

Звіт
щодо результатів соціологічного дослідження
«Рівень задоволення мешканців наданими послугами
(адміністративними, комунальними, пенсійними та соціальними)»
в рамках розробки «Стратегії розвитку м. Маріуполя до 2021 року»
(2017 р.)

Процес розробки Стратегії був заснований на партнерському та експертному підході в підготовці документів стратегічного характеру з урахуванням європейського та українського досвіду. Розробка Стратегії проходила з урахуванням положень наступних документів: – Закону України «Про стимулювання розвитку регіонів» від 8 вересня 2005 року № 2850-IV; – Закону України «Про засади державної регіональної політики» від 5 лютого 2015 року; – Державної стратегії регіонального розвитку України на період до 2020 року, затвердженої постановою Кабінету міністрів України від 6 серпня 2014 року № 385. У відповідності до вимог: – 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, затвердженого Постановою Кабінету міністрів України від 11 листопада 2015 року № 392; – Постанови КМУ від 21 жовтня 2015 року № 856 «Про затвердження порядку і методики проведення моніторингу і оцінки результативності реалізації державної регіональної політики» і Постанови КМУ від 7 жовтня 2015 року № 821 «Деякі питання реалізації в 2015–2017 роках Державної стратегії регіонального розвитку на період до 2020 року»; – Концепції вдосконалення системи програмних і прогнозних документів з питань соціально-економічного розвитку України (затвердженої розпорядженням Кабінету міністрів України № 504 від 4 жовтня 2006 року).

Соціологічне дослідження проводилося у 2017 році. Дослідження проводилось на замовлення Маріупольської міської ради. У ньому прийняли участь 1820 респондентів.

Підводячи результати проведеного соціологічного дослідження можна констатувати, що з поточних потреб міста в подальшому розвитку були сформульовані основні цілі. Їх досягнення повинне відбуватися за безліччю напрямків, а конкретне втілення проведеної роботи в результат, який відчує кожен маріуполець, являє собою сукупність реальних показників.

Маріупольці прагнуть подвоїти привабливість Маріуполя як для його жителів, так і для гостей міста. При цьому вони визначили частку кожної стратегічної мети в сукупному зростанні індексу конкурентоспроможності міста (для таких стратегічних цілей, як ефективність місцевої влади, економічна

конкурентоспроможність, конкурентоспроможність якості життя). Крім того, для кожного напрямку передбачений особливий інтегральний показник, який комплексно характеризує головний результат виконаної роботи в рамках реалізації кожного напрямку Стратегії–2021 – це задоволеність жителів міста, чи то взаємодією з міською адміністрацією, чи проїздом у міському транспорті. Забезпечувати ж виконання таких інтегральних показників буде досягнення вимірюваних цілей, закріплених за кожним напрямком. Таким чином забезпечується вплив кожного вимірюваного показника на індекс конкурентоспроможності міста в цілому.

Населення прагне, щоб ефективність органів місцевої влади підвищилася на 20%.

Економічна конкурентоспроможність на 35%.

Конкурентоспроможність якості життя на 45%

Рівень задоволення жителів наданими послугами (адміністративними, комунальними, пенсійними та соціальними) складає 52%.

Також респонденти вказували на зношеність тротуарів та міських вулиць і недостатню кількість транспорту та його застарілість, що призводить до:

- до зниження безпеки на вулицях міста;
- до сходів транспортних засобів, що веде до збільшення аварійності на вулицях міста;
- до збільшення інтервалів руху і порушення транспортного процесу, в зв'язку з частими поломками на лінії; – відсутність сучасних засобів керування транспортним процесом у місті, що не дозволяє систематизувати роботу міського пасажирського транспорту і дотримуватися принципу «Точно вчасно» (Justintime); – недостатня кількість муніципального транспорту, яка не дозволяє повною мірою задовольнити потреби жителів міста.

Також респонденти відзначили зношеність житлових комплексів на 75 – 80%.

Проведені дослідження показали основні напрямки, в яких потрібно працювати державним органам влади та іншим міським структурам.

Результати дослідження були враховані керівництвом міста для покращення життєдіяльності населення.

