

Звіт

про результати опитування жителів Софіївської об'єднаної територіальної громади щодо якості послуги водопостачання та комунікацій

Вступ

Софіївська об'єднана територіальна громада у партнерстві з програмою «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність (ДОБРЕ)» за фінансової підтримки USAID розробила та затвердила План удосконалення послуги утримання та ремонту комунальних доріг та тротуарів в межах компетенції Софіївської ОТГ (рішення сесії селищної ради від 03.10.2018 року № 2060-38/VII).

У 2018 році було проведено опитування партнерами програми DOBRE, польською організацією «Фундація підтримки місцевої демократії» та соціологічною компанією JFK Ukraine та визначено думку мешканців щодо проблем які є на той час актуальними, а саме:

- Вуличне освітлення
- Управління та ремонт комунальних доріг та тротуарів в межах компетенції ОТГ
- Водопостачання
- Первинна медицина

Робочою групою було обрано з чотирьох запропонованих варіантів впровадження послуги з утримання та ремонту комунальних доріг та тротуарів в межах компетенції ОТГ. На сьогоднішній день дана послуга в стадії впровадження, а саме: проект «Сучасне комунальне підприємство «Софіївське», як стратегічний показник якісного надання послуг та забезпечення безпеки пішохідного та автомобільного пересування на території Софіївської об'єднаної територіальної громади». Опитування по даному проекту буде проводитись після його реалізації у 2020 році.

Наступною послугою, яку вирішила робоча група вдосконалювати на території Софіївської ОТГ, було обрано водопостачання та комунікація. Послуга для удосконалення була обрана серед чотирьох напрямів, якими жителі ОТГ найбільш невдоволені.

Таким чином, саме громадська думка стала головною причиною особливої уваги Софіївської селищної ради до якості послуги водопостачання та комунікацій. Оцінка якості послуги жителями громади є важливим показником успішності її удосконалення.

Для визначення громадської думки передбачені регулярні опитування жителів громади щодо якості послуги. Результати таких опитувань дозволять надавачам послуг своєчасно виправляти недоліки та розвивати успіх. Також, на основі отриманих результатів опитування, буде складено план впровадження послуги з водопостачання на території Софіївської ОТГ.

Методологія опитування

Тематика опитування: водопостачання та комунікації.

Мета опитування - з'ясувати думку жителів Софіївської ОТГ щодо якості послуги водопостачання та комунікацій в громаді.

Генеральна сукупність складається із жителів смт Софіївка, сіл Миколаївка та Запорізьке Софіївської ОТГ. До генеральної сукупності ввійшли найбільші населені пункти Софіївської ОТГ (смт Софіївка – центр ОТГ, с. Миколаївка – центр Миколаївського старостинського округу, с. Запорізьке – центр

Запорізького старостинського округу), з найбільшою кількістю різновікового населення, яке користується вищевказаними послугами.

Розмір генеральної сукупності - 11360 осіб.

Розмір вибірки – 400 осіб.

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

Вибірка формувалась шляхом систематичного відбору домогосподарств, початкова точка відліку обрана випадковим чином. Представник для опитування обирався з мешканців домогосподарства віком старше 15 років випадковим чином. Отже, всі представники генеральної сукупності мали рівні шанси потрапити до вибірки.

Кількість респондентів для кожного населеного пункту розраховувалось пропорційно до кількості населення. Розрахунок кількості респондентів наведено у Додатку 1.

Оголошення про проведення опитування розміщено на офіційному сайті ОТГ, сторінці Facebook, Instagram, дошках оголошень. Зразок оголошення наведено у Додатку 2.

Опитування проводили працівники Софіївської селищної ради (працівники дошкільних закладів, закладів культури, Миколаївського та Запорізького старостинських округів). Перед проведенням опитування всі працівники пройшли навчання та отримали інструкції (Додаток 3).

Строки проведення опитування: з 02 квітня по 24 квітня 2019 року. Опитування проводилося у робочі та вихідні дні тижня та у зручний для інтерв'юєрів час та у час, коли найбільша імовірність, що на території домогосподарства знаходиться проживаючий, шляхом особистих інтерв'ю з респондентами за місцем їх проживання з використанням автоматизованої системи опитувань DOBRE. Pytannya.

Жоден респондент не відмовився брати участь в опитуванні.

10% відповідей підлягали контролю: телефонні дзвінки та невеликий відсоток відвідування контролерами для перевірки факту та якості проведення інтерв'ю. За результатами контролю якість усіх проведених інтерв'ю була підтверджена.

Результати опитування

Опитування щодо якості послуги водопостачання в ОТГ

РЕЗУЛЬТАТИ

У партнерстві з програмою USAID/DOBRE наша ОТГ обрала водопостачання як пріоритетну послугу для поліпшення.

1. Де ви живете?

	осіб	%
a) Багатоквартирний будинок	81	20
b) Приватна оселя	322	80

2. Який тип джерела води ви використовуєте?

