	8,51	10,64	27,66	4,26	4,26	38,30	2,13
Вул. Г. Кондратьєва (район біля аеропорту)	1,61	4,84	1,61	29,03	3,23	11,29	41,94	6,45
Вул. Роменська	3,42	6,85	0,68	5,48	4,79	42,47	34,93	1,37
Район біля автовокзалу (вул. С. Бандери, Білопільський шлях)	6,25	6,25	0,00	43,75	0,00	3,13	40,63	0,00
Район Тепличного	5,71	14,29	2,86	37,14	5,71	5,71	25,71	2,86
Вул. Шевченка, Металургів	2,11	0,70	0,70	76,06	0,00	2,82	17,61	0,00
Район біля залізничного вокзалу (просп. Шевченка, вул. Троїцька, Горького)	0,79	2,36	0,79	66,93	0,00	3,94	24,41	0,79
Курський проспект	0,60	0,60	1,80	56,89	0,60	1,80	37,13	0,60
Тополя, Баранівка	5,00	10,00	0,00	50,00	0,00	5,00	30,00	0,00
Вул. Ковпака, Веретенівка	1,59	3,17	0,00	19,05	0,00	11,11	61,90	3,17
Василівка	0,00	0,00	8,33	41,67	0,00	8,33	25,00	16,67

Однак, незважаючи на невтішну статистику та напружену ситуацію в країні, частка мешканців, задоволених рівнем безпеки в місті, є досить високою – 60,47 %. Лише 27,44 % мешканців міста почувають себе небезпечно у світлий час доби, а 12,09 % – у темний час. У центральній частині міста Сум лише 13,51 % мешканців схильні оцінювати ситуацію як небезпечну у світлий час доби, тоді як значно більше мешканців (79,43 %) відчувають небезпеку вночі. У власному під’їзді відчувають себе небезпечно у світлий час доби 12,96 % мешканців, вночі – 80,23 % (рис. 4.3).



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100%

Рисунок 4.3 – Оцінювання мешканцями міста Сум рівня власної незахищеності, %

Більшість опитаних містян оцінили рівень якості послуг Національної поліції як низький (близько 61 % респондентів). За більшістю питань, за якими мешканці зверталися до Національної поліції (інформаційні послуги, захист майна, особиста безпека, призупинення кримінальних чи адміністративних порушень), оцінку «високий рівень» щодо їх вирішення надало лише 1,67–1,90 % респондентів (рис. 4.4).

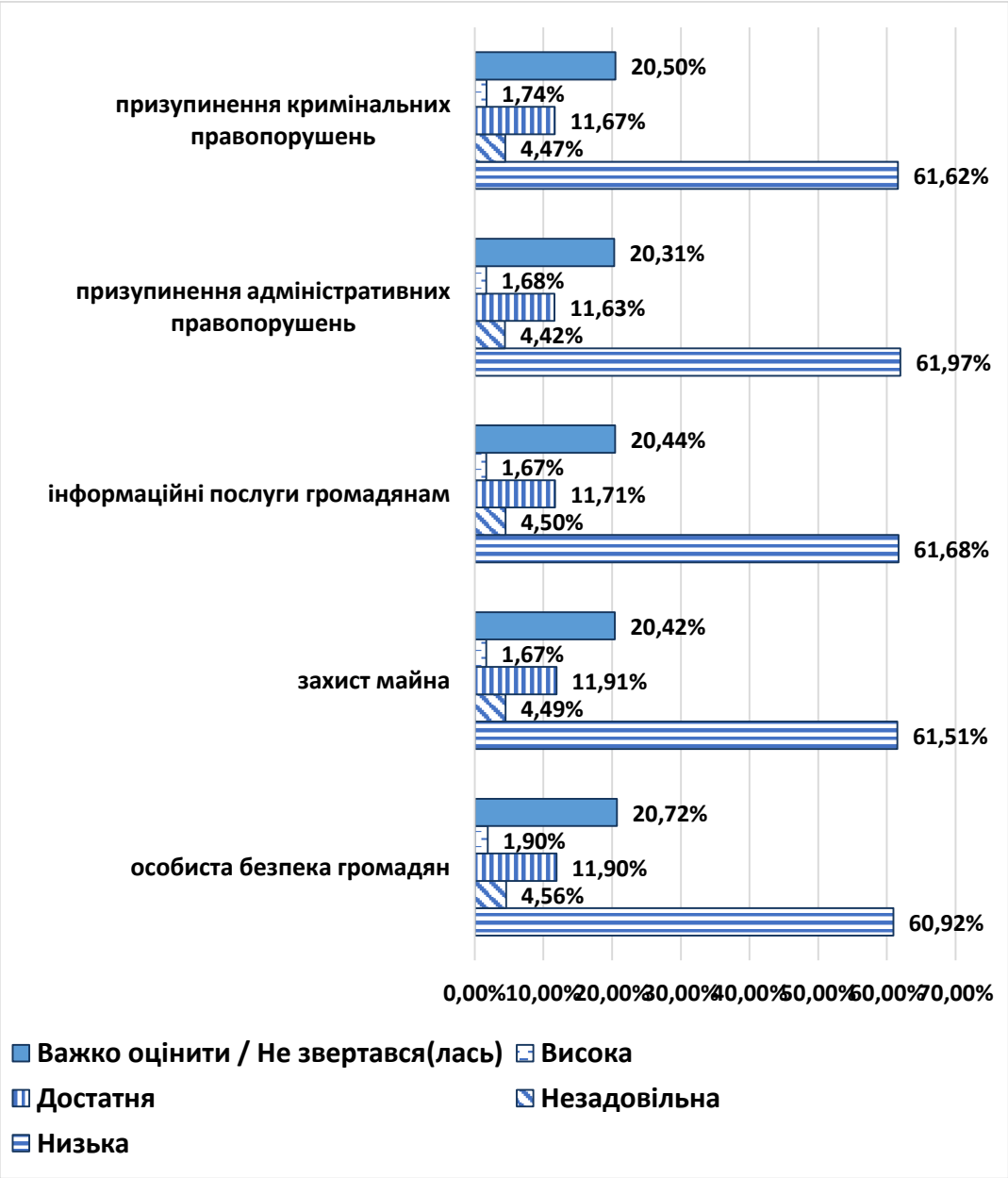


Рисунок 4.4 – Оцінювання рівня якості послуг Національної поліції, %

Рисунки 4.5 та 4.6 демонструють результати оцінювання роботи працівників Національної поліції за різними критеріями: швидкістю реагування, часом вирішення питань, неупередженістю, культурою спілкування, компетентністю тощо. Так, зокрема, більшість опитаних містян оцінили рівень компетенції місцевої патрульної служби як задовільний. Нижче від середнього оцінили близько 45 % з тих мешканців, які зверталися до поліції; близько 33 % зазначили, що одержали необхідну допомогу та інформацію щодо своєї справи (рис. 4.5).

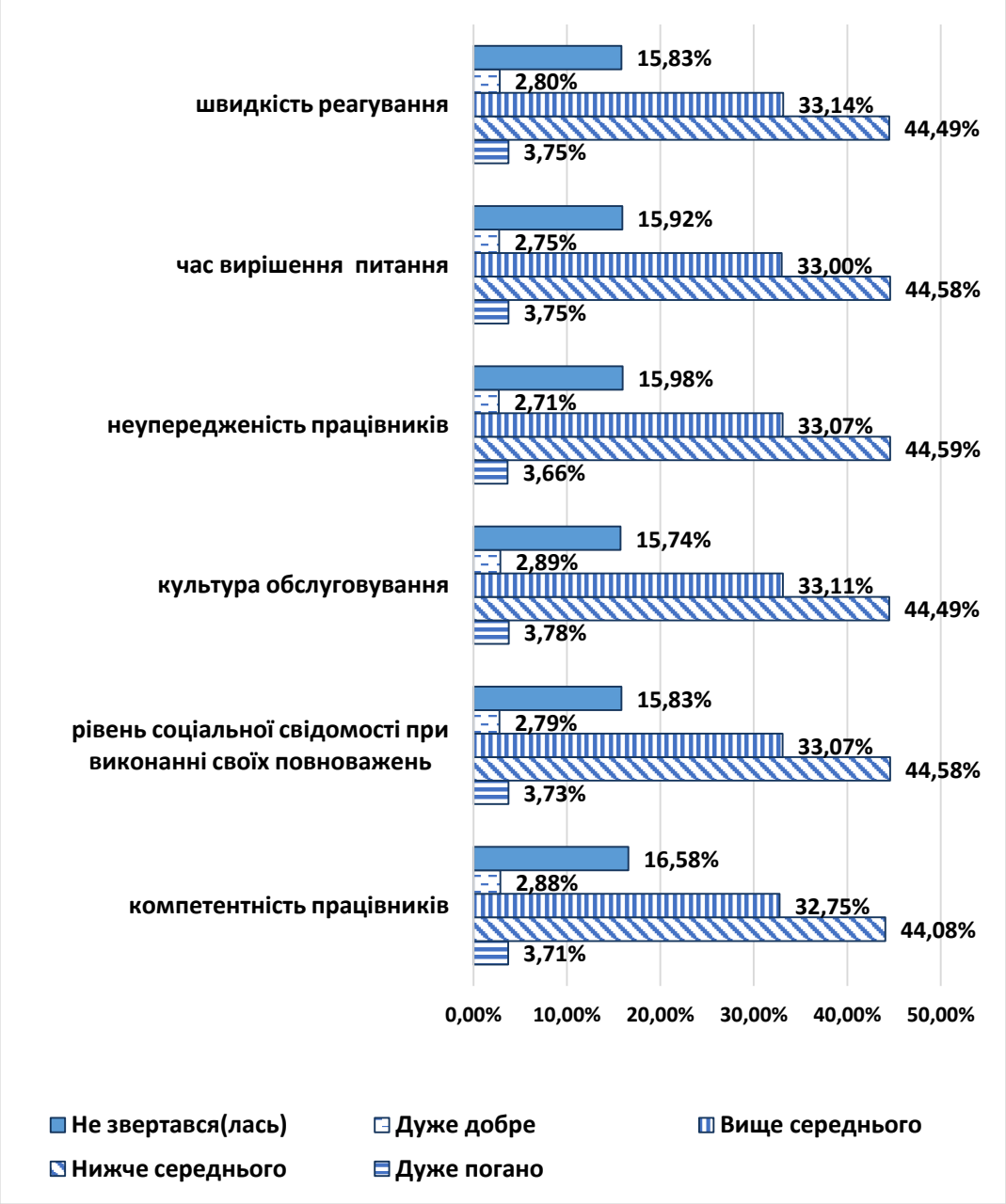


Рисунок 4.5 – Оцінювання роботи працівників Національної поліції України, %

Звертають на себе увагу доволі низькі оцінки рівня додержання законності працівниками Національної поліції – більше ніж 44 % опитаних оцінили його як «нижче середнього» (рис. 4.6).

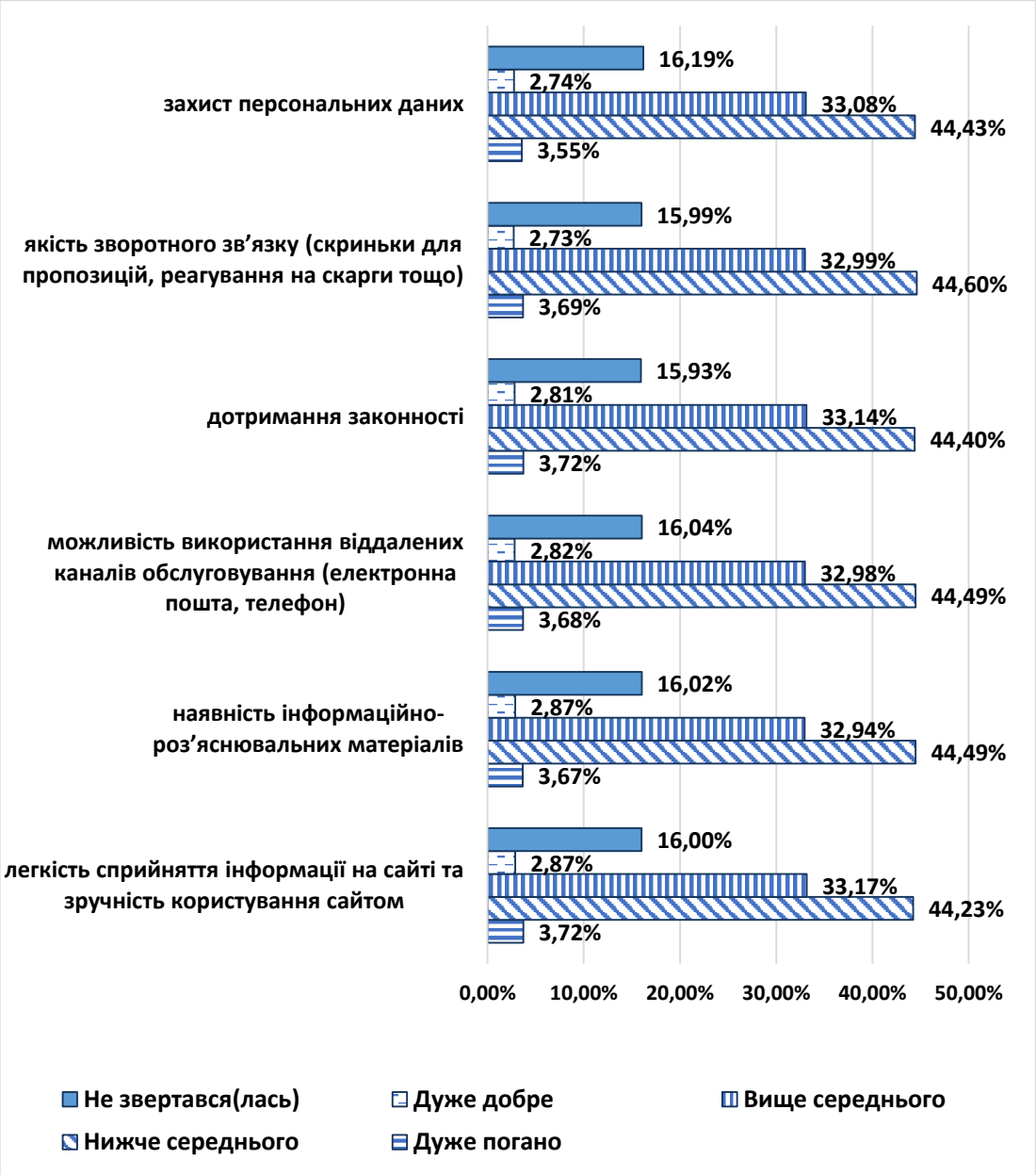


Рисунок 4.6 – Оцінювання роботи працівників Національної поліції України, %

На запитання, чи доцільно внести зміни до переліку послуг поліції, переважна більшість респондентів (66,49 %) не змогла дати відповіді (рис. 4.6); 22,15 % опитаних вважають за необхідне розширення спектра послуг поліції, тоді як 5,63 % респондентів вважають, що кількість послуг необхідно зменшити.

Решта (5,35 %) вважають, що перелік послуг поліції необхідно залишити таким, як є (рис. 4.7).

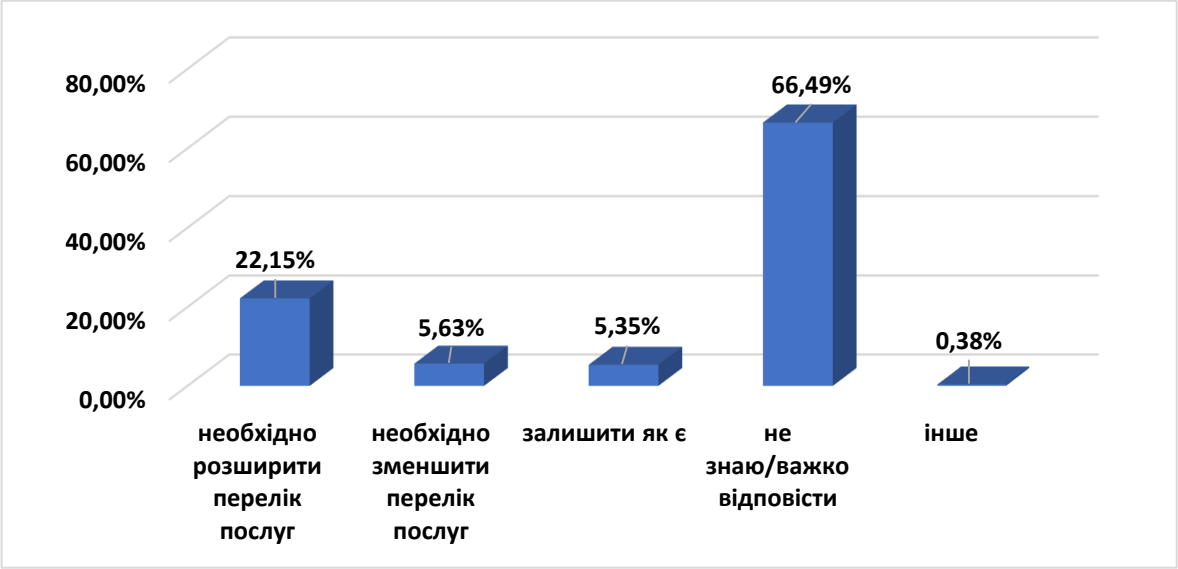


Рисунок 4.7 – Доцільність розширення спектра послуг поліції, %

У зв’язку зі збільшенням випадків порушення безпеки громадян стає актуальним також питання щодо організації ефективної охорони громадян, власності, території та майна. Останнім часом усе більше громадян починають звертатися за послугами до охоронних агенцій (частіше за все – батьки, бізнесмени, публічні особи). У той самий час у Сумах, за даними респондентів, переважна кількість з них (87,87 %) не зверталися до охоронних установ, лише 12,13 % користувалися послугами цих організацій.

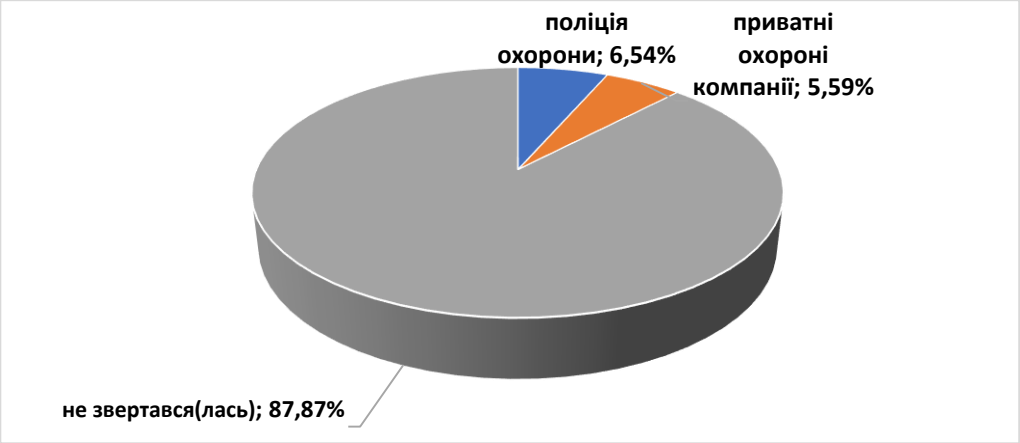


Рисунок 4.8 – Звернення до охоронних установ міста Сум, %

Розподіл відповідей за районами проживання респондентів демонструє рисунок 4.9.

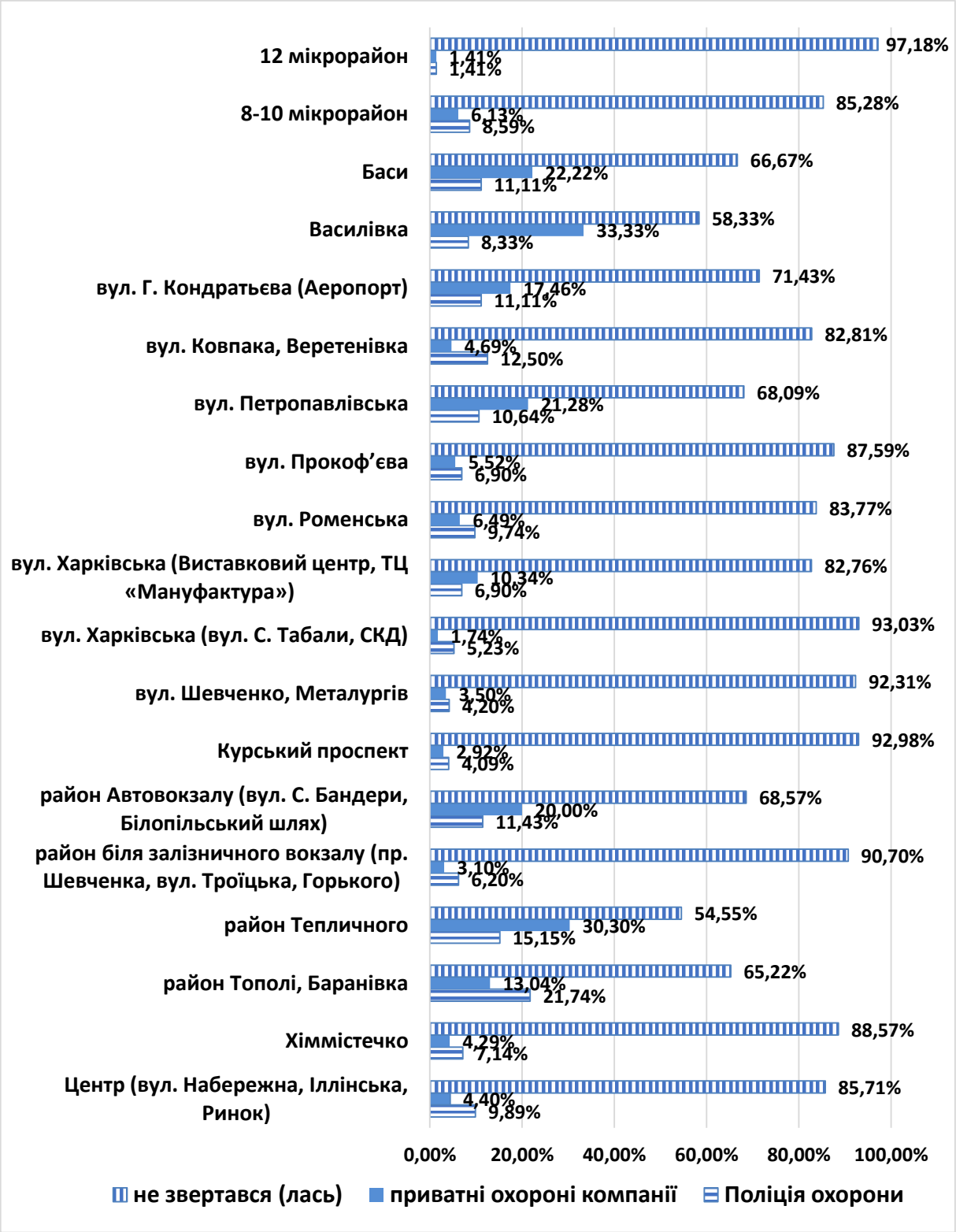


Рисунок 4.9 – Звернення до охоронних установ за районом проживання респондентів, %

Згідно з результатами соціологічного дослідження якість надання послуг поліції охорони була оцінена таким чином: у середньому близько 50 % респондентів оцінили якість послуг з охорони як «вище середнього», близько 22 % опитаних громадян – як «нижче середнього». Близько 15 % респондентів надали оцінку «дуже погано» (рис. 4.10).

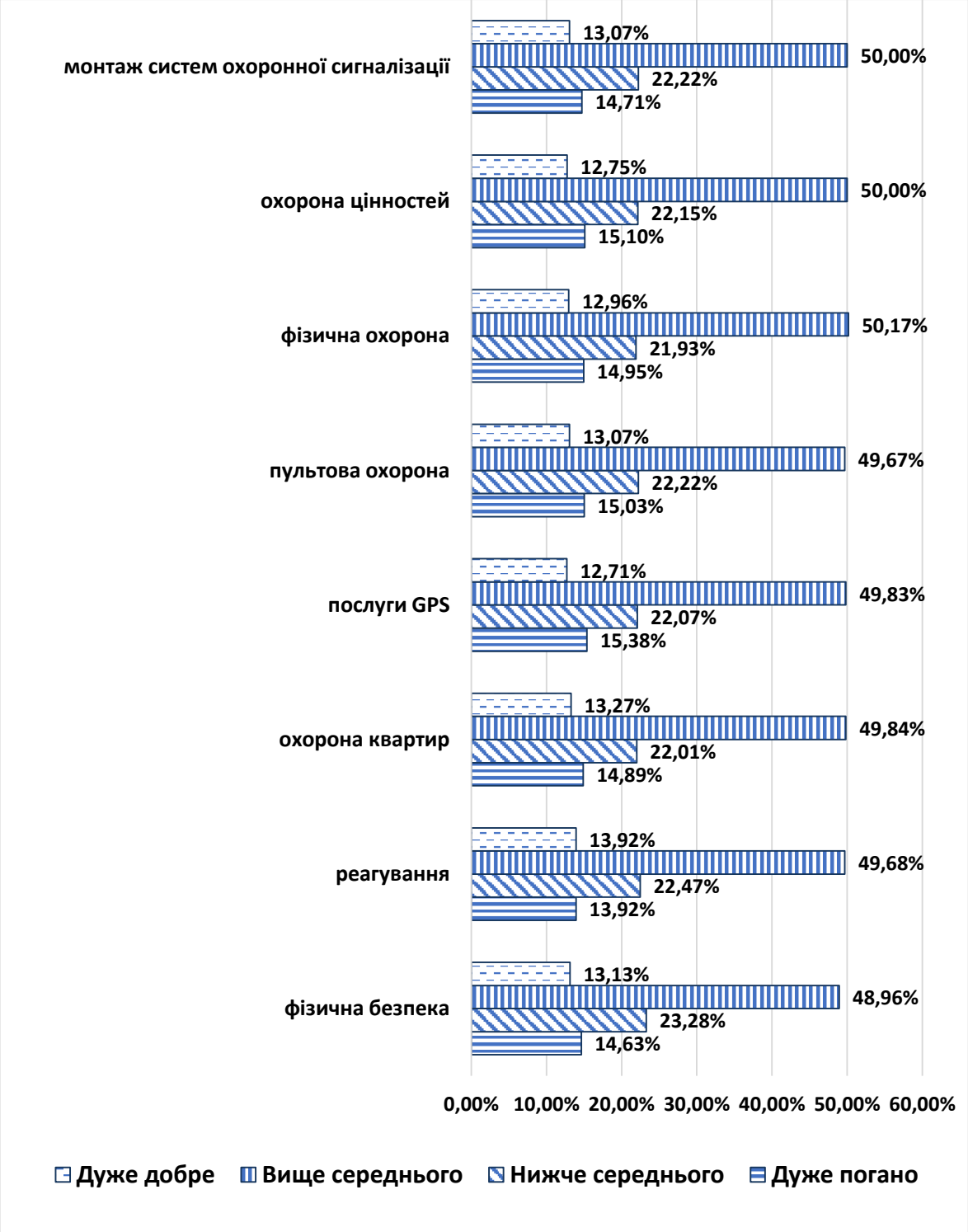


Рисунок 4.10 – Оцінювання рівня якості послуг поліції охорони, %

Рівень задоволеності мешканців якістю послуг поліції охорони (взяті за 100 % ті, хто звертався за допомогою, хоча таких дуже мало – лише 12,13 %) свідчить, що оцінку «дуже добре» надали 13 %; «вище середнього» – 35 %; «нижче середнього» – 39 %, «дуже погано» –12,8 % (рис. 4.11).

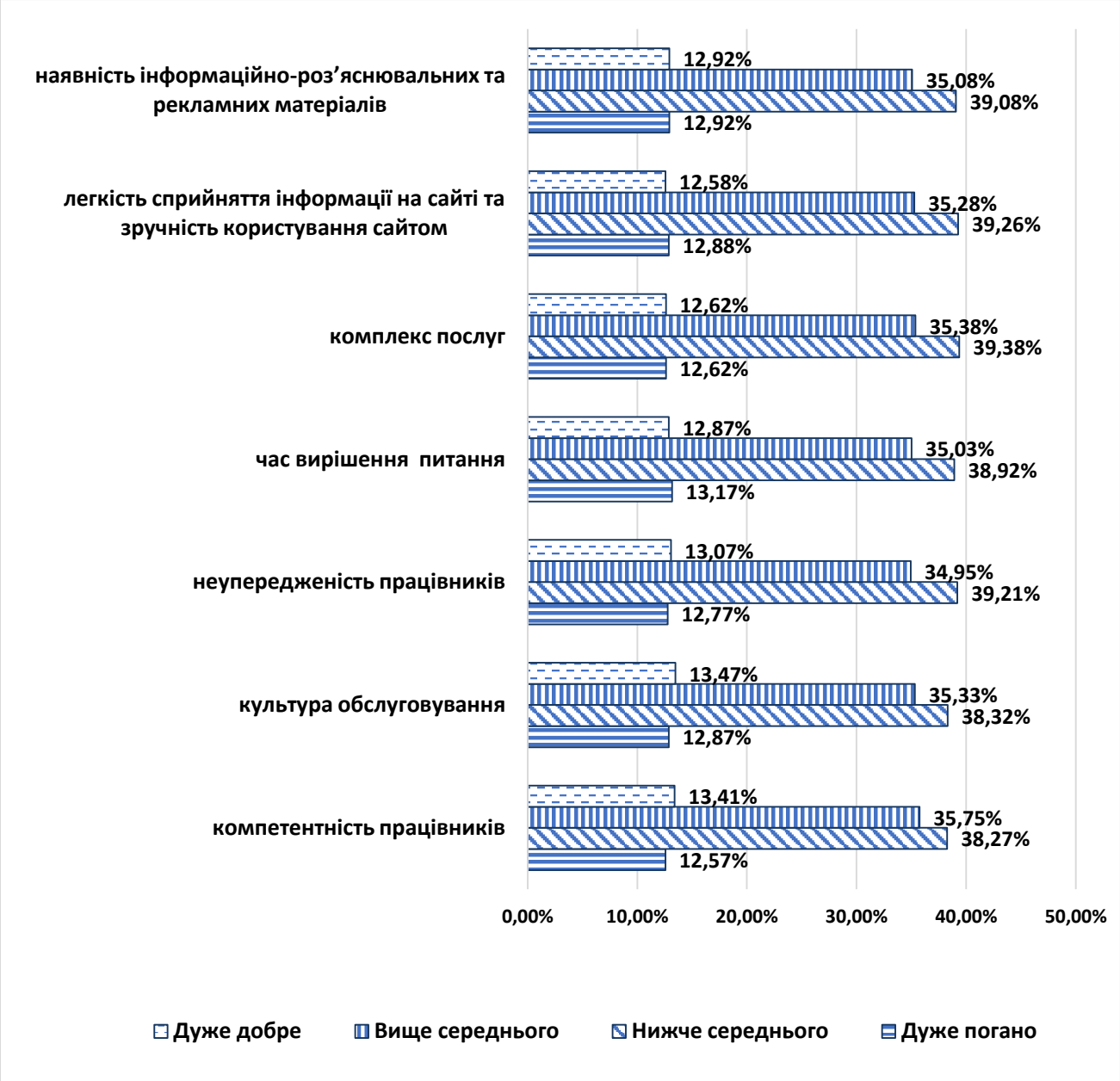


Рисунок 4.11 – Рівень задоволеності якістю послуг поліції охорони, %

5. ОРГАНИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

В умовах трансформаційних змін в економіці, що полягають у формуванні нової соціально-економічної моделі розвитку держави, реформуванні системи взаємовідносин у суспільстві, питання соціального підтримання незахищених верств населення набувають дедалі більшої актуальності. Сучасна система соціального захисту населення потребує зміни правових основ її функціонування та пошуку неординарних підходів до реформування на місцевому рівні.

Однією з найбільш актуальних проблем у сфері соціального захисту населення є невідповідність нормативної бази сучасним реаліям економічного та соціального розвитку країни, що призводить до неможливості врахування потреб усіх соціально незахищених верств населення, уповільнення процесів розроблення відповідних програм, норм і стандартів. Наразі існує велика кількість нормативних актів, що не лише неузгоджені між собою, а й застарілі та не відповідають міжнародним нормам. Штатні нормативи соціальних служб не відповідають реальним обсягам виконуваної роботи, а кількість пільг та виплат не корелюють із можливостями фінансування.

Усе це призводить до зниження довіри населення до цих установ, погіршення якості обслуговування та в кінцевому підсумку – до зменшення частоти звернення.

Як свідчать результати опитування, наведені на рисунку 5.1, переважна більшість респондентів (32,38 %) звертається до соціальних служб із періодичністю один раз на півроку; 28,7 % – раз на рік. Третина опитаних взагалі ніколи не зверталася за соціальною допомогою, що може зумовлюватися відсутністю потреби щодо вирішення соціальних питань або низьким рівнем довіри до цих органів. Заслуговує на увагу той факт, що майже 4 % респондентів відвідують дані установи раз на два тижні, а 0,51 % – кожного тижня.

У цьому контексті одними з напрямів удосконалення роботи соціальних служб є зниження частоти їх відвідувань населенням за рахунок прискорення

процедур подання документів, їх оброблення та вирішення питань насамперед із використанням сучасних інформаційних технологій.

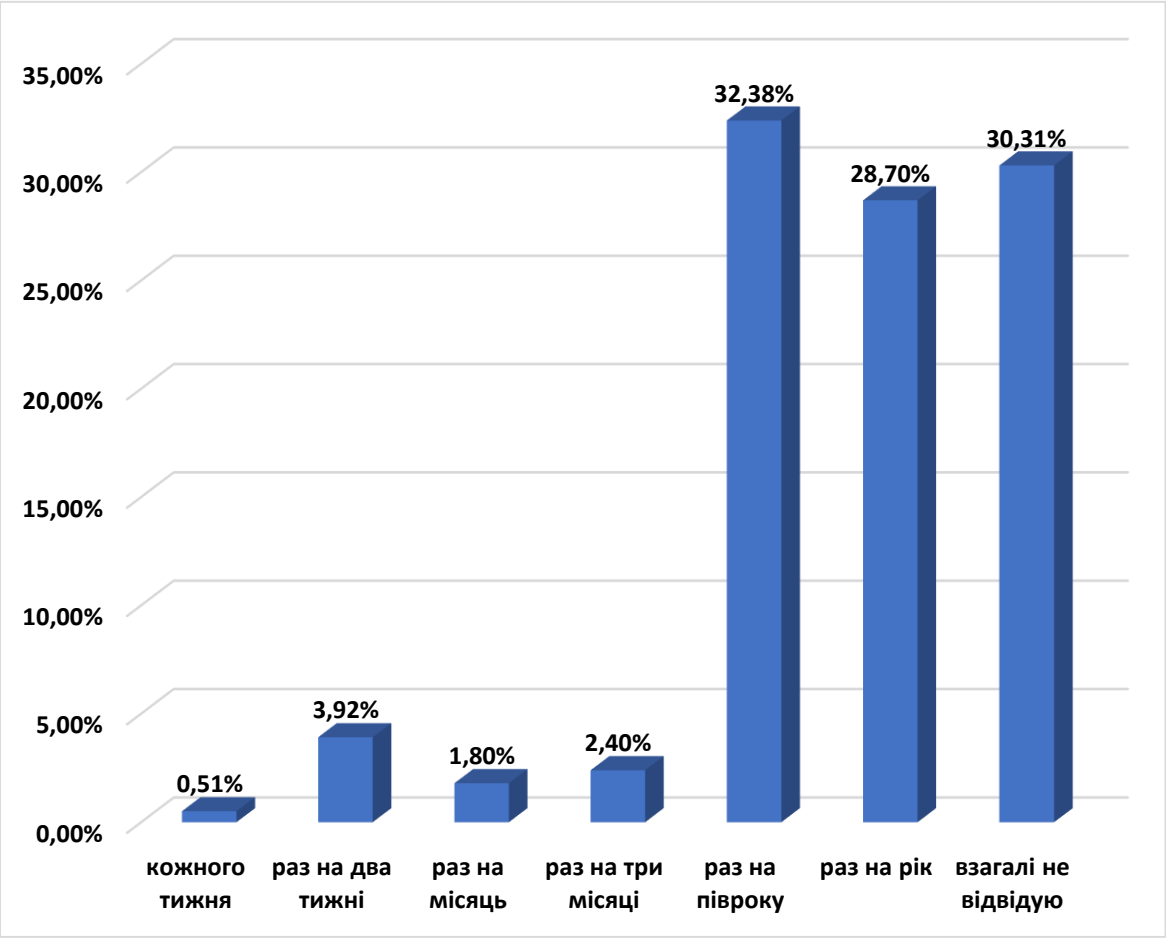
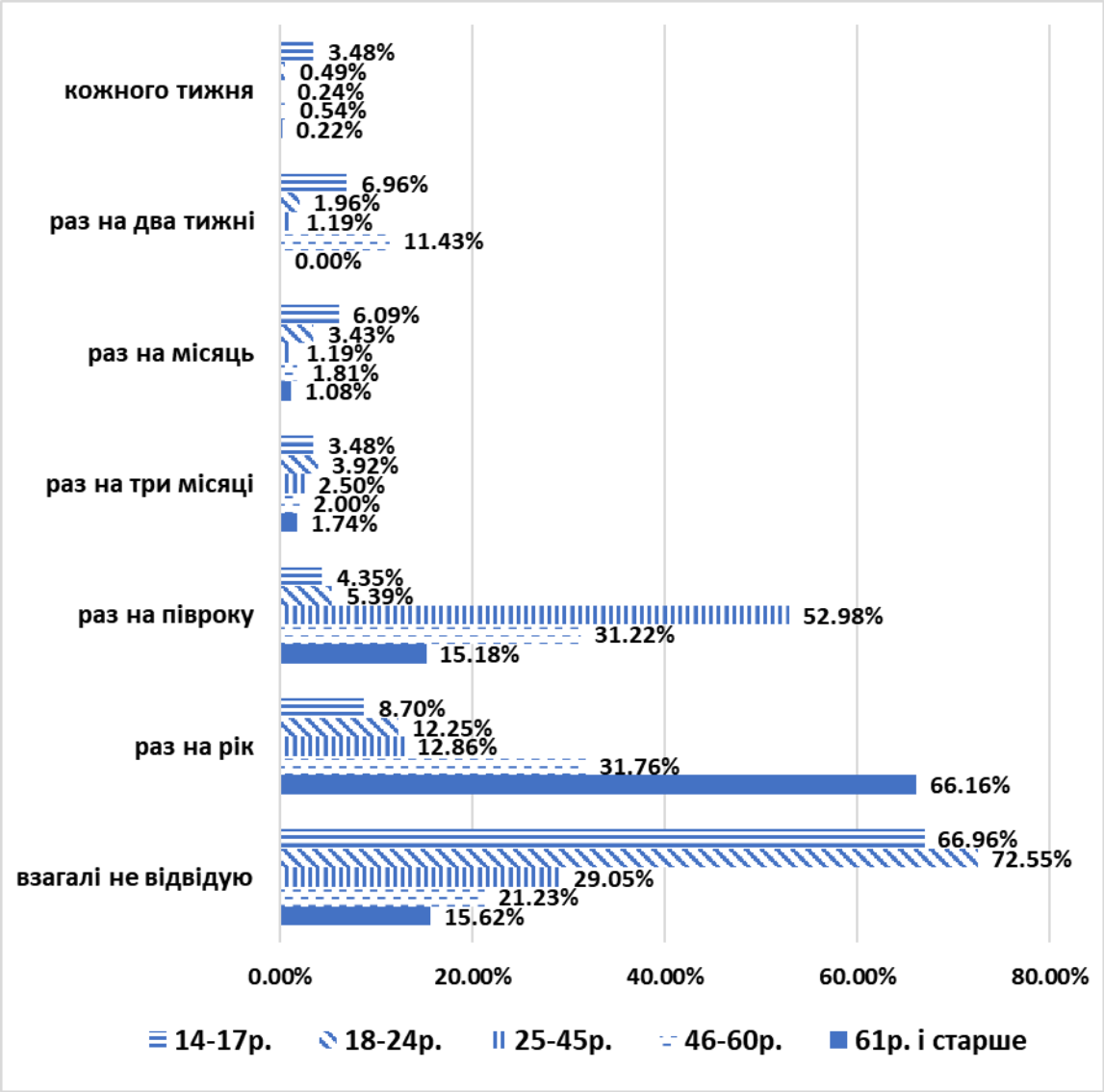


Рисунок 5.1 – Частота звернення населення до соціальних служб, %

Більш детальний аналіз частоти відвідувань соціальних служб населенням різних вікових груп дозволив зробити висновок про те, що найрідше послугами соціальних служб користуються особи віком 61 рік і старше (66,16 %). Значна частина молоді віком 18–24 роки або взагалі не відвідують соціальних служб або відвідують досить рідко. Цікавим є той факт, що серед населення, яке звертається до соціальних служб, переважає молодь віком 14–17 років: кожного тижня – 3,48 % опитаних; один раз на два тижні – 6,96 %; один раз на місяць – 6,09 % та 25-45 років (раз на півроку – 52,98%) (рис. 5.2).



* діаграма побудована у розрізі відповідей за віковою ознакою опитаних

Рисунок 5.2 – Частота звернення населення до соціальних служб із диференціацією за віковою ознакою, %

Ураховуючи значну частоту відвідувань соціальних служб саме активною молоддю віком 14–24 роки, одним із напрямів покращання їх роботи може бути зростання кількості послуг, затребуваних цією категорією громадян, що надаються в електронній формі.

Аналіз частоти звернень респондентів у розрізі сфер їх зайнятості (рис. 5.3) дозволяє визначити найбільш залежні від соціальних послуг верстви населення.

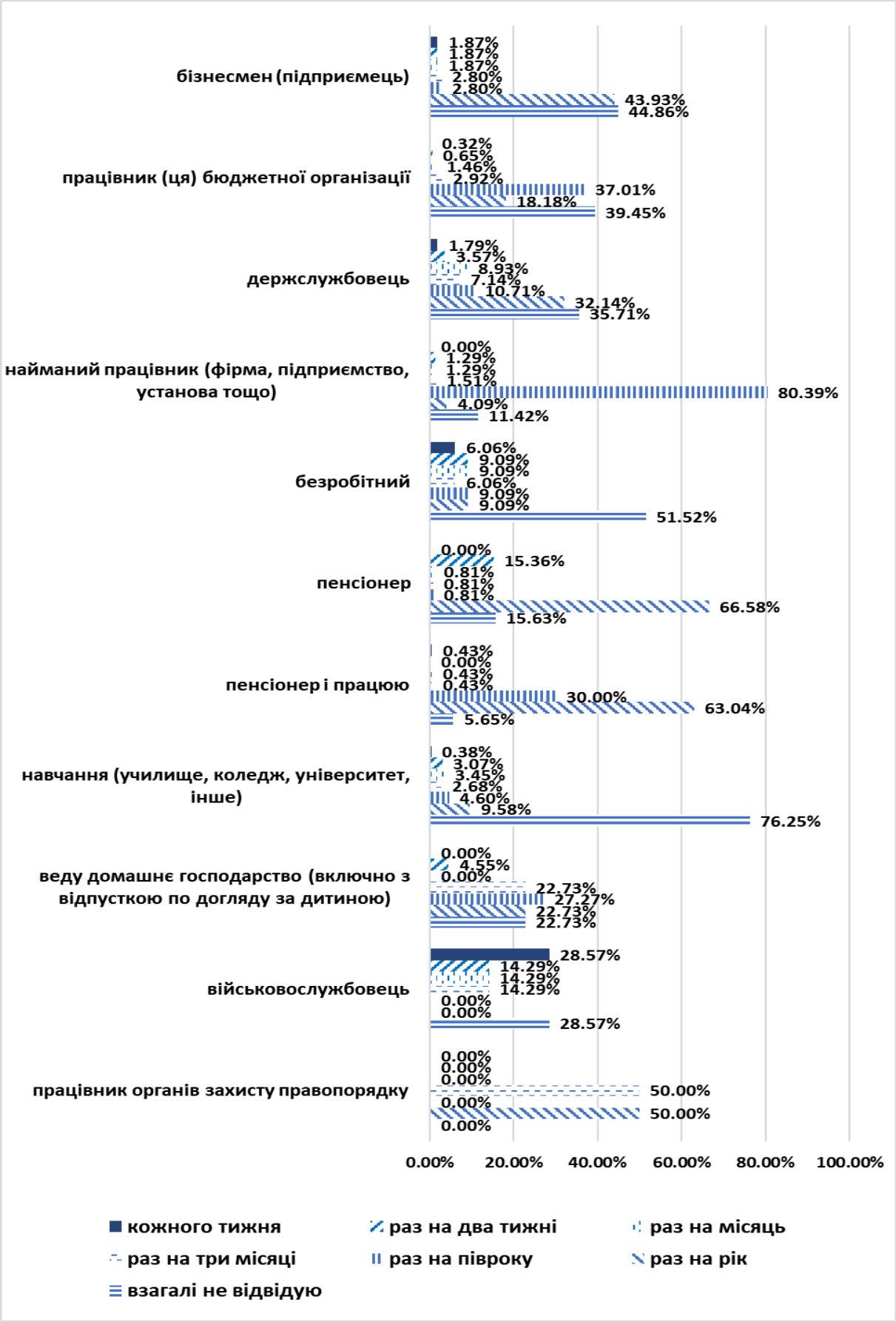


Рисунок 5.3 – Частота звернення населення до соціальних служб із диференціацією за сферою зайнятості, %

Кожного тижня органи соціального захисту відвідують військовослужбовці та безробітні, що може бути пояснено специфікою надання послуг цим категоріям громадян, потребою в соціальній допомозі, пільгах, працевлаштуванні тощо; 44 % бізнесменів звертаються за послугами один раз на рік та майже 45 % не відвідують ці установи взагалі; 80,39 % найманих працівників один раз на півроку одержують послуги в установах соціального захисту населення.

Таким чином, із проведеного аналізу можна зробити висновок, що частота відвідувань цих установ пов’язана зі специфікою наданих послуг та категорією їх споживачів. Це ще раз підтверджує думку про необхідність цифровізації типових соціальних послуг для конкретних категорій громадян із метою зниження частоти відвідувань установ населенням.

Одним з органів соціального захисту населення, основними функціями якого є контроль за додержанням державних гарантій щодо соціального захисту мешканців міста, забезпечення створення сприятливих умов для функціонування у м. Сумах закладів, установ, організацій соціального захисту населення, є Департамент соціального захисту населення Сумської міської ради.

Однак, як свідчать наведені на рисунках 5.4 та 5.5 результати опитування респондентів, майже за всіма критеріями рівень якості послуг цієї установи є достатньо низьким. До негативних аспектів роботи даного департаменту відносять: недодержання законності, неможливість використання віддалених каналів обслуговування, низький рівень культури обслуговування. Лише незначна частина населення (3–4 % опитаних) до позитивних аспектів роботи відносить: невеликий час вирішення питань (2,19 %), невеликий час очікування в черзі (2,17 %), неупередженість та компетентність працівників, культуру обслуговування (2,2 %). «Добре» та «дуже добре» роботу відділу оцінюють 29–30 % мешканців, «погано» та «дуже погано» – 8–9 %. Однак у цілому серед респондентів переважають досить низькі та середні оцінки якості роботи цієї установи. Хоча цілком зрозуміло, що на такі оцінки впливають і певні суб’єктивні чинники, адже клієнтами соціальних служб зазвичай є особи, які

перебувають у складних життєвих ситуаціях та потребують як негайної допомоги, так і емоційної підтримки.

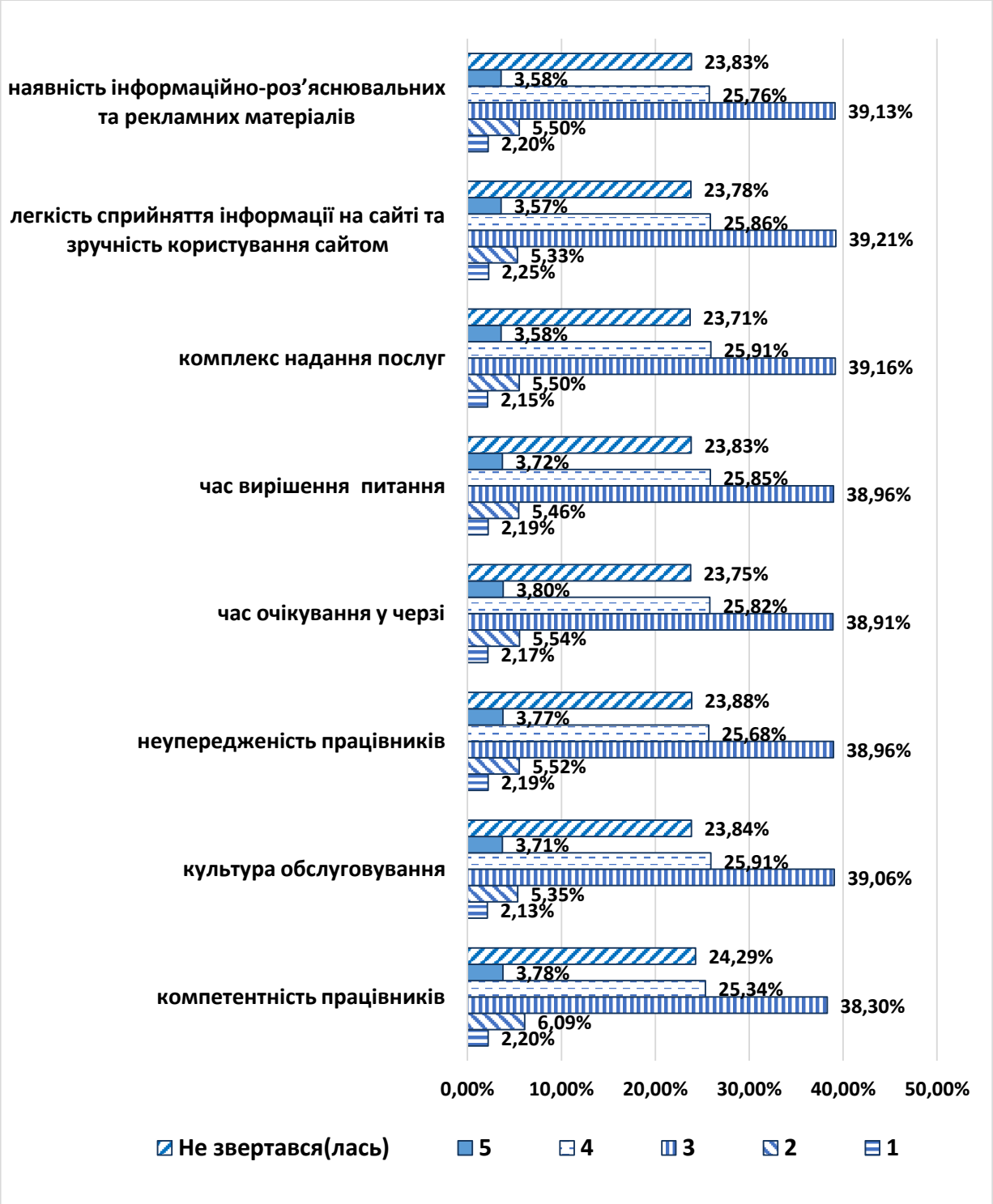


Рисунок 5.4 – Оцінювання діяльності Департаменту соціального захисту населення Сумської міської ради, %

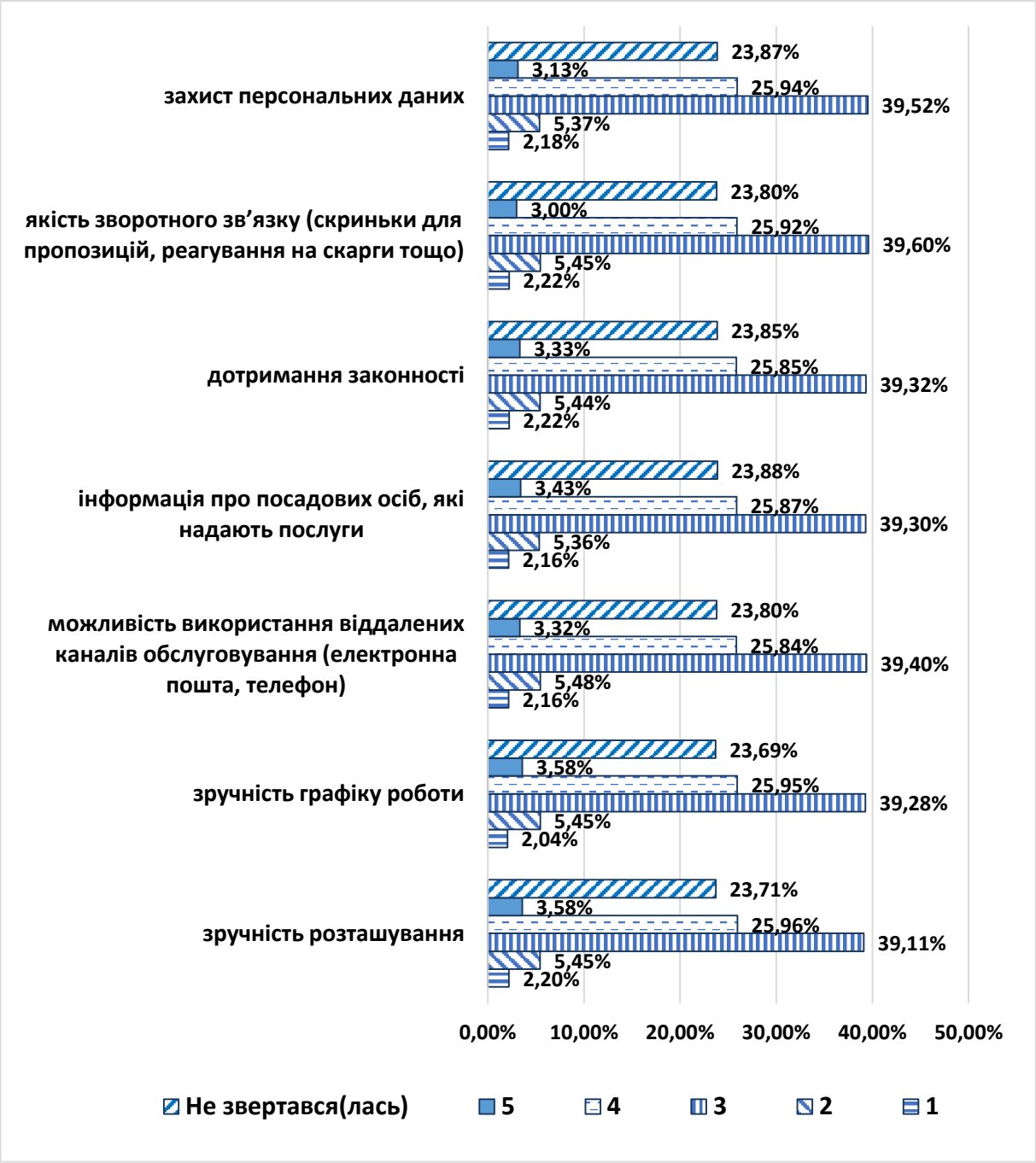
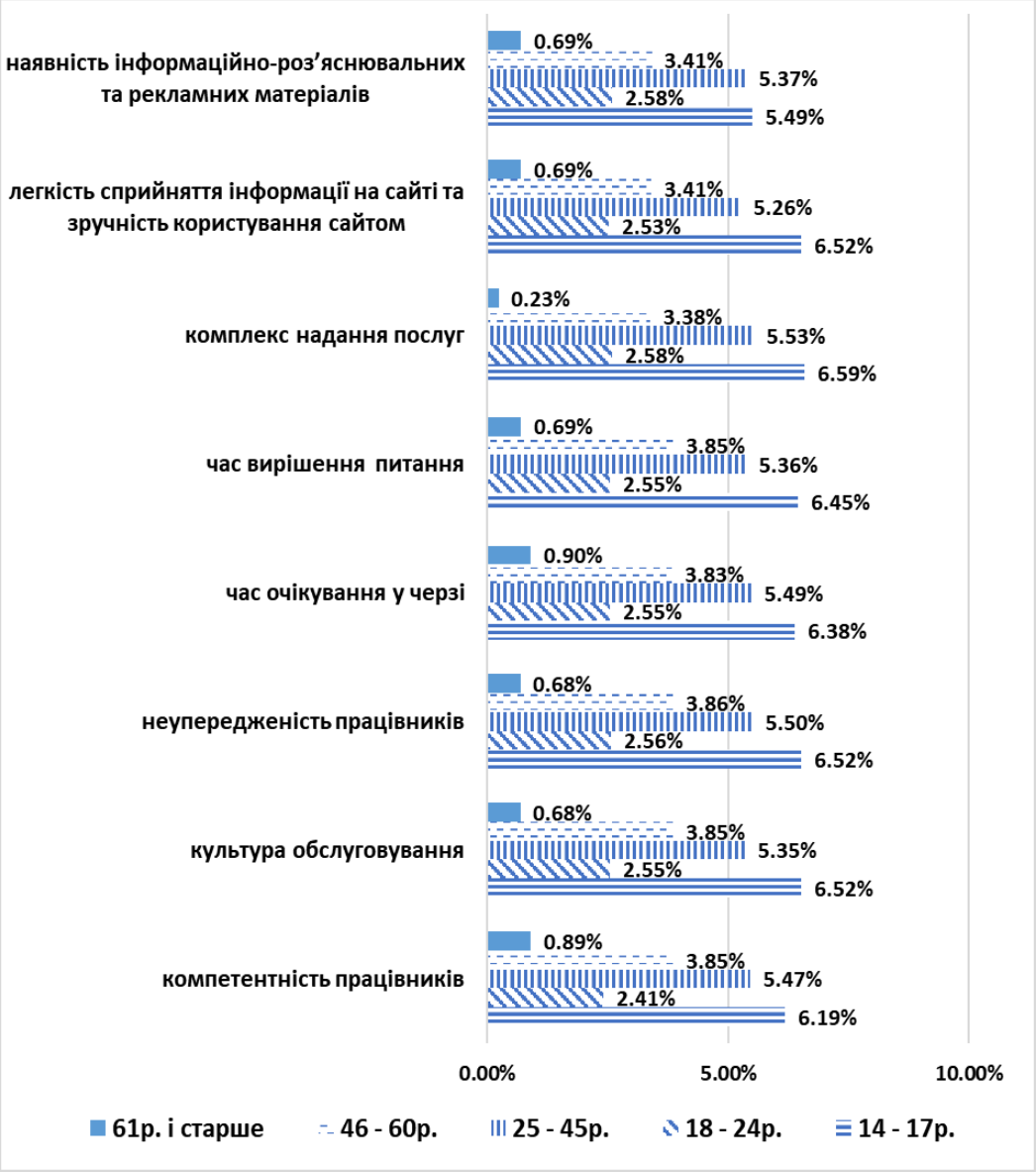


Рисунок 5.5 – Оцінювання діяльності Департаменту соціального захисту населення Сумської міської ради, %

Розширення переліку наданих послуг, зменшення тривалості обслуговування клієнтів, додержання законності та неупередженості повинні стати пріоритетами під час розроблення політики вдосконалення роботи Департаменту соціального захисту населення Сумської міської ради.

