



**ГОЛОС ГРОМАДСЬКОСТІ**  
ПРОЕКТ СВІТОВОГО БАНКУ/ПАДКО/МІЦД

*Проект фінансується Канадським  
агентством міжнародного розвитку*

*Аналітичний звіт №1*

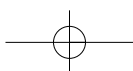
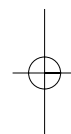
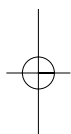
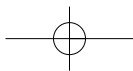
***З***адоволеність населення  
міст Алчевська, Коломиї,  
Комсомольська, Луцька,  
Макіївки та Чернігова  
рівнем надання послуг

*Порівняльне дослідження*

***Підготовлено:***

**Вікторією Захожою**, завідувачем відділу методів Київського міжнародного інституту соціології;  
**Олександром Кучеренком**, керівником проекту „Голос громадськості”;  
**Оленою Гуменюк**, координатором досліджень проекту „Голос громадськості”.

Київ, 2005

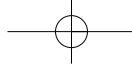


*Проект „Голос громадськості” спрямований на підтримку та впровадження різноманітних форм залучення громадськості в Україні з метою покращення якості муніципальних послуг. Проект фінансується Канадським агентством міжнародного розвитку спільно зі Світовим банком і впроваджується консультативною компанією ПАДКО у співробітництві з Міжнародним центром перспективних досліджень (МЦПД). Проект розпочав свою діяльність в лютому 2004 року і триватиме протягом трьох років.*

*Загальною метою проекту є підтримка недержавних організацій, які проводять моніторинг надання послуг та активно співпрацюють з органами місцевого самоврядування з метою поліпшення якості послуг, що надаються місцевими органами влади мешканцям міст. Базуючись на результатах конкурсу, який було проведено серед міст, що виявили бажання взяти участь у проекті, було відібрано 6 міст (Макіївку, Алчевськ, Чернігів, Комсомольськ, Луцьк та Коломию), які утворили мережу міст-учасників проекту. Кожне місто продемонструвало готовність не тільки брати участь в роботі проекту, але й ділитися своїм позитивним досвідом (як в сфері розвитку громадянського суспільства, так і в сфері роботи органів місцевого самоврядування), а також своїми проблемами, що потребують вирішення.*

*Порівняльний звіт, який Ви тримаєте в руках, представляє загальні результати, які були зроблені на основі всіх шести досліджень задоволеності рівнем надання послуг, що надаються місцевими органами влади населенню міст реалізації проекту. Дослідження не мало на меті виявити недоліки або визначити специфічні негативні тенденції у роботі місцевих органів влади. Його основним завданням було розробити аналітичний інструмент для місцевих органів влади з метою визначення сфер, що, на думку мешканців, є найбільш важливими і такими, що потребують реформування. Отримані результати будуть також використані як базові показники для повторного дослідження, яке буде проведено через два роки: завдяки їм можна буде визначити, в якій саме сфері відбулися позитивні зміни. Одним із завдань порівняльного дослідження було продемонструвати загальноукраїнські тенденції в сфері надання муніципальних послуг, в тому числі проаналізувати їх в регіональному розрізі, а також визначити ключові питання, які потребують невідкладних реформ.*

*В подальшому, за допомогою місцевих партнерів в кожному з міст роботи проекту буде проведено більш глибокий аналіз результатів, включаючи причини позитивних та негативних оцінок окремих послуг, що їх показало опитування. Також планується, що в рамках проекту "Голос громадськості" буде проведено низку громадських обговорень щодо пріоритетних питань, визначених в результаті дослідження, до яких будуть залучені представники місцевих органів влади та місцевих НДО, мешканці міст та інші зацікавлені сторони. Сподіваємося, що ці зустрічі сприятимуть налагодженню конструктивного діалогу та зміцненню довіри між громадськістю міста та місцевою владою, а також допоможуть визначити інноваційні рішення та ідеї, що покращать якість надання послуг.*



Задоволеність населення рівнем надання послуг

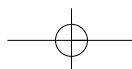
## ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

### *Житлово-комунальне господарство*

- Найбільше незадоволених рівнем надання комунальних послуг загалом виявилось у місті Макіївці (81,2%). В той же час, 2/3 мешканців Алчевська та Коломиї не задоволені якістю комунальних послуг, а стільки ж чернігівчан, навпаки, задоволені цими послугами в своєму місті. Майже рівні частки задоволених та незадоволених серед населення Луцька. Найбільше задоволених рівнем подібних послуг у своєму місті мешкає в Комсомольську (76,8%).
- Сферою комунальних послуг, якість якої найменше влаштовує населення Комсомольська, Чернігова, та Луцька, виявилось утримання будинків. Серед жителів Алчевська найбільше незадоволення викликає якість опалення; Макіївки - водопостачання; Коломиї - вивезення сміття. Ці ж види послуг, на думку опитаних, найбільше потребують вдосконалення в їхніх містах.
- Найбільший відсоток тих, хто готовий до додаткової оплати за послуги кращої якості, проживає у м. Луцьку: від 18,8% до 24,8% опитаних були б згодні сплачувати додатково за послуги кращої якості, незважаючи на одну з найгірших ситуацій з платоспроможністю населення. Це очевидно є результатом наполегливої та послідовної політики керівництва міста, спрямованої на роз'яснення населенню принципів тарифної політики та боротьбу з неплатниками за спожиті комунальні послуги.
- Основним шляхом поліпшення ситуації з наданням комунальних послуг жителі більшості міст вважають посилення громадського контролю за діяльністю ЖЕКів (підтримали від 26% до 55,6% опитаних). Лише в Чернігові цей шлях поступився першістю ідеї розвитку конкуренції на ринку комунальних послуг, яка отримала 41% голосів. Отже, можна зробити висновок про прагнення населення усіх міст до більш прозорої системи управління та запровадження принципів конкурентності в житлово-комунальному господарстві.

### *Водопостачання*

- Проблема холодного водопостачання найбільш ефективно розв'язується в містах Комсомольську, Чернігові та Алчевську. 82-

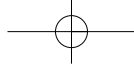


93% опитаних в цих містах мають необмежений доступ до водопостачання при 0,7-5,4% тих, хто не забезпечений ним зовсім. Найскладнішою є ситуація в Макіївці, де лише 10,4% користуються водопостачанням без обмежень, а 83% населення мають обмежений в часі доступ, та в Коломиї, де 34,4% респондентів не мають доступу до централізованого водопостачання.

- Ситуація з гарячим водопостачанням виглядає найбільш привабливою в Комсомольську, де 90,2% опитаних забезпечені гарячим водопостачанням зусиллями відповідних служб міста. Найскладніша ситуація в Коломиї та Алчевську, де централізоване гаряче водопостачання не функціонує вже протягом декількох років та в Макіївці, де лише 11,5% мешканців користуються гарячою водою централізовано. Як результат, від 37,7% до 55,3% мешканців цих міст взагалі не мають доступу до гарячого водопостачання.
- Найбільш поширеною проблемою, що стосується якості води, виявилася наявність осаду у воді чи її кольору. З такою проблемою стикаються жителі всіх міст, проте особливо на неї скаржились в Комсомольську, де 91% стикаються з цим практично щодня, та в Алчевську. Можна спостерігати певну регіональну тенденцію: жителі Сходу та Півдня України частіше відмічають проблеми з якістю води, ніж жителі Західної та Північної України, що може бути викликано особливостями хімічного складу підземних вод, а також джерелом, що використовується для водозабору.
- Найнижчу оцінку ефективності діяльності органів місцевого самоврядування щодо розв'язання проблеми водопостачання отримали органи місцевого самоврядування Макіївки, найвищу - Луцька та Чернігова.

### **Стан доріг**

- Опитування виявило, що стан доріг є однією з найбільших проблем для кожного з обстежуваних міст, з точки зору самих жителів. Від 62,5% опитаних у Комсомольську до 88-89% опитаних у Коломиї та Макіївці оцінили дороги як погані, в той час як добрими їх вважають лише 2,5-10,2% респондентів.
- Найбільшим недоліком міських доріг в кожному з міст була названа надмірна кількість вибоїн, на яку вказали від 85,2% до 95,3% опитаних. Основною причиною такого стану можна вважати відсутність коштів на капітальний ремонт дорожнього покриття.
- Найнижче ефективність діяльності органів місцевого самоврядування щодо ремонту доріг в місті оцінили жителі Макіївки та Коло-



## **Задоволеність населення рівнем надання послуг**

---

миї, що відповідає загальній оцінці респондентами якості дорожнього покриття в цих містах.

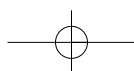
- Респонденти всіх міст, окрім Комсомольська, скаржились на погане освітлення вулиць в темну пору доби. Найгіршим є освітлення в Коломиї, де на вулицях 74,7% опитаних немає освітлення взагалі, та Чернігова, де 94% опитаних вважають освітлення недостатнім.

## **Транспорт**

- Громадський транспорт є основним засобом пересування жителів містом. Проте значна частка опитаних з Комсомольська та Коломиї не користується його послугами (41,3% та 32,5% відповідно).
- Поряд з традиційними міськими автобусами та тролейбусами достатньою популярністю користуються маршрутні таксі, послуги яких доступні в усіх з досліджуваних міст.
- Жителі міст досить високо оцінили функціонування громадського транспорту в своїх містах. Найбільш проблемними зонами тут найчастіше називались технічний стан парку громадського транспорту та доступність інформації про розклад руху транспорту. В Коломиї та Комсомольську опитані також скаржились на високу вартість проїзду в транспорті.
- Мешканці міст достатньо високо оцінили діяльність органів місцевого самоврядування в розв'язанні транспортних проблем міста. Найкращу оцінку дали жителі Комсомольська, однак близько половини мешканців Алчевська, Луцька та Макіївки і третина мешканців Чернігова та Коломиї також вважають роботу місцевих служб у вирішенні транспортних проблем ефективною.

## **Чистота та загальний вигляд міста**

- Найчистішими, на думку жителів своїх міст, є Комсомольськ та Луцьк: так стверджують, відповідно, понад 97% та 87% їхніх мешканців. Макіївку ж вважають забрудненою 62% її жителів. Основні причини забрудненості своїх міст городяни переважно вбачають в низькій культурі населення, яке залишає після себе сміття, а відтак і у відсутності санкцій щодо такої поведінки.
- Проблема вивезення сміття найбільше турбує жителів Коломиї та Макіївки. Проте в кожному з міст найгостріше проблема вивезення сміття стоїть в приватному секторі. Експерти пов'язують її зі складністю стягнення коштів за відповідну послугу з мешканців при-



ватних будинків, оскільки для мешканців квартир ця платня включена до квартплати.

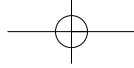
- Задоволеність якістю прибирання вулиць в місті відповідає ситуації з оцінкою загального вигляду міста: найкраще прибираються вулиці Комсомольська та Луцька, найгірше - Коломиї та Макіївки.
- Зважаючи на означені причини забрудненості міст, опитані вважають, що слід більше уваги приділяти виховній роботі з підростаючим поколінням задля виховання у нього прагнення до чистоти, а тим часом передбачити відповідні санкції за порушення чистоти вулиць та посилити контроль за дотриманням чистоти.
- Самі респонденти переважно готові до пасивних дій, таких як не смітити та дотримуватись чистоти, привчати своїх дітей / онуків не смітити та дотримуватись чистоти, або ж до догляду за власною територією.

### ***Парки та зелені зони***

- Рівень озеленення центральної частини міст задовольняє переважну більшість опитаних, але найнижчу оцінку він отримав від мешканців східноукраїнських промислових міст Донбаського регіону (Макіївки та Алчевська).
- Найбільше опитаних задовольняє кількість дерев та стан трав'яного покриву в парках; найменше - безпечність парків в темну пору доби, відсутність урн для сміття та кількість і стан обладнання парку, що перекликається з описаними раніше проблемами освітлення вулиць та чистоти міст. Відтак, основними речами, кількість котрих потрібно збільшити в парках, виявилися, перш за все, ліхтарі та урни для сміття.

### ***Освіта***

- Загалом, якість освітніх послуг навчальних закладів усіх рівнів отримала позитивні оцінки. Найбільш позитивно оцінили якість освіти батьки в Комсомольську, Чернігові та Алчевську. Менш оптимістично на якість освіти дивляться в Макіївці, Луцьку та Коломиї.
- Переважна більшість респондентів оцінили всі вищезгадані рівні освіти не лише як доброї якості, але і як достатньо доступні. Проте найбільш доступними вони видаються жителям Комсомольська, а найменш доступними - лучанам та мешканцям Коломиї.
- Значна частка опитаних у Коломиї, Луцьку та Макіївці вважають рівень знань випускників шкіл таким, що не відповідає сучасним вимогам для продовження освіти.



### **Задоволеність населення рівнем надання послуг**

---

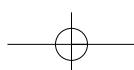
- Основними заходами, спрямованими на поліпшення якості навчального процесу в школах, були названі поліпшення морального та психологічного клімату в школі, співвіднесення предметів з реальним життям, підвищення престижу професії вчителя та введення спеціалізації в школі.

### **Громадська безпека**

- Громадська безпека виявилась гострою проблемою для більшості опитаних. Найкраще оцінили діяльність та поведінку органів правопорядку в своєму місті жителі Чернігова, де її назвали доброю 30,5%. В інших містах кількість тих, хто позитивно оцінює діяльність правоохоронних органів, становить від 7,4% у Комсомольську до 15,9% у Луцьку.
- Лише 12,1% комсомольчан і четверта частина жителів Алчевська та Макіївки почуваються в безпеці у своєму місті, в той час як половина жителів Алчевська та Макіївки і дві третини жителів Комсомольська почувають себе небезпечно та дуже небезпечно.
- Найбільше довіри до правоохоронних органів мають чернігівчани (39%). Від 40% до 50% мешканців Алчевська, Луцька, Коломиї та Макіївки не довіряють представникам органів правопорядку у своїх містах. Найменшою довірою (11%) користуються правоохоронці серед жителів Комсомольська.
- Лише 36,7% опитаних в Макіївці проявили готовність допомагати органам правопорядку міста, щоб захистити життя своє та інших мешканців міста. Натомість в Коломиї, Чернігові та Луцьку готовність до такої співпраці висловили 2/3 населення.

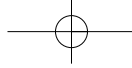
### **Діяльність органів місцевого самоврядування**

- Від 7% до 19% опитаних підтвердили, що мали досвід звернень до представників органів місцевого самоврядування протягом останніх 12 місяців. Найменшим є цей відсоток в Комсомольську. Це, зокрема, можна пояснити відносною задоволеністю населення міста більшістю послуг, охоплених опитуванням, адже і відсоток тих, хто стикався з відповідною проблемою, однак не звернувся до органів самоврядування, в цьому місті є також найнижчим. В Луцьку ж частка тих, хто не звернувся з проблемою, втричі перевищує частку тих, хто звернувся. Основною причиною того, що громадяни не бажають звертатись до міської влади, для усіх міст є невіра населення в те, що завдяки зверненню проблему можна вирішити.





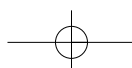
- Найбільшу довіру голові свого міста висловили жителі Комсомольська - 75% опитаних відповіли, що довіряють міському голові. Найменшою довірою своїх виборців користуються голови міст Макіївки та Коломиї - їм довіряють менше 20% опитаних. Так само розподілились і оцінки діяльності органів місцевого самоврядування загалом: найвище в Комсомольську (78% назвали ефективною); найнижче - Коломиї та Макіївки (по 10%).
- Найскладніша ситуація з поінформованістю жителів про діяльність органів місцевого самоврядування склалася в Макіївці, Коломиї та Чернігові, де від 78% до 86% населення вважають себе мало або й зовсім не поінформованими. Як і в попередніх розділах, найбільш приваблива ситуація в Комсомольську, де 83% опитаних назвали себе достатньо або добре поінформованими.
- Основним джерелом інформації про діяльність органів місцевого самоврядування є місцеві засоби масової інформації та неформальне спілкування з друзями, родичами, сусідами чи колегами.
- Найбільше опитаних, котрі зізнались, що сплачували додатково (грошима чи в будь-якому іншому вигляді), окрім офіційної платні, за яку-небудь з послуг, надану службами міста, мешкає в Макіївці та Луцьку - 19,4% та 15,6% відповідно. Найменше таких виявилось в Комсомольську - близько 2%.
- Основні послуги, що найбільше потребують вдосконалення на думку опитаних жителів міст, пов'язані з житлово-комунальним господарством та станом доріг у містах. Основною сферою, що потребує вдосконалення на думку жителів Комсомольська, є безпека у місті.
- Від 38,5% до 72,1% респондентів ніколи не чули про діяльність громадських організацій в їхньому місті. Найменше знають про такі організації жителі Макіївки (11,7%), найбільше - Алчевська (51,1%), де майже 5% безпосередньо стикалися з діяльністю громадських організацій, і ще 5% є членами таких організацій.



