

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення виконавчого комітету
Сновської міської ради
25 червня 2021 року № 79

Звіт
про результати опитування жителів
Сновської міської територіальної громади
щодо якості надання послуг

ВСТУП

Незважаючи на розвиток різноманітних інструментів громадської участі у процесі прийняття рішень, опитування громадської думки залишається невід'ємною частиною роботи з удосконалення послуг.

Сновська міська територіальна громада у партнерстві з програмою «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність (DOBRE)» за фінансової підтримки Агенства США з міжнародного розвитку (USAID), з метою вивчення громадської думки щодо якості надання послуг провела опитування жителів, яке є важливим для оцінки якості послуг, а також побудови довірчих відносин у громаді.

Послуга для удосконалення була обрана серед 17-ти напрямів, якими жителі МТГ найбільш невдоволені.

З огляду на обрану пріоритетну послугу – **медична допомога** – буде сформовано Робочу групу з керівників структурних підрозділів міської ради, старост, представників депутатського корпусу, Молодіжної ради, громадськості, яка розробить та подасть на затвердження сесії міської ради План удосконалення послуги (відповідно до обраної).

Таким чином, саме громадська думка стала головною причиною особливої уваги Сновської міської ради до якості послуги. Тому оцінка якості послуги жителями громади є важливим показником успішності її удосконалення.

Для визначення громадської думки передбачені регулярні опитування жителів громади щодо якості послуг. Результати таких опитувань дозволять надавачам послуг своєчасно виправляти недоліки та розвивати успіх.

МЕТОДОЛОГІЯ ОПИТУВАННЯ

Тематика опитування: «Рівень задоволення мешканців Сновської громади якістю надання послуг»

Мета опитування - вивчення громадської думки щодо якості надання послуг та визначення пріоритетних послуг.

Генеральна сукупність складається із жителів усіх 57- ми населених пунктів

Розмір генеральної сукупності - 22026 осіб.

Розмір вибірки - 396 осіб.

Розрахунок кількості респондентів за населеними пунктами ТГ

№ з/п	Назва населеного пункту	Населення, осіб	% у населенні ТГ	Розрахована кількість респондентів	Фактична кількість респондентів
	А	В	С	Д	Е
1	Сновськ	10304	46,8	187	183
2	Великий Щимель	757	3,4	14	12
3	Гірськ	362	1,6	7	8
4	Хрінівка	68	0,3	1	0
5	Липівка	7	0,03	0	0
6	Клюси	131	0,6	2	4
7	Пльохів	1	0,005	0	0
8	Єлине	206	0,9	4	4
9	Млинок	25	0,1	0	0
10	Містки	1	0,005	0	0
11	Безуглівка	5	0,02	0	0
12	Жовідь	245	1,1	4	4
13	Піщанка	25	0,1	0	0
14	Займище	457	2,1	8	8
15	Кучинівка	1041	4,7	19	22
16	Низківка	194	0,9	4	4
17	Щокоть	34	0,2	1	0
18	Руда	28	0,1	1	0
19	Привільне	8	0,04	0	0
20	Радвине	24	0,1	0	0
21	Лютівка	9	0,04	0	0
22	Куропіївка	1	0,005	0	0
23	Філонівка	5	0,02	0	0
24	Нові Боровичі	935	4,2	17	16
25	Загребельна Слобода	4	0,02	0	0
26	Нові Млини	164	0,7	3	5
27	Лосева Слобода	127	0,6	2	4
28	Петрівка	860	3,9	16	16
29	Журавок	15	0,1	0	0
30	Рогізки	692	3,1	13	12

