

ВІСНИК ЦЕНТРУ®

Надання послуг у Києві: чиновникам є над чим подумати

У Києві вперше відбулося незалежне оцінювання ставлення громадян до якості надання послуг. Упродовж 24 вересня – 25 жовтня 2007 року за ініціативи Міжнародного центру перспективних досліджень здійснено проект “Найкращий район Києва”. Про головні результати та висновки проекту розповіли директор МЦПД Володимир Нікітін та експерт Центру Ігор Шевляков на прес-конференції, яка відбулася 30 жовтня 2007 року в УНІАН

Для чого оцінювати якість послуг

Для економічного процвітання Україна загалом і Київ зокрема потребують інвестицій. Їхня масштабність безпосередньо залежить від якості тих послуг, що може надати столиця. За оцінками міжнародних експертів, Київ посідає лише 163 місце серед 217 великих міст світу, в яких систематично здійснюють аналіз та оцінку якості життя. Тим часом такі дослідження та публічні обговорення їхніх результатів сприяють підвищенню якості життя через надання послуг.

Це – перше незалежне масштабне дослідження громадської думки киян щодо якості надання послуг. Невідкладним завданням проекту було виявлення реального стану надання послуг киянам у столиці та її районах, найбільш болючих проблем, а також формування обізнаності городян щодо європейських еталонів якості послуг. МЦПД переконаний, що системний діалог влади зі своїми громадянами є запорукою становлення громадянського суспільства та розвитку демократії в місті.

Як здійснювалося дослідження

Громадська думка жителів столиці про рівень послуг, які їм надаються, вивчалася методом анкетування. Упродовж 24 вересня – 25 жовтня 2007 року анкети заповнили 4 тисячі киян: по 400 осіб з кожного району міста.

Респондентам запропонували дати оцінку послугам у таких сферах:

- міський пасажирський транспорт;
- комунально-побутова сфера;
- утримання вулиць і доріг;

- робота медичних і освітніх установ;
- діяльність місцевої влади щодо вирішення особистих питань громадян;
- створення в районі умов для бізнесу й отримання грошових кредитів;
- культурно-масові і спортивні заходи;
- віддаленість від помешкань продовольчих магазинів, ринків, аптек.

Заповнюючи анкети, респонденти оцінювали якість надання кожного виду послуг за п'ятибальною шкалою. Кожну позицію оцінювали за п'ятибальною шкалою (5=100%). Потім оцінки в балах було перераховано у відсотки, які показують рівень задоволення якістю послуг.

Як кияни оцінили надання послуг

За даними дослідження інтегральний показник якості наданих послуг громадянам у Києві становив

3,53 бала, що означає 70,6% задоволення. Найпроблемнішими виявилися такі напрями:

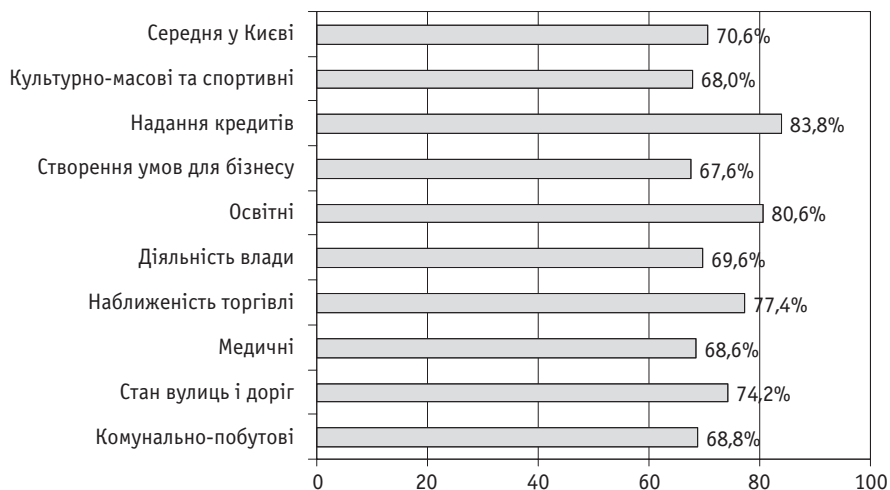
- можливість своєчасно та комфортно дістатися на міському пасажирському транспорті від своєї домівки до пункту призначення – 3,38 бала (67,6%);
- створення умов для розвитку бізнесу – 3,38 бала (67,6%);
- надання медичних послуг – 3,43 бала (68,6%);
- надання комунально-побутових послуг (забезпечення квартир теплом, гарячою та холодною водою; стан під'їздів; робота ліфтів; своєчасність вивезення сміття; утримання прибудинкової території) – 3,44 бала (68,8%);
- культурно-масові і спортивні заходи – 3,4 бала (68,0%).