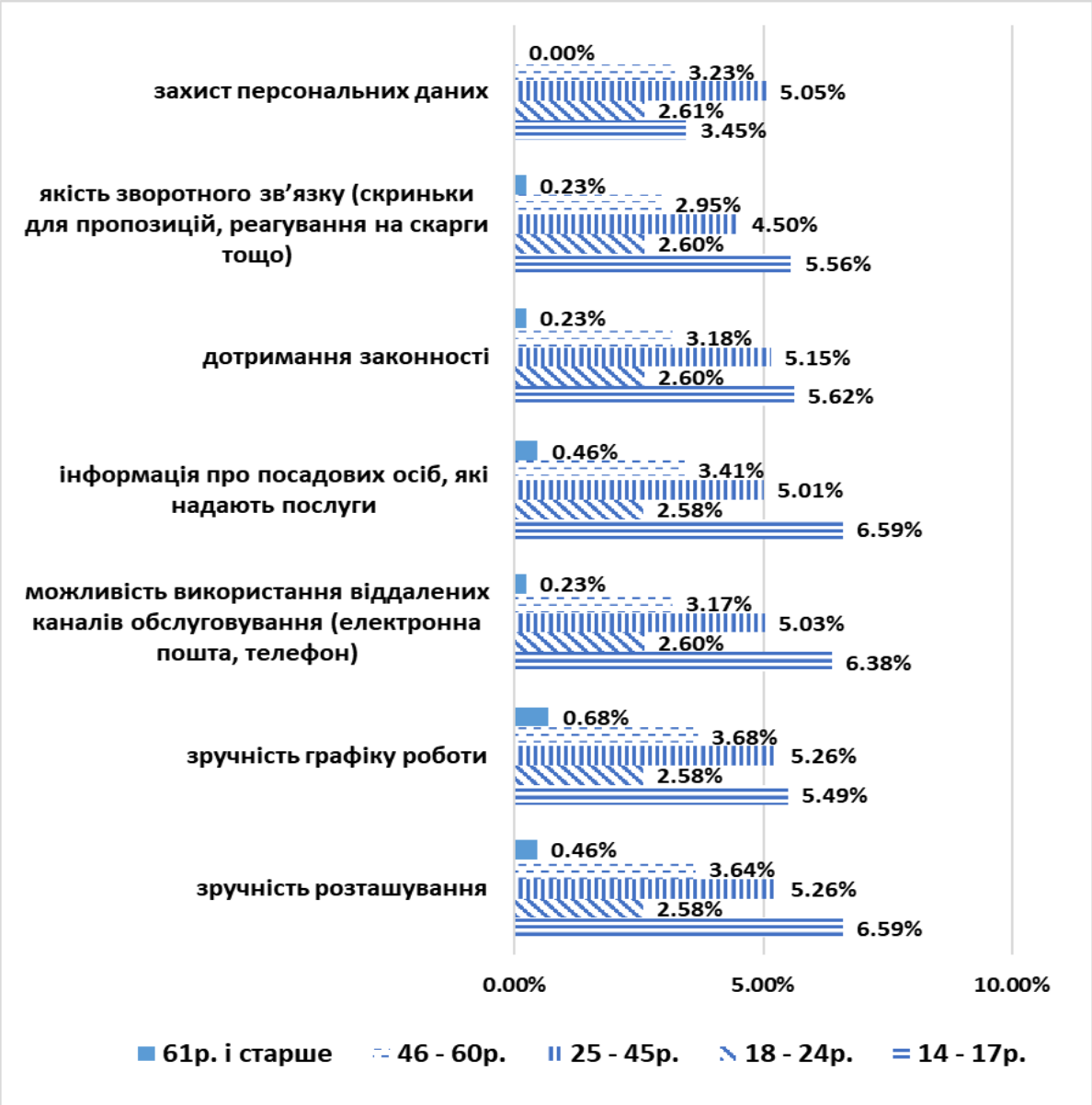
Аналіз структури респондентів за результатами оцінювання якості надання послуг Департаментом соціального захисту населення з диференціацією за віковою ознакою дозволяє зробити висновок, що найбільшу активність під час оцінювання якості послуг, які надаються цією установою, виявили респонденти віком 14–17 та 25–45 років. У середньому 6,3 % опитаних віком 14–17 років та 5,3 % – віком 25–45 років оцінили якість послуг із соціального захисту як «погану» та «дуже погану». Лише 0,7 % осіб старше 61 року негативно охарактеризували діяльність цієї установи (рис. 5.6).



* у даному випадку представлена частка опитаних, поданих за віковою категорією, з оцінкою «нижче від середнього рівня»

Рисунок 5.6 – Вікова структура респондентів, які оцінили якість послуг Департаменту соціального захисту населення нижче від середнього рівня, %

Цікавим є той факт, що приблизно однакова частка громадян даних вікових категорій оцінили рівень надання соціальних послуг цією установою як «добрий» та «дуже добрий» (рис. 5.7).



* у даному випадку представлена частка опитаних, представлених за віковою категорією, з оцінкою «вище від середнього рівня»

Рисунок 5.7 – Вікова структура респондентів, які оцінили якість послуг Департаменту соціального захисту населення вище від середнього рівня, %

Таким чином, можна зробити висновок про відсутність єдиної думки серед мешканців міста стосовно роботи Департаменту соціального захисту населення. У цілому переважна більшість респондентів оцінює її як середню.

За результатами оцінки якості роботи відділу розподілу та приватизації житла Сумської міської ради (рис. 5.8), до негативних аспектів роботи цієї

структури можна віднести: недодержання законності (3,31 %), неможливість використання віддалених каналів зв'язку (3,37 %) і низький рівень захисту персональних даних (3,35 %). Дещо більше ніж 1,8 % опитаних дають позитивну оцінку таким характеристикам роботи відділу, як час на вирішення питань, час очікування в черзі, неупередженість працівників та культура обслуговування.

Рисунок 5.8 – Оцінювання діяльності відділу розподілу та приватизації житла Сумської міської ради, %

Практично однакова частка респондентів позитивно (добре та дуже добре) оцінюють роботу цього відділу (3 % в середньому) за різними критеріями.

Результати оцінювання мешканцями якості надання соціальних послуг Департаментом забезпечення ресурсних платежів Сумської міської ради подано на рисунку 5.9.

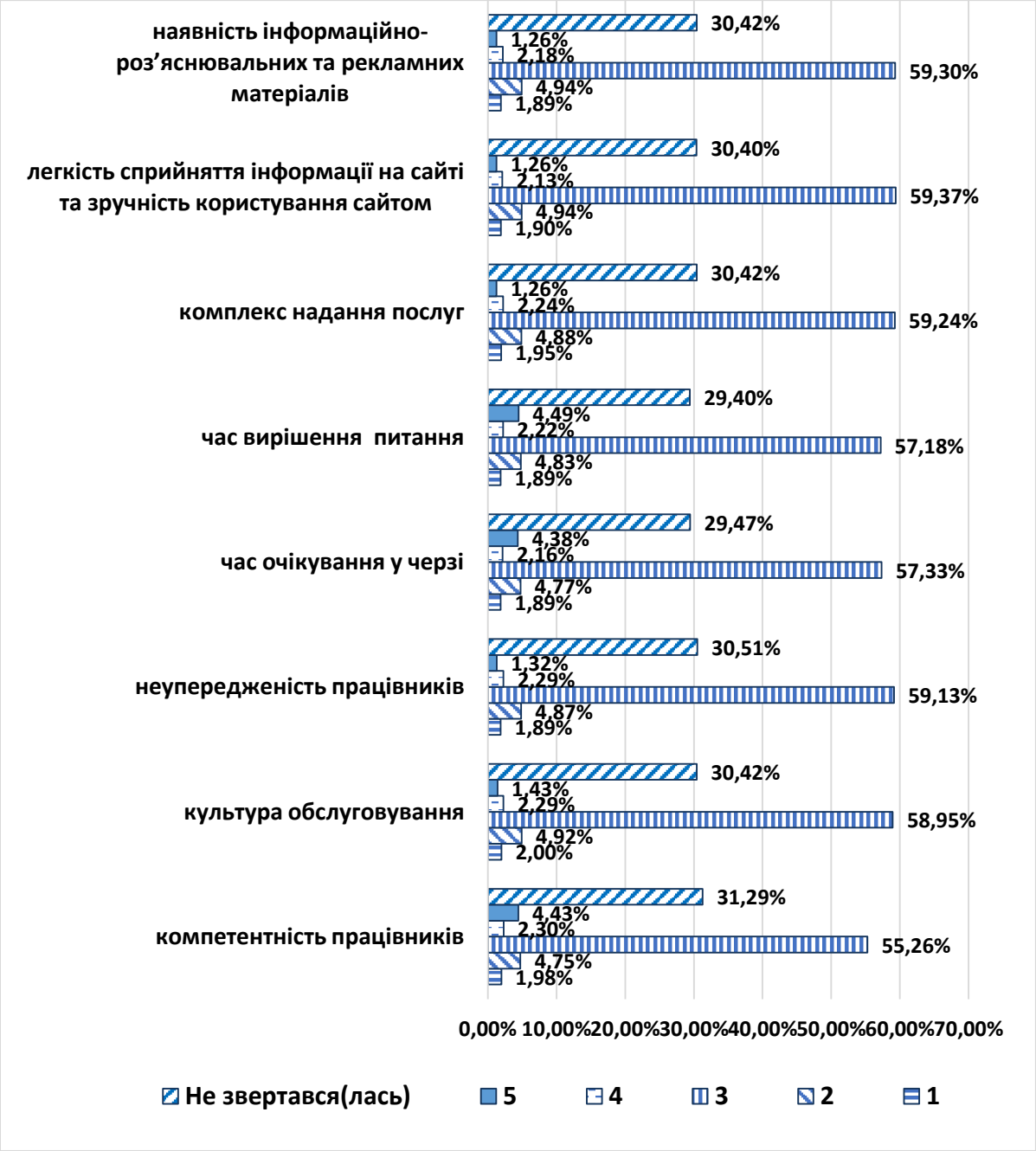


Рисунок 5.9 – Оцінювання діяльності Департаменту забезпечення ресурсних платежів Сумської міської ради, %

До негативних аспектів роботи Департаменту забезпечення ресурсних платежів Сумської міської ради мешканці міста відносять: недодержання

законності – 1,4 %; неможливість використання віддалених каналів зв'язку – 1,46 %; низький рівень культури обслуговування – 1,43 %. До позитивних аспектів роботи мешканці міста відносять: час вирішення питань – 4,49 %; час очікування в черзі – 4,38 %; неупередженість працівників – 1,32 %, та культура обслуговування – 1,43 %. У цілому як «вище середнього» оцінюють роботу Департаменту забезпечення ресурсних платежів 3 % респондентів, що є набагато меншим, ніж Департаменту соціального захисту населення, в той час як оцінку «нижче середнього» надають 6 % опитаних.

Результати оцінювання якості роботи відділу в справах молоді та спорту Сумської міської ради зображені на рисунках 5.10 і 5.11.

Серед недоліків роботи відділу в справах молоді та спорту Сумської міської ради опитані називають: недодержання законності (1,89 %), упередженість працівників (1,76 %), незадовільний рівень обслуговування (1,76 %), низький рівень компетентності працівників (1,8 %). Більш позитивно респонденти оцінюють: час вирішення питань (3,03 %), час очікування в черзі (2,91 %), неупередженість працівників (майже 3 %) та культуру обслуговування (3,01 %). «Середній» рівень оцінювання якості роботи зазначають майже 54 % опитаних. Позитивно (4 та 5 балів) оцінюють роботу відділу 11 % респондентів, негативно (1 та 2 бали) – 5–6 %.

Таким чином, можна зробити висновок про те, що мешканці, які опинилися в складних життєвих обставинах, не завжди можуть одержати соціальну послугу необхідної якості. У значній кількості випадків невдоволення мешканців щодо результатів вирішення їх питання пов'язане з недосконалістю відповідної нормативно-правової бази, що унормовує вимоги до видів та умов надання соціальної допомоги різним верствам населення.

За результатами опитування респондентів переважна більшість недоліків у роботі установ соціального захисту населення пов'язана з низьким рівнем обслуговування та професійної підготовки фахівців (некомпетентність, упередженість, порушення законодавства) та відсутністю умов для якісного

надання послуг, необхідність особистого надання документів за переважною більшістю послуг зумовлює виникнення черг і тривалого розгляду справ.

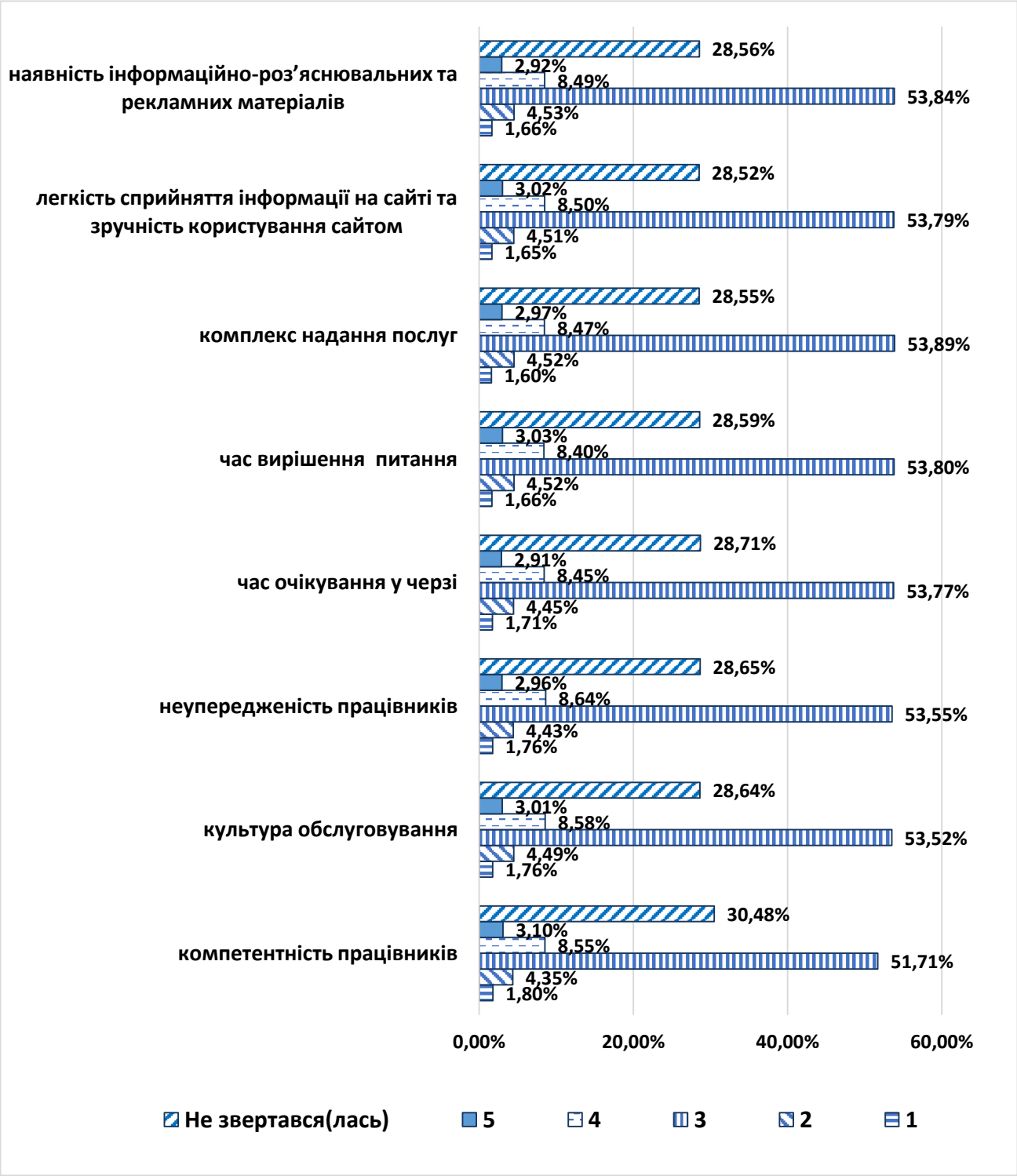


Рисунок 5.10 – Оцінювання діяльності відділу в справах молоді та спорту Сумської міської ради, %

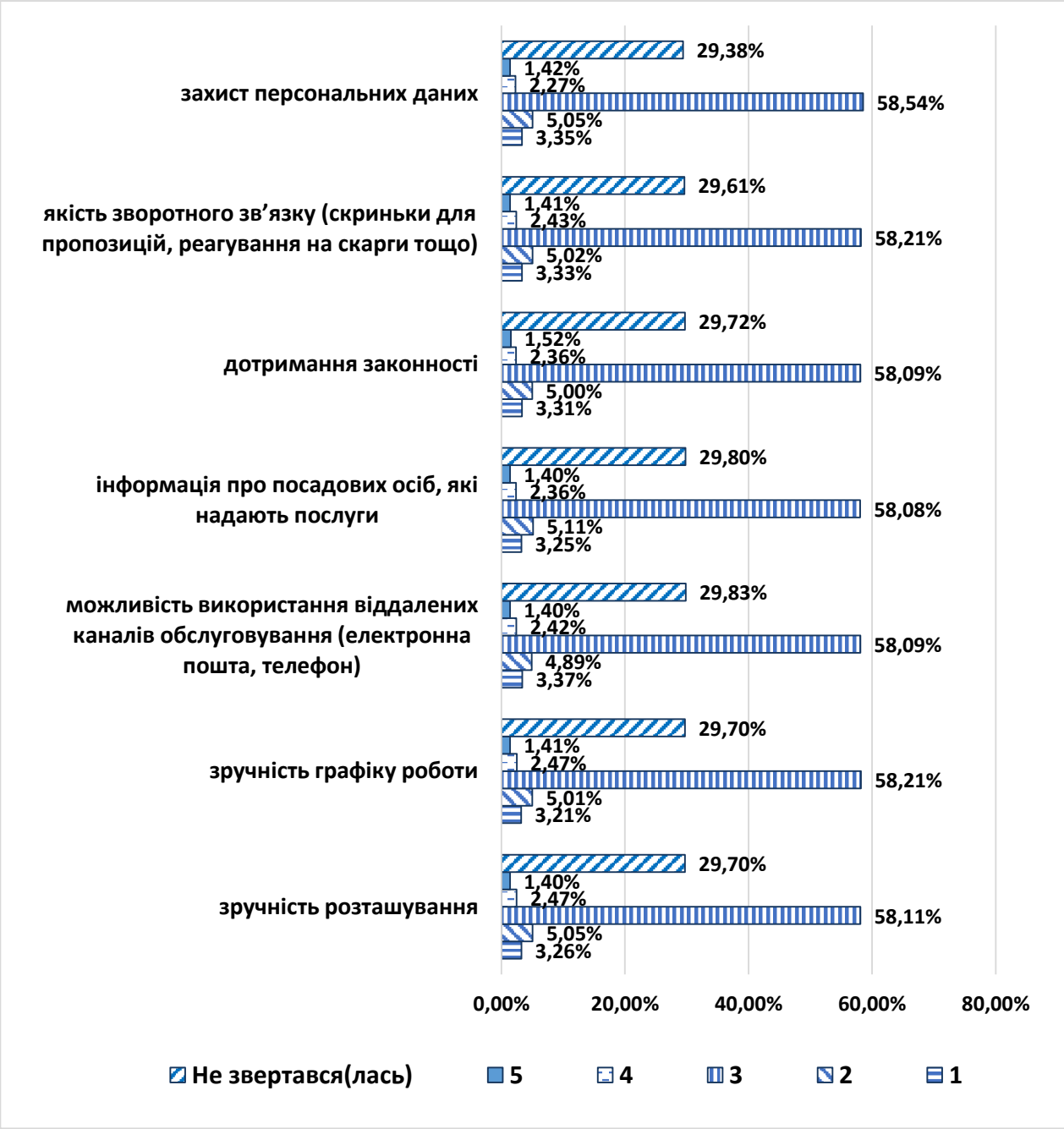


Рисунок 5.11 – Оцінювання діяльності відділу в справах молоді та спорту Сумської міської ради, %

За даними рисунків 5.12 та 5.13, які демонструють результати роботи Служби у справах дітей Сумської міської ради, можна стверджувати, що найбільшими проблемами роботи цієї служби є: недодержання законності – 1,61 %; неможливість використання віддалених каналів зв'язку – 1,66 %, і

низький рівень культури обслуговування – 1,76 %. Показники не надто високі, проте є підставою для аналізу причин такої ситуації.

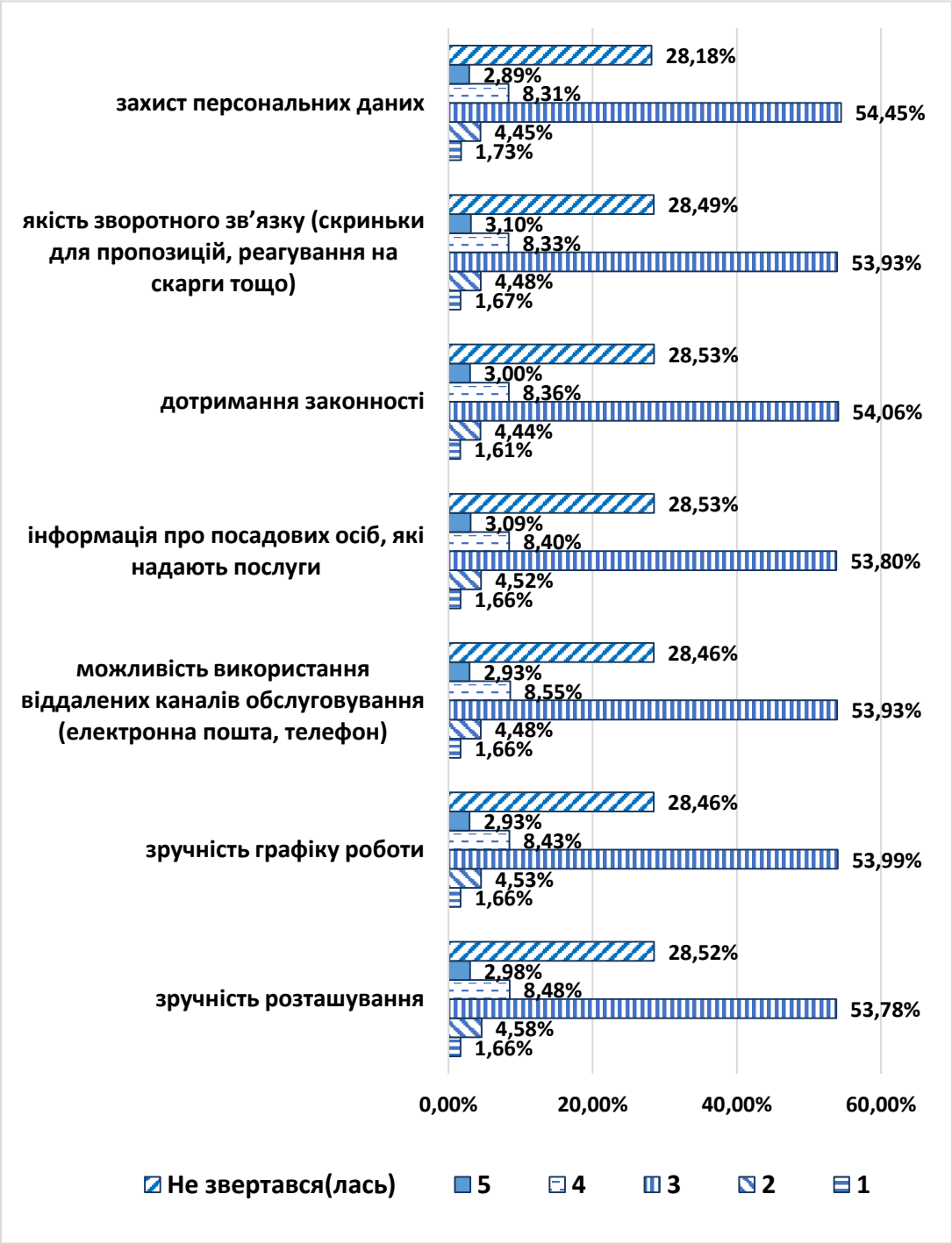


Рисунок 5.12 – Результати роботи Служби у справах дітей Сумської міської ради, %

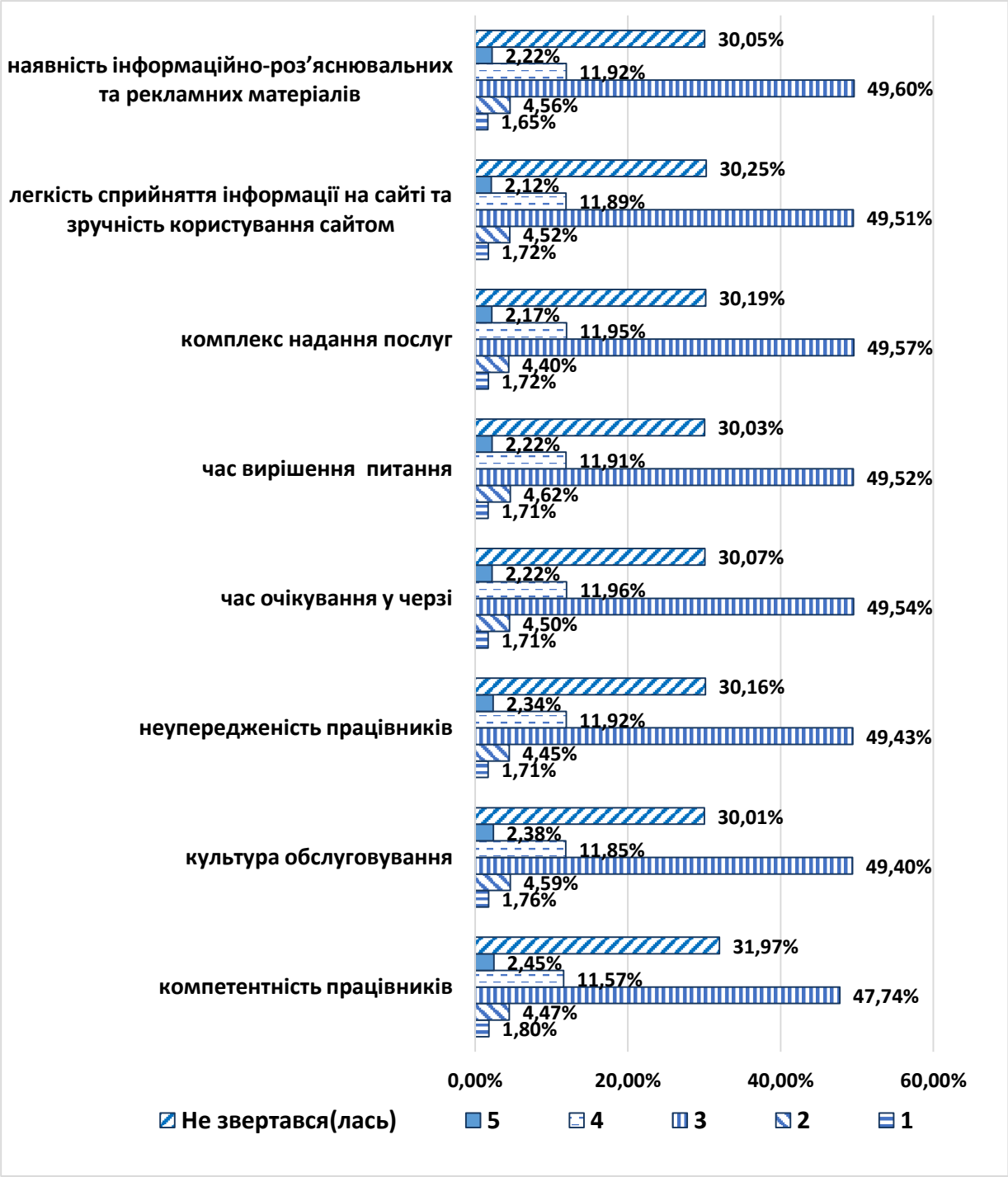


Рисунок 5.13 – Результати роботи Служби у справах дітей Сумської міської ради, %

На думку опитаних, до позитивних аспектів роботи Служби у справах дітей Сумської міської ради належать: час вирішення питань (2,22 %) час очікування в черзі (2,22 %), неупередженість працівників (2,34 %), якість

зворотного зв'язку (3,1 %) та зручність графіка роботи (2,93 %), зручність розміщення (2,98 %).

Узагальнене оцінювання рівня якості послуг, які надаються органами соціального захисту, що функціонують у м. Сумах, у розрізі основних їх видів демонструють рисунки 5.14 та 5.15.

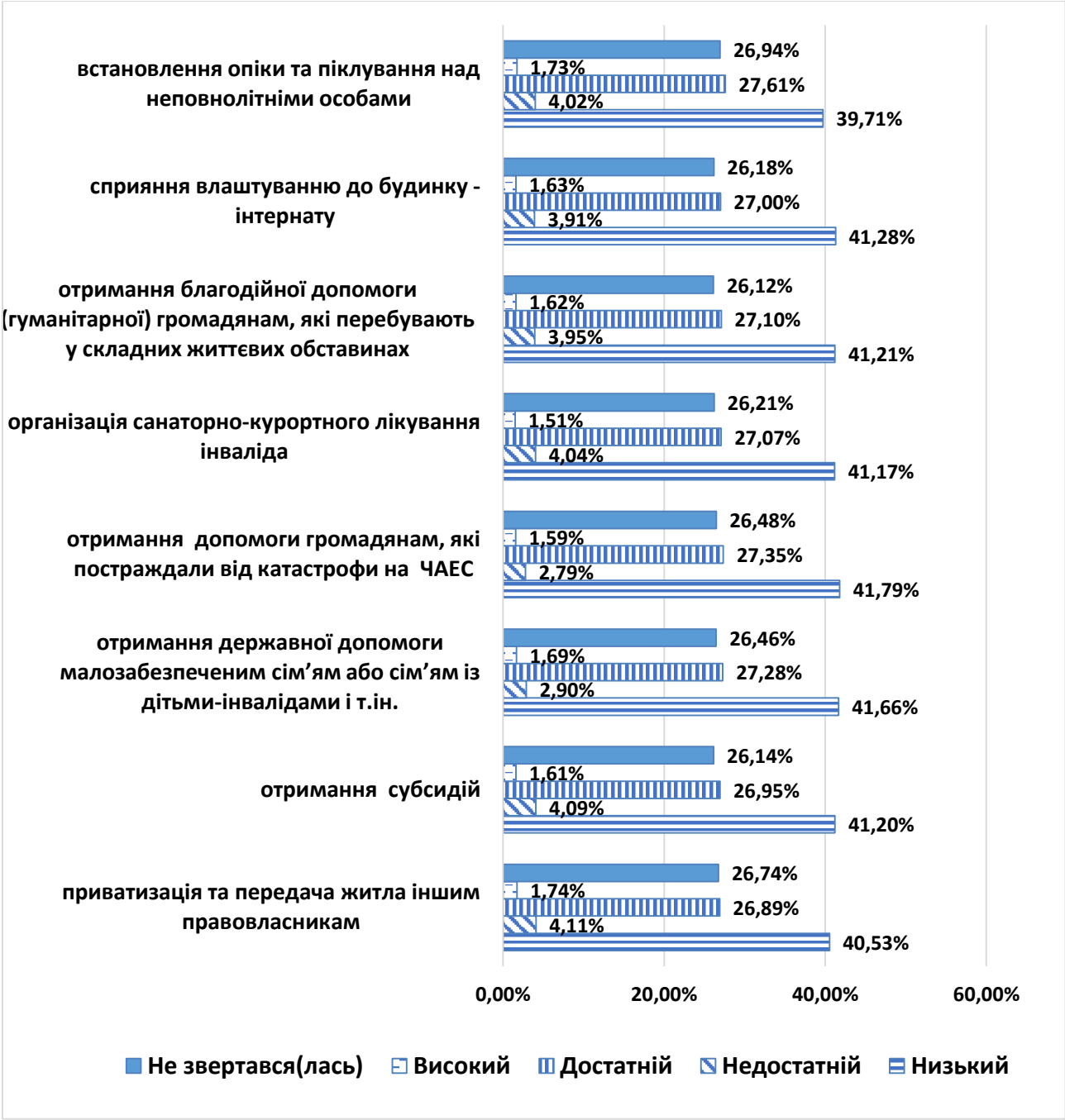


Рисунок 5.14 – Узагальнені результати оцінювання якості послуг соціального захисту населення, %

Рисунок 5.15 – Результати оцінювання респондентами якості послуг установ соціального захисту населення, %

Вважаємо за необхідне звернути увагу на те, що за всіма видами послуг одержані досить близькі результати. Найбільша частка респондентів (41 %) оцінюють якість їх надання як низьку. Зазначені результати підтверджують необхідність запровадження комплексу заходів, спрямованих на покращання рівня обслуговування населення.

Результати оцінювання рівня якості обслуговування громадян із надання конкретних послуг соціального захисту населення свідчать про неоднозначне ставлення мешканців до роботи цих служб. Зокрема, послуги сприяння розвитку промисловості та підприємництва, установлення опіки й піклування над неповнолітніми особами згадувалися як серед тих, якістю надання яких громадяни незадоволені (4 %), так і серед тих, рівень яких населення визначає як задовільний. Послуги з організації оздоровлення, відпочинку дітей пільгових категорій, отримання благодійної допомоги (гуманітарної) громадянами, які перебувають у складних життєвих обставинах, приватизація та передавання житла іншим правовласникам одержали оцінки «достатній» (27,10 %) та «високий» (1,62 %).

У 2018 році за послугами соціального характеру зверталося близько 45 % громадян міста Сум. Серед тих, кому доводилося особисто звертатися до органів за певними послугами, також переважають відносно негативні оцінки: обслуговуванням та наданими послугами задоволені 13 % опитаних, негативні відгуки надали 27 %.

Третина опитаних висловлюють думку щодо необхідності розширення спектра соціальних послуг населенню (близько 42 %), 35 % респондентів не змогли дати відповіді та 1,5 % респондентів вважають, що кількість послуг необхідно зменшити. Лише 20 % населення висловили думку про те, що перелік послуг є вичерпним і не потребує жодних змін. Результати опитування респондентів наведені на рисунку 5.16.

Рисунок 5.16 – Результати опитування щодо доцільності внесення змін до переліку соціальних послуг населенню, %

Незважаючи на подібні результати оцінювання якості соціальних послуг окремих установ, порівняльна оцінка за сумою балів дає можливість більш комплексно оцінити їх рівень. Так, якщо порівняти частку населення, яке незадовільно оцінило якість роботи служб соціального захисту (присвоєно 1 бал) (респонденти віком 14–17), то можна зробити висновок, що найбільший відсоток респондентів (17,95 %) негативно оцінили роботу відділу обліку, розподілу та приватизації житла, найменший – Державну службу зайнятості (рис. 5.17).

Рисунок 5.17 – Частка респондентів віком 14–17 років, які оцінили якість надання соціальних послуг установами міста як 1 бал, %

Найвищий бал (5 балів) респонденти віком 14–17 років присвоїли відділу у справах молоді та спорту (13,12 % опитаних). Найменше респондентів (4,8 %) цієї вікової категорії позитивно оцінили роботу відділу обліку, розподілу та приватизації житла (рис. 5.18).

Рисунок 5.18 – Частка респондентів віком 14–17 років, які оцінили якість надання соціальних послуг установами міста як 5 балів, %

У той самий час аналіз оцінок діяльності цих установ мешканцями вікової категорії старше 61 року засвідчує дещо інші результати. Негативно найбільше відсотків респондентів цієї вікової категорії (68,91 % усіх опитаних) оцінили роботу Державної служби зайнятості. Лише 1 % респондентів цього віку негативно оцінив роботу інших служб.

Позитивну оцінку якості надання послуг найбільша частка мешканців старше 61 року дала Департаменту забезпечення ресурсних платежів та соціального захисту населення. Результати оцінювання наведені на рисунках 5.19–5.20.

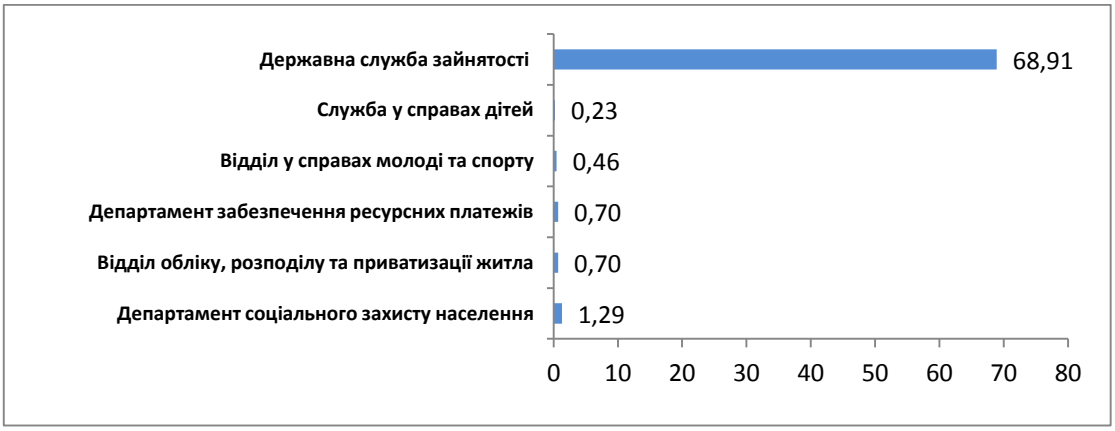


Рисунок 5.19 – Частка респондентів віком 61 рік і старше, які оцінили якість надання соціальних послуг установами міста як 1 бал, %

Рисунок 5.20 – Частка респондентів віком 61 рік і старше, які оцінили якість надання соціальних послуг установами міста як 5 балів, %

Негативне ставлення саме осіб старше 61 року до роботи Державної служби зайнятості, окрім об’єктивних причин, основні з яких ми проаналізували вище, може бути зумовлене труднощами під час працевлаштування осіб цієї вікової категорії.

Зважаючи на проведений аналіз найбільш важливих соціальних послуг, що надаються незахищеним верствам населення, та більш детальне оцінювання якості послуг у розрізі окремих служб Сумської міської ради, заходи з удосконалення їх роботи повинні передбачати:

1) відкриття міні-центрів соціального захисту населення в найбільш густонаселених районах міста, що сприятиме полегшенню доступу до соціальних послуг для пенсіонерів, осіб з інвалідністю;

2) запровадження програми професійної підготовки співробітників місцевих служб соціального захисту населення з метою підвищення рівня професіоналізму та компетентності у сфері надання соціальних послуг, проведення з керівниками відділів роботи, спрямованої на розвиток їх управлінських якостей;

3) запровадження системи цільового фінансування, яка б передбачала формування механізму адресних трансфертів («гроші ходять за клієнтом»), що сприяло б підвищенню зацікавленості працівників соціальних служб в якісному обслуговуванні жителів міста;

4) збільшення переліку послуг, що надаються в онлайн-режимі. Ця система повинна передбачати не лише можливість внесення особистих даних про клієнта та іншої інформації, а й одержання зворотного зв’язку від працівників служб.

6. УСТАНОВИ СПРИЯННЯ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ

Основним завданням соціально-економічної політики держави є забезпечення конституційного права громадян на працю та самореалізацію. За даними Головного управління статистики в Сумській області, за підсумками січня – жовтня 2018 року в Сумській області безробітними були близько 2 % осіб, які вважаються економічно активним прошарком населення. Зважаючи на вищезазначене, питання вирішення проблем безробіття та формування сприятливих умов до зайнятості населення є досить актуальними. Вирішення проблемних питань у сфері працевлаштування пов’язане з подоланням негативного впливу соціально-економічних чинників розвитку країни на стан зайнятості населення та наявних недоліків у проведенні реформ.

В умовах високого рівня безробіття значно зростає роль служб сприяння зайнятості населення. Серед респондентів простежується досить позитивне ставлення до установ сприяння працевлаштуванню. За результатами опитування, 56,96 % громадян зверталися за допомогою до установ сприяння зайнятості (рис. 6.1). Зазначені дані є свідченням наявності високої частки громадян, готових до пошуку роботи та достатнього рівня обізнаності щодо переліку послуг, які надаються відповідними установами.

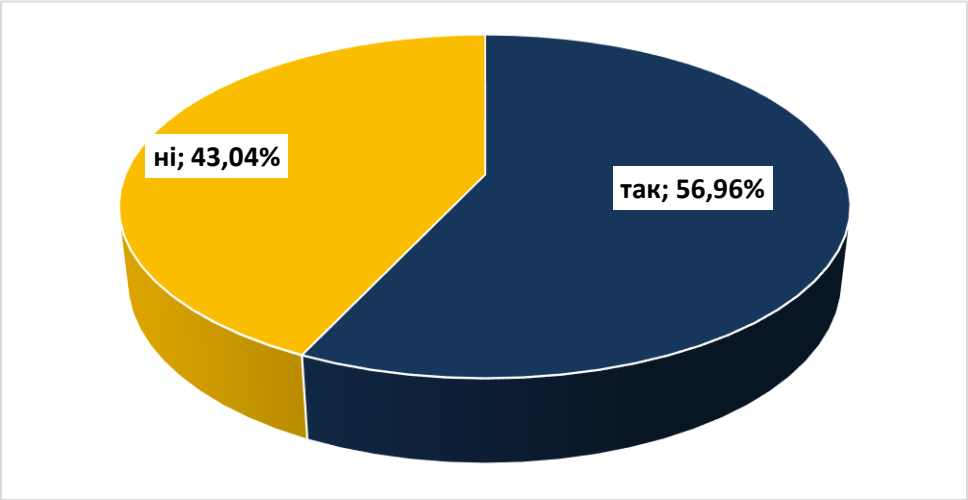


Рисунок 6.1 – Структура респондентів за показником звернення до установ сприяння зайнятості, %

Аналізуючи дані гендерного розподілу серед громадян, які зверталися до установ сприяння зайнятості, зазначимо, що в структурі опитаних переважає частка чоловіків (70,71 %). Ці дані підтверджують результати попередніх розділів дослідження про те, що чоловіки більш здатні до змін у власній роботі та застосовують усі можливі канали її пошуку.

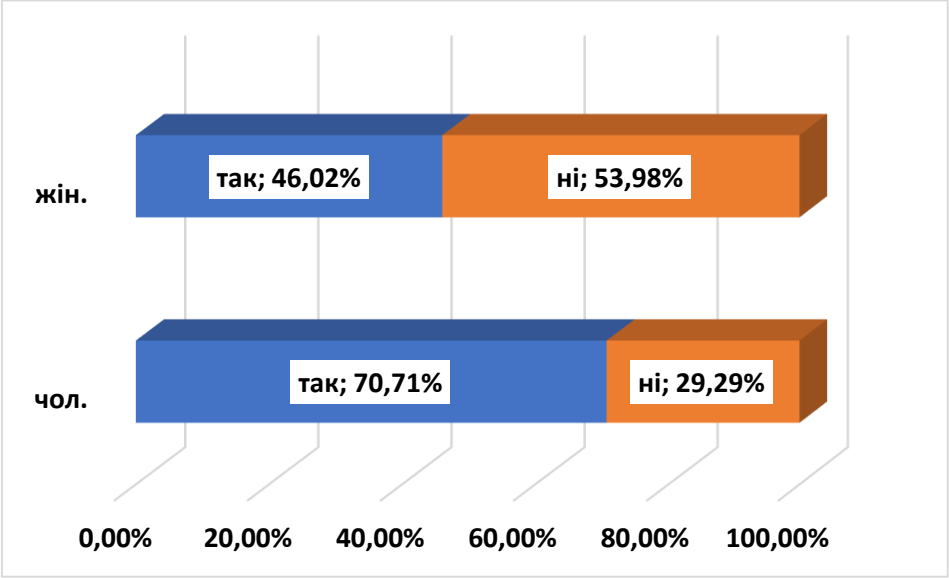


Рисунок 6.2 – Гендерна структура респондентів, які зверталися до установ сприяння зайнятості, %

Подані на рисунку 6.3 результати аналізу дозволяють виділити канали, які найчастіше використовували респонденти в процесі пошуку роботи. Основними з яких є: Державна служба зайнятості (міський центр зайнятості) – 68,58 %; кадрові агенції – 6,16 %; самопошук – 21,41 %; інше – 3,85 %.

Таким чином, поряд із центром зайнятості не менш вагому роль у процесі пошуку роботи мешканці міста Сум відводять рекламі, інформації від друзів, самостійному зверненню до підприємств. Кадрові агентства як потенційні джерела інформації не користуються значним попитом у населення, що є свідченням низької ефективності їх роботи та корисності для споживача. До того ж на рівень звернень до цих структур може впливати і вартість таких послуг.

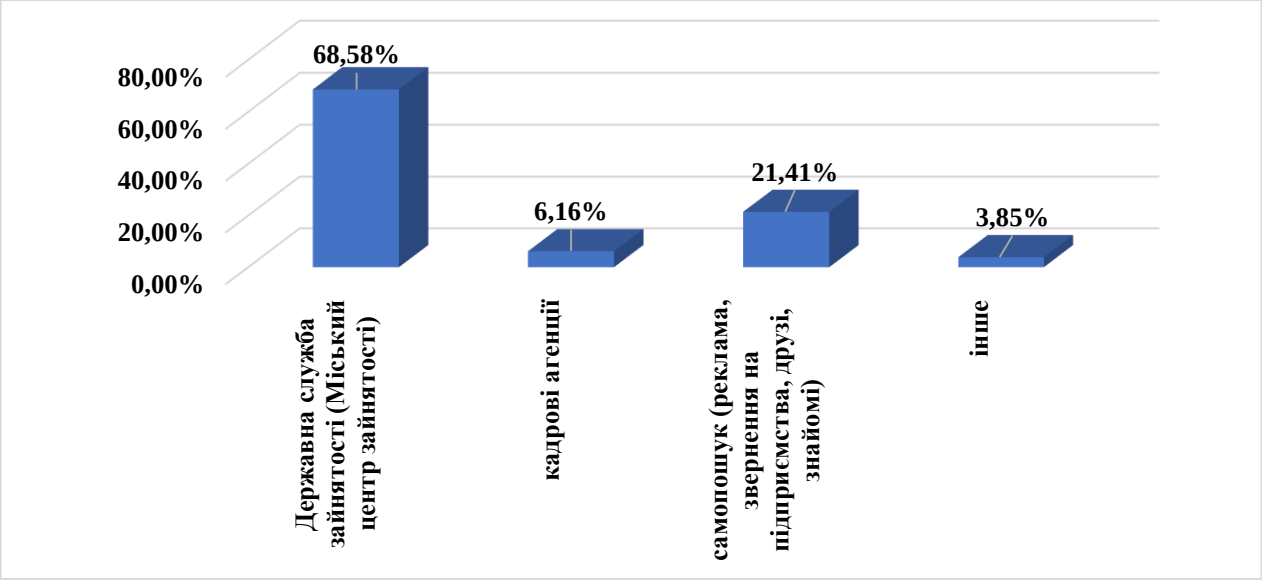


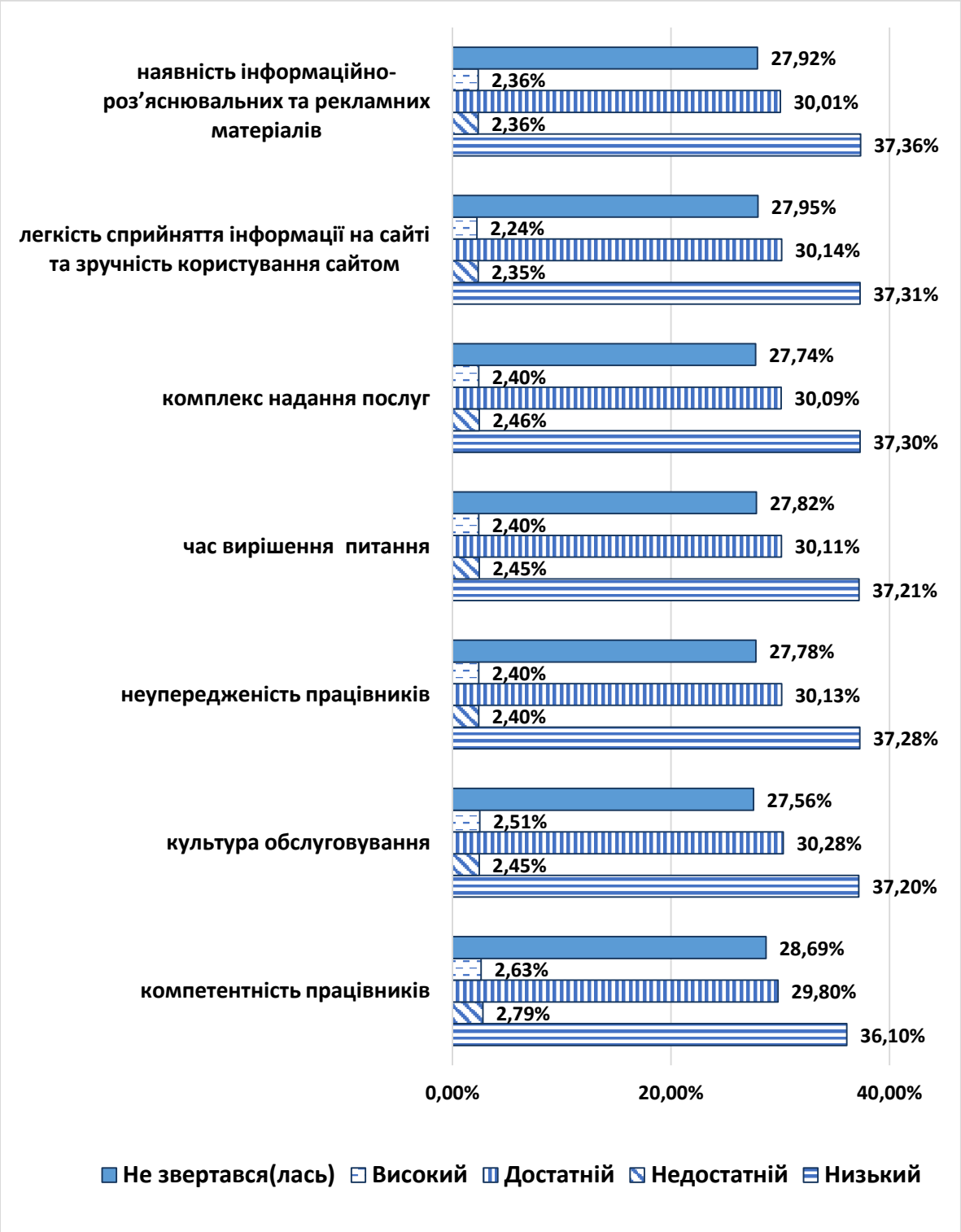
Рисунок 6.3 – Види установ, до яких звертаються громадяни з питання сприяння зайнятості, %

Наведені в таблиці 6.1 результати розподілу звернення громадян до установ сприяння зайнятості за віковою ознакою дозволяють зробити висновок про те, що громадяни віком 14–24 роки більш схильні до самостійного пошуку роботи, в той час як особи віком 25 років і старше надають перевагу саме Державній службі зайнятості. Таким чином, молодь віком до 25 років більш інноваційно та активно підходить до працевлаштування, використовуючи всі можливі джерела інформації, а особи старше 25 років віддають перевагу традиційним каналам пошуку місць працевлаштування.

