

ІНСТРУКЦІЯ ДЛЯ ОРГАНІЗАТОРІВ ДОСЛІДЖЕННЯ
«Громадська думка про систему житлово-комунального господарства та напрями її реформування»

Мета дослідження: Вивчення громадської думки про сучасний стан системи ЖКГ в Україні та напрями її реформування

Метод дослідження – опитування методом особистого інтерв'ю “віч-на-віч” мешканців досліджуваної громади.

Інструментарій дослідження (анкета) включає **кілька блоків**, присвячених вивченню

1) задоволеності населення окремими комунальними послугами:

- централізоване опалення (Б2-Б8);
- централізоване гаряче водопостачання (Б9-Б15);
- централізоване холодне водопостачання, включаючи оцінку якості холодної води як питної (Б16-Б25);
- вивезення побутового сміття (Б26);
- утримання будинків і прибудинкових територій (Б27-Б35);

2) фінансово-правових відносин населення з надавачами комунальних послуг (Б36-Б37 та блок В);

3) ставлення населення до деяких напрямків реформування сфери ЖКГ: перспектив запровадження ОСББ (блок Г) та роздільного збору побутових відходів (блок Д).

Дану анкету можна використовувати в цілісному вигляді, якщо Ви оцінюєте стан сфери ЖКГ в регіоні/місті загалом. Кожен із тематичних блоків анкети також можна використовувати окремо, якщо потрібно оцінити задоволеність населення однією чи кількома послугами або вивчити громадську думку щодо одного із напрямків реформування. В такому випадку до одного чи кількох тематичних блоків, за якими проводиться опитування, обов'язково додаються запитання щодо соціально-демографічних характеристик респондентів (блок Ж).

Дослідження може проводитися як на загальнонаціональному рівні, так і на рівні окремого регіону (області, міста, району). В такому випадку є сенс дещо відкоригувати анкету у відповідності з місцевою специфікою: наприклад, прибрати блок щодо централізованого опалення для міст, у яких типовим явищем є перехід від централізованого опалення до індивідуального і т. ін.

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.

Вибірка - репрезентативна для мешканців населеного пункту віком від 18 років, будується на основі даних статистики.

Обмеження дослідження:

Виходячи з методики дослідження, до участі в дослідженні не доречно залучати громадян, які:

- ❖ проживають у гуртожитках
- ❖ не користуються жодною із вказаних комунальних послуг

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 «В14. ЯК ВИ ВВАЖАЄТЕ, ЗА ЧИЇ КОШТИ ПОВИНЕН ПРОВОДИТИСЯ КАПІТАЛЬНИЙ РЕМОНТ ВАШОГО ЖИТЛОВОГО БУДИНКУ?» йдеться саме про капітальний ремонт будинку, заміну його комунікацій, а не про оздоблювальні роботи типу «пофарбувати стіни в під'їзді».
- Під час опитування необхідно чітко дотримуватися вказівок щодо особливостей відповіді на кожне із запитань анкети (наприклад, «всі слухні відповіді», «не більше 3-х відповідей», «відповідь за кожним рядком/стовпцем» тощо). Якщо кількість можливих відповідей на певне запитання в анкеті не вказана, дане запитання передбачає 1 відповідь.
- Відповіді на відкриті запитання 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 проживають у багатоквартирному або приватному будинку і користуються хоча б 1 із комунальних послуг, вказаних в запитанні А2. Мешканців гуртожитків НЕ опитуємо. Мешканців приватних котеджів, які мають системи автономного життєзабезпечення (системи індивідуального опалення та підігріву води, власна артезіанська свердловина тощо) і не користуються жодною із вказаних послуг НЕ опитуємо.
- Запитання усіх блоків анкети, крім блоку Г, ставимо мешканцям багатоквартирних будинків і приватного сектору. Блок Г «Ставлення до ОСББ» орієнтований лише на мешканців багатоквартирних будинків.