

Соціологічне дослідження

Оцінка якості надання адміністративних послуг соціального характеру у ЦНАП, УСЗН та ПФУ

Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з Центром політичної соціології протягом 29 листопада – 14 грудня 2023 р. на замовлення Центру політико-правових реформ було проведено опитування методом face-to-face для вивчення громадської думки щодо якості послуг, які надаються в ЦНАП / УСЗН / ПФУ. Загалом було опитано 1203 респонденти віком від 18 років у чотирьох регіонах (Дніпропетровську, Київську, Львівську, Одеську області), які відображають макрорегіональну структуру сучасної України.

Вибірка є багатоступеневою із застосуванням випадкового відбору респондентів, які отримали адміністративну послугу у певній установі соціального захисту. В кожному з регіонів було обрано чотири локації для опитування у великому, середньому та малому місті: Львівська область (м. Львів, м. Дрогобич, м. Жовква), м. Київ та Київська область (м. Бровари, м. Бородянка), Одеська область (м. Одеса, м. Черноморськ, м. Теплодар) та Дніпровська область (м. Дніпро, м. Кам'янське, м. Синельникове). У шести обраних локаціях адміністративні послуги соціального характеру надаються у ЦНАП (м. Київ, м. Львів, м. Дрогобич, м. Кам'янське, м. Бородянка, м. Жовква). В інших шести обраних локаціях адміністративні послуги соціального характеру надаються в УСЗН та сервісних центрах ПФУ (м. Дніпро, м. Одеса, м. Черноморськ, м. Бровари, м. Теплодар, м. Синельникове). Відтак, інструментарій дослідження був заснований на особливостях надання послуг у ЦНАП, УСЗН та ПФУ. Максимальна випадкова похибка вибірки не перевищує 2,8%.

РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ

1. З якою метою Ви зверталися сьогодні до ЦНАП / УСЗН / ПФУ?

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Отримання інформації та консультації	38.1	18.3	28.7
Отримання конкретної послуги	61.9	81.7	71.3

2. За якою послугою Ви зверталися до ЦНАП / УСЗН / ПФУ?*

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Надання субсидії для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива	18.6	–	63.1
Надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг	11.2	–	36.9
Надання довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи	12.0	18.0	–
Надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам	17.3	22.0	–
Призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям	7.7	10.6	–
Призначення державної допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях	4.5	2.9	–
Призначення державної допомоги при народженні дитини	5.1	7.3	–
Грошова компенсація вартості допомоги «пакунок малюка»	3.2	2.0	–
Призначення державної допомоги на дітей одиноким матерям	2.1	6.9	–
Надання тимчасової державної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання їх невідоме	0.8	0.4	–

Призначення державної допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами жінкам, які не застраховані в системі загальнообов'язкового державного соціального страхування	2.9	1.6	–
Призначення державної допомоги на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування	1.1	2.9	–
Призначення державної допомоги одному з батьків, усиновлювачам, опікунам, піклувальникам, одному з прийомних батьків, батькам-вихователям, які доглядають за хворою дитиною, якій не встановлено інвалідність	1.1	2.4	–
Виплата допомоги на поховання деяких категорій осіб	2.7	3.3	–
Інше	13.6	23.3	–

*Примітка. Відсутність відсотків у таблиці означають, що цей варіант відповіді не передбачався в анкеті щодо зазначеного органу соціального захисту, який надає адміністративні послуги.

3. Чи вирішили Ви сьогодні своє питання?

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Так, повністю вирішене	65.7	64.9	56.1
Ще не вирішене, але знаходиться у процесі вирішення	32.2	24.5	35.5
Ні, питання не вирішене	2.1	10.6	8.4

4. Якщо питання не вирішили, то з якої причини?

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Не вистачає необхідних документів	81.3	65.5	71.6
За ці питання відповідає інший орган	8.6	4.8	1.1
Потрапив/потрапила у не прийомний день або години	0.8	3.6	1.1
Кажуть, що немає законних підстав для вирішення мого питання	5.5	7.1	14.8
Не можу зрозуміти, чому питання не вирішується	0.8	13.1	5.7
Інше	5.5	11.9	5.7

5. Скільки разів Ви зверталися для вирішення питання?

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Вирішив / вирішила справу за один раз	50.8	55.4	53.5
Два рази	43.3	34.3	37.6
Три рази	4.8	7.9	5.2
Більше 3 разів	1.1	2.5	3.8

6. Чи цікавилися Ви інформацією про роботу ЦНАП / УСЗН / ПФУ перед його відвідуванням?

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Так	64.2	44.3	48.7
Ні	35.8	55.7	51.3

7. Якщо Ви цікавилися інформацією про роботу ЦНАП / УСЗН / ПФУ перед його відвідуванням, то якою саме? (відзначте усе, чим Ви цікавилися)

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Режимом роботи (прийомними годинами)	87.0	83.5	80.8
Переліком послуг	44.3	33.8	37.0
Контактними телефонами	9.8	12.0	15.1
Місцем розташування та транспортним сполученням	22.0	22.6	24.0
Переліком необхідних документів, строками та процедурою отримання послуги	35.8	36.8	48.6
Інше	0.5	0.8	0.0

8. Яким чином Ви отримали необхідну інформацію? (можна обрати кілька відповідей)

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Особисто в ЦНАП / УСЗН / ПФУ	37.1	53.0	60.7

Консультацією по телефону	12.0	15.9	20.7
З Інтернету (веб-сайту ЦНАП / УСЗН / ПФУ)	44.4	20.5	17.2
Від знайомих, родичів, друзів	34.2	18.9	4.8
Електронною поштою за запитом	1.0	0.0	0.0
Інше	0.5	0.8	0.0

9. Чи була інформація достатньою?

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Так	95.6	87.2	91.1
Ні	4.4	12.8	8.9

10. Як довго Вам довелося сьогодні чекати в черзі на отримання послуги (консультації)?

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Чекати не довелося	48.2	43.3	26.3
До 15 хвилин	40.2	26.0	29.3
До 30 хвилин	9.6	21.0	21.0
До 60 хвилин	1.7	7.3	16.0
Більше години	0.0	1.7	5.0
Більше двох годин	0.3	0.7	2.3

11–12. Наскільки Ви задоволені працівниками ЦНАП / УСЗН / ПФУ?

11. Привітністю

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Зовсім не задоволений /-на	0.2	1.3	0.0
Переважно не задоволений /-на	1.2	3.7	5.0
Переважно задоволений/-на	24.0	32.3	36.3
Повністю задоволений/-на	74.6	62.7	58.7

12. Компетентністю

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Зовсім не задоволений /-на	0.2	1.3	0.3
Переважно не задоволений /-на	1.7	6.3	4.4
Переважно задоволений/-на	20.2	30.3	35.4
Повністю задоволений/-на	77.9	62.0	59.9

13–18. Наскільки Ви задоволені умовами для відвідувачів у приміщенні ЦНАП / УСЗН / ПФУ?

13. Інформативність вивісок при вході до приміщення та наявність інших вказівників

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Зовсім не задоволений/-на	0.2	0.3	0.3
Переважно не задоволений /-на	0.3	4.7	3.7
Переважно задоволений /-на	22.2	24.3	31.3
Повністю задоволений /-на	74.3	58.7	55.3
Не можу відповісти / не зауважив/-ла	3.0	12.0	9.3

14. Наявність стендів з інформацією, зразками документів та їх якість

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Зовсім не задоволений/-на	0.0	0.3	0.7
Переважно не задоволений /-на	0.5	4.0	1.0
Переважно задоволений /-на	26.9	27.3	30.0
Повністю задоволений /-на	70.0	57.3	62.0
Не можу відповісти / не зауважив/-ла	2.7	11.0	6.3

15. Доступність формулярів, бланків (за потреби)

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Зовсім не задоволений/-на	0.0	0.3	0.7

Переважно не задоволений /-на	0.2	4.0	7.0
Переважно задоволений /-на	31.8	26.0	25.3
Повністю задоволений /-на	64.2	57.7	57.0
Не можу відповісти / не зауважив/-ла	3.8	12.0	10.0

16. Облаштованість місць для очікування

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Зовсім не задоволений/-на	0.0	2.3	7.7
Переважно не задоволений /-на	0.0	18.7	18.0
Переважно задоволений /-на	14.9	23.0	14.7
Повністю задоволений /-на	82.8	54.3	58.0
Не можу відповісти / не зауважив/-ла	2.3	1.7	1.7

17. Зручність для осіб з інвалідністю

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Зовсім не задоволений/-на	0.5	3.3	6.4
Переважно не задоволений /-на	4.1	13.7	16.4
Переважно задоволений /-на	11.3	14.7	8.0
Повністю задоволений /-на	69.2	41.3	39.8
Не можу відповісти / не зауважив/-ла	14.9	27.0	29.4

18. Загальний стан приміщення (освітлення, просторість, чистота, наявність туалету тощо)

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Зовсім не задоволений/-на	0.0	0.3	1.3
Переважно не задоволений /-на	0.2	5.0	20.4
Переважно задоволений /-на	11.5	36.8	17.1
Повністю задоволений /-на	86.5	57.2	60.9
Не можу відповісти / не зауважив/-ла	1.8	0.7	0.3

19. Чи задоволені Ви режимом (годинами прийому, доступністю) роботи ЦНАП / УСЗН / ПФУ?

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Зовсім не задоволений/-на	0.0	0.3	0.3
Переважно не задоволений /-на	1.5	6.7	9.3
Переважно задоволений /-на	24.7	35.0	38.0
Повністю задоволений /-на	73.8	58.0	52.3

20. Як би Ви оцінили в цілому роботу ЦНАП / УСЗН / ПФУ?

	ЦНАП	УСЗН	ПФУ
Дуже погано	0.0	0.0	0.3
Погано	0.2	3.3	4.7
Задовільно	5.1	19.7	22.7
Добре	37.6	39.0	34.0
Дуже добре	57.0	38.0	38.3

Дослідження проведено в рамках проекту «Підтримка формування державної політики розвитку місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні», що реалізується Центром політико-правових реформ за підтримки Програми ULEAD з Європою / ULEAD with Europe, що спільно фінансується ЄС та його державами-членами Німеччиною, Польщею, Швецією, Данією, Естонією та Словенією.