Таблиця 6.1 – Розподіл звернення громадян до установ сприяння зайнятості за віковою ознакою, %

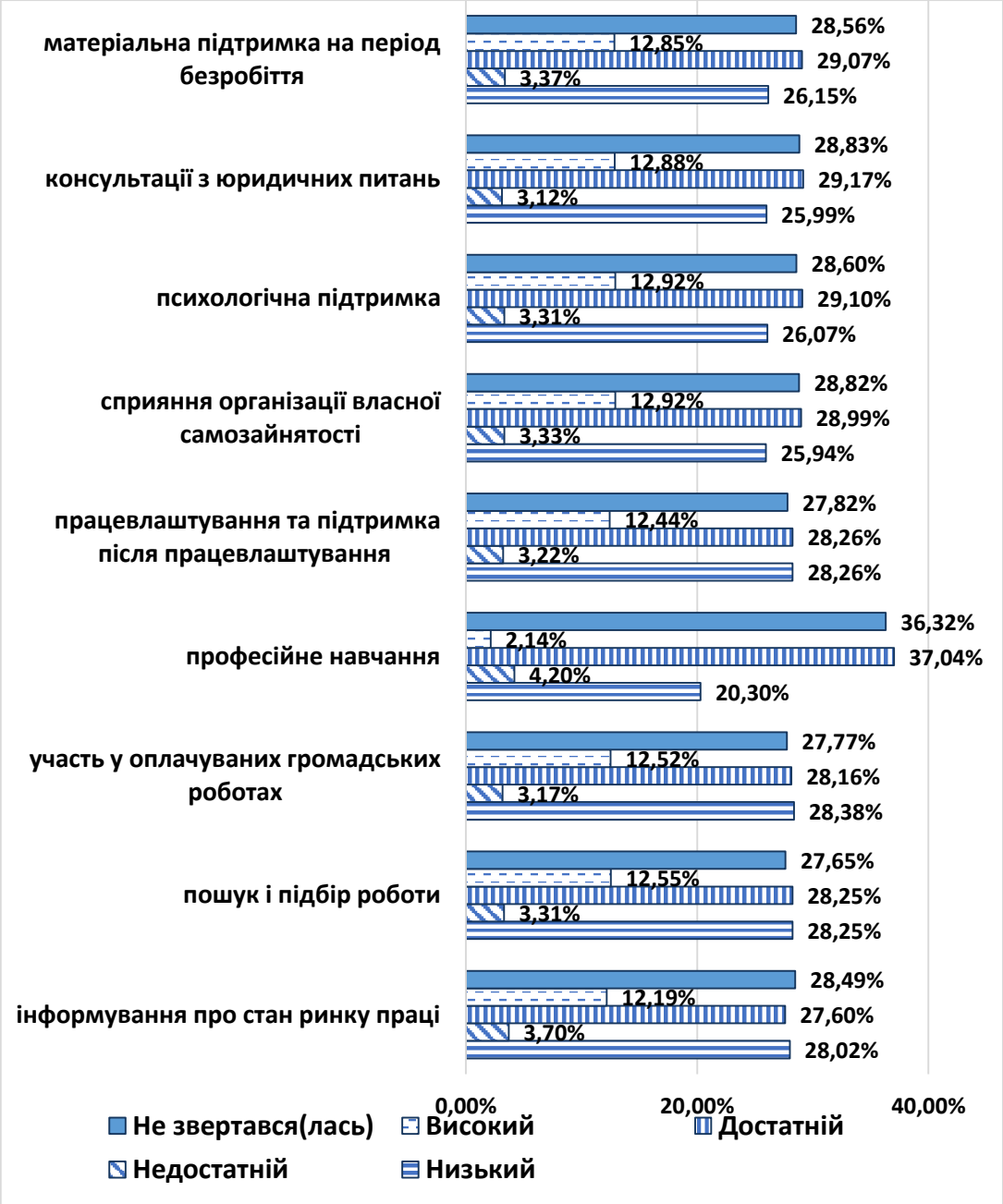
Установа	**Вік**				
	14–17	18–24	25–45	46–60	61 і старше
Державна служба зайнятості (міський центр зайнятості)	21,84	12,14	73,44	68,36	91,86
Кадрові агенції	8,05	6,94	2,52	15,21	1,58
Самопошук (реклама, звернення на підприємства, друзі, знайомі)	50,57	68,79	21,65	13,59	5,43
Інше	19,54	12,14	2,39	2,84	1,13

На рисунках 6.4 та 6.5 подано результати аналізу рівня якості послуг Державної служби зайнятості.



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок 6.4 – Результати опитування респондентів щодо рівня послуг Державної служби зайнятості, %

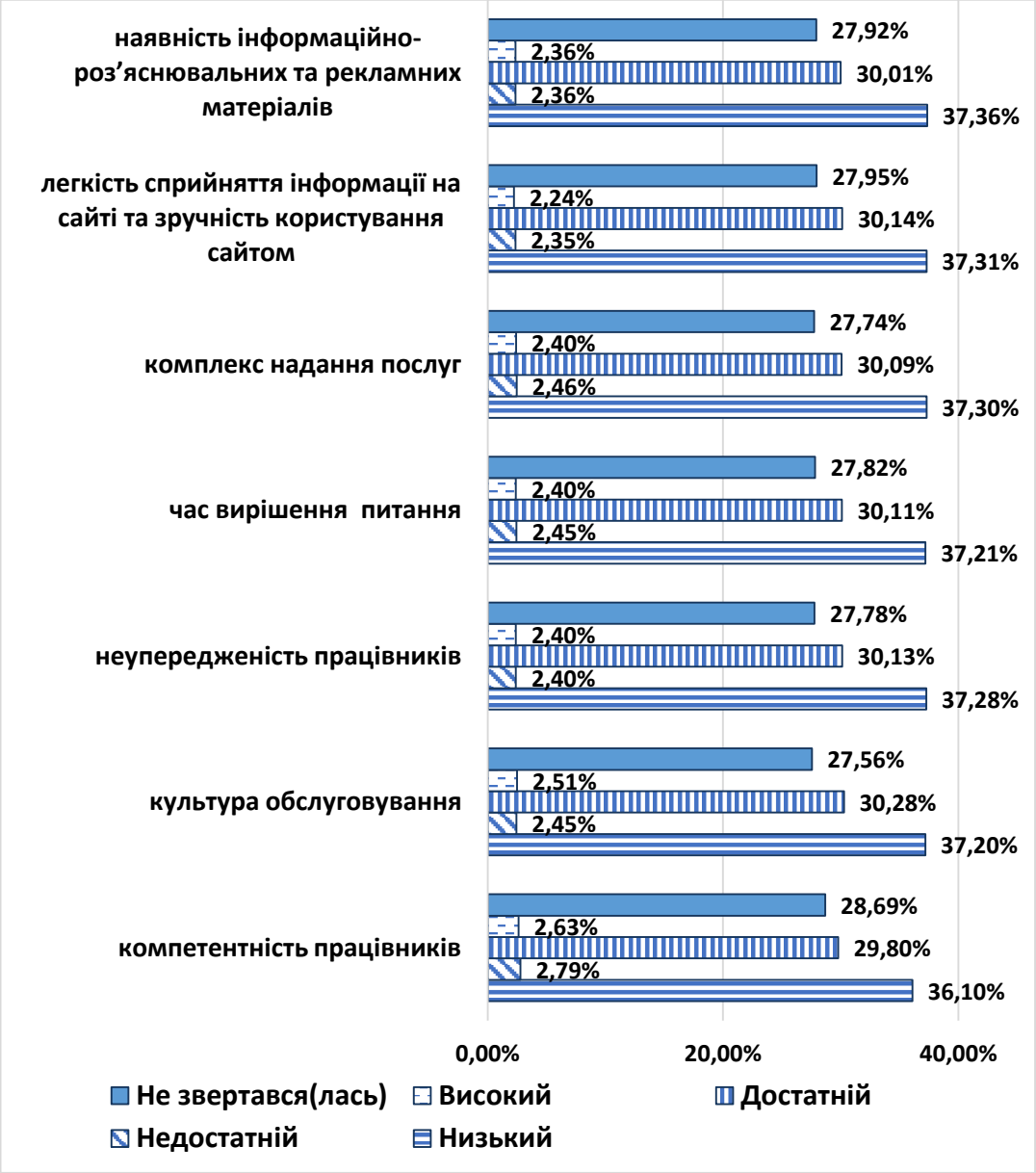


* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок 6.5 – Результати опитування респондентів щодо рівня послуг Державної служби зайнятості, %

Аналіз рівня якості послуг Державної служби зайнятості свідчить про достатньо негативне сприйняття населенням рівня обслуговування цією установою. Близько 30 % респондентів негативно оцінили роботу Державної служби зайнятості; 7 % опитаних оцінили рівень якості роботи даної служби як високий, майже 34 % респондентів як – низький та близько 3 % – як недостатній.

Аналіз рівня задоволеності якістю обслуговування свідчить про те, що близько 27 % громадян зовсім не зверталися до цієї установи. Значна частка громадян (близько 27 %) задоволена якістю обслуговування в Державній службі зайнятості з приводу одержання послуг із професійного навчання.



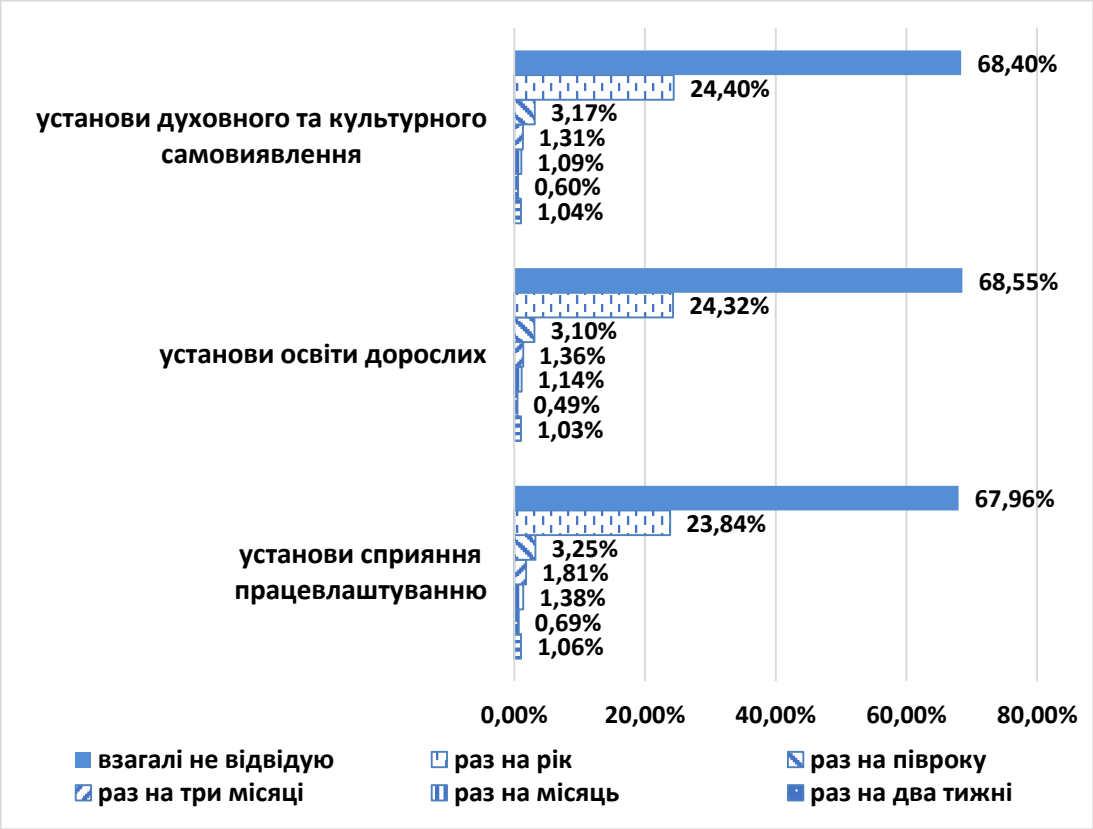
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок 6.6 – Результати опитування респондентів щодо рівня задоволеності якістю обслуговування в Державній службі зайнятості, %

Щодо частоти звертання та спектра послуг установ сприяння працевлаштуванню, освіті дорослих, духовного та культурного самовиявлення,

то значна частка респондентів не відвідують ці установи (близько 69 %). Близько 24 % відвідують один раз на півроку, близько 3 % – один раз на три місяці, 1,5 % – один раз на місяць та близько 0,7 % – один раз на два тижні.

Дані щодо частоти звертання та спектра послуг установ духовного й культурного самовиявлення, установ освіти дорослих та сприяння працевлаштуванню наведено на рисунку 6.7.

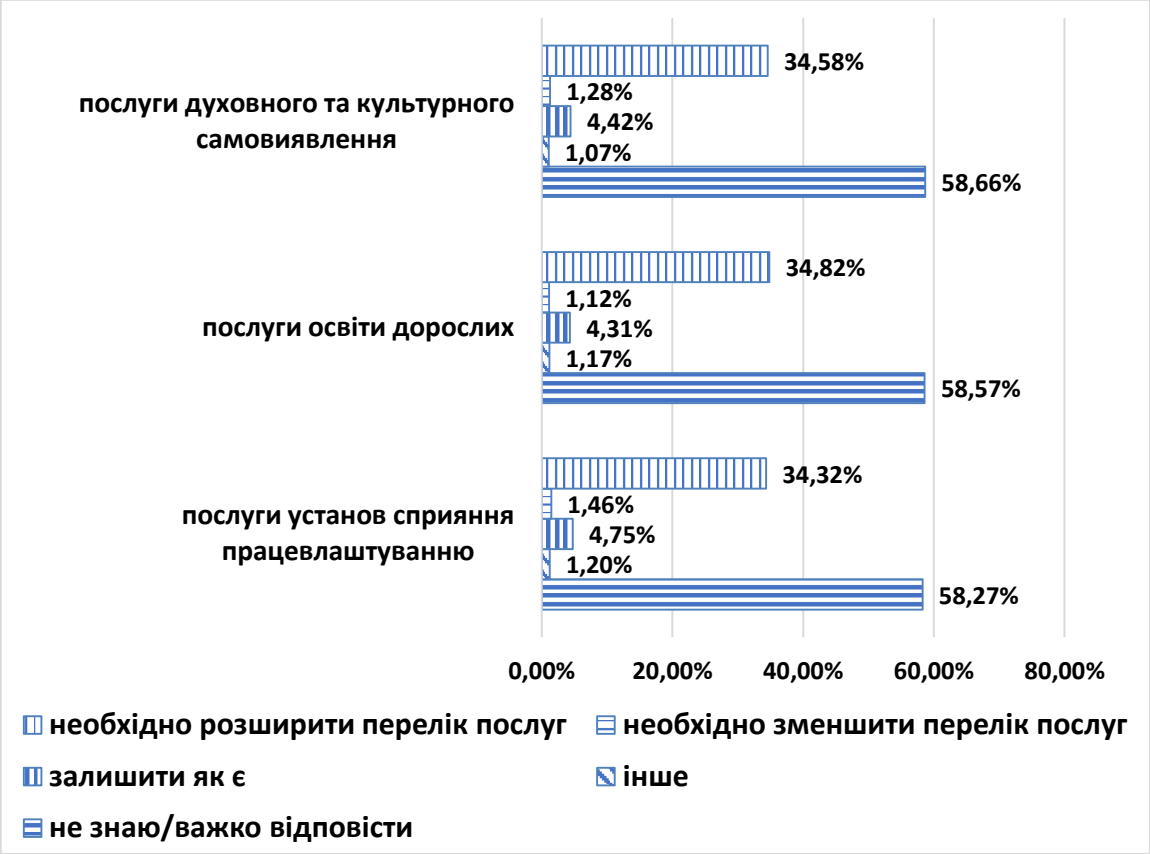


* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок 6.7 – Аналіз частоти звертання населення до установ духовного та культурного самовиявлення, освіти дорослих і сприяння працевлаштуванню, %

Для розуміння доцільності внесення змін до переліку послуг установ сприяння працевлаштуванню, освіти дорослих, духовного та культурного самовиявлення проаналізуємо результати опитування, наведені на рисунку 6.8. Майже 59 % респондентів не змогли відповісти на це запитання, що може бути результатом недостатньої поінформованості громадян щодо особливостей

роботи цих установ, переліку їх послуг; 34 % респондентів висловилися за необхідність розширення переліку послуг, залишити як є запропонували 4 % опитаних, лише 1,1 % громадян бажають зменшити існуючий перелік послуг.



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок 6.8 – Результати опитування щодо необхідності внесення змін до переліку послуг установ сприяння працевлаштуванню, освіти дорослих, духовного та культурного самовиявлення, %

Таким чином, проведений аналіз дозволяє зробити висновок, що практично всі установи соціального захисту населення мають середній рівень якості та доступності послуг, ідентичні проблеми, пов’язані з їх наданням: низький рівень толерантності та компетентності працівників, порушення законодавства, тривалий час на вирішення проблеми. Позитивно роботу цих служб оцінюють від 1 до 3 % респондентів, однак ураховуючи похибку вибірки, ці значення не можуть розглядатися як релевантні.

7. СЛУЖБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

В Україні на сьогодні проблема захисту прав споживачів товарів та послуг є достатньо гострою та актуальною. Особливого значення вона набуває в умовах євроінтеграційного вектора розвитку України, що вимагає запровадження в Україні європейських стандартів якості товарів, процедур сертифікації, забезпечення прав споживачів.

У країнах із розвиненою економікою споживач є основним суб'єктом у процесі організації товарних відносин, ринкові та виробничі процеси стають усе більше клієнтоорієнтованими. Передумовою розуміння споживачем рівня якості продукту споживання є його обізнаність щодо напрямів порушення своїх прав та можливих шляхів їх захисту.

Результати аналізу поведінки мешканців в умовах порушення їх прав із боку продавців товарів та послуг подані на рисунку 7.1.

Рисунок 7.1 – Оцінювання дій респондентів в умовах недобросовісної поведінки продавців, %

Аналізуючи відповіді респондентів щодо боротьби з недобросовісними діями продавців, зазначимо, що близько 5,60 % опитаних не зверталися до жодної установи і не переймаються цим питанням; 35,44 % зверталися до керівництва торговельного закладу; 15,53 % респондентів ніколи не стикалися з такими випадками. До відділу торгівлі, побуту та захисту прав споживачів зверталося близько 6,92 % респондентів; 36,52 % самостійно ніяких дій не чинили, але вважають відповідальними за це органи контролю. Ці результати свідчать про низький рівень обізнаності громадян щодо можливих шляхів захисту власних інтересів та відсутність бажання захищати свої права.

На рисунку 7.2 наведена інформація щодо частоти звернень громадян до державних закладів захисту прав споживачів, довкілля, інтелектуальної власності, безпеки від бездомних тварин.

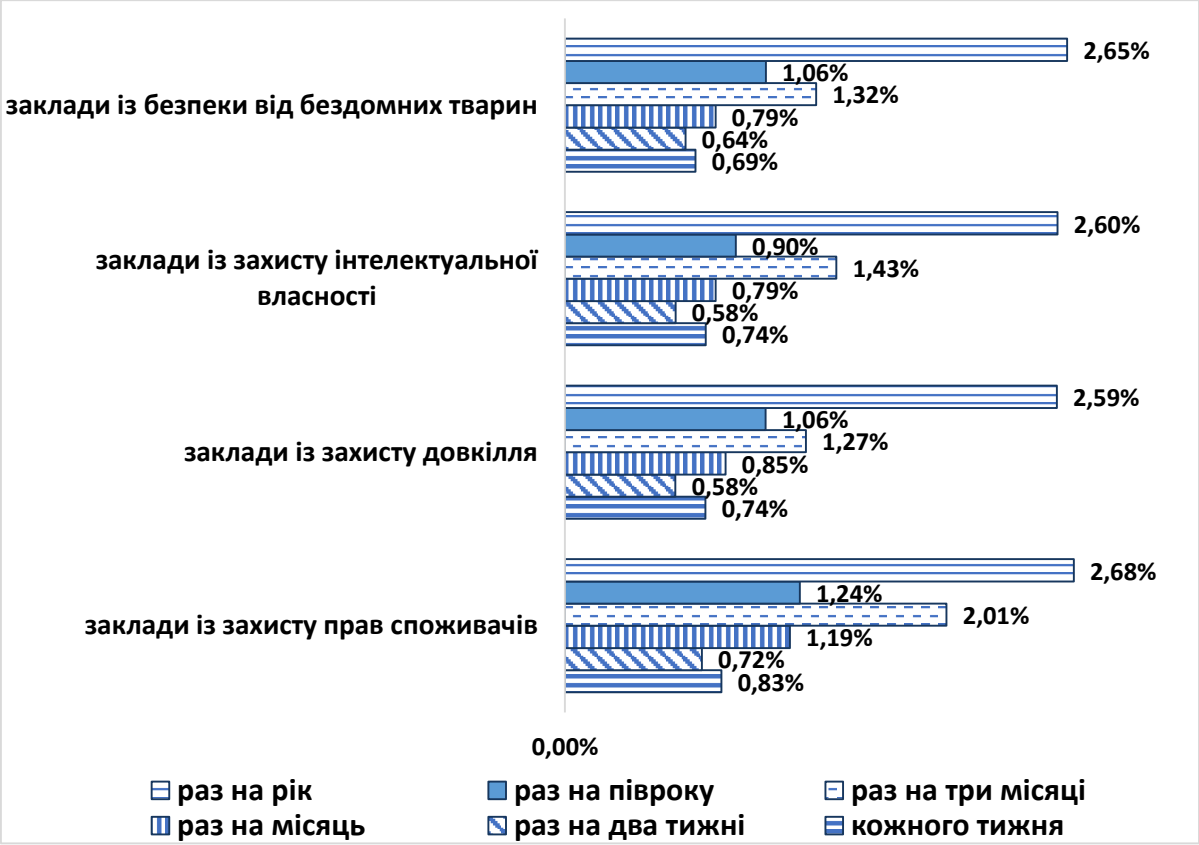
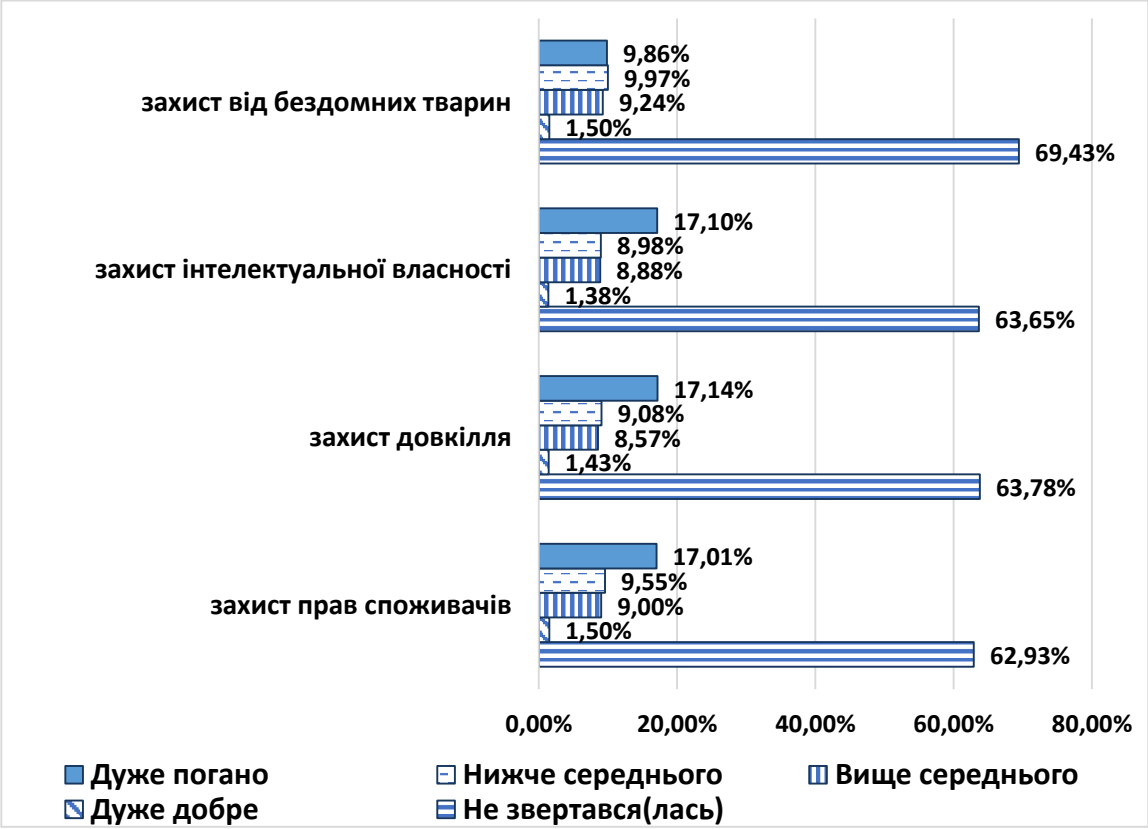


Рисунок 7.2 – Аналіз частоти звернення громадян до установ із захисту прав, %

Як свідчать результати аналізу, значна частка громадян (93 %) взагалі не відвідують державних закладів захисту прав споживачів, довкілля, інтелектуальної власності, безпеки від бездомних тварин; один раз на рік звертається до відповідних установ лише близько 2,6 % опитаних. Цей факт є свідченням недостатнього рівня обізнаності щодо своїх прав та механізмів їх захисту.

Однією з причин низького рівня активності громадян щодо захисту від бездомних тварин, захисту прав інтелектуальної власності, захисту довкілля та прав споживачів є низький рівень якості послуг, що надаються відповідними установами. Так, майже 9 % респондентів оцінили рівень надання послуг як вищий від середнього; 1,4 % – як дуже добрий; близько 10 % – як нижчий від середнього; 15 % – як дуже поганий, та 65 % респондентів взагалі не зверталися з цих питань.

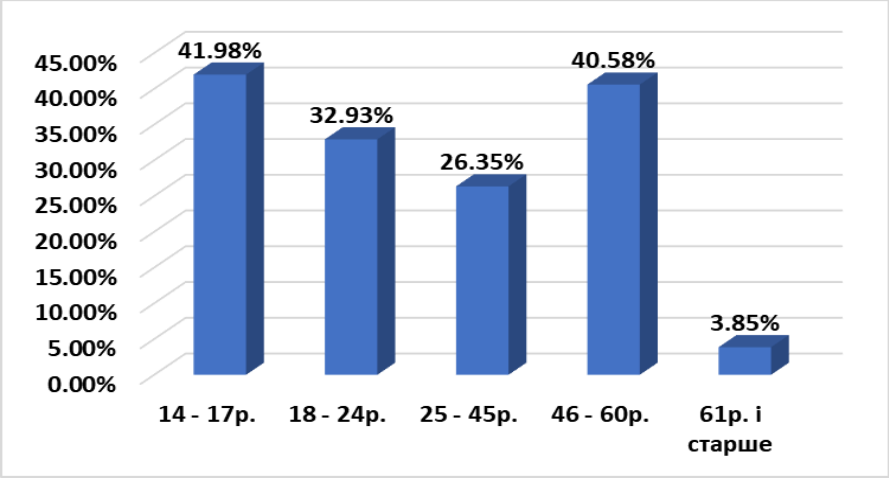


* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

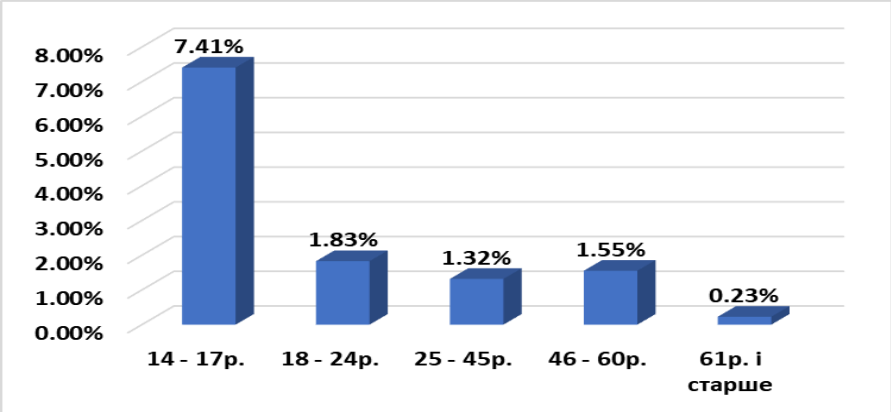
Рисунок 7.3 – Результати опитування респондентів щодо рівня якості послуг, що надаються установами захисту прав, %

Більш детальний аналіз результатів оцінювання якості послуг щодо захисту довкілля населенням різних вікових груп (рис. 7.4) дозволяє зробити висновок, що серед усіх опитаних саме особи віком 14–17 років (42 %) та 46–60 років (40,58 %) найбільш негативно оцінюють діяльність відповідних установ у цьому напрямі. Найменшу зацікавленість із даного питання виявили особи віком 61 рік і старше.

Цікавим є той факт, що серед усіх опитаних саме найбільша частка молоді віком 14–17 років (7,41 %) позитивно оцінюють роботу служб із захисту довкілля. Однак необхідно зауважити, що кількість таких респондентів є набагато меншою за тих, хто оцінює її негативно.



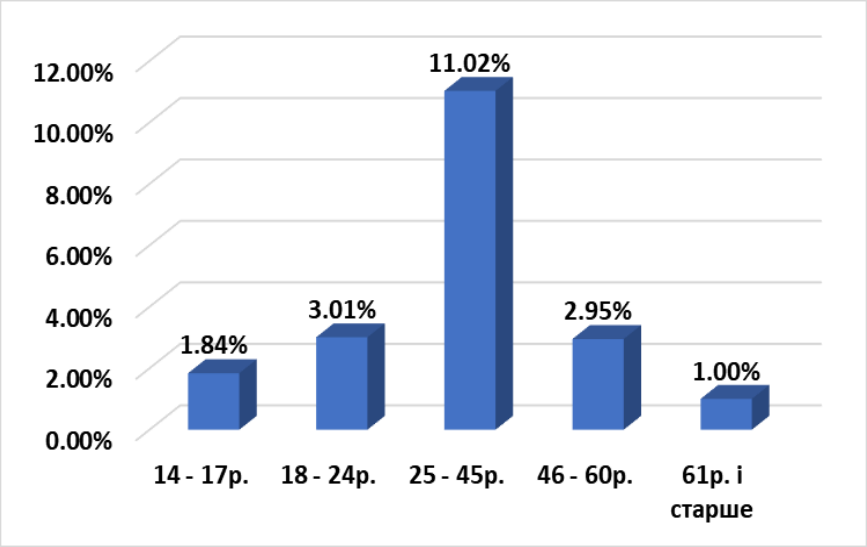
а)



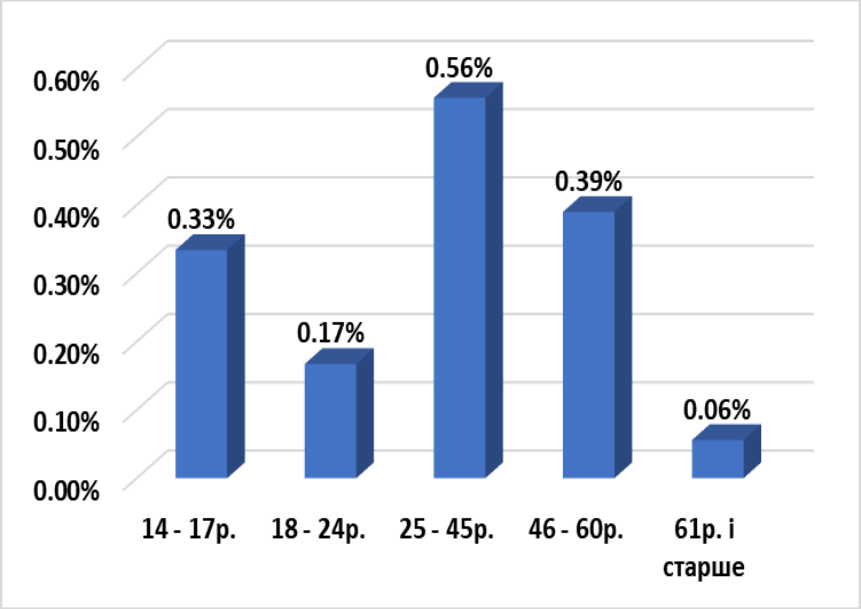
б)

Рисунок 7.4 – Результати опитування респондентів щодо рівня якості послуг захисту довкілля, %: а) оцінки нижче від середнього рівня; б) оцінки вище від середнього рівня

Аналіз роботи служб із захисту від бездомних тварин дозволяє зробити висновок про те, що найбільш гостро ця проблема стоїть саме для осіб віком 25–45 років; 11,02 % опитаних характеризують роботу цих служб як незадовільну й таку, що потребує вдосконалення (рис. 7.5).



а)

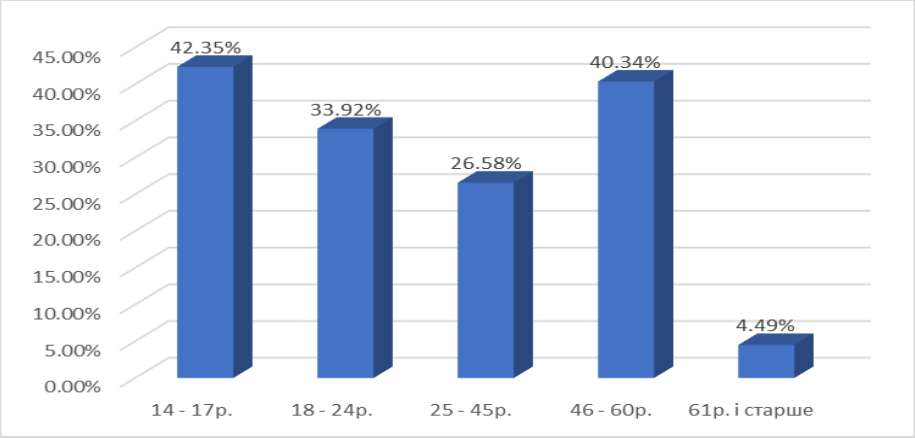


б)

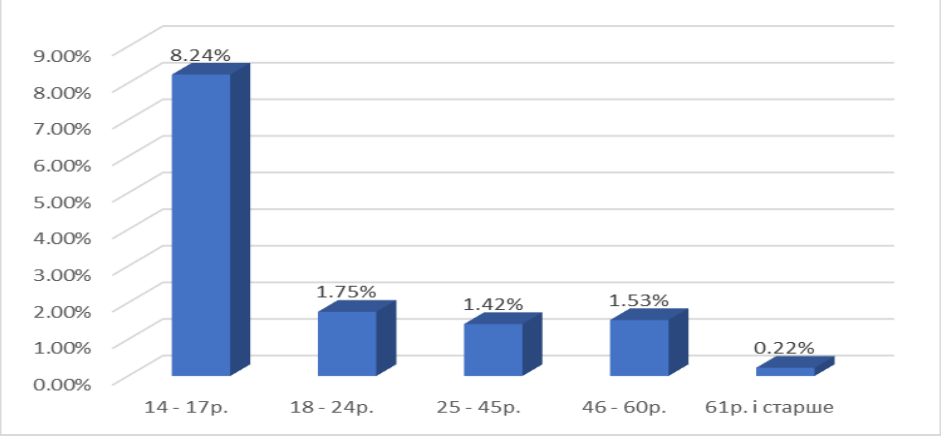
Рисунок 7.5 – Результати опитування респондентів щодо рівня якості послуг із захисту від бездомних тварин, %: а) оцінки нижче від середнього рівня; б) оцінки вище від середнього рівня

Необхідно зазначити, що визначення найбільш активних верств населення щодо питань надання послуг із захисту прав споживачів дозволить з'ясувати потенційні вікові категорії мешканців, для яких відповідна проблема є найбільш актуальною. Саме ці особи можуть стати провідниками ідей захисту прав споживачів у місті та бути залученими до обговорень потенційних шляхів вирішення даних проблем.

Результати оцінювання якості послуг із захисту прав споживачів дозволяють зробити висновок про те, що респонденти практично однаково негативно оцінюють рівень їх якості. Лише 4,5 % осіб старше 61 року висловлюють негативне ставлення до роботи відповідних служб. У той самий час лише молодь 14–17 років оцінює якість цих послуг вище від середнього рівня (добре та дуже добре). Результати оцінювання зображені на рисунку 7.6.



а)



б)

Рисунок 7.6 – Результати опитування респондентів щодо рівня якості послуг із захисту прав споживачів, %: а) оцінки нижче від середнього рівня; б) оцінки вище від середнього рівня

Наведені на рисунках 7.7 та 7.8 результати оцінювання рівня задоволеності якістю обслуговування в установах, що надають послуги із захисту довкілля, свідчать про те, що 90 % опитаних не можуть оцінити рівень якості, оскільки жодного разу не зверталися до цих установ, вище від середнього оцінює майже 3,7 % респондентів, нижче від середнього – близько 3,4 %, дуже погано – 1,56%, дуже добре – 1,1 %.

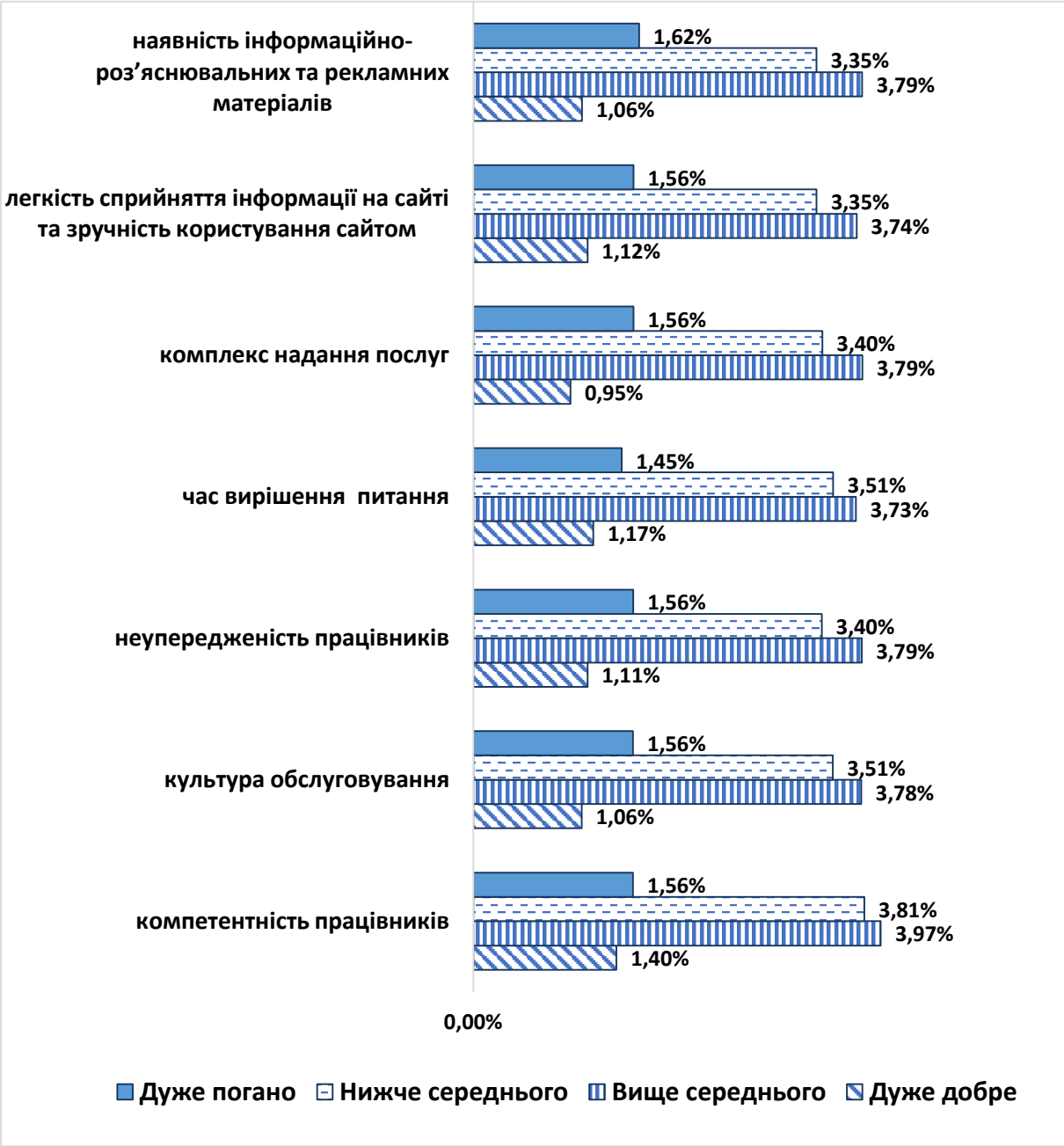


Рисунок 7.7 – Оцінювання рівня задоволеності населення якістю обслуговування в установах із захисту довкілля, %

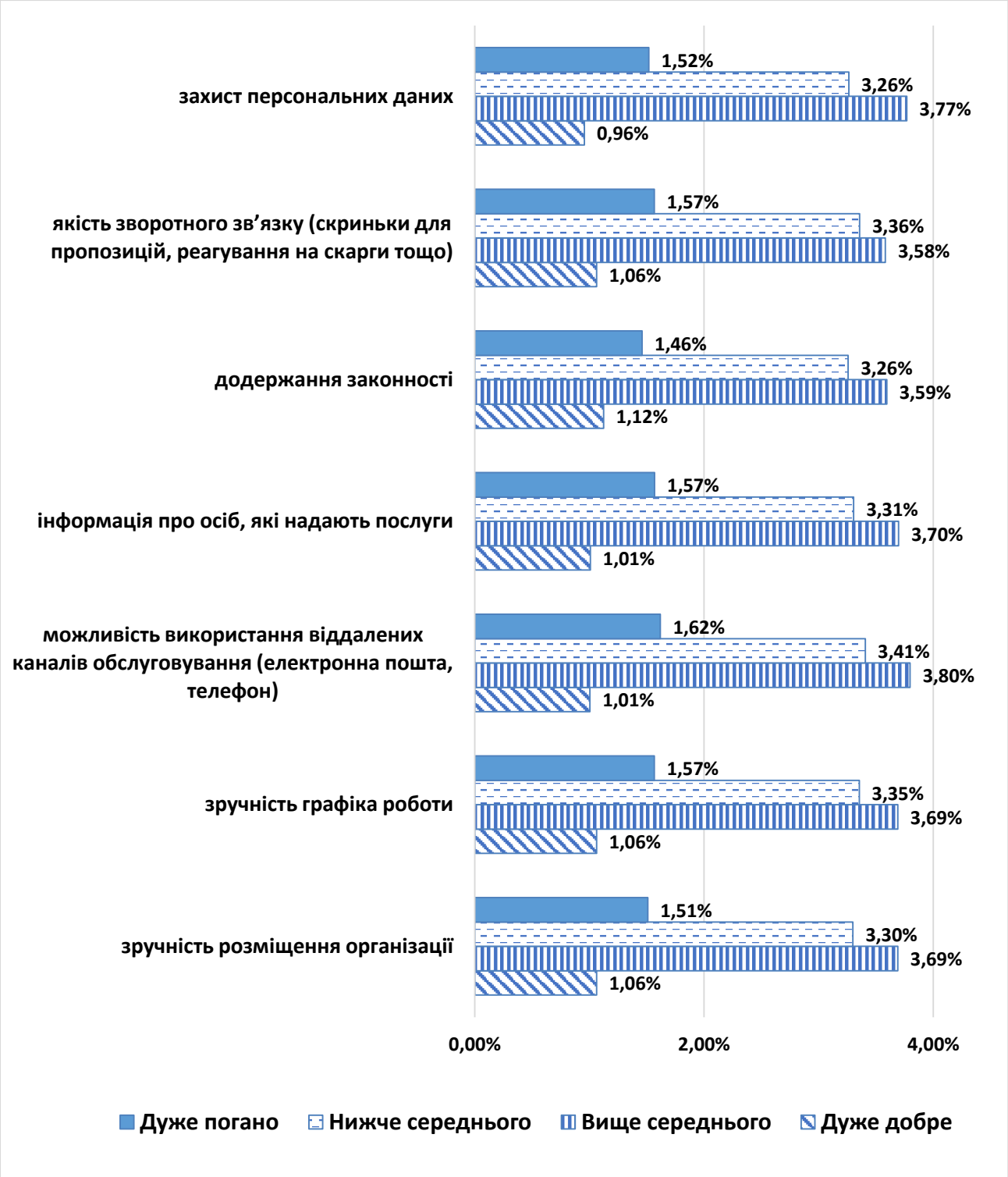


Рисунок 7.8 – Оцінювання рівня задоволеності населення якістю обслуговування в установах із захисту довкілля, %

Оцінювання рівня задоволеності якістю обслуговування в установах, що надають послуги із захисту інтелектуальної власності (рис. 7.9 та 7.10), має такі результати: не зверталося близько 92 % респондентів, рівень задоволеності

оцінили вище від середнього – 3,2 %; нижче від середнього – 2,3 %, дуже погано – 1,18 %; дуже добре – близько 1,3 %.

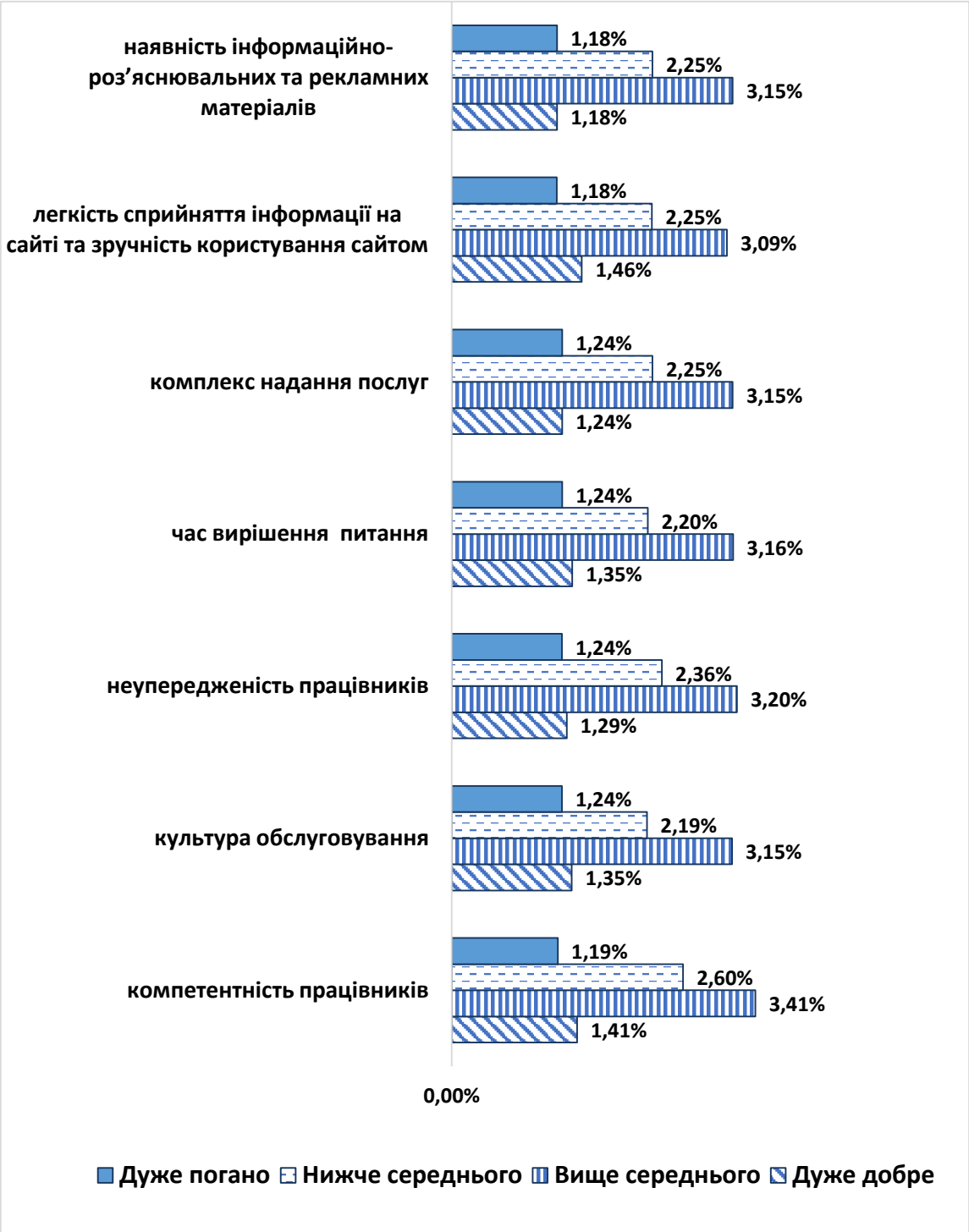


Рисунок 7.9 – Оцінювання рівня задоволеності населення якістю обслуговування в установах, що надають послуги із захисту інтелектуальної власності, %

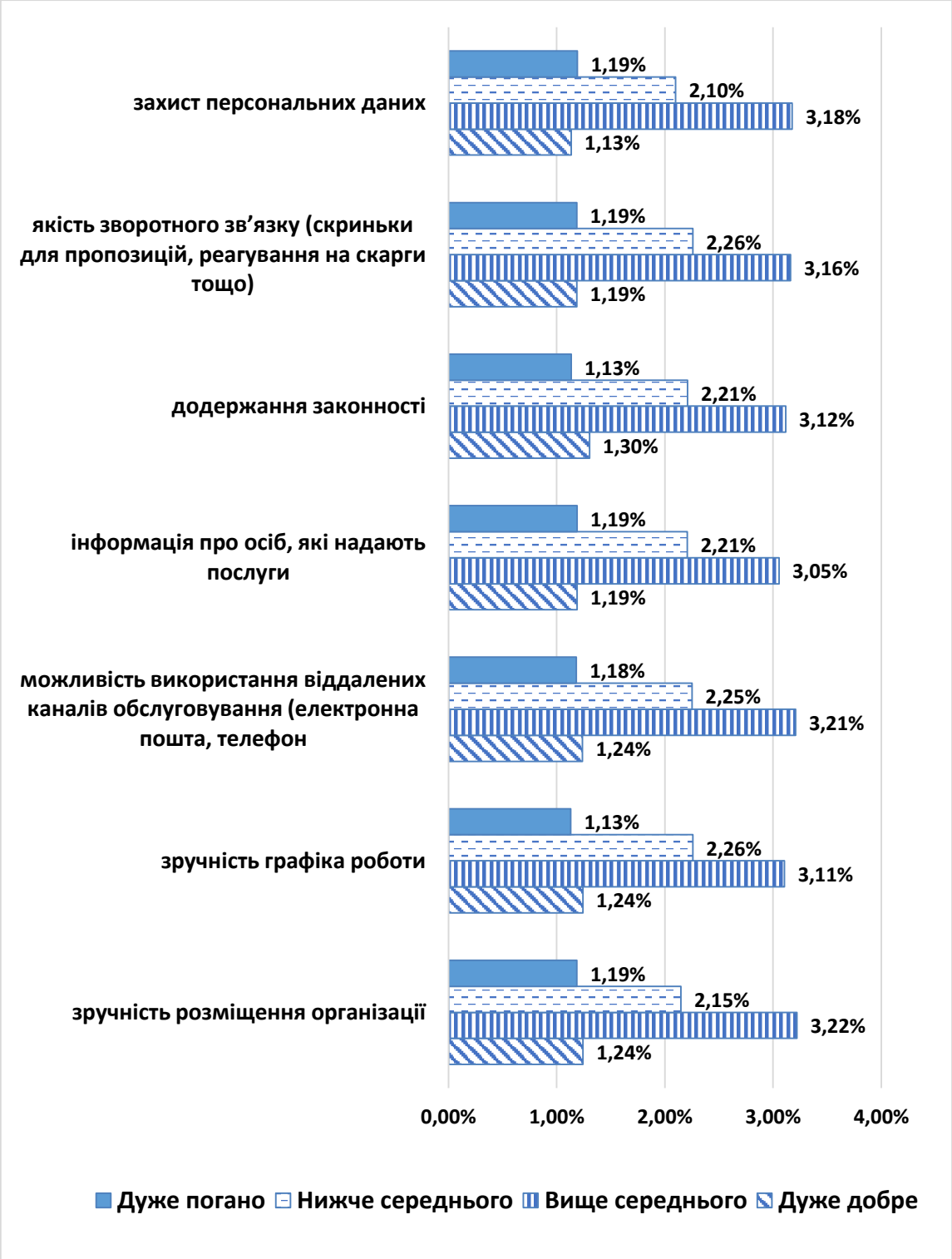
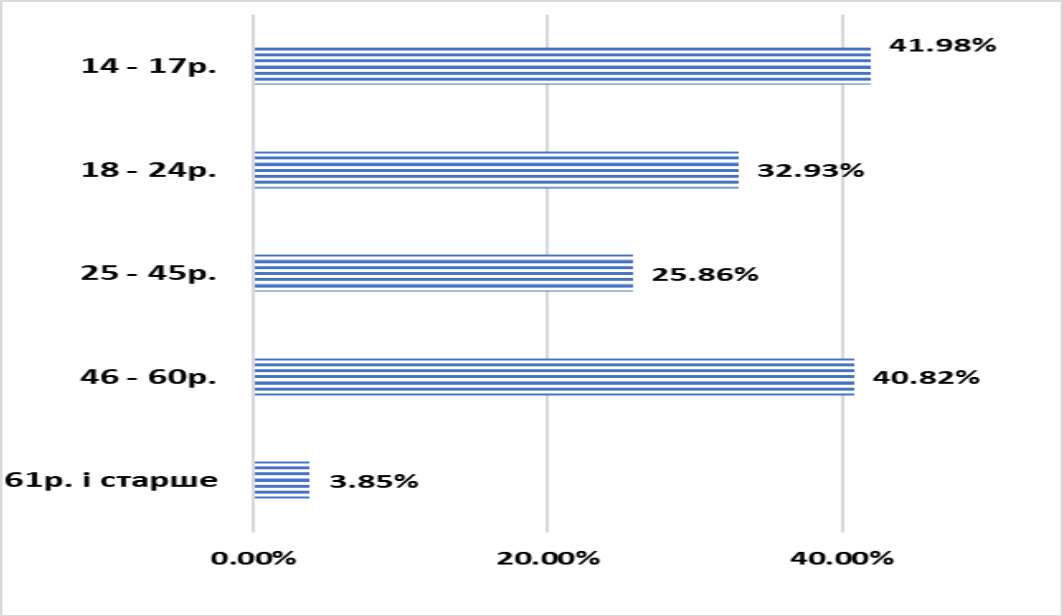
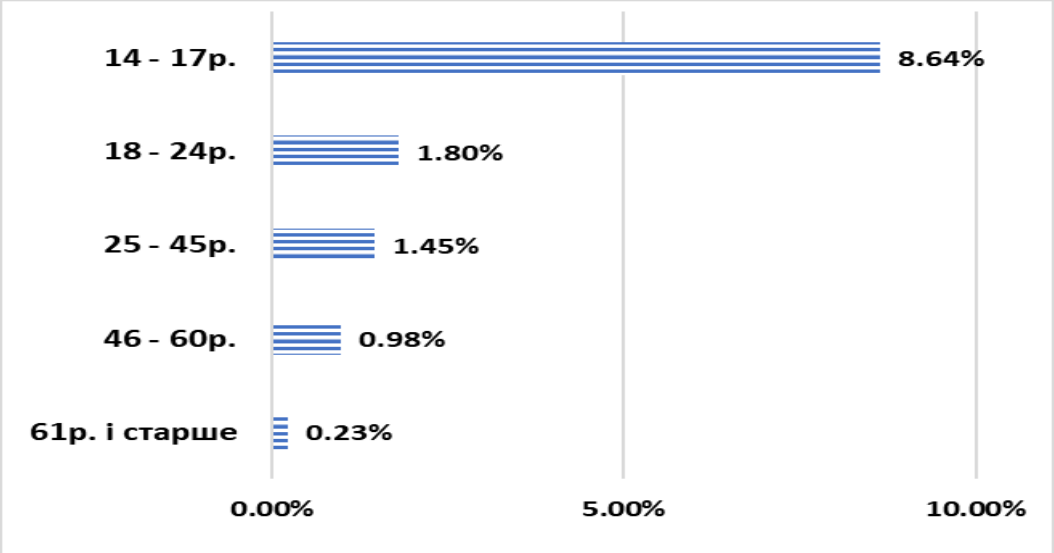


Рисунок 7.10 – Оцінювання рівня задоволеності якістю населення обслуговування в установах, що надають послуги із захисту інтелектуальної власності, %

У той самий час аналіз якості послуг із захисту інтелектуальної власності з диференціацією респондентів за віковою ознакою свідчить про те, що найбільш активно цим питанням цікавиться молодь 14–17 років, більша частина якої оцінила якість надання послуг як негативно (42 %), так і позитивно (8,7 %). Однак результати свідчать, що негативних оцінок діяльності цих установ є набагато більше (рис. 7.11).



