

Звіт

про результати опитування жителів Корюківської міської територіальної громади щодо якості послуги місцевого самоврядування

Вступ

Протягом травня 2021 року в рамках співпраці між Корюківською міською територіальною громадою (далі – громада) та Програмою «Decentralization Offering Better Results and Efficiency (DOBRE)» (далі – Програма ДОБРЕ), яка фінансується USAID, було проведено опитування жителів громади для з'ясування їх думки щодо якості послуг місцевого самоврядування. Даний звіт містить інформацію про методологію опитування та його результати. Результати опитування стануть основою для обрання пріоритетної послуги, для якої Корюківська міська рада разом з консультантами Програми ДОБРЕ розробить Програму покращення послуги.

Методологія опитування

Мета опитування - з'ясувати думку жителів громади щодо якості послуг місцевого самоврядування.

Генеральна сукупність складається із жителів населених пунктів громади, населення яких складає більше 100 осіб.

Розмір генеральної сукупності – 19 930 осіб, що становить 94% населення громади.

Розмір вибірки – 388 респондентів.

Таблиця 1. Розподіл респондентів за населеними пунктами

№ населеного пункту	Назва населеного пункту	Населення, осіб	% у населенні Громади	Розрахункова кількість респондентів	Фактична кількість респондентів
1	м. Корюківка	12 539	59,02%	239	240
2	Наумівка	1 213	5,71%	23	24
3	Сядрине	600	2,82%	11	12
4	Перелюб	579	2,73%	11	12
5	Олександрівка	559	2,63%	11	12
6	Охрамівичі	517	2,43%	10	8
7	Білошицька Слобода	440	2,07%	8	8
8	Прибинь	425	2,00%	8	8
9	Савинки	387	1,82%	7	8

10	Рибинськ	365	1,72%	7	8
11	Воловики	274	1,29%	5	4
12	Сахутівка	249	1,17%	5	4
13	Домашлин	245	1,15%	5	4
14	Шишківка	204	0,96%	4	4
15	Рейментарівка	195	0,92%	4	4
16	Тютюнниця	190	0,89%	4	4
17	Бреч	180	0,85%	3	4
18	Хотіївка	180	0,85%	3	4
19	Забарівка	174	0,82%	3	4
20	Буда	153	0,72%	3	4
21	Петрова Слобода	150	0,71%	3	4
22	Гуринівка	112	0,53%	2	4
Всього		19 930	93,81%	379	388
Всього населення громади, осіб		21 244			

Теоретична похибка вибірки при рівні достовірності 0.95 складає 5,1 %. Вибірка формувалась шляхом систематичного відбору домогосподарств, початкова точка відліку обрана випадковим чином. Представник для опитування обирався з мешканців домогосподарства віком старше 15 років. Таким чином, всі представники генеральної сукупності мали рівні шанси потрапити до вибірки.

Кількість респондентів для кожного населеного пункту розраховувалась пропорційно до кількості населення. Розрахунок кількості респондентів наведено у Таблиці 1.

Оголошення про проведення опитування розміщено на офіційному сайті міської ради, офіційній сторінці міської ради в мережі Фейсбук.

Опитування в м. Корюківка проводила місцева молодь, а в старостинських округах – старости відповідних округів (далі - інтерв'юери). Перед проведенням опитування всі інтерв'юери пройшли навчання та отримали інструкції.

Строки проведення опитування: з 14 травня 2021 року по 04 червня 2021 року. Опитування проводилось шляхом особистих інтерв'ю з респондентами за місцем їх проживання з використанням автоматизованої системи опитувань DOBRE.Pytannya або паперових анкети.

Кількість відмов під час проведення опитування: 25% респондентів відмовились брати участь в опитуванні.

10% відповідей підлягали контролю: телефонний дзвінок або особистий візит контролера для перевірки факту та якості проведення інтерв'ю. За результатами контролю якість усіх проведених інтерв'ю була підтверджена.