31	Смяч	450	2,0	8	8
32	Заріччя	203	0,9	4	4
33	Сновське	461	2,1	8	8
34	Єнькова Рудня	123	0,6	2	4
35	Михайлівка	80	0,4	1	0
36	Чепелів	167	0,8	3	4
37	Старі Боровичі	329	1,5	6	4
38	Гвоздиківка	413	1,9	8	8
39	Стара Рудня	502	2,3	9	8
40	Суничне	224	1,0	4	4
41	Попільня	129	0,6	2	4
42	Шкробове	48	0,2	1	0
43	Тихоновичі	549	2,5	10	8
44	Слава	9	0,04	0	0
45	Гута-Студенецька	142	0,6	3	4
46	Сальне	16	0,1	0	0
47	Софіївка	56	0,3	1	0
48	Глибокий Ріг	14	0,1	0	0
49	Іванівка	140	0,6	3	6
50	Тур'я	767	3,5	14	12
51	Мишине	7	0,03	0	0
52	Лука	16	0,1	0	0
53	Селище	13	0,1	0	0
54	Ількуча	0	0,0	0	0
55	Хотуничі	271	1,2	5	4
56	Крестопівщина	3	0,01	0	0
57	Камка	159	0,7	3	4
Разом:		22026	100	400	396

Теоретична похибка вибірки при рівні достовірності 0.95 складає - 5%.

Вибірка формувалась шляхом систематичного відбору домогосподарств, початкова точка відліку обрана випадковим чином. Представник для опитування обирався з мешканців домогосподарства віком старше 15 років (за датою народження - першою у році). Таким чином, всі представники генеральної сукупності мали рівні шанси потрапити до вибірки.

Кількість респондентів для кожного населеного пункту розраховувалась пропорційно до кількості населення. Розрахунок кількості респондентів наведено у Додатку 1.

Оголошення про проведення опитування розміщено на офіційному сайті ТГ, сторінці Facebook, місцевій газеті. Зразок оголошення наведено у Додатку 2

Опитування проводили представники Сновської міської ради: керівники та працівники структурних підрозділів, старости, члени Молодіжної ради та Громадської організації «Лампа».. Перед проведенням опитування всі причетні пройшли навчання та отримали інструкції (Додаток 3).

Строки проведення опитування: з 26.04.2021 по 26.05.2021 року. Опитування проводилось у зручний час для інтерв'юєра з понеділка по п'ятницю з 08:00-20:00 години, шляхом особистих інтерв'ю з респондентами за місцем їх проживання з використанням автоматизованої системи опитувань DOBRE.Pytannya.

Кількість відмов під час проведення опитування: 7 респондентів відмовились брати участь в опитуванні.

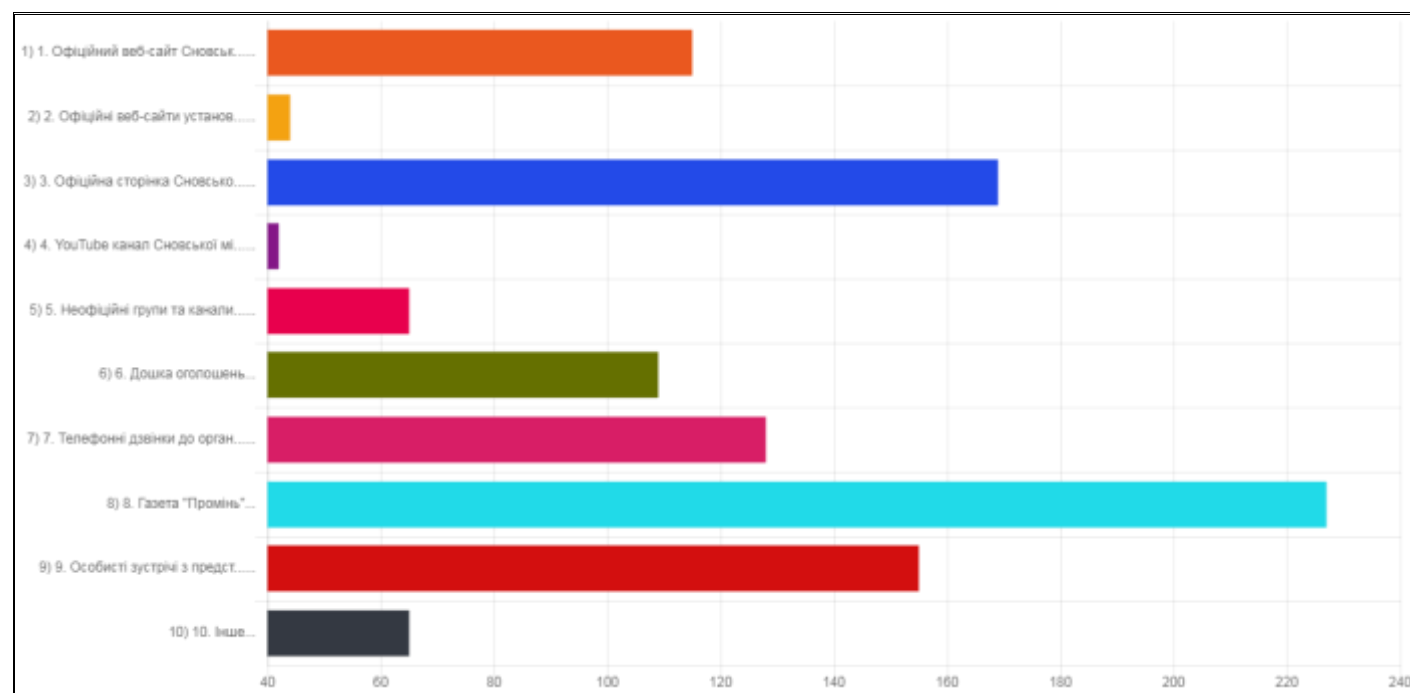
10 % відповідей підлягали контролю: телефонний дзвінок або особистий візит контролера для перевірки факту та якості проведення інтерв'ю. За результатами контролю якість усіх проведених інтерв'ю була підтверджена.

РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ

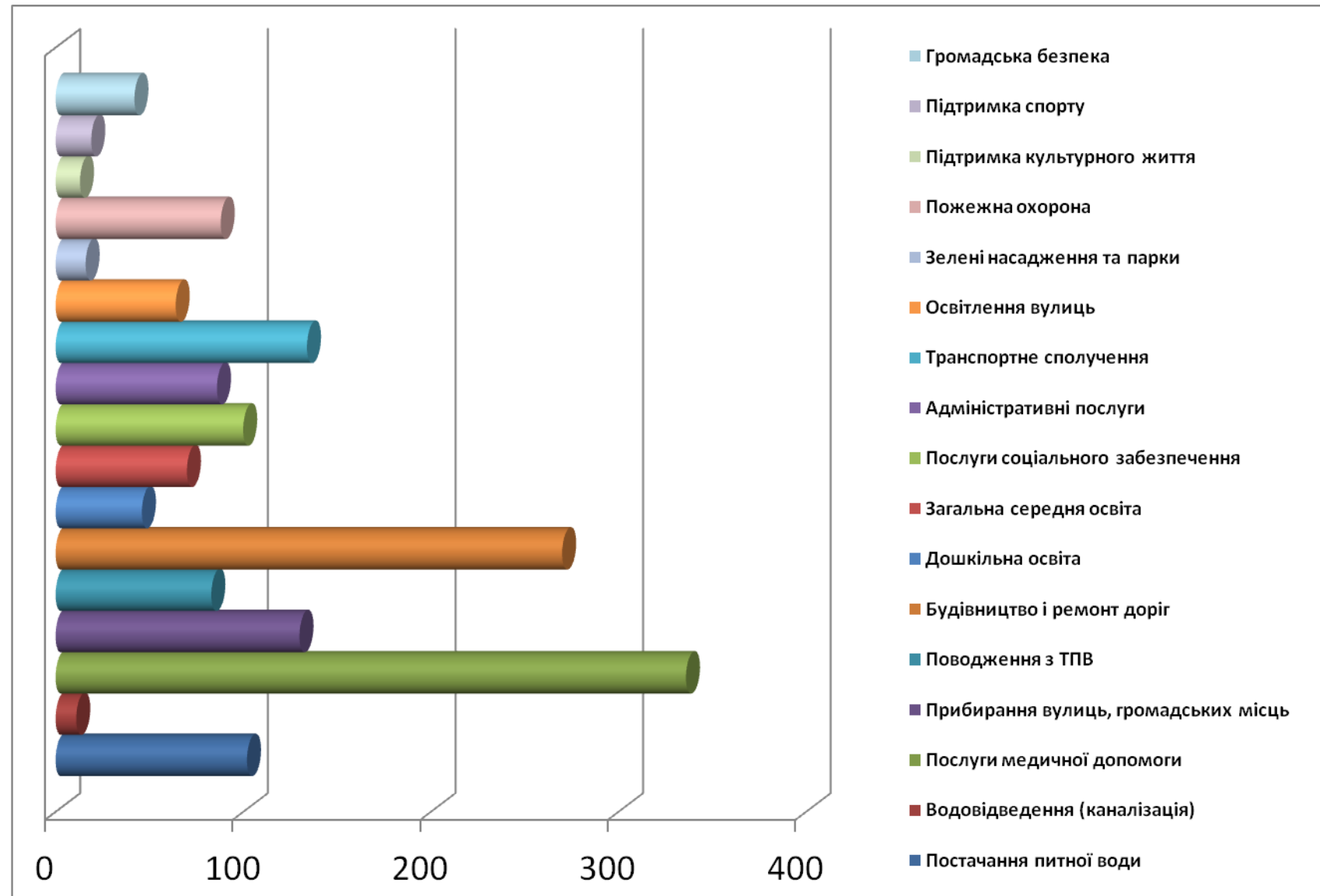
Номер запитання	3-1	3-2	3-3	3-4	3-8	3-9	3-10	3-11	4-1	4-2	4-8	6-1
Формулювання запитання	Наскільки Ви задоволені якістю таких послуг протягом останніх 12 місяців?	Наскільки Ви задоволені якістю таких послуг протягом останніх 12 місяців?	Наскільки Ви задоволені якістю таких послуг протягом останніх 12 місяців?	Наскільки Ви задоволені якістю таких послуг протягом останніх 12 місяців?	Наскільки Ви задоволені якістю таких послуг протягом останніх 12 місяців?	Наскільки Ви задоволені якістю таких послуг протягом останніх 12 місяців?	Наскільки Ви задоволені якістю таких послуг протягом останніх 12 місяців?	Наскільки Ви задоволені якістю таких послуг протягом останніх 12 місяців?	Чи знаєте Ви як отримати інформацію про такі послуги та залишити відгук щодо їх якості?	Чи знаєте Ви як отримати інформацію про такі послуги та залишити відгук щодо їх якості?	Чи знаєте Ви як отримати інформацію про такі послуги та залишити відгук щодо їх якості?	Які послуги є найбільш важливими для Вас. Оберіть, будь ласка, не більше п'яти послуг
Код відповіді	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	8	1
Формулювання відповіді	Дуже задоволений (-а)	Скоріше задоволений (-а)	Скоріше незадоволений (-а)	Дуже незадоволений (-а)	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби	Так	Ні	Не впевнений (-а)	Вибір послуги (кількість відповідей)
1. Централізоване постачання питної води	56	101	14	2	38	12	45	128	228	141	27	102
2. Централізоване водовідведення (каналізація)	8	31	11	1	69	11	38	227	172	183	41	11
3. Послуги первинної медичної допомоги	84	170	75	44	12	11	0	0	360	24	12	336
4. Прибирання вулиць та інших громадських місць	94	213	53	10	0	26	0	0	328	48	20	130
5. Поводження з твердими побутовими відходами	58	131	58	29	22	15	25	58	266	92	38	83
6. Будівництво, ремонт та обслуговування доріг та тротуарів	20	90	125	143	0	18	0	0	207	140	49	270
7. Дошкільна освіта (дитячі садки)	68	98	12	11	140	52	15	0	273	88	35	46