а)



б)

Рисунок 7.11 – Результати опитування респондентів щодо рівня якості послуг захисту прав інтелектуальної власності, %: а) оцінки вище від середнього рівня; б) оцінки нижче від середнього рівня

Рисунки 7.12 та 7.13 демонструють результати оцінювання рівня задоволеності населення якістю обслуговування в установах, що надають послуги із захисту від бездомних тварин.

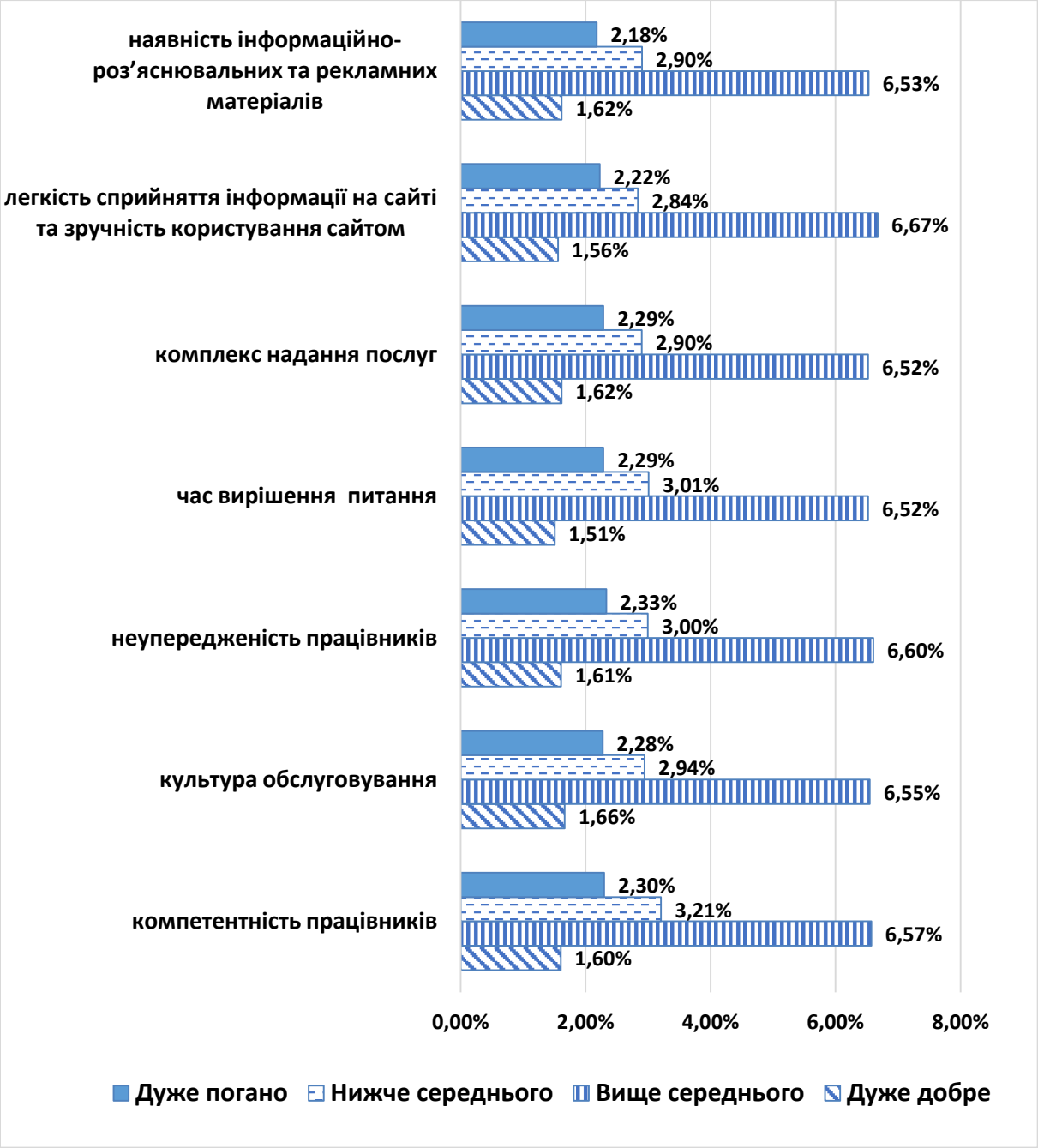


Рисунок 7.12 – Оцінювання рівня задоволеності населення якістю обслуговування в установах, що надають послуги із захисту від бездомних тварин, %

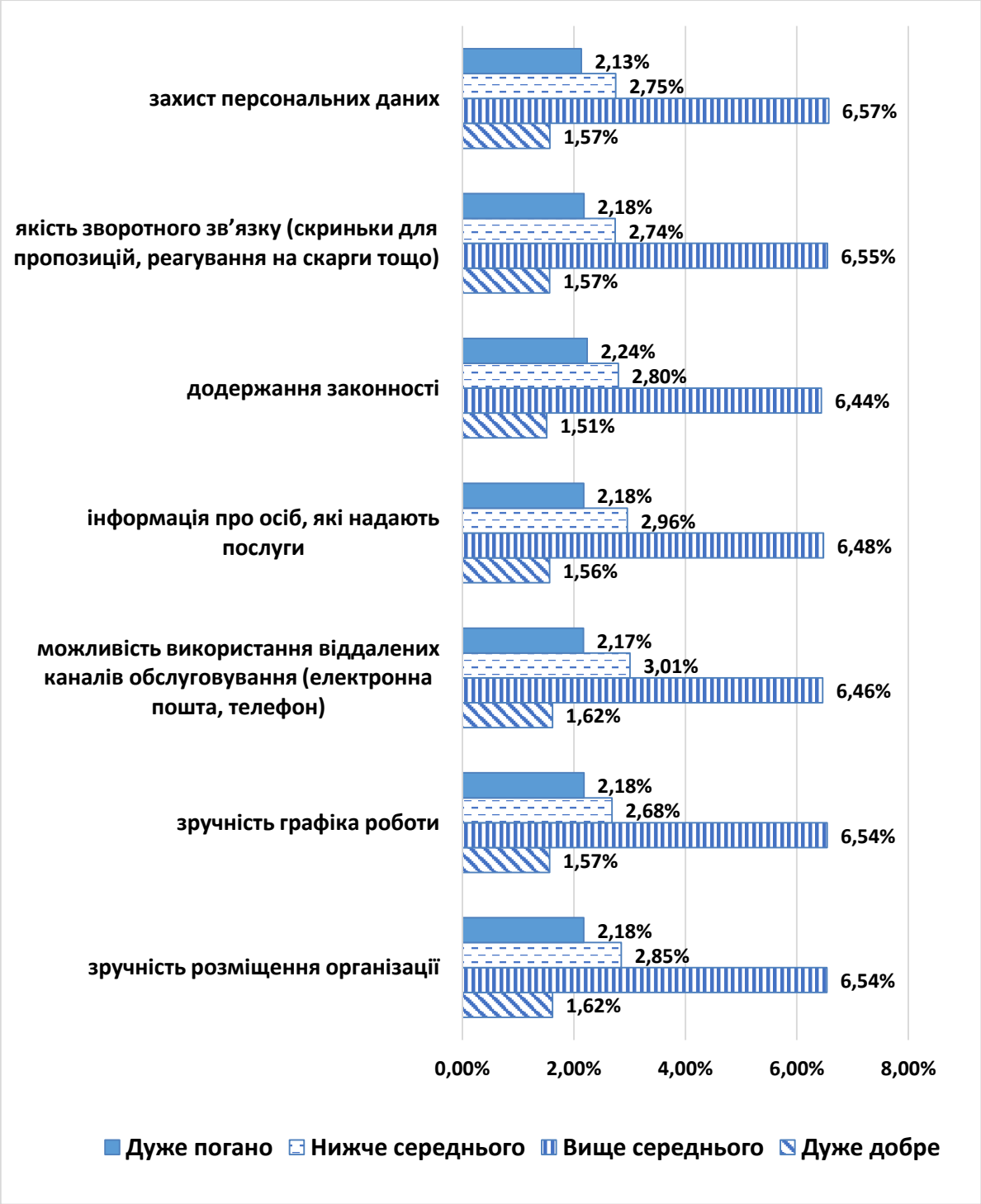
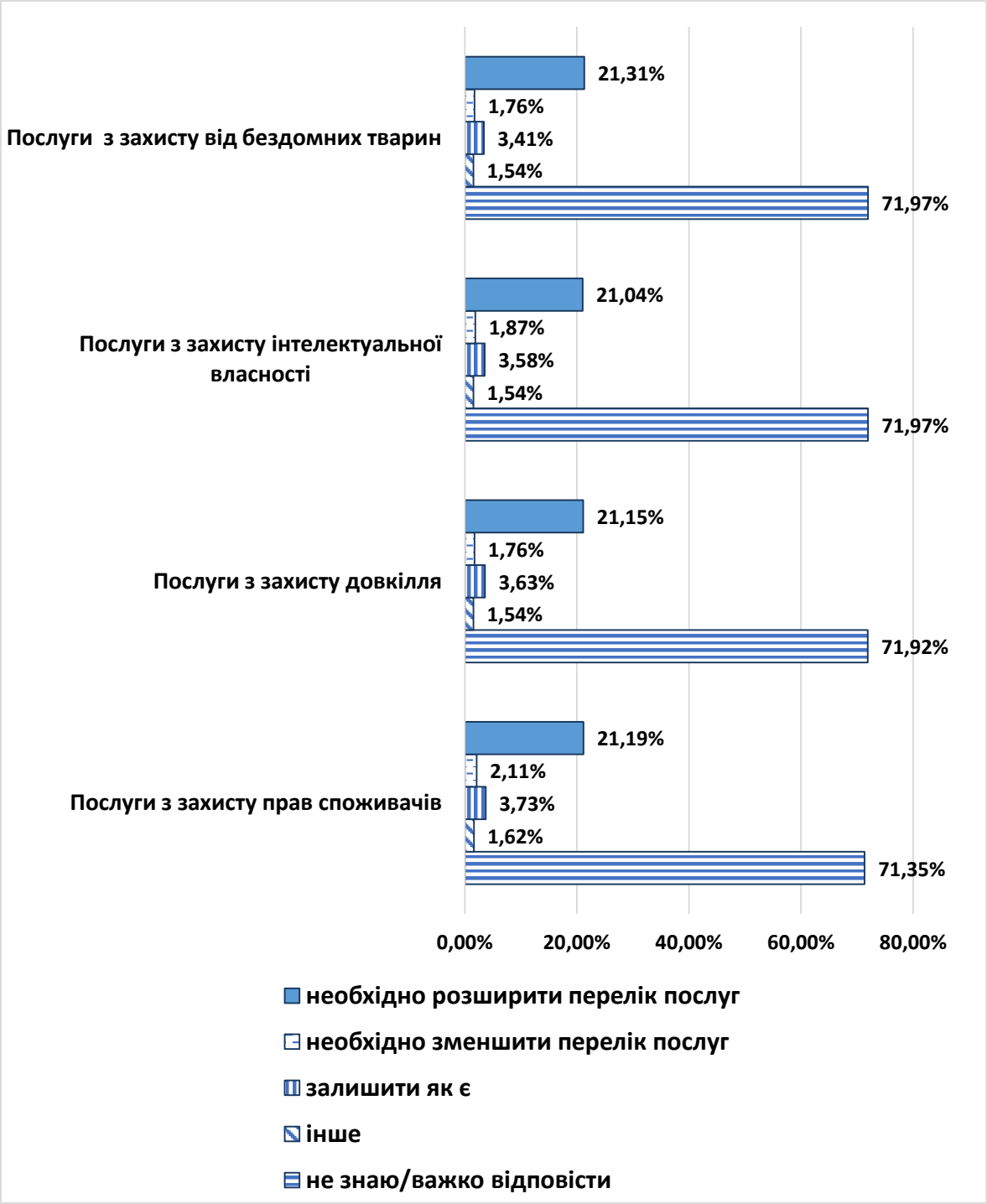


Рисунок 7.13 – Оцінювання рівня задоволеності населення якістю обслуговування в установах, що надають послуги із захисту від бездомних тварин, %

Оцінювання рівня задоволеності якістю обслуговування в установах, що надають послуги із захисту від бездомних тварин, привело до таких результатів: до таких установ не зверталося майже 86 % респондентів, вище від середнього їх діяльність оцінили 6,5 %; нижче від середнього – близько 2,8 %, дуже погано – 2,18 %, дуже добре – 1,5 %. Ці результати свідчать про низький інтерес громадян до захисту від бездомних тварин.

Результати опитування громадян щодо необхідності внесення змін у перелік послуг, які надаються центрами захисту прав населення (рис. 7.14), дозволяють зробити висновок про те, що близько 72 % респондентів не можуть відповісти; 21 % вважають за необхідне розширити перелік послуг; лише 3,5 % висловлюють думку про те, що будь-які зміни є недоречними; 1,8 % респондентів пропонують зменшити перелік послуг. Результати анкетування свідчать про низький рівень обізнаності громадян щодо особливостей надання цих послуг та зацікавленості в покращанні якості їх надання.



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок 7.14 – Результати опитування мешканців щодо необхідності зміни спектра послуг установ із захисту їх прав, %

Таким чином, проведений аналіз якості надання послуг із захисту прав мешканців міста Сум дозволяє зробити висновок про те, що переважна більшість населення оцінює їх рівень як середній.

У цілому, за результатами аналізу, необхідно звернути увагу на те, що значна кількість населення досить пасивно ставиться до проблем захисту своїх прав. Навіть при зіткненні з випадками порушення законодавства, зловживанням службовим становищем, порушенням своїх прав та прав оточуючих більшість з опитаних не зверталася до відповідних установ щодо протидії цим діям.

Найбільш активною віковою категорією в процесі анкетування щодо питань захисту від бездомних тварин, прав споживачів, захисту довкілля та прав інтелектуальної власності виявилися особи віком 14–17 років. Особи віком 18–25 років найбільш активно оцінювали послуги із захисту довкілля, прав споживачів, респонденти віком 46–60 років – послуги із захисту довкілля, прав споживачів, прав інтелектуальної власності, мешканці віком 25–45 років – послуги із захисту від бездомних тварин. Найменш активною віковою групою виявилися особи старше 61 року.

Таким чином, одним із напрямів Стратегії розвитку міста Сум повинне бути розроблення комплексу заходів, спрямованих на підвищення рівня поінформованості населення стосовно розуміння своїх прав та обов’язків, посилення рівня відповідальності за себе й оточуючих, розуміння процедур звернення до цих установ та володіння інформацією про контактні дані.

На значну увагу заслуговує той факт, що переважна більшість респондентів негативно оцінює роботу служб захисту прав населення, виділяючи основними проблемами низький рівень інформатизації, недоступність інформації про надавачів послуг, відсутність зворотного зв’язку.

8. РЕЄСТРАЦІЙНІ ТА ЛІЦЕНЗІЙНІ ПОСЛУГИ

Зростання актуальності ефективного надання реєстраційних та ліцензійних послуг насамперед пов'язане з активізацією реформи децентралізації влади. Створення нових об'єднаних територіальних громад зумовлює потребу в зміні напрямів і методів роботи комунальних підприємств, перегляді переліку їх послуг та видів діяльності.

Із наведених на рисунку 8.1 даних бачимо, що на цей час реальна потреба громадян у реєстраційних послугах є мінімальною. Частка респондентів, які висловлюють потребу в таких послугах, є незначною – лише 17,84 %.

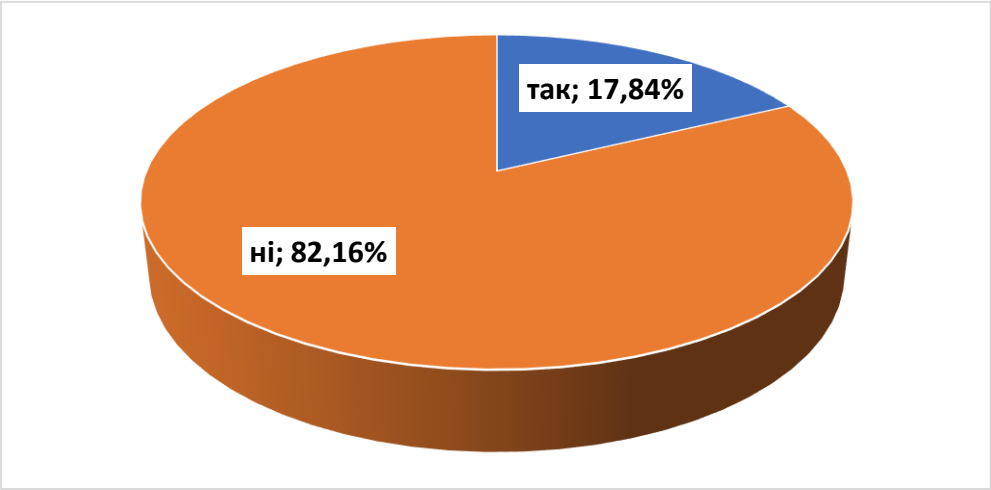


Рисунок 8.1 – Результати аналізу потреби респондентів у реєстраційних та ліцензійних послугах, %

Аналіз структури респондентів у розрізі сфер зайнятості (рис. 8.2) дозволяє зробити висновок про те, що найбільш часто за цими послугами звертаються наймані працівники, працівники бюджетної сфери та пенсіонери. Для перших двох груп частота звернення може бути зумовлена їх посадовими обов'язками, для пенсіонерів попит на даний вид послуг може бути пов'язаний із необхідністю реєстрації та перереєстрації прав власності.

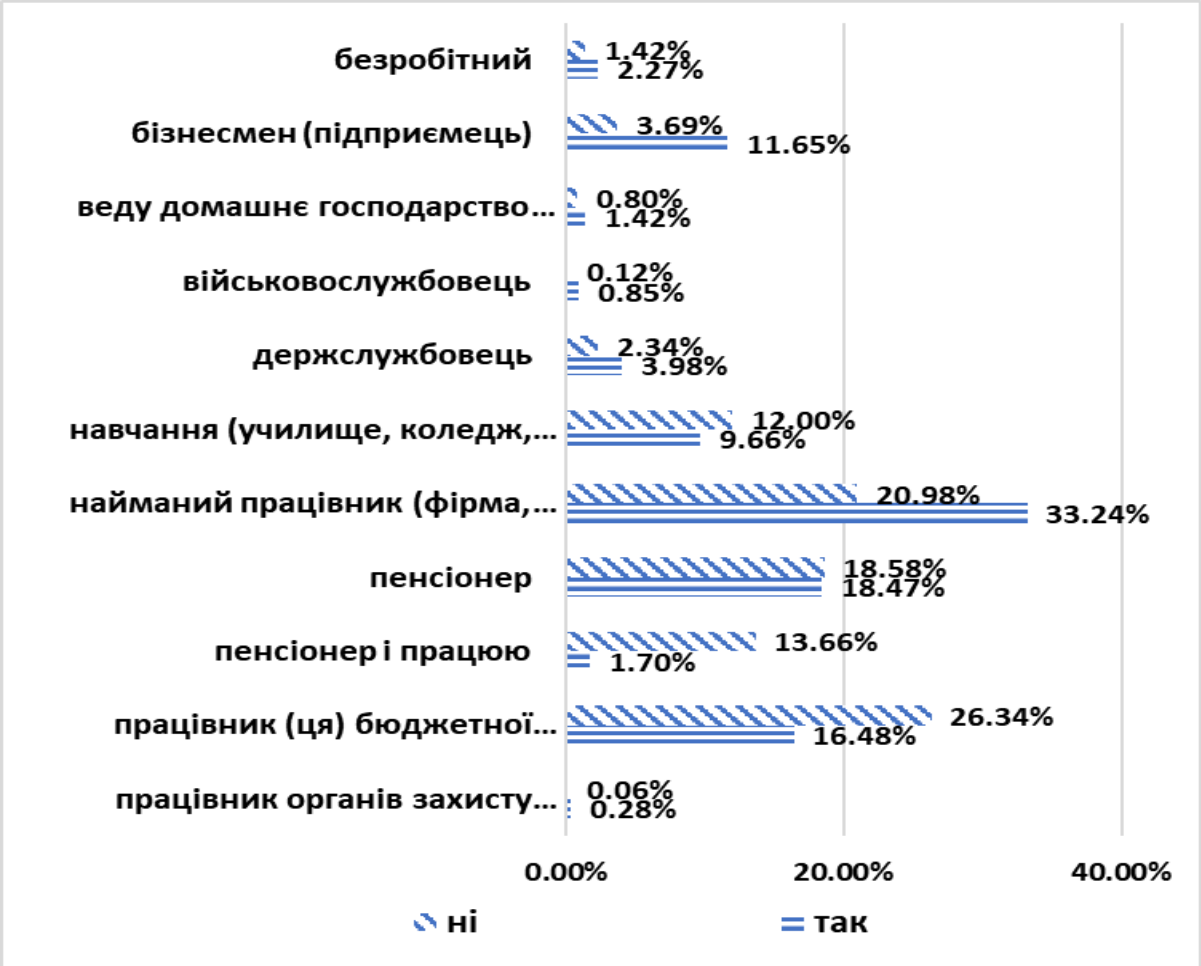


Рисунок 8.2 – Результати аналізу потреби респондентів у реєстраційних та ліцензійних послугах із диференціацією за сферою зайнятості, %

Інформативним є рівень відвідування мешканцями цих установ: 80,57 % громадян взагалі не відвідують установи, що надають реєстраційні та ліцензійні послуги; 9,88 % – відвідують один раз на рік; 3,94 % – один раз на місяць; 1,90 % – один раз на два місяці; 1,43 % – один раз на три місяці. Дані щодо частоти відвідування установ із надання реєстраційних та ліцензійних послуг наведені на рисунку 8.3.

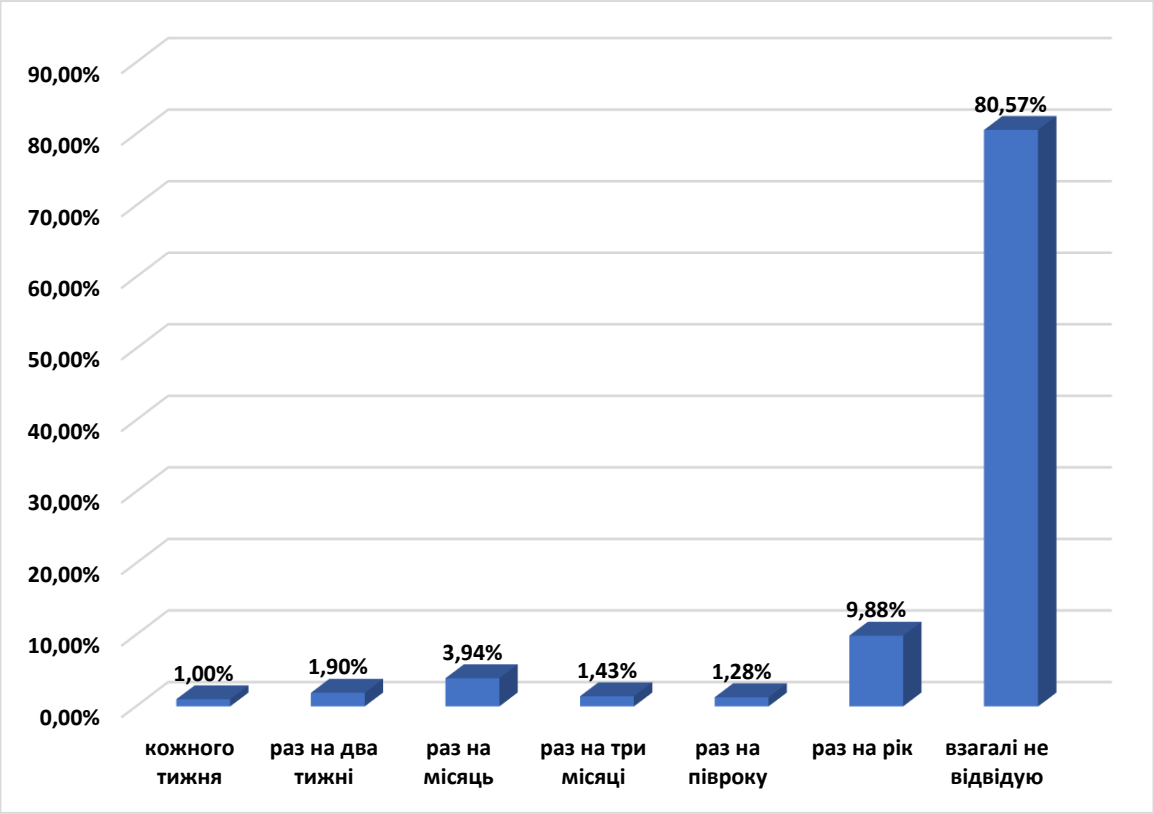


Рисунок 8.3 – Аналіз частоти звернення громадян до установ, що надають реєстраційні та ліцензійні послуги, %

Результати аналізу рівня задоволеності якістю обслуговування в установах, що надають реєстраційні та ліцензійні послуги, подано на рисунку 8.4. Якість надання кожного типу цих послуг на рівні «вище середнього» оцінило близько 5 % мешканців; на рівні «нижче середнього» – близько 4,4 %; як «дуже погану» –1,6 %; як «дуже добру» – близько 1,2 % респондентів. Ці показники свідчать про мінімальний рівень попиту серед мешканців міста щодо одержання цих послуг та потребу в удосконаленні якості їх надання.

Серед усієї кількості опитаних, які зверталися за цими послугами і позитивно оцінюють рівень їх надання, найбільшу частку займають безробітні (4,76 %), особи, які навчаються (3,76 %), та держслужбовці (2,63 %).

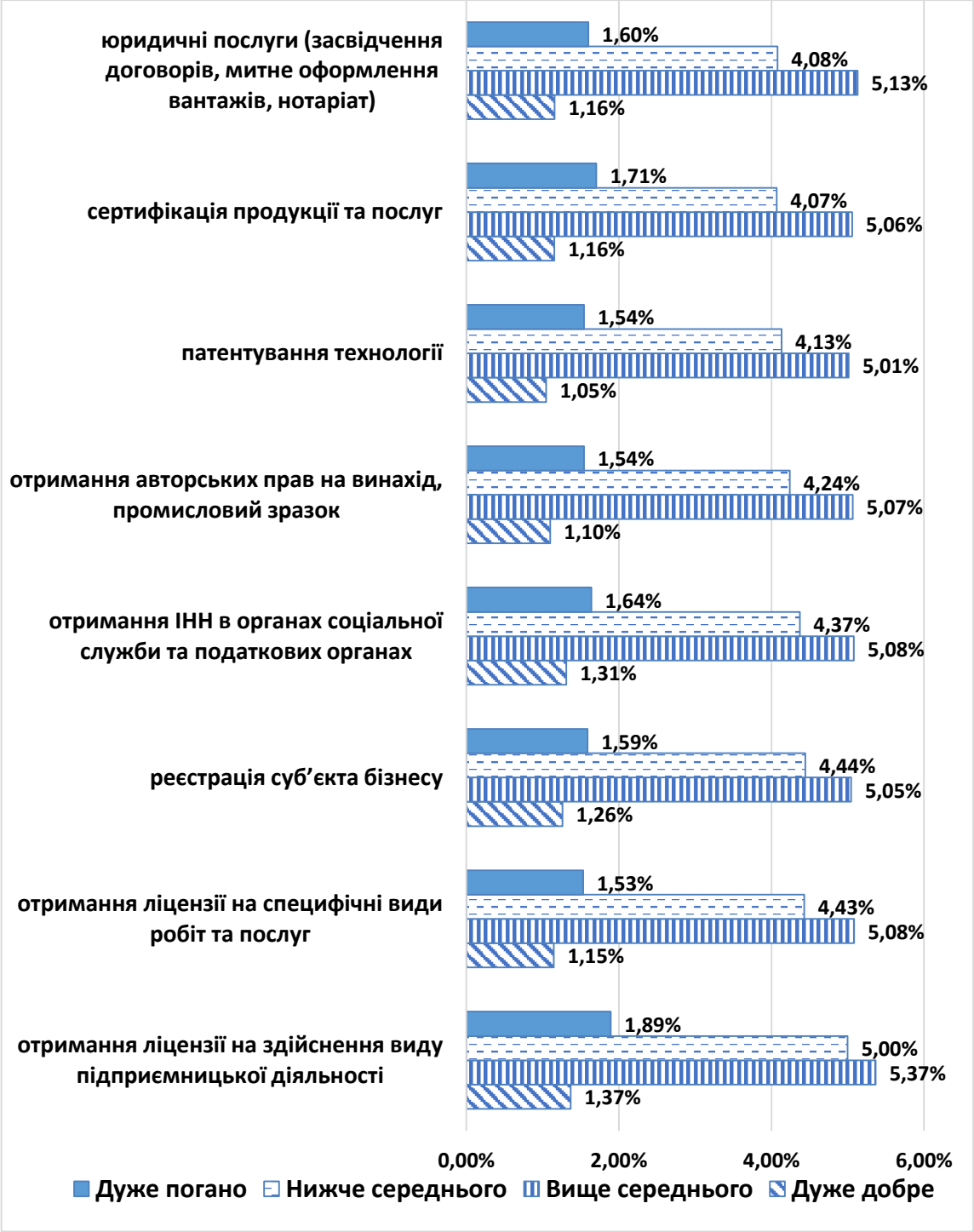
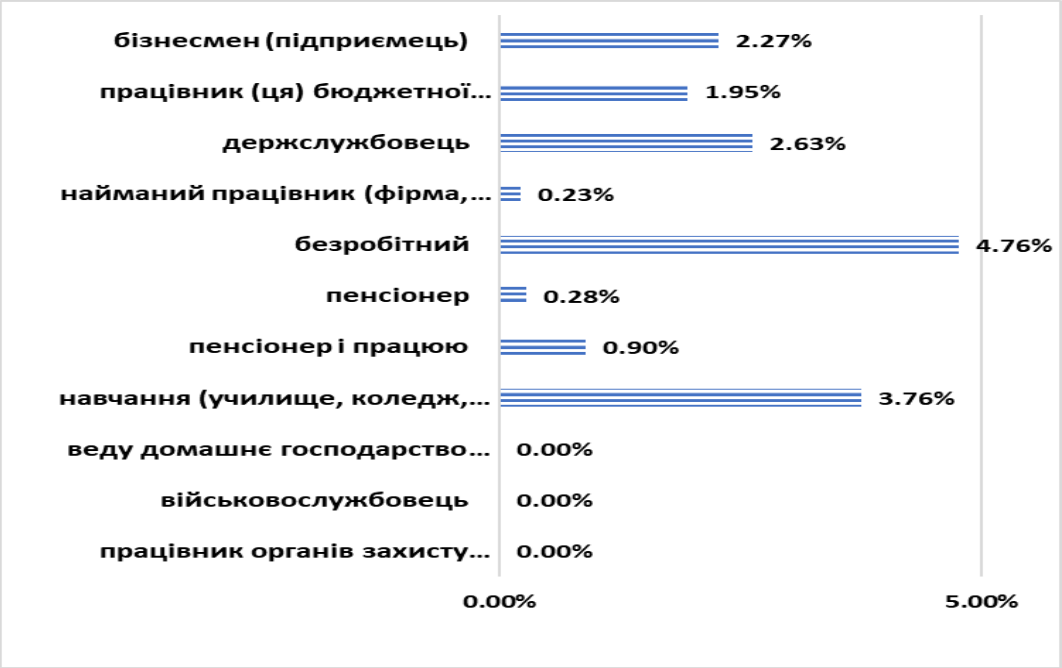


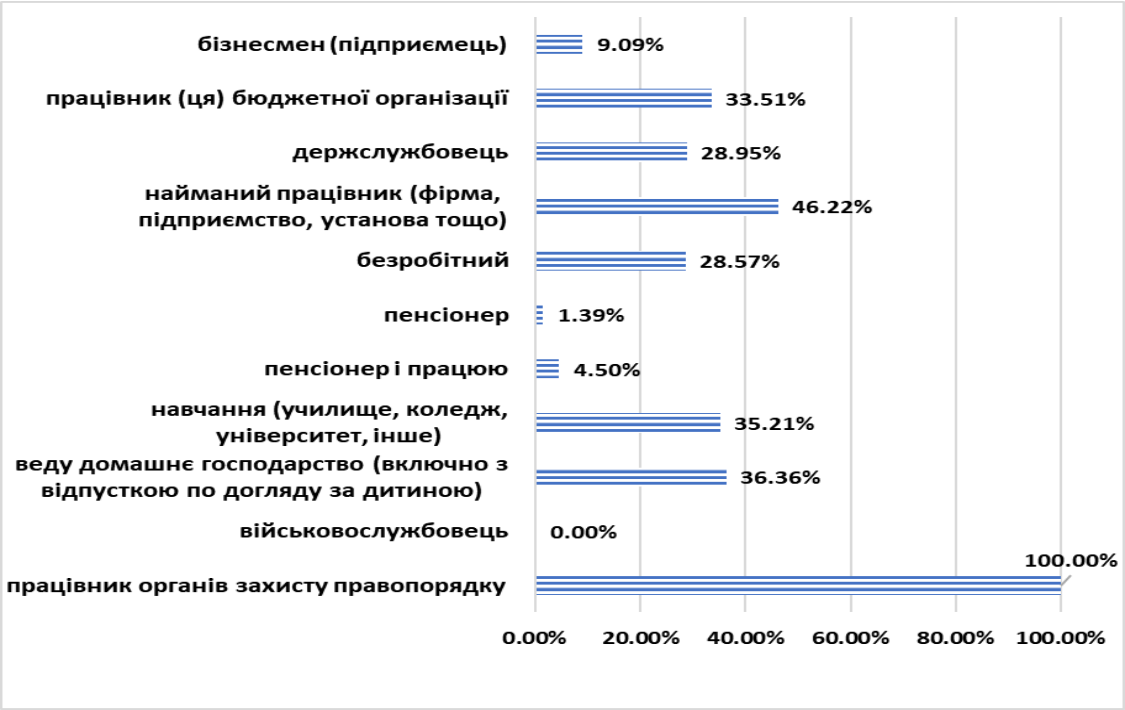
Рисунок 8.4 – Оцінювання рівня якості послуг установ, що надають реєстраційні та ліцензійні послуги, % тих хто відвідує

Цікавим є той факт, що рівень якості «нижче середнього значення» зазначають практично всі опитані: 100 % – працівників органів захисту правопорядку; 46,22 % – найманих працівників; 33,51 % – працівників

бюджетної сфери тощо. Саме останні дві групи осіб найчастіше користуються реєстраційними та ліцензійними послугами. Результати цього аналізу наведені на рисунку 8.5.



а)



б)

Рисунок 8.5 – Результати опитування респондентів щодо рівня якості надання реєстраційних та ліцензійних послуг, %: а) оцінка нижче від середнього; б) оцінка вище від середнього

Зважаючи на низький рівень звернення мешканців до установ, що надають реєстраційні та ліцензійні послуги, важливим є питання стосовно того, чи потрібні зміни спектра послуг цих організацій із метою залучення до них дедалі більшої кількості осіб. Не змогли відповісти на дане запитання 79,62 % респондентів, що може бути зумовлено відсутністю досвіду користування цими послугами; 7,50 % вважають за необхідне розширити перелік послуг; 7,00 % респондентів пропонують зменшити перелік послуг (рис. 8.6).

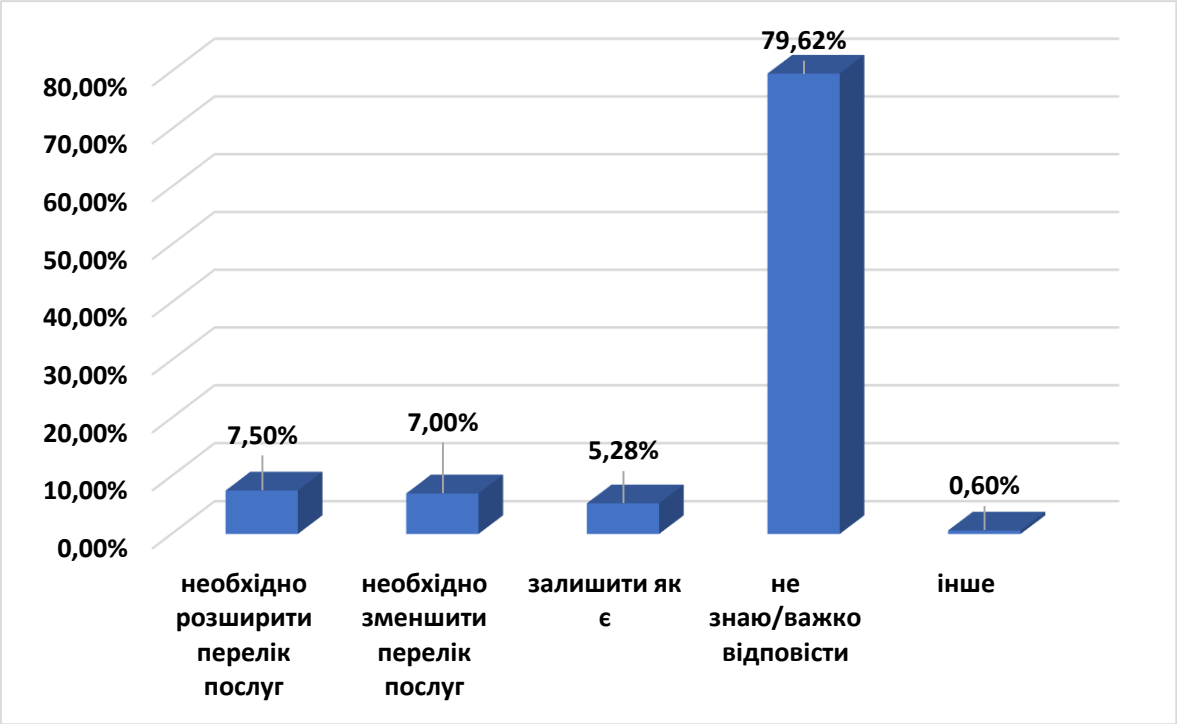


Рисунок 8.6 – Аналіз опитування респондентів щодо доцільності зміни спектра послуг установ, що надають реєстраційні та ліцензійні послуги, %

Таким чином, результати анкетування свідчать про значну необізнаність громадян із переліком та особливостями надання послуг цими установами. Важливим є той факт, що переважна більшість осіб – основних користувачів послуг реєстраційного та ліцензійного характеру, оцінюють рівень їх надання нижче від середнього, головною умовою його зростання називаючи необхідність розширення їх переліку.

9. ПОІНФОРМОВАНІСТЬ МЕШКАНЦІВ МІСТА ПРО ДІЯЛЬНІСТЬ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ

Одним із факторів, що впливає на рівень сприйняття громадою змін, які відбуваються в місті, та розуміння ключових напрямків політики органів місцевого спрямування, є ступінь поінформованості мешканців щодо програм та заходів, які відбуваються на місцевому рівні. Зазвичай рівень володіння інформацією населення залежить від двох складових:

– відкритості органів місцевої влади, періодичності оновлення даних, легкості доступу до інформації, її актуальності;

– зацікавленості самих мешканців в одержанні інформації даного характеру та вміння користуватися нею.

З метою кращого розуміння рівня поінформованості населення про діяльність місцевої влади та виявлення найбільш популярних каналів донесення даної інформації, визначення основних їх недоліків проаналізуємо основні джерела ознайомлення мешканців із роботою ОМС.

В умовах інформатизації суспільства достатньо популярними поряд із традиційними (періодичні видання та ЗМІ) стають інтернет-канали донесення інформації до населення.

Досить незначна частка респондентів (рис. 9.1) цікавиться діяльністю органів місцевого самоврядування та з високою періодичністю користується цією інформацією за допомогою сайтів: 24,86 % опитаних виявляють високий рівень зацікавленості новинами з життя міста та користуються сайтами органів місцевої влади щотижня; один раз на місяць звертаються до інформації 7,20 % населення, один раз на три місяці – 6,92 %; 5,32 % респондентів відвідують сайти кожні півроку та 23,26 % – один раз на рік, кожні два тижні – 4,28 % респондентів. Взагалі не відвідують сайти 28,15 % опитаних.

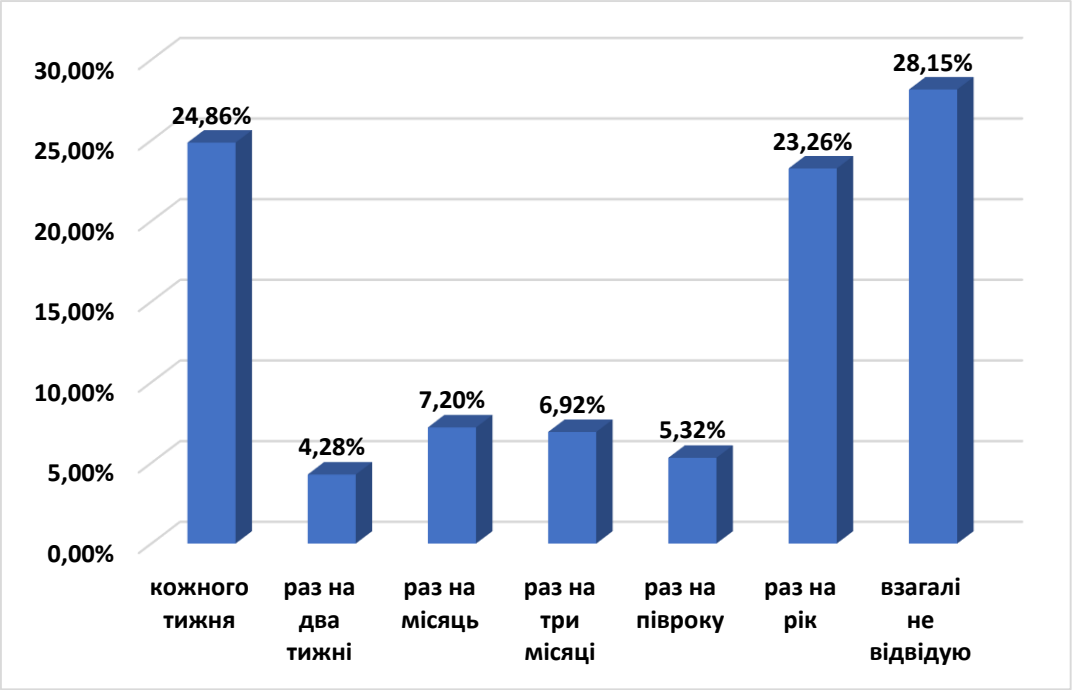


Рисунок 9.1 – Результати опитування респондентів щодо частоти відвідування сайтів органів місцевої влади, %

Ці результати свідчать про значну частку мешканців, які або взагалі не цікавляться новинами із сайтів органів місцевої влади, або користуються іншими, більш традиційними, джерелами інформації.

Аналіз частоти відвідування сайтів місцевої влади мешканцями різних вікових груп дозволяє визначити найчастіших користувачів інформації (це особи віком 25–45 років). До категорії осіб, які не користуються цими каналами інформування, належать переважно мешканці віком 14–17 років, а також 46 років і старше. Ця ситуація може бути зумовлена відсутністю зацікавленості щодо діяльності місцевої влади у молоді віком 14–17 років, а також перевагою осіб більш зрілого віку (61 рік та більше) до використання інших джерел інформації.

Результати опитування наведені на рисунку 9.2.

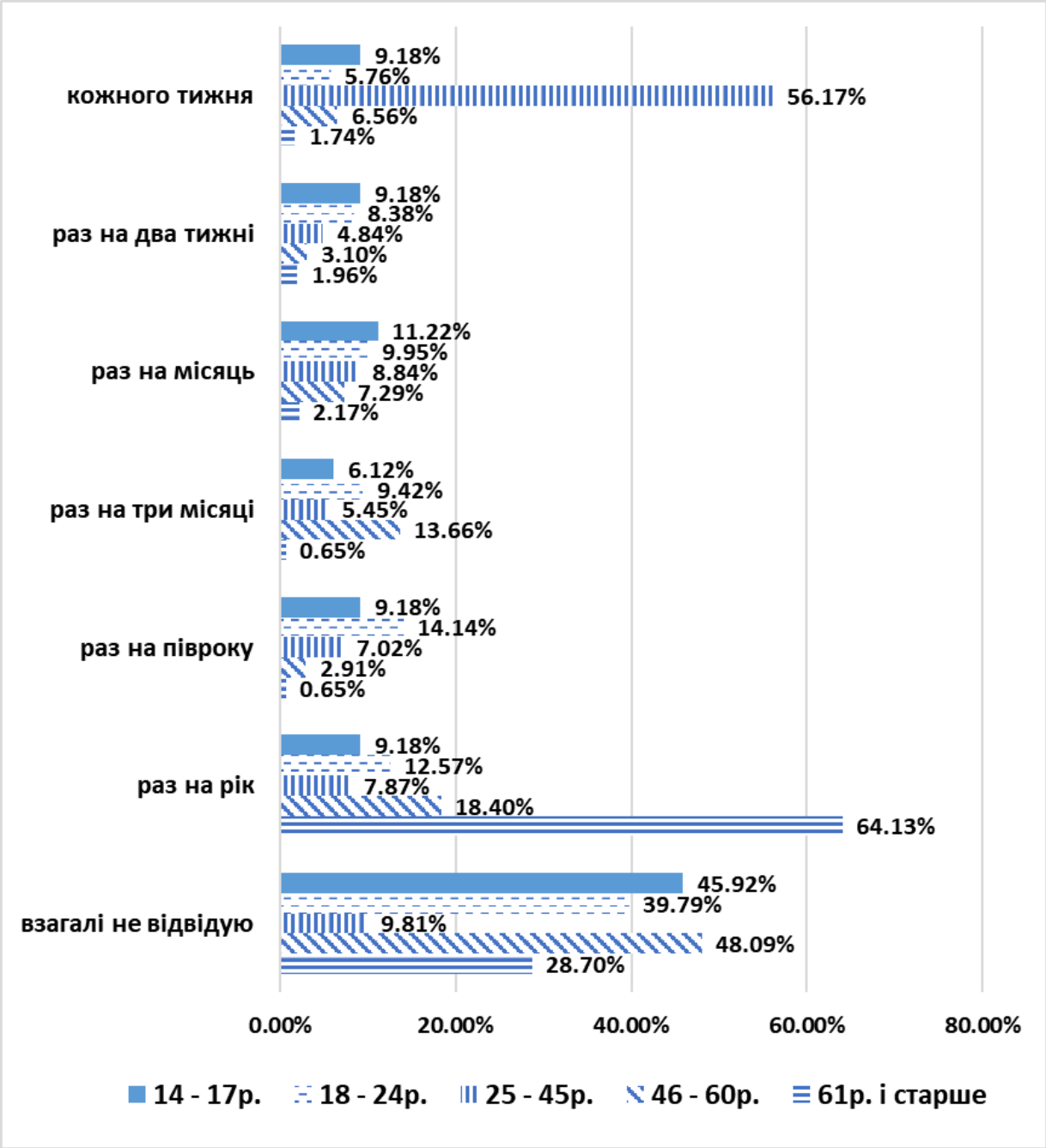


Рисунок 9.2 – Частота відвідування сайтів органів місцевої влади громадянами різних вікових категорій, %

Результати опитування щодо частоти відвідування сайтів органів місцевої влади з диференціацією за гендерною ознакою показали відсутність істотних відмінностей щодо рівня зацікавленості чоловіків та жінок діяльністю ОМС (рис. 9.3).

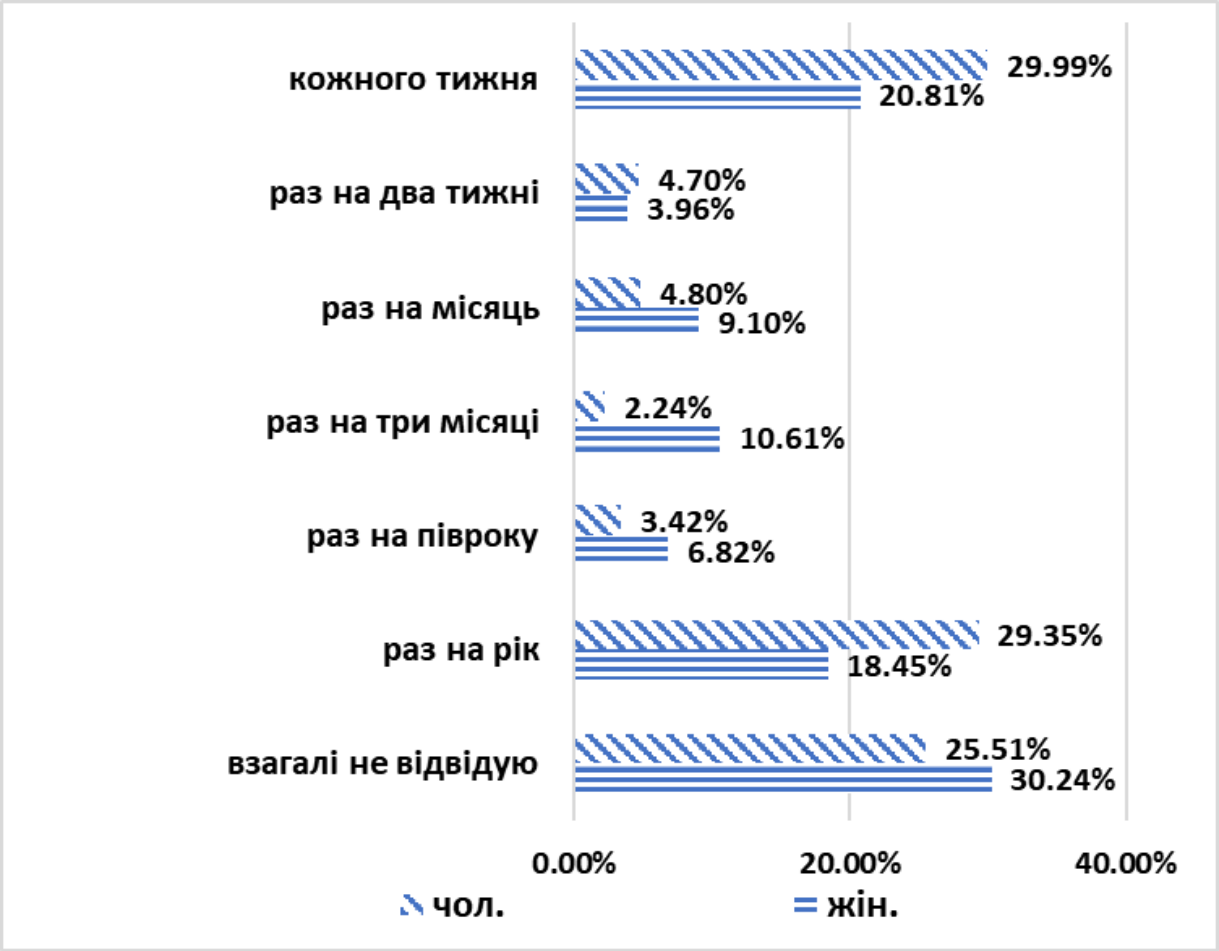
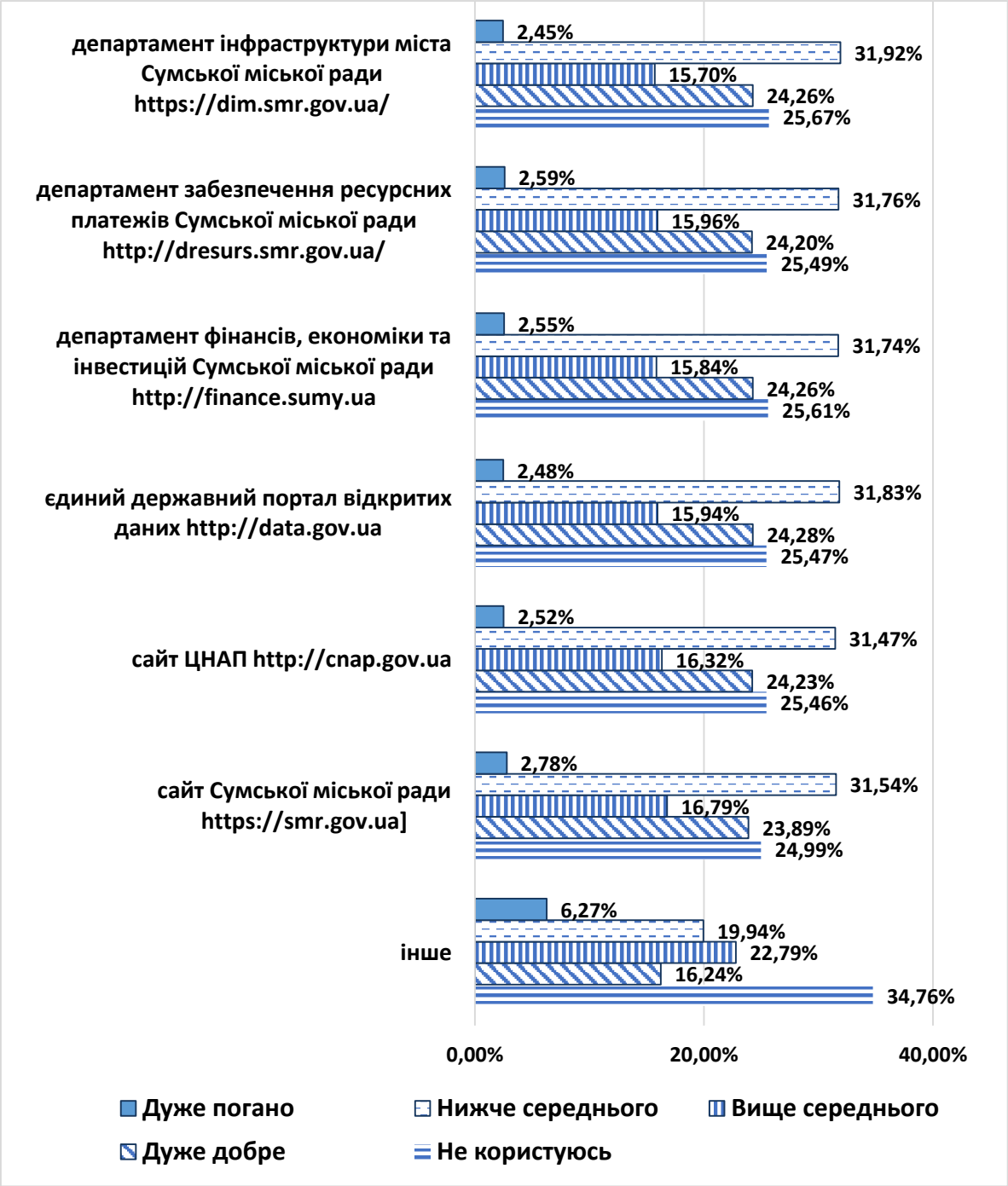


Рисунок 9.3 – Результати опитування щодо частоти відвідування сайтів органів місцевої влади з диференціацією за гендерною ознакою, %

Таким чином, основні напрямки підвищення рівня відвідуваності сайтів органів місцевої влади та ступеня зацікавленості населення в одержанні актуальної та достовірної інформації повинні бути спрямовані на задоволення потреб різних вікових категорій громадян та полегшення доступу до них.

