

Загальнонаціональне соціологічне опитування з різних сфер діяльності проєкту (у тому числі адміністративні послуги)

МЕТОДОЛОГІЯ

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.

Склад макрорегіонів:

- Захід – Волинська, Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська, Рівненська, Тернопільська, Чернівецька області;
- Центр – Вінницька, Житомирська, Київська, Кіровоградська, Полтавська, Сумська, Хмельницька, Черкаська, Чернігівська області, а також місто Київ;
- Південь – Запорізька, Миколаївська, Херсонська та Одеська області;
- Схід – Дніпропетровська, Харківська області.

Витяг – АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ

- Близько третини (33,5%) населення загалом добре оцінюють якість надання адміністративних послуг (видача різноманітних дозволів, довідок, паспортів, посвідчень, призначення державної допомоги, реєстрація шлюбу, нерухомості тощо) в Україні. Водночас подібна кількість (36,9%) громадян оцінює задовільно надані адміністративні послуги. І лише 16% респондентів оцінили негативно цей сервіс. Позитивні оцінки зростають із зниженням віку, збільшенням рівня освіти та матеріального становища. Як і у випадку з медичною реформою, серед мешканців Заходу та Сходу спостерігаються більш позитивні оцінки якості надання адміністративних послуг, ніж серед мешканців Центру та Півдня.

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

	Україна загалом	Захід	Центр	Південь	Схід
Дуже добре/Добре	33,5	48,9	24,2	22,0	42,4
Задовільно	36,9	28,5	43,7	34,2	35,4
Погано/Дуже погано	16,0	6,6	18,2	29,9	13,7
Важко сказати	13,5	15,9	14,0	13,9	8,5
ЗАГАЛОМ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- При особистому зверненні до органів влади більше половини громадян (53,6%) залишилися задоволеними та п'ята частина (19,7%) не задоволеними обслуговуванням та наданими адміністративними послугами. Натомість 26,8% респондентів не визначилися із оцінкою. Міські жителі дещо більше задоволені (57%), ніж сільські мешканці (46,9%).
- Ті, хто залишився задоволений адміністративними послугами, найчастіше згадували обслуговування при отриманні «внутрішнього» паспорта (у формі картки) чи «закордонного» паспорта; при оформленні субсидій, різних видів державної допомоги та інших соціальних виплат; при реєстрації народження, шлюбу, смерті; та при реєстрації місця проживання. Натомість ті, хто залишився не задоволений адміністративними послугами, найчастіше також згадували подібні види обслуговування: при оформленні субсидій, різних видів державної допомоги та інших соціальних виплат; при отриманні «внутрішнього» паспорта (у формі картки) чи «закордонного» паспорта; при реєстрації народження, шлюбу, смерті. Крім цього, незадоволеність частіше фіксувалася при наданні послуг у податкових органах; при оформленні чи переоформленні пенсії та при оформленні права власності на нерухомість.

Якщо Вам чи членам Вашої сім'ї доводилося протягом останніх 12 місяців отримувати адміністративні послуги – коли Ви залишились задоволені або не задоволені обслуговуванням? (%)

	Задоволені	Не задоволені
При реєстрації народження, шлюбу, смерті	22,8	14,3
При реєстрації місця проживання	19,7	11,3
При отриманні «внутрішнього» паспорта (у формі картки) чи «закордонного» паспорта	27,9	14,6
При реєстрації суб'єктом підприємницької діяльності (ФОП, юр. особа)	4,0	5,9
При оформленні права власності на нерухомість	8,6	12,7
При реєстрації (перереєстрації) автомобіля, отриманні (обміні) посвідчення водія	11,8	9,7
При реєстрації земельної ділянки чи отриманні витягу	6,2	11,1
При отриманні дозволу на будівництво (перепланування)	2,3	6,5
При оформленні субсидій, різних видів державної допомоги та інших соціальних виплат	22,9	16,2
При постановці на облік ВПО чи отриманні допомоги для ВПО	9,1	6,2
При оформленні чи переоформленні пенсії	7,9	12,9
У податкових органах	2,9	14,3
Інше	1,2	2,4

Примітка. Сума відсотків перевищує 100%, оскільки респондент міг обрати більш як один варіант відповіді.

- З усіх негативних моментів, які траплялися при отриманні адміністративних послуг, респонденти передусім зазначали наявність великих черг (48,5%). Менш частіше також вказувалося на відсутність чітких пояснень, які саме документи були потрібні, внаслідок чого їм довелося ходити кілька разів; занадто довга тяглість справи. Також, однак рідше, згадувалися такі проблеми, як тісне приміщення, відсутність побутових зручностей; малі або незручні години прийому; груба (нечемна поведінка) персоналу; відсутність інформації для отримання послуги та зразків заповнення документів тощо.

Які негативні елементи (моменти) з Вашого досвіду можете відзначити при отриманні адміністративних послуг?

