

**Звіт**  
**про результати опитування жителів**  
**Хотинської міської територіальної громади щодо оцінки якості надання**  
**послуг в Хотинській міській територіальній громаді**

У Хотинській територіальній громаді з 18.05.2021 по 25.05.2021 проходило опитування громадян щодо якості надання послуг в Хотинській міській територіальній громаді. При проведенні опитування використовувати електронну систему опитувань DOBRE.Pytannya.

Вибірка респондентів формувалась шляхом систематичного відбору домогосподарств, початкова точка відліку обрана випадковим чином. Представник для опитування обирався з мешканців домогосподарства віком старше 15 років випадковим чином. Таким чином, всі представники генеральної сукупності мали рівні шанси потрапити до вибірки.

Кількість респондентів для кожного населеного пункту розраховувалась пропорційно до кількості населення. Оголошення про проведення опитування розміщено на сторінці Хотинської міської ради у Facebook.

Опитування проводили працівники Хотинської міської ради та комунальних закладів міської ради. Перед проведенням опитування всі працівники пройшли навчання та отримали інструкції.

**Тематика опитування:** дослідження громадської думки щодо задоволеності якістю надання послуг в Хотинській територіальній громаді та визначення пріоритетності послуг відповідно потреб мешканців громади

**Мета опитування:** з'ясувати думку мешканців Хотинської ТГ та сформулювати інформаційно-аналітичне підґрунтя для розробки Програми вдосконалення послуг, які надаються на території Хотинської міської територіальної громади.

**Генеральна сукупність:** жителі-представники усіх населених пунктів Хотинської міської ТГ рівнопропорційно до населення у відповідному населеному пункті.

**Розмір генеральної сукупності:** 18456 осіб.

**Розмір вибірки:** 400 осіб.

**Розподіл респондентів за населеними пунктами**

№ з/п	Назва населеного пункту	Населення, осіб	% у населенні ТГ	Розрахована кількість респондентів	Фактична кількість респондентів
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E = B / D</b>
1	м.Хотин	10048	54,4%	218	
2	с.Анадоли	770	4,2%	17	

№ з/п	Назва населеного пункту	Населення, осіб	% у населенні ТГ	Розрахована кількість респондентів	Фактична кількість респондентів
3	с.Атаки	508	2,8%	11	
4	с.Білівці	807	4,4%	17	
5	с.Ворничани	476	2,6%	10	
6	с.Данківці	896	4,9%	19	
7	с.Каплівка	1199	6,5%	26	
8	с.Круглик	1338	7,2%	29	
9	с.Крутеньки	825	4,5%	18	
10	с.Пашківці	728	3,9%	16	
11	с.Ярівка	861	4,7%	19	
<b>Всього</b>		<b>18456</b>	<b>100%</b>	<b>400</b>	

**Теоретична похибка вибірки** при рівні достовірності 0.95 складає 5%

**Строки проведення опитування:** 18.05.2021-25.05.2021

#### **Короткий опис результатів та висновки:**

Дослідження громадської думки щодо якості надання послуг в Хотинській територіальній громаді проводили шляхом особистих інтерв'ю з респондентами за місцем їх проживання з використанням автоматизованої системи опитувань DOBRE.Pytannya. В подальшому передбачається проведення повторних опитувань з метою моніторингу вдосконалення надання послуг в Хотинській громаді. Результати опитування дозволяють визначати недоліки у наданні послуг та оперативно реагувати на запити мешканців громади щодо вдосконалення якості їх надання.

**5% 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.

Участь в опитуванні взяло 400 осіб, з них:

#### **Стать:**

Чоловіча	Жіноча
163	237

#### **Вік:**

15-25	26-35	36-59	60 і старше
60	110	190	41

Проживають у:

Багатоквартирні будинки	Приватні оселі
27	373

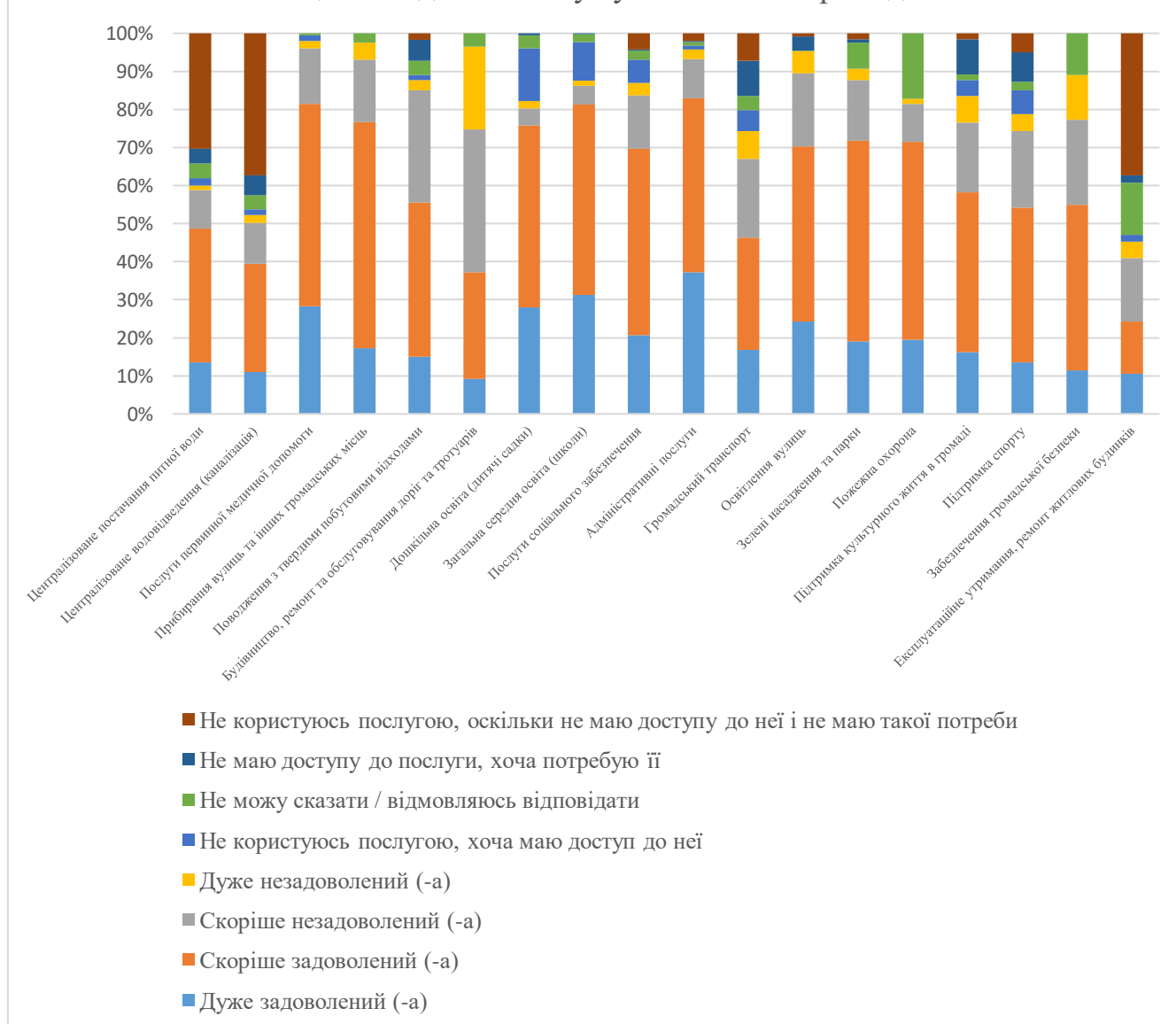
У ході опитування було досліджено громадську думку з питань оцінки якості надання послуг в громаді та визначення пріоритетності послуг для подальшого розроблення плану вдосконалення послуг в Хотинській громаді.

Слід зауважити, що більшість мешканців громади в цілому задоволені якістю послуг громади, про що свідчать результати опитування, тільки 17% жителів відповіли, що незадоволені якістю надання послуг або ж не можуть відповісти на дане питання



У розрізі послуг, більшість опитуваних вважають, що скорше задоволені якістю їх надання, хоча доволі високий рівень незадоволення такими суспільно важливими послугами як: прибирання вулиць та інших громадських місць; поводження з твердими побутовими відходами; будівництво, ремонт та обслуговування доріг та тротуарів тощо.