Близько 30 % опитаних взагалі не користуються інформаційно-комунікаційними послугами для населення. Близько 22 % оцінюють рівень надання інформації як «дуже добрий»; 16 % опитаних – як «вище середнього»; 35 % – як «нижче середнього»; 3 % – як «дуже погано». Результати аналізу якості їх надання подано на рисунку 9.4.



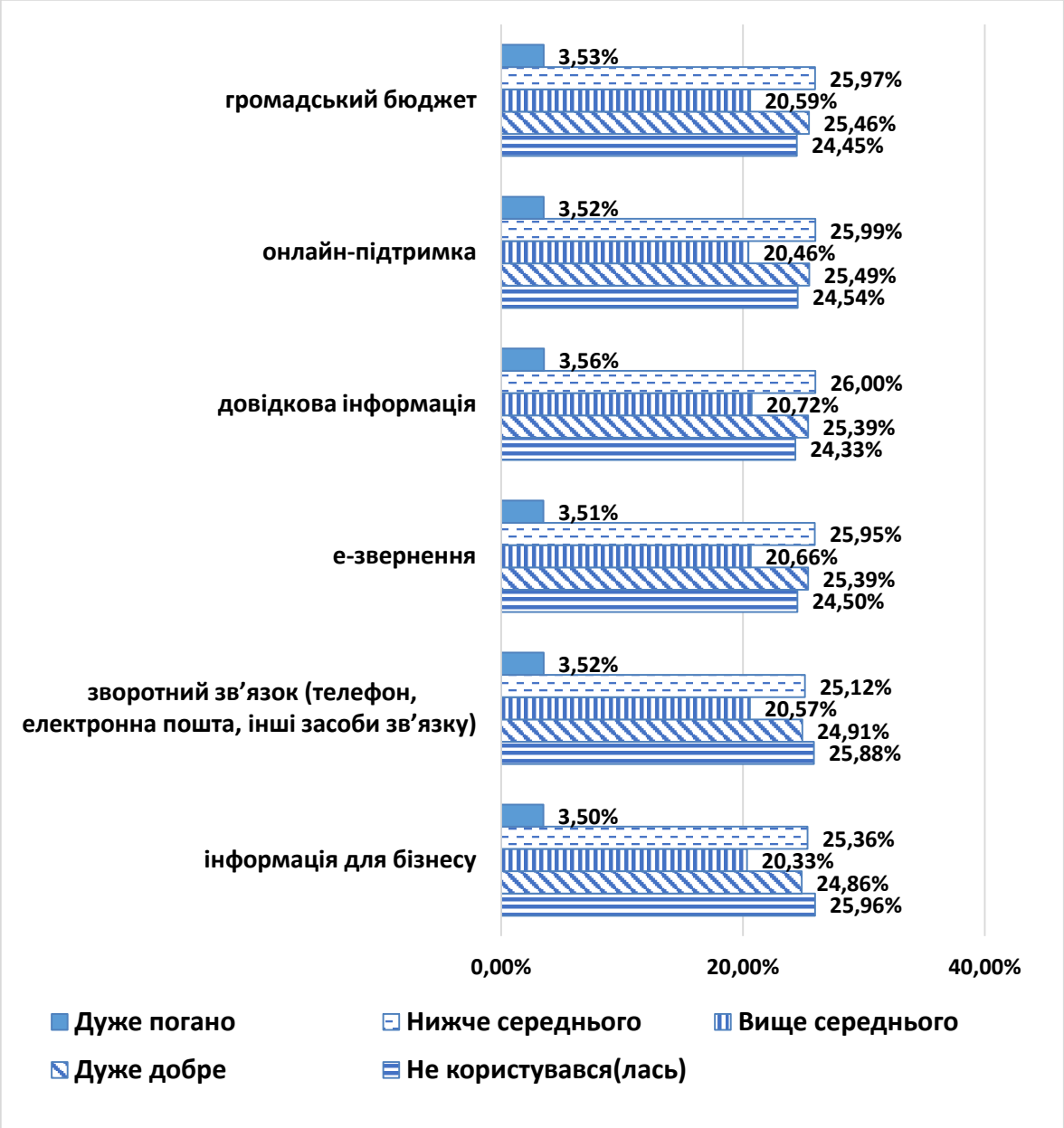
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок 9.4 – Рівень задоволеності якістю інформації на сайтах органів місцевої влади, % тих, хто користується Інтернетом

Цікавим є той факт, що, за оцінюваннями респондентів, якість надання інформації на всіх наведених сайтах органів місцевої влади є однакового рівня,

що може свідчити про наявність однотипних проблем з їх роботою та уніфікованістю підходу до подання інформації.

Щодо рівня якості подання інформації на сайтах ОМС про порядок надання послуг населенню, процедури консультування та підтримання, то опитування дало такі результати: 25 % опитаних мешканців оцінюють його як «дуже добрий»; 20 % – як «вище середнього»; 25 % – як «нижче середнього»; близько 3,5 % – як «дуже поганий». Результати аналізу наведені на рисунку 9.5.



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок 9.5 – Якість надання інформації на сайтах органів місцевої влади, %

Таким чином, можна зробити висновок про достатній рівень інформатизації щодо порядку надання послуг населенню, наведеної на сайтах органів місцевої влади. Переважна більшість поданої інформації відповідає запитам населення та задовольняє їх потреби.

Практично половина опитаного населення виявила ініціативу щодо вдосконалення рівня надання інформаційно-комунікаційних послуг органами місцевої влади; 25,23 % респондентів висловили думку про необхідність розширення переліку послуг; 21,33 % опитаних вважають за потрібне залишити перелік таким, який він є; 5,68 % мешканців пропонують його зменшити. Результати анкетування зображені на рисунку 9.6.

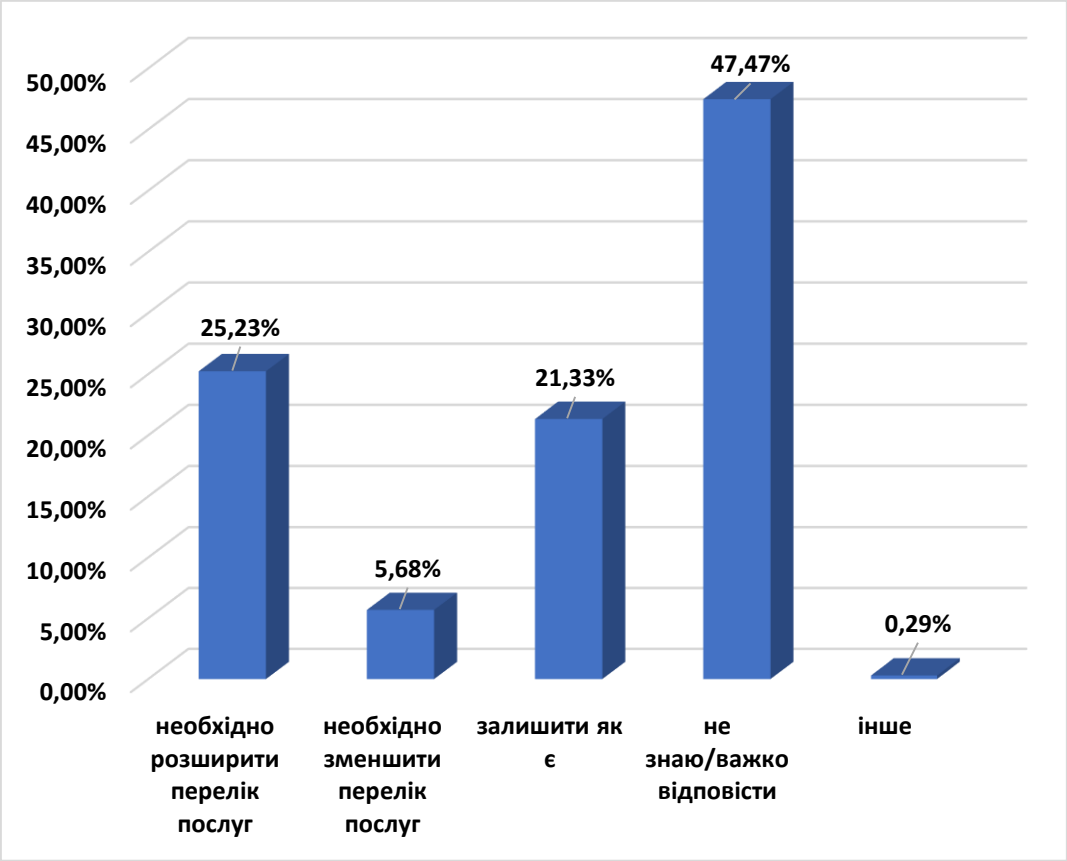
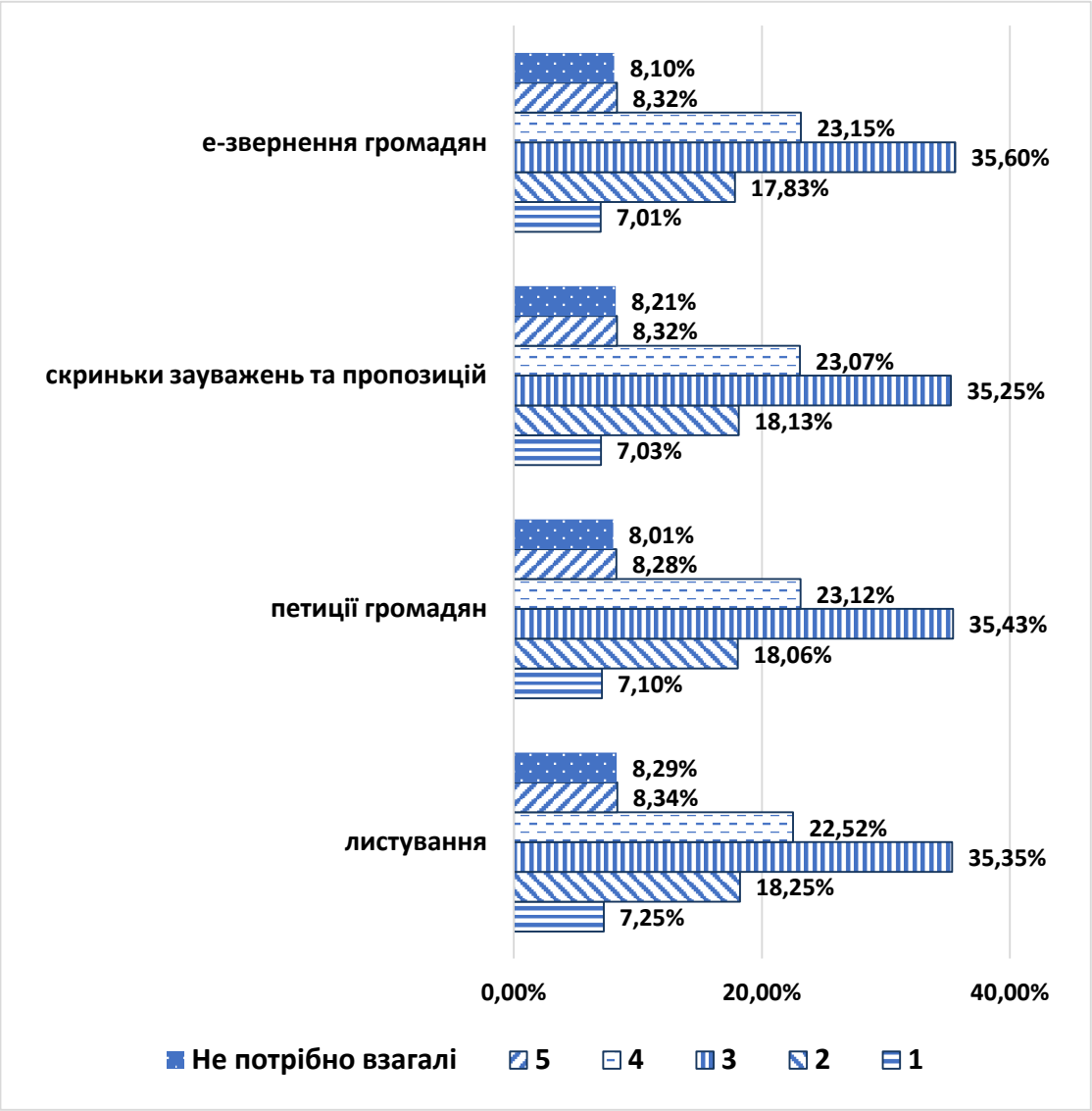


Рисунок 9.6 – Результати опитування щодо необхідності внесення змін до переліку інформаційно-комунікаційних послуг органів місцевої влади, % тих, хто користується Інтернетом

Однак достатньо велика частка респондентів (47,47 %) не змогли відповісти на це запитання, що може бути зумовлено необізнаністю громадян щодо особливостей надання даних послуг або небажанням брати участь в удосконаленні роботи ОМС.

Рівень якості засобів телекомунікації між громадянами та представниками місцевої влади переважно оцінюється мешканцями міста як незадовільний.



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок 9.7 – Оцінювання рівня ефективності каналів зворотного зв’язку від міської влади на звернення мешканців міста, %

Оцінювання ефективності каналів зв’язку між місцевою владою та населенням, наведене на рисунку 9.7, дозволяє зробити висновок про

задовільний їх рівень. У середньому близько 8,3 % характеризують його як відмінний, 22 % – як добрий; 35 % – як задовільний. Незадовільно оцінюють якість послуг 18 % респондентів; дуже низько – близько 7 %.

Позитивно щодо можливості надання інформаційно-комунікаційних послуг органами місцевої влади в on-line-формі висловилися 87,11 % респондентів, 12,89 % віддають перевагу іншим, більш традиційним джерелам (рис. 9.8).

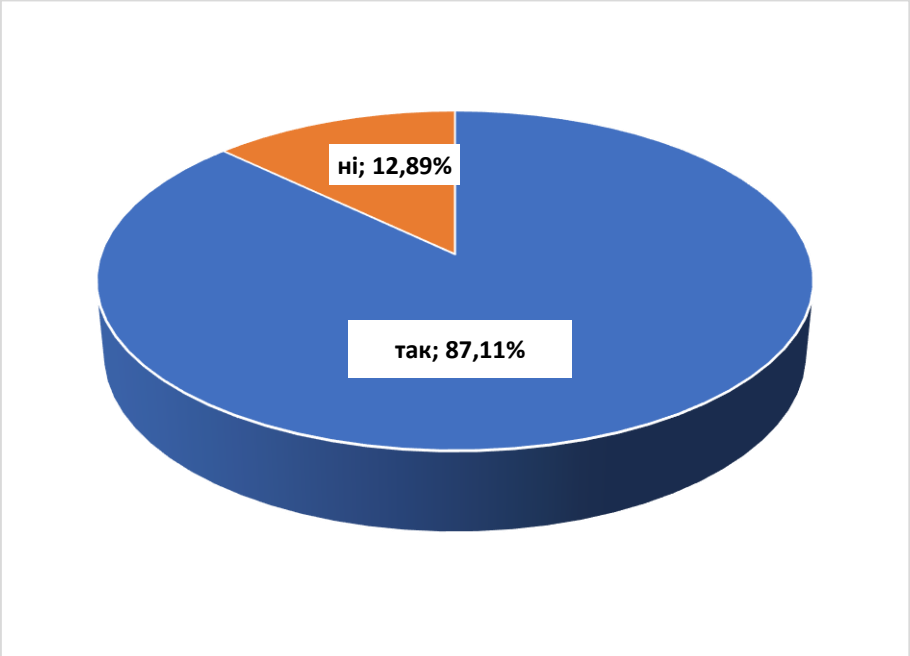


Рисунок 9.8 – Рівень готовності населення до надання послуг в on-line-формі, %

Аналіз готовності населення до застосування цих каналів комунікації засвідчив достатньо високий рівень сприйняття on-line-форми доведення інформації. Цікавим є той факт, що найбільша частка населення, яка виражає готовність користуватися інформаційними послугами в on-line-формі, – це мешканці віком 25–60 років, а не, наприклад, молодь 14–24 років. Вікова структура опитаних, які висловилися за готовність до надання послуг в on-line-формі, наведена на рисунку 9.9.

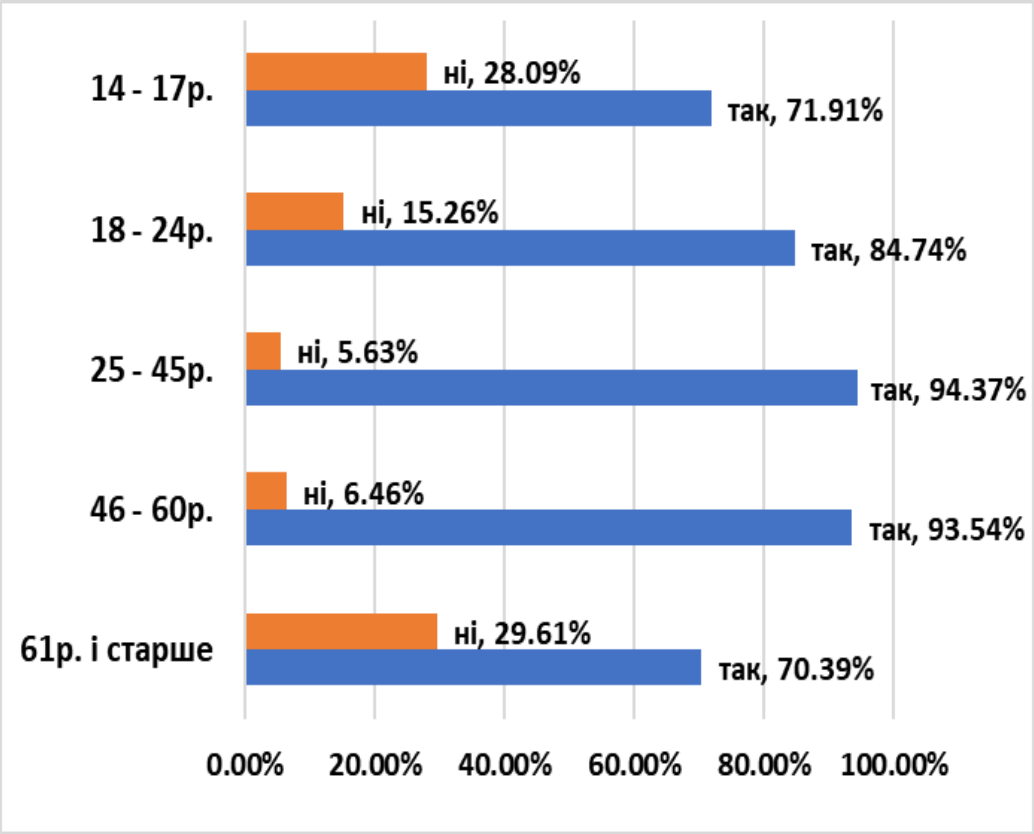


Рисунок 9.9 – Рівень готовності населення до надання послуг в on-line-формі з диференціацією за віковою ознакою, %

Одним із шляхів покращання роботи органів соціального захисту населення є інформатизація всіх етапів подання, оброблення та опрацювання заяв. Перевагу застосуванню інформаційних платформ під час подання звернень до органів соціального захисту населення надає 40 % населення. Лише 22,18 % респондентів негативно сприймають ці пропозиції.

Значна кількість мешканців висловлюють думку про доцільність запровадження та розвитку онлайн-механізмів подання звернень до органів місцевої влади. Серед усього спектра каналів подання інформації в on-line-режимі 16,84 % респондентів віддають перевагу одержанню інформації щодо неякісних ЖКП за допомогою смартфонів; 39,68 % висловлюються за подання заяв щодо одержання послуг через сайти; 26,65 % – за впровадження on-line-підтримки; 15,47 % – за оброблення електронних звернень органами захисту правопорядку (рис. 9.10).

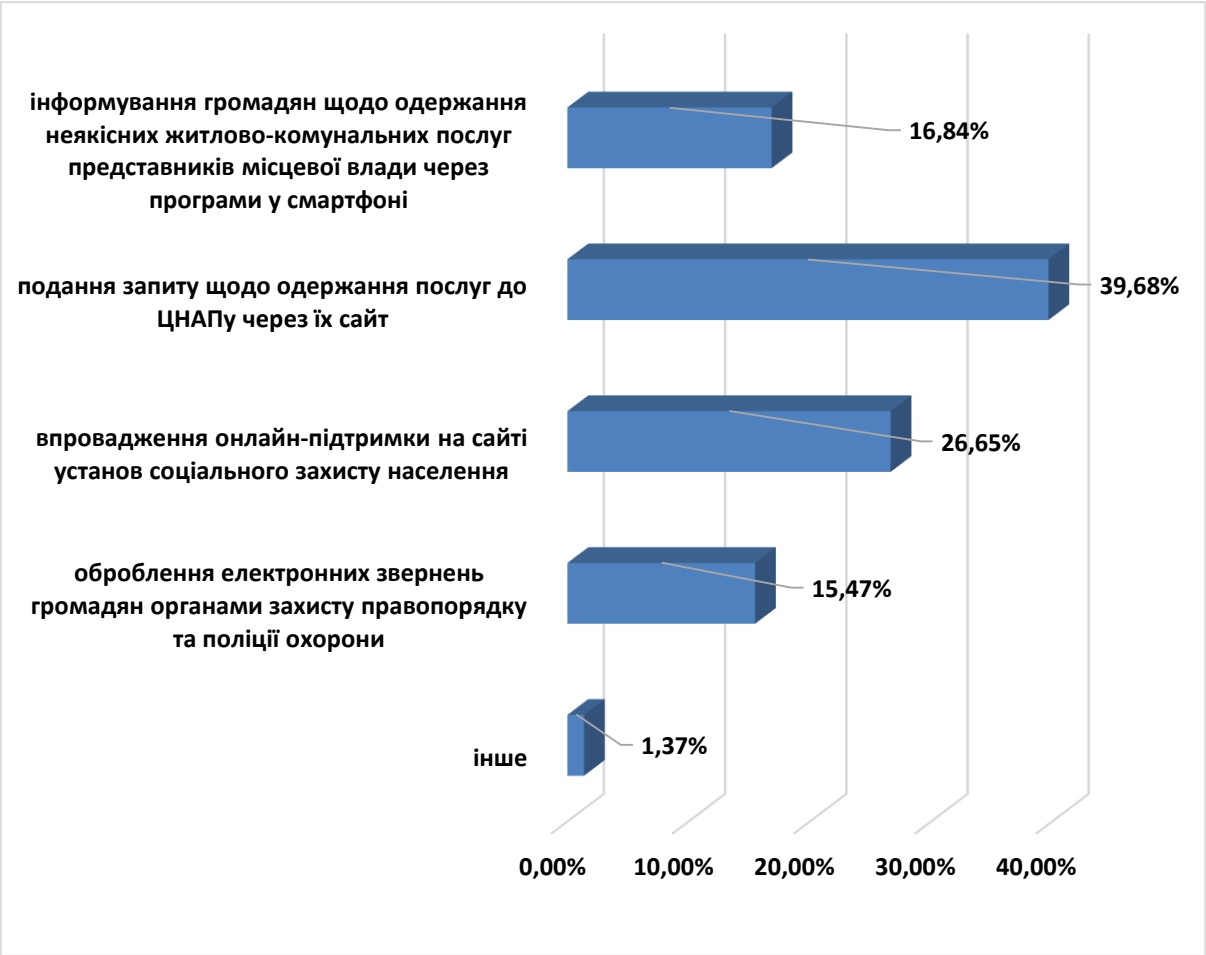
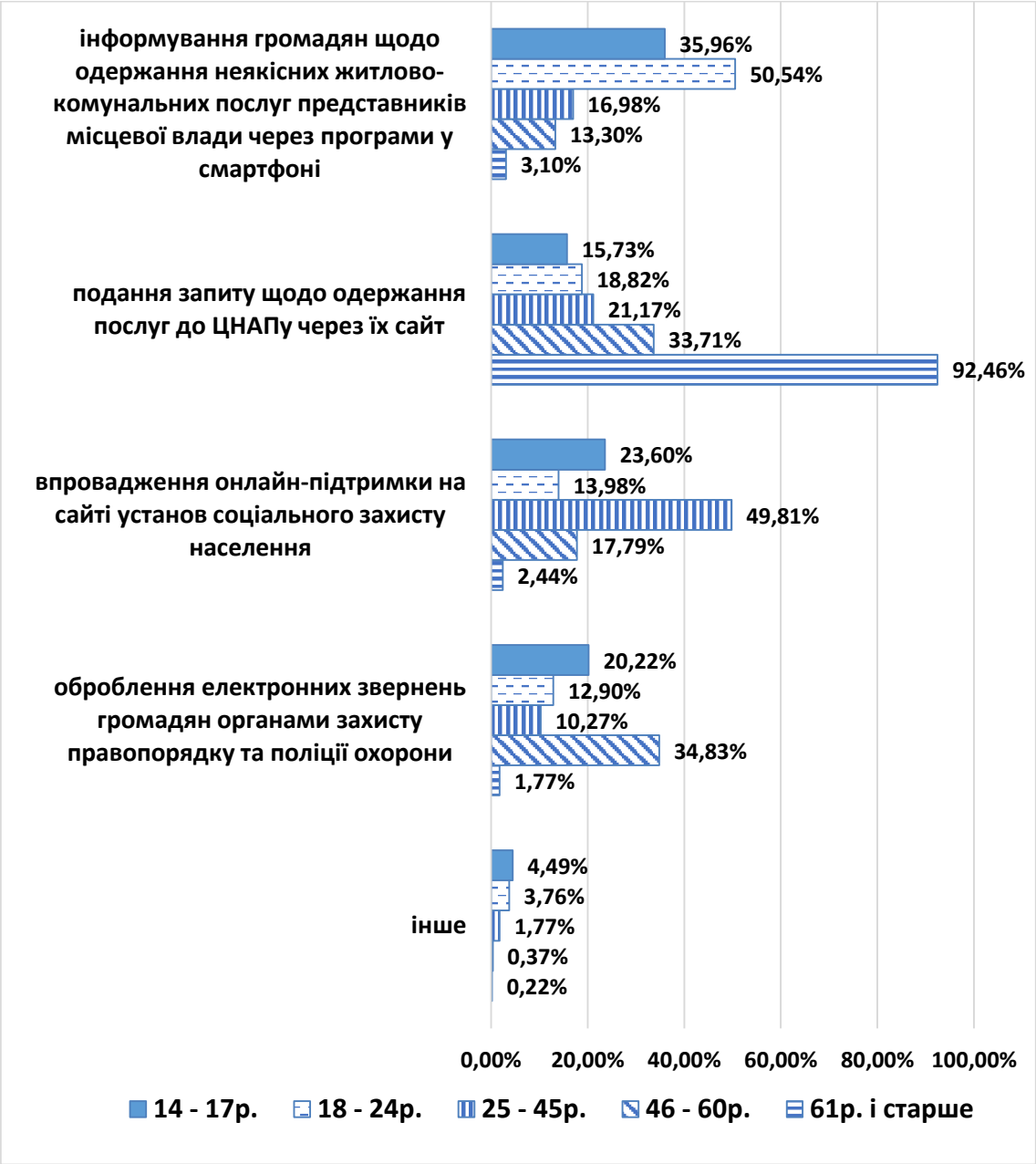


Рисунок 9.10 – Аналіз пропозицій мешканців щодо вдосконалення механізму подання звернення, %

Цікавим є той факт, що 92,46 % опитаних віком 61 рік і старше висловилися за подання заяв щодо одержання послуг ЦНАП саме через сайт. Молодь віком 14–24 роки надає перевагу одержанню даних щодо надання неякісних житлово-комунальних послуг через смартфони та он-лайн-підтримки на сайті установ соціального захисту населення (рис. 9.11). Респонденти віком 46–60 років більшою мірою висловилися за оброблення електронних звернень громадян органами захисту правопорядку та поліції, одержання послуг ЦНАП саме через сайт.



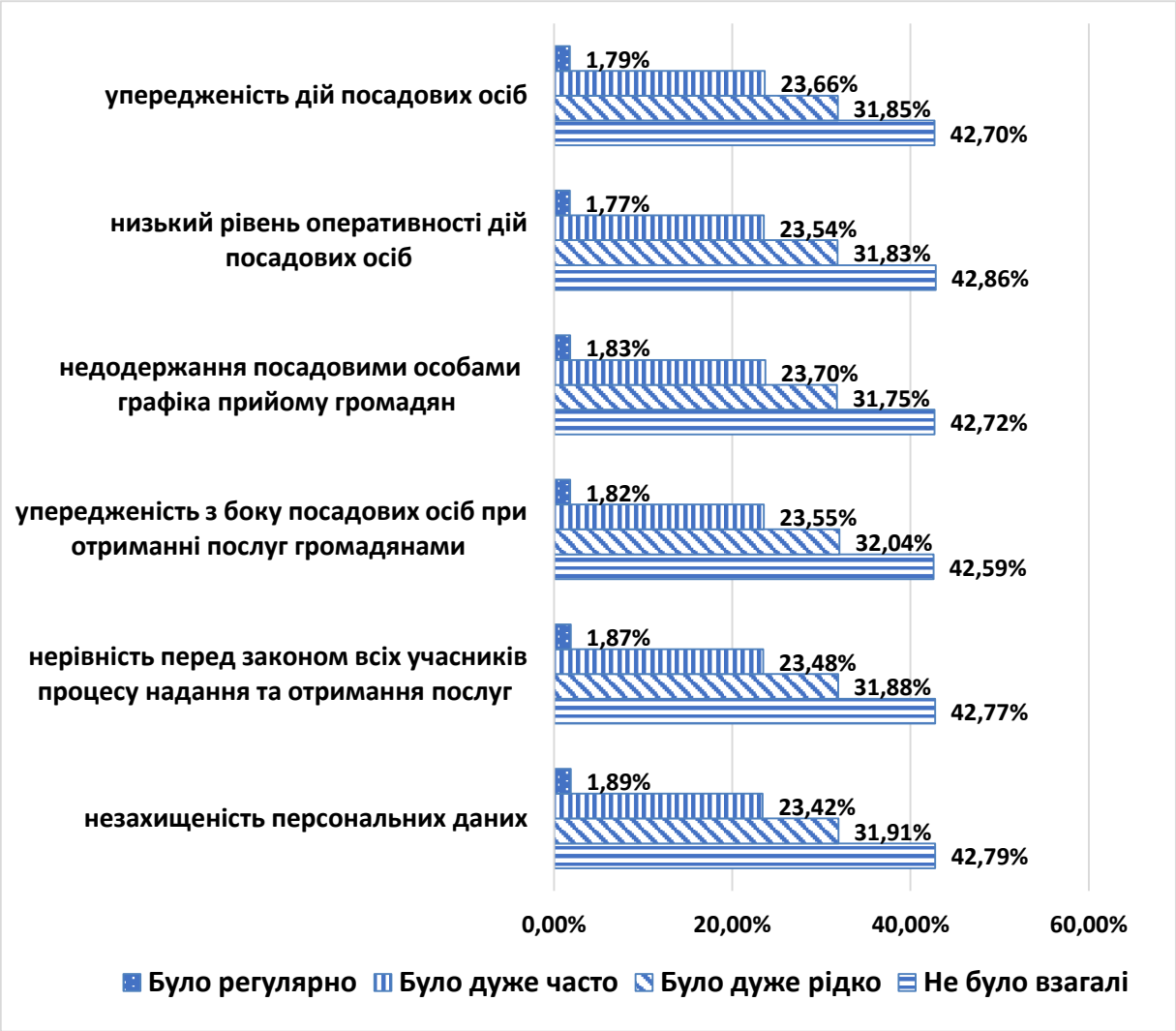
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок 9.11 – Аналіз пропозицій мешканців щодо вдосконалення механізму подання звернення в розрізі вікових груп, %

Таким чином, аналіз підтвердив наявність різних пріоритетів щодо видів послуг, які можуть надаватися населенню в он-лайн-формі. Врахування даних пропозиції під час розроблення заходів щодо вдосконалення роботи відповідних служб міської ради повинно передбачати порівняння послуг, що користуються

найбільшим попитом у кожній конкретній категорії громадян, з їх пропозиціями щодо можливих шляхів одержання інформації.

Однією з причин низької активності користувачів є порушення в роботі сайтів органів місцевої влади. Так, близько 2 % опитаних стикаються з цими порушеннями регулярно; 23 % – дуже часто; 32 % – дуже рідко; 42 % респондентів не стикалися з ними взагалі. Результати, зображені на рисунку 9.12, свідчать про низький рівень збоїв у роботі органів місцевої влади.



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок 9.12 – Аналіз опитування мешканців щодо частоти порушень роботи сайтів органів місцевої влади, %

10. ВІДКРИТІ ПИТАННЯ – ПРОПОЗИЦІЇ МЕШКАНЦІВ МІСТА СУМ ЩОДО ПОКРАЩАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

Мешканцями міста Сум було надано значну кількість пропозицій щодо покращання якості послуг адміністративно-господарських закладів усіх форм власності в місті Сумах. Узагальнення їх пропозицій наведено в таблиці 10.1 (редакція та формулювання респондентів збережені). Відповіді на кшталт «все добре, удосконалень не потребує» або «важко визначитися» в таблиці 10.1 не наведені.

Таблиця 10.1 – Пропозиції мешканців міста Сум щодо підвищення якості послуг адміністративно-господарських закладів

№ пор.	Варіант відповіді
1.	On-line-документообіг, скорочення робітників, підвищення рівня з/п, миттєвий фідбек від відвідувачів через on-line-додаток, відповідальність за поганий фідбек (лише так щось зміниться)
2.	Створення філіалів ЦНАПУ в різних районах міста, що дасть можливість зменшити черги
3.	Активізація оперативного реагування на кожне звернення громадянина
4.	Краще виконувати прохання громадян
5.	Більше людяності в спілкуванні з людьми
6.	Бути людьми
7.	Більше переходити на онлайн-обслуговування
8.	В анкеті не було приділено достатньо уваги департаменту інфраструктури міста. А хотілося б, щоб цей департамент працював більш прозоро, більш оперативно та з більшою зацікавленістю щодо вирішення проблем громадян. Ураховував специфіку потреб приватного сектору, «пасивних» багатоквартирних будинків, багатоквартирних будинків із будинковим комітетом, багатоквартирних будинків з ОСББ
9.	Насамперед перевірити пожежну безпеку працівників, умови праці та відпочинку
10.	Створити єдиний центр надання послуг у готелі «Суми»

11.	Вважаю за необхідне більш широко й ефективно впроваджувати цифровізацію послуг через технології електронного врядування
12.	Ввести в Департаменті соціального захисту населення електронні черги так, як це зроблено в ЦНАП. Ввести електронні білети в громадському транспорті, зокрема маршрутних таксі
13.	Контролювати роботу ЖЕКів. Сайти не працюють, на листи не відповідають, договори з мешканцями не підписують, справно послуг не надають. Плату нараховують
14.	Виконувати свою роботу
15.	Виставляти всі форми в електронному варіанті
16.	Відновити роботу інтернет-ресурсу «Відкрите місто» https://opencity.in.ua/issueview?Id=34510#r=UA59101
17.	Владі потрібно не місця в кріслах ділити, а намагатися покращити місто та умови для комфортного мешкання
18.	Упровадження «Цифрового уряду»
19.	Впровадити on-line-підтримку
20.	Оскільки всі дані з ЖЕКів (картотека) передані до ЦНАПУ, зобов’язати останніх надавати мешканцям міста повну інформацію для оформлення приватизації (заяви, довідки), бо ЖЕКи не мають інформації щодо руху мешканців за адресами
21.	Гадаю, що потрібно детально вивчити досвід успішних міст нашого масштабу в Україні та Європі і втілювати в життя нашого міста
22.	Графік роботи повинен бути зручним. Збільшити години прийому
23.	Додержання європейського правила – закон єдиний для всіх
24.	Запровадити в усіх установах СМР «електронну» чергу; облаштувати нормальні туалети й кімнати для матері та дитини, в яких можна погодувати, змінити підгузок і т. д. Зробити нормальні сайти та їх мобільні версії для всіх підрозділів СМР, де повинні бути не лише телефони й адреси, а повний перелік послуг, обов’язків. На сайті СМР повинна бути актуальна, зрозуміла і доступна інформація щодо змін у медичній сфері (які нині є заклади, всі актуальні телефони, адреси). Повинно бути більше інформації та оголошень про громадський бюджет і заходи, що будуть відбуватися, а не вже відбулися
25.	Збільшити заробітну плату
26.	Збільшення кількості персоналу для приймання громадян (дозволить уникати черг), комп’ютеризований (електронний) доступ до архіву документів усіх установ

	(дозволить громадянам не витрачати дорогоцінний час на відвідування установ і замовлення необхідних документів)
27.	Збільшення кількості послуг населенню, які можуть надаватися в онлайн-режимі
28.	Збільшити заробітну плату
29.	Звільнити керівництво міста і замінити новими компетентними неупередженими особами, яким потрібне місто й люди, а не влада та гроші
30.	Зменшення формалізму. Перехід до дієвих заходів
31.	Зниження рівня корупції
32.	Зробити більш гнучкий графік роботи, бо для того, щоб звернутися до певного закладу, потрібно відлучатися з роботи
33.	Зробити повноцінний портал для Департаменту соціального захисту населення з покроковими інструкціями щодо одержання тих чи інших послуг та можливістю одержати дистанційно ті послуги, які не потребують фізичної присутності громадянина. Налагодити електронну взаємодію між різними підрозділами
34.	Краще інформування населення та додержання нормативів усіма структурами
35.	Краще реагувати на звернення громадян
36.	Кращий індивідуальний підхід
37.	Максимальна інформативність на дошках із документами та онлайн-заповнення документів, електронна реєстрація в чергах
38.	Максимальне розміщення інформації на сайтах, онлайн-підтримка
39.	Максимальний відхід від контакту споживача з чиновником, збільшення кількості електронних сервісів
40.	Потрібно все робити для людей, робити якісно, чесно, не бути байдужими
41.	Мобільні платформи
42.	Можливість надання послуг в онлайн-режимі
43.	Потрібно звільнити заступника міського голови з питань ЖКГ
44.	Не вимагати непотрібних довідок – усе є в базах даних
45.	Прибрати/спростити зайву бюрократію
46.	Установити камери спостереження не лише за смітниками, а й за дорогами, парками, дворами

47.	Хотілось би, щоб євродвори були не лише біля багатоповерхівок, а й у районі Хіммістечка. По тротуарах ходити взагалі не має можливості. А з дитячим візочком – це жах. Спробуйте пройти і ви
48.	Цікавитися у самих людей
49.	Чесно працювати
50.	Швидше виконувати запит людини
51.	Необхідний єдиний орган контролю
52.	Необхідно підвищити темпи розвитку ІТ-сфери
53.	Нехай працюють більш відповідально
54.	Оперативне реагування на проблеми містян
55.	Оперативно вирішуйте проблеми сумчан і скарг не буде
56.	Відкритість, простота й доступність інформації
57.	Перейти в онлайн-режим та оперативно реагувати на е-запити громадян
58.	Підвищення відповідальності кожного працівника
59.	Підвищення культури спілкування представників органів місцевого самоврядування, особливо телефоном
60.	Підвищити рядовим виконавцям заробітну плату, щоб вони завзятіше працювали та трималися за свої робочі місця
61.	Підвищити фінансування, збільшити кількість робочих місць, діяти чесно, відкрито до людей, не красти фінанси організації
62.	Підвищення професійного рівня співробітників
63.	Поліція, ЖЕК
64.	Потрібно впроваджувати систему «розумне місто» в усіх сферах життєдіяльності міста
65.	Брати до уваги думки населення щодо питань підвищення тарифів на комунальні послуги
66.	Приймання громадян у вихідні дні
67.	Проведення навчань
68.	Проводити опитування частіше.
69.	Прозорість
70.	Пропозиція щодо притулку для бездомних собак, їх дуже багато в місті, іноді дуже страшно ходити вулицями міста. Велике прохання вирішити негайно це питання
71.	Ремонт під’їзних шляхів до шкіл та дитячих садочків
72.	Ремонт шляхів

73.	Розширити перелік послуг, які можна отримати он-лайн (запис до електронної черги, замовлення довідок і т. ін.)
74.	Зробити ремонт в Онкологічному диспансері, соромно зайти
75.	Скриньки звернень на вулицях міста

Пропозиції мешканців міста Сум щодо скорочення переліку документів та процедурних дій, що вимагаються адміністративно-господарськими закладами для одержання послуг, наведені в таблиці 10.2 (редакція та формулювання респондентів збережені). Відповіді на кшталт «все добре, вдосконалень не потребує» або «важко визначитися» в таблиці 10.2 не подані.

Таблиця 10.2 – Пропозиції мешканців міста Сум щодо скорочення переліку документів та процедурних дій, що вимагаються адміністративно-господарськими закладами

№ пор.	**Пропозиція**
1.	Багато довідок
2.	Багато зайвих документів та процедур
3.	Без усіх паперових документів, крім тих, які встановлюють право, можна обійтися
4.	Бюрократичні
5.	Незрозумілі довідки. «Мандри» кабінетами безпорадних посадовців
6.	Потрібен лише паспорт, інші документи не потрібні
7.	Прописка в іншому місті
8.	Робити для всіх однаково
9.	Паспорт
10.	Взагалі без паперу, за винятком тих випадків, якщо необхідно надрукувати довідку, все повинно бути в on-line, з електронними підписами та засвідченнями, electronic work flow, відразу знизиться рівень корупції, якщо не можна буде заднім числом підписувати документи, і т. ін.
11.	Видання довідок
12.	Усе
13.	Усе потрібне
14.	Усі документи – в паперовому вигляді, повинні бути електронні документи та бази даних

15.	Усі платні
16.	Усі потрібні
17.	Довідка з місця проживання
18.	Довідка про склад сім’ї
19.	Довідки – на сьогодні все є в комп’ютерних базах даних на кожного
20.	Документи визнаються недійсними дуже рідко
21.	Достатньо тих, що є
22.	Документи на паперових носіях
23.	ЖК (замінити)
24.	Зайвим є роздутий штат керівників та перевіряючих, особливо в освіті, наприклад ІМЦ, де всі по блату
25.	Паспорти на земельні ділянки
26.	Збирання великої кількості документів, адже це все повинно бути в архівах різних установ, і фахівці повинні мати доступ до них
27.	Збирання документів з усіх організацій
28.	Збирання паперової документації
29.	Ідентифікаційний код на папері, якщо маю ІД-картку і він там уже прописаний. Також необхідно щось вирішувати з пропискою. На прикладі європейських країн. Це пережитки
30.	Ідентифікаційний код
31.	Копія платежу
32.	Копії документів та оригіналів для оформлення субсидії осіб, які не проживають за місцем прописки
33.	Кримінальний кодекс України
34.	Ксерокопії документів, тому що сьогодні все можна зробити у відсканованому вигляді
35.	Надання ксерокопій документів, які все одно скануються та переводяться в електронний вигляд
36.	Надмірна бюрократія
37.	Стежити за магазинами та гігієною в них
38.	Довідки про склад сім’ї
39.	Ходіння кабінетами та збирання паперової документації
40.	Численні довідки
41.	Постійні ксерокопії документів у паперовому вигляді. Довідки з місця роботи, реєстрації тощо

ВИСНОВКИ

За результатами опитування зроблено висновок про те, що більшість населення (37,81 %) одержує інформацію із сайта ЦНАП, за телефоном (28,55 %) та на рецепції в ЦНАП (16,98 %). Значно менша кількість мешканців використовують такі інформаційні джерела: веб-сайт міської ради (6,72 %), безпосереднє одержання інформації від спеціалістів апарату міської влади (2,45 %) та інше (5,67 %). Установлено, що респонденти з вищою освітою та науковим ступенем переважно одержують інформацію на сайті ЦНАП (47,42 % та 43,87% відповідно); з неповною вищою та середньо спеціальною освітою – за телефоном (52,73 % та 35,33% відповідно) або на рецепції ЦНАП (26,36 %). Серед альтернативних джерел одержання інформації з надання адміністративних послуг респонденти назвали: Інтернет (76,8 %), соціальні мережі (58,50 %), одержання інформації від знайомих (48,10 %). Результати опитування підтвердили гіпотезу про те, що чим старшими є респонденти, тим частіше вони схильні одержувати інформацію з телебачення та газет, тоді як більш молоді мешканці міста – з Інтернету та соціальних мереж.

У цілому лише близько 2 % опитаних громадян оцінюють якість надання адміністративних послуг як «дуже добре». Близько 13 % респондентів дали оцінку «вище середнього»; 10,5 % – «нижче середнього»/задовільну; 8,5 % – «погано». Зважаючи на це, актуальним є здійснення подальшого моніторингу якості надання адміністративних послуг із метою усунення недоліків у роботі ЦНАП. Обов’язковим є інформування громадян із питань надання адміністративних послуг для покращання якості консультування громадян. Доцільним є проведення регулярного аналізу зауважень і пропозицій суб’єктів звернень щодо якості надання адміністративних послуг, а також навчання працівників ЦНАП із питань культури обслуговування громадян. Для надання послуг людям з особливими потребами необхідно запровадити послуги роботи виїзних адміністраторів.

Опитування засвідчило, що об’єктом постійного моніторингу з боку місцевої влади повинні бути послуги ЖКГ, а заходи щодо покращання їх роботи

повинні бути враховані в загальній Стратегії розвитку міста до 2027 року. Переважна частина опитаних мешканців (більше ніж 80 %) є тією чи іншою мірою незадоволені обслуговуванням житлово-комунальними господарствами. Свідченням неякісного інформування мешканців щодо послуг, які повинні надавати ЖКГ, можливої відсутності юридично узгодженого договору на обслуговування між мешканцями та організацією, яка надає послуги з обслуговування ЖКГ, недостатнього рівня відповідальності та інтересу до питань обслуговування їх будинків є той факт, що 8,53 % опитаних мешканців взагалі не мають інформації щодо установи, яка обслуговує їх будинок. У цілому 92,79 % опитаних містян віком від 61 року повністю незадоволені послугами ЖКГ; 55,42 % респондентів від 25 до 45 років у своїй більшості дали оцінку «частково задоволений». Причинами цих оцінок є висока вартість послуг (38,14 %), недостатня увага до проблем мешканців із боку організації, що надає послуги ЖКГ (23,37 %), низька якість послуг (19,62 %); 34,77 % опитаних одним із способів покращання ситуації називають розширення спектра послуг ЖКГ; 11,34 % респондентів вважають, що кількість послуг необхідно зменшити.

Зважаючи на зростання кількості правопорушень у місті порівняно з 2013 роком, результати проведеного анкетування є вагомими та корисними з точки зору реалізації конкретних заходів щодо забезпечення спокою та безпеки в нашому місті. Майже половина респондентів (48,65 %) не зверталися до поліції взагалі; 36,36 % зверталися декілька разів на рік; 7,19 % опитаних мешканців зверталися до поліції один раз на декілька місяців. Основними причинами цих звернень були адміністративні правопорушення (40,98 %), крадіжка майна (40,46 %), сварки в сім’ї (7,36 %).

Найбільш небезпечними місцями міста Сум із зору точки прояву хуліганських дій із боку інших осіб (за оцінюваннями мешканців) є вулиці Харківська, Прокоф’єва, Роменська, 8–10-й мікрорайони; крадіжки майна відбуваються переважно в центральних районах міста – Центр (вулиці Набережна, Іллінська, район Центрального ринку, вулиці Петропавлівська, Г. Кондратьєва (район аеропорту), район Автовокзалу (вул. С. Бандери,

Білопільський шлях), район Тепличного, вулиці Шевченка, Металургів, район Тополі та Василівки. Зважаючи на вищенаведені факти, необхідним є посилення контролю цих районів представниками Національної поліції, рівень компетенції якої респонденти оцінили як задовільний. Основними напрямками покращання роботи Національної поліції визначено: проведення постійної роботи, спрямованої на підвищення рівня компетентності працівників, культури обслуговування, додержання законності, надання інформаційно-роз'яснювальних матеріалів тощо.

Проведений аналіз діяльності органів соціального захисту населення дозволив зробити висновок про низький рівень користування відповідними послугами. За послугами соціального характеру зверталися близько 45 % громадян міста, 13 % з яких повністю задоволені рівнем обслуговування та якістю наданих послуг, 27 % надали негативні відгуки; 30 % респондентів взагалі ніколи не зверталися за соціальною допомогою, переважна більшість з яких – молодь віком 18–24 роки. Заслуговує на увагу той факт, що майже 4 % респондентів відвідують установи соціального захисту двічі на тиждень, а 0,51 % – кожного тижня. Аналіз вікової структури користувачів соціальних послуг засвідчив, що найчастіше до соціальних служб звертається саме молодь віком 14–17 років: кожного тижня – 3,48 % опитаних, один раз на два тижні – 6,96 %, один раз на місяць – 6,09 %. Переважна більшість опитаних звертає увагу на наявність значної кількості проблем у роботі установ соціального захисту населення, пов'язаних із низьким рівнем професійної підготовки фахівців (некомпетентність, упередженість, порушення законодавства), відсутністю умов для якісного надання послуг (необхідність особистого надання документів за переважною більшістю послуг зумовлює виникнення черг і тривалого розгляду справ), некоректним ставленням працівників, порушенням законодавства тощо.

Аналіз якості обслуговування в розрізі основних соціальних послуг засвідчив той факт, що послуги сприяння розвитку промисловості та підприємництва, питань установлення опіки та піклування над неповнолітніми особами згадувалися як серед тих, якістю надання яких

громадяни незадоволені (5 %), так і серед тих, рівень яких населення визначає як задовільний. Достатній (27,13 %) та високий (1,6 %) рівні задоволеності від користування послугами соціального захисту висловили респонденти щодо послуг з організації оздоровлення, відпочинку дітей пільгових категорій, отримання благодійної допомоги (гуманітарної) громадянами, які перебувають у складних життєвих обставинах, приватизації та передавання житла іншим правовласникам.

Найбільша частка респондентів (17,95 %) віком 14–17 років негативно оцінила роботу відділу обліку, розподілу та приватизації житла, найменше – Державну службу зайнятості. Позитивні оцінки отримав відділ у справах молоді та спорту. Особи віком 61 рік і старше негативно оцінили роботу Державної служби зайнятості, позитивно – Департаменту забезпечення ресурсних платежів та соціального захисту населення. За результатами аналізу визначено, що частота відвідувань цих установ пов’язана зі специфікою наданих послуг та категорією споживачів. Зважаючи на вікові характеристики користувачів послугами служб соціального захисту населення та певні недоліки в їх наданні, виникає потреба у цифровізації типових соціальних послуг для конкретних категорій громадян із метою зниження частоти відвідувань установ населенням та прискорення процедур подання документів. Крім того, запровадження електронної форми подачі документів забезпечить уникнення упередженого ставлення до клієнтів та порушення законодавства. Запровадження онлайн-системи одержання соціальних послуг повинне передбачати можливість не лише внесення особистих даних та іншої необхідної інформації, а й отримання зворотного зв’язку від працівників служб про результати роз-гляду документів. Заходи з удосконалення роботи служб соціального захисту населення Сумської міської ради повинні передбачати: розвиток мережі контакт-центрів соціального захисту населення в найбільш густонаселених районах міста; запровадження програми професійної підготовки співробітників місцевих служб соціального захисту населення; запровадження системи цільового фінансування, яка б

передбачала формування механізму адресних трансфертів («гроші ходять за клієнтом»).

Аналіз діяльності установ сприяння зайнятості засвідчив, що поряд із міським центром зайнятості (68,58 % опитаних) не менш вагому роль у процесі пошуку роботи респонденти відводять рекламі, інформації від друзів, самостійному зверненню до підприємств (21,41 %). Громадяни віком 14–24 роки більш схильні до самостійного пошуку роботи, в той час як особи віком 25 років і старше надають перевагу саме Державній службі зайнятості. У цілому майже 30 % респондентів негативно оцінили роботу Державної служби зайнятості, 7 % опитаних оцінили рівень якості роботи цієї служби як високий, майже 34 % респондентів – як низький та близько 3 % – як недостатній.

Важливою складовою комфортності проживання в місті є додержання прав громадян як представниками влади, так і суб'єктами економічної діяльності. Досить значна частка опитаних стикалися з випадками недобросовісної конкуренції та порушення їх прав. Занепокоєння спричиняє той факт, що більше третини респондентів не зверталися до відповідних органів із заявою щодо порушення закону: близько 5,60 % не зверталися до жодної установи і не переймаються цим питанням; 35,44 % зверталися до керівництва торговельного закладу; 15,53 % респондентів ніколи не стикалися з даними випадками. До відділу торгівлі, побуту та захисту прав споживачів зверталося близько 6,92 % респондентів; 36,52 % самостійно не чинили ніяких дій, але вважають відповідальними за це органи контролю. Респонденти відзначають низький рівень довіри до органів контролю та відсутність зворотної реакції на звернення громадян.

Найбільш активними в процесі анкетування виявилися особи віком 14–17 років щодо питань захисту від бездомних тварин, прав споживачів, захисту довкілля та прав інтелектуальної власності. Особи віком 18–25 років найбільш активно оцінювали послуги із захисту довкілля, прав споживачів, мешканці віком 46–60 років – послуги із захисту довкілля, прав споживачів, прав інтелектуальної власності, особи віком 25–45 років – послуги із захисту від

бездомних тварин. Найменш активною віковою групою виявилися особи старше 61 року. Результати аналізу засвідчують необхідність запровадження ОМС комплексу заходів, спрямованих на підвищення рівня поінформованості населення щодо розуміння своїх прав та обов'язків, розуміння процедур звернення до установ захисту від бездомних тварин, прав споживачів, захисту довкілля та прав інтелектуальної власності й володіння інформацією про їх контактні дані.

Результати опитування мешканців міста щодо користування реєстраційними та ліцензійними послугами довели наявність низького рівня обізнаності громадян із переліком та особливостями їх надання. Переважна більшість послуг реєстраційного та ліцензійного характеру має якість нижче від середнього рівня, основними умовами зростання якої мешканці вважають розширення переліку цих послуг та спрощення процедури їх одержання.

Рівень зацікавленості громадян діяльністю місцевої влади, реалізованими програмами та заходами в місті є достатньо низьким. Майже 29 % населення взагалі не цікавляться цією інформацією; 24,86 % опитаних виявляють високий рівень зацікавленості новинами з життя міста та користуються сайтами органів місцевої влади щотижня, один раз на місяць звертаються за інформацією 7,20 % населення, кожного тижня – 24,86 %, один раз на три місяці – 6,92 %; 5,32 % респондентів відвідують сайти кожні півроку, 23,26 % – один раз на рік, 4,28 % респондентів – кожні два тижні. Аналіз частоти відвідування сайтів місцевої влади в розрізі різних вікових груп населення дозволив визначити найчастіших користувачів інформації (це особи віком 25–45 років) та категорії осіб, які не користуються цими каналами інформування (це особи віком 14–17 років, 46 років і старше). Респонденти зазначають низький рівень якості засобів телекомунікації, поінформованості населення про можливі канали одержання даної інформації, застарілі дані.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за 2017 рік. Інформація подана станом на 01.01.2018 згідно звіту МЕРТ. Єдиний державний портал адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://poslugy.gov.ua/info/news/207/details

2. Про Національну поліцію : Закон України від 25.11.2018№ 580-VIII, із змінами(підстава - 2612-VIII). – Режим доступу : http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19

3. Про засади державної регіональної політики : Закон України від 05.02.2015 № 156-VIII. - Режим доступу : http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/156-19

4. Про основи містобудування : Закон України від 1992.11.16 р. № 2780-XII. Дата оновлення: 10.06.2017, підстава – 1817-19. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2780-12/print1523779963261462 (дата звернення: 20.07.2018).

5. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку розроблення регіональних стратегій розвитку і планів заходів з їх реалізації, а також проведення моніторингу та оцінки результативності реалізації зазначених регіональних стратегій і планів заходів» від 11.11.2015 р. № 932. Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/932-2015-%D0%BF

6. Інформаційний портал Сумської міської ради. Джерело доступу: https://smr.gov.ua/uk/miska-vlada.html

7. Методологія роботи над стратегією розвитку територіальної громади. [Електронний ресурс]. - Режим доступу :http://myrgorod.pl.ua/files/images/Economika/Strategiya/metodologiya.pdf

Додаток А

Анкета для проведення опитування

Шановні мешканці міста Суми!

Наразі ми працюємо над розробкою Стратегії розвитку міста Суми до 2027 року. Ми знаємо, що нас об'єднує спільна добра мета і нам необхідно разом визначитися, який шлях обрати для її реалізації. Ніхто краще за вас самих не знає проблем, що вас турбують, ваших потреб, сподівань та цінностей, які вами керують. Я пишаюся вами і ціную вашу думку, саме тому я щиро чекаю від вас зворотного зв'язку.

Ми разом маємо вирішити в якому місті ми хочемо жити та хочемо, щоб жили наші діти в майбутньому. Спільна робота забезпечує успішне створення синергії, дає змогу розподілити відповідальність між всіма зацікавленими сторонами. Рухаючись разом в одному напрямку ми побудуємо сприятливе середовище для життя, роботи та відпочинку. Залучення широкого кола мешканців до процесу місцевого економічного розвитку забезпечує гнучкість, аполітичність, прозорість і підзвітність процесу.

Ми працюємо над розробкою Стратегії розвитку задля добробуту наших Сумчан, задля можливості створити умови, в яких вже сьогодні кожний бажаючий буде мати змогу брати участь у суспільних заходах та брати на себе відповідальність. Ми прагнемо сформувати команду активних жителів, які знають, що в їх силах побудувати краще життя.

Я запрошую вас, дорогі Сумчани, долучатися до розробки Стратегії розвитку. Ми маємо разом розробити спільний проект, який буде відображати наше прагнення зробити процвітаюче, розвинуте та інноваційне місто. Наша сила в єдності та наполегливій праці. Чи побудуємо ми місто щасливих людей залежить тільки від нас, нашої волі, віри, надії, компетенції.

Сьогодні Ви можете взяти участь у розробці Стратегії розвитку міста Суми до 2027 року долучившись до участі в соціологічному опитуванні та внести свій вклад в розбудову нашого світлого майбутнього.

Опитування є добровільним та анонімним, і його результати будуть використані виключно в узагальненому вигляді.

З повагою

Сумський міський голова Лисенко Олександр Миколайович

«Дослідження якості надання послуг для населення міста Суми»

1) Ваш вік (повних років):

а) 14-17;

б) 18-24;

в) 25-45;

г) 46-60;

д) 61 і старше.

2) Стать:

а) чоловіча;

б) жіноча.

3) Ваша освіта:

а) загальна середня;

б) середня спеціальна;

в) неповна вища;

г) повна вища;

д) маю науковий ступінь та/або вчене звання.

4) Ваша зайнятість (оберіть один варіант, який найбільш точно описує Вашу основну зайнятість):

а) бізнесмен (підприємець);

б) працівник (ця) бюджетної організації;

в) держслужбовець;

г) найманий працівник (фірма, підприємство, установа тощо);

д) безробітний;

е) пенсіонер;

ж) пенсіонер і працюю;

з) навчання (училище, коледж, університет, інше);

и) веду домашнє господарство (включно з відпусткою по догляду за дитиною);

к) військовослужбовець;

л) працівник органів захисту правопорядку.

5) Яку релігію Ви сповідуєте?

а) християнство;

б) іслам;

в) юдаїзм;

г) буддизм;

д) жодної;

е) інше _____(вкажіть).

6) Якою мовою Ви переважно спілкуєтесь вдома?

а) українською;

б) російською;

в) іншою _____(вкажіть).

7) В якому районі міста Ви мешкаєте?

а) Баси;

б) Хіммістечко;

в) вул. Харківська (вул. С. Табали, СКД);

г) вул. Прокоф’єва;

д) 8-10 мікрорайон;

е) 12 мікрорайон;

ж) вул. Харківська (Виставковий центр, ТЦ «Мануфактура»);

з) Центр (вул. Набережна, Іллінська, Ринок);

и) вул. Петропавлівська;

к) вул. Г. Кондратьєва (Аеропорт);

л) вул. Роменська;

м) район Автовокзалу (вул. С. Бандери, Білопільський шлях);

н) район Тепличного;

о) вул. Шевченко, Металургів;

п) район біля залізничного вокзалу (пр. Шевченка, вул. Троїцька, Горького);

р) Курський проспект;

с) район Тополі, Баранівка;

т) вул. Ковпака, Веретенівка;

у) Василівка.

8) Ви корінний мешканець міста Суми?

а) так;

б) ні, переїхав з передмістя;

в) ні, переїхав з іншого міста/країни.

9) Де саме Ви проживаєте?

а) у багатоквартирному будинку;

б) у власному будинку;

в) у гуртожитку.

10) У випадку появи потреби де Ви шукаєте інформацію про життя у місті (заходи, події, послуги для громадян)? (можливо вибрати кілька варіантів)

а) на сайті Сумської міської ради;

б) через місцеві газети;

в) через проводове та FM радіо;

г) через місцеве телебачення;

д) запитую у знайомих;

е) телефоную у довідкове бюро (служба 15-80);

ж) у соціальних мережах;

з) у мережі інтернет.

11) У випадку потреби де Ви шукаєте інформацію про перелік необхідних документів для вирішення Вашого питання в Центрі надання адміністративних послуг (далі ЦНАП)?

а) на сайті ЦНАПу;

б) за телефоном;

в) на рецепції в ЦНАП;

г) від спеціаліста апарату міської ради;

д) на стендах, через інформаційні картки в ЦНАПі;

е) на веб-сайті міської ради;

ж) інше.

12) Оцініть якість надання послуг ЦНАПу (поставте позначку у відповідній клітинці):

Послуги	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре	Не звертався (лась)
містобудування і архітектура					
паспорт громадянина, реєстрація					
підприємницька діяльність					
екологія					
реєстрація житла, квартирний облік					
земельні питання					
видача довідок, копій, витягів з документів					
дорожній рух, транспортні засоби					
комунальне господарство, благоустрій					
лісове, сільське та водне господарство					
освіта і наука					
охорона праці					
сім’я, діти					
санітарно-ветеринарні послуги					

13) На основі Вашого особистого досвіду оцініть рівень задоволення якістю обслуговування ЦНАПу (поставте позначку у відповідній клітині)

Чинник	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре	Не звертався (лась)
компетентність працівників					
культура обслуговування					
неупередженість працівників					
час очікування у черзі					
оперативність вирішення питання					
комплекс надання послуг					
доступність інформації на сайті та зручність користування сайтом					
наявність інформаційно-роз'яснювальних та рекламних матеріалів					
зручність розташування					
зручність графіку роботи					
можливість використання віддалених каналів обслуговування (електронна пошта, телефон)					
інформація про посадових осіб, які надають послуги					
дотримання законності					
якість зворотного зв'язку (скриньки для пропозицій, реагування на скарги тощо)					
захист персональних даних					

На питання, наведені нижче, (№ 14-17) відповідають мешканці багатоквартирних будинків та гуртожитків.

14) Яка організація здійснює управління будинком, у якому Ви мешкаєте?

а) житлово-будівельний кооператив;

б) житлово-експлуатаційна контора (ЖЕК);

в) ОСББ (об'єднання співвласників багатоквартирних будинків);

г) будинковий комітет;

д) не знаю.

15) Чи задоволені Ви роботою обслуговуючої організації?

а) повністю задоволений;

б) частково задоволений;

в) частково незадоволений;

г) повністю незадоволений;

д) важко визначитися.

16) Якщо Ви не задоволені роботою обслуговуючої організації, вкажіть причину?

а) низька якість послуг;

б) висока вартість послуг;

в) проблеми довго вирішуються;

г) недостатня увага до проблем мешканців;

д) інше _____(вкажіть).

17) Як часто Ви звертаєтесь до обслуговуючої організації?

а) кожного дня;

б) кілька разів на тиждень;

в) один раз на тиждень;

г) кілька разів на місяць;

д) раз на кілька місяців;

е) кілька разів на рік;

ж) не звертався (лась).

18) Визначте рівень якості наданих Вам житлово-комунальних послуг (поставте позначку у відповідній клітинці):

Житлово-комунальна послуга	Незадовільний	Низький	Достатній	Високий
холодне водопостачання				
водовідведення				
вивезення побутових відходів				
централізоване опалення				
гаряче водопостачання				
ліфт (якщо є у будинку)				
утримання будинків та прибудинкових територій (прибирання під'їзду, прибудинкової території тощо)				

19) Чи доцільно внести зміни у перелік житлово-комунальних послуг?

а) необхідно розширити перелік послуг;

б) необхідно зменшити перелік послуг;

в) залишити таким, як є;

г) не знаю/важко відповісти;

д) інше _____(вкажіть послугу, яку необхідно додати/скасувати).

20) На основі власного досвіду оцініть діяльність обслуговуючої організації, яка надає Вам житлово-комунальні послуги (поставте позначку у відповідній клітинці):

Чинник	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре
компетентність працівників				
культура обслуговування				
неупередженість працівників				
час вирішення питання				
комплекс надання послуг				
легкість сприйняття інформації на сайті та зручність користування сайтом				
наявність інформаційно-роз'яснювальних та рекламних матеріалів				
зручність розташування організації				
зручність графіку роботи				
можливість використання віддалених каналів обслуговування (електронна пошта, телефон)				
інформація про осіб, які надають послуги				

дотримання законності				
якість зворотного зв'язку (скриньки для пропозицій, реагування на скарги тощо)				
захист персональних даних				
не звертався (лась)				

21) Зазначте причину звернення до Національної поліції (якщо таке звернення було):

а) трудова міграція до інших країн або еміграція (довідка про несудимість);

б) безпека та захист нерухомого майна (встановлення систем безпеки у приміщеннях);

в) сварки у сім'ї;

г) крадіжка майна;

д) важкі кримінальні злочини (вбивства, зґвалтування, викрадення та торгівля людьми, тероризм);

е) хуліганські дії з боку інших осіб (адміністративні правопорушення);

ж) я не звертався до Національної поліції;

з) інше_____(вкажіть).

22) Як часто Ви звертаєтесь до Національної поліції?

а) практично кожного дня;

б) кілька разів на тиждень;

в) один раз на тиждень;

г) кілька разів на місяць;

д) раз на кілька місяців;

е) кілька разів на рік;

ж) не звертаюсь взагалі.

23) На основі власного досвіду (звернень) оцініть якість надання послуг працівниками Національної поліції України (поставте позначку у відповідній клітинці):

Об'єкт звернення	Незадовільна	Низька	Достатня	Висока
особиста безпека громадян				
захист майна				
інформаційні послуги громадянам				
призупинення адміністративних правопорушень				
призупинення кримінальних правопорушень				
важко оцінити				

24) Оцініть рівень роботи з громадянами працівників Національної поліції України (поставте позначку у відповідній клітині):

Чинник	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре
компетентність працівників				
рівень соціальної свідомості при виконанні своїх повноважень				
культура обслуговування				
неупередженість працівників				
час вирішення питання				
швидкість реагування				
легкість сприйняття інформації на сайті та зручність користування сайтом				
наявність інформаційно-роз'яснювальних матеріалів				
можливість використання віддалених каналів обслуговування (електронна пошта, телефон)				
дотримання законності				
якість зворотного зв'язку (скриньки для пропозицій, реагування на скарги тощо)				
захист персональних даних				
не звертався (лась)				

25) До яких видів охоронних установ Ви звертались?

а) Поліція охорони;

б) приватні охороні компанії;

в) не звертався (лась).

26) Оцініть якість роботи Поліції охорони (поставте позначку у відповідній клітині):

Послуга	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре
фізична безпека				
реагування				
охорона квартир				
послуги GPS				
пультова охорона				
фізична охорона				
охорона цінностей				
монтаж систем охоронної сигналізації				
не звертався (лась)				

27) Вкажіть, будь ласка, рівень задоволення якістю обслуговування Поліції охорони (поставте позначку у відповідній клітині):

Чинник	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре
компетентність працівників				
культура обслуговування				
неупередженість працівників				
час вирішення питання				
комплекс послуг				
легкість сприйняття інформації на сайті та зручність користування сайтом				
наявність інформаційно-роз'яснювальних та рекламних матеріалів				
зручність розташування організації				
зручність графіку роботи				
можливість використання віддалених каналів обслуговування (електронна пошта, телефон)				
дотримання законності				
якість зворотного зв'язку (скриньки для пропозицій, реагування на скарги тощо)				
захист персональних даних				
не звертався (лась)				

28) Як Ви вважаєте, чи доцільно внести зміни у перелік послуг органів захисту правопорядку?

а) необхідно розширити перелік послуг;

б) необхідно зменшити перелік послуг;

в) залишити таким, як є;

г) не знаю/важко відповісти;

д) інше _____(вкажіть послугу, яку необхідно додати/скасувати).

29) Чи відчуваєте Ви небезпеку у наступних місцях?

Місце	У світлий час доби	У темний час доби
у під'їзді		
на вокзалі, автостанції		
на зупинці громадського транспорту		
в центрі міста		
в міських парках		
у вашому мікрорайоні		
по дорозі із зупинки додому		
не відчуваю небезпеки		

30) Як часто Ви відвідуєте установи соціального захисту населення?

а) кожного тижня;

б) раз на два тижні;

в) раз на місяць;

г) раз на три місяці;

д) раз на півроку;

е) раз на рік;

ж) взагалі не відвідую.

31) Оцініть діяльність установ соціального захисту населення від 1 – дуже погано до 5 – дуже добре (поставте позначку у відповідній клітинці):

Чинник	Департамент соціального захисту населення Сумської міської ради	Відділ обліку, розподілу та приватизації житла Сумської міської ради	Департамент забезпечення ресурсних платежів Сумської міської ради	Відділ у справах молоді та спорту Сумської міської ради	Служба у справах дітей Сумської міської ради
компетентність працівників					
культура обслуговування					

неупередженість працівників					
час очікування у черзі					
час вирішення питання					
комплекс надання послуг					
легкість сприйняття інформації на сайті та зручність користування сайтом					
наявність інформаційно-роз'яснювальних та рекламних матеріалів					
зручність розташування					
зручність графіку роботи					
можливість використання віддалених каналів обслуговування (електронна пошта, телефон)					
інформація про посадових осіб, які надають послуги					
дотримання законності					
якість зворотного зв'язку (скриньки для пропозицій, реагування на скарги тощо)					
захист персональних даних					
не звертався (лась)					

32) На основі власного досвіду оцініть, будь ласка, рівень якості наданих послуг соціального захисту населення (поставте позначку у відповідній клітині):

Послуга	Недостатній	Низький	Достатній	Високий
приватизація та передача житла іншим правовласникам				
отримання субсидій				

отримання державної допомоги малозабезпеченим сім'ям або сім'ям з дітьми інвалідами і т.ін				
отримання допомоги громадянам які постраждали від катастрофи на ЧАЕС				
організація санаторно-курортного лікування інваліда				
отримання благодійної допомоги (гуманітарної) громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах				
сприяння влаштуванню до будинку - інтернату				
встановлення опіки та піклування над неповнолітніми особами				
питання соціальної інтеграції інвалідів до сучасного суспільства (працевлаштування, оформлення на реабілітацію, забезпечення технічними засобами реабілітації)				
організація оздоровлення, відпочинку дітей пільгових категорій				
призначення пенсій особам, які досягли пенсійного віку				
оформлення та видача посвідчень батькам та дітям з багатодітних родин				
бронювання, обмін та переоформлення займаної житлової площі				
питання, пов'язані з наданням службового житла				
видача ордерів на заселення жилої площі в будинках				
сприяння розвитку промисловості та підприємництва				
не звертався (лась)				

33) Чи доцільно внести зміни у перелік соціальних послуг населенню (інформаційних, психологічної підтримки, соціально-медичних, соціально-економічних)?

Дія	Інформаційні послуги	Послуги психологічної підтримки	Соціально-медичні послуги	Соціально-економічні послуги
необхідно розширити перелік послуг				
необхідно зменшити перелік послуг				
залишити таким, як є				

не знаю/важко відповісти				
інше _____ (вкажіть послугу, яку необхідно додати/скасувати)				

34) Чи доводилось вам звертатись до установ із сприяння зайнятості?

а) так;

б) ні.

35) До яких установ Ви звертались з питань сприяння зайнятості?

а) Державна служба зайнятості (Міський центр зайнятості);

б) кадрові агенції;

в) самопошук (реклама, звернення на підприємства, друзі, знайомі);

г) інше _____(вкажіть).

36) На основі Вашого власного досвіду оцініть рівень якості наданих послуг Державною службою зайнятості (Міський центр зайнятості)? (поставте позначку у відповідній клітинці):

Послуга	Недостатній	Низький	Достатній	Високий
інформування про стан ринку праці				
пошук і підбір роботи				
участь у оплачуваних громадських роботах				
професійне навчання				
працевлаштування та підтримка після працевлаштування				
сприяння організації власної самозайнятості				
психологічна підтримка				
консультації з юридичних питань				
матеріальна підтримка на період безробіття				
не звертався (лась)				

37) Вкажіть, будь ласка, рівень задоволення якістю обслуговування у Державній службі зайнятості (Міський центр зайнятості) (поставте позначку у відповідній клітинці):

Чинники	Недостатній	Низький	Достатній	Високий
компетентність працівників				
культура обслуговування				
неупередженість працівників				
час вирішення питання				
комплекс надання послуг				
легкість сприйняття інформації на сайті та зручність користування сайтом				
наявність інформаційно-роз'яснювальних та рекламних матеріалів				
зручність розташування організації				
зручність графіку роботи				
можливість використання віддалених каналів обслуговування (електронна пошта, телефон)				
інформація про осіб, які надають послуги				
дотримання законності				
якість зворотного зв'язку (скриньки для пропозицій, реагування на скарги тощо)				
захист персональних даних				
не звертався (лась)				

38) На основі Вашого власного досвіду оцініть якість надання послуг культурно-розважального спрямування (поставте позначку у відповідній клітинці):

Заклад	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре
Театри	☐	☐	☐	☐
музеї, галереї	☐	☐	☐	☐
концерти	☐	☐	☐	☐
кінотеатри	☐	☐	☐	☐
бібліотеки	☐	☐	☐	☐
торгово-розважальні центри	☐	☐	☐	☐
фестивалі				
спортивні заходи				
філармонія				
дитячий парк «Казка»				
міський парк ім. І.М. Кожедуба				

39) Як часто Ви відвідуєте установи сприяння працевлаштуванню, освіті дорослих, духовного та культурного самовиявлення?

	Установи сприяння працевлаштування	Установи освіти дорослих	Установи духовного та культурного самовиявлення
кожного тижня			
раз та два тижні			
раз на місяць			
раз на три місяці			
раз на півроку			
раз на рік			
взагалі не відвідую			

40) Як Ви вважаєте, чи доцільно внести зміни у перелік послуг установ сприяння працевлаштування, освіти дорослих, духовного та культурного самовиявлення?

	Послуги установ сприяння працевлаштування	Послуги освіти дорослих	Послуги духовного та культурного самовиявлення
необхідно розширити перелік послуг			
необхідно зменшити перелік послуг			
залишити таким, як є			
не знаю/важко відповісти			
інше _____ (вкажіть свій варіант)			

41) Як часто Ви відвідуєте державні заклади із захисту прав споживачів, довкілля, інтелектуальної власності, безпеки від бездомних тварин?

	Заклади із захисту прав споживачів	Заклади із захисту довкілля	Заклади із захисту інтелектуальної власності	Заклади із безпеки від бездомних тварин
кожного тижня				
раз на два тижні				
раз на місяць				
раз на три місяці				
раз на півроку				
раз на рік				
взагалі не відвідую				

42) Якою була Ваша реакція у випадку недобросовісних дій з боку продавців (обвіс товару, неоднакові ціни на вітрині та в касі і т. ін.).

а) я звертався в Відділ торгівлі, побуту та захисту прав споживачів;

б) я не звертався нікуди, мене це не бентежить;

в) я не звертався нікуди, але гадаю, що відповідальність лежить на відповідних органах, які мають цім піклуватися;

г) звертався до вищого керівництва торгівельного закладу;

д) не було таких випадків.

43) Чи зверталися Ви до органів державної влади на місцевому рівні, щодо видачі патентів, авторських свідоцтв?

а) так;

б) ні.

44) Чи стикалися Ви з випадками небезпеки від зустрічі з бездомними тваринами?

а) так;

б) ні.

45) Чи стикалися Ви з випадками нелюдяного поводження з бездомними тваринами та які були Ваші дії?

а) я звертався у ветеринарну поліцію;

б) я звертався у комунальне підприємство «Догляд за тваринами»;

в) я не звертався нікуди, мене це не бентежить;

г) я не звертався нікуди, гадаю, що відповідальність лежить на відповідних державних органах;

д) я не звертався, але мене це бентежить.

46) На основі Вашого власного досвіду оцініть якість надання послуг з захисту: прав споживачів, довкілля, інтелектуальної власності, від бездомних тварин (поставте позначку у відповідній клітині):

Об’єкт звернення	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре
захист прав споживачів	☐	☐	☐	☐
захист довкілля				
захист інтелектуальної власності				
захист від бездомних тварин				
не звертався (лась)				

47) 47.1 Вкажіть, будь ласка, на основі Вашого власного досвіду рівень задоволення якістю обслуговування в установах, що надають послуги з захисту: прав споживачів

Чинник	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре
компетентність працівників				
культура обслуговування				
неупередженість працівників				
час вирішення питання				
комплекс надання послуг				
легкість сприйняття інформації на сайті та зручність користування сайтом				
наявність інформаційно-роз’яснювальних та рекламних матеріалів				
зручність розташування організації				
зручність графіку роботи				
можливість використання віддалених каналів обслуговування (електронна пошта, телефон)				
інформація про осіб, які надають послуги				
дотримання законності				
якість зворотного зв’язку (скриньки для пропозицій, реагування на скарги тощо)				
захист персональних даних				
не звертався (лась)				

47.2 Вкажіть, будь ласка, на основі Вашого власного досвіду рівень задоволення якістю обслуговування в установах, що надають послуги з захисту довкілля

Чинник	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре
компетентність працівників				
культура обслуговування				
неупередженість працівників				
час вирішення питання				
комплекс надання послуг				
легкість сприйняття інформації на сайті та зручність користування сайтом				
наявність інформаційно-роз'яснювальних та рекламних матеріалів				
зручність розташування організації				
зручність графіку роботи				
можливість використання віддалених каналів обслуговування (електронна пошта, телефон)				
інформація про осіб, які надають послуги				
дотримання законності				
якість зворотного зв'язку (скриньки для пропозицій, реагування на скарги тощо)				
захист персональних даних				
не звертався (лась)				

47.3 Вкажіть, будь ласка, на основі Вашого власного досвіду рівень задоволення якістю обслуговування в установах, що надають послуги з захисту інтелектуальної власності

Чинник	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре
компетентність працівників				
культура обслуговування				
неупередженість працівників				
час вирішення питання				
комплекс надання послуг				
легкість сприйняття інформації на сайті та зручність користування сайтом				
наявність інформаційно-роз'яснювальних та рекламних матеріалів				
зручність розташування організації				
зручність графіку роботи				

можливість використання віддалених каналів обслуговування (електронна пошта, телефон)				
інформація про осіб, які надають послуги				
дотримання законності				
якість зворотного зв'язку (скриньки для пропозицій, реагування на скарги тощо)				
захист персональних даних				
не звертався (лась)				

47.4 Вкажіть, будь ласка, на основі Вашого власного досвіду рівень задоволення якістю обслуговування в установах, що надають послуги з захисту від бездомних тварин

Чинник	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре
компетентність працівників				
культура обслуговування				
неупередженість працівників				
час вирішення питання				
комплекс надання послуг				
легкість сприйняття інформації на сайті та зручність користування сайтом				
наявність інформаційно-роз'яснювальних та рекламних матеріалів				
зручність розташування організації				
зручність графіку роботи				
можливість використання віддалених каналів обслуговування (електронна пошта, телефон)				
інформація про осіб, які надають послуги				
дотримання законності				
якість зворотного зв'язку (скриньки для пропозицій, реагування на скарги тощо)				
захист персональних даних				
не звертався (лась)				

48) Як Ви особисто вважаєте, чи доцільно внести зміни у перелік таких послуг?

Дія	Послуги з захисту прав споживачів	Послуги з захисту довкілля	Послуги з захисту інтелектуальної власності	Послуги з захисту від бездомних тварин
необхідно розширити перелік послуг				
необхідно зменшити перелік послуг				
залишити таким, як є				
не знаю/важко відповісти				
Інше _____(вкажіть свій варіант)				

49) Чи маєте Ви реальну потребу в реєстраційних та ліцензійних послугах?

а) так;

б) ні.

50) Як часто Ви відвідуєте державні установи, які надають реєстраційні та ліцензійні послуги?

а) кожного тижня;

б) раз на два тижні;

в) раз на місяць;

г) раз на три місяці;

д) раз на півроку;

е) раз на рік;

ж) взагалі не відвідую.

51) На основі Вашого власного досвіду оцініть якість надання реєстраційних та ліцензійних послуг (поставте позначку у відповідній клітинці):

Послуга	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре
отримання ліцензії на здійснення виду підприємницької діяльності	□	□	□	□
отримання ліцензії на специфічні види робіт та послуг	□	□	□	□

реєстрація суб'єкту бізнесу	□	□	□	□
отримання ІНН в органах соціальної служби та податкових органах				
отримання авторських прав на винахід, промисловий зразок	□	□	□	□
патентування технології	□	□	□	□
сертифікація продукції та послуг	□	□	□	□
юридичні послуги (завірення договорів, митне оформлення вантажів, нотаріат)				
не звертався (лась)				

52) Вкажіть, будь ласка, рівень задоволення якістю обслуговування в установах, що надають реєстраційні та ліцензійні послуги

Чинник	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре
компетентність працівників				
культура обслуговування				
неупередженість працівників				
час вирішення питання				
комплекс надання послуг				
легкість сприйняття інформації на сайті та зручність користування сайтом				
наявність інформаційно-роз'яснювальних та рекламних матеріалів				
зручність розташування організації				
зручність графіку роботи				
можливість використання віддалених каналів обслуговування (електронна пошта, телефон)				
інформація про осіб, які надають послуги				
дотримання законності				
якість зворотного зв'язку (скриньки для пропозицій, реагування на скарги тощо)				
захист персональних даних				
не звертався (лась)				

53) Чи доцільно внести зміни у перелік реєстраційних та ліцензійних послуг?

а) необхідно розширити перелік послуг;

б) необхідно зменшити перелік послуг;

в) залишити таким, як є;

г) не знаю/важко відповісти;

д) інше _____(вкажіть послугу, яку необхідно додати/скасувати).

54) Як часто Ви користуйтеся сайтами органів місцевої влади?

а) кожного тижня;

б) раз на два тижні;

в) раз на місяць;

г) раз на три місяці;

д) раз на півроку;

е) раз на рік;

ж) взагалі не користуюся.

55) Чи задоволені Ви рівнем інформативності сайтів, що висвітлюють діяльність органів місцевої влади (інформаційно-комунікаційні послуги населенню) (поставте позначку у відповідній клітинці):

Чинник	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре	Не користуюся
сайт Сумської міської ради https://smr.gov.ua	☐	☐	☐	☐	
сайт ЦНАП http://cnap.gov.ua	☐	☐	☐	☐	
єдиний державний портал відкритих данихhttp://data.gov.ua	☐	☐	☐	☐	
департамент фінансів, економіки та інвестицій Сумської міської ради http://finance.sumy.ua					
департамент забезпечення ресурсних платежів Сумської міської ради http://dresurs.smr.gov.ua/					
департамент інфраструктури міста Сумської міської ради https://dim.smr.gov.ua/					
інше _____(вкажіть)					

56) Чи доцільно внести зміни у перелік інформаційно-комунікаційних послуг населенню?

а) необхідно розширити перелік послуг;

б) необхідно зменшити перелік послуг;

в) залишити таким, як є;

г) не знаю/важко відповісти;

д) інше _____(вкажіть послугу, яку необхідно додати/скасувати).

57) Оцініть якість інформації про порядок надання послуг населенню, яка є на сайтах органів місцевої влади (поставте позначку у відповідній клітині):

Чинник	Дуже погано	Нижче середнього	Вище середнього	Дуже добре	Не користувався(лась)
новини та події					
структура органу місцевої влади	□	□	□	□	
нормативні документи					
перелік адміністративних послуг					
довідка про місто					
процедурні питання громадянам					
інформація для бізнесу					
зворотній зв’язок (телефон, електронна пошта, інші засоби зв’язку)					
е-звернення					
довідкова інформація					
on-line підтримка					
громадський бюджет					

58) Оцініть рівень ефективності засобів телекомунікацій між громадянами та представниками місцевої влади, щодо вирішення питань мешканців.

Засоби телекомунікації	Недостатній	Низький	Достатній	Високий
телефон	☐	☐	☐	☐
електронна пошта				
сайти органів місцевої влади				
on-line підтримка				
електронне звернення громадян				
диспетчерська служба				
служба 15-80				

59) Чи готові Ви більше отримувати послуг в on-line режимі?

а) так;

б) ні.

60) Які з послуг населенню потрібно перевести в on-line режим?

а) інформування громадян щодо отримання неякісних житлово-комунальних послуг представників місцевої влади через програми у смартфоні;

б) подання запиту щодо отримання послуг до ЦНАПу через їх сайт;

в) впровадження on-line підтримки на сайті установ соціального захисту населення;

г) оброблення електронних звернень громадян органами захисту правопорядку та поліції охорони;

д) інше _____(вкажіть свій варіант).

61) Оцініть ефективність каналів зворотного зв’язку відповідальних посадових осіб за надання послуг для населення від 1 – дуже погано до 5 – дуже добре (поставте позначку у відповідній клітині):

Канали зв’язку	Оцінка	Чи потрібно? Так/ні
Листування		
петиції громадян		
скриньки зауважень та пропозицій		
е-звернення громадян		

62) Яким би Ви хотіли бачити ефективний зворотній зв'язок відповідальних посадових осіб місцевої влади щодо надання послуг для населення (можна обрати декілька варіантів):

а) облаштування скриньки для зауважень і пропозицій щодо якості надання послуг;

б) проведення щорічного аналізу зауважень і пропозицій, які надходять від громадян при прямому зверненні до органів виконавчої влади;

в) оприлюднення інформації щодо надання послуг для населення у місцевих ЗМІ.

63) На основі Вашого власного досвіду оцініть чи були наступні порушення в роботі органів місцевої влади (поставте позначку у відповідній клітині):

Чинник	Не було взагалі	Було дуже рідко	Було дуже часто	Було регулярно
захищеність персональних даних	☐	☐	☐	☐
рівності осіб перед законом всіх учасників процесу надання та отримання послуг				
неупередженість з боку посадових осіб при отриманні послуг громадянами				
недотримання посадовими особами графіку прийому громадян				
низький рівень оперативності дій посадових осіб				
упередженість дій посадових осіб				

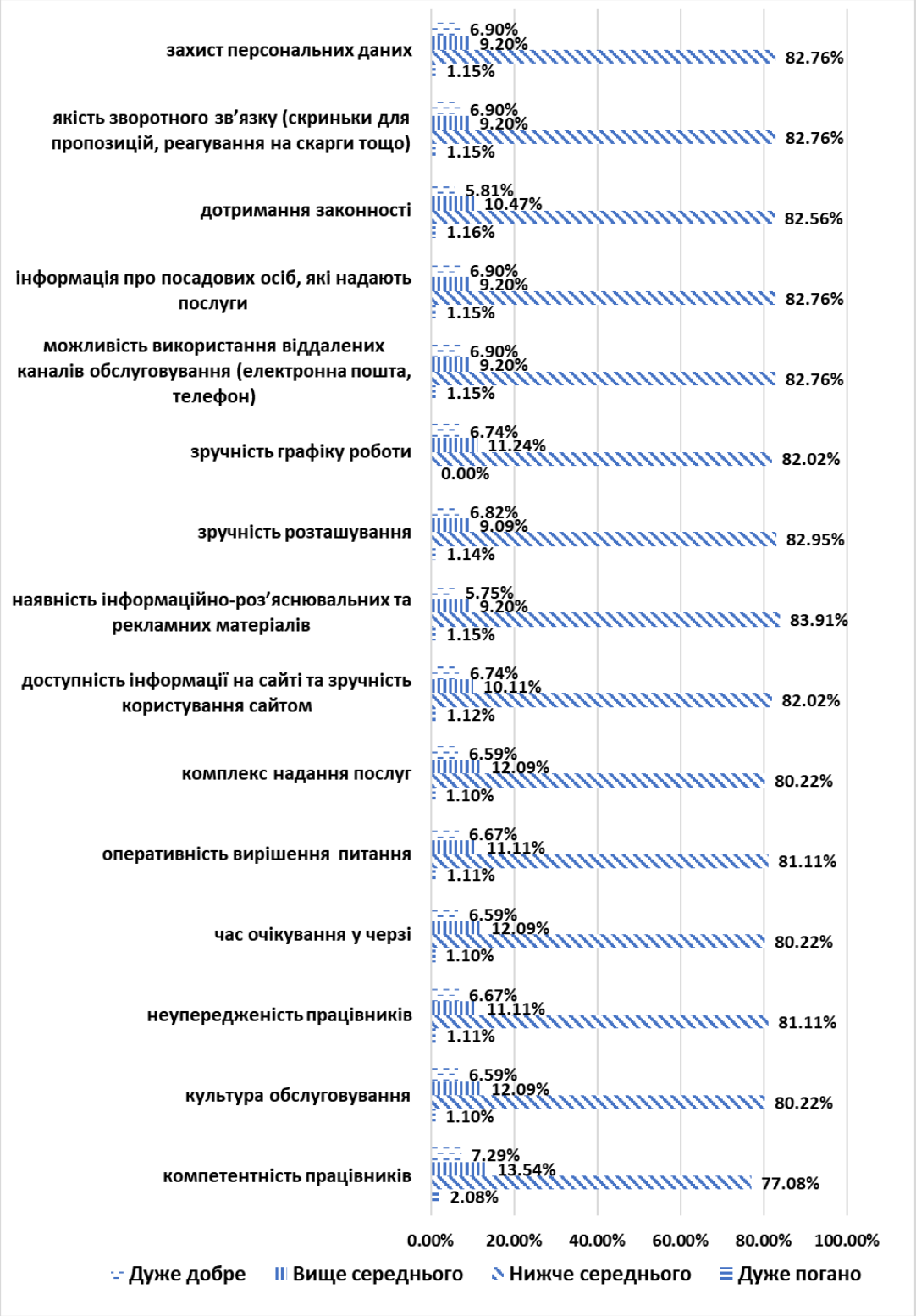
64) Додайте Ваші пропозиції стосовно підвищення якості послуг адміністративно-господарських закладів всіх форм власності в місті Суми:_______

65) Які документи та процедурні дії, що вимагаються адміністративно-господарськими закладами для отримання послуг, на вашу думку, є зайвими (без них можна обійтися)? _____

Дякуємо за співпрацю та Ваші щирі відповіді!

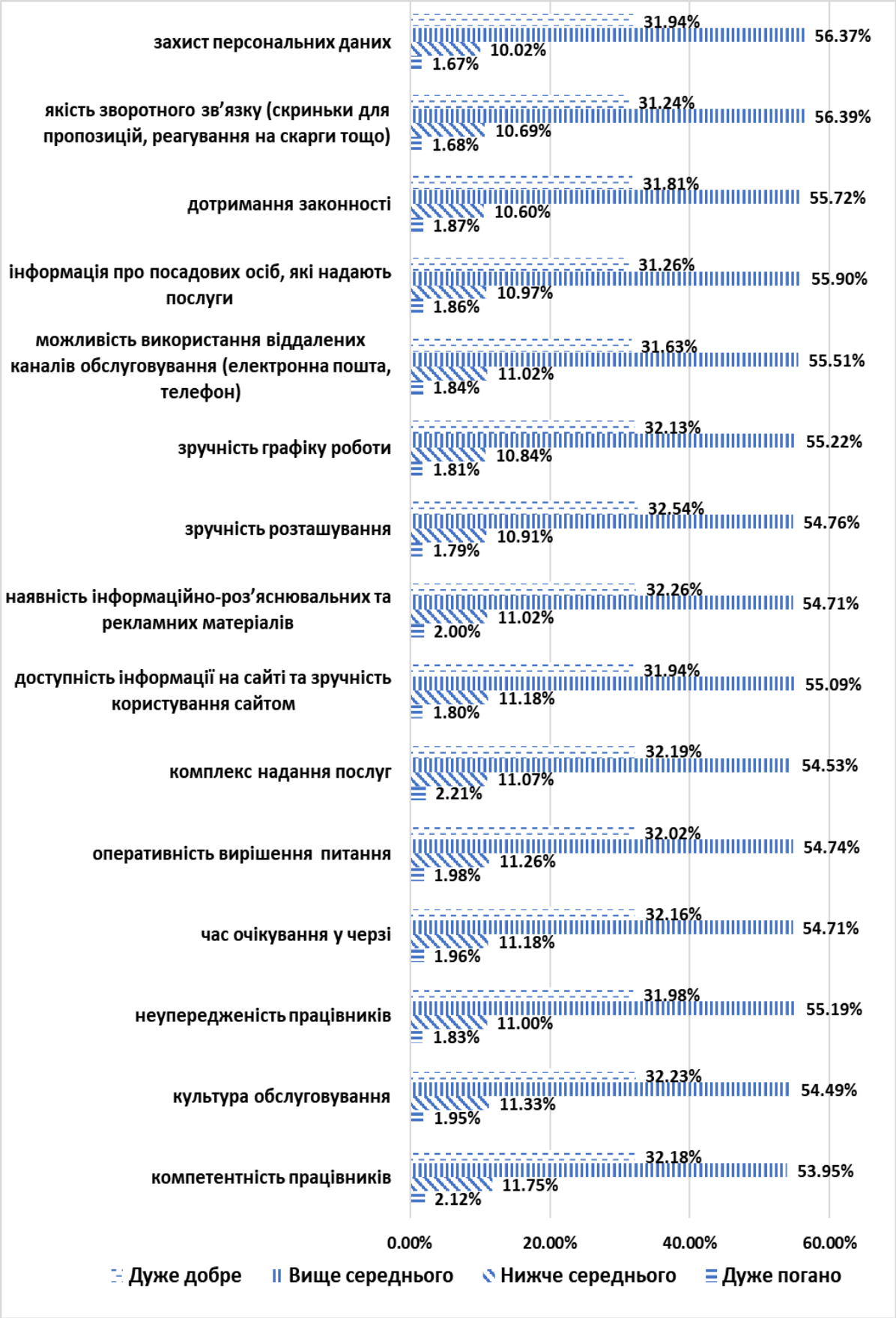
Додаток Б

Оцінка якості надання послуг ЦНАП респондентами за сферами їх занятості



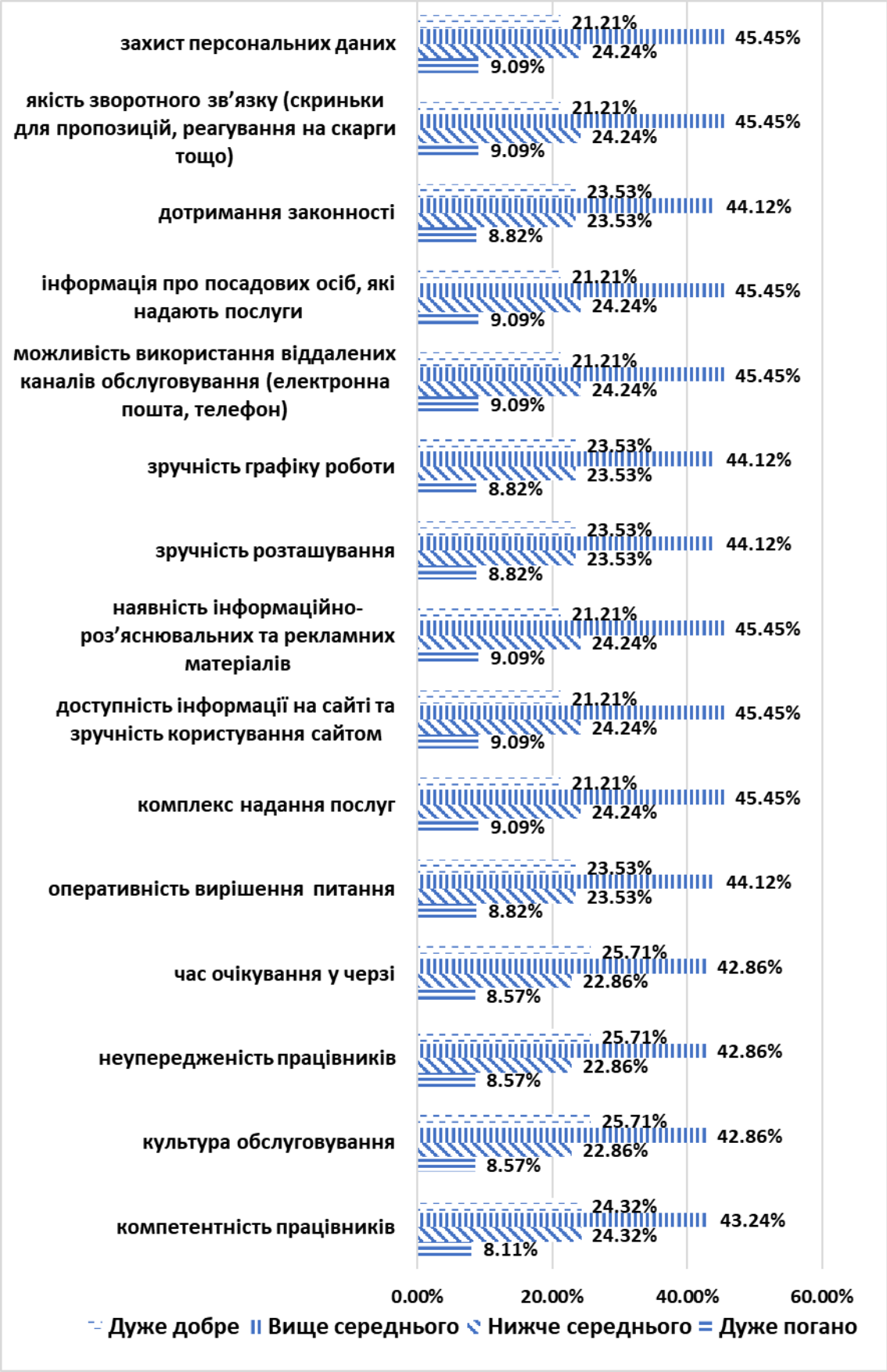
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок Б.1. – Оцінка бізнесменами (підприємцями) якості обслуговування



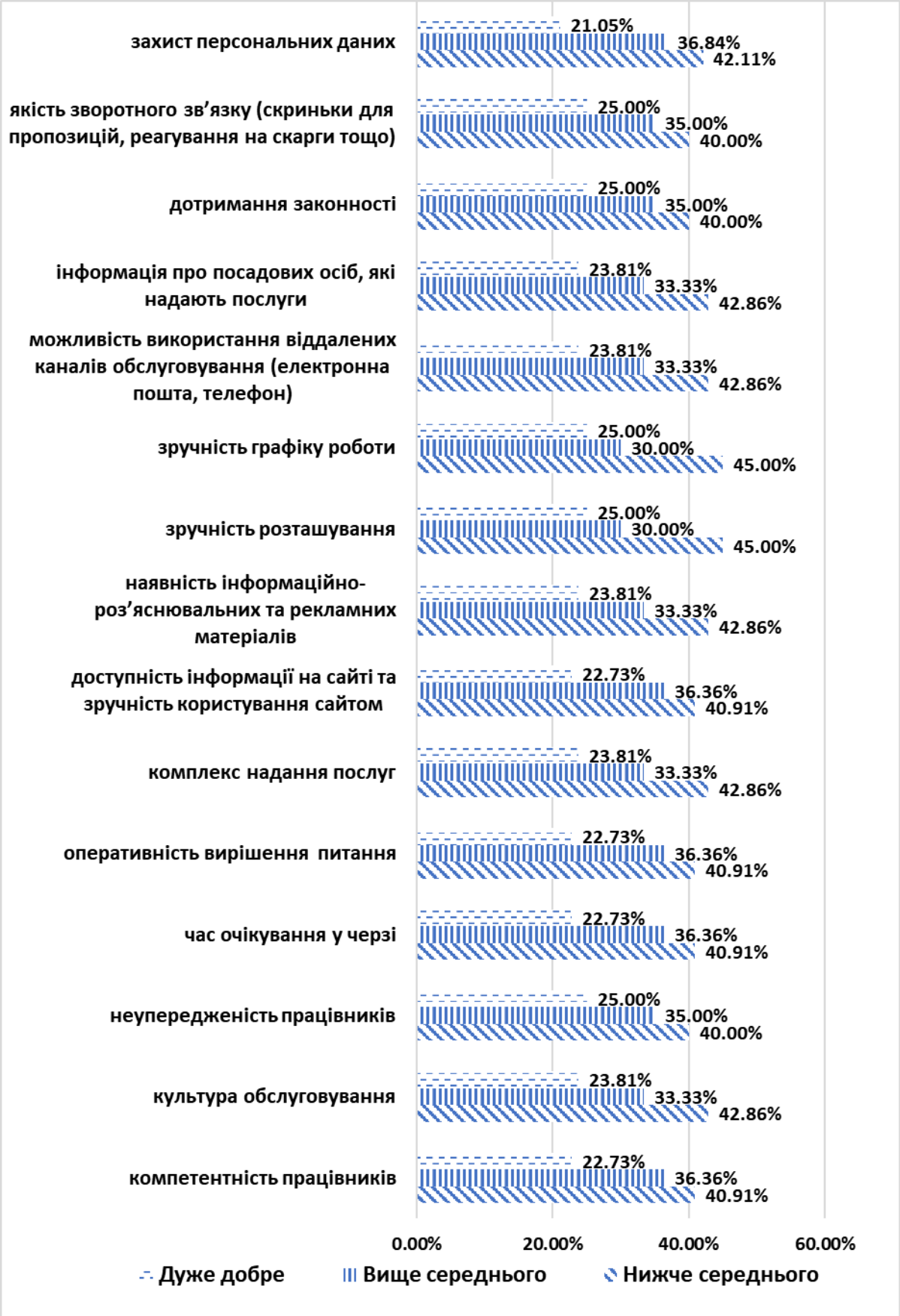
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок Б.2. – Оцінка працівниками бюджетної організації якості обслуговування



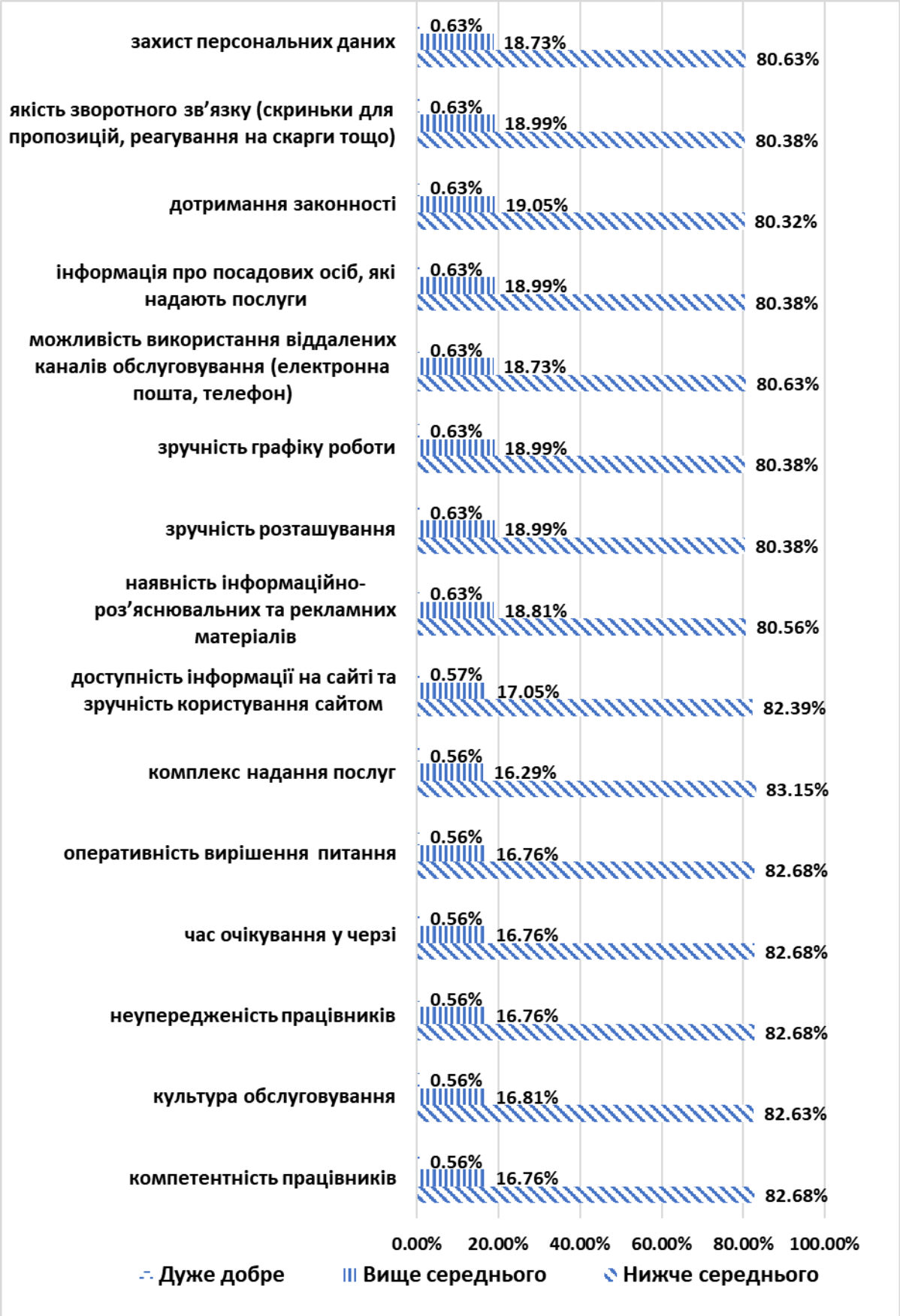
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок Б.3. – Оцінка держслужбовцями якості обслуговування



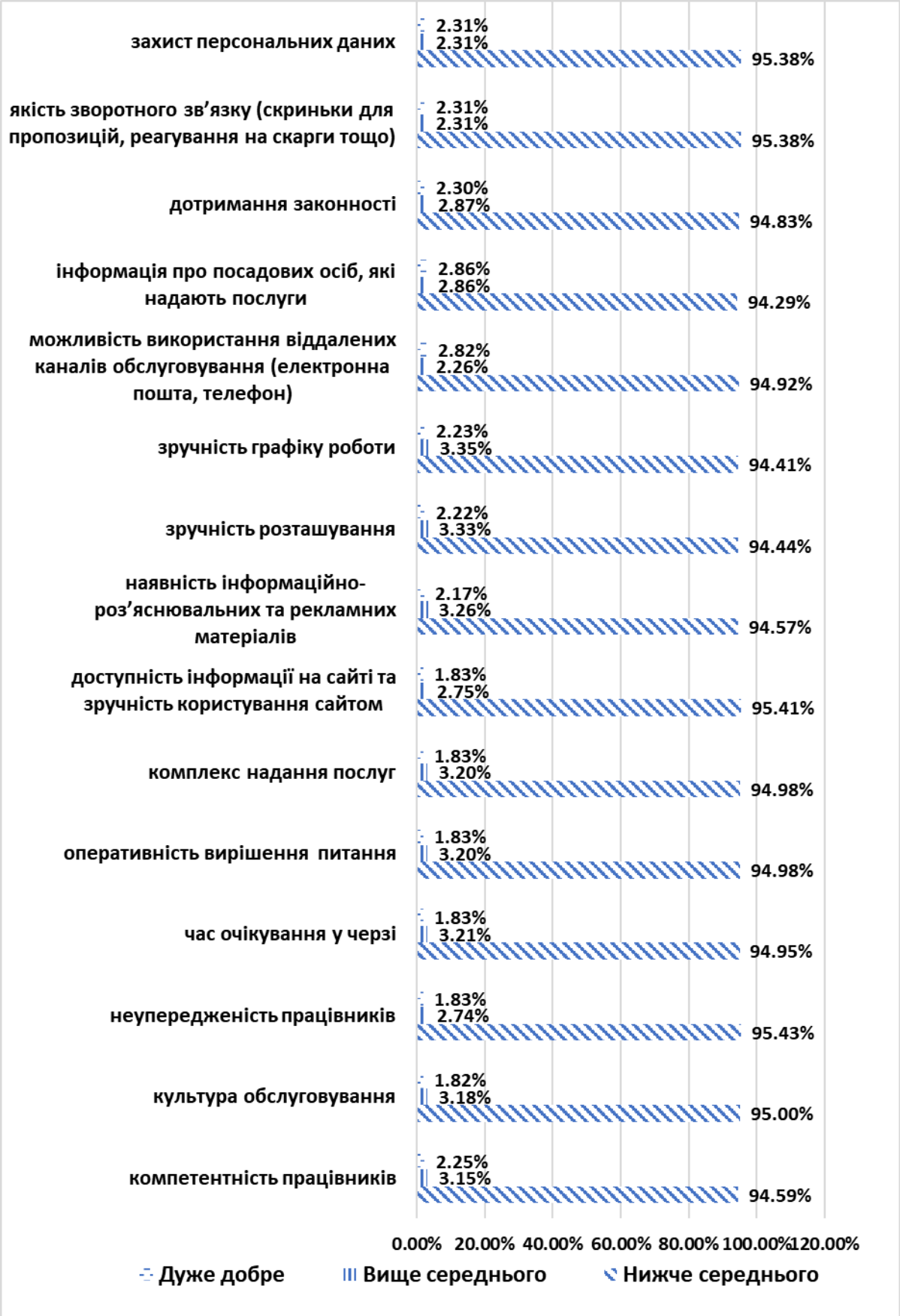
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок Б.4. – Оцінка безробітними якості обслуговування