8. Загальна середня освіта (школи)	66	117	21	12	128	46	6	0	283	84	29	70
9. Послуги соціального забезпечення	79	180	21	11	64	18	9	14	352	30	14	100
10. Адміністративні послуги	114	200	16	3	37	16	1	9	355	28	13	86
11. Транспортне сполучення	13	83	100	106	45	17	12	20	211	114	71	134
12. Освітлення вулиць	146	156	43	33	0	3	13	2	309	72	15	64
13. Зелені насадження та парки	76	223	23	8	16	35	15	0	254	102	40	16
14. Пожежна охорона	73	175	42	27	0	79	0	0	356	22	18	88
15. Підтримка культурного життя в громаді	104	175	38	5	46	17	2	9	300	64	32	13
16. Підтримка спорту	53	119	25	10	66	38	11	74	230	117	51	19
17. Забезпечення громадської безпеки	38	215	52	20	0	71	0	0	335	37	25	42

5. З яких джерел ви отримуєте інформацію про послуги, що надаються у Вашій територіальній громаді?



6. Які послуги є найбільш важливими для Вас?



Загалом до статистичної вибірки потрапило 396 домогосподарств, із них 183 в місті Сновськ, 213 – в селах громади.

До опитувань долучилися 32 особи - інтерв'юери: старости населених пунктів, представники Молодіжної ради та працівники апарату міської ради.

Учасники опитування

Стать:

Чоловіча	Жіноча
108	288

Вік:

15-25	26-35	36-59	60 і старше
9	40	185	162

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

В результаті аналізу статистичних даних опитування за методологією Програми DOBRE обрано три пріоритетні послуги:

- медична допомога (336 осіб);
- будівництво, ремонт та обслуговування доріг і тротуарів (270 осіб);
- транспортне сполучення (134 особи).

За одноголосним рішенням присутніх на засіданні комітету з визначення пріоритетної послуги в громаді, на якому були присутні керівники структурних підрозділів міської ради, старости, представники депутатського корпусу, Молодіжної ради, громадськості, старший програмний координатор програми #DOBRE, пріоритетною послугою було визначено **послугу медичної допомоги**.

Над покращенням якості медичної послуги громада буде працювати наступні місяці разом з Програмою DOBRE.

Подібне опитування рекомендується експертами та планується, власне, Сновською громадою проводити раз на рік для моніторингу з покращення якості послуги, коригування пріоритетів розвитку громади.

Додатки:

- 1) Розрахунок кількості респондентів за населеними пунктами ТГ
- 2) Зразок оголошення:
<http://snovmr.gov.ua/na-snovshhyni-bude-provodytysya-opytuvannya-gromadskoyi-dumky/>
- 3) Пам'ятка інтерв'юера
- 4) Зразок анкети

На Сновщині буде проводитися опитування громадської думки



До уваги жителів м. Сновськ та сіл Великий Щимель, Гірськ, Клюси, Єліне, Жовідь, Займище, Кучинівка, Низківка, Нові Боровичі, Нові Млини, Лосєва Слобода, Петрівка, Рогізки, Смяч, Заріччя, Сновське, Снькова Рудня, Чепелів, Старі Боровичі, Гвоздиківка, Стара Рудня, Суничне, Попільня, Тихоновичі, Гута-Студенецька, Іванівка, Тур'я, Хотунічі, Камка.

З 26 квітня по 26 травня представники Сновської міської ради будуть проводити опитування жителів громади. Згідно методики села з населенням, меншим за 110 осіб участь в опитуванні не приймають.

Мета опитування: визначення громадської думки щодо рівня задоволення жителів Сновської громади якістю надання послуг. Результати опитування будуть враховані при прийнятті рішень міською радою щодо подальшого покращення якості визначених пріоритетних послуг.

Опитування будуть проводити інтерв'юери – представники Сновської міської ради: керівники та працівники структурних підрозділів, старости, члени Молодіжної ради та Громадської організації «Лампа».

Звіт про результати опитування буде оприлюднений на офіційному сайті Сновської міської ради <https://snovmr.gov.ua/> до 1 червня 2021 року.

Крім того, повідомляємо, що з **21 квітня** паралельно та незалежно від міської ради розпочалося опитування громадської думки жителів громади дослідницькою компанією «Іпсос».

Участь в дослідженнях є цілком конфіденційною та добровільною, а всі дані будуть використані в узагальненому вигляді і жодні ідентифікаційні дані не будуть повідомлятися чи розкриватися публічно.

Зверніть увагу:

- Опитування є анонімним та вибіркоким.
- Для участі в опитуванні вам не потрібно пред'являти будь-які документи. Інтерв'юер може попросити у вас номер телефону, це потрібно для перевірки роботи самого інтерв'юера.
- Анкета складається з 10 запитань.
- Анкета заповнюється з ваших слів в електронній формі. Підписувати нічого не потрібно.

На вимогу інтерв'юер повинен пред'явити свій паспорт або водійське посвідчення та лист Сновської міської ради від 20.04.2021 року № 06-08/972, який посвідчує його участь в опитуванні.

Якщо:

- Від вас вимагають показати або надати копії будь-яких документів.
- Вас просять підписати будь-який документ (анкета, список тощо).
- Інтерв'юер знаходиться у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння, веде себе агресивно або неадекватно.

Негайно повідомте про це за телефоном: 0(4654)2-15-42.

Будемо вдячні за участь в опитуваннях. Ваші відгуки допоможуть покращити якість надання послуг у нашій громаді.

Зазначені заходи відбуваються в рамках Програми «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність» (DOBRE), що виконується міжнародною організацією Глобал Ком'юнітіз (Global Communities) та фінансується Агентством США з міжнародного розвитку (USAID).

Відділ економічного розвитку та інвестицій Сновської міської

ради

Пам'ятка інтерв'юера

• Перед виходом на маршрут

Ретельно вивчіть інструкції з проведення опитування, маршрут, та анкету.

Обговоріть з координатором всі незрозумілі питання. 🗨️

Оцініть стан свого здоров'я. Вам доведеться контактувати з великою кількістю людей, тому не ризикуйте. Не виходьте на маршрут, якщо у вас погане самопочуття, нежить або підвищена температура. ❤️

☐ Зарядіть мобільний телефон, переконайтесь, що на рахунку достатньо коштів. Перевірте наявність документів, що посвідчують особу та вашу участь в опитуванні. 📄

Запишіть контактні телефони координатора опитування та служб екстреного виклику. 📞

• На маршруті 🚶

Чітко дотримуйтесь вибірки та рекомендацій щодо проходження маршруту та вибору респондента. Від цього залежить достовірність результатів опитування. Якщо важко підійти до будинку, за погодженням з координатором особистий візит можна замінити телефонним дзвінком. 📞

Якщо на вулиці до вас підходять бажаючі взяти участь в опитуванні, заповніть анкету та зробіть примітку, узгоджену із координатором. Такі респонденти не враховуються у загальній кількості опитаних на маршруті. 📝

Для фотофіксації процесу опитування потрібно отримати однозначну згоду респондента. Якщо респондент відмовляється – не фотографуйте, не ведіть відео- та аудіозапис. 📹

• Дотримуйтесь правил безпеки:

Підтримуйте регулярний зв'язок з координатором. 📞

Дотримуйтесь правил гігієни: мийте руки, не торкайтесь обличчя. 🧼

Не передавайте ручку або планшет респонденту. 🧤 📱

Уникайте агресивно налаштованих жителів, а також осіб, які вочевидь знаходяться під впливом алкоголю або наркотичних засобів, ведуть себе неадекватно.

У разі загрози життю або здоров'ю (загрози з боку агресивно налаштованих осіб, техногенна аварія або загроза її виникнення, штормове попередження або стихійне лихо тощо) необхідно **негайно** припинити роботу, оцінити обстановку,

вийти із зони небезпеки у безпечне місце, повідомити про небезпечну ситуацію у відповідні служби та координатору дослідження. 🏃