Результати опитування

Отримані результати в цілому по громаді показують, що 90,7% респондентів задоволений якістю послуг (вказали відповідь «Дуже задоволений» або «Скоріше задоволений»), які вони отримують в громаді, не задоволені - 6,4% (вказали «Скоріше не задоволений» або «Дуже не задоволений»), а решта 2,8% вказали відповідь «Не знаю/не можу сказати» (Рис.1)

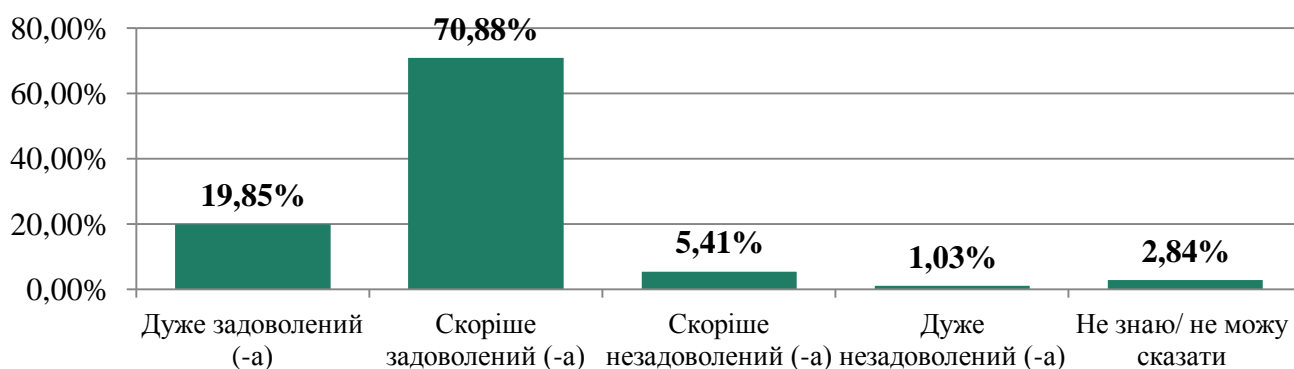


Рис 1. Наскільки в цілому Ви задоволені якістю послуг, які надаються жителям у Вашій територіальній громаді? Кількість респондентів (вісь Y) та вказані відповіді на питання (вісь X)

Відповідно до результатів при опитуванні в розрізі конкретних послуг 84% респондентів визначили медичні послуги як найбільш важливі послуги серед представлених послуг. Централізоване постачання питної води отримало 63% голосів респондентів, а будівництво, ремонт та обслуговування доріг – 39% (Рис.2).



Рис. 2. Які послуги є найбільш важливими для Вас? Найбільш важливі послуги (вісь Y) та відсоток респондентів, які визначили послуги важливою (вісь X).

Послуги, якими населення громади найбільш незадоволені, є якість доріг (44% опитаних не задоволені якістю доріг) та послуги первинної медичної допомоги (26% опитаних не задоволені якістю медичних послуг).

Послуги, якістю якими населення громади задоволено найбільше, є освітлення вулиць (85% респондентів задоволені якістю освітлення вулиць), прибирання вулиць та поводження з твердими побутовими відходами (78% респондентів задоволені якістю прибиранням вулиць та поводженню з твердими побутовими відходами).

Послуги, які набрали найбільший відсоток відповіді «не впевнений», є експлуатація та ремонт житлових будинків (66% респондентів) та централізоване опалення (62% респондентів). Це пояснюється тим, що 76% населення громади проживає в будинках приватних, а не у багатоквартирних, та самостійно утримують як будинок, так і систему опалення. 53% респондентів не обізнані зі станом каналізування в громаді. Причиною цьому є незначне охоплення населення даною послугою (Рис.3).

Основним джерелом інформації про послуги в громаді є місцева преса. 20,8% респондентів отримують інформації про послуги, що надаються в громаді, саме з місцевої преси. 13,3% респондентів спілкуються з представниками місцевої влади особисто. Офіційна сторінка міської ради в мережі Фейсбук більш популярна як джерело інформації, ніж офіційний сайт громади (12,3% проти 11,5%). Дошку оголошень як джерело інформації про послуги використовує 12,2% респондентів (Рис.4).



Рис.4. З яких джерел ви отримуєте інформацію про послуги, що надаються у Вашій громаді? Джерело інформації (вісь Y) та відсоток респондентів, які його обрали (вісь X)

