

Оцінка населенням України якості надання адміністративних послуг

Опитування проводилося Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова з 14 по 22 листопада 2015 року на замовлення Центру політико-правових реформ в рамках проектів ПРООН «Поширення кращих практик недержавного моніторингу надання адміністративних послуг» та «Демократизація, права людини та розвиток громадянського суспільства» за фінансової підтримки Європейського Союзу та Міністерства закордонних справ Данії. Було опитано 2009 респондентів віком від 18 років в усіх регіонах України за винятком Криму та окупованих територій Донецької та Луганської областей. Теоретична похибка вибірки – 2,3%.

- **Позитивно якість надання адміністративних послуг в Україні загалом оцінюють лише 14% населення**, що, однак, на 9% більше, ніж у 2014 р. Водночас **частка тих, хто вважає якість надання послуг поганою, з 2014 р. зменшилась з майже 40% до менш ніж 32%**. Ще 37% оцінюють надання адмінпослуг задовільно, що особливо не відрізняється від минулорічних результатів – 35%.
- **У 2015 р. по адміністративні послуги зверталась більшість громадян України – 69%**. Серед тих, кому доводилося особисто звертатися до органів за певними адмінпослугами, також відносно переважають негативні оцінки: обслуговуванням та наданими послугами **задоволені 42%, а не задоволені – 48%**.
- Рівень задоволеності громадян обслуговуванням у конкретних органах влади свідчить про їхнє неоднозначне ставлення до роботи таких органів. Зокрема, органи з оформлення субсидій, державної допомоги та інших видів соціальної допомоги найчастіше згадувалися як серед тих, роботою яких громадяни задоволені (25%), так і серед тих, діяльність яких населення вважає незадовільним (18%).
- **Найбільш позитивні елементи** при наданