

## Динаміка оцінки населенням України якості надання адміністративних послуг

Опитування методом *face-to-face* було проведене Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з Центром політичної соціології протягом 23 серпня – 2 вересня 2023 р. Загалом було опитано 2005 респондентів віком від 18 років у Вінницькій, Волинській, Дніпропетровській, Житомирській, Закарпатській, Запорізькій, Івано-Франківській, Київській, Кіровоградській, Львівській, Миколаївській, Одеській, Полтавській, Рівненській, Сумській, Тернопільській, Харківській, Херсонській, Хмельницькій, Черкаській, Чернігівській, Чернівецькій областях та місті Києві (у Запорізькій, Харківській та Херсонській областях – лише на тих територіях, що контролюються Україною та де не ведуться бойові дії).

Вибірка є багатоступеневою із застосуванням випадкового відбору населених пунктів на перших етапах та квотним відбором респондентів на заключному етапі. Вибіркова сукупність відтворює демографічну структуру дорослого населення територій, на яких проводилося опитування, станом на початок 2022 року. Максимальна випадкова похибка вибірки не перевищує 2,3%. Водночас, слід враховувати систематичні відхилення вибірки через вимушену міграцію мільйонів громадян, спричинену російсько-українською війною.

Для порівняння наводяться результати:

- Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова з 12 по 17 липня 2019 року на замовлення Центру політико-правових реформ
  - Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова з 14 по 22 листопада 2015 року на замовлення Центру політико-правових реформ
  - опитування, проведеного Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова в грудні 2014 року на замовлення Центру політико-правових реформ.
- Впродовж дев'яти років обстежень оцінка українцями якості надання адміністративних послуг суттєво покращилась: так, у 2023 році добру, або дуже добру оцінку поставили 33,5% респондентів (у 2019 році – 18,5%, у 2015 році менше 14%, у 2014 – лише 5%). При цьому більше третини опитаних впродовж років оцінюють якість надання адміністративних послуг на задовільному рівні. Кількість негативних оцінок впала з 39,5% у 2014 році до 16% у 2023 році.

**Як Ви загалом оцінюєте якість надання адміністративних послуг (видача різноманітних дозволів, довідок, паспортів, посвідчень, призначення державної допомоги, реєстрація шлюбу, нерухомості тощо) в Україні?**

	Грудень 2014	Листопад 2015	Липень 2019	Серпень-вересень 2023
Дуже добре	0,1	1,9	1,4	7,5
Добре	4,6	11,6	17,1	26,0
Задовільно	34,6	37,0	36,5	36,9
Погано	29,6	22,4	13,2	12,2
Дуже погано	9,9	9,2	3,1	3,8
Важко сказати	21,2	18,1	28,6	13,5

- Серед тих респондентів, які безпосередньо звертались до органів влади за адміністративними послугами, впродовж років кількість задоволених обслуговуванням та наданими послугами поступово зростає: у 2014 році – 30,4%, у 2015 році – 41,5%, у 2019 році – 51% та у 2023 році – 53,6%.

**Якщо Вам особисто доводилося звертатися до органів влади за певними адміністративними послугами, чи залишилися Ви задоволеними обслуговуванням та наданими послугами? (серед тих, хто звертався)**

	<i>Грудень 2014</i>	<i>Листопад 2015</i>	<i>Липень 2019</i>	<i>Серпень-вересень 2023</i>
Так, повністю задоволений	2,2	3,7	6,4	15,6
Переважно задоволений	28,2	37,8	44,6	38,0
Переважно не задоволений	28,8	28,8	25,1	12,5
Зовсім не задоволений	32,0	19,3	10,3	7,2
Важко сказати	9,0	10,5	13,5	26,8

- Порівнюючи динаміку «негативних елементів» з особистого досвіду отримання адміністративних послуг, варто відзначити, що, порівнюючи дані грудня 2014 і липня 2019 року, фіксувалася позитивна динаміка в бік зменшення такого сприйняття. Однак, результати опитування 2023 року вказують на суттєве зростання свідчень про наявність негативних елементів адміністративних послуг. Водночас слід зауважити, що це може бути пов'язано також із суттєвим зростанням частки тих, хто звертався за отриманням адміністративних послуг: зокрема, якщо у 2019 році 41,1% опитаних не зверталися до органів влади за певними адміністративними послугами, то у 2023 році ця кількість знизилася до 25,6%.

**Які негативні елементи (моменти) з Вашого досвіду можете відзначити при отриманні адміністративних послуг?(% серед, тих кому доводилося звертатися)**

	<i>Грудень 2014</i>	<i>Листопад 2015</i>	<i>Липень 2019</i>	<i>Серпень-вересень 2023</i>
Були великі черги	41,7	28,2	20,1	36,1
Приміщення було тісним, ніде було сісти, не було туалету	15,5	10,3	6,1	10,2
У приміщенні не було умов для осіб з інвалідністю, батьків з дітьми <sup>1</sup>	8,8	6,9	3,6	8,5
Малі або незручні години прийому	9,7	7,5	4,3	10,1
З мене вимагали хабара	5,1	2,7	1,9	4,6
Посадові особи поводитися грубо (нечемно)	16,1	8,9	4,0	9,3
Мені відмовили, не пояснивши, чому саме	3,9	4,4	2,3	3,8
Ніхто чітко не пояснив, які саме документи були потрібні, тому довелося ходити кілька разів	30,0	17,9	11,1	16,5
Була відсутня необхідна для отримання послуги інформація та зразки заповнення документів	13,8	10,5	5,8	10,1
Справа тяглася (тягнеться) надто довго	27,6	21,5	12,3	12,4
Довелося ходити по багатьох інших інстанціях (органах влади, кабінетах)	19,9	13,0	8,2	9,0
Чиновники вимагали додаткових документів, не передбачених законом	10,7	6,6	3,8	2,6
Довелося купувати бланки та / або оплачувати якісь "додаткові послуги" (інформаційні, за терміновість тощо)	19,3	10,7	4,8	6,2
Інше	3,8	8,2	6,1	1,3
<i>Не зверталися до органів влади за</i>	<i>24,3</i>	<i>29,6</i>	<i>41,1</i>	<i>25,6</i>

<sup>1</sup> В опитуванні 2023 року ця відповідь була поділена на два варіанта відповіді «У приміщенні не було умов для осіб з інвалідністю» (5,7%) та «У приміщенні не було умов для батьків з дітьми» (5,6%).

