

ВІСНИК ЦЕНТРУ®

Проект “Голос громадськості” оцінює рівень надання послуг місцевою владою

Поліпшення якості муніципальних послуг, а також подолання корупції впродовж останніх десяти років залишаються для українців актуальними проблемами. Міжнародний досвід підтверджує, що велике значення для здійснення реформ має підтримка громади. Важливо провадити соціологічні дослідження, які дають змогу ефективно й системно вивчати громадську думку щодо якості муніципальних послуг і корупції. Впродовж осені проект “Голос громадськості” презентував у містах – учасниках проекту – Алчевську, Коломиї, Комсомольську, Луцьку, Макіївці, Чернігові – соціологічне дослідження, здійснене в травні 2007 року. Узагальнені результати опитування виявили, що серед основних послуг, які найбільше потребують поліпшення, – послуги, пов’язані із житлово-комунальним господарством і станом доріг у містах

Як здійснювалося дослідження

Дослідження стану задоволеності населення міст рівнем надання послуг здійснив Київський міжнародний інститут соціології в період з квітня до серпня 2007 року на замовлення проекту “Голос громадськості”.

Опитування мало форму індивідуального інтерв’ю за випадковою багатоступінчастою вибіркою. Запитальник, що використовувався в дослідженні, містив розділи, які стосувалися житлово-комунального господарства, стану доріг, транспортних послуг, чистоти та загального вигляду міст, парків і зелених зон, освіти, надання соціальних послуг, громадської безпеки, контактів з органами місцевого самоврядування, а також запитання щодо діяльності в місті громадських організацій і проекту “Голос громадськості”.

Головні завдання опитування: оцінка населенням якості послуг, які воно отримує; з’ясування думок населення щодо можливих способів поліпшення ситуації з наданням послуг, а також оцінка населенням змін, що відбулися в окремих сферах надання послуг порівняно з 2004 роком, – тоді на початку проекту було проведено таке саме дослідження.

ЖКГ: треба посилювати громадський контроль

Найбільше невдоволених рівнем надання комунальних послуг загалом виявилось в Макіївці (82,4% респондента). В Алчевську не задоволена якістю комунальних

послуг більш як половина мешканців (56,7%), тимчасом як для половини мешканців Луцька (48,8%), Коломиї (50,3%) і Чернігова (52,6%), навпаки, нинішня ситуація видається більш-менш прийнятною. Найбільша частка опитаних, задоволених якістю комунальних послуг, у Комсомольську – 72,6%.

Сферою комунальних послуг, якість якої мешканці всіх шести міст оцінили найгірше, виявилось утримання будинків і прибудинкових територій. В Алчевську переважно негативно оцінено послуги з опалення, а в Луцьку – з вивезення сміття. У Макіївці найгіршу оцінку отримали послуги з водопостачання, опалення та вивезення сміття.

Головним способом поліпшення ситуації з наданням комунальних послуг мешканці всіх міст вважають посилення громадського контролю за діяльністю ЖЕКів (на це вказали від 31% до 53,9% респондентів).

Водопостачання: найскладніша ситуація в Макіївці

Проблему постачання холодної води найефективніше вирішують у Чернігові, Комсомольську, Алчевську та Луцьку, де необмежений доступ до водопостачання мають від 84,9% до 95,7% респондентів, а частка тих, хто зовсім не отримує проточної холодної води, становить лише 0,3–3,0%.

Найскладнішою є ситуація в Макіївці, де отримують воду без обмежень лише 10,4% мешканців, тимчасом як 83% отримують її тільки в певні години. Непроста ситуація

Тим часом

16–19 листопада 2007 року експерт МЦПД Наталія Шаповалова перебувала в Болгарії на конференції “Шлях України до ЄС і НАТО та досвід Болгарії”, організованій Інститутом євроатлантичного співробітництва спільно з Болгарською школою політики.

12–13 листопада 2007 року директор МЦПД Володимир Нікітін брав участь у дводенній всеукраїнській конференції “Державна політика сприяння розвитку громадянського суспільства”.

склалася і в Коломиї, де доступу до централізованого водопостачання не мають 31,8% респондентів (здебільшого це мешканці приватних забудов).

