

ІНСТРУКЦІЯ ДЛЯ ОРГАНІЗАТОРІВ ДОСЛІДЖЕННЯ «Інформаційна діяльність і адміністративні послуги»

Мета дослідження: вивчення доступності населення до адміністративних послуг і рівня задоволеності ними, а також інформування про діяльність органів місцевої влади через місцеві ЗМІ.

Метод опитування: особисте інтерв'ю “віч-на-віч” з мешканцями досліджуваної громади.

Інструментарій дослідження (анкета) включає **кілька блоків**, присвячених вивченню доступності і задоволеності населення:

- Інформуванням про діяльність органів місцевої влади через місцеві ЗМІ (**БЛОК А**).
- Обслуговуванням при отриманні адміністративних послуг, а саме при зверненні:
 - ✓ до підрозділів міської ради (**БЛОК Б**), у т.ч. з інформаційним запитом (**БЛОК В**), за безоплатною юридичною допомогою (**БЛОК Д**);
 - ✓ до виконавчого комітету міської ради (у м. Києві – КМДА) (**БЛОК Г**).

Останній блок анкети (**БЛОК Е**) містить у собі запитання щодо соціально-демографічних характеристик респондентів.

Дану анкету можна використовувати в цілісному вигляді. Кожен із тематичних блоків анкети також можна використовувати окремо або ж комбінувати з іншими, залежно від задач дослідження. Наприклад, якщо дослідникам необхідно оцінити думку громадян щодо інформування про діяльність місцевої влади через місцеві ЗМІ, то до анкети слід включити лише два блоки БЛОК А і БЛОК Е. У разі, коли завданням дослідження є вивчення думки громадян про отримання адміністративних послуг, анкета формується з БЛОКІВ Б, В, Д і Е. При будь-якій комбінації блоків запитань, варто обов'язково додавати блок стосовно соціально-демографічних характеристик респондентів (БЛОК Е)

Дослідження може проводитися як на загальнонаціональному рівні, так і на рівні окремого регіону (області, міста, району).

Дана анкета може застосовуватися не лише для одномоментного зрізу громадської думки, а й для моніторингового дослідження, наприклад, для оцінки змін, які відбулися протягом певного періоду після запровадження низки заходів щодо вдосконалення надання певної послуги тощо.

Залежно від мети дослідження може бути застосовано два способи побудови вибірки:

Вибірка 1 – репрезентативна для мешканців населеного пункту віком 18 років і старше, будується на основі даних статистики. Застосовується у разі, коли необхідно оцінити доступність і задоволеність мешканців міста/району/регіону/області діяльністю місцевих органів влади (БЛОК А).

Вибірка 2 – цілеспрямована. Опитування проводиться серед громадян, які протягом останніх трьох років мали досвід отримання адміністративних послуг, які надають підрозділи міських рад, у т.ч. їх виконавчі комітети (БЛОКИ Б-Д). При цьому опитування варто проводити «на виході» з установ, послуги яких вивчаються (напр., виконавчий комітет міської ради, міська рада).

При застосуванні цільової вибірки до участі у дослідженні запрошуються особи, які протягом **останніх 3-х років** зверталися до:

1. Міської ради із:
 - a. зверненням (оформлювали заяву, скаргу або пропозицію);
 - b. інформаційним запитом.
 - c. для отримання безоплатної юридичної допомоги.
2. Єдиного дозвільного центру або Центру надання адміністративних послуг.
3. Підрозділу з управління земельними ресурсами.
4. Підрозділу з реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності.
5. Підрозділу з надання приміщень в оренду.
6. РАГСу.
7. Бюро технічної інвентаризації.

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ІНТЕРВ'ЮЕРА

Зверніть увагу!

- Перед початком опитування необхідно уважно ознайомитися з анкетною та інструкцією, звернути увагу на переходи, запитання, сформульовані в табличній формі, уважно опрацювати всі запропоновані варіанти відповіді на кожне із запитань.
- Деякі слова, які несуть ключове смислове навантаження в запитанні, виділені графічно. Наприклад, в запитанні «В4. ЧИ ЗНАЄТЕ ВИ ПРО ВСТАНОВЛЕНИЙ ЗАКОНОМ ТЕРМІН РОЗГЛЯДУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ЗАПИТІВ ГРОМАДЯН?» йдеться саме про інформаційний запит, з яким респондент звертався до міської ради, а не про звернення зі скаргною або пропозицією.
- Під час опитування необхідно чітко дотримуватися вказівок щодо особливостей відповіді на кожне із запитань анкети (наприклад, «всі слухні відповіді», «відповідь за кожним стовпцем» тощо). Якщо кількість можливих відповідей на певне запитання в анкеті не вказана, дане запитання передбачає лише одну відповідь.
- У процесі роботи звертайте увагу на «підказки» для інтерв'юера, що надруковані в анкеті курсивом. Наприклад, «Якщо респондент звертався за вказаною юридичною допомогою більше одного разу, наступні запитання стосуватимуться останнього звернення».
- Відповіді на відкриті запитання (напр., «Для коментарів: ...») та варіанти відповіді «інше» необхідно обов'язково записувати у відведених для цього місцях. Записи мають бути розбірливими та зрозумілими.
- В «інше» варто записувати лише ті відповіді респондентів, які за змістом не співпадають із жодною із запропонованих в анкеті альтернатив. Відповіді, які за змістом співпадають з певною альтернативою, але сформульовані іншими словами, відносимо до відповідної альтернативи.

Особливості реалізації вибірки та проведення опитування:

- Ми опитуємо лише тих респондентів, які зверталися протягом останніх трьох років хоча б за однією із зазначених в анкеті адміністративною послугою (напр., зверталися до виконавчого комітету для реєстрації шлюбу/розлучення, народження дитини). Ті, хто не отримував жодної із зазначених в анкеті адміністративних послуг, НЕ може брати участі в опитуванні.