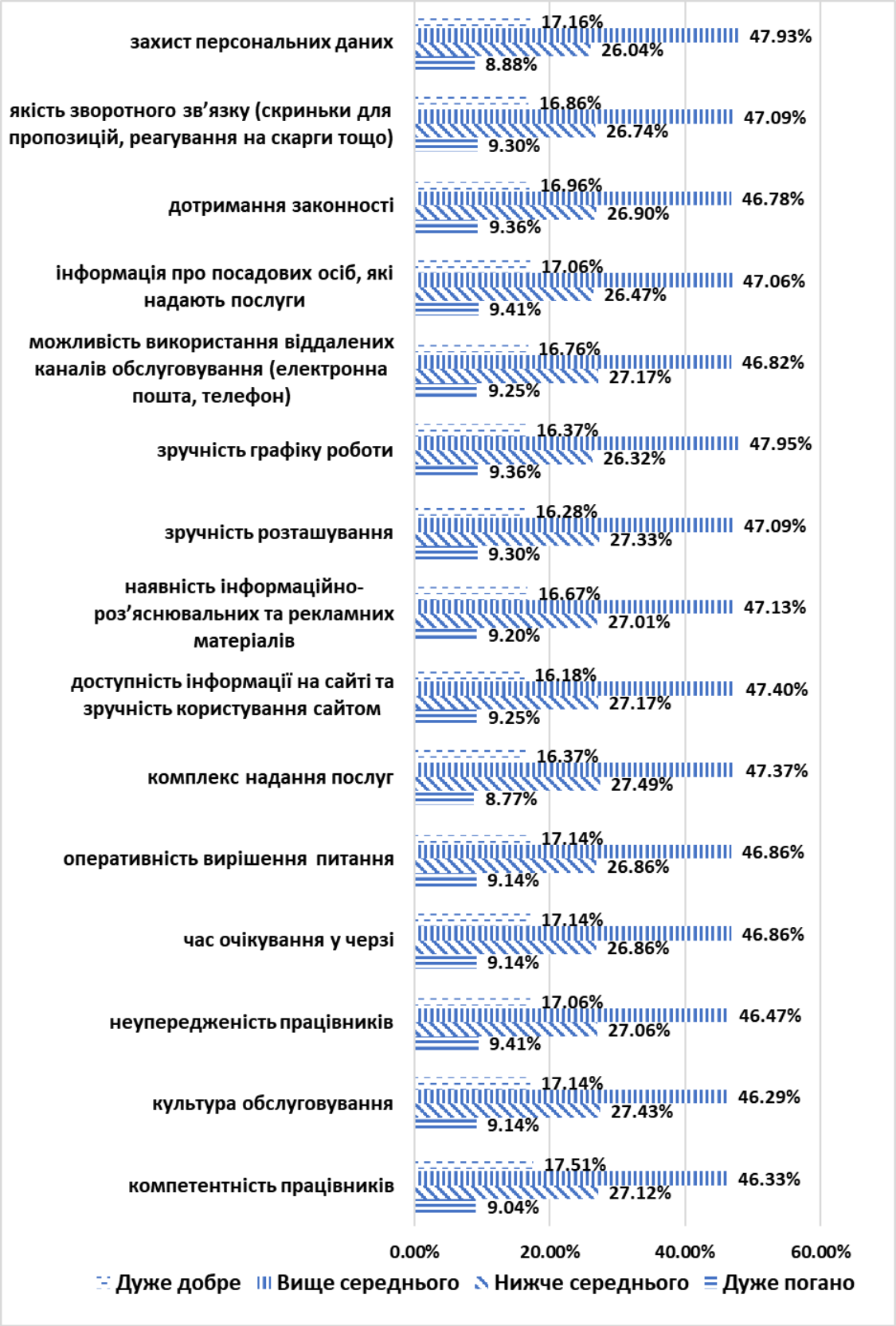
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок Б.5. – Оцінка пенсіонерами якості обслуговування



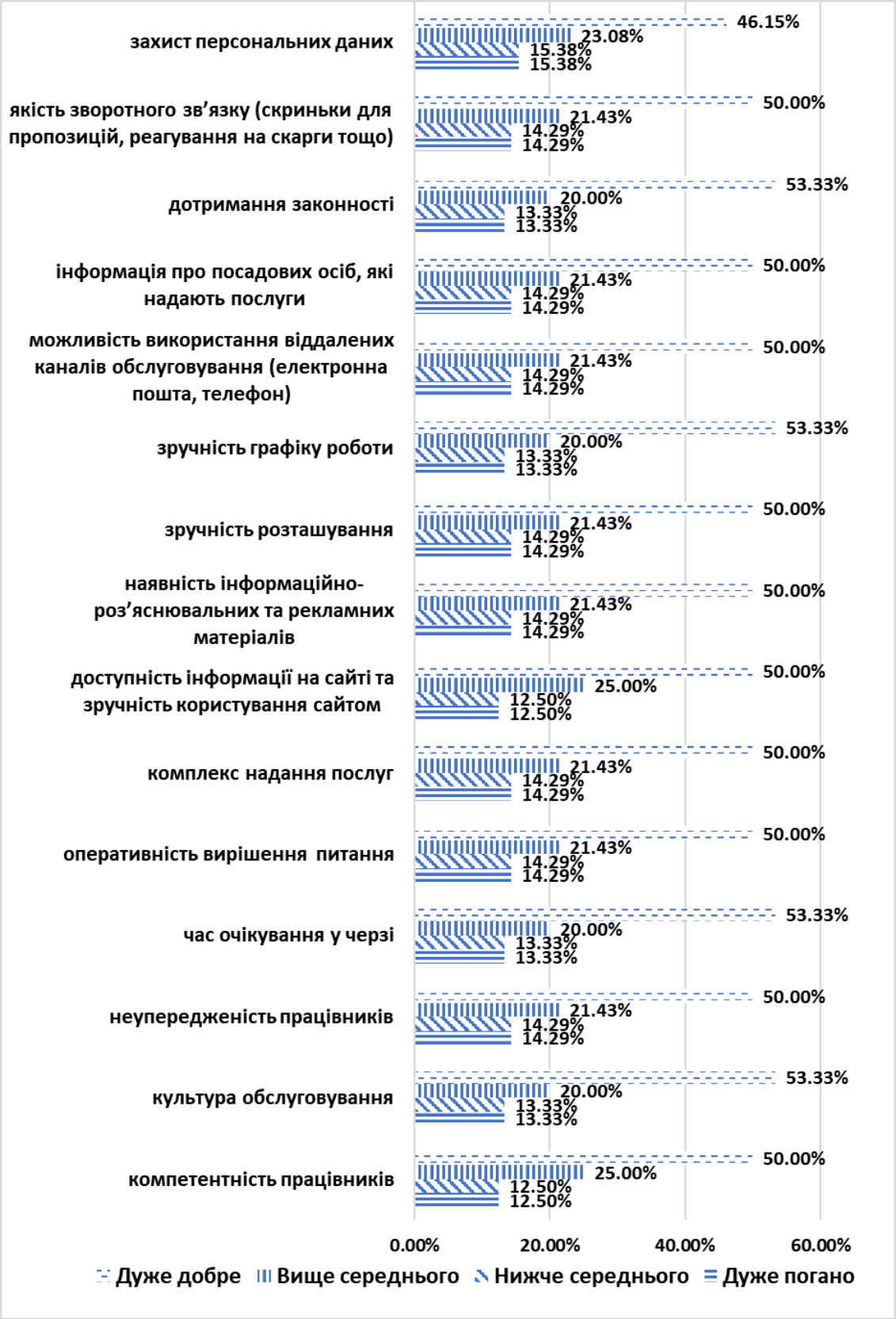
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок Б.6. – Оцінка працюючими пенсіонерами якості обслуговування



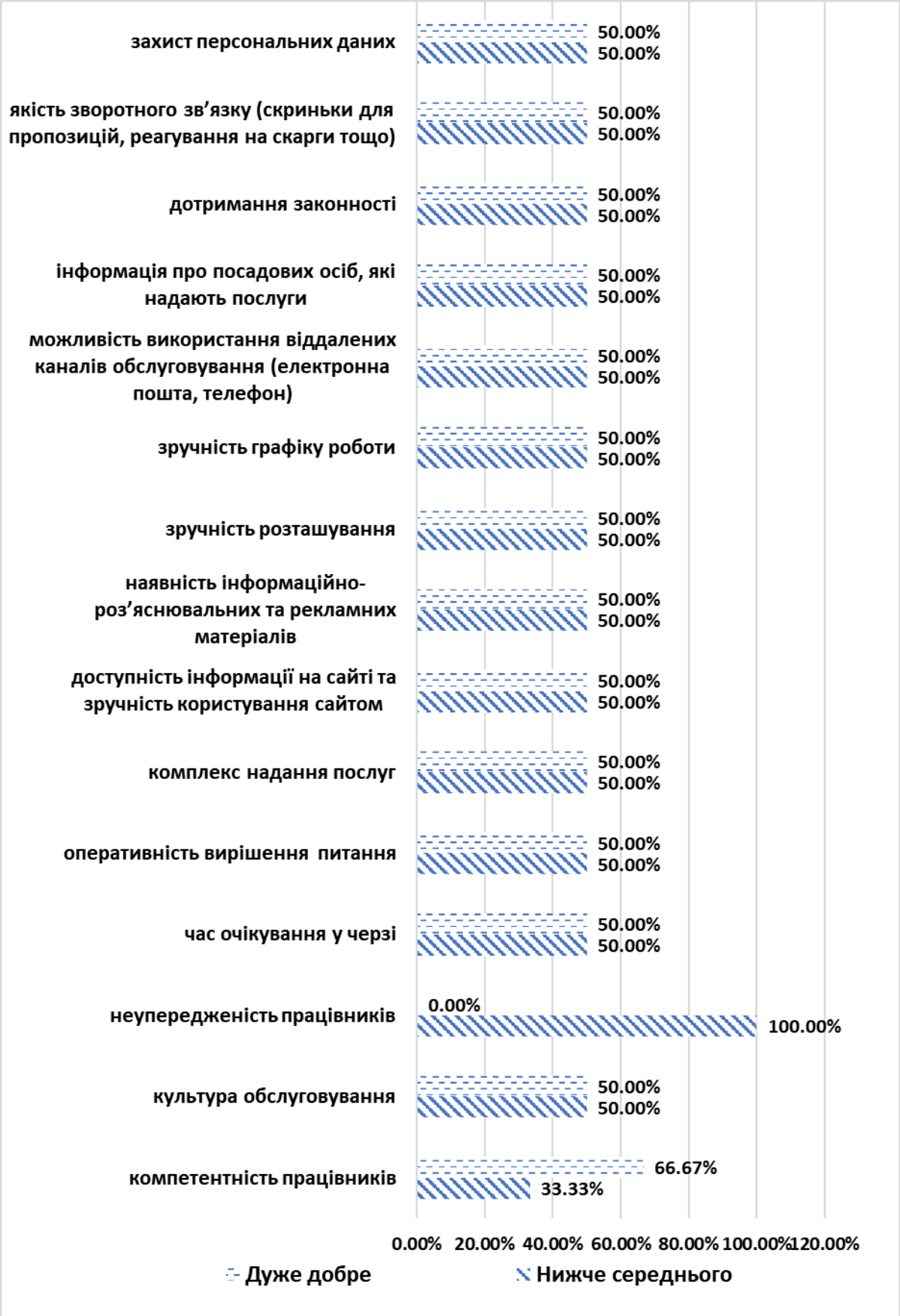
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок Б.7. – Оцінка працівниками бюджетної організації якості обслуговування особами, що навчаються (училище, коледж, університет, інше)



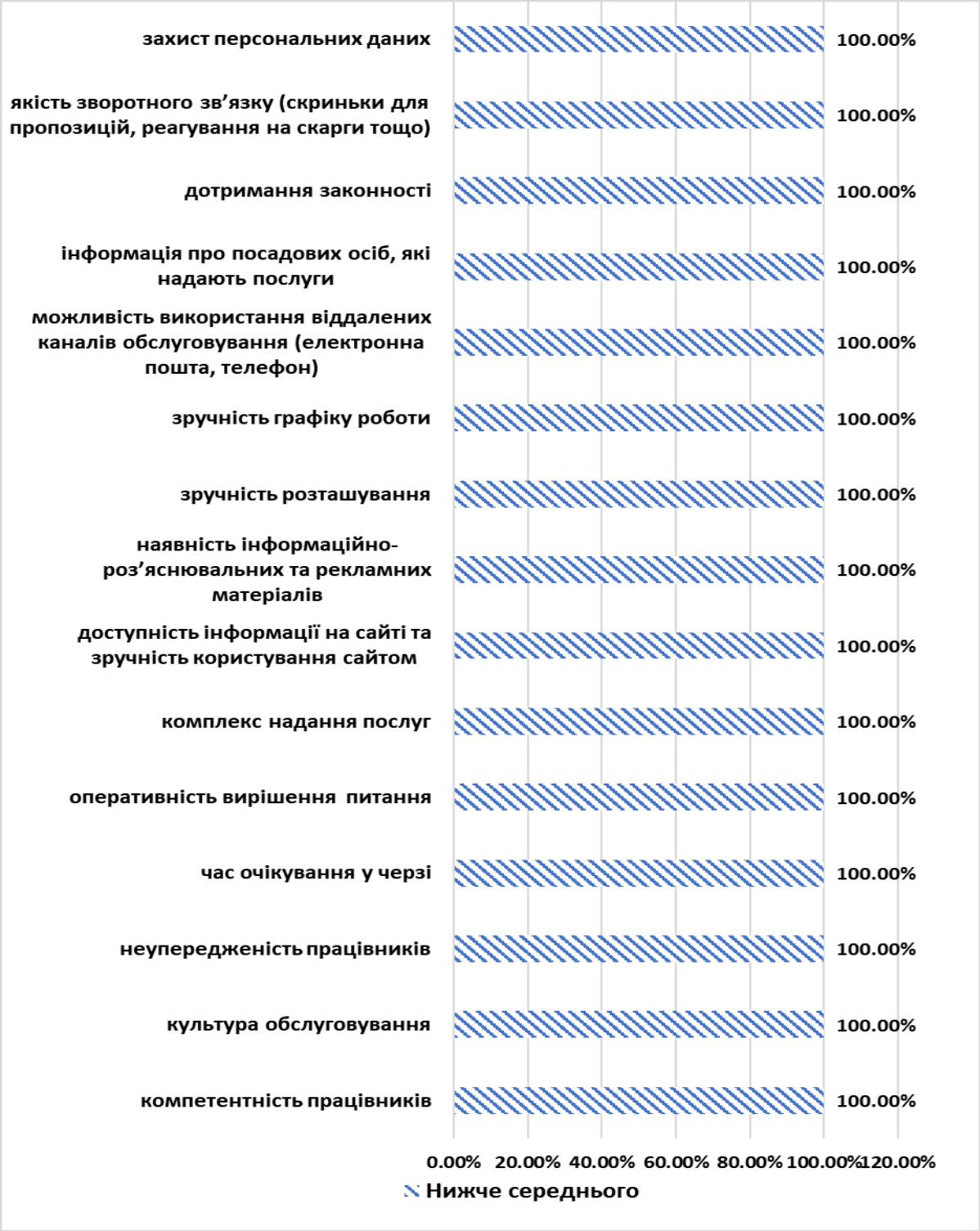
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок Б.8. – Оцінка якості обслуговування особами, що ведуть домашнє господарство (включно з відпусткою по догляду за дитиною)



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок Б.9. – Оцінка працівниками військовослужбовцями якості обслуговування

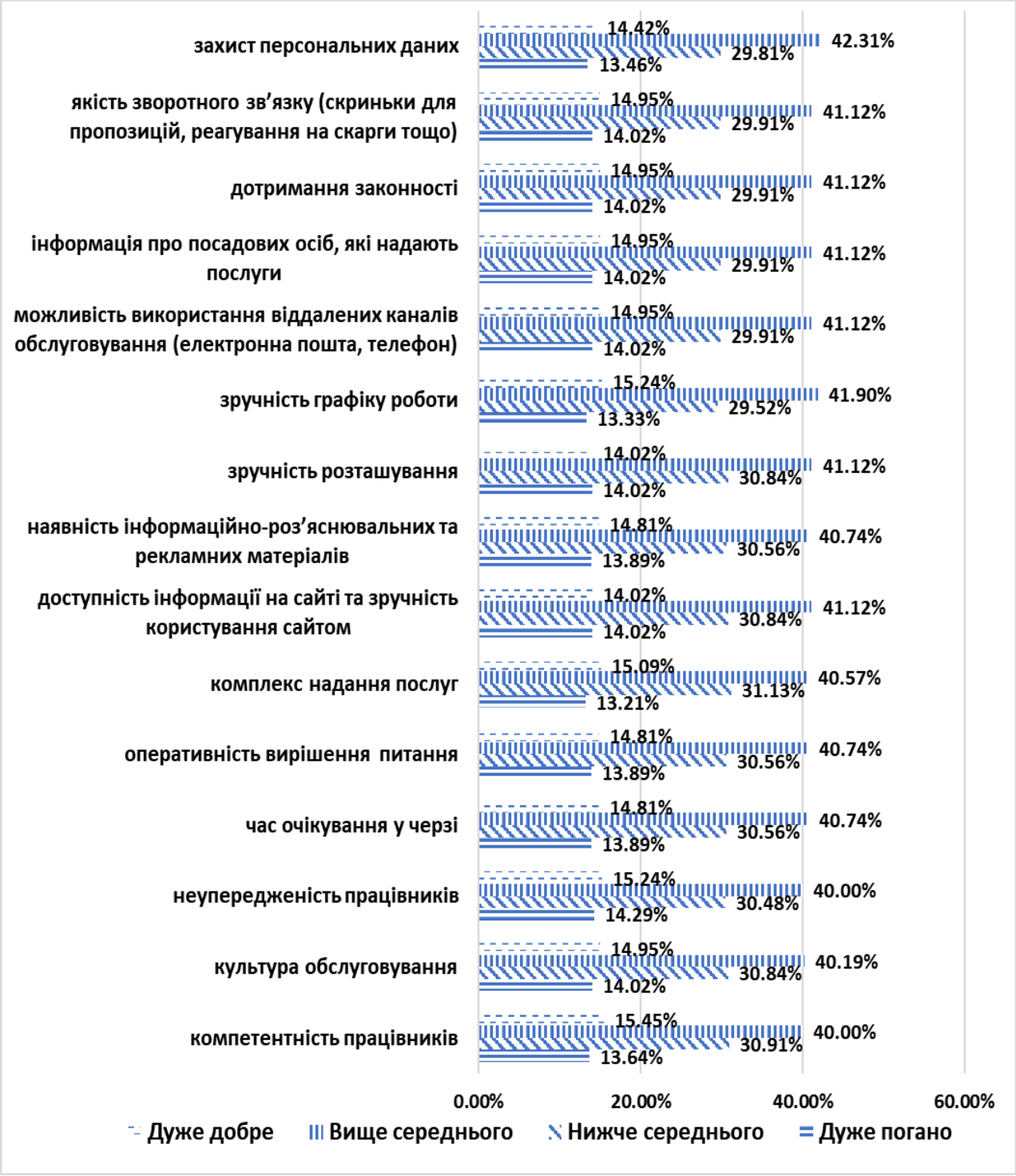


* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок Б.10. – Оцінка працівниками органів захисту правопорядку якості обслуговування

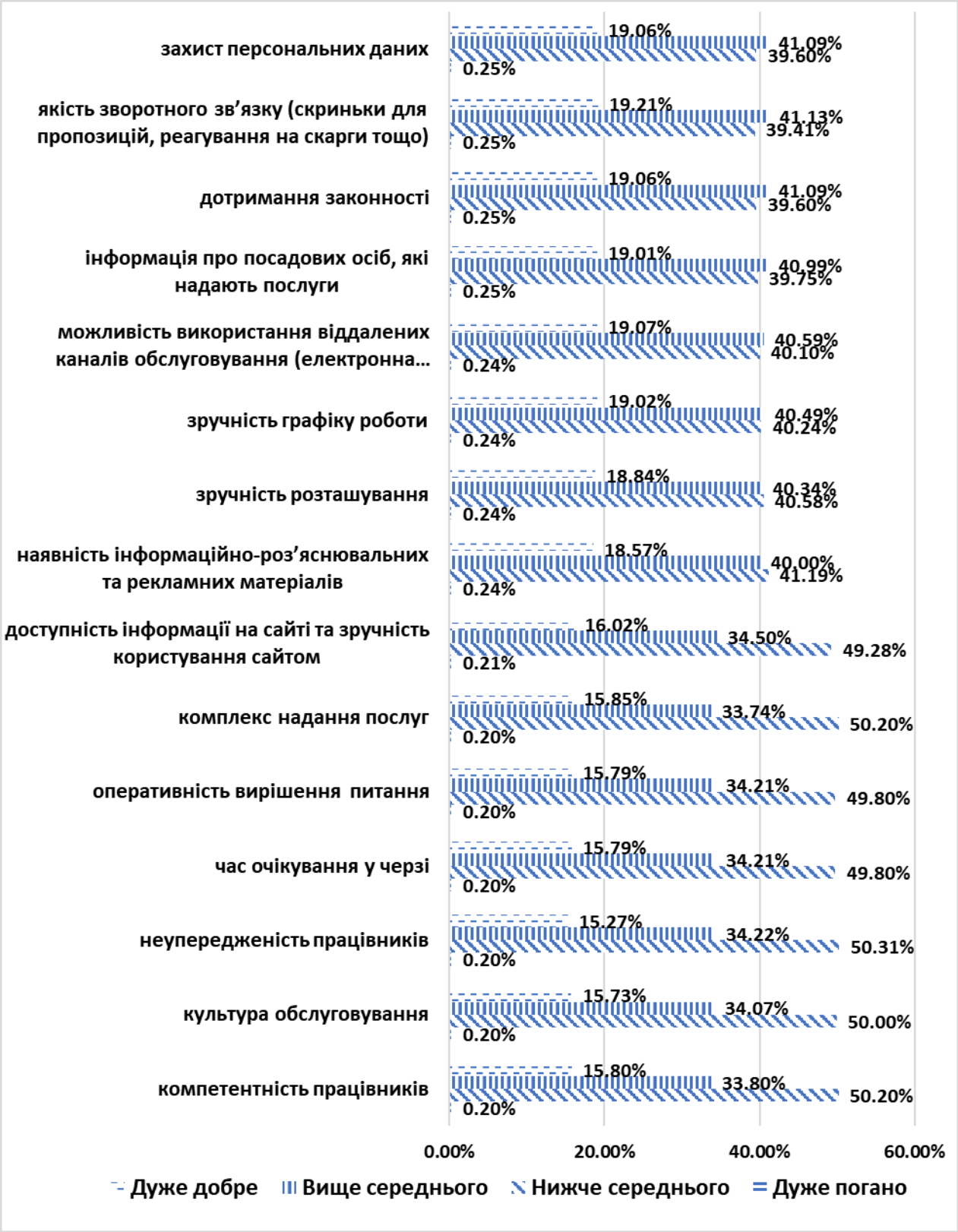
Додаток В

Оцінка якості послуг ЦНАП респондентами за рівнем освіти



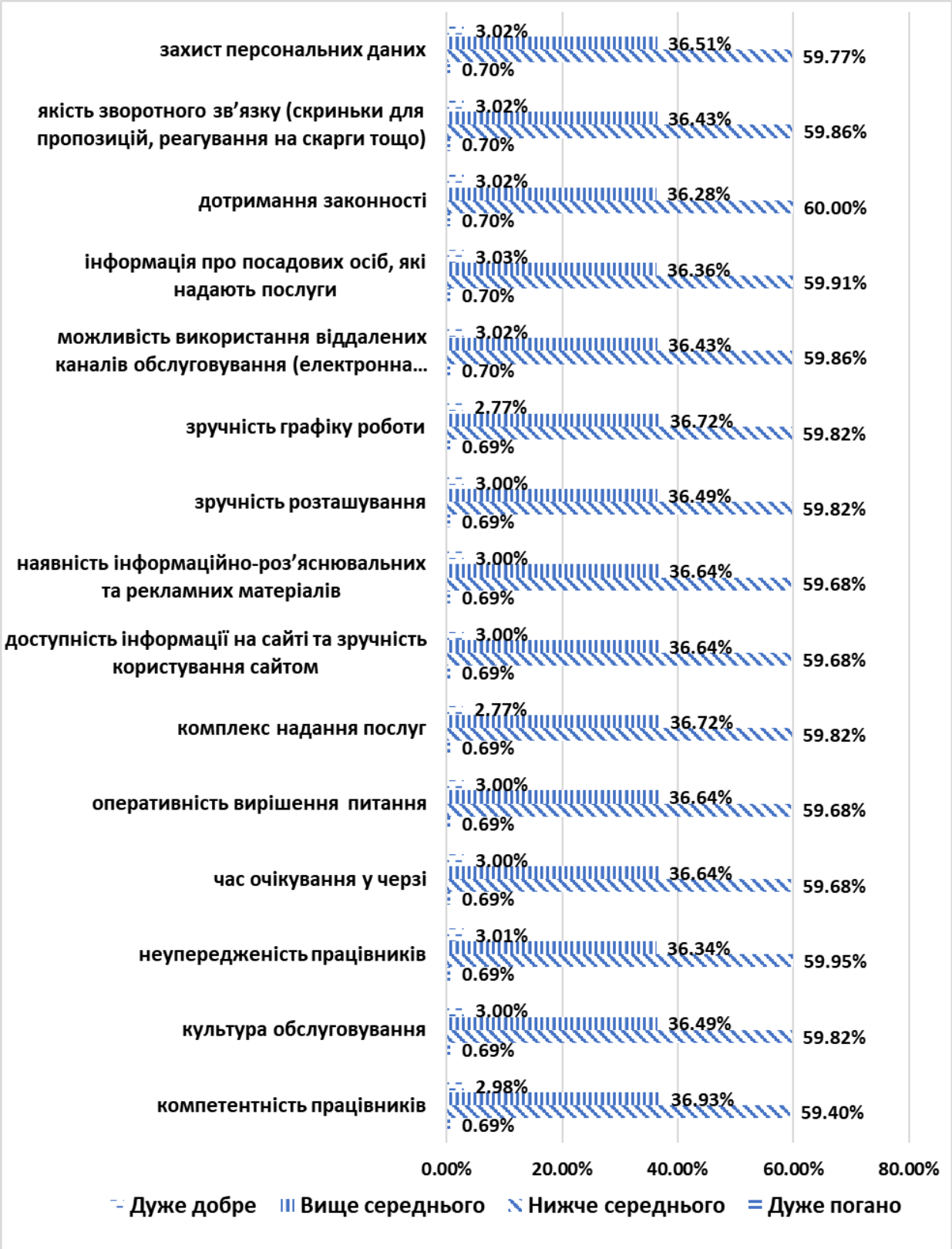
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок В.1. – Оцінка якості послуг ЦНАП респондентами з загальною середньою освітою



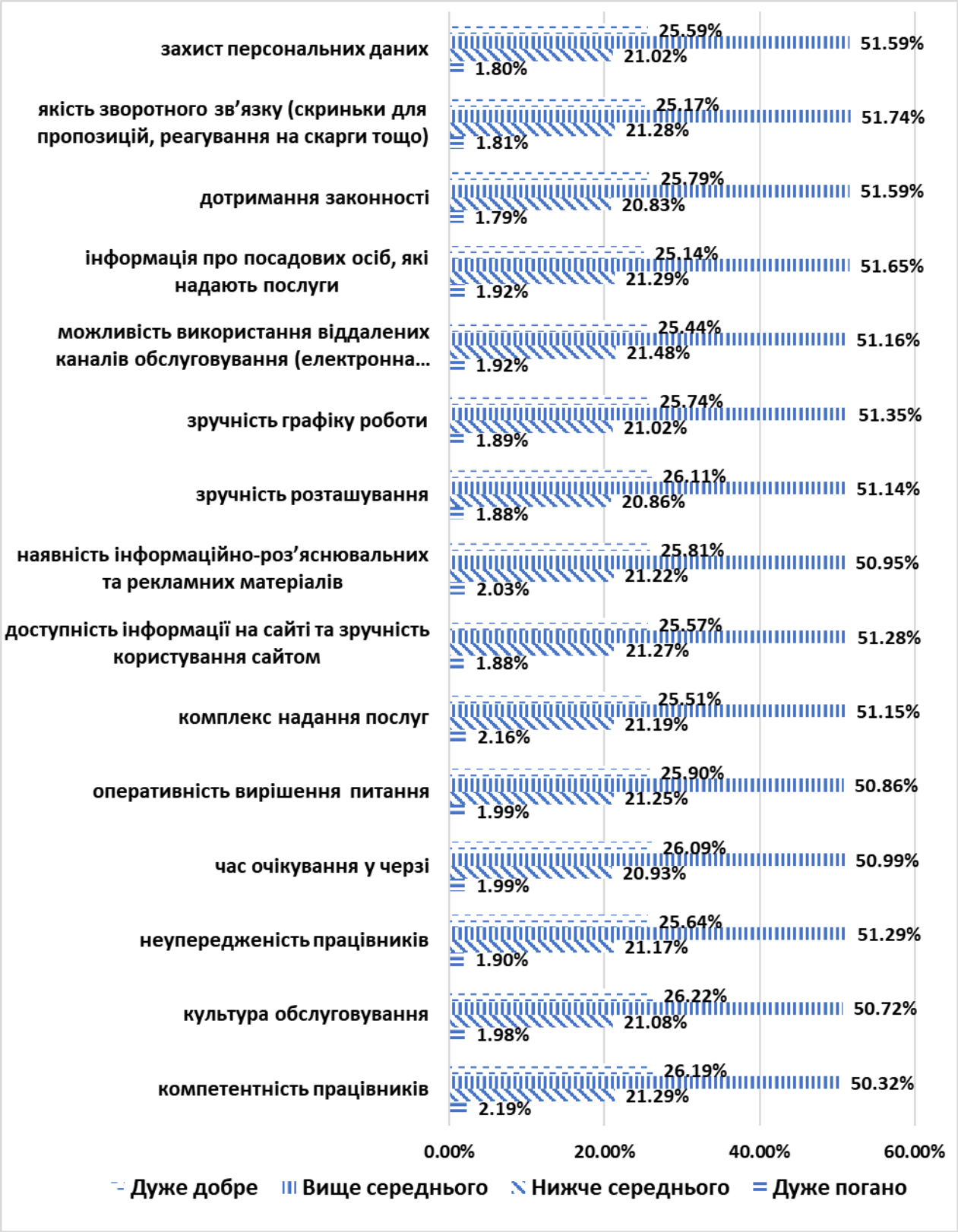
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок В.2. – Оцінка якості послуг ЦНАП респондентами із середньою спеціальною освітою



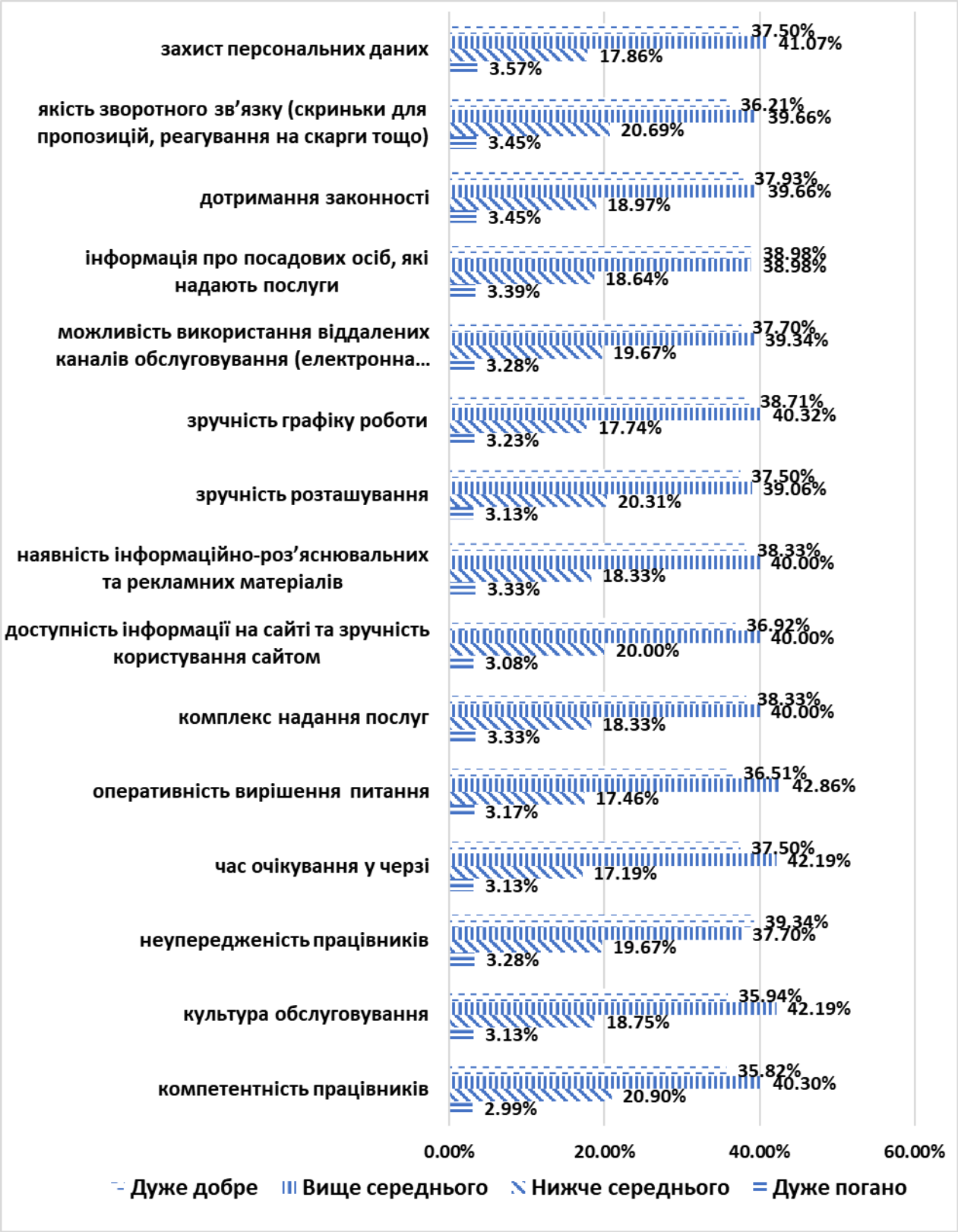
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок В.3. – Оцінка якості послуг ЦНАП респондентами із неповною вищою освітою



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

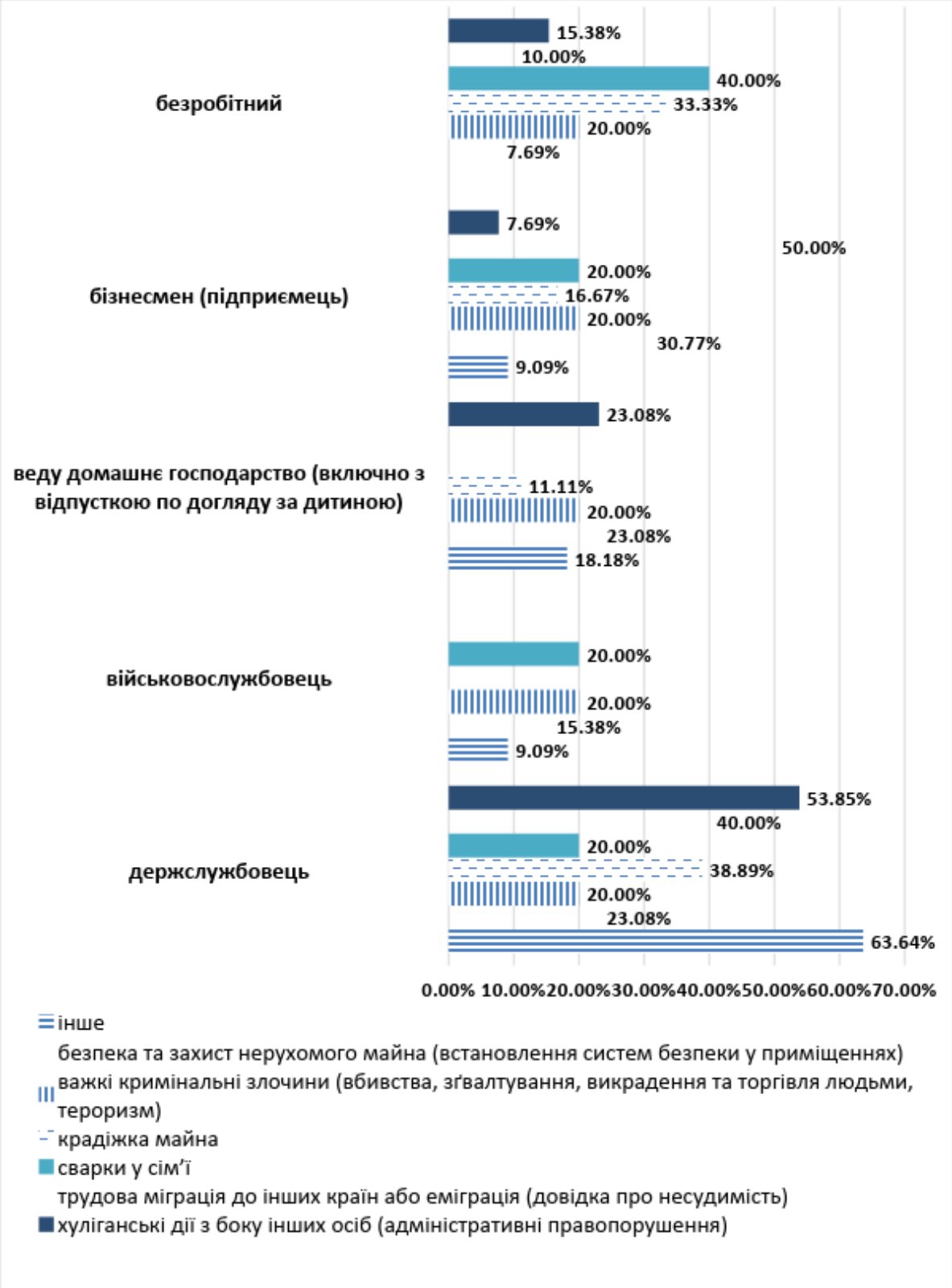
Рисунок В.4. – Оцінка якості послуг ЦНАП респондентами із повною вищою освітою



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

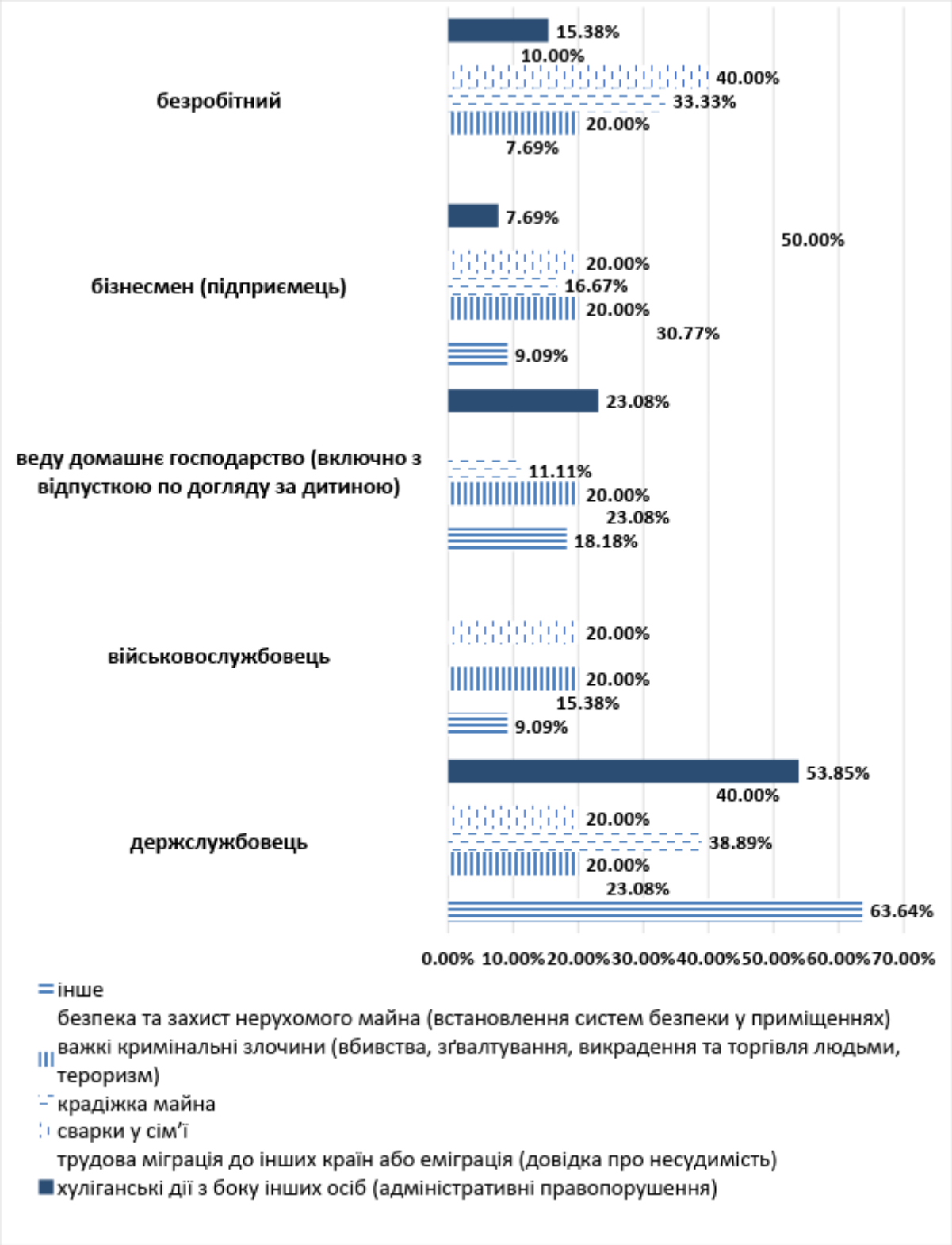
Рисунок В.5. – Оцінка якості послуг ЦНАП респондентами, які мають науковий ступінь та/або вчене звання

Додаток Г



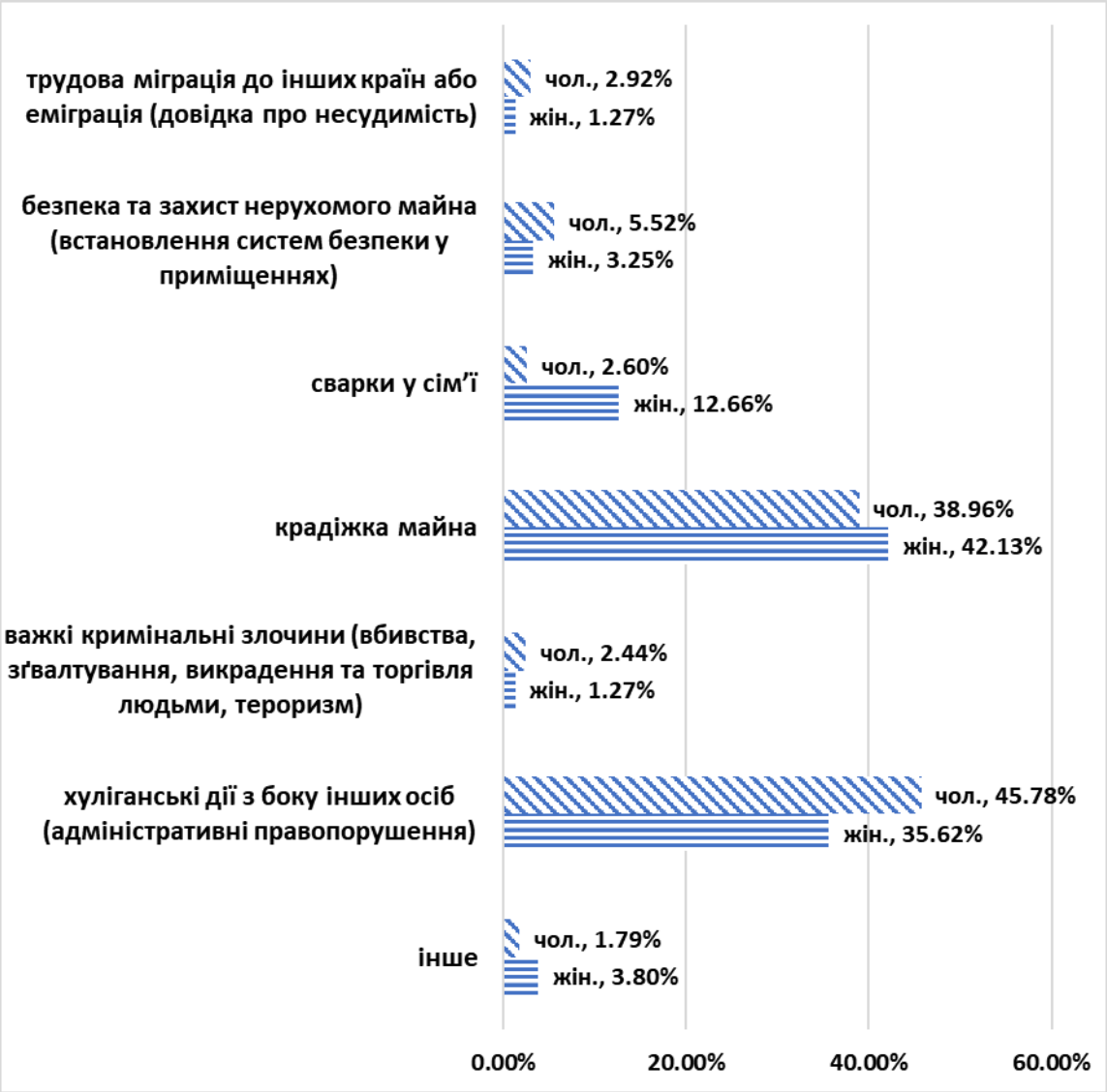
*за даним питанням передбачалось декілька варіантів відповідей

Рисунок Г.1. – Дані щодо звернень до поліції за рівнем освіти респондентів



*за даним питанням передбачалось декілька варіантів відповідей

Рисунок Г.2. – Дані щодо звернень до поліції за сферою зайнятості респондентів

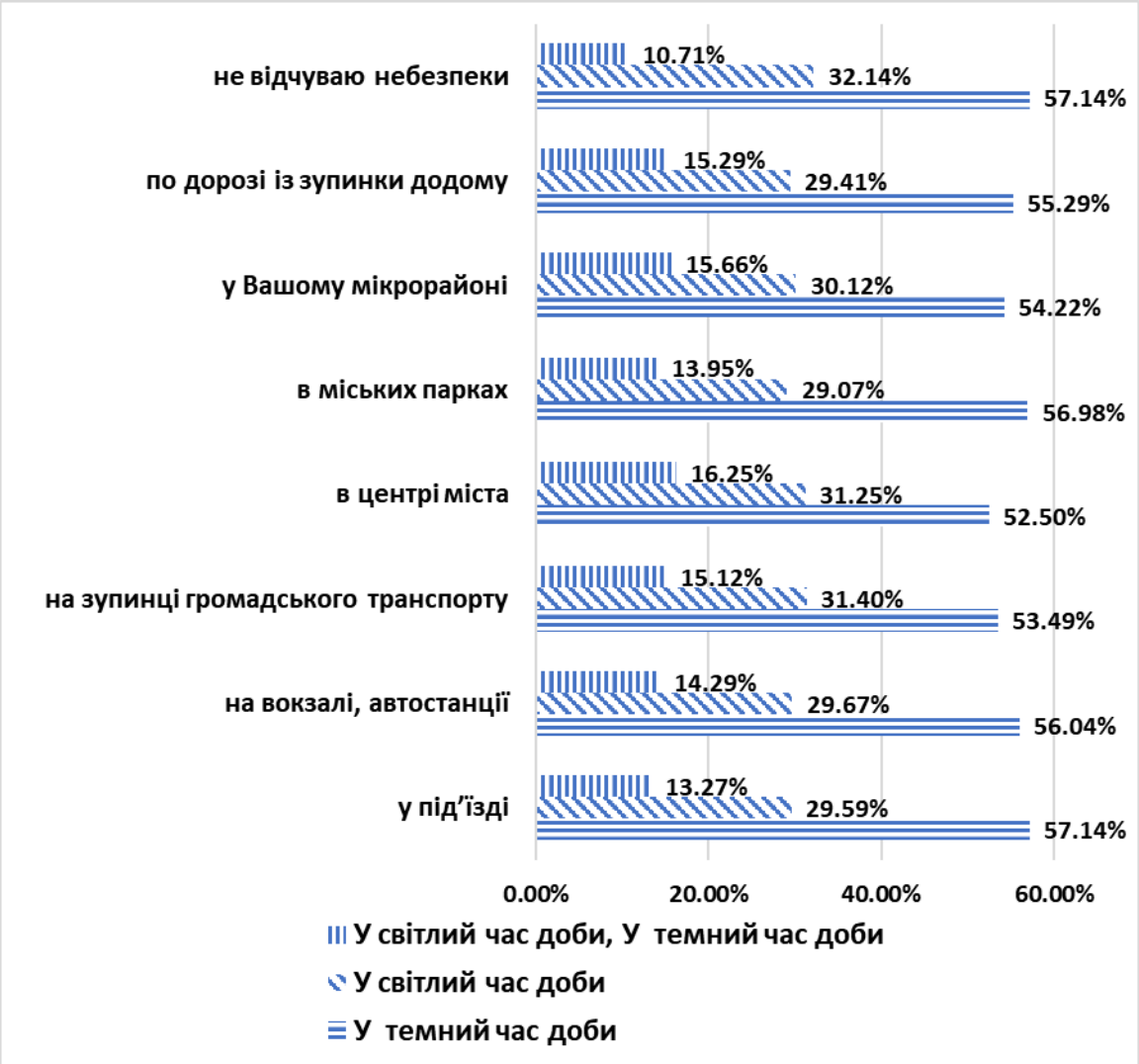


*відповідь надана за гендерною ознакою

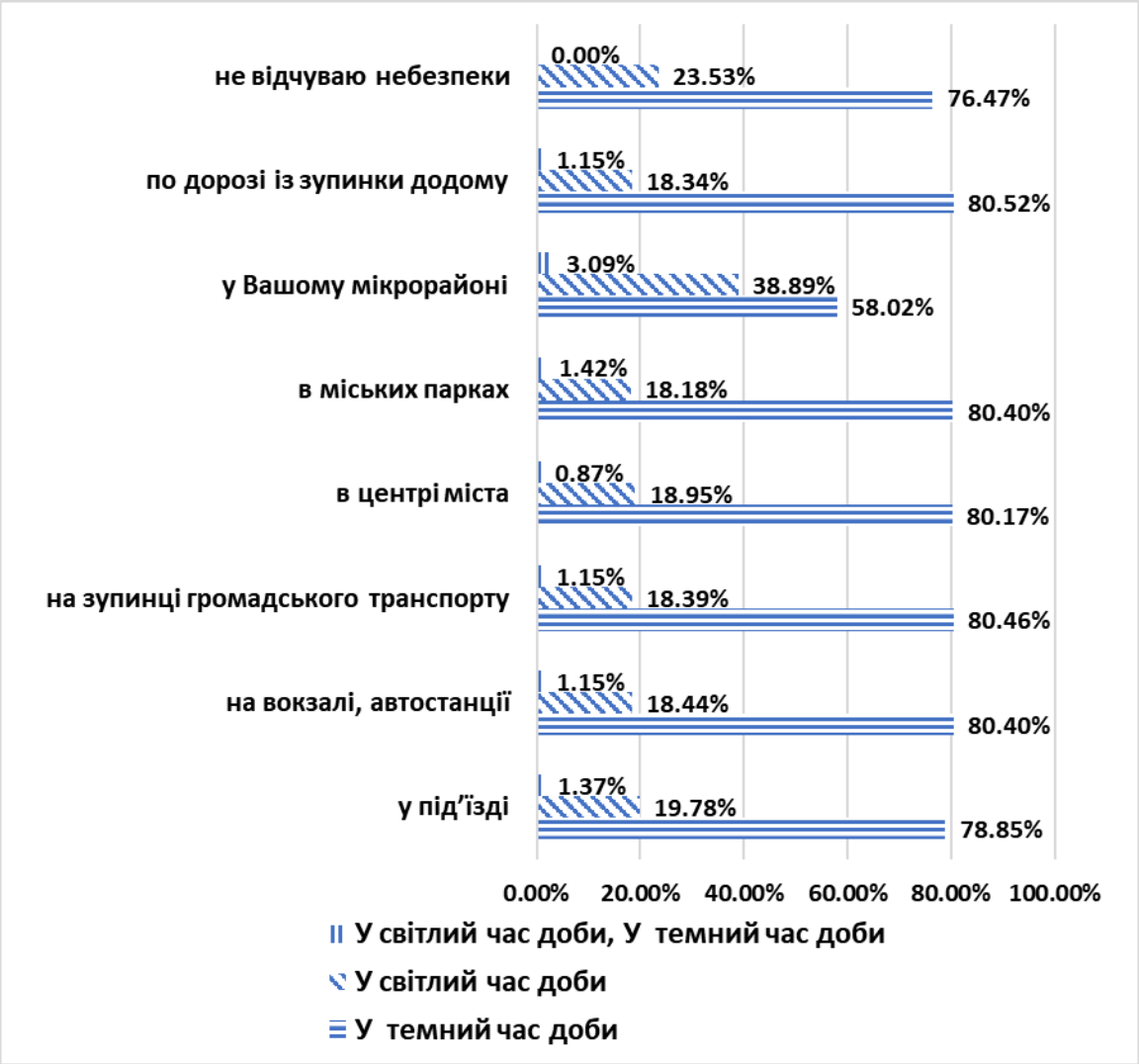
Рисунок Г.3. – Дані щодо звернень до поліції за статтю респондентів

Додаток Д

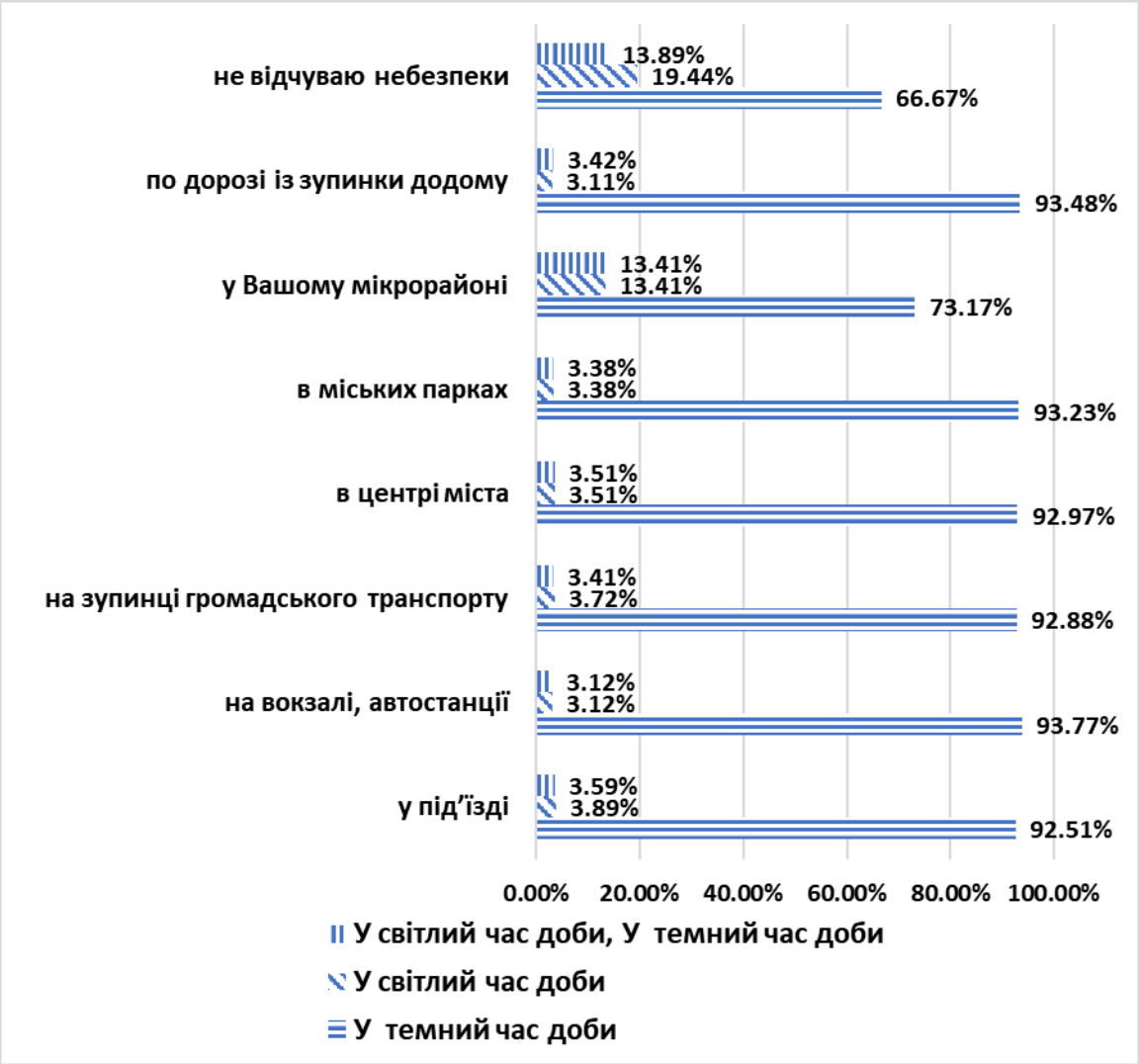
Оцінка захищеності за рівнем освіти та сферою зайнятості респондентів