Постачання гарячої води найкраще налагоджено в Комсомольську, де завдяки зусиллям відповідних міських служб проточною гарячою водою забезпечено 79,6% опитаних. Найгіршою виявилася ситуація в Макіївці й Алчевську, де централізоване постачання гарячої води не функціонує взагалі.

Найнижчу оцінку діяльності органів місцевого самоврядування щодо вирішення проблеми водопостачання отримали органи місцевого самоврядування Макіївки, а найвищу – Комсомольська та Луцька.

Стан доріг – одна з найбільших проблем досліджуваних міст

Під час опитування виявлено, що однією з найбільших проблем мешканці кожного з досліджуваних міст вважають стан доріг. Стан доріг визначили як поганий від 56,9% респондентів (в Алчевську) до 90,4% (у Макіївці). Найбільше позитивних відгуків зафіксовано в Комсомольську: добрими міські дороги вважають 41,6% опитаних.

Найбільшою хібою міських доріг у кожному з міст виявилася надто велика кількість вибоїн: на це вказали 93,3% опитаних у Макіївці, 94,6% у Коломиї та 98,1% у Луцьку. Незадовільний стан доріг можна пояснити передусім браком

коштів на капітальний ремонт дорожнього покриття.

Невисоко оцінивши якість дорожнього покриття, респонденти дуже низько оцінили й діяльність органів місцевого самоврядування щодо вирішення цієї проблеми, до того ж характер оцінок повністю відповідав загальній оцінці стану доріг у місті.

Чистота міста: ситуація поліпшилася не в усіх містах

Найчистішим містом виявився Комсомольськ: чистим його вважають 94,9% мешканців. Натомість Макіївку 63,9% респондентів визначили як брудне місто. Головні причини забрудненості опитані зазвичай вбачають у низькій культурі мешканців, які залишають після себе сміття, а також у незастосуванні санкцій до них за таку поведінку.

Проблема вивезення сміття найбільше турбує мешканців Луцька і Макіївки. Утім, у кожному з міст проблема вивезення сміття найгостріше постає в приватному секторі. Експерти пов'язують це зі складністю стягнення коштів за відповідну послугу з мешканців приватних будинків, оскільки для мешканців квартир її вартість входить до квартплати.

Вдоволеність якістю прибирання вулиць відповідає оцінці загального вигляду міста: найкраще міські служби прибирають вулиці Комсомольська та Коломиї, найгірше – Макіївки.

Найбільше позитивних змін у загальному вигляді міста за останні три роки відбулося в Коломиї. Більш-менш поліпшилася ситуація також в Алчевську, Комсомольську та Чернігові. Натомість мешканці Луцька та Макіївки песимістично оцінили зміну ситуації: приблизно п'ята частина опитаних вказали на погіршення загального вигляду міста.

Респонденти позитивно оцінили якість освітніх послуг

Загалом респонденти схвально відгукнулися про якість освітніх послуг навчальних закладів усіх видів. Найбільше позитивних оцінок висловили опитані в Комсомольську, Чернігові та Луцьку. Саме в Луцьку, порівняно з даними 2004 року, найстрімкіше зросла загальна оцінка якості освіти в навчальних закладах міста.

Абсолютна більшість респондентів оцінили освіту всіх згаданих видів не лише як добру, а й як досить доступну. Найдоступнішою освіта видалася мешканцям Комсомольська й Алчевська, а найменш доступною – Макіївки та Коломиї.

Відповідність рівня знань випускників міських шкіл сучасним вимогам, якщо

йдеться про продовження освіти, найкраще оцінюють батьки школярів Комсомольська, Алчевська та Чернігова, а найгірше – Коломиї та Макіївки.

Соціальною допомогою й соціальними послугами найбільше користуються в Коломиї

Найбільшою частка осіб, які мають право на соціальну допомогу чи послуги принаймні одного виду, виявилася серед мешканців Коломиї (64,9%), а найменшою – серед мешканців Луцька (41,9%). Своїми правами на соціальну допомогу чи послуги найактивніше користуються мешканці Коломиї: упродовж останніх 12 місяців таку допомогу чи послуги принаймні одного виду отримала половина населення. Найменш активні мешканці Комсомольська: своїм правом на соціальну допомогу чи послуги скористалася тільки чверть респондентів (26,5%).