	%
Були великі черги	48,5
Приміщення було тісним, ніде було сісти, не було туалету	13,7
У приміщенні не було умов для осіб з інвалідністю	5,7
У приміщенні не було умов для батьків з дітьми	5,6
Малі або незручні години прийому	13,6
З мене вимагали хабара	6,2
Посадові особи поводитися грубо (нечемно)	12,5
Мені відмовили, не пояснивши чому саме	5,1
Ніхто чітко не пояснив, які саме документи були потрібні, тому довелося ходити кілька разів	22,1
Була відсутня необхідна для отримання послуги інформація та зразки заповнення документів	13,6
Справа тяглася (тягнеться) надто довго	16,7
Довелося ходити по багатьох інших інстанціях (органах влади, кабінетах)	12,1
Чинovníки вимагали додаткових документів, не передбачених законом	3,5
Довелося купувати бланки та / або оплачувати якісь "додаткові послуги" (інформаційні, за терміновість тощо)	8,4
Інше	1,7

Примітка. Сума відсотків перевищує 100%, оскільки респондент міг обрати більш як один варіант відповіді.

- Лише 8,6% респондентів зізналися, що їм чи членам їхніх родин довелося протягом останніх 12 місяців за отримання адміністративних послуг давати комусь хабаря. Разом з тим, 5,8% респондентів зазначили, що не хочуть відповідати на це запитання. Натомість переважна більшість (85,6%) зазначили, що не давали хабаря.

З поміж макрорегіонів вирізняється Південь, населення якого частіше порівняно з рештою вказувало досвід дачі хабаря (17,4%) та частіше не хотіло відповідати на це запитання (13,9%).

Чи доводилося Вам особисто чи членам Вашої сім'ї протягом останніх 12 місяців за отримання адміністративних послуг давати комусь хабара? (% серед респондентів за макрорегіонами)

	Україна загалом	Захід	Центр	Південь	Схід
Так	8,6	8,5	7,5	17,4	4,1
Ні	85,6	87,5	86,5	68,7	94,2
Не хочу відповідати на це запитання	5,8	4,0	6,0	13,9	1,8
ЗАГАЛОМ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- Більшість (63,7%) респондентів вказала, що у їхній громаді було утворено центр надання адміністративних послуг. Решта дали або ж негативну відповідь (18,2%), або ж не знали достеменно про це (18,1%). Примітно, що частка ствердної відповіді збільшується із ростом рівня освіти та матеріального становища сім'ї. Якщо серед

міського населення частка ствердних відповідей сягнула 81,2%, то серед сільського населення – лише 30,9%.

Натомість макрорегіональний розподіл показав, що мешканці Півдня та Сходу частіше дають ствердну відповідь, ніж на Заході та Центрі. Причому близько третини жителів Західного макрорегіону дали негагативну відповідь, тоді як на у Центрі близько чверті не змогли впевнено дати відповідь щодо наявності у їхній громаді центру надання адміністративних послуг. Можливо це пов'язано з тим, що в цих регіонах більше сільських територіальних громад, де ще не запроваджені ЦНАПи.

Чи утворено у Вашій громаді центр надання адміністративних послуг? (% серед респондентів за макрорегіонами)

	Україна загалом	Захід	Центр	Південь	Схід
Так	63,7	51,8	60,1	77,7	79,7
Ні	18,2	31,6	16,7	11,7	6,5
Не знаю (важко сказати)	18,1	16,6	23,2	10,6	13,8
ЗАГАЛОМ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- Загалом 41% населення України зверталось до ЦНАП у своєму населеному пункті, а 39,9% – не зверталось. Натомість 19,1% не визначилося із відповіддю, що може також свідчити про недоступність для цієї категорії людей адміністративних послуг у своєму населеному пункті.

Власне макрорегіональний розподіл показує, що саме серед мешканців Заходу 45% опитаних не дали чіткої відповіді, що скоріше свідчить про відсутність такої можливості.

Якщо центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) у Вашому місті утворено, то чи зверталися Ви до нього? (% серед респондентів за макрорегіонами)

	Україна загалом	Захід	Центр	Південь	Схід
Ні, до ЦНАП не звертався	39,9	17,6	47,2	47,9	49,6
Так, до ЦНАП звертався	41,0	37,4	39,7	49,6	42,8
Важко сказати	19,1	45,0	13,0	2,5	7,6
ЗАГАЛОМ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- З тих, хто звертався до ЦНАП у своєму населеному пункті, абсолютна більшість (84,4%) задоволена його роботою. І лише 13,5% – не задоволені.
- Новітній спосіб отримання адміністративних послуг он-лайн (через Інтернет) реалізувало лише 18,8% українців. Характерно, що серед них – абсолютна більшість (89,2%) задоволена отриманими послугами і лише 7,8% – не задоволені.

Дослідження проведено в рамках проєкту «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.