	Осіб	%
a) Індивідуальна свердловина (40-60 м)	5	1
b) Вода, яку привозять у цистернах	166	41
c) Центральне водопостачання	230	57
d) Бутильована вода	10	2
e) Колодязь	6	1

Найбільші відсотки типів джерела води пояснюється тим, що централізоване водопостачання має місце у смт Софіївка, де було опитано найбільше респондентів. Миколаївський старостинський округ та більша частина Запорізького старостинського округу користуються привозною водою.

3. Чи ви задоволені поточним станом водопостачання?

	осіб	%
a) Дуже задоволений (-а)	117	29
b) Частково задоволений (-а)	93	23
c) Скоріше незадоволений (-а)	55	14
d) Дуже незадоволений (-а)	128	32
e) Не знаю/ не можу сказати	11	3

Вищевказаними фактами можна пояснити і найбільший відсоток незадоволених громадян поточним станом водопостачання: довготривала відсутність централізованого водопостачання на території Миколаївського та Запорізького старостинських округів.

4. Як ви можете оцінити якість води, якою користуєтесь?

	осіб	%
a) Відмінно	14	3
a) Добре	105	26
b) Задовільно	137	34
c) Незадовільно	50	12
d) Важко відповісти	100	25

На території с. Миколаївка розташована очисна установка для питної води, на території КП «Софіївське» розташовані резервуари з питною водою, де вона перед подачею проходить відповідну обробку.

5. Чи готові ви платити за водопостачання?

	осіб	%
a) Цілком готовий	330	82
b) Готовий певною мірою	52	13
c) Зовсім не готовий	7	2
d) Не знаю/не можу сказати	14	3

Жителі громади мають намір платити за воду за умови її постійної наявності.

6. Якщо водопостачання поліпшиться, скільки ви (ваша сім'я) готові платити за цю послугу – за 1 м³?

	осіб	%
a) До 18,85 гривень за 1 м ³ (поточний тариф)	163	40
b) Від 18 до 23 гривень за 1 м ³	196	49
c) Від 23 до 26 гривень за 1 м ³	6	1
d) Понад 26 гривень за 1 м ³	3	1
e) Важко відповісти	37	9

7. Як ви дізнаєтесь суму до сплати?

	осіб	%
a) Телефонно	114	28
b) Платіжка	47	12
c) Особистий кабінет	31	8
d) Онлайн банкінг	6	1
e) Інше	217	54

Найбільший відсоток респондентів дізнаються про суму за послугу за пунктом «інше». Така тенденція виникла у зв'язку з користуванням жителів Миколаївського та Запорізького старостинських округів привозною водою, коли суму до сплати дізнаються від постачальника особисто при зустрічі.

8. Як ви хотіли б дізнаватись суму до сплати?

	осіб	%
a) Телефонно	83	21
b) Платіжка	176	44
c) Особистий кабінет	101	25
d) Онлайн банкінг	11	3
e) Інше	49	12

Відповідь на вищенаведений пункт надає нам можливість переконатися, що найбільше громадяни довіряють паперовим носіям.

9. Як ви сплачуєте за послугу водопостачання?

	осіб	%
a) У відділенні банку	161	40
b) Термінал самообслуговування	24	6
c) Онлайн банкінг	28	7
d) Особистий кабінет	34	8
e) Інше	166	41

Висновок: оплата за послугу відбувається готівкою, «із рук в руки».

10. Як ви хотіли б сплачувати за послугу водопостачання?

	осіб	%
--	------	---

a) У відділенні банку	122	30
b) Термінал самообслуговування	59	15
c) Онлайн банкінг	37	9
d) Особистий кабінет	84	21
e) Інше	119	30

Сплачувати за послугу жителі громади хотіли б у відділенні банку. Можливо, саме до цих установ у людей найбільше довіри.

Чоловіча (осіб / %)	Жіноча (осіб / %)
134\33	269\67
Всього осіб: 403 особи	

15-35(осіб / %)	35-60(осіб / %)	60 і старше(осіб / %)
64\16	223\55	116\29

Опитування стосовно комунікацій в громаді

РЕЗУЛЬТАТИ

1. Чи задоволені ви інформуванням про діяльність органів місцевого самоврядування в громаді?

	осіб	%
a. Дуже задоволений (-а)	21	5
b. Задоволений (-а)	130	32
c. Частково задоволений (-а)	161	40
d. Незадоволений (-а)	64	16
e. Дуже задоволений	2	0
f. Не знаю	25	6

Відсоток часткової задоволеності інформуванням, можливо, є результатом переважаючої вікової категорії респондентів («35» +), які набагато менше ніж молодь, користуються мережею Інтернет, де є найбільша кількість інформації про діяльність органів місцевого самоврядування.

2. Яким чином ви отримуєте інформацію про діяльність органів місцевого самоврядування в громаді?

	осіб	%
a. Місцева газета	112	28
b. Сайт громади	49	12
c. Facebook сторінка громади	123	31
d. Instagram сторінка громади	21	5
e. Від знайомих	207	51
f. Інше	14	3

Найбільший відсоток інформації жителі громади отримують від спілкування один з одним, де, в деяких випадках, інформація не завжди відповідає дійсності та правдивості.