Задоволеність населення рівнем надання послуг

## **ЗМІСТ**

I. ВИБІРКА ТА МЕТОДОЛОГІЯ.....	11
II. ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО .....	16
III. ВОДОПОСТАЧАННЯ .....	21
IV. СТАН ДОРІГ .....	25
V. ТРАНСПОРТ.....	29
VI. ЧИСТОТА ТА ЗАГАЛЬНИЙ ВИГЛЯД МІСТА .....	32
VII. ПАРКИ ТА ЗЕЛЕНІ ЗОНИ .....	37
VIII. ОСВІТА .....	39
IX. ГРОМАДСЬКА БЕЗПЕКА.....	44
X. ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	47
ДОДАТОК 1 .....	55



## I. ВИБІРКА ТА МЕТОДОЛОГІЯ

Дослідження стану задоволеності населення міст рівнем надання йому послуг було проведене Київським міжнародним інститутом соціології у період з травня по серпень 2004 року на замовлення проекту "Голос громадськості", який виконується Світовим Банком та консультативною компанією "ПАДКО" за участю Міжнародного центру перспективних досліджень та за фінансової підтримки Канадського агентства міжнародного розвитку. В рамках дослідження було підготовлено та проведено опитування мешканців міст Алчевська (Луганська обл.), Коломиї (Івано-Франківська обл.), Комсомольська (Полтавська обл.), Луцька (Волинська обл.), Макіївки (Донецька обл.) та Чернігова (Чернігівська обл.). Також, спершу для удосконалення опитувальника, а потім для поглиблення розуміння окремих аспектів явища та інтерпретації отриманих результатів, за спеціально розробленими сценаріями в кожному з міст були проведені фокус-групи з мешканцями, працівниками органів місцевого самоврядування та представниками недержавних організацій, що діють в кожному місті.

Даний звіт містить результати кількісного дослідження та деякі пояснення, отримані в ході проведення фокус-групових дискусій. Звіт про проведення дослідження розділено на частини у відповідності до досліджуваних видів послуг.

### ***Цілі дослідження***

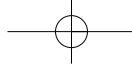
Основною метою дослідження було зібрати кількісну інформацію про якість, ефективність та повноту послуг, що надаються міськими службами, та розробити рекомендації для органів місцевого самоврядування задля поліпшення якості послуг, що надаються населенню.

Впровадження основної мети передбачало виконання таких завдань:

- Оцінка населенням якості послуг, які воно отримує;
- Визначення основних сфер послуг, якість яких не задовольняє населення міста;
- З'ясування думок населення щодо можливих шляхів поліпшення ситуації з наданням послуг.

### ***Методологія дослідження***

З 10 по 30 червня 2004 року в кожному з міст було опитано близько 500 мешканців віком від 18 років. Опитування проводилося шляхом індивідуального інтерв'ю (face-to-face) за випадковою багатоступінчас-



### Задоволеність населення рівнем надання послуг

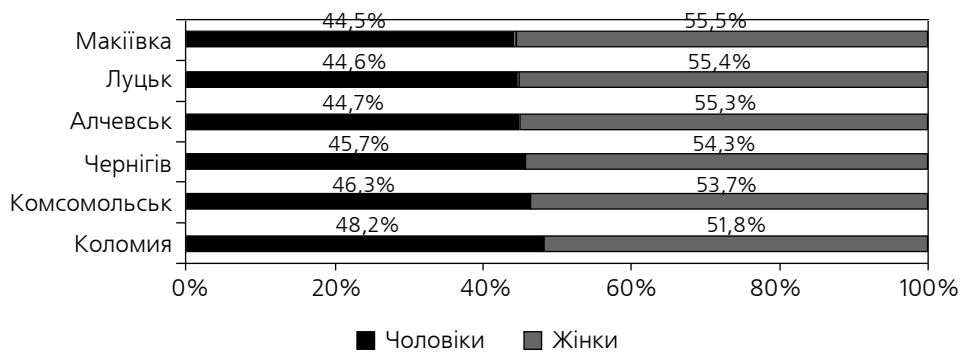
тою вибіркою. На першому етапі формування вибірки випадковим чином були відібрані поштові відділення в місті <sup>1</sup>. На території кожного з поштових відділень (виборчих дільниць) випадковим чином відбирались вулиці, будинки та квартири. Останнім етапом був відбір респондента в межах домогосподарства і безпосереднє проведення опитування. Якщо після відбору респондента виявлялось, що його наразі немає вдома, інтерв'юер робив два повторні візити для того, щоб застати респондента вдома. Отримані дані порівнювались із даними Всеукраїнського перепису населення 2001 р.

Опитувальник, що використовувався в дослідженні, містив розділи, що стосувались житлово-комунального господарства, окремо розглядались водопостачання, стан доріг, послуги транспорту, чистота та загальний вигляд міста, парки та зелені зони, освіта, надання соціальних послуг, громадська безпека, діяльність органів місцевого самоврядування та запитання щодо діяльності громадських організацій в місті. В даному звіті не будуть розглянуті результати щодо соціальних послуг, оскільки неоднозначне розуміння респондентами послуг, що входять до соціальних, спричинило недостатність інформації з вказаної проблеми.

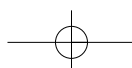
### Загальні характеристики вибірки

Статеві структура опитаних в містах респондентів збігається зі структурою населення України в цілому. Розподіли опитаних за статтю, віковими групами, розміром сім'ї та рівнем освіти наведені на графіках 1-4.

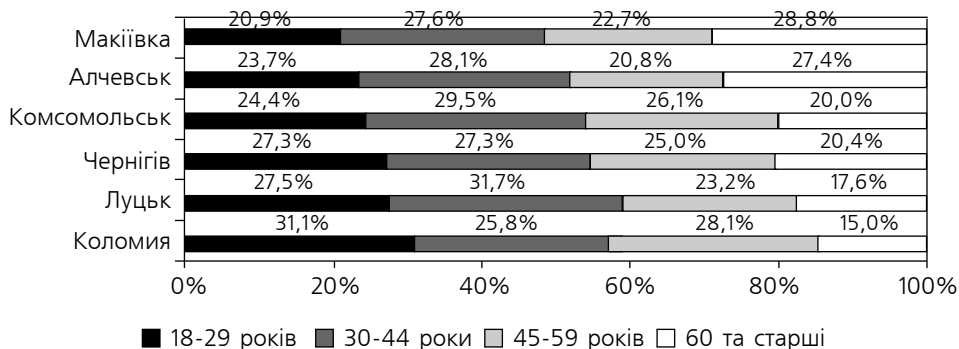
**Графік 1. Респонденти за статтю**



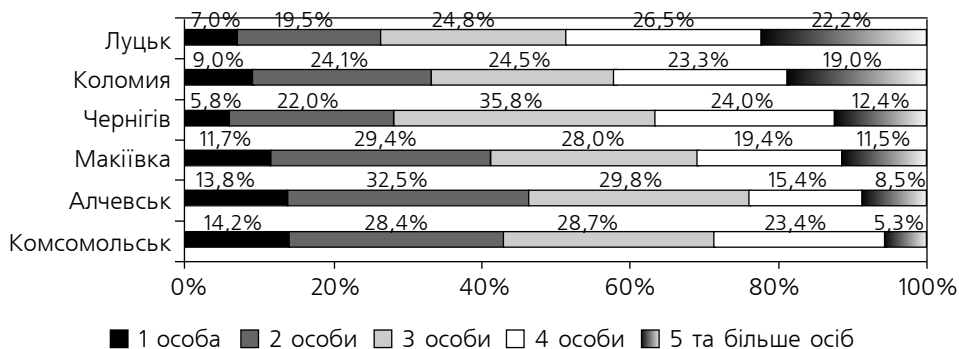
<sup>1</sup> Винятком стало місто Алчевськ, де через недоступність інформації про перелік вулиць, що обслуговуються відповідними поштовими відділеннями, вибірка була побудована за виборчими дільницями



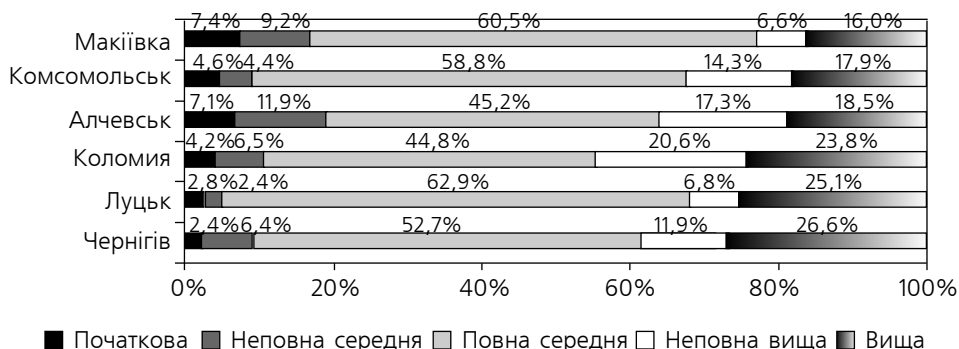
**Графік 2. Вікові групи респондентів**



**Графік 3. Розмір сім'ї респондентів**



**Графік 4. Освіта респондентів**

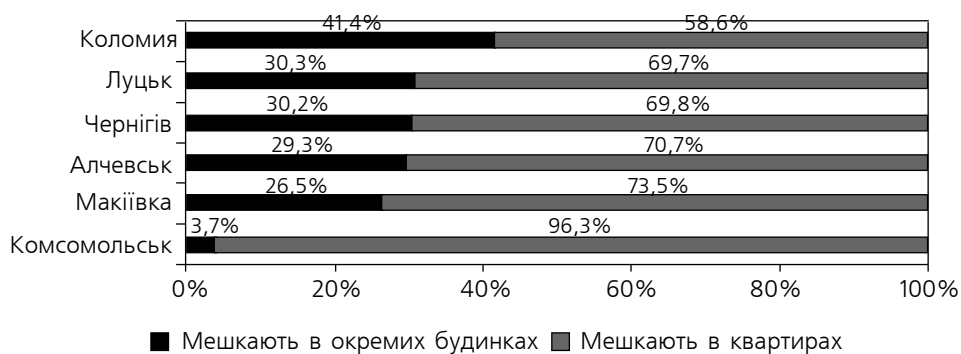


### Задоволеність населення рівнем надання послуг

Депо старшими за віком населення є міста зі сходу України (Алчевськ та Макіївка). Традиційно, міста Західної України мають більш численні сім'ї (середній розмір домогосподарств опитаних тут складає понад 3,3 особи). Найбільшою часткою мешканців, що мають вищу освіту, відрізняються обласні центри Чернігів та Луцьк, адже в цих містах зосереджено більше вищих навчальних закладів.

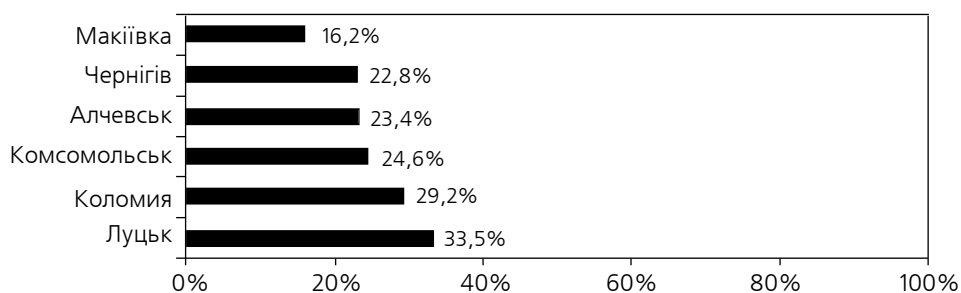
Більшість мешканців міст живе в окремих квартирах (від 69,7% в Луцьку до 96,3% в Комсомольську). Депо меншою є їх частка в Коломиї - 58,6% (Графік 5).

**Графік 5. Структура житлового фонду**



На наявність автомобіля в їхньому домогосподарстві (переважно одного) вказали більше мешканців західноукраїнських міст (Луцьк та Коломия) (Графік 6).

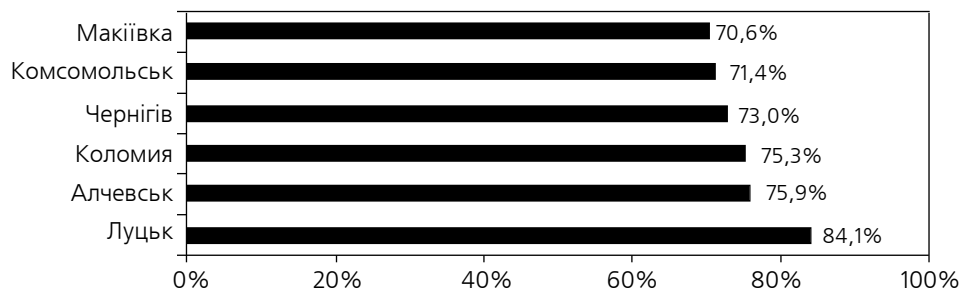
**Графік 6. У Вас чи у когось з членів Вашої сім'ї є автомобіль?**



Попередні дані щодо наявності авто депо суперечать наступному результату: саме в Луцьку відсоток опитаних, середньомісячний дохід в розрахунку на одного члена домогосподарства яких не перевищує встановлений офіційний прожитковий мінімум 360 грн., виявився найви-

шим (див. Графік 7). Водночас, виходячи з графіка 7, можна було б припустити, що "найбагатші" з опитаних респондентів проживають у Макіївці, що очевидно не відповідає дійсності (Графік 6). Отже, хоча ми не маємо підстав для висновків про свідоме заниження доходів населенням того чи іншого міста, однак така тенденція протягом багатьох років спостерігається в Україні <sup>2</sup>.

**Графік 7. Відсоток домогосподарств,  
в яких середньомісячний дохід  
в розрахунку на одну особу менший, ніж 360 грн.**



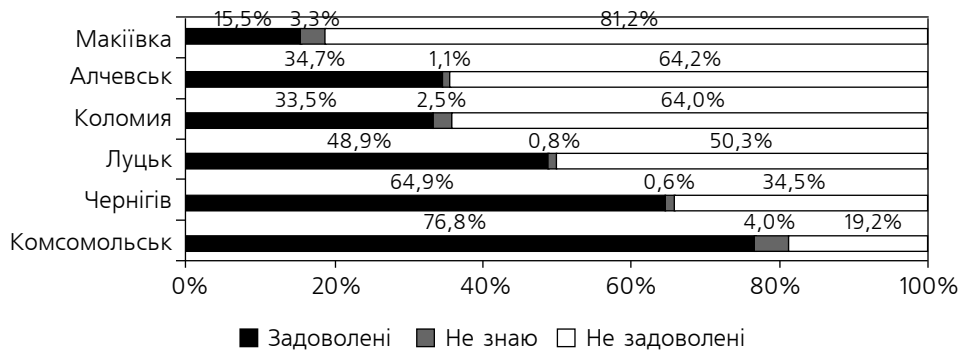
<sup>2</sup> Зазначимо, що респонденти соціологічних опитувань мають схильність занижувати свої реальні доходи. Проте, перевірити справедливість даної оцінки для міст, що взяли участь у цьому дослідженні, не є можливим. Дані дослідження Київського міжнародного інституту соціології "Доходи та витрати домогосподарств", яке проводилось в 1995-1996 рр., свідчать, що доходи домогосподарств, про які респонденти говорять в опитуванні, в середньому є вдвічі меншими, ніж витрати, про які вони заявляють.

Задоволеність населення рівнем надання послуг

## II. ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО

Найбільше незадоволених рівнем надання комунальних послуг загалом виявилось у місті Макіївці (81,2%). Тут і надалі для зручності ми будемо об'єднувати окремо всі позитивні та всі негативні оцінки. Близько 64% мешканців Алчевська та Коломиї не задоволені якістю комунальних послуг, а така ж частка чернігівчан, навпаки, задоволена цими послугами в своєму місті. Майже рівні частки задоволених та незадоволених серед населення Луцька. Найбільше задоволених рівнем подібних послуг у своєму місті мешкає в Комсомольську (76,8%) (Графік 8).

Графік 8. Задоволеність комунальними послугами



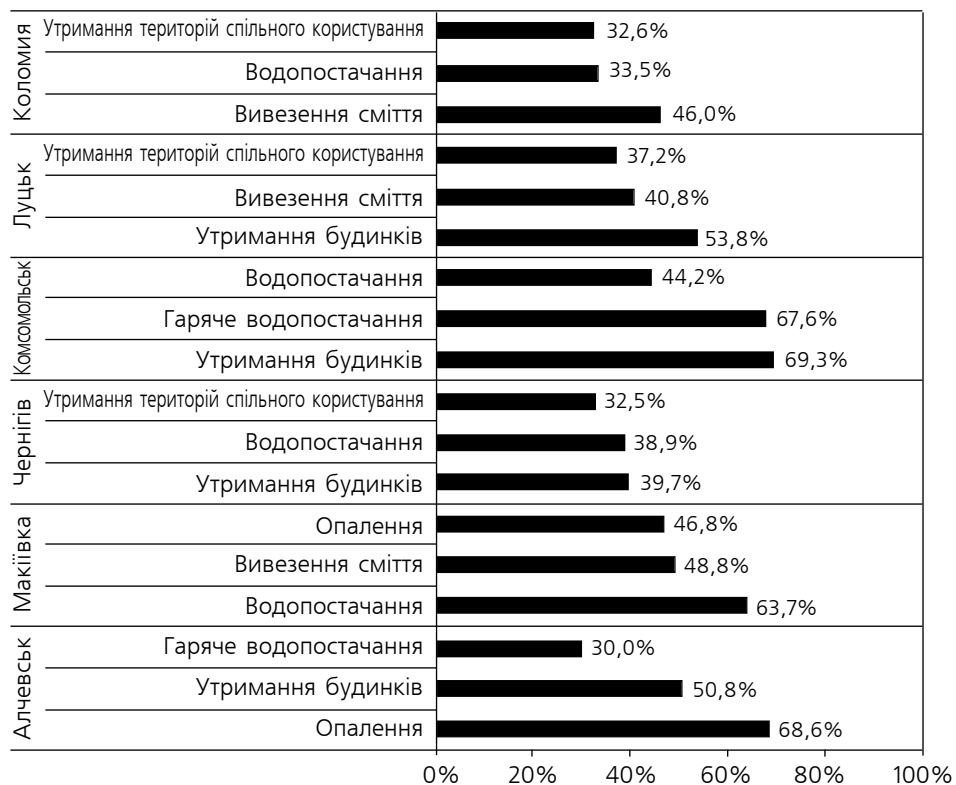
Підвиди комунальних послуг, що найбільше не влаштовують населення міст, також відрізняються. Проте можна означити основні сфери. Це, насамперед, утримання будинків та прилеглих до них територій (цими послугами найменше задоволені жителі Комсомольська, Чернігова та Луцька). Зважаючи на відносно більшу задоволеність жителів цих міст якістю комунальних послуг загалом, можна припустити, що проблеми, пов'язані з іншими сферами комунальних послуг, такими, як водопостачання чи опалення, які, як правило, є більш важливими для споживачів, не стоять так гостро в цих містах.