Дослідження проведено викладачами кафедри філософії та соціології під керівництвом д.с.н., професора, завідувача кафедри філософії та соціології Слющинського Б. В.

Анкета

Шановний респонденте!

Мешканці нашого міста спостерігають за змінами, які відбуваються у світі, в Україні і, звичайно, у Маріуполі. Керівництвом міста розроблений план стратегічного розвитку міста до 2021 року.

Запрошуємо Вас прийняти участь у дослідженні на тему «Рівень задоволення мешканців наданими послугами (адміністративними, комунальними, пенсійними та соціальними)».

Ваш варіант відповіді позначте знаком «√» або «+»

Матеріали опитування будуть використовуватися лише в узагальненому вигляді. Анонімність гарантуємо.

Заздалегідь вдячні за участь.

Розділ I

1. Чи знайомі Ви із стратегією розвитку м. Маріуполя до 2021 року?

А) так, ознайомлений

Б) ні, не ознайомлений

В) не цікавився

Г) важко відповісти

Д) інше _____

(допишіть)

2. Чи подобається Вам сьогоdnішній стан міста (інфраструктура, адміністративні послуги, стан вулиць, тротуарів, транспортне сполучення)?

2.01. Так	2.02. Швидше так, ніж ні	2.03. Ні	2.04. Швидше ні, ніж так	2.05. Важко відповісти
-----------	--------------------------	----------	--------------------------	------------------------

3. Чи задоволені Ви адміністративними послугами, що надаються мешканцям міста?

3.01. Комунальними	так	Швидше так, ніж ні	ні	Швидше ні, ніж так	Важко відповісти
3.02. ЦНАП	так	Швидше так, ніж ні	ні	Швидше ні, ніж так	Важко відповісти
3.03. Транспортними	так	Швидше так, ніж ні	ні	Швидше ні, ніж так	Важко відповісти
3.04. Торгівельними	так	Швидше так, ніж ні	ні	Швидше ні, ніж так	Важко відповісти
3.05. Зв'язку	так	Швидше так, ніж ні	ні	Швидше ні, ніж так	Важко відповісти
3.06. пенсійні	так	Швидше так, ніж ні	ні	Швидше ні, ніж так	Важко відповісти
3.07. культурно-дозвільні	так	Швидше так, ніж ні	ні	Швидше ні, ніж так	Важко відповісти

4. Чи зросла кількість видів адміністративних послуг, наданих мешканцям міста за 2016, 2017 роки?

2016 р.	так	ні	Важко відповісти	Інше:
---------	-----	----	------------------	-------

2017 р.	так	ні	Важко відповісти	Інше:

5. Якщо зросли, то які саме?

А) 2016 р.

_____ (вказіть)

Б) 2017 р.

6. Чи зростає кількість муніципальних послуг, доступних в електронній формі?

А) у 2016 році:

_____ (вказіть яких)

Б) у 2017 році:

_____ (вказіть яких)

В) важко відповісти

Г) інше _____

(допишіть)

7. Чи є у Маріуполі Прозорі офіси з надання послуг населенню, які функціонують по всьому місту?

А) є _____

(назвіть які)

Б) ні _____

В) не знаю

Г) інше _____

(допишіть)

8. Якщо є в Маріуполі Прозорі офіси з надання послуг населенню, які функціонують по всьому місту, то чи збільшується їх кількість?

А) так

Б) ні

В) не знаю

Г) інше _____

(допишіть)

9. Чи є у місті сервіси, за допомогою яких Ви можете надавати пропозиції та впливати на розподіл бюджету і напрями витрат?

А) так

Б) ні

В) не знаю

Г) інше _____
(допишіть)

10. Чи зростає кількість таких сервісів?

А) так

Б) ні

В) не знаю

Г) інше _____
(допишіть)

Розділ II

Рівень оцінки мешканцями Маріуполя протидії корупції органами місцевої влади

11. Рівень корупції в органах місцевої влади на Вашу думку.

11.01. Середній	11.02. Зростає	11.03. Не зростає	11.04. На низькому рівні	11.05. Швидше зростає, ніж ні	11.06. Важко відповісти
--------------------	-------------------	-------------------------	-----------------------------	----------------------------------	----------------------------

12. Чи зустрічалися Ви із випадками зловживання чиновниками місцевої влади службовим положенням?