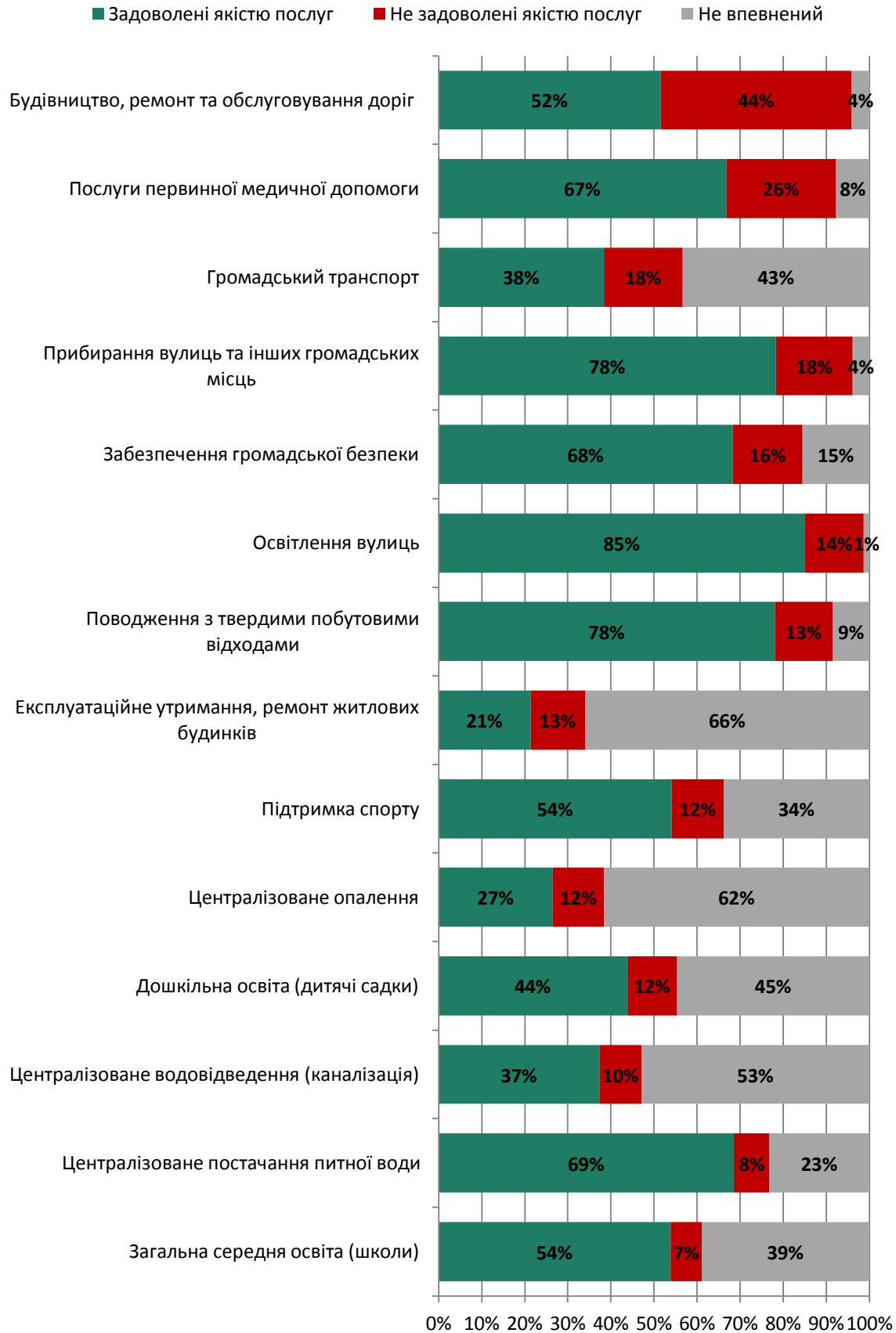


Рис.3. Послуги та відсотки респондентів, які задоволені послугою, не задоволені та такі, що вказали «не впевнений».

Учасники опитування

В опитуванні взяли участь 130 чоловіків (або 33,5% респондентів) та 258 жінок (або 66,5% респондентів). Вікова картина зображена в Таблиці 2.

Таблиця 2. Вікова структура опитаних

Вікова категорія, років	15-25	26-35	36-59	60 і старше	Всього
Кількість респондентів, осіб	12	62	203	111	388
Структура	3%	16%	52%	29%	100%

Із 388 респондентів 240 є міське населення (або 62% респондентів), а 148 – сільське населення (або 38% респондентів).

Висновки

Відповідно до отриманих результатів рекомендовано приділити увагу послугам первинної медичної допомоги, централізованого водопостачання та будівництва та обслуговування доріг як послуг, які мають першочергове значення для жителів громади. Розробити план покращення послуг будівництва, ремонту та обслуговування доріг, медичних послуг та послуг громадського транспорту як послуг, якими жителі громади найбільше не задоволені.

Обрати медичні послуги в якості послуг, для яких разом з консультантами Програми ДОБРЕ буде розроблено Програма покращення послуг.