

Опитування для визначення пріоритетних послуг

Доброго дня!

Мене звуть _____.

Я представляю _____, ми проводимо опитування для _____ 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.

Примітка для інтерв'юера: Текст, написаний курсивом, призначений тільки для інтерв'юера. Респондентам його зачитувати не потрібно

Перед початком опитування необхідно запитати, чи проживає респондент(и) в домогосподарстві на постійній основі (5 днів на тиждень та більше) та чи бажає висловити власну думку. Як що відповідь на будь-яке із наведених запитань – «ні», опитування не проводиться та анкета не заповнюється.

Якщо опитування передбачає індивідуальні відповіді, необхідно визначити особу, з якою необхідно провести опитування (згідно із методикою, наданою координатором дослідження). Якщо такої людини немає вдома, інтерв'ю з іншими членами родини не проводиться.

Якщо опитування передбачає спільне заповнення анкети, інтерв'юер визначає віковий та гендерний склад мешканців домогосподарства, а також зазначає, хто із них безпосередньо брав участь в інтерв'ю (запитання наприкінці анкети).

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

1	Багатоквартирний будинок
2	Приватна оселя
3	Інше
8	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)
8	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)
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
11	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)
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї <i>(не зачитувати)</i>
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
11	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)
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її

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

¹ Примітка для координатора опитування: для внесення до системи DOBRE.Рyтання запитання щодо кожної послуги потрібно вносити окремо. У разі використання паперових анкет або іншої електронної платформи ці запитання можна згрупувати в одну таблицю

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

3.5 Поводження з твердими побутовими відходами

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
11	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)
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>

3.7 Дошкільна освіта (дитячі садки)

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>
10	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)
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>
10	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)
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
11	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)
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
11	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби

3.11. Громадський транспорт

1	Дуже задоволений (-а)
2	Скоріше задоволений (-а)
3	Скоріше незадоволений (-а)
4	Дуже незадоволений (-а)
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
11	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)
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
11	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)
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>
10	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)
9	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)
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
11	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)
8	Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>
10	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її
11	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)
9	Не можу сказати / відмовляюсь відповідати <i>(не зачитувати)</i>

3.18. Централізоване опалення (якщо послуга надається в громаді)

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

3.19. Експлуатаційне утримання, ремонт житлових будинків комунальної власності (якщо в громаді є багатоквартирні будинки)

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

Таблична форма блоку запитань №3

№	Назва послуги	1 Дуже задоволений (-а)	2 Скоріше задоволений (-а)	3 Скоріше незадоволений (-а)	4 Дуже незадоволений (-а)	8. Не користуюсь послугою, хоча маю доступ до неї	9. Не можу сказати / відмовляюсь відповідати (не зачитувати)	Не маю доступу до послуги, хоча потребую її	Не користуюсь послугою, оскільки не маю доступу до неї і не маю такої потреби
3.1	Постачання питної води								
3.2	Водовідведення (каналізація)								
3.3	Послуги первинної медичної допомоги								X
3.4	Прибирання вулиць та інших громадських місць					X		X	X

3.5	Поводження з твердими побутовими відходами								
3.6	Будівництво, ремонт та обслуговування доріг та тротуарів					X		X	X
3.7	Дошкільна освіта (дитячі садки)								X
3.8	Загальна середня освіта (школи)								X
3.9	Послуги соціального забезпечення								
3.10	Адміністративні послуги								
3.11	Громадський транспорт								
3.12	Освітлення вулиць					X			
3.13	Зелені насадження та парки								X
3.14	Пожежна охорона								X
3.15	Підтримка культурного життя в громаді								
3.16	Підтримка спорту								
3.17	Забезпечення громадської безпеки					X		X	X
3.18	Централізоване опалення								
3.19	Експлуатаційне утримання, ремонт житлових будинків комунальної власності								

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
8	Не впевнений (-а)

4.2. Водовідведення (каналізація)

² Примітка для координатора опитування: Для внесення до системи DOBRE. Pytannya запитання щодо кожної послуги потрібно вносити окремо. У разі використання паперових анкет або іншої електронної платформи ці запитання можна згрупувати в одну таблицю