А) так

Б) ні

В) деколи

Г) важко відповісти

Д) інше _____
(допишіть)

13. Чи вважає Ви себе захищеним від корупції?

А) так, вважаю

Б) Ні, не вважаю

В) важко відповісти

Г) інше _____
(допишіть)

14. Чи вимагали від Вас коли-небудь хабара (дарунка, послуги тощо)?

А) таке деколи було

Б) ні, ніколи

В) секретна інформація

Г) важко відповісти

Д) інше _____
(допишіть)

15. Чи погодились би Ви дати хабара?

А) звичайно, за певної необхідності

Б) ні, ніколи

В) важко відповісти

Г) інше _____
(допишіть)

16. Які, на Вашу думку, причини корупції у нашому суспільстві?

А) низька заробітна плата чиновників

Б) низький рівень правової культури

В) низький рівень загальної культури

Г) надія на підкуп правоохоронних органів

Д) інше _____
(допишіть)

17. Чи вважаєте Ви діяльність органів місцевої влади прозорою?

А) так, вважаю

Б) ні не вважаю

В) затрудняюсь дати відповідь

Г) інше _____
(допишіть)

18. Чи довіряєте Ви місцевим органам влади?

А) звичайно, довіряю

Б) ні, не довіряю

В) важко відповісти

Г) інше _____
(допишіть)

Розділ III

Динаміка росту задоволеності населення міста дорожньою і транспортною інфраструктурою міста

Рівень якості дорожньої інфраструктури

19. Чи задоволені станом доріг міста?

А) так

Б) ні

В) частково

Г) інше _____
(допишіть)

20. Чи покращились дороги Маріуполя за останній час?

А) так, покращились

Б) ні, не покращились

В) важко відповісти

Г) інше _____
(допишіть)

21. Що, на Вашу думку, необхідно зробити для покращення якості дорожньої інфраструктури?

- А) провести капітальні ремонти дорожнього покриття
- Б) провести поточні ремонти дорожнього покриття
- В) дороги не потребують ремонтів
- Г) інше _____

(допишіть)

22. Чи часто Ви користуєтесь міським пасажирським транспортом?

- А) так, часто
- Б) Ні, не дуже часто
- В) інше _____

(допишіть)

23. Чи покращилась робота пасажирського міського транспорту за останні роки?

- А) так, покращилась
- Б) ні, не покращилась
- В) важко сказати
- Г) інше _____

(допишіть)

24. Чи задоволені Ви роботою маршрутних таксі?

- А) так
- Б) ні
- В) частково
- Г) краще б їх не було зовсім
- Д) інше _____

(допишіть)

25. Чи задоволені технічним станом пасажирського транспорту?

- А) ні, транспорт потребує капітального ремонту
- Б) транспорт потребує поточного ремонту
- В) не потребує ремонту
- Г) інше _____

(допишіть)

26. Який пасажирський транспорт переважає в Маріуполі?

- А) приватний транспорт
- Б) муніципальний транспорт
- В) інше _____

(допишіть)

27. який, на Вашу думку рівень доступності транспорту для людей з інвалідністю, % від загальної кількості транспортних одиниць?

_____ (вказіть у %)

28. Який, на Вашу думку, рівень доступності дорожньої інфраструктури (світлофори, розмітки, звукові сигнали тощо) для людей з інвалідністю, % від загальної кількості

(вказіть у %)

29. Чи задовольняє Вас рівень культури водіїв та кондукторів у міському транспорті?

А) так

Б) ні

Г) не завжди і не у всіх видах транспорту

Д) інше _____

(допишіть)

30. Чи зручно Вам добиратися міським пасажирським транспортом із одного місця в інше?

А) так

Б) ні

В) частково

Г) поганий графік

Д) не має графіків роботи транспорту на зупинках

Е) перерва всіх видів транспорту одночасно

Є) інше _____

(допишіть)

Розділ IV

Показник: рівня задоволеності мешканців міста послугами ЖКХ (ОСББ)

31. Рівень задоволеності мешканців міста послугами ЖКХ (ОСББ), (% мешканців, позитивно оцінюючих якість надання послуг відносно загальної кількості)

(вказіть у %)

32. Приведення структури житлового фонду за рівнем потреби в ремонтах до цільового значення

(вказіть у %)

33. Вкажіть категорії об'єктів житлового фонду, що не потребують ремонту

(вказіть у %)

34. Частка залучення приватного сектору до міських програм розвитку

(вкажіть у %)

Розділ V

Ріст кількості людей, що регулярно займаються спортом

35. Чи Ви займаєтесь спортом?

35.01. Так	35.02. Ні	35.03. Не регулярно	35.04. Тільки ранковою зарядкою	35.05. Не вистачає на це часу
------------	-----------	---------------------	---------------------------------	-------------------------------

36. Якщо Ви займаєтесь спортом, то яким?

- А) легкою атлетикою
- Б) футбол
- В) баскетбол
- Г) відвідую тренажерні зали
- Д) інше _____

(допишіть)

37. Чи задоволені кількістю наявних залів для тренувань?

- А) так
- Б) ні
- В) вистачає
- Г) інше _____

(допишіть)

38. Чи, на Вашу думку, всі навчальні заклади укомплектовані спортивними майданчиками?

- А) напевне, всі
- Б) не всі
- В) мені це невідомо
- Г) інше _____

(допишіть)

39. Чи є спортивні майданчики в 5-и хвилинній доступності від Вашого місця проживання?

- А) так, є
- Б) ні, не має
- В) є, та не всюди
- Г) інше _____

(допишіть)

40. Чи у всіх спортивних закладах вистачає тренерів, якщо ні, то яких саме? _____

(допишіть)

Розділ VI

Кількість часу, який мешканці тратять на культуру (відвідування закладів культури)?

41. Чи часто Ви відвідуєте заклади культури?

- А) досить часто
- Б) раз на місяць
- В) досить рідко
- Г) тоді, коли дозволяє час
- Д) інше _____

(допишіть)

42. Чи вистачає у місці закладів культури?

- А) так
- Б) ні
- В) закладів культури у місті менше 30% від необхідних
- Г) заклади культури далеко знаходяться від місця проживання
- Д) у місті не вистачає технічних гуртків для хлопців та юнацтва
- Е) місто мало відвідують професійні колективи
- Є) у місто зовсім не приїжджають симфонічні оркестри
- Ж) у місто не привозять оперні постановки та балети
- З) інше _____

(допишіть)

43) Чи завантажені існуючі заклади культури відвідувачами, якщо так, то на скільки відсотків?

- А) так, приблизно на 80%
- Б) так, приблизно на 70%
- В) так, відсотків на 50
- Г) до 30%
- Д) інше _____

(допишіть)

44. Чи задовольняє Вас кількість фестивалів, які проводяться на відкритих майданчиках в місті?

- А) так
- Б) ні
- В) мало, за цей рік всього 2.
- Г) в місті зовсім не використовується сцена біля магазину «1000 дрібниць»
- Д) інше _____

(допишіть)

45. Яку кількість подій (фестивалів), на Вашу думку, потрібно планувати на календарний рік?

- А) не менше 5-ти
- Б) щомісячно
- В) не менше 2-х на місяць
- Г) інше _____

(допишіть)

Розділ VII

Рівень задоволеності мешканців міста станом навколишнього середовища

46. Чи достатня кількість зелених зон (парків, скверів) у нашому місті?

А) я вважаю, що достатня

Б) не достатня

В) не у всіх районах міста є зелені зони

Г) інше _____

(допишіть)

47. На якій часовій відстані Ви живете від зелених зон (парків, скверів)?

А) 10-и хвилинній

Б) 20-ти хвилинній

В) 30-ти хвилинній

Г) потрібно добиратися транспортом

Д) інше _____

(допишіть)

48. Ваша освіта

А) середня

Б) середня спеціальна

В) не повна вища

Г) вища

49. Ваш вік

А) 16 – 18

Б) 19 – 28

В) 29 – 35

Г) 36 – 45

Д) 46 – 50

Е) 51 – 60

Є) 61 і більше

50. Ваша стать

А) чол.

Б) жін.

Дякуємо за участь!