З десяти видів міських послуг тільки два кияни оцінюють на рівні добре. Освітні послуги – 4,03 бала (80,6%) і створення умов для отримання грошових кредитів – 4,19 бала (83,8%).

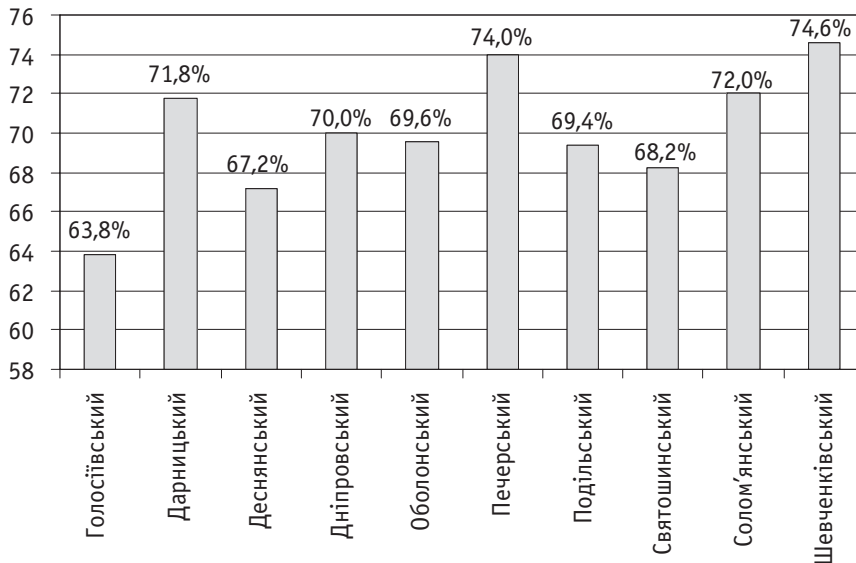
Оцінка всіх видів послуг в Києві

За словами Володимира Нікітіна, той факт, що мешканці столиці на 70% задоволені якістю надання послуг у Києві, свідчить

Графік 1. Оцінка всіх видів послуг у Києві



Графік 2. Інтегральний рейтинг районів Києва



про їхню невибагливість і необізнаність щодо європейських стандартів. Натомість у європейських містах з набагато вищою якістю послуг такий показник не перевищує 30%.

Хто є лідерами серед районів Києва?

Отримані результати дали змогу зробити рейтинг міських районів за якістю послуг. Через критеріальну оцінку якості кожного виду послуг було обчислено інтегральний кількісний показник для кожного району. На думку Центру, цей рейтинг покликаний стимулювати райони до конкуренції через підвищення якості послуг.

Інтегральний рейтинг районів Києва

За оцінками киян щодо якості надання послуг своїм мешканцям райони столиці розподілилися на дві групи. Перша група – це умовні лідери: Шевченківський, Печерський, Солом'янський, Дарницький райони. Інтегральний показник якості надання послуг у цих районах перебуває у межах 3,73–3,5 балів (74,6%–70,0%).

Варто зазначити, що за інтегральними показниками існує невелика різниця між двома районами-лідерами: Шевченківським і Печерським. Інтегральна оцінка якості надання послуг у Печерському районі становить 3,7 бала (74,0%). Печерський район має переваги щодо надання комунально-побутових послуг – 3,82 бала

(76,4%); утримання вулиць і доріг – 4,0 бала (80,0%); створення умов для розвитку бізнесу – 4,19 бала (83,8%) та з балом 3,82 (76,4%) поділяє 1–2 місце зі Святошинським районом щодо культурно-масових і спортивних заходів.