- **Під час розмови з респондентом:**
 1. Привітайтеся та представтеся
 2. Розмовляйте дружньо і ввічливо, але впевнено і по-діловому
 3. Поясніть, що опитування проводиться для потреб розвитку ТГ
 4. Отримайте усну згоду на участь в опитуванні. Для опитування неповнолітнього отримайте згоду батьків.
 5. Повідомте, що в анкеті немає «правильних» або «неправильних» запитань
 6. Гарантуйте конфіденційність відповідей
 7. Читайте запитання та варіанти відповідей у спокійному темпі
 8. Потрібно поставити всі запитання
 9. Потрібно отримати відповіді на всі запитання
 10. Не намагайтесь роз'яснити запитання своїми словами
 11. Не підказуйте «правильні варіанти»
 12. Реагуйте на відповіді нейтрально
 13. Можна повторити запитання, але не можна його пояснювати своїми словами
 14. Всі відповіді мають бути чітко зафіксовані
 15. Відповідь «важко сказати» необхідно фіксувати у крайньому випадку
 16. Відповіді на відкриті запитання мають бути зафіксовані чітко та повно, саме так, як говорить респондент
 17. Подякуйте за участь в опитуванні
 - Всі адреси необхідно зафіксувати у звіті інтерв'юера. За можливості – взяти контактний телефон респондента. Пояснити, що ця інформація потрібна для перевірки роботи інтерв'юера, а всі відповіді будуть анонімними.
 - Тримайте у таємниці всю отриману інформацію та передавайте її лише координатору дослідження або іншій уповноваженій особі. Інформація, отримана під час дослідження, жодним чином не може використовуватись для особистої користі інтерв'юера у його відносинах з респондентами.
-

Опитування
**«Рівень задоволення мешканців
 Сновської громади якістю послуг»**

2021 рік

Опитування для визначення пріоритетних послуг

Доброго дня! Мене звуть _____.

Ми проводимо опитування для Сновської міської ради.

Наша територіальна громада проводить роботу щодо визначення пріоритетів розвитку. За результатами опитування ми визначимо послуги, що є найбільш важливими для всіх жителів нашої громади та плануємо поступово їх покращувати. Могли би Ви відповісти на кілька коротких запитань? Результати опитування будуть використовуватись для покращення життя в нашій громаді.

Опитування є анонімним та добровільним.

1. Де Ви живете? (це питання ставлять у разі потреби, якщо в ТГ є багатоквартирні будинки)

1	Багатоквартирний будинок
2	Приватна оселя
3	Інше
4	Відмовляюсь відповідати

2. Наскільки в цілому Ви задоволені якістю послуг, які надаються жителям у Вашій територіальній громаді?

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не знаю/ не можу сказати (не зачитувати)

3. Наскільки Ви задоволені якістю таких послуг протягом останніх 12 місяців? Спочатку зачитайте варіанти відповідей, після чого зачитуйте назви послуг¹.

3.1. Централізоване постачання питної води

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
6	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (не зачитувати)
7	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
8	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби

3.2. Централізоване водовідведення (каналізація)

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї (не

	зачитувати)
6	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (не зачитувати)
7	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
8	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби

3.3. Послуги первинної медичної допомоги

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
6	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (не зачитувати)
7	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її

3.4. Прибирання вулиць та інших громадських місць (прибудинкові території, пляжі, кладовища, зони відпочинку, територія навчальних, туристичних та спортивних об'єктів тощо)

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (не зачитувати)

3.5. Поводження з твердими побутовими відходами

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
6	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (не зачитувати)
7	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
8	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби

3.6. Будівництво, ремонт та обслуговування доріг та тротуарів

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (не зачитувати)

3.7. Дошкільна освіта (дитячі садки)

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
6	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (не зачитувати)
7	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її

3.8. Загальна середня освіта (школи)

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
6	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (<i>не зачитувати</i>)
7	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її

3.9. Послуги соціального забезпечення

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
6	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (<i>не зачитувати</i>)
7	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
8	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби

3.10. Адміністративні послуги

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
6	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (<i>не зачитувати</i>)
7	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
8	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби

3.11. Транспортне сполучення

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
6	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (<i>не зачитувати</i>)
7	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
8	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби

3.12. Освітлення вулиць

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (<i>не зачитувати</i>)
6	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
7	Не маю доступу до послуги і не потребую її

3.13. Зелені насадження та парки

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
6	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (<i>не зачитувати</i>)
7	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її

3.14. Пожежна охорона

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (<i>не зачитувати</i>)

3.15. Підтримка культурного життя в громаді

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
6	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (<i>не зачитувати</i>)
7	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
8	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби

3.16. Підтримка спорту

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
6	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (<i>не зачитувати</i>)
7	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
8	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби

3.17. Забезпечення громадської безпеки

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
5	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (<i>не зачитувати</i>)

4. Чи знаєте Ви як отримати інформацію про такі послуги та залишити відгук щодо їх якості?
Спочатку зачитайте варіанти відповідей, після чого зачитуйте назви послуг².