певними послугами	адміністративними				
----------------------	-------------------	--	--	--	--

- На перший погляд, суттєво не змінилась ситуація з потребою дачі хабара чи інших послуг посадовим особами за отримання адміністративних послуг. За останні роки з таким стикались майже 9% опитаних. Однак, якщо брати до уваги тих осіб, які не захотіли відповідати на це питання (що потенційно також може бути свідченням негативного досвіду), порівняно з 2019 роком, коли майже 20% відмовилися давати відповідь на це запитання, у 2023 році таких виявилось лише близько 6%.

**Чи доводилося Вам особисто чи членам Вашої сім'ї протягом останніх 12 місяців за отримання адміністративних послуг давати комусь хабара?**

	Грудень 2014	Листопад 2015	Липень 2019	Серпень-вересень 2023
Так	10,7	11,5	8,8	8,6
Ні	71,1	70,4	71,7	85,6
Не хочу відповідати на це запитання	18,2	18,1	19,5	5,8

- У порівнянні з 2014 роком суттєво збільшилась обізнаність про існування ЦНАП у їхньому місті/їхній громаді. Так, у 2023 році майже 64% опитаних відповіли, що у їхньому місті/їхній громаді утворено ЦНАП, тоді як у 2019 році таких було близько 46%.

**Чи утворено у Вашому місті/Вашій громаді<sup>2</sup> центр надання адміністративних послуг?**

	Грудень 2014	Листопад 2015	Липень 2019	Серпень-вересень 2023
Так	12,7	20,5	45,9	63,7
Ні	27,8	39,1	26,2	18,2
Не знаю (важко сказати)	59,4	40,2	27,9	18,1

- Якщо протягом 2014-2019 років відбувалося суттєве зростання частки тих, хто звертався до ЦНАП за адмінпослугами, то впродовж останніх років ця кількість стабілізувалася на рівні 41-42%. Однак, варто мати на увазі той факт, що також відбулося суттєве скорочення кількості тих, хто **не** звертався до ЦНАП (у 2019 році – 55,5%, у 2023 році – 39,9%) та зростання кількості тих, хто вагався з відповіддю (у 2019 році – 2%, у 2023 році – 19,1%). З огляду на те, що останніми роками було утворено ЦНАПи не лише у містах, а у територіальних громадах, можна припустити, що саме формулювання запитання «у Вашому місті» могло певним чином спантеличити респондентів і ця вагома кількість респондентів (19,1%), що вагалися з відповіддю на доволі просте запитання, також отримувала адміністративні послуги, але поза містом.

**A12. Якщо центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) у Вашому місті утворено, то чи зверталися Ви до нього? (% серед тих, хто відповів, що в їхньому місті утворено центр надання адміністративних послуг)**

	Грудень 2014	Листопад 2015	Липень 2019	Серпень-вересень 2023
Ні, до ЦНАП не звертався	63,4	64,0	55,5	39,9
Так, до ЦНАП звертався	36,2	35,0	42,5	41,0
Важко сказати	0,4	1,0	2,0	19,1

<sup>2</sup> В опитуваннях 2014, 2015 і 2019 роках, у цьому запитанні зазначалося «у Вашому місті», тоді як в опитуванні 2023 року, у цьому запитанні зазначалося «у Вашій громаді»

- Динаміка відповідей респондентів свідчить про те, що рівень задоволення послугами ЦНАП їхніми безпосередніми користувачами зростає та є достатньо високим. Так, у 2014 році кількість повністю задоволених/переважно задоволених сягала 59,3%, у 2015 році – 80%, у 2019 році – 82%, а у 2023 році – 84,4%.

**Якщо Ви зверталися до Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП), чи задоволені Ви його роботою?, % серед тих, хто звертався до ЦНАП**

	<i>Грудень 2014</i>	<i>Листопад 2015</i>	<i>Липень 2019</i>	<i>Серпень-вересень 2023</i>
Так, повністю задоволений	14,4	26,2	29,3	32,8
Переважно задоволений	44,9	53,8	52,7	51,6
Переважно не задоволений	22,3	8,8	8,3	10,2
Зовсім не задоволений	14,4	6,0	3,2	3,3
Важко сказати	4,1	5,2	6,4	2,1

- Хоча кількість людей, які отримують адміністративні послуги через Інтернет, залишається невеликою, все ж вражає збільшення цієї частки більш ніж у тричі за останні чотири роки. Зокрема, у 2019 році кількість тих, хто отримували адміністративні послуги он-лайн, сягала 5,1%, то у 2023 році ця частка вже нараховувала майже 19%.

**Чи отримували Ви адміністративні послуги он-лайн (через Інтернет)?**

	<i>Липень 2019</i>	<i>Серпень-вересень 2023</i>
Ні	91,6	78,4
Так	5,1	18,8
Важко сказати	3,3	2,7