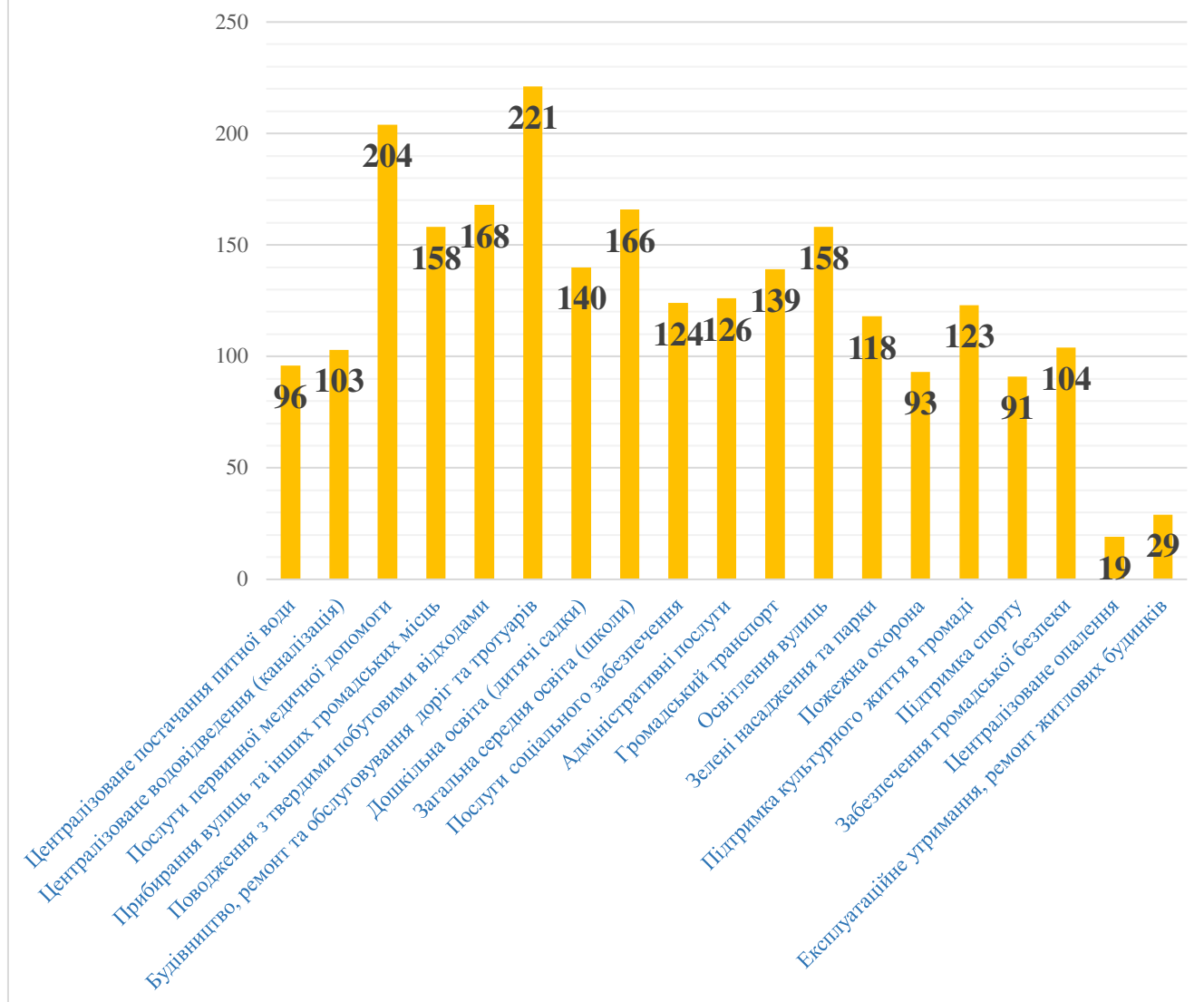
## Оцінка надання послуг у Хотинській громаді



За результатами опитування можна виділити наступний перелік послуг, покращення якості надання яких мешканці громади обрали пріоритетними:

1. Будівництво, ремонт та обслуговування доріг та тротуарів – 55%;
2. Послуги первинної медичної допомоги – 51%;
3. Поводження з твердими побутовими відходами – 42%;
4. Загальна середня освіта (школи) – 42%;
5. Прибирання вулиць та інших громадських місць – 40%;
6. Освітлення вулиць – 40%

## Рівень пріоритетності послуг, які надають в Хотинській територіальній громаді



Зважаючи на вище викладене, Хотинська міська рада вбачає за доцільне розпочати роботу над створенням плану вдосконалення якості послуг, які надають в громаді. Під час розробки відповідного Плану буде враховано результати дослідження громадської думки.