За інтегральним показником щодо якості надання послуг громадянам Шевченківський район – найкращий у Києві (74,6%). Цей район посідає перше місце за чотирма напрямками надання послуг своїм жителям: медичні послуги – 3,82 бала (76,4%); діяльність влади у вирішенні особистих проблем громадян – 4,0 бала (80,0%); освітні послуги – 4,39 бала (86,4%); створення умов для отримання громадянами грошових кредитів – 4,43 бала (88,6%).

Хто пасе задніх у столиці

До другої групи належать Дніпровський, Оболонський, Подільський, Святошинський, Деснянський і Голосіївський райони. Мешканці цих районів оцінюють рівень надання послуг у діапазоні 3,19–3,48 балів (63,8%–69,6%). Особливе невдоволення городян спричинює надання транспортних послуг. Так, наприклад, Деснянський район отримав 2,51 бала (50,2%), Голосіївський – 2,71 бала (54,2%).

Інтегральний показник Голосіївського району становить 63,8% і є не дуже високим через низьку оцінку транспортних і медичних послуг, а також умов для провадження бізнесу. Інтегральний показник Деснянського району – 67,2%, що

є низьким показником переважно через низький незадовільний рівень транспортних послуг. Оболонський район його жителі оцінили в 69,6%, тут достатньо низьким є комунально-побутове обслуговування, якість медичних послуг і рівень культурно-масових заходів.

Подільський район перебуває на середньому рівні в місті і становить 69,4%. Жителі цього району досить низько оцінили рівень комунальних-побутових послуг, діяльність районної влади у вирішенні проблем громадян, умови для провадження бізнесу і культурно-масові заходи. Святошинський район оцінено в 68,2%. Його жителі не задоволені діяльністю влади у зверненнях громадян; медичними послугами та умовами для провадження бізнесу.

Практику оцінювання послуг варто продовжувати

Міжнародна конкуренція великих міст – вже звичне явище глобалізованого сьогодення. У практиці найбільш прогресивних міст світу такі опитування здійснюють регулярно (щонайменше раз на квартал) і вони мають ґрунтовніший характер. Дослідження, здійснене МЦПД, було пілотним для нашого міста. Центр сподівається, що і керівництво районів, і керівництво столиці зробить висновки з оприлюднених результатів.

Висновок експертів МЦПД щодо проведеного дослідження: вивчення громадської думки щодо якості надання послуг потрібно продовжувати не тільки в Києві, а й інших українських містах. Така практика допоможе виробити дієвий механізм участі громадян в управлінні містом. ■

Отримані результати мають ситуативний характер і вказують оцінку громадянами якості надання послуг на день проведення опитування. Центр планує і надалі здійснювати такі дослідження не тільки в столиці, а й в інших містах України. У майбутніх проектах МЦПД планує також ґрунтовніше досліджувати якість надання окремих видів послуг. Більше інформації про проект ви можете отримати на інтернет-сторінці <http://www.icps.com.ua/project.html?pid=138>.

За додатковою інформацією звертайтеся, будь ласка, до керівника проекту Андрія Зельницького за телефоном (044) 484-44-00 чи електронною поштою garant_kvali@icps.kiev.ua.

вісник центру є щотижневою публікацією Міжнародного центру перспективних досліджень, що розповсюджується електронною поштою. Якщо ви хочете бути внесеними до списку розсилання бюлетеня, надішліть інформацію про себе на адресу: marketing@icps.kiev.ua.

Редактор **вісника центру** Ольга Львова (olvova@icps.kiev.ua)
Телефон: (044) 484-4400.
Передрук матеріалів дозволено з відома Центру.

Міжнародний центр перспективних досліджень – незалежна дослідницька організація, що має на меті інтелектуальну підтримку процесу ухвалення політичних рішень в Україні.

Директор Центру Володимир Нікітін.

Адреса: вул. Пимоненка, 13а, Київ, Україна, 04050
Телефон: (044) 484-4400. Факс: (044) 484-4402
Web: <http://www.icps.com.ua/>