Найбільшу групу серед претендентів на соціальну допомогу та соціальні послуги в більшості міст становлять пільговики – від 17,3% до 44,7% опитаних. Друге місце посідають ті, хто має право отримувати державну соціальну допомогу: їхня частка становить від 17,5% до 29,1%. На послуги з працевлаштування претендують від 7,1% до 23,1%. А отримувачі соціальних послуг у всіх без винятку містах становлять найменшу групу – від 1,8% до 5,7%. Найчастіше мешканці користуються пільгами та державною соціальною допомогою. Найменшу потребу респонденти відчувають у послугах з працевлаштування.

Головними проблемами, які, на думку опитаних, переважають у сфері надання соціальної допомоги та послуг у місті, є надто довгі черги та брак інформації про такі послуги.

Діяльність місцевої влади: найбільше довіряють у Комсомольську

Від 24,7% до 49,7% опитаних повідомили, що за останні 12 місяців зверталися по допомогу у вирішенні певної проблеми до представників органів місцевого самоврядування, здебільшого до комунальних підприємств міста й органів соціального захисту населення. Найменшою частка таких осіб виявилася в Чернігові. Там-таки найнижчим виявився й відсоток тих мешканців, які мали привід поскаржитися, але цього не зробили. У Макіївці частка тих, хто не звертався до місцевої влади із заявою чи скаргою, дорівнює частці тих, хто звернувся, і становить близько половини населення.

Найбільшу довіру голові міста висловили мешканці Комсомольська: йому довіряють 79% опитаних. Достатньо довіряють міському голові Коломиї. Найменшу довіру виборці висловили меру Макіївки: йому довіряють лише 7,7% виборців.

Рівень корупції в досліджуваних містах за останні три роки практично не змінився. Найбільше опитаних, які зізналися, що за отриману від міських служб послугу розраховувалися, крім офіційної плати, додатково (грошима чи в будь-який інший спосіб), живуть у Макіївці (17,2%). Найменше таких осіб виявилася в Комсомольську (близько 3,5%). Лише в Луцьку кількість опитуваних, які зізналися в даванні хабарів, зменшилася майже вдвічі – з 15,6% 2004 року до 8,8% 2007 року.

Основні послуги, що найбільше потребують поліпшення, на думку респондентів, пов'язані із житлово-комунальним господарством і станом доріг у містах.

Городяни обізнані з громадськими ініціативами, що здійснювалися в рамках проекту

Порівняно невелика частина мешканців кожного з міст (від 4,8% до 26,6%) зреагували на назву проекту "Голос громадськості", заявивши про свою поінформованість про діяльність проекту в місті. Найбільше обізнаними з проектом виявилися мешканці Комсомольська.

Загалом принаймні про одну з громадських ініціатив, здійснених у рамках проекту "Голос громадськості" в місті (незалежно від оцінки результату), чули від 29,5% до 61,2% дорослих мешканців. Такий факт може свідчити про те, що здебільшого респонденти не пов'язують діяльність проекту з його назвою. Найбільший розголос мали ініціативи в Коломиї та Комсомольську, а найменший – акції в Чернігові. ■

Проект "Голос громадськості" спрямовано на розвиток і впровадження різноманітних форм залучення громадськості в Україні для поліпшення якості муніципальних послуг. Його фінансує Канадське агентство міжнародного розвитку (КАМР), а виконавці проекту – Світовий банк разом з місцевими партнерами – компанією ПАДКО та Міжнародним центром перспективних досліджень (МПЦД). Проект розпочав свою роботу у лютому 2004 року в шести містах України: Алчевську, Коломиї, Комсомольську, Луцьку, Макіївці, Чернігові. Проект завершує свою роботу в листопаді цього року.

За додатковою інформацією звертайтеся, будь ласка, до координатора досліджень проекту Марини Огай за телефоном (044) 484-44-08 чи електронною поштою today@icps.kiev.ua.

вісник центру є щотижневою публікацією Міжнародного центру перспективних досліджень, що розповсюджується електронною поштою. Якщо ви хочете бути внесеним до списку розсилання бюлетеня, надішліть інформацію про себе на адресу marketing@icps.kiev.ua, тел. (044) 484-4410, факс (044) 484-4402. Архів **вісника центру** зберігається за адресою <http://icps.com.ua/publications/nl.html>. Редактор **вісника центру** Ольга Львова (olovova@icps.kiev.ua), тел. (044) 484-4400. Передрук матеріалів дозволено з відома Центру.