Запитання можна розділити на два окремих: 1) щодо отримання інформації про послугу та 2) щодо відгуків про якість послуги

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

4.3. Послуги первинної медичної допомоги

1	Так
2	Ні
8	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
8	Не впевнений (-а)

4.5 Поводження з твердими побутовими відходами

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

4.6. Будівництво, ремонт та обслуговування доріг та тротуарів

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

4.7 Дошкільна освіта (дитячі садки)

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

4.8. Загальна середня освіта (школи)

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

4.9. Послуги соціального забезпечення

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

4.10. Адміністративні послуги

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

4.11. Громадський транспорт

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

4.12. Освітлення вулиць

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

4.13. Зелені насадження та парки

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

4.14 Пожежна охорона

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

4.15 Підтримка культурного життя в громаді

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

4.16. Підтримка спорту

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

4.17 Забезпечення громадської безпеки

1	Так
2	Ні

8	Не впевнений (-а)
---	-------------------

4.18. Централізоване опалення

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

4.19. Експлуатаційне утримання, ремонт житлових будинків комунальної власності

1	Так
2	Ні
8	Не впевнений (-а)

Табличний варіант блоку запитань 5

№	Назва послуги	1 Так	2 Ні	8 Не впевнений (-а)
4.1	Постачання питної води			
4.2	Водовідведення (каналізація)			
4.3	Послуги первинної медичної допомоги			
4.4	Прибирання вулиць та інших громадських місць (прибудинкові території, пляжі, кладовища, зони відпочинку, територія навчальних, туристичних та спортивних об'єктів тощо)			
4.5	Поводження з твердими побутовими відходами			
4.6	Будівництво, ремонт та обслуговування доріг та тротуарів			
4.7	Дошкільна освіта (дитячі садки)			
4.8	Загальна середня освіта (школи)			
4.9	Послуги соціального забезпечення			
4.10	Адміністративні послуги			
4.11	Громадський транспорт			
4.12	Освітлення вулиць			
4.13	Зелені насадження та парки			
4.14	Пожежна охорона			
4.15	Підтримка культурного життя в громаді			
4.16	Підтримка спорту			
4.17	Забезпечення громадської безпеки			
4.18	Централізоване опалення			

4.19	Експлуатаційне утримання, ремонт житлових будинків комунальної власності			
------	--	--	--	--

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 територіальної громади
2	Офіційні веб-сайти установ, організацій та підприємств, що надають послуги
3	Офіційні сторінки територіальної громади у мережі Фейсбук <i>(якщо така сторінка існує)</i>
4	Офіційний канал територіальної громади у месенджері Вайбер <i>(якщо такий канал існує)</i>
5	Офіційний канал територіальної громади у месенджері Телеграм <i>(якщо такий канал існує)</i>
6	Неофіційні групи та канали у соціальних мережах та месенджерах
5	Дошка оголошень
6	Телефонні дзвінки до органів влади / до відповідальних осіб
7	Місцеве телебачення
8	Місцева преса (газети, журнали)
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 <i>(прибудинкові території, пляжі, кладовища, зони відпочинку, територія навчальних, туристичних та спортивних об'єктів тощо)</i>
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	Громадський транспорт
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
6.18	Централізоване опалення
6.19	Експлуатаційне утримання, ремонт житлових будинків комунальної власності

7. Ваші коментарі, зауваження та пропозиції щодо покращення послуг в громаді
(відкрите запитання)

Якщо опитування передбачає індивідуальне заповнення анкети

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

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

10.2. Вулиця (відкрите запитання)

10.3. Будинок (відкрите запитання)

10.4. Контактний телефон (відкрите запитання)

11. Хотіли би Ви у майбутньому брати участь у телефонних або онлайн опитуваннях що стосуються розвитку _____ територіальної громади?

1	Так, внесіть мої контакти до відповідної бази даних
2	Ні

ДЯКУЄМО ЗА ВАШУ УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!