3. Яким чином ви б хотіли отримувати інформацію про діяльність органів місцевого самоврядування в громаді?

	осіб	%
a. Місцева газета	210	52
b. Сайт громади	79	20
c. Facebook сторінка громади	154	38
d. Instagram сторінка громади	29	7
e. Інформаційні буклети	54	13
f. Інше	19	5

Не зважаючи на розвиток інноваційних та інформаційних технологій, громадяни найбільше довіряють в отриманні інформації друкованому органу – місцевій газеті.

4. Чи задоволені ви інформуванням про діяльність депутатів ради?

	осіб	%
a. Дуже задоволений (-а)	13	3
b. Задоволений (-а)	96	24
c. Частково задоволений (-а)	154	38
d. Незадоволений (-а)	92	23
e. Дуже задоволений	2	0
f. Не знаю	47	12

На даний час активізувалася звітність депутатського корпусу про свою роботу у селищній раді та на округах, що призвело до зростання відсотку задоволеності інформуванням про діяльність депутатів ради.

5. Якби була пряма трансляція сесійних засідань у вашому місцевому клубі/бібліотеці, ви б приходили на перегляд?

	осіб	%
a. Так	90	22
b. Скоріше так	46	11
c. Ні	140	35
d. Скоріше ні	50	12
e. Можливо	75	19
f. Не знаю	4	1

Факт, що громадяни не хочуть дивитися онлайн- трансляції засідання сесій у клубі чи бібліотеці, можливо, вказує на бажання стояти осторонь від прийняття безпосередньої участі у вирішенні питань життя громади через низьку самооцінку.

6. Ви можете впливати на прийняття рішень в громаді?

	осіб	%
a. Так	21	5
b. Скоріше так	24	6
c. Ні	209	52
d. Скоріше ні	46	11
e. Можливо	85	21
f. Не знаю	18	4

Такий високий відсоток негативної відповіді на вищенаведене питання говорить про занижену самооцінку жителів сільської місцевості, зневіру у тому, що вони можуть вплинути на прийняття рішень та боязнь бути задіяним у відповідних заходах.

7. Які інструменти участі ви використовуєте?

	осіб	%
a. Бюджет участі	16	4
b. Бюджет для громадян	39	10
c. Громадські слухання	124	31
d. Опитування	145	36
e. Онлайн трансляції сесій	10	2
f. Звернення	37	9
g. Не знаю про таке	92	23

Найбільший відсоток використання відповідного інструменту (опитування), на нашу думку, говорить про сприйняття людьми саме цього інструменту в зв'язку з безпосередньою участю в ньому.

8. Які інструменти участі необхідно впровадити першочергово?

	осіб	%
a. Електронні петиції	18	4
b. Електронні звернення	129	32
c. Електронні консультації	104	26
d. Аналіти депутатської діяльності	61	15
e. Електронне голосування депутатів	23	6
f. Не знаю	106	26

Щодо впровадження інструментів участі, то жителі виявили бажання використовувати електронні звернення. Для виконання вищевказаного побажання ми не бачимо жодної перешкоди: інструмент доступний на офіційному онлайн – сайті громади.

Стать опитуваних

Чоловіча(осіб / %)	Жіноча(осіб / %)
132\33	271\67
Всього респондентів: 403	

Вік опитуваних

15-35(осіб / %)	35-60(осіб / %)	60 і старше(осіб / %)
63\16	221\55	119\30

Висновки та рекомендації

Стосовно послуги водопостачання є одна особливість – у Миколаївському старостинському окрузі та більшості території Запорізького старостинського округу (на вул. Набережна централізоване водопостачання) відсутнє централізоване водопостачання. Тому такий великий відсоток незадоволених послугою. Жителі с. Миколаївка отримують привозну воду, ціну за яку дізнаються від продавців та платять за нею готівкою, «із рук в руки». Жителі округу готові платити встановлені тарифи за воду, отримувати платіжки, за умови наявності централізованого водопостачання.

Додатки:

- 1) Розрахунок кількості респондентів за населеними пунктами ОТГ
- 2) Зразок оголошення
- 3) Пам'ятка інтерв'юера
- 4) Зразок анкети
- 5) Витяг із системи DOBRE.Рyтання (тільки в електронному вигляді, не підлягає оприлюдненню)

Розрахунок кількості респондентів та кроку відрахунку

№ з/п	Назва населеного пункту	Населення, осіб	% у населенні ОТГ	Кількість респондентів ¹	Крок відрахунку ²
	A	B	C = B / населення, всього	D = C * кількість респондентів, всього	E = B / D
	смт Софіївка	5748	0,50	200	28
	с Миколаївка	4300	0,38	150	28
	с Запорізьке	1312	0,12	50	26
	Всього	11360	100%	400	

¹ Отримане значення необхідно округлити до найближчого цілого числа

² Отримане значення необхідно округлити до **меншого** цілого числа (відкинути всі знаки після коми)