4.1. Постачання питної води

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.2. Водовідведення (каналізація)

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.3. Послуги первинної медичної допомоги

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.4 Прибирання вулиць та інших громадських місць (прибудинкові території, пляжі, кладовища, зони відпочинку, територія навчальних, туристичних та спортивних об'єктів тощо)

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.5 Поводження з твердими побутовими відходами

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.6. Будівництво, ремонт та обслуговування доріг та тротуарів

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.7 Дошкільна освіта (дитячі садки)

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.8. Загальна середня освіта (школи)

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.9. Послуги соціального забезпечення

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.10. Адміністративні послуги

1	Так
2	Ні

3	Не впевнений (-а)
---	-------------------

4.11. Транспортне сполучення

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.12. Освітлення вулиць

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.13. Зелені насадження та парки

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.14 Пожежна охорона

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.15 Підтримка культурного життя в громаді

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.16. Підтримка спорту

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

4.17 Забезпечення громадської безпеки

1	Так
2	Ні
3	Не впевнений (-а)

5. Зазначте, будь ласка, з яких джерел ви отримуєте інформацію про послуги, що надаються у Вашій територіальній громаді та у Вашому населеному пункті?

Не зачитуйте варіанти відповідей. Відмічайте ті варіанти, які респонденти називають самотійно

1	Офіційний веб-сайт Сновської міської ради
2	Офіційні веб-сайти установ, організацій та підприємств, що надають послуги
3	Офіційна сторінка Сновської міської ради у мережі Фейсбук
4	YouTube - канал Сновської міської ради
5	Неофіційні групи та канали у соціальних мережах та месенджерах
6	Дошка оголошень
7	Телефонні дзвінки до органів влади / до відповідальних осіб
8	Місцева газета «Промінь»

9	Особисті зустрічі з представниками місцевої влади (голова ТГ, депутати, старости чи інші)
10	Інше

6. Які послуги є найбільш важливими для Вас. Оберіть, будь ласка, не більше п'яти послуг

6.1	Постачання питної води
6.2	Водовідведення (каналізація)
6.3	Послуги первинної медичної допомоги
6.4	Прибирання вулиць та інших громадських місць (прибудинкові території, пляжі, кладовища, зони відпочинку, територія навчальних, туристичних та спортивних об'єктів тощо)
6.5	Поводження з твердими побутовими відходами
6.6	Будівництво, ремонт та обслуговування доріг та тротуарів
6.7	Дошкільна освіта (дитячі садки)
6.8	Загальна середня освіта (школи)
6.9	Послуги соціального забезпечення
6.10	Адміністративні послуги
6.11	Транспортне сполучення
6.12	Освітлення вулиць
6.13	Зелені насадження та парки
6.14	Пожежна охорона
6.15	Підтримка культурного життя в громаді
6.16	Підтримка спорту
6.17	Забезпечення громадської безпеки

7. Ваші коментарі, зауваження та пропозиції щодо покращення послуг в громаді

8. Стать опитуваних (вказує інтерв'юер)

1	Чоловіча
2	Жіноча

9. Скільки повних років Вам вже виповнилось?

1	15-25
2	26-35
3	36-59
4	60 і старше

10. Контактні дані

Повідомте респондентам, що контактні дані будуть використовуватись виключно для перевірки роботи інтерв'юерів.

10.1. Населений пункт

10.2. Вулиця _____

10.3. Будинок _____

10.4. Контактний телефон _____

ДЯКУЄМО ЗА ВАШУ УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!