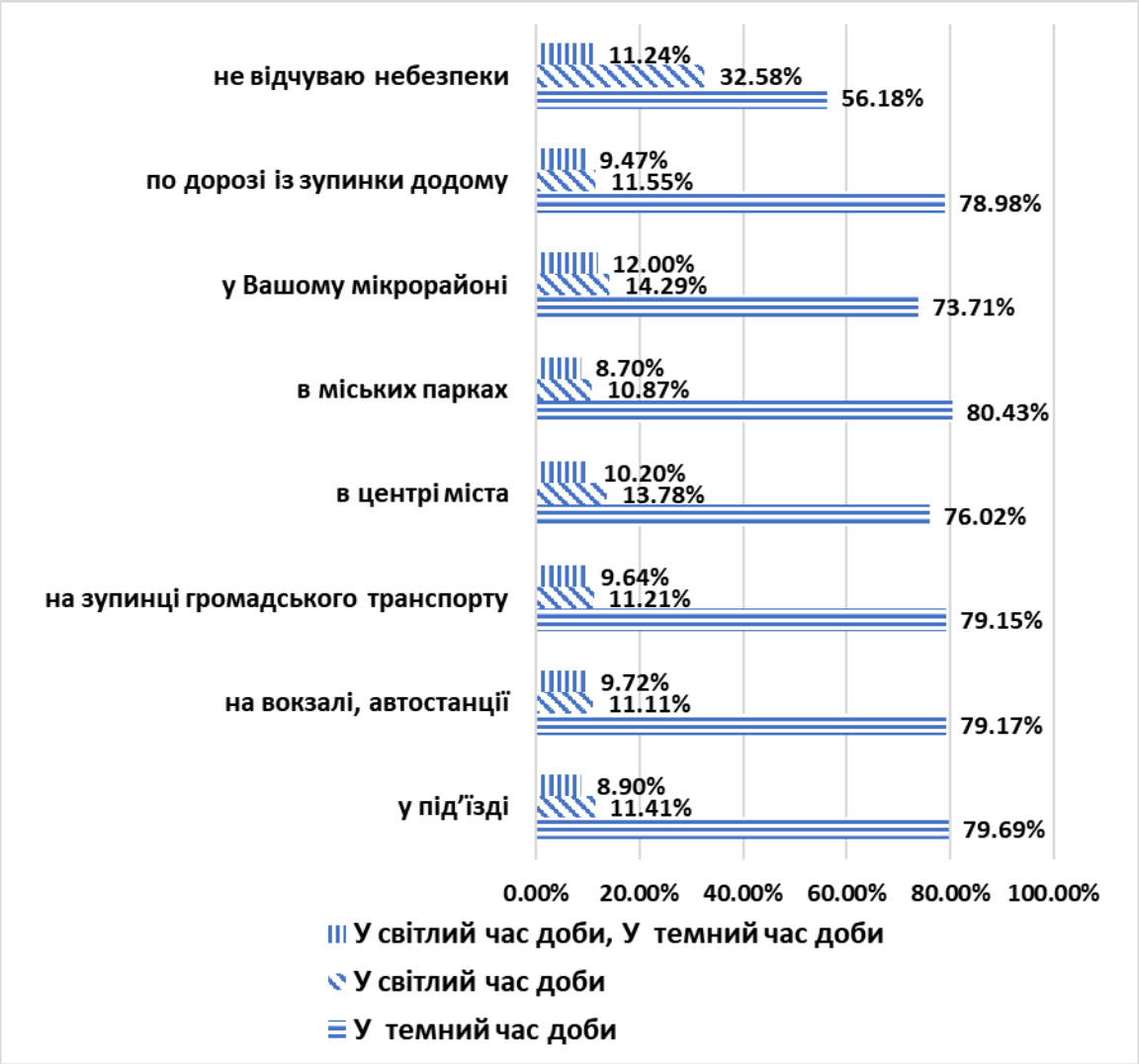
а) загальна середня;



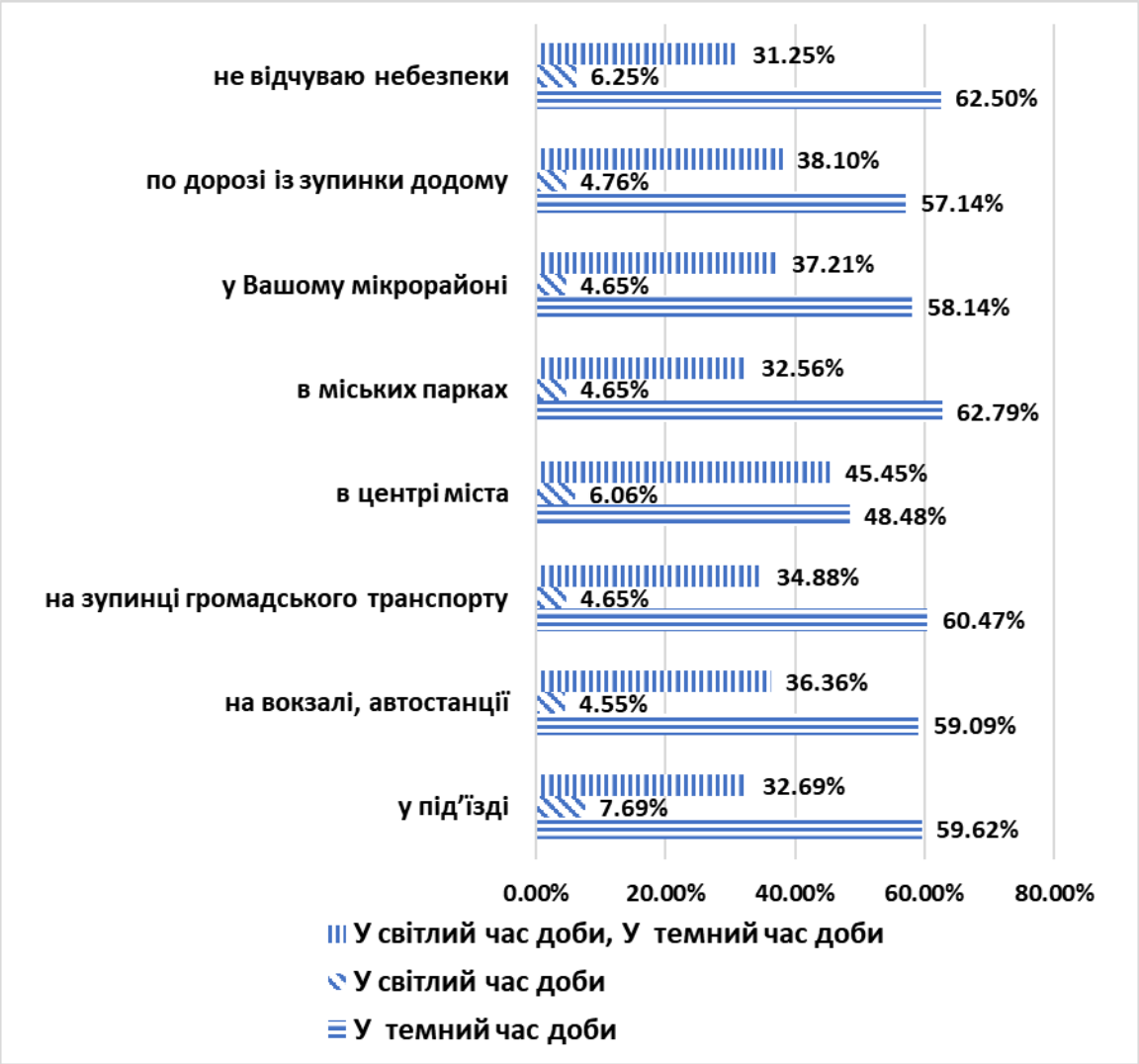
б) середня спеціальна;



в) неповна вища;

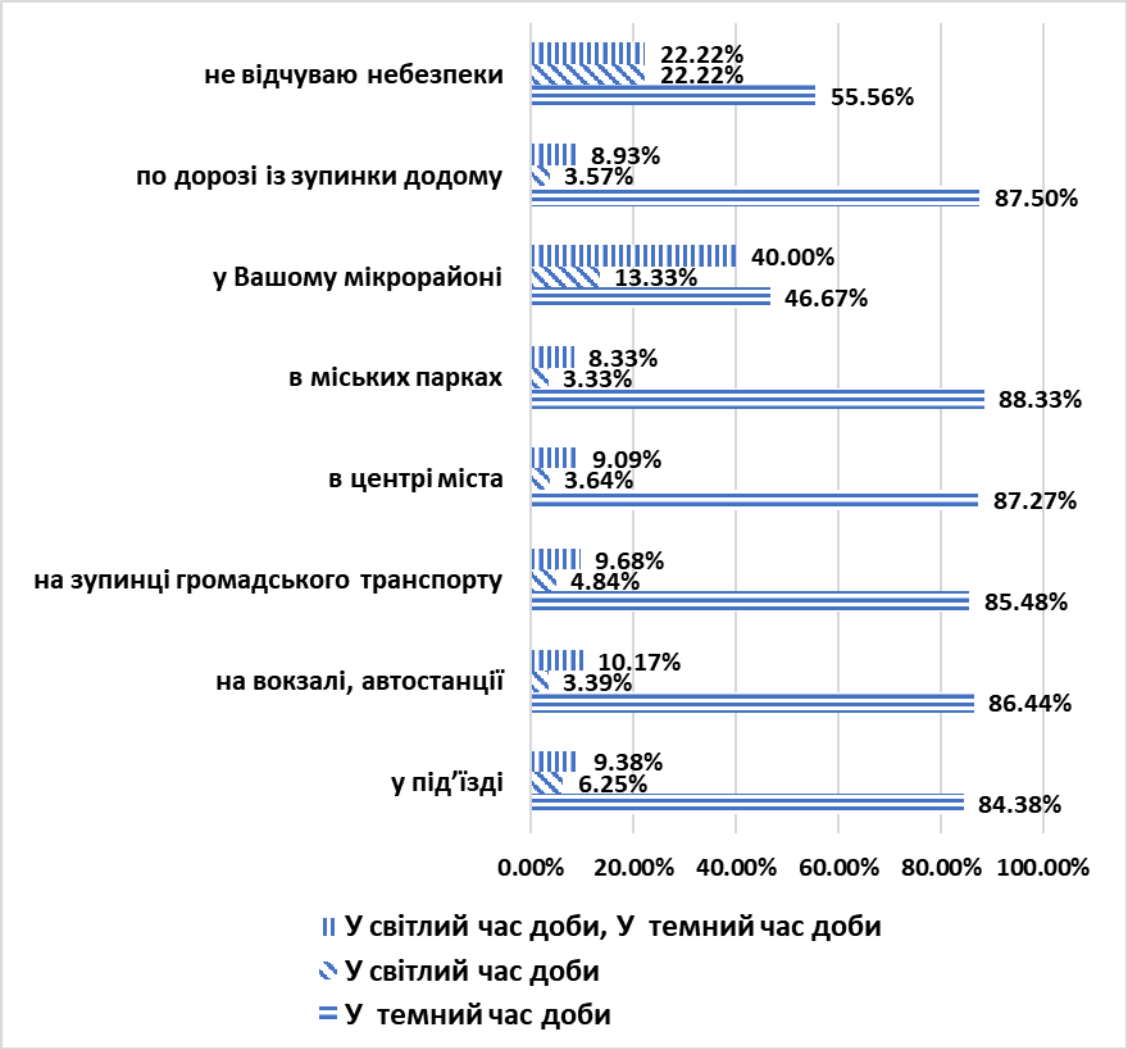

не відчуваю небезпеки
11.24%
32.58%
56.18%
по дорозі із зупинки додому
9.47%
11.55%
78.98%
у Вашому мікрорайоні
12.00%
14.29%
73.71%
в міських парках
8.70%
10.87%
80.43%
в центрі міста
10.20%
13.78%
76.02%
на зупинці громадського транспорту
9.64%
11.21%
79.15%
на вокзалі, автостанції
9.72%
11.11%
79.17%
у під'їзді
8.90%
11.41%
79.69%
0.00%
20.00%
40.00%
60.00%
80.00%
100.00%
У світлий час доби, У темний час доби
У світлий час доби
У темний час доби

г) повна вища;



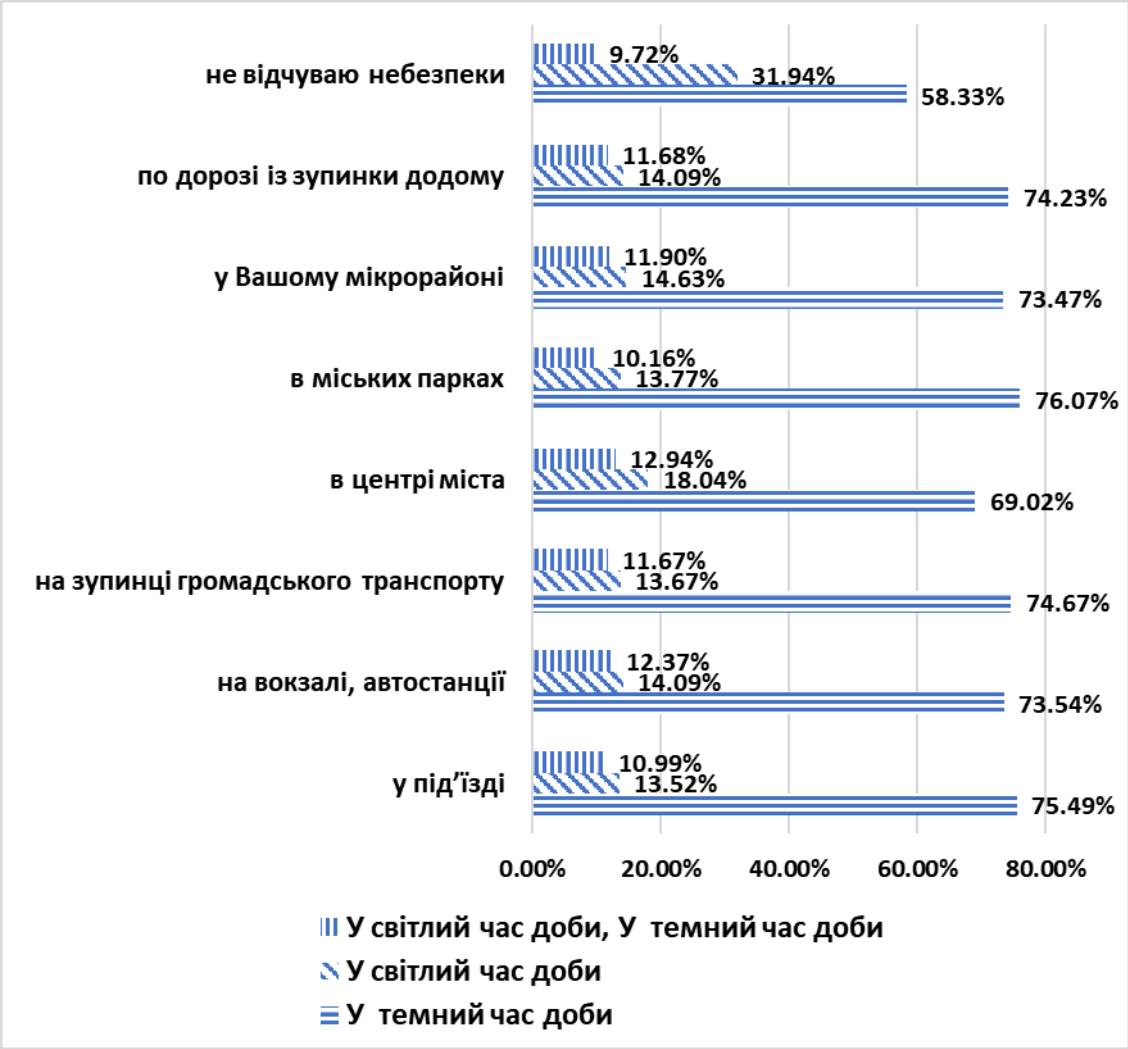
д) маю науковий ступінь та/або вчене звання.

Рисунок Д.1. – Оцінка захищеності за рівнем освіти респондентів



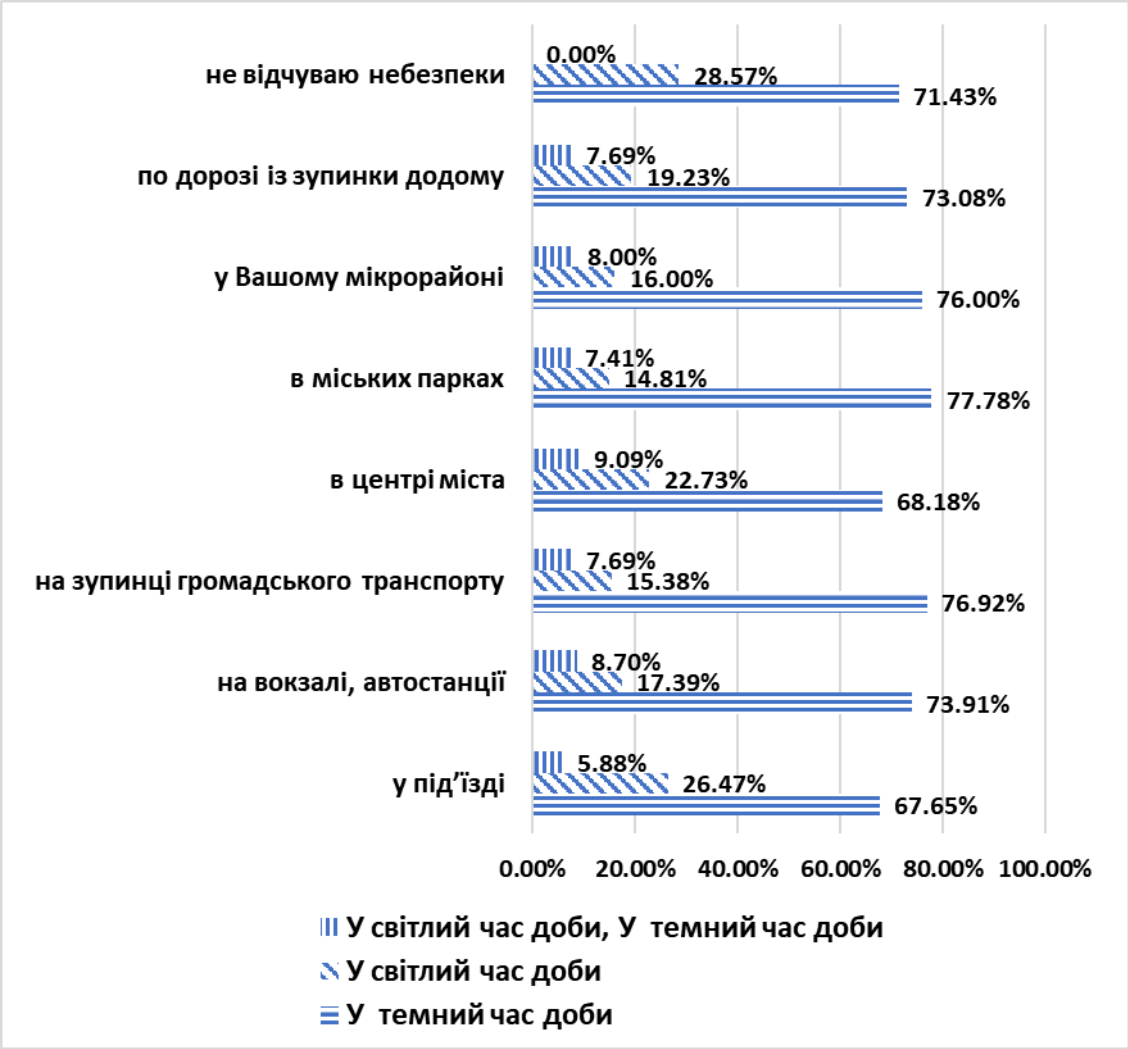
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

а) бізнесмен (підприємець);



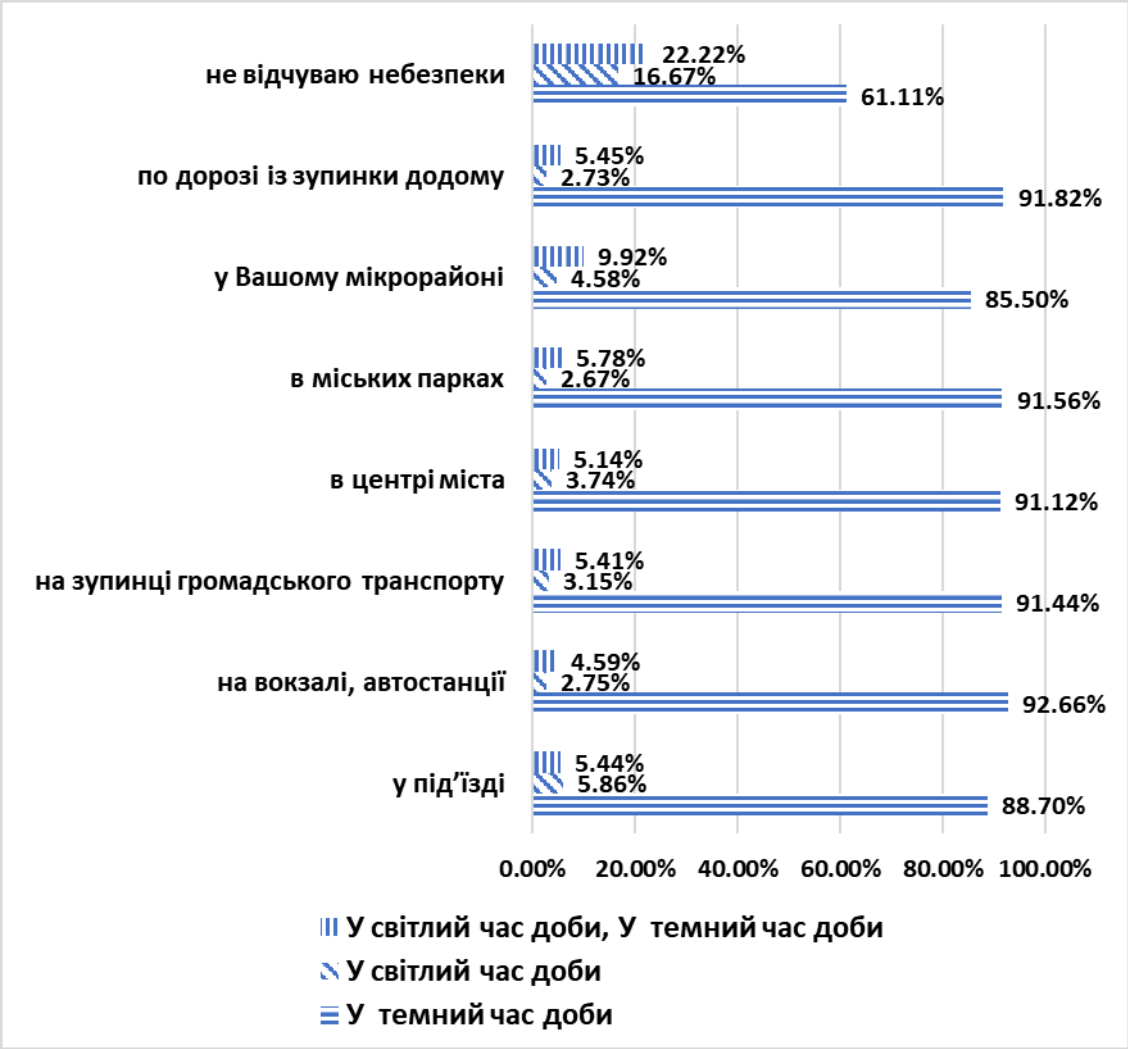
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

б) працівник (ця) бюджетної організації;



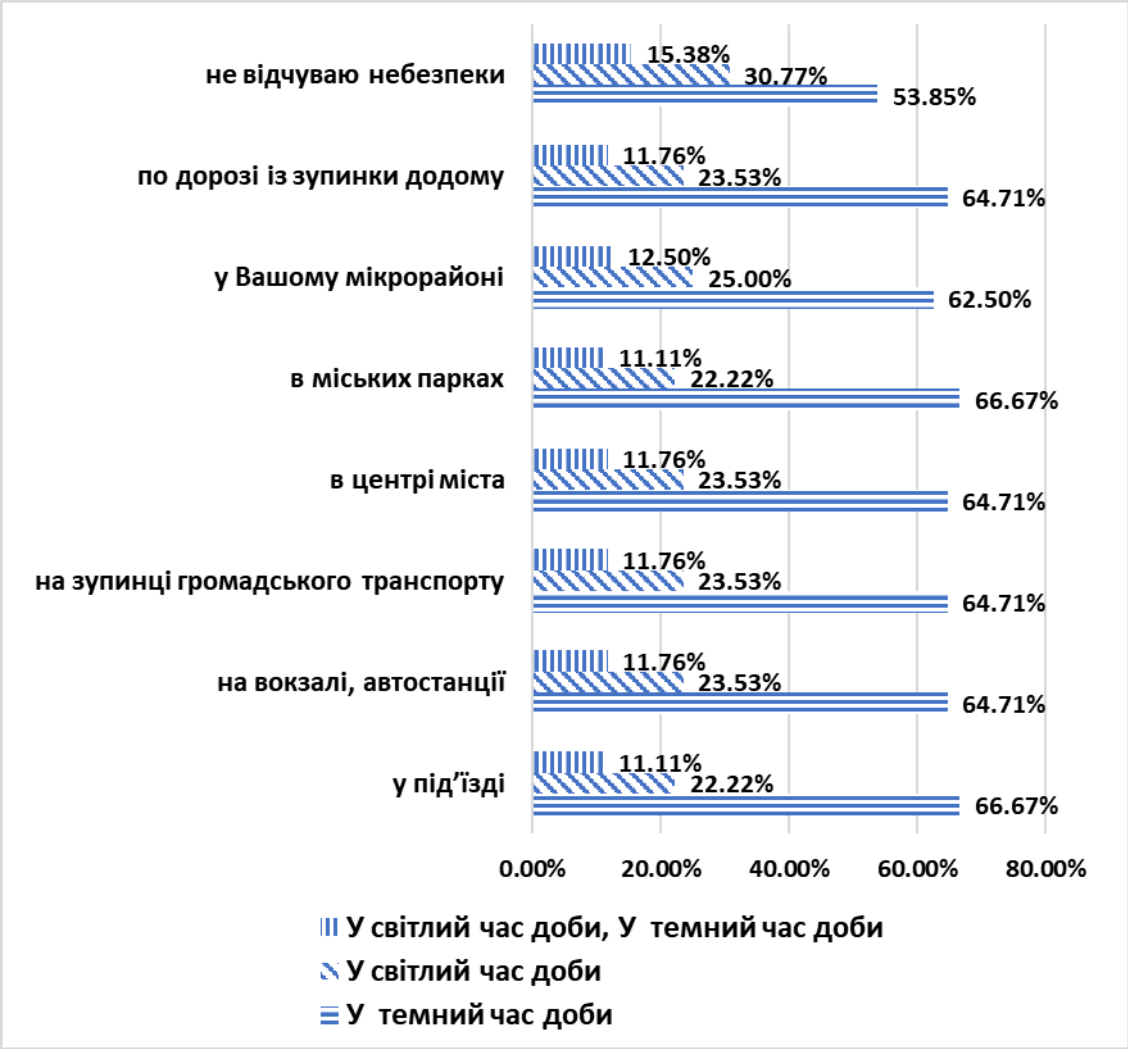
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

в) держслужбовець;



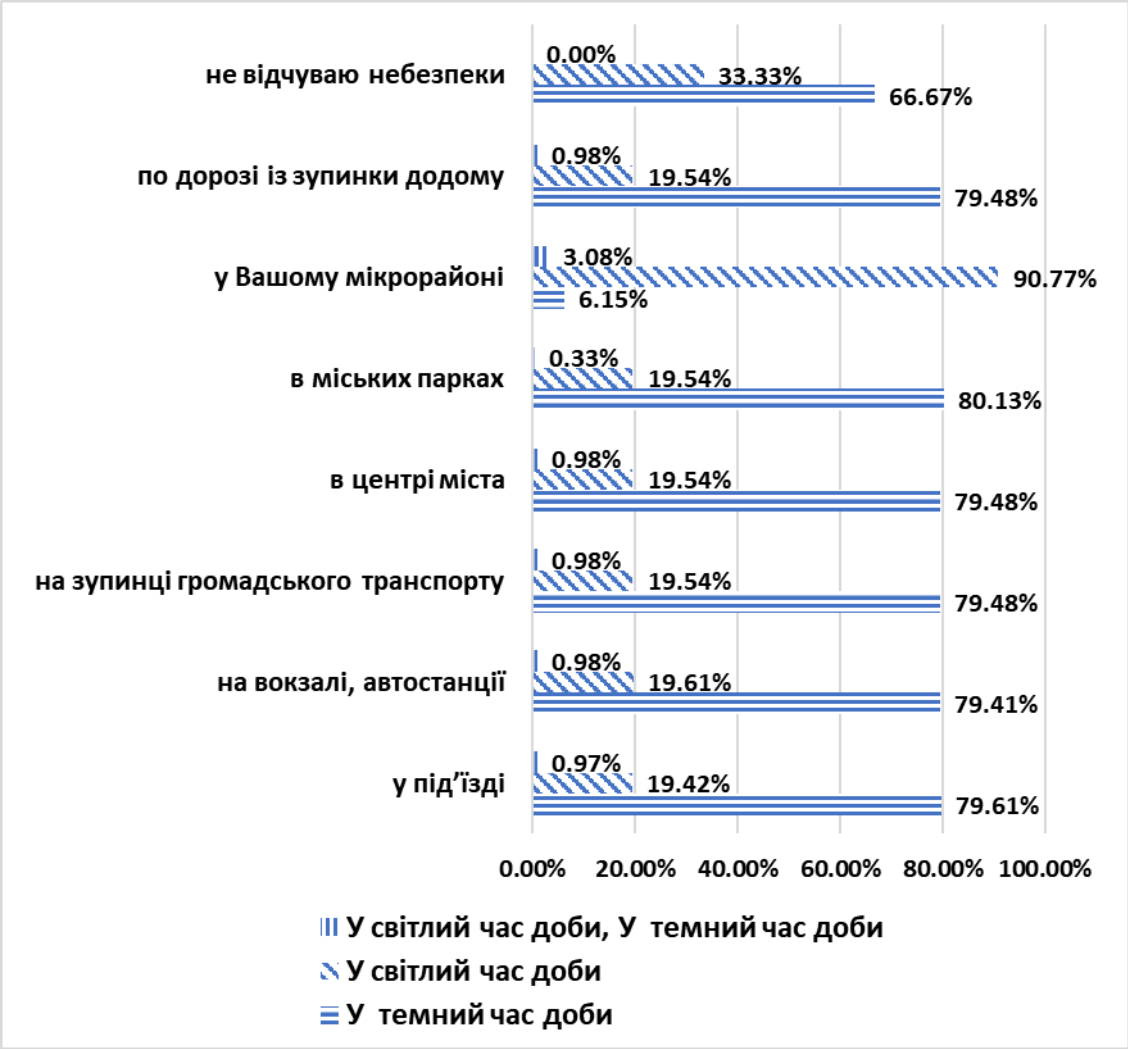
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

г) найманий працівник (фірма, підприємство, установа тощо);



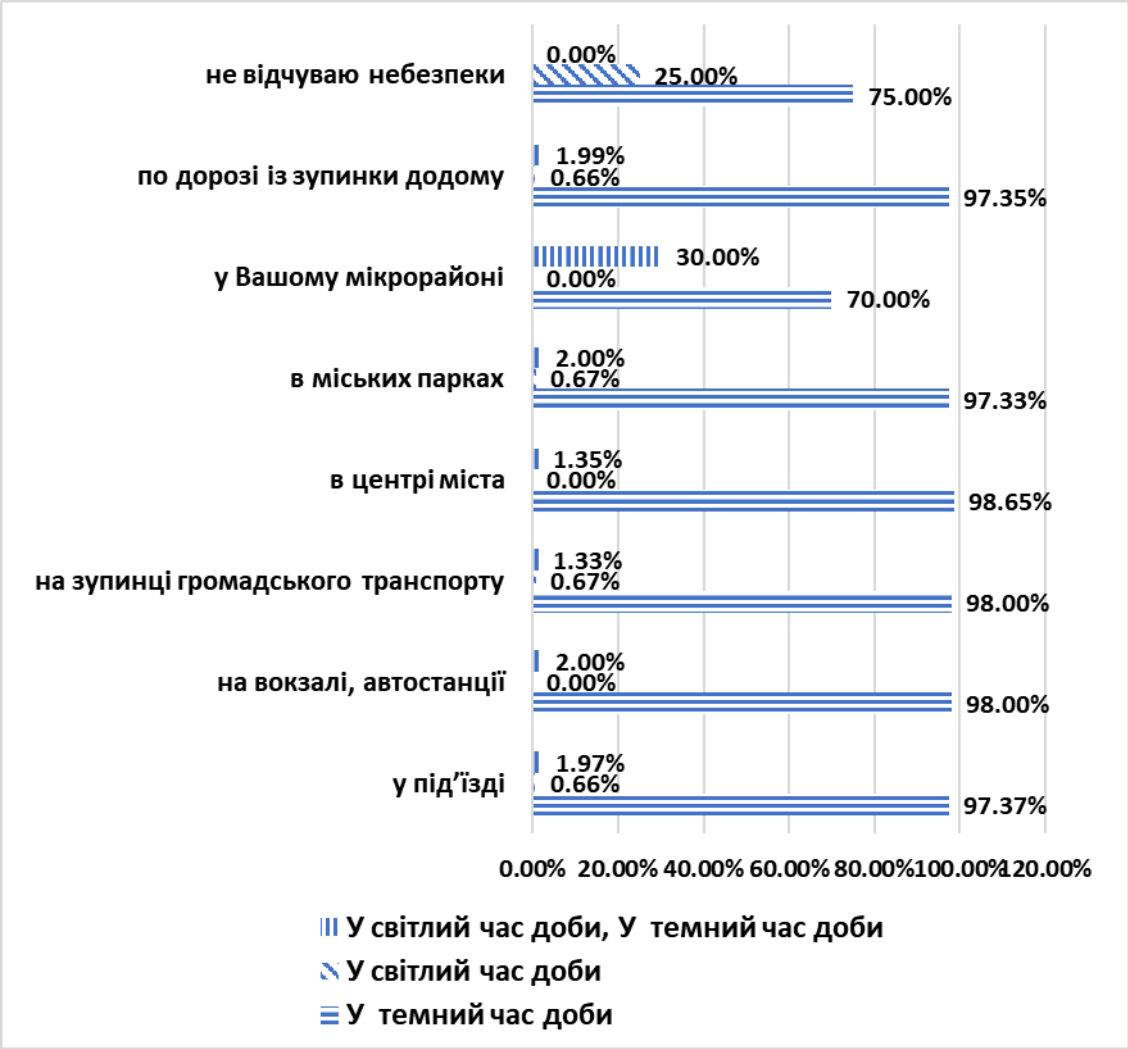
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

д) безробітний;



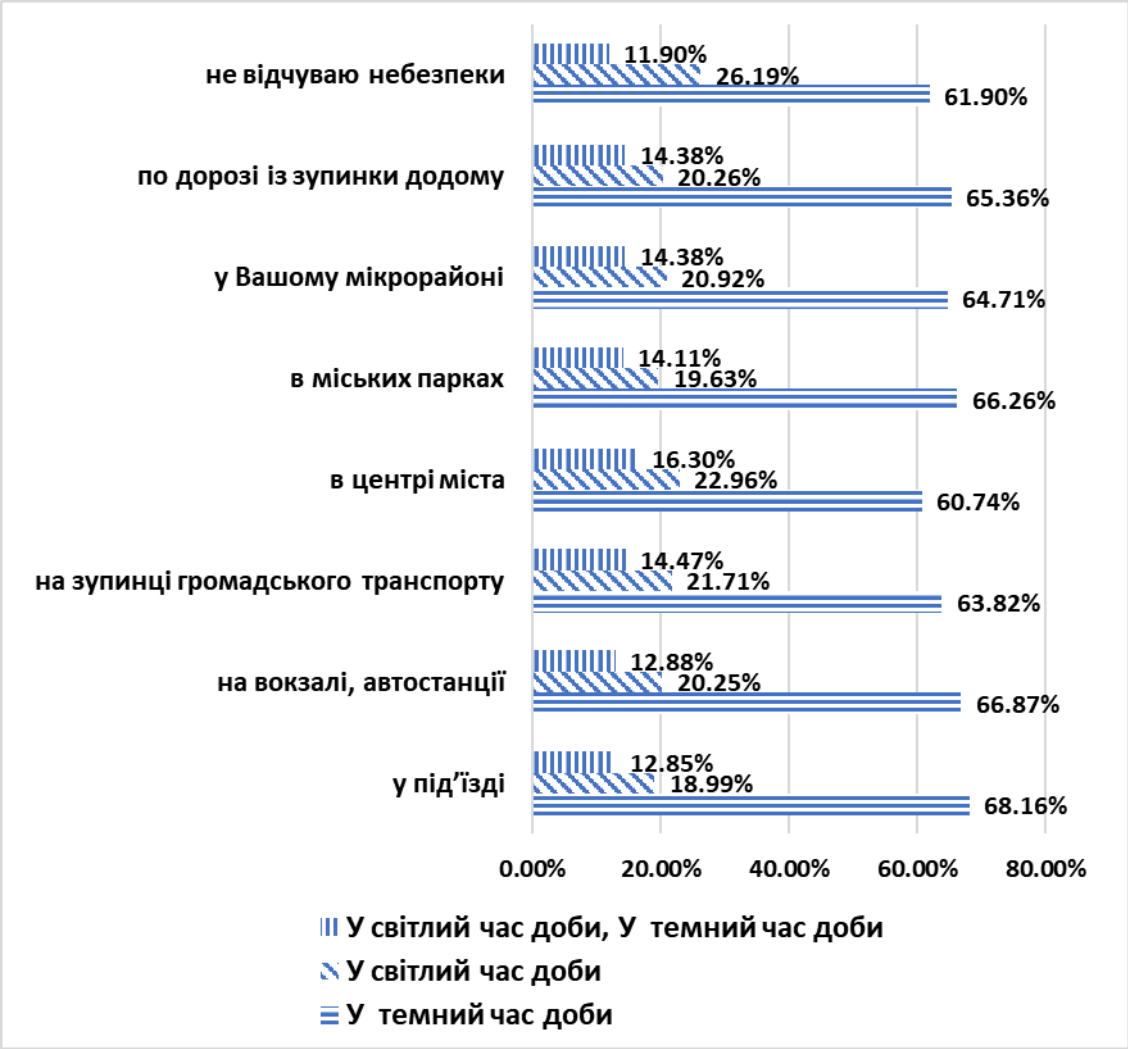
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

е) пенсіонер;



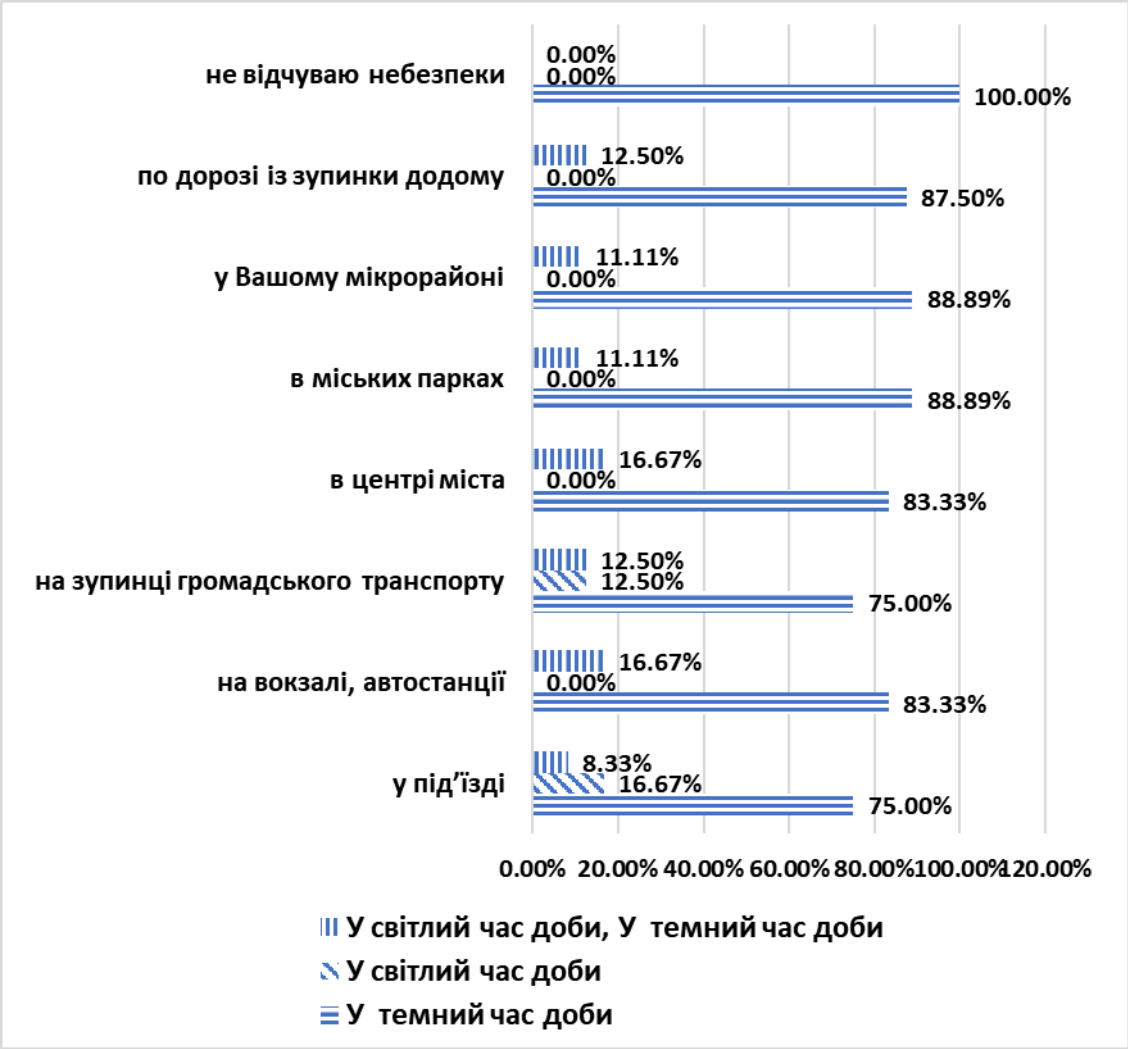
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

ж) пенсіонер і працюю;



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

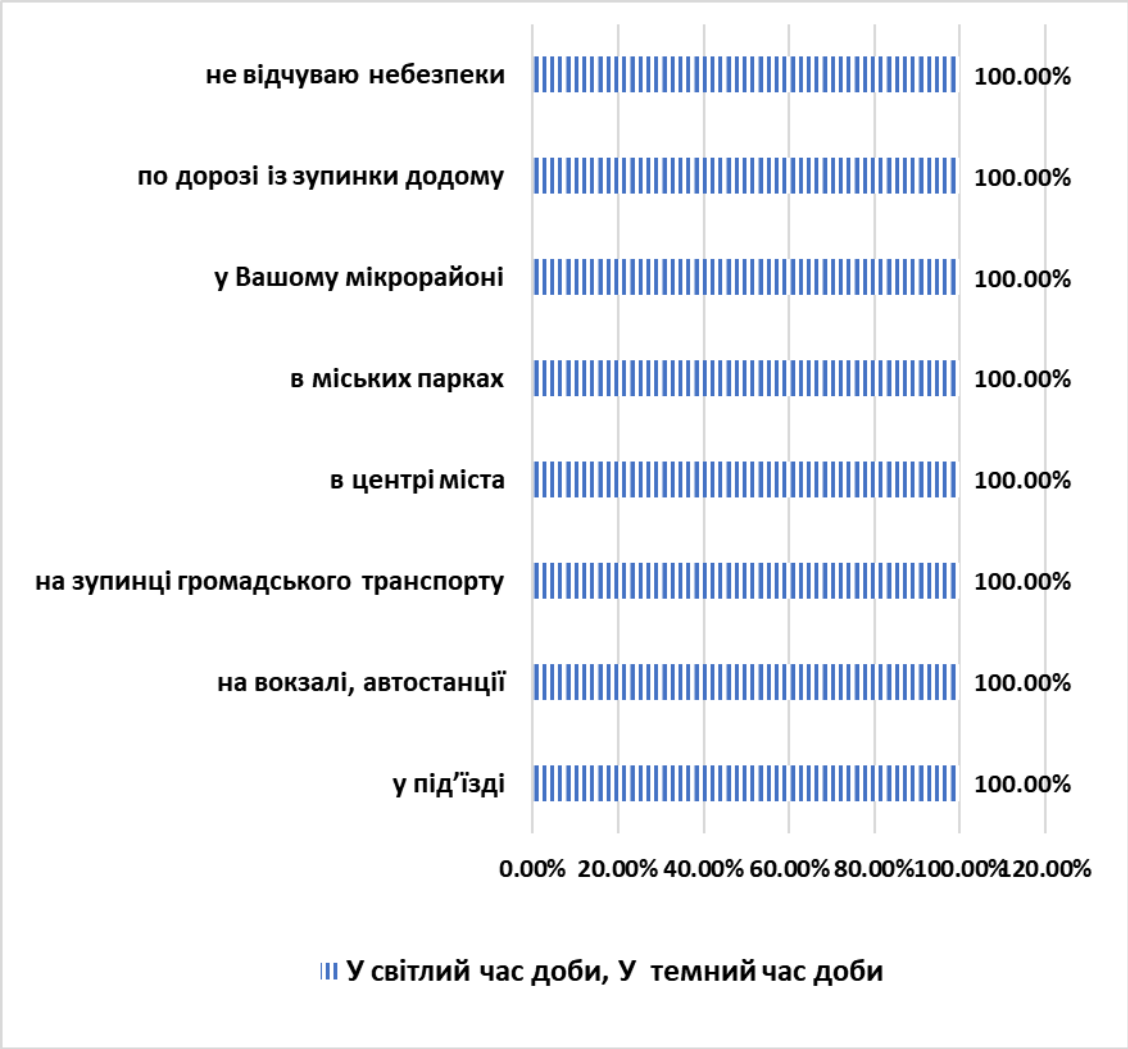
з) навчання (училище, коледж, університет, інше)



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

и) веду домашнє господарство (включно з відпусткою по догляду за дитиною);

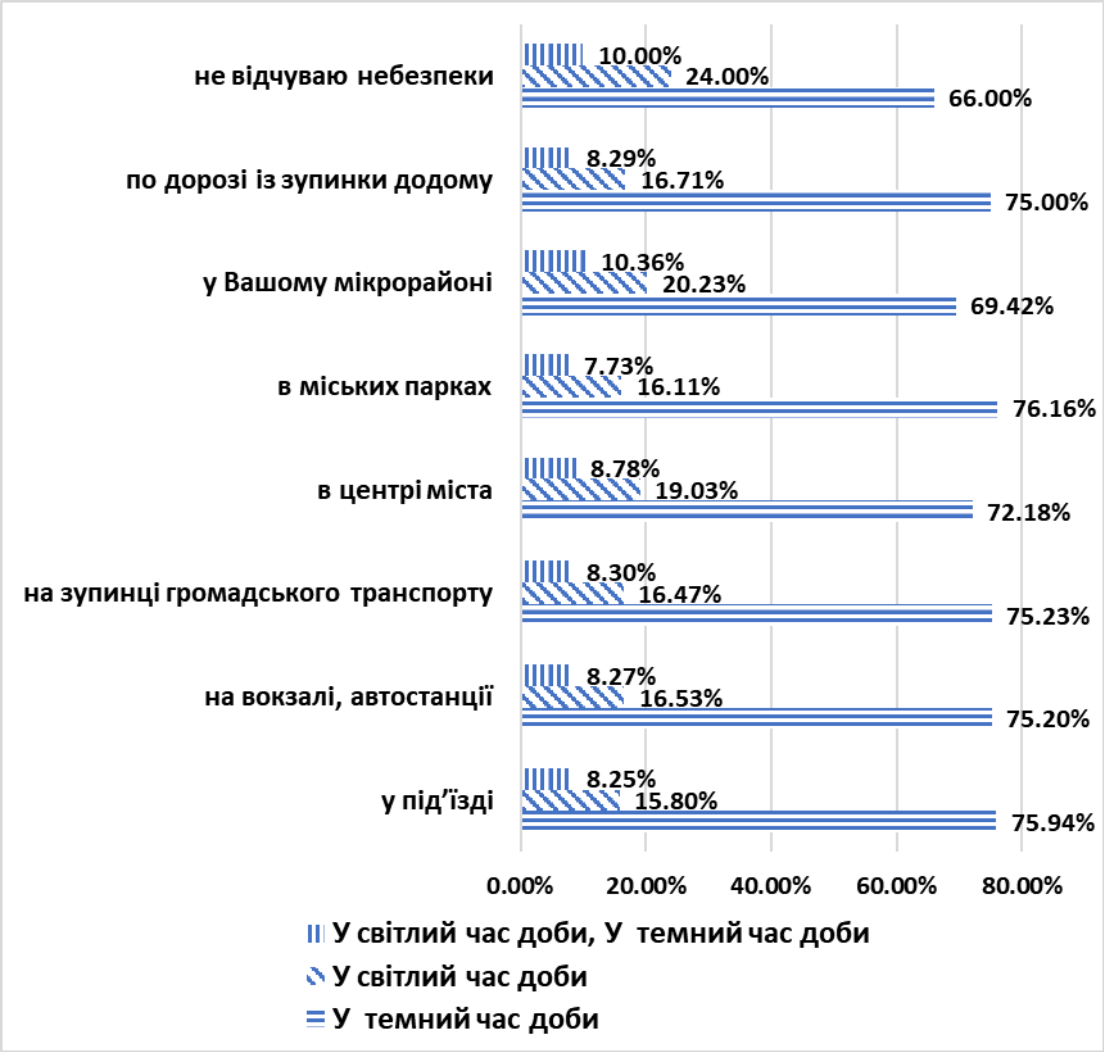
* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %



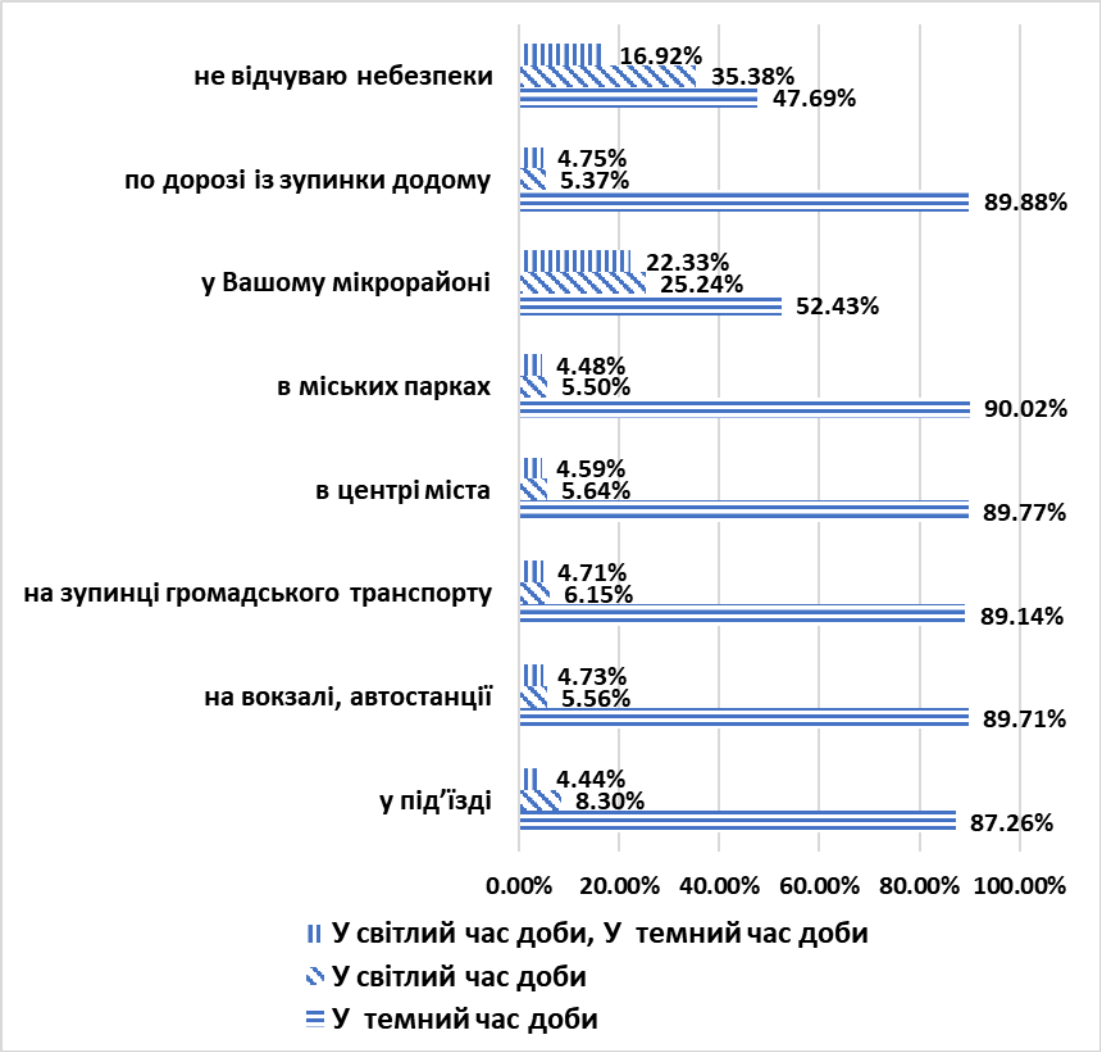
к) військовослужбовець;

* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок Д.2. – Рівень захищеності за сферою зайнятості респондентів



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %



* у даному випадку частка опитаних в межах кожного варіанта відповідей взята за 100 %

Рисунок Д.3. – Рівень захищеності за статтю респондентів