Утримання будинків та територій спільного користування стало єдиною послугою, яка увійшла до трійки житлово-комунальних послуг, що найбільше потребують вдосконалення, в кожному з шести досліджуваних міст. В той же час, для жителів Алчевська на першу позицію вийшло опалення; для Макіївки - водопостачання, а для Коломиї - вивезення сміття. Найкраще в усіх містах були оцінені послуги з електро- та газопостачання, якими також забезпечена більшість мешканців міст. Проте певні проблеми з електропостачанням непокоять жителів Макіївки (чверть їх вважає якість цих послуг поганою).

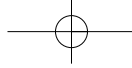


На графіку 9 показано три послуги у кожному місті, які, на думку опитаних, найбільше потребують вдосконалення. Це, як правило, саме ті послуги, якість яких була оцінена споживачами найгірше.

**Графік 9. Послуги, що потребують вдосконалення**

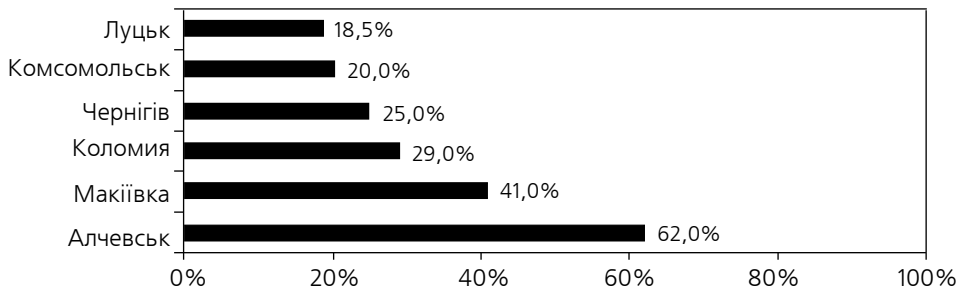


Якщо оцінювати задоволеність користувачів послугами міських тепломереж (тобто брати до уваги лише тих, хто має до них доступ), то відсоток тих, кому було холодно в своєму помешканні впродовж опалювального сезону, коливається від 18,5% до 62% (Графік 10).



### Задоволеність населення рівнем надання послуг

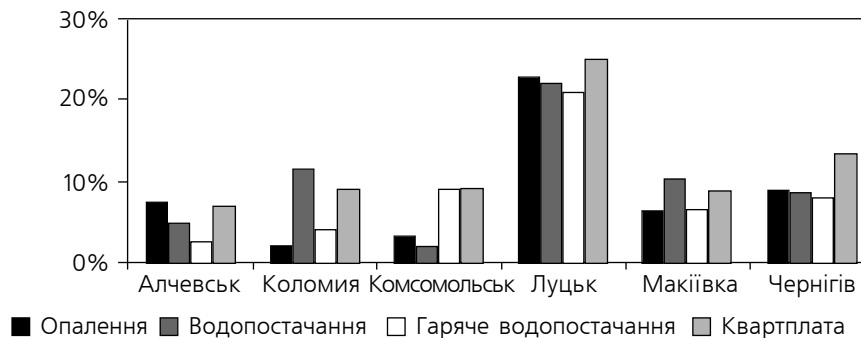
**Графік 10. Відсоток опитаних, в помешканнях яких було холодно впродовж опалювального сезону**



Попри нерівномірну задоволеність населення міст різними сферами комунальних послуг, відсоток тих, хто готовий до додаткової оплати за послуги кращої якості, залишається досить незначним. Найбільше тут відрізняється місто Луцьк: від 18,8% до 24,8% опитаних були б згодні сплачувати додатково за послуги кращої якості, незважаючи на одну з найгірших ситуацій з платоспроможністю населення (Графік 11). Це очевидно є результатом наполегливої та послідовної політики керівництва міста, спрямованої на роз'яснення населенню принципів тарифної політики та боротьбу з неплатниками за спожиті комунальні послуги.

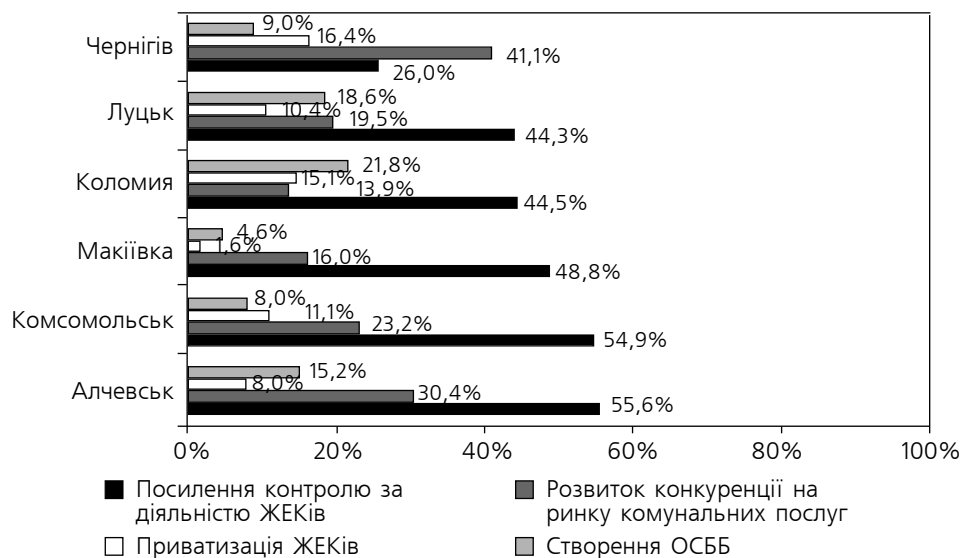
Дослідження показало, що відсоток тих, хто готовий до додаткової оплати за послуги, тим вищий, чим більшою є невдоволеність жителів міста саме цими послугами. Тобто, ці дані можуть бути ще одним індикатором незадоволеності населення послугами, що йому надаються. На графіку не відображені відповіді щодо готовності сплачувати додатково за послуги з електро- та газопостачання, оскільки зазвичай ці відсотки були нижчі за інші.

**Графік 11. Готові додатково сплачувати за комунальні послуги**



На запитання про шляхи поліпшення ситуації з наданням комунальних послуг основною відповіддю було посилення громадського контролю за діяльністю ЖЕКів (підтримали від 44,3% до 55,6% опитаних). Лише в Чернігові цей шлях поступився першістю ідеї розвитку конкуренції на ринку комунальних послуг, яка отримала 41% голосів (Графік 12). Отже, можна зробити висновок про прагнення населення усіх міст до більш прозорої системи управління та запровадження принципів конкурентності в житлово-комунальному господарстві. Ідеї приватних ЖЕКів та об'єднань співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ), хоча вже почали впроваджуватись в цих містах, проте не мають ще достатньої підтримки з боку населення, в першу чергу, через відсутність достатньої та доступної інформації про переваги таких форм хазяйнування. Варто зазначити, що створення ОСББ користується значною підтримкою жителів Коломиї, Луцька та Алчевська, в той час як мешканці Чернігова та Комсомольська віддають перевагу створенню приватних ЖЕКів.

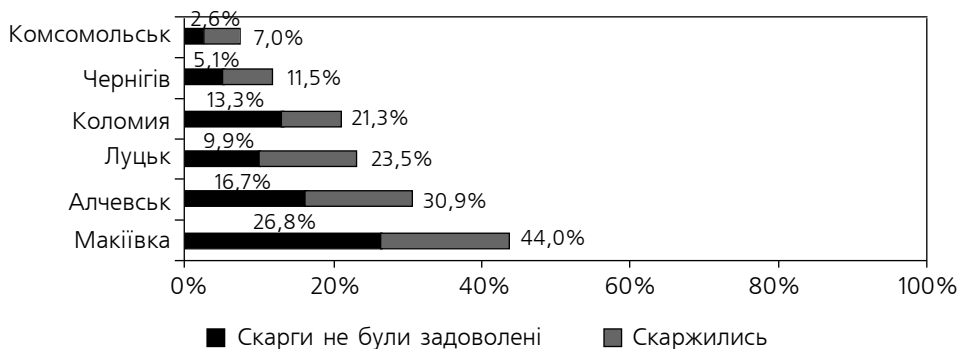
**Графік 12. Шляхи поліпшення ситуації з наданням комунальних послуг**



### Задоволеність населення рівнем надання послуг

На графіку 13 представлені частки опитаних, які мали досвід скарг на незадовільні комунальні послуги в своїх містах, а також тих, чий скарги, на думку самих опитаних, залишились незадоволеними (ці відсотки вказані по відношенню до загальної кількості опитаних). Як видно із графіка, найбільше довелось скаржитись на якість послуг жителям Макіївки (44%), а найменше (усього 7%) - жителям Комсомольська. Звичайно, можна говорити про певні культурні традиції, однак дані графіку 13 цілком відповідають інформації, представлений на графіку 8. Тобто чим більша частка незадоволених якістю комунальних послуг в місті, тим більшою є частка і тих, хто на такий стан речей скаржиться.

**Графік 13. Відсоток опитаних, хто скаржився на незадовільні комунальні послуги, що були їм надані, протягом останніх 12 місяців, та тих, чий скарги не були задоволені**

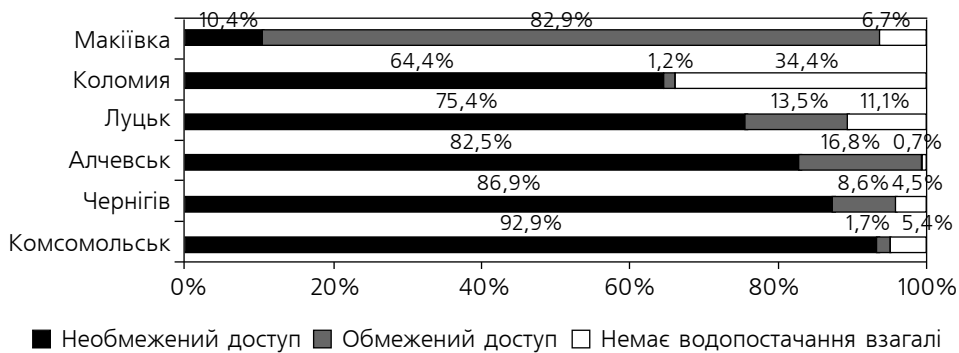


Свої скарги переважна більшість жителів адресують безпосередньо до ЖЕКів (від 77,1% до 100% звертались саме туди зі своїми скаргами). Частка тих, чий скарги не були задоволені, залишається досить високою, і найвищою є в Коломиї, Макіївці та Алчевську, де незадоволеними залишились скарги понад половини тих, хто з ними звертався.

### III. ВОДОПОСТАЧАННЯ

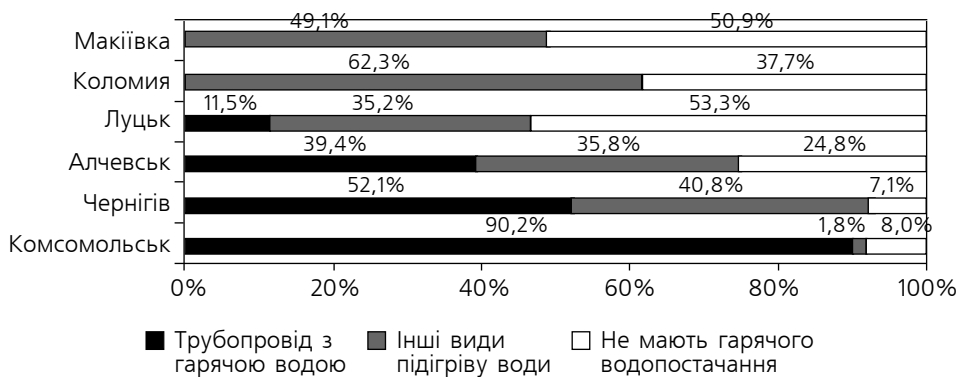
Проблема холодного водопостачання найефективніше розв'язується в містах Комсомольську, Чернігові та Алчевську. 82,5-92,9% опитаних в цих містах мають необмежений доступ до водопостачання при 0,7-5,4% тих, хто не забезпечений ним зовсім. Решта мають холодне водопостачання за графіком. Найскладнішою є ситуація в Макіївці, де лише 10,4% користуються водопостачанням без обмежень, а 82,9% мають обмежений в часі доступ, та в Коломиї, де 34,4% респондентів не мають доступу до централізованого водопостачання (Графік 14).

**Графік 14. Скільки годин на добу у Вас є водопостачання?**



Ситуація з гарячим водопостачанням виглядає складнішою. На графіку 15 відображені частки тих, хто отримує гарячу воду централізовано, не має гарячого водопостачання взагалі чи використовує інші способи підігріву проточної води (наприклад, газову колонку, електричний бойлер, водонагрівач для проточної води тощо).

**Графік 15. Доступність гарячого водопостачання**

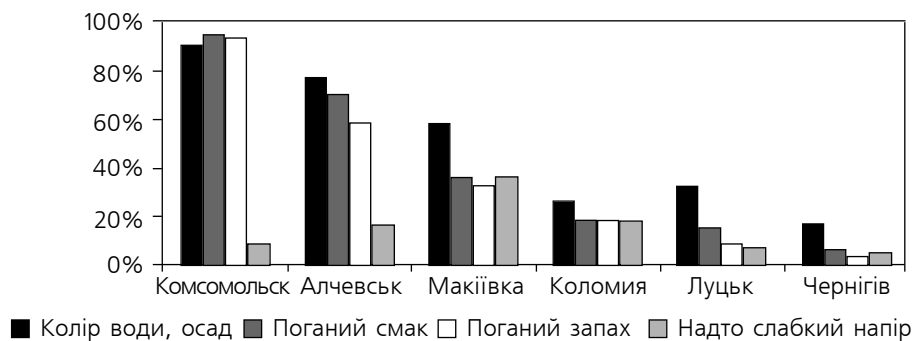


### Задоволеність населення рівнем надання послуг

Отже, найбільш привабливою виглядає ситуація в Комсомольську, де 90,2% опитаних забезпечені гарячим водопостачанням зусиллями міських служб. Це не дивно, адже Комсомольськ - наймолодше місто серед тих, що досліджувались. У 2005 р. йому виповняється 45 років. Найскладніша ситуація в Коломиї та Алчевську, де централізоване гаряче водопостачання не функціонує вже протягом декількох років і, на думку фахівців, не підлягає відновленню. В ненабагато кращому стані є гаряче водопостачання у Макіївці, де лише 11,5% мешканців користуються гарячою водою централізовано. Як результат, від 37,7% до 55,3% мешканців цих міст взагалі не мають доступу до гарячого водопостачання.

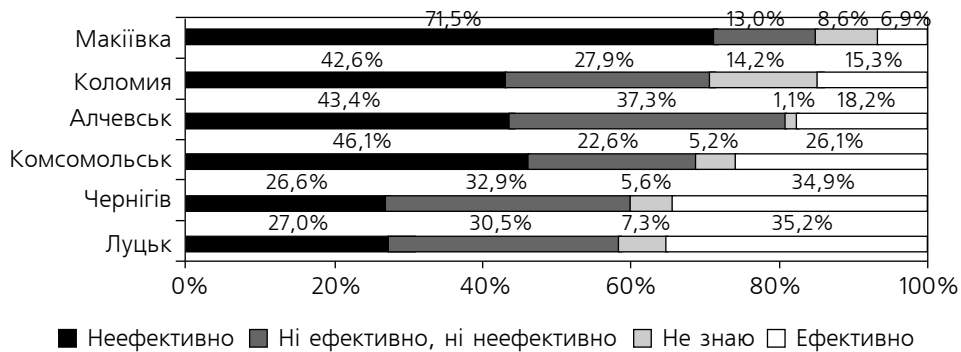
Найбільш поширеною проблемою, що стосується якості води, виявилася наявність осаду у воді чи її кольору. З такою проблемою стикаються жителі всіх міст, проте особливо на неї скаржились в Комсомольську (час від часу виникає у 97,3% опитаних, причому 91% стикаються з цим практично щодня) та Алчевську (93,9% мають цю проблему періодично, а 76,8% - щоденно). Далі за частотою згадування йдуть проблеми поганого смаку та запаху води. Можна спостерігати певну регіональну тенденцію: жителі Сходу та Півдня України частіше відмічають проблеми з якістю води, ніж жителі Західної та Північної України, що може бути викликане особливостями хімічного складу підземних вод, а також джерелом, що використовується для водозабору. Зокрема, жителі Комсомольська використовують дніпровську воду, яка потребує складної та коштовної технології її очистки. Найменше скарг на якість води загалом висловлювали мешканці Чернігова (Графік 16).

**Графік 16. Проблеми з якістю води, які майже щоденно виникають у респондентів**



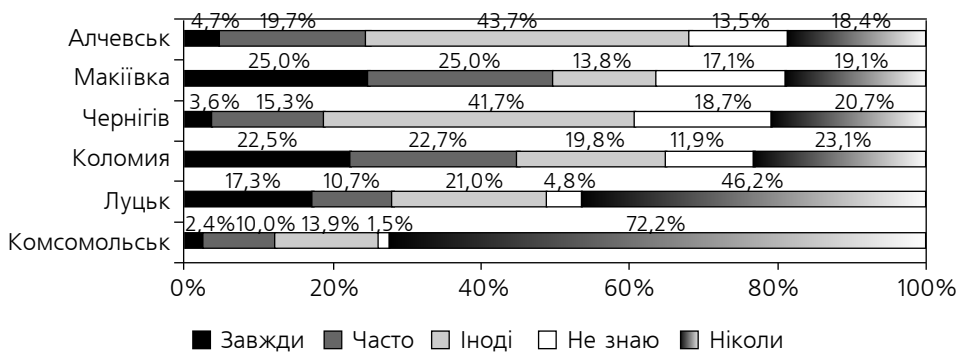
Загалом респонденти досить низько оцінили ефективність діяльності органів місцевого самоврядування щодо розв'язання саме цієї проблеми (Графік 17). Найнижчу оцінку отримали органи місцевого самоврядування Макіївки, найвищу - Луцька та Чернігова.

**Графік 17. Як би Ви оцінили ефективність діяльності органів місцевого самоврядування щодо розв'язання проблем з водопостачанням?**

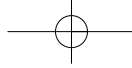
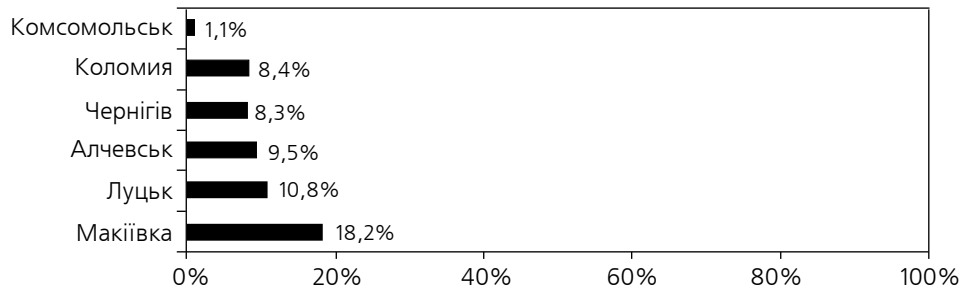


Найменша частка тих, хто час від часу помічає проблеми зі стічними водами чи каналізацією після дощів чи злив у своєму місті, виявилася у Комсомольську (26,3%), що пояснюється відносно малим віком самого міста та усіх його комунікацій. Найбільше ця проблема турбує мешканців Комсомольська та Макіївки, де відповідно 45% і 50% опитаних засвідчили, що стикаються з цією проблемою "завжди" або "часто" (Графік 18). Найчастіше такий результат експерти міст пояснювали застарілими системами зливових каналізацій, які не витримують сьогоденних навантажень.

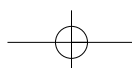
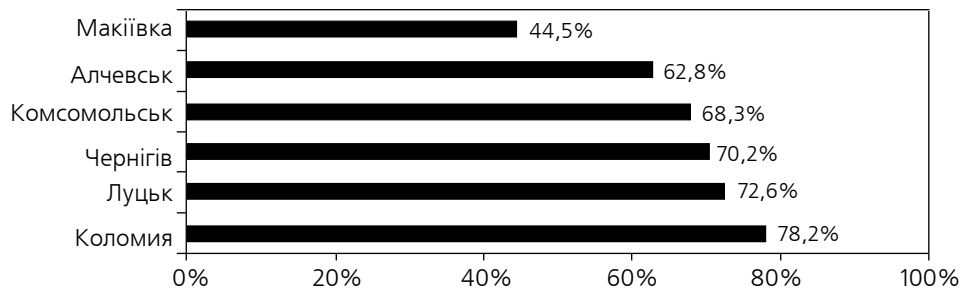
**Графік 18. Як часто у Вашому місті виникають проблеми зі стічними водами чи каналізацією після дощів чи злив?**



Найбільшу частку серед тих, хто скаржився до органів місцевого самоврядування щодо проблем стоків чи каналізації в своєму місті, складають опитані Макіївки (Графік 19).

**Задоволеність населення рівнем надання послуг****Графік 19. Відсоток тих, хто скаржився в зв'язку з проблемами стоків чи каналізації в своєму місті**

Найменший оптимізм в поглядах на здатність органів місцевого самоврядування змінити ситуацію з водопостачанням в місті на краще висловили також жителі Макіївки. Менше половини (44,5%) з них вірять, що таке може статися. Щодо решти міст, то від 62,8% до 78,2% опитаних висловили свою впевненість в спроможності органів місцевого самоврядування запропонувати кращі послуги з водопостачання (Графік 20).

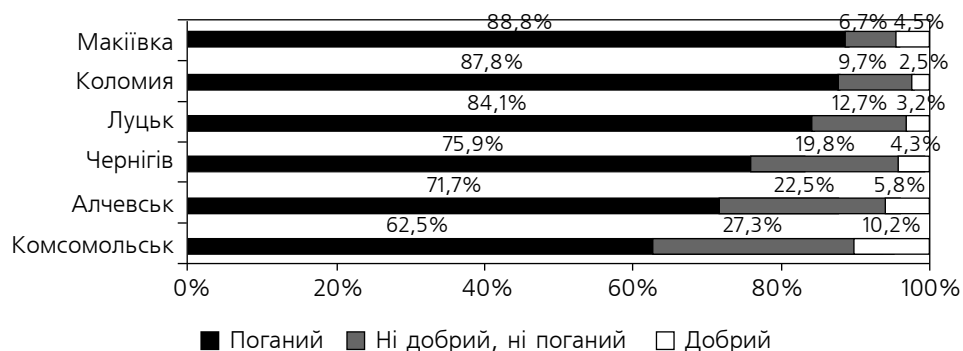
**Графік 20. Відсоток тих, хто впевнений в можливостях органів місцевого самоврядування запропонувати послуги кращої якості з водопостачання**



## IV. СТАН ДОРІГ

Опитування виявило, що стан доріг є однією з найбільших проблем для кожного з обстежуваних міст, з точки зору самих жителів. Від 62,5% опитаних у Комсомольську до 88-89% опитаних у Коломиї та Макіївці оцінили дороги як погані, в той час як добрими їх вважають лише 2,5-10,2% респондентів (Графік 21).

**Графік 21. Як би Ви оцінили стан поверхні доріг у Вашому місті?**

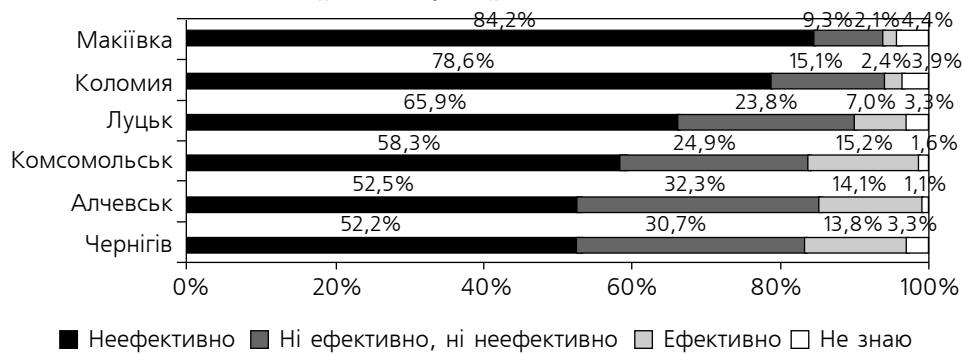


Найбільшим недоліком міських доріг в кожному з міст була названа надмірна кількість вибоїн. На цю проблему вказали від 85,2% до 95,3% опитаних. Основною причиною такого стану можна вважати відсутність коштів на капітальний ремонт дорожнього покриття, а відтак використовується так званий "ямковий" ремонт, який з часом лише ускладнює ситуацію. Окрім іншого, мешканців міст непокоїть незадовільне покриття тротуарів в містах. Якщо ремонту доріг приділяється хоч мінімальна увага, то покриття тротуарів залишається нерозв'язаною проблемою.

Зважаючи на невисоку оцінку якості дорожнього покриття, ефективність діяльності органів місцевого самоврядування в розв'язанні цього питання також була оцінена дуже низько (Графік 22).

## Задоволеність населення рівнем надання послуг

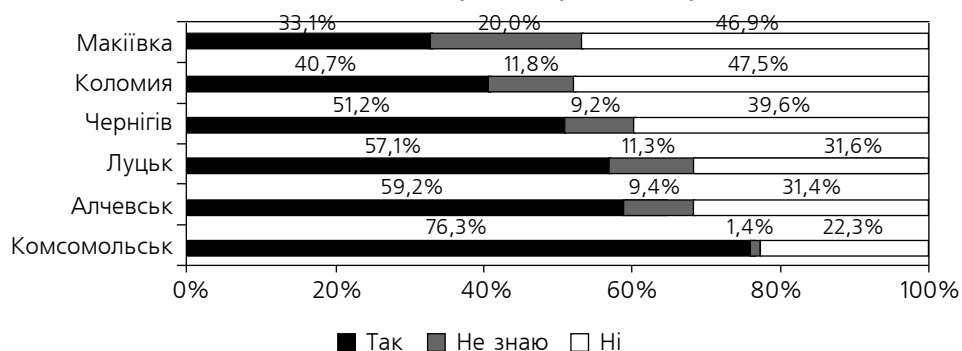
**Графік 22. Як би Ви оцінили ефективність діяльності органів місцевого самоврядування щодо ремонту доріг в місті?**



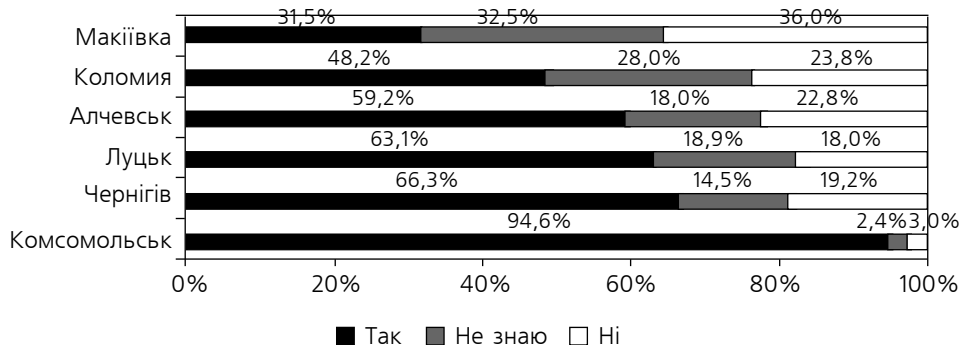
Найнижче діяльність своєї влади в цьому питанні оцінили жителі Макіївки та Коломиї, що відповідає загальній оцінці респондентами якості дорожнього покриття в місті.

Найгірша ситуація з задоволеністю населення кількістю показників назв вулиць, дорожніх знаків та пішохідних переходів виявилася в Макіївці, де лише близько третини опитаних вважає цю кількість достатньою. Найбільш задовільна ситуація в Комсомольську, де на достатню кількість дорожніх знаків та пішохідних переходів вказали понад 90% опитаних, а кількістю показників назв вулиць задоволені 76,3% населення. Графіки 23-25 відображають описані вище дані.

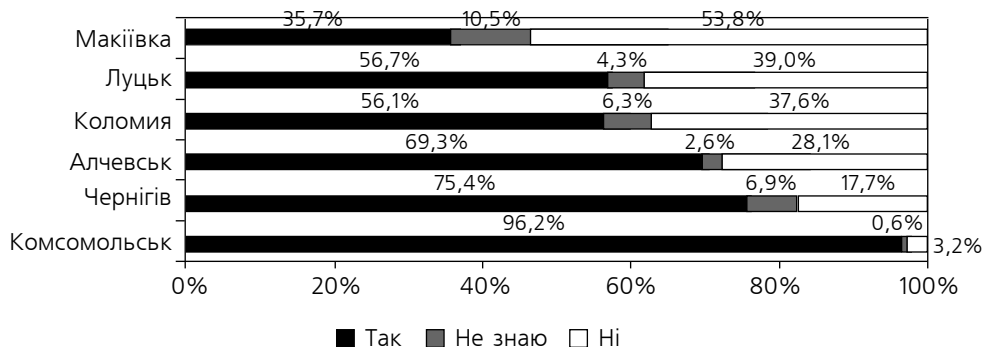
**Графік 23. Чи достатньою є кількість показників назв вулиць у Вашому місті?**



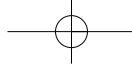
**Графік 24. Чи достатньою є кількість дорожніх знаків у Вашому місті?**



**Графік 25. Чи задовольняє Вас кількість пішохідних переходів у Вашому місті?**

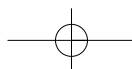
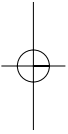
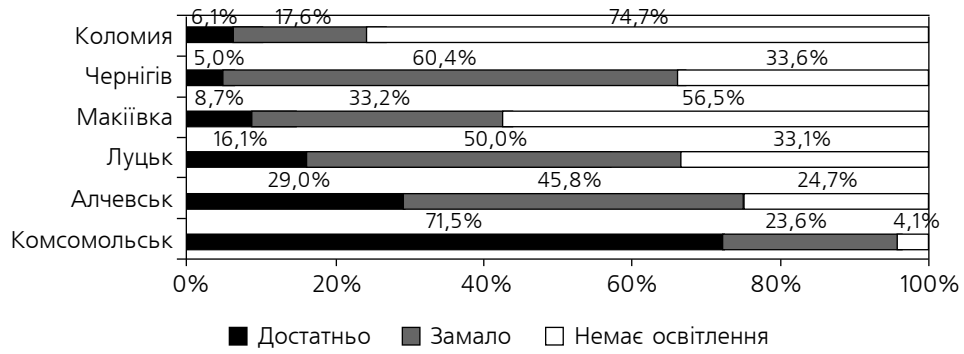


Дещо складнішою є ситуація з освітленням вулиць в темну пору доби. До певної міри розв'язаною можна вважати цю проблему в Комсомольську, де 71,5% респондентів вважає кількість освітлення достатньою. Найгіршим є освітлення в Коломиї, де на вулицях 74,7% опитаних немає освітлення взагалі, та Чернігова, де 94% опитаних вважають освітлення недостатнім (Графік 26). Причиною відсутності вуличного освітлення часто називалась несвідома поведінка громадян, котрі псують освітлювальне обладнання або викрадають дрiт.



**Задоволеність населення рівнем надання послуг**

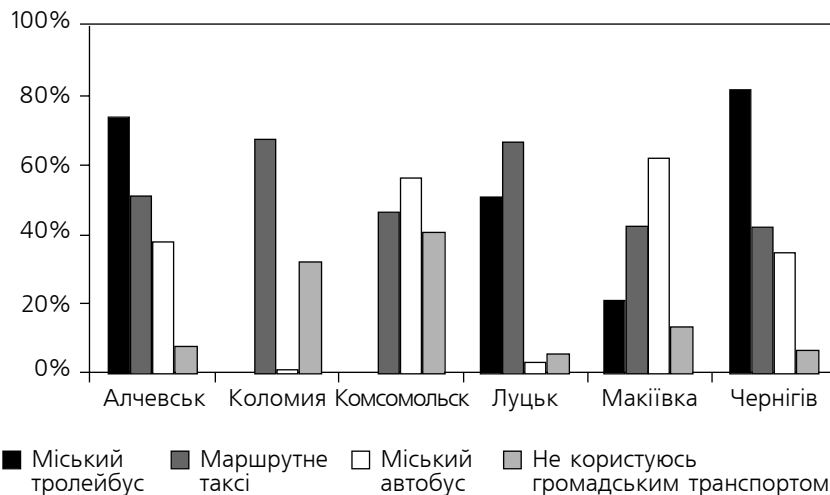
**Графік 26. Чи достатнім є освітлення в темний період доби на Вашій вулиці?**



## V. ТРАНСПОРТ

Міський громадський транспорт є основним засобом пересування жителів міст. Проте значна частка опитаних з Комсомольська та Коломиї не користується його послугами (41,3% та 32,5% відповідно). Поряд з традиційними міськими автобусами та тролейбусами достатньою популярністю користуються маршрутні таксі, послуги яких доступні у всіх з досліджуваних міст. Види громадського транспорту, якими найчастіше користуються жителі міст дослідження, наведені на графіку 27.

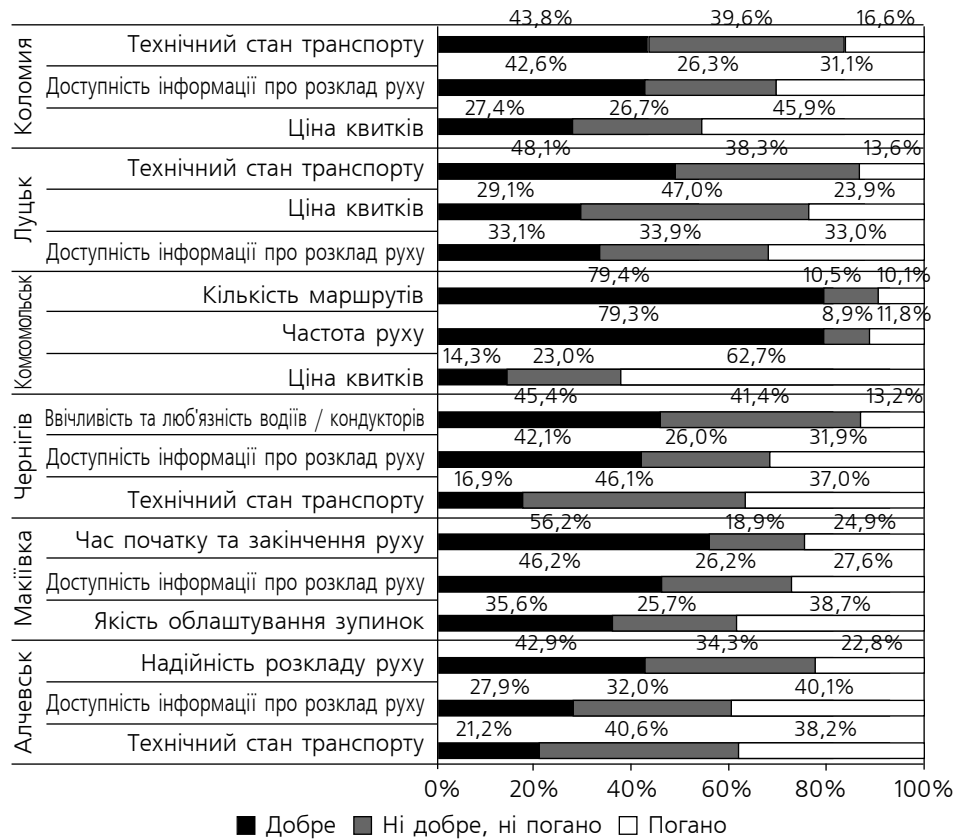
**Графік 27. Якими видами громадського транспорту Ви найчастіше користуєтесь?**



Жителі міст досить високо оцінили функціонування громадського транспорту в своїх містах. Найбільш проблемними зонами тут найчастіше називались технічний стан парку громадського транспорту та доступність інформації про розклад руху транспорту. В Коломиї та Комсомольську опитані також скаржились на високу вартість проїзду в транспорті. Три параметри роботи громадського транспорту, які отримали найменше позитивних оцінок в кожному з міст, наведені на графіку 28.

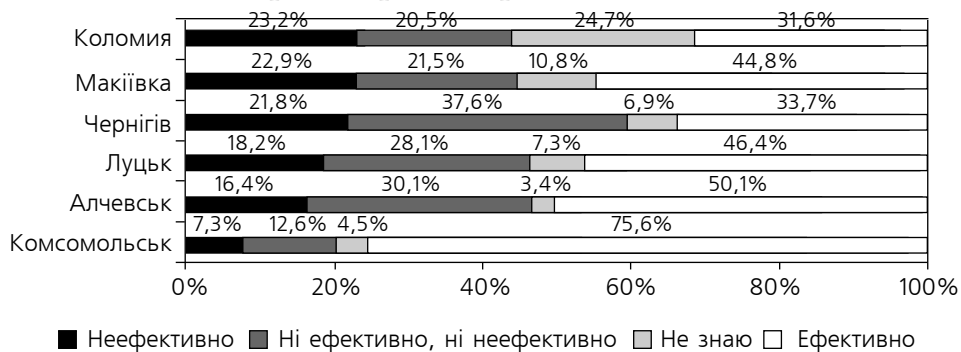
## Задоволеність населення рівнем надання послуг

Графік 28. Оцінка якості послуг громадського транспорту



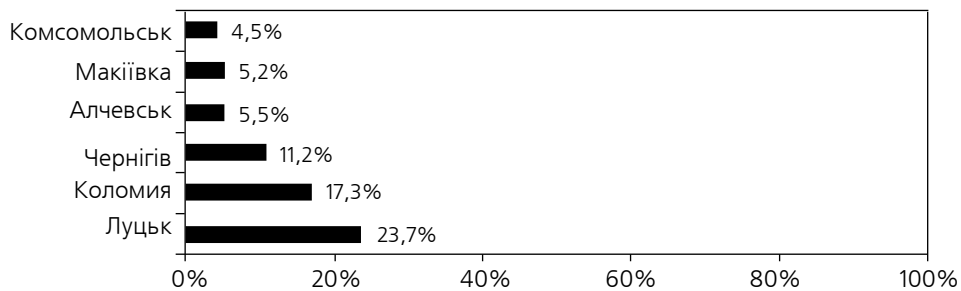
Зважаючи на відносну задоволеність функціонуванням громадського транспорту в своїх містах, мешканці міст достатньо високо оцінили і ефективність діяльності органів місцевого самоврядування в розв'язанні транспортних проблем міста (Графік 29). Традиційно, найкращу оцінку дали жителі Комсомольська, (75,6% позитивних відповідей). Ефективною вважають роботу місцевих служб у вирішенні транспортних проблем близько половини мешканців Алчевська, Луцька та Макіївки і третина мешканців Чернігова та Коломиї.

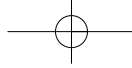
**Графік 29. Як би Ви оцінили ефективність діяльності органів місцевого самоврядування у розв'язанні транспортних проблем міста?**



Загалом, досить незначна частка респондентів висловила свою готовність сплачувати більшу вартість за проїзд містом, навіть якщо послуги громадського транспорту будуть поліпшуватись (Графік 30). Як і в запитанні щодо оплати комунальних послуг, більшу готовність проявили жителі Луцька (23,7% згодних) та Коломій (17,3%).

**Графік 30. Відсоток згодних додатково сплачувати за послуги транспорту кращої якості**



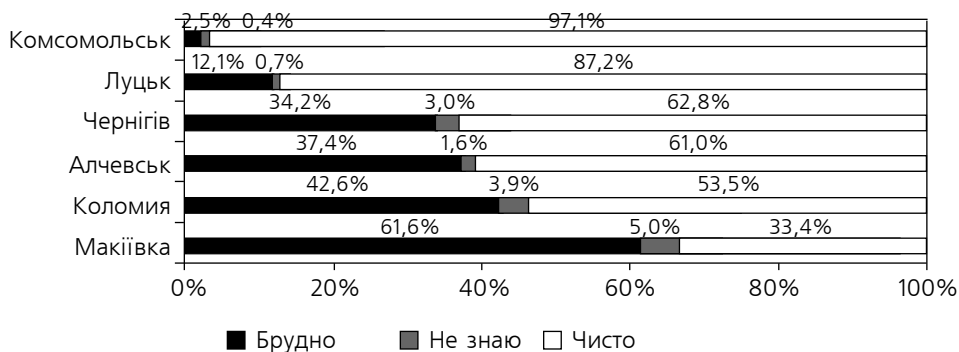


Задоволеність населення рівнем надання послуг

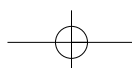
## VI. ЧИСТОТА ТА ЗАГАЛЬНИЙ ВИГЛЯД МІСТА

Найчистішими, на думку жителів своїх міст, є Комсомольськ та Луцьк: 97,1% та 87,2% їх мешканців відповідно так стверджують. Макіївку ж вважають брудною 61,6% її дорослих жителів (Графік 31). Основні корені забрудненості своїх міст городяни переважно вбачають у низькій культурі населення, яке залишає після себе сміття, а відтак і у відсутності санкцій щодо такої поведінки. На цю причину вказали більшість мешканців Алчевська (72,4%), Чернігова (67,9%), Коломиї (54,2%) та Луцька (49%). Жителі Комсомольська вбачають основну проблему у недостатній кількості урн для сміття в місті (так вважають 52,5% опитаних), а жителі Макіївки та Коломиї звинувачують відповідальну сторону у невиконанні своїх обов'язків (так стверджують відповідно 73,9% та 58,4% опитаних).

**Графік 31. Як би Ви оцінили загальний вигляд Вашого міста?**



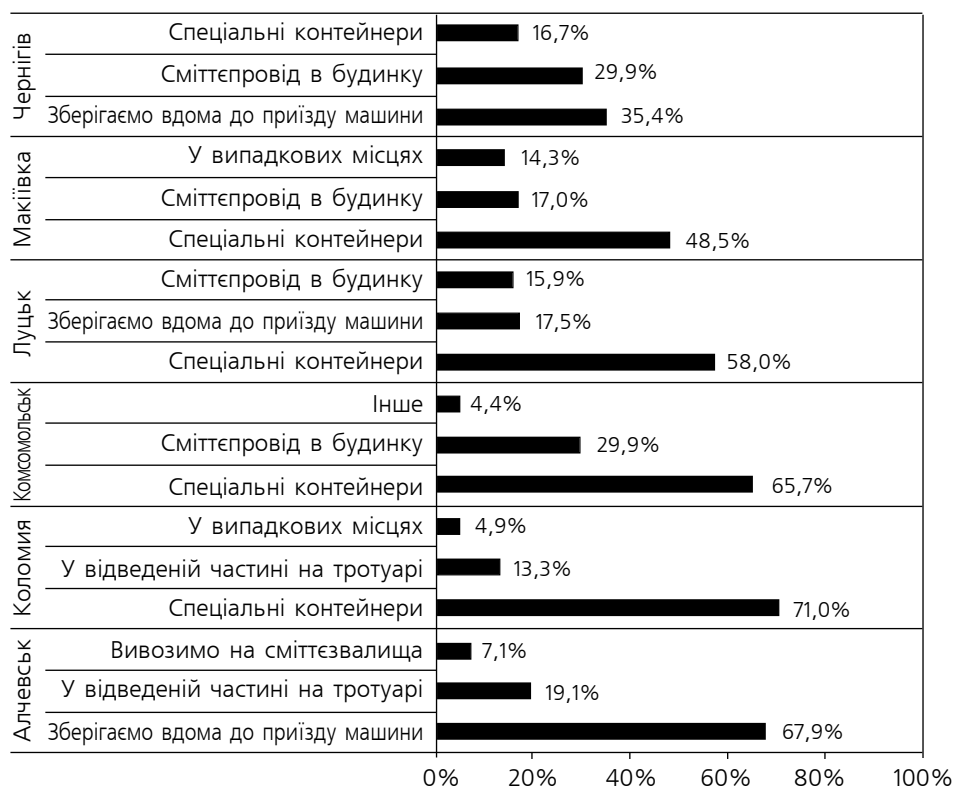
Проблему вивезення сміття в кожному з міст намагаються розв'язати по-своєму. Наприклад, жителів Алчевська "привчають" виносити своє сміття до приїзду спеціальної машини, яка приїздить переважно двічі на день (так роблять 67,9% опитаних). При цьому 8% продовжують виносити сміття до стихійних сміттєзвалищ чи випадкових місць. Також зберігають сміття вдома до приїзду машини 35,4% опитаних в Чернігові; ще 29,9% тут користуються сміттєпроводом, а 16,7% виносять до спеціальних контейнерів. До спеціальних контейнерів виносять сміття більшість мешканців Коломиї (71%), Комсомольська (65,7%), Луцька (58%) та Макіївки (48,5%). Привертає увагу той факт, що 14,3% опитаних у Макіївці та 4,9% у Коломиї зізналися, що вони складають сміття у випадкових місцях. Основні способи позбавлення сміття, якими користуються в обстежуваних містах, зображені на графіку 32.



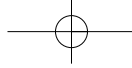


В кожному з міст найгостріше проблема вивезення сміття стоїть в приватному секторі. Експерти пов'язують її зі складністю стягнення коштів за відповідну послугу з мешканців приватних будинків, оскільки для мешканців квартир ця платня включена до квартплати.

**Графік 32. Куди Ваша сім'я виносить сміття, звідки його прибирають?**

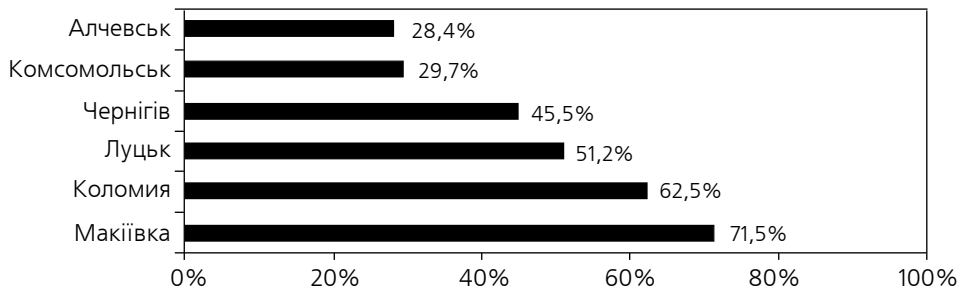


Хоча контейнери є одним з основних способів складування сміття для городян, значною є частка тих, хто вважає кількість контейнерів або спеціально призначених місць для сміття в своєму місті недостатньою. Вона коливається від 28,4% в Алчевську до 71,5% в Макіївці (Графік 33).



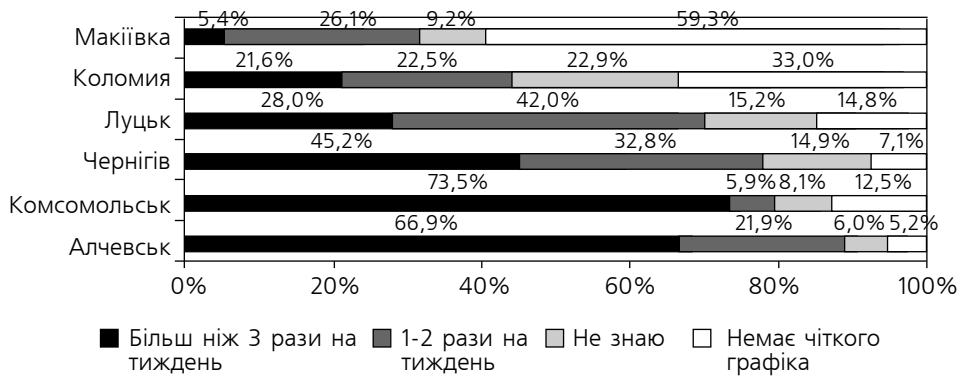
**Задоволеність населення рівнем надання послуг**

**Графік 33. Відсоток тих, хто вважає кількість контейнерів для сміття в місті недостатньою**

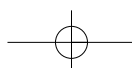


З одного боку, незнання графіка вивезення сміття в місті може свідчити про те, що опитаний не відповідає за цей вид домашньої роботи, проте той факт, що частка таких людей значно відрізняється в різних містах, може говорити і про налагодженість такої роботи в конкретному місті. Найчіткіший графік вивезення сміття можна відзначити в Алчевську та Комсомольську (Графік 34). В Макіївці знову підтвердилась незадовільна ситуація з послугами щодо підтримки чистоти в місті.

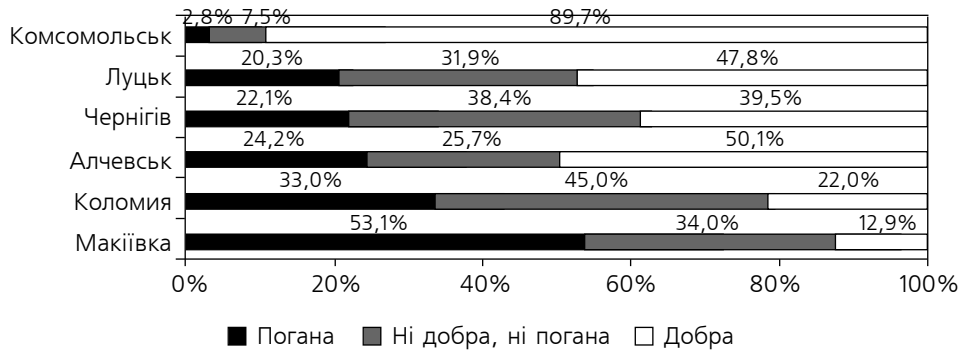
**Графік 34. Як часто вивозиться сміття протягом тижня?**



Задоволеність якістю прибирання вулиць в місті відповідає ситуації з оцінкою загального вигляду міста: найкраще прибираються вулиці Комсомольська та Луцька, найгірше - Коломиї та Макіївки (Графік 35).

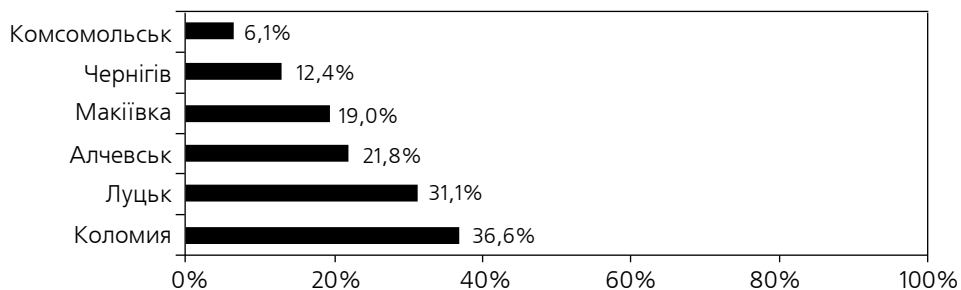


**Графік 35. Як би Ви оцінили якість прибирання вулиць?**

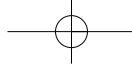


Найвищий відсоток готових сплачувати додатково за кращі послуги з прибирання сміття в Коломиї (36,6%) ще раз підтверджує актуальність проблеми, визнану жителями міста. Жителі Луцька, попри те, що вважають своє місто чистим, знову проявили свою свідомість щодо необхідності додатково сплачувати за послуги кращої якості (Графік 36).

**Графік 36. Відсоток згодних сплачувати додатково за прибирання вулиць**

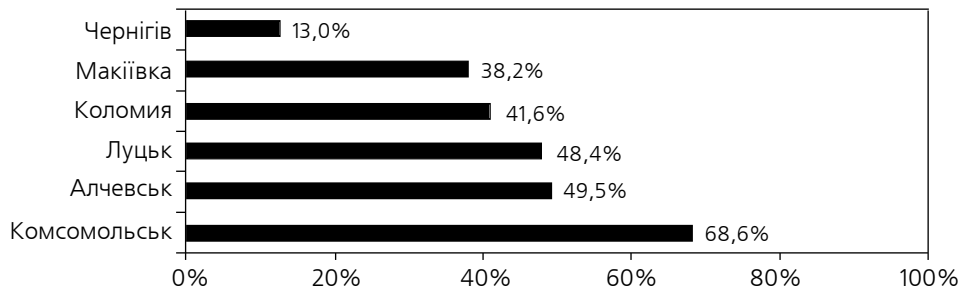


Найбільшу обізнаність щодо того, куди можна звернутись з приводу прибирання сміття, виявили жителі Комсомольська. 68,6% опитаних тут відповіли, що знають, куди звертатись (Графік 37). Найменше обізнаних мешкає в Чернігові – лише 13%. Насамперед, функцію прибирання міста городяни покладають на ЖЕКи, тому звертались би, перш за все, саме до цих організацій. Другою інстанцією, що згадувалась набагато рідше, були міськвиконкоми.



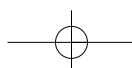
## Задоволеність населення рівнем надання послуг

**Графік 37. Відсоток тих, хто знає, куди можна поскаржитись з приводу прибирання сміття**



Найбільш дієвими заходами задля підтримки чистоти в місті з боку органів місцевого самоврядування опитані вважають карально-виховні. Тобто, на думку більшості опитаних в різних містах, насамперед, потрібно більше уваги приділяти виховній роботі з підростаючим поколінням задля виховання у нього прагнення до чистоти (цього очікують 35,2-81% опитаних), а тим часом передбачити відповідні санкції за порушення чистоти вулиць (32,7-54,5%) та посилити контроль за дотриманням чистоти (30,7-55,7%). Лише в Алчевську та Коломиї найбільш дієвим заходом опитані вважають залучення безробітних до громадських робіт за певну оплату (64,3% та 51,3% відповідно).

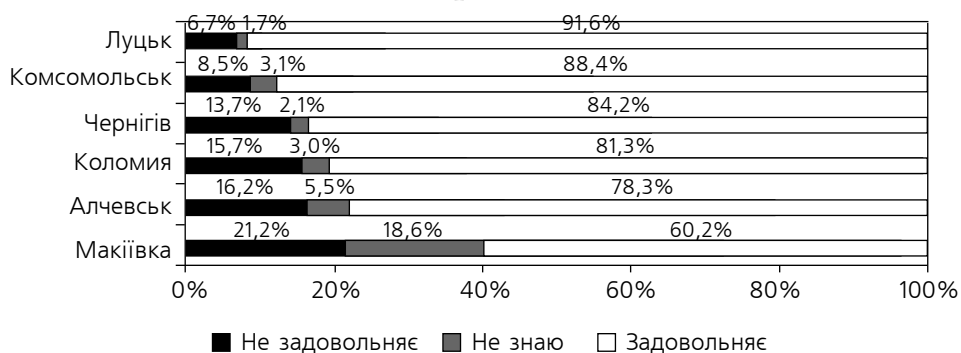
Що ж стосується самих респондентів, то вони переважно готові до пасивних дій: не смітити та дотримуватись чистоти (78,5-87,7%), привчати своїх дітей / онуків не смітити та дотримуватись чистоти (44,7-78,4%). Частина респондентів висловила бажання самим доглядати за власною територією: виносити сміття в поліетиленових пакетах в спеціально призначені місця (28,2-64,4%) та власноручно прибирати територію, прилеглу до своїх помешкань (24,5-56,5%). Поряд з тим, лише від 6,7% в Чернігові до 21,9% опитаних в Макіївці висловили свою готовність брати участь у добровільних громадських заходах з прибирання міста.



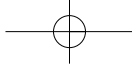
## VII. ПАРКИ ТА ЗЕЛЕНІ ЗОНИ

Рівень озеленення центральної частини міст задовольняє переважну більшість опитаних (Графік 38). Проте цей відсоток дещо відрізняється для кожного з міст. Найнижчий він для Макіївки та Алчевська (60,2% та 78,3% відповідно), що може свідчити про значну увагу жителів промислового Донбаського регіону до проблем екології.

**Графік 38. Якою мірою Вас задовольняє озеленення в центральній частині міста?**

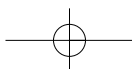
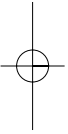
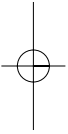
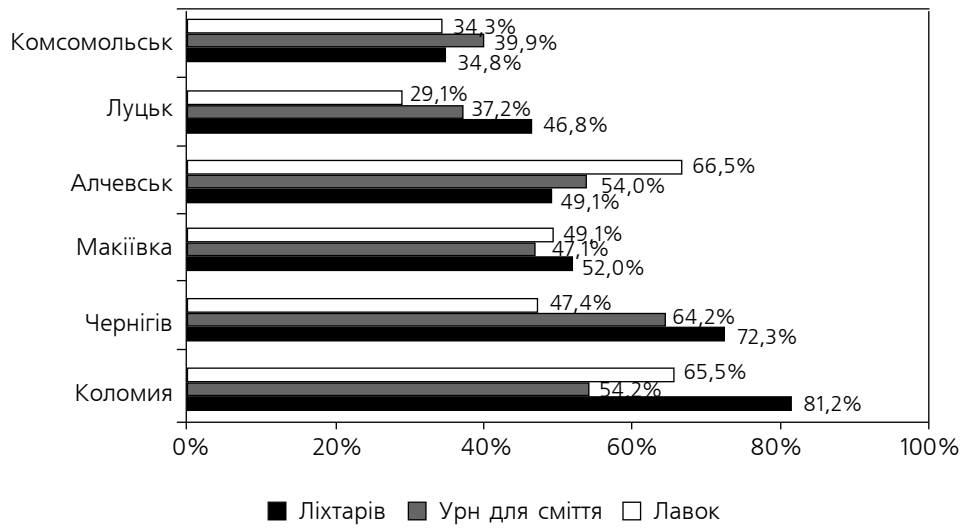


Оцінюючи окремі параметри центрального парку кожного міста, опитані проявили достатню задоволеність кількістю дерев та станом трав'яного покриву в парках. Найбільшими проблемами міських парків виявились їх безпечність в темну пору доби, відсутність урн для сміття та кількість і стан обладнання парку (лавки, ігрові майданчики тощо). Відтак, основними речами, кількість котрих потрібно збільшити в парках, були названі, перш за все, ліхтарі та урни для сміття. Дещо нестандартна ситуація виявилася в Алчевську, де протягом років, коли не працювали основні підприємства міста, з метою боротьби з пияцтвом у місцях відпочинку були ліквідовані лавки. Тепер населення вимагає відновити втрачене обладнання. Комсомольськ відрізняється тим, що, насамперед, жителі міста вимагають облаштування парку атракціонами та іншим обладнанням для ігор та відпочинку, що може також свідчити про відносну розв'язаність проблеми безпеки та чистоти в парку. На графіку 39 відображені відсотки тих, хто обрав найбільш популярні три альтернативи - ліхтарі, урни та лавки - в кожному з міст.



**Задоволеність населення рівнем надання послуг**

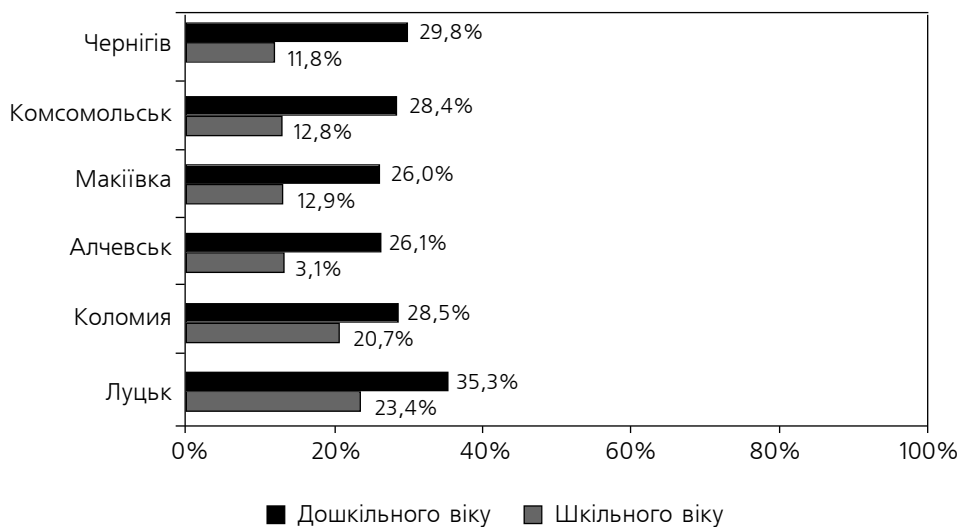
**Графік 39. Кількість чого Ви б збільшили в міських парках?**



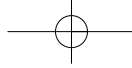
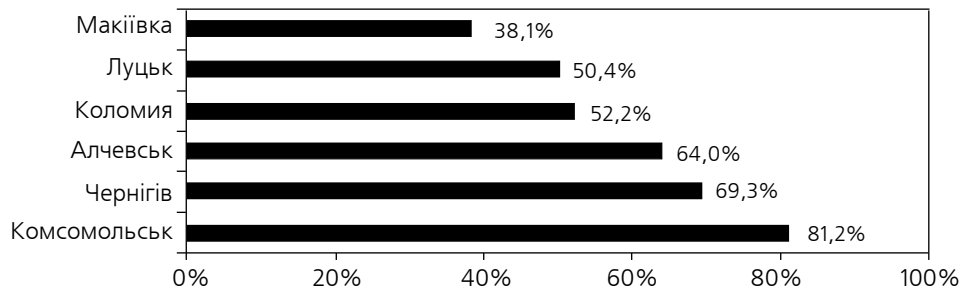
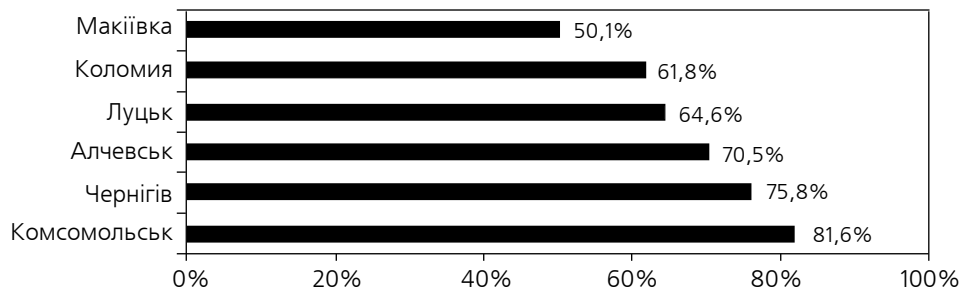
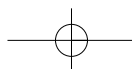
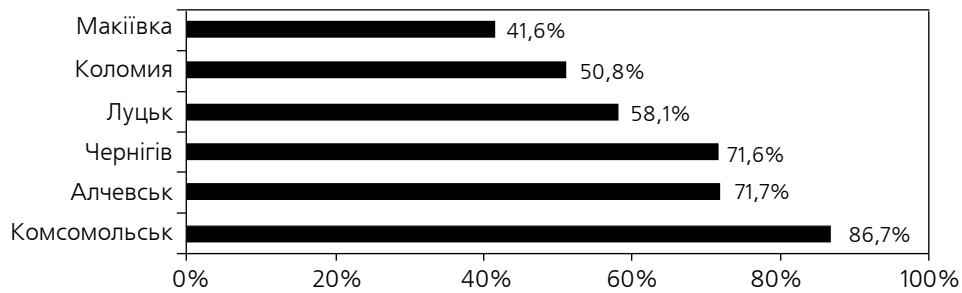
## VIII. ОСВІТА

Оцінки якості та доступності освітніх послуг доцільно розглядати окремо для тих респондентів, в сім'ях котрих є діти відповідного віку, оскільки, насамперед, вони більш обізнані з відповідною системою та серед них є меншою частка тих, хто не визначився. Відсоток опитаних, в чийх сім'ях є діти дошкільного чи/та шкільного віку, є вищим для західно-українських міст, де більший і сам розмір сімей (Графік 40).

**Графік 40. Відсоток опитаних, в сім'ях яких є діти дошкільного чи/та шкільного віку**

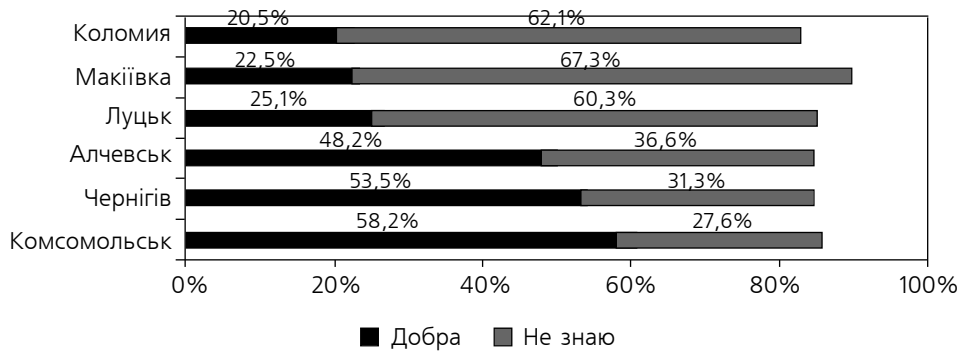


Загалом, послуги навчальних закладів усіх рівнів отримали позитивні оцінки. Певні складнощі викликали оцінки професійно-технічних закладів, можливо, через більший відсоток тих, хто не стикався з цими закладами (значний відсоток опитаних не визначився з відповіддю). Для оцінки професійно-технічної освіти до розгляду брались всі респонденти (Графіки 41-44).

**Задоволеність населення рівнем надання послуг****Графік 41. Вважають якість дошкільної освіти доброю****Графік 42. Вважають якість шкільної освіти доброю****Графік 43. Вважають якість позашкільної освіти доброю**



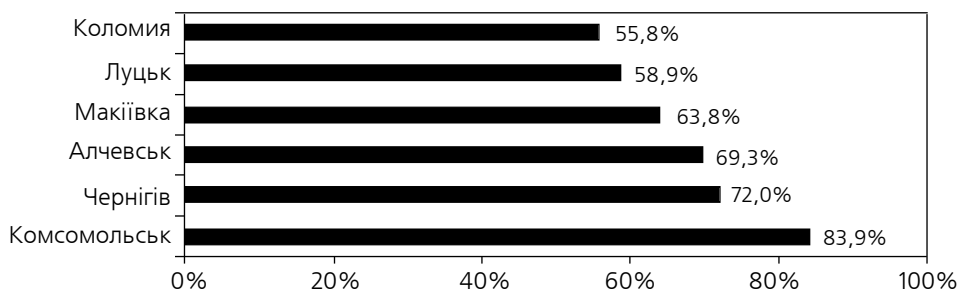
**Графік 44. Вважають якість професійно-технічної освіти доброю**

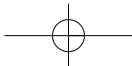


Отже, найбільш позитивно оцінили якість освіти батьки в Комсомольську, Чернігові та Алчевську. Менш оптимістично на якість цих рівнів освіти дивляться в Макіївці, Луцьку та Коломиї.

Переважає більшість респондентів оцінили всі вищезгадані рівні освіти не лише як доброї якості, але і як достатньо доступні. Під доступністю малося на увазі як можливість отримувати зазначені послуги (поширеність закладів, прозорість прийому до закладу і т.ін.), так і спроможність респондентів дозволити своїй дитині відвідувати вказаний заклад (з точки зору платні у випадку платних послуг, придбання додаткових знарядь - одягу, інструментів тощо). Отже, як найбільш доступну оцінили шкільну освіту (такою її вважають від 73,1% до 88,8%). Щодо інших видів освіти, то найбільш доступними вони видаються жителям Комсомольська, а найменш доступними - для лучан та коломиїців (Графіки 45-48).

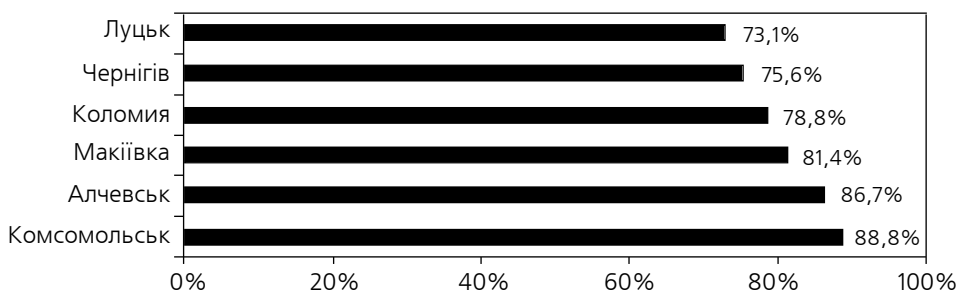
**Графік 45. Вважають дошкільну освіту доступною**



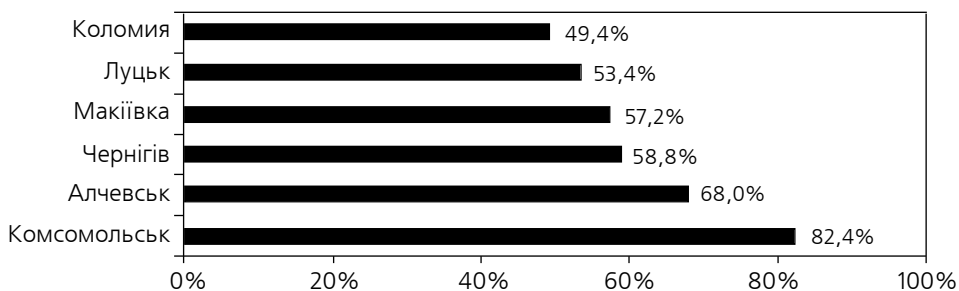


**Задоволеність населення рівнем надання послуг**

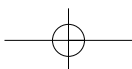
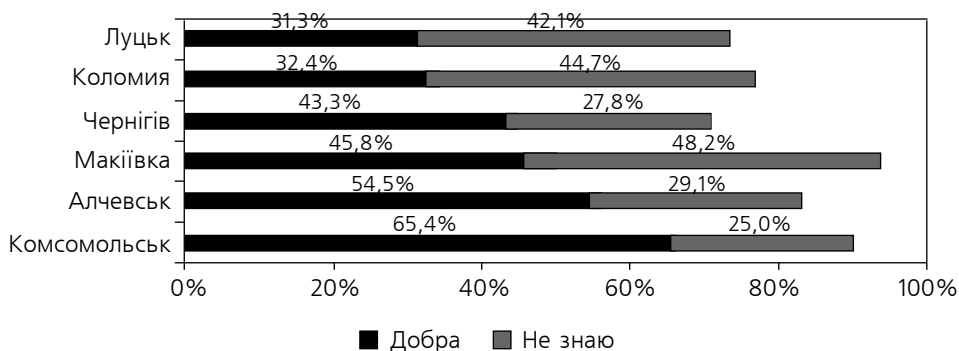
**Графік 46. Вважають шкільну освіту доступною**



**Графік 47. Вважають позашкільну освіту доступною**

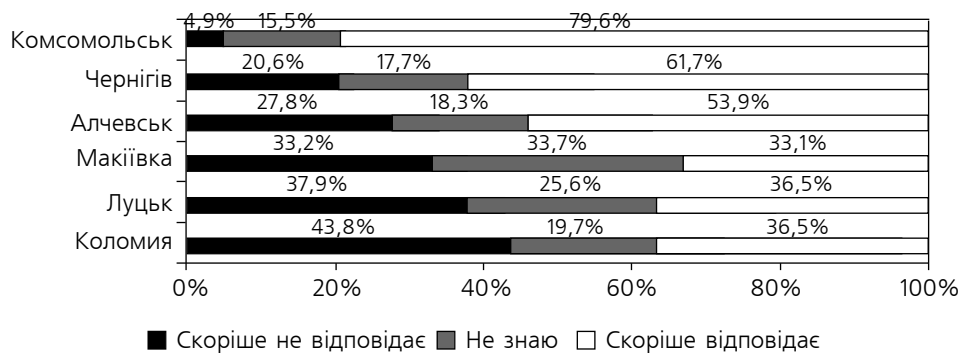


**Графік 48. Вважають професійно-технічну освіту доступною**



Найбільший оптимізм щодо рівня знань випускників шкіл міста мають, знову-таки, батьки школярів Комсомольська. Найбільш песимістично розглядають його в Коломиї, Луцьку та Макіївці (Графік 49).

**Графік 49. Якою мірою рівень знань випускників міських шкіл відповідає сучасним вимогам для продовження освіти?**

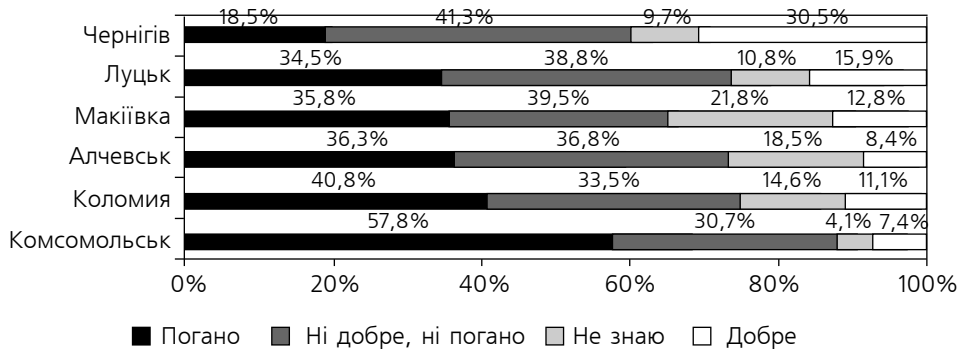


Складнощі з оцінкою проблем освіти в місті пов'язані, насамперед, з тим, що освітня система розглядається переважно як загальнодержавна проблема, оскільки належить до бюджетної сфери. Серед пропозицій, спрямованих на поліпшення якості навчального процесу, превалювали заходи, пов'язані з внесенням змін до шкільної програми, такі як введення спеціалізації в школі, співвіднесення предметів з реальним життям, та заходи, що стосуються морально-психологічних аспектів, наприклад підвищення престижу професії вчителя, підвищення мотивації до навчання у дітей, поліпшення морального та психологічного клімату в школі. Як найменш привабливі заходи розглядались ускладнення шкільної програми, збільшення кількості шкільних предметів та запровадження офіційної платні за освіту. Більш детально розподіл відповідей респондентів щодо способів поліпшення якості навчального процесу в школі дивись у Додатку 1.

## ІХ. ГРОМАДСЬКА БЕЗПЕКА

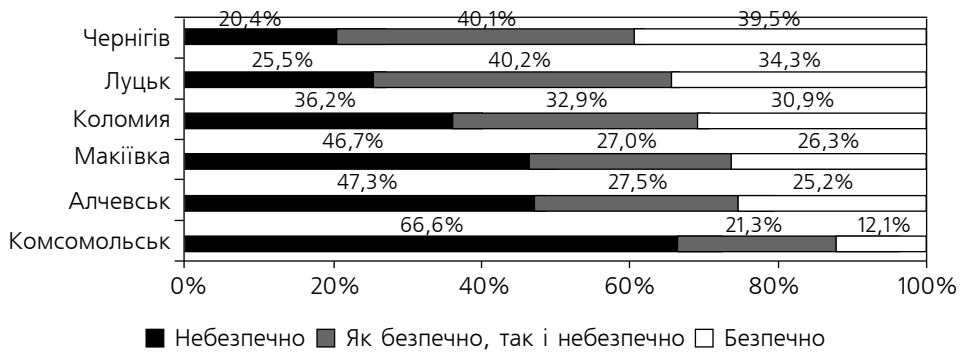
Громадська безпека виявилась гострою проблемою для більшості опитаних. Найкраще оцінили діяльність та поведінку органів правопорядку в своєму місті жителі Чернігова, де її назвали доброю 30,5%. В інших містах кількість тих, хто позитивно оцінює діяльність правоохоронних органів, становить від 7,4% у Комсомольську до 15,9% у Луцьку (Графік 50).

**Графік 50. Як би Ви оцінили діяльність та поведінку органів правопорядку у Вашому місті?**



Як результат, лише 12,1% комсомольчан і четверта частина жителів Алчевська та Макіївки почувуються в безпеці у своєму місті, в той час як половина жителів Алчевська та Макіївки і дві третини жителів Комсомольська почувують себе небезпечно та дуже небезпечно (Графік 51). Те, що більш позитивну оцінку роботі правоохоронців дали жителі обласних центрів Чернігова та Луцька, підтверджує думку експертів про необхідність створення муніципальних підрозділів міліції в містах обласного підпорядкування, які були б підконтрольні місцевій владі.

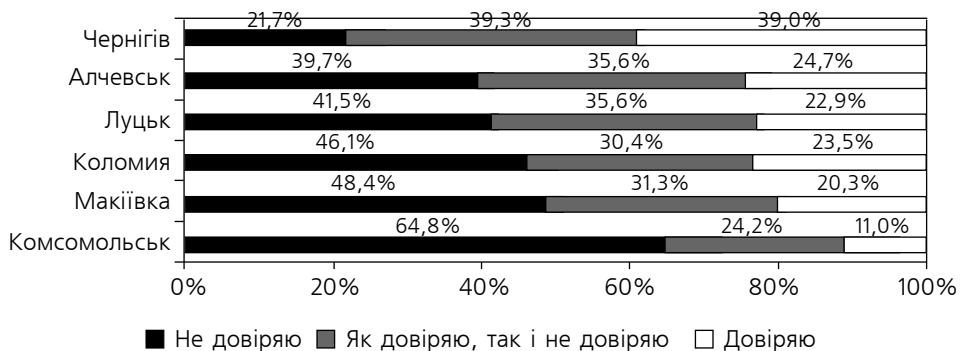
**Графік 51. Наскільки безпечно Ви себе почуваєте у своєму місті?**



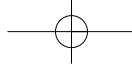
Загалом, опитані правильно розуміють, які функції покладені на правоохоронні органи. Найперше, населення очікує від них підтримки громадського порядку, профілактики злочинності, припинення адміністративних правопорушень. Поряд з тим, опитані здебільшого негативно оцінюють виконання правоохоронцями покладених на них обов'язків.

Найбільше довіри до правоохоронних органів мають чернігівчани (39%). Від 40 до 50% мешканців Алчевська, Луцька, Коломиї та Макіївки не довіряють представникам органів правопорядку у своїх містах. Найменшою довірою (11%) користуються правоохоронці серед жителів Комсомольська (Графік 52).

**Графік 52. Наскільки Ви довіряєте представникам органів правопорядку?**



Найбільшу пасивність у питанні готовності допомагати органам правопорядку міста, щоб захистити життя своє та інших мешканців міста проявили жителі Макіївки, Комсомольська та Алчевська. Лише 36,7 - 47,7% опитаних в цих містах висловили свою готовність до такої

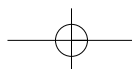
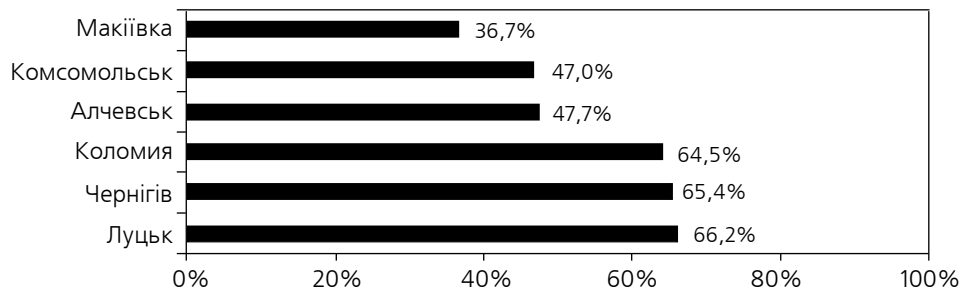


### Задоволеність населення рівнем надання послуг

---

співпраці. Натомість в Коломиї, Чернігові та Луцьку відсоток готових до такої співпраці складає 64- 66% (Графік 53).

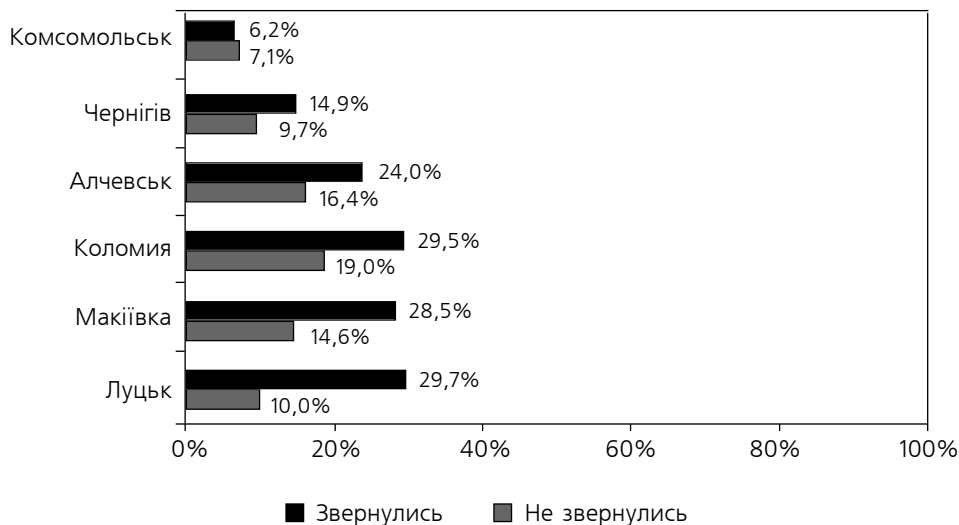
**Графік 53. Відсоток згодних допомагати органам правопорядку міста задля захисту власного життя та життя інших громадян**



## Х. ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

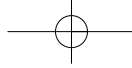
Від 7,1% до 19% опитаних підтвердили, що мали досвід звернень до представників органів місцевого самоврядування протягом останніх 12 місяців. Найменший відсоток позивачів виявився у Комсомольську, що, зокрема, можна пояснити відносною задоволеністю населення міста більшістю послуг, охоплених опитуванням. Адаже відсоток тих, хто мав скаргу чи певну проблему, однак не звернувся до органів самоврядування, в цьому місті теж є найнижчим (Графік 54). Найгірше співвідношення виявилось в Луцьку: тут частка тих, хто не звернувся з проблемою, втричі перевищує частку тих, хто звернувся.

**Графік 54. Відсоток тих, хто звертався до представників органів місцевого самоврядування впродовж останніх 12 місяців, та тих, хто мав проблему, однак не звернувся з нею**



Основна причина того, що громадяни не бажають звертатись до міської влади, полягає в тому, що вони не вірять в позитивний результат такого звернення.

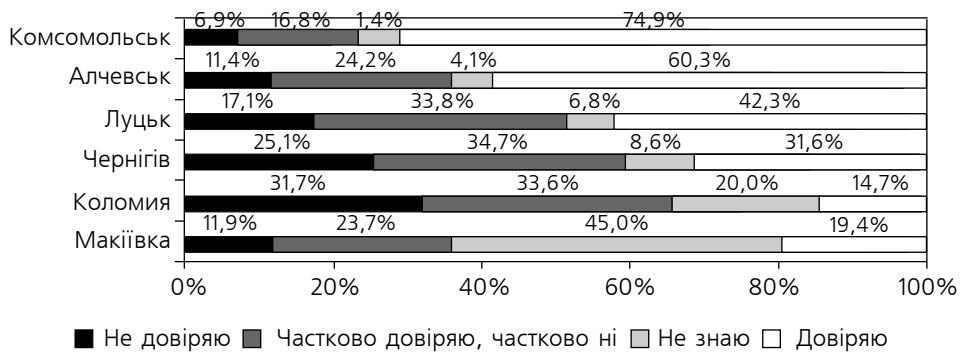
Довіра населення до органів влади є важливим показником. Зокрема, ним можна скористатись при прийнятті непопулярних, проте необхідних для міста рішень. Найбільшу довіру голові свого міста висловили жителі Комсомольська - 74,9% опитаних відповіли, що довіряють міському голові. Найменшою довірою своїх виборців користуються го-



**Задоволеність населення рівнем надання послуг**

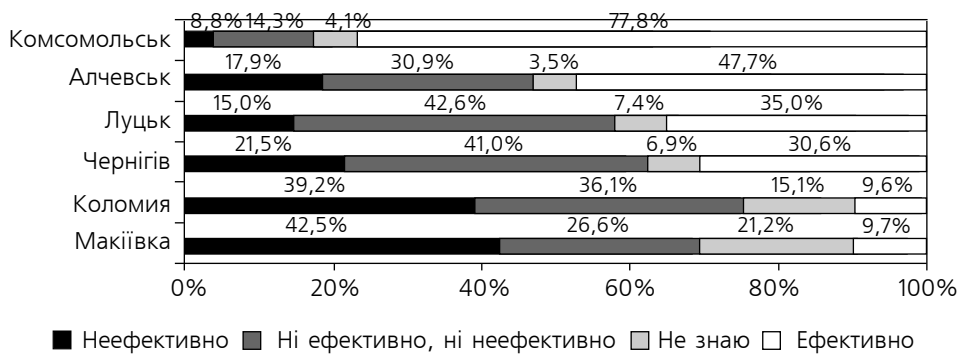
лови міст Макіївки та Коломиї - їм довіряють менше 20% опитаних (Графік 55).

**Графік 55. Наскільки Ви довіряєте міському голові Вашого міста?**

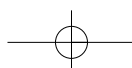


Як і щодо питання довіри міському голові, діяльність органів місцевого самоврядування загалом найвище оцінили жителі Комсомольська (77,8% назвали її ефективною); найнижче - Макіївки та Коломиї (лише 9,7% позитивних відповідей) (Графік 56). Можна спостерігати певний зв'язок між довірою населення до міського голови як уособлення міської влади та загальною оцінкою діяльності органів місцевого самоврядування.

**Графік 56. Як би Ви оцінили ефективність діяльності органів місцевого самоврядування загалом?**



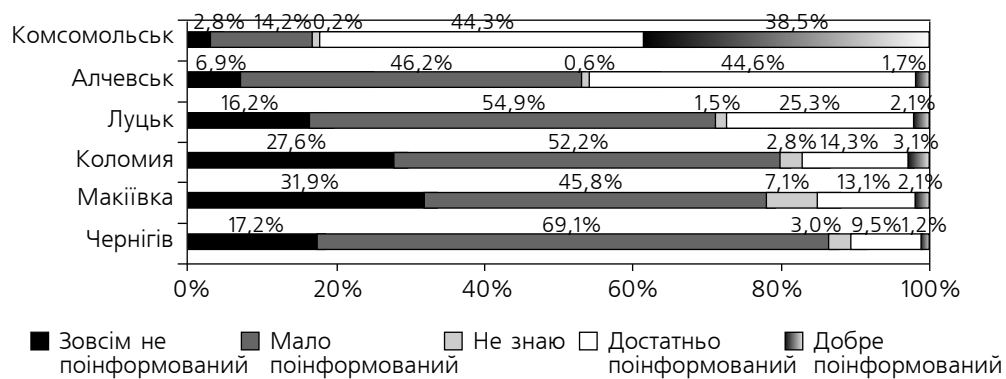
Проблема дефіциту інформації про діяльність органів місцевого самоврядування є однією з головних для більшості міст, що беруть участь у проекті. Найскладніша ситуація з поінформованістю жителів склалася в



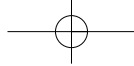


Макіївці, Коломиї та Чернігові, де 78-86% населення вважає себе мало або і зовсім непоінформованими про таку діяльність. Як і в попередніх розділах, найбільш приваблива ситуація в Комсомольську - тут навпаки, 82,8% опитаних назвали себе достатньо чи добре поінформованими (Графік 57).

**Графік 57. Наскільки Ви відчуваєте себе поінформованим про діяльність органів місцевого самоврядування?**

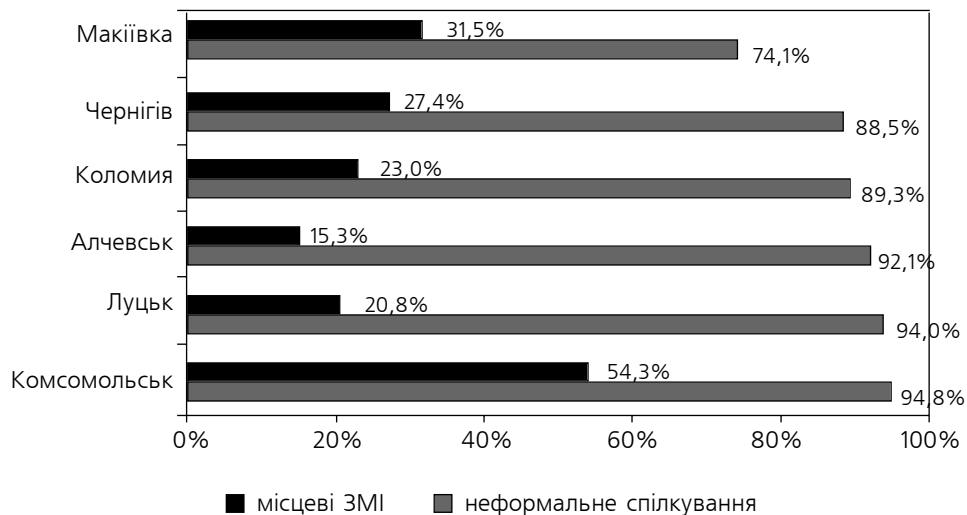


Основним джерелом інформації про діяльність органів місцевого самоврядування є місцеві засоби масової інформації: телебачення, преса та радіо. З них таку інформацію отримують від 74 до 95 відсотків опитаних. Від 15,3% до 54,3% отримують подібну інформацію через спілкування з друзями, родичами, сусідами чи колегами (Графік 58).



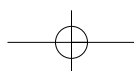
### Задоволеність населення рівнем надання послуг

**Графік 58. З яких джерел Ви отримуєте інформацію про діяльність органів місцевого**

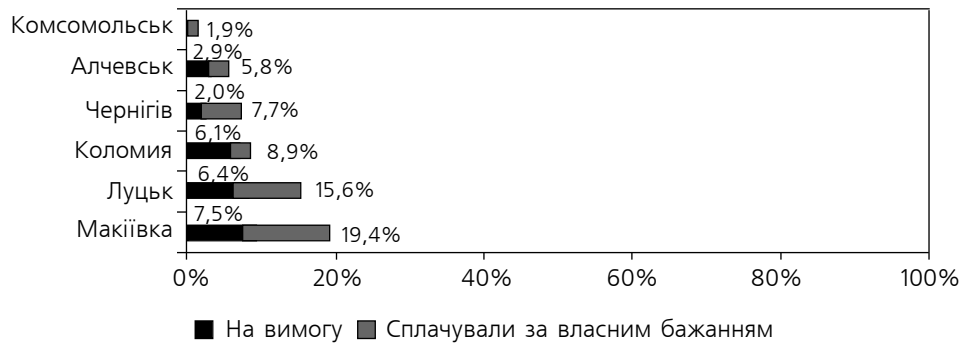


Цікаво відзначити, що, окрім Комсомольська, де населення загалом виявило найбільшу обізнаність про діяльність місцевого самоврядування, в інших містах існує залежність: чим меншою є частка населення, яке може отримати інформацію з місцевих засобів масової інформації, тим більша частка його покладається на інформацію, отриману з неформальних джерел. Заслуговує на увагу і той факт, що майже половина дорослих жителів Комсомольська черпає інформацію з офіційних джерел міської ради (оголошення, бюлетені тощо).

Найбільше опитаних, котрі зізнались, що сплачували додатково (грошима чи в будь-якому іншому вигляді), окрім офіційної платні, за яку-небудь з послуг, надану службами міста, мешкає в Макіївці та Луцьку - 19,4% та 15,6% відповідно (Графік 59). Найменше таких виявилось в Комсомольську - близько 2%. На графіку 59 також відображені частки тих, хто робив це не з власної ініціативи, а на вимогу того службовця, до якого звертався (відсотки вказані до загальної кількості опитаних).



**Графік 59. Відсоток тих, хто зізнався, що сплачував додатково за будь-яку з послуг протягом останніх 12 місяців**

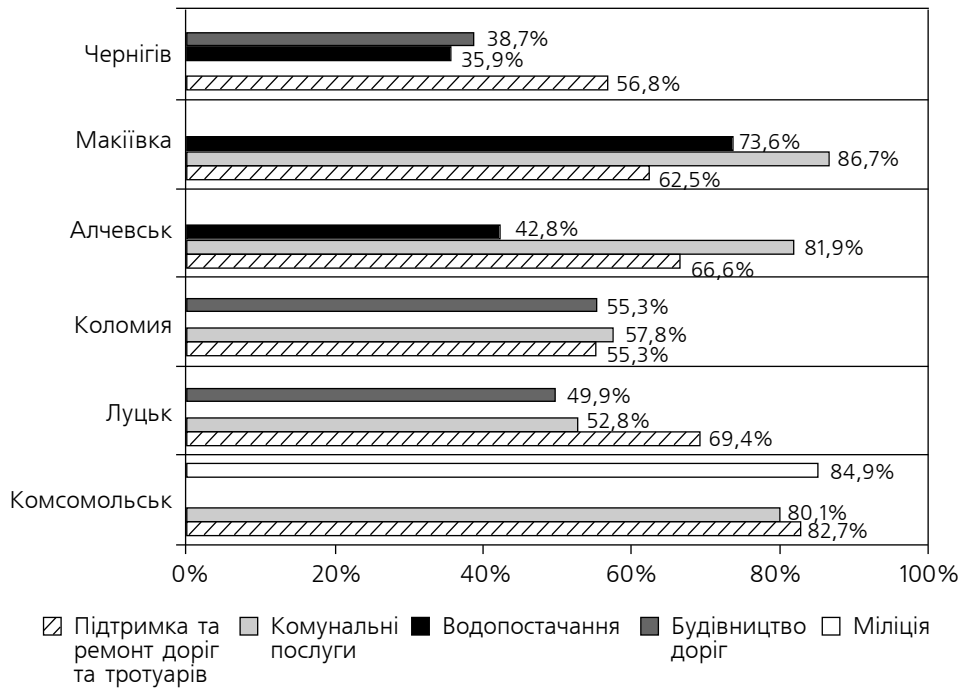


Наведені у попередніх розділах висновки можна підтвердити відповідями респондентів на запитання про види послуг у місті, які, на їхню думку, потребують вдосконалення. На графіку 60 представлені три види послуг, що найчастіше згадувались респондентами у відповідь на запитання, які з них найбільше потребують вдосконалення. Це, насамперед, послуги, пов'язані з житлово-комунальним господарством та станом доріг у місті.

Проблема підтримки та ремонту доріг виявилася єдиною, яка потрапила до трійки основних проблем у кожному з міст. Для п'яти з шести міст (окрім Чернігова) до трійки також увійшла проблема комунального господарства загалом. Алчевськ, Макіївка та Чернігів звернули увагу на проблему водопостачання, а питання будівництва доріг було означене як найважливіше, з точки зору жителів Коломиї. Ця ж проблема вийшла на друге місце і для Чернігова, а, зі слів жителів Луцька, вона посіла третє місце. Основною сферою, що потребує вдосконалення, на думку жителів Комсомольська, є міліція (84,9%), що підтверджує дані, наведені в попередньому розділі.

Задоволеність населення рівнем надання послуг

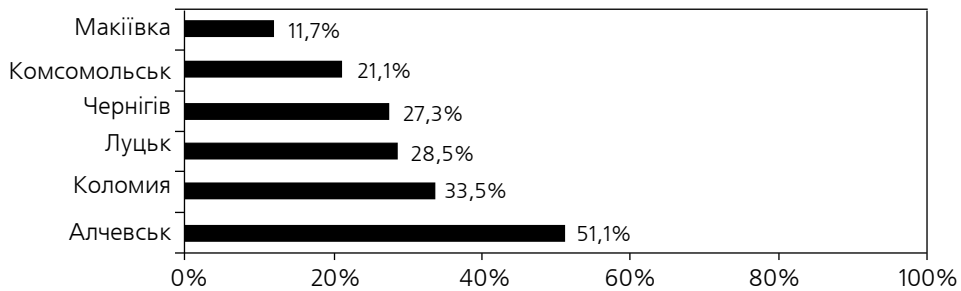
**Графік 60. Які послуги у Вашому місті потребують вдосконалення?**



**Недержавні організації**

Від 38,5% до 72,1% респондентів ніколи не чули про діяльність громадських організацій в їхньому місті. Найменше знають про такі організації жителі Макіївки (11,7%), найбільше - Алчевська (51,1%), де майже 5% безпосередньо стикалися з діяльністю громадських організацій, і ще 5% є членами таких організацій (Графік 61).

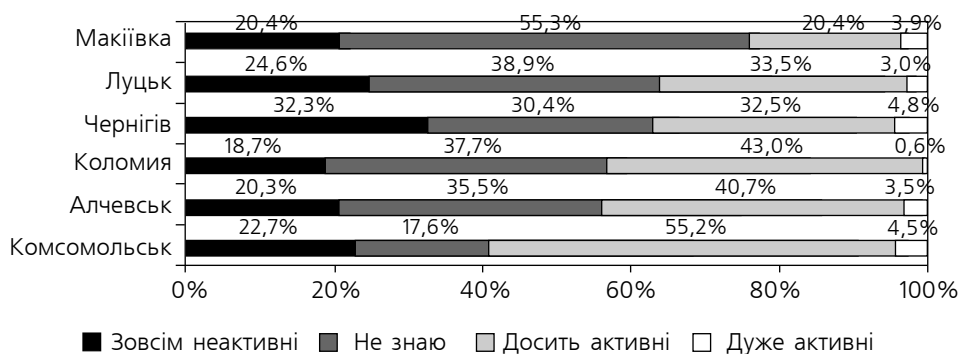
**Графік 61. Відсоток тих, хто щось чув чи знає про діяльність громадських організацій в своєму місті**



Діяльність громадських організацій оцінювалась з точки зору їхньої активності та їх залежності від місцевої влади, як це бачать жителі міст. Зважаючи на незначний відсоток тих, хто підтвердив, що має інформацію про діяльність НДО, в більшості міст, будемо розглядати ці дані радше як певну тенденцію.

Як видно з Графіка 62, значна частка тих, хто щось чув чи знає про діяльність громадських організацій (від 17,6% до 55,3%), не змогли відповісти на запитання про активність цих організацій. Серед решти, найбільш активними вважають свої організації жителі Комсомольська (59,7% назвали їх достатньо або й дуже активними), Алчевська (44,2%) та Коломій (43,6%).

**Графік 62. Наскільки активні громадські організації у Вашому місті?**

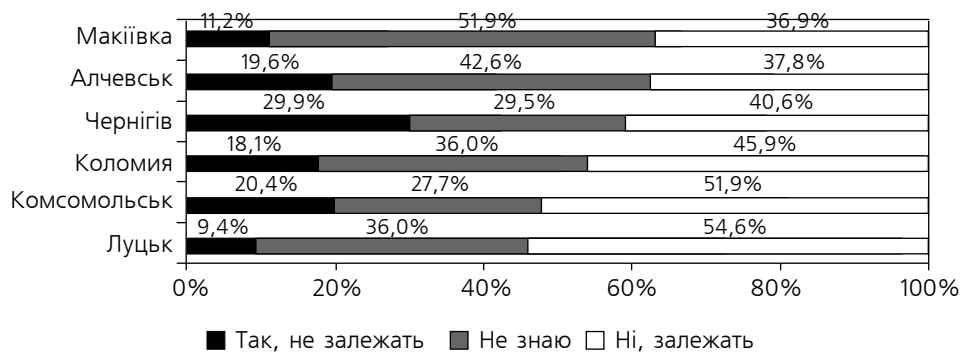


Запитання щодо незалежності недержавних організацій від міської влади виявилось ще складнішим для респондентів, відтак від 27,7% до 51,9% не відповіли на нього. Більшість з тих, хто дали відповідь на це за-

### Задоволеність населення рівнем надання послуг

питання, вважають громадські організації у своїх містах залежними від влади (Графік 63).

**Графік 63. Чи можете Ви сказати, що громадські організації, які працюють у Вашому місті, не залежать від міської влади?**



## ДОДАТОК 1.

**Таблиця 1. Що можна зробити,  
щоб поліпшити якість навчального  
процесу в школі?**

	Алчевськ	Коломия	Комсомольськ	Луцьк	Макіївка	Чернігів
Покращити моральний та психологічний клімат в школі та створити спеціальну атмосферу взаємодовіри між учнями та вчителями	40,0%	38,8%	62,2%	46,1%	45,5%	27,8%
Співвідносити предмети з реальним життям та пояснювати, як практично використовувати теоретичні знання	30,5%	32,4%	72,5%	27,5%	24,9%	21,5%
Підвищити престиж професії вчителя	31,9%	28,2%	38,5%	26,8%	37,3%	37,8%
Ввести спеціалізацію в старших класах (гуманітарний / технічний нахил)	35,6%	34,6%	52,7%	32,3%	23,7%	28,0%
Підвищити мотивацію до навчання у дітей	27,4%	20,1%	47,1%	24,4%	24,5%	41,1%
Розглядати шкільні випускні іспити як вступні іспити до університетів	23,6%	17,0%	64,4%	23,4%	26,8%	35,2%
Підвищити кваліфікацію вчителів	28,6%	19,7%	56,6%	27,9%	26,3%	17,3%

### Задоволеність населення рівнем надання послуг

Спростити навчальну програму для учнів старших класів	19,7%	35,5%	42,5%	19,2%	15,2%	10,3%
Запровадити нові методи контролю за якістю знань	23,8%	24,5%	36,2%	19,5%	13,9%	15,2%
Збільшити кількість шкільних предметів та годин на їх вивчення	2,8%	2,4%	8,8%	4,2%	3,1%	2,9%
Запровадити офіційну платню за навчання	3,4%	4,0%	2,1%	4,4%	0,7%	2,5%
Ускладнити навчальну програму для учнів старших класів	2,1%	2,1%	1,0%	2,9%	2,2%	5,1%
Інше	11,9%	0,0%	2,9%	4,2%	3,0%	0,8%
Не знаю	2,8%	3,3%	2,2%	5,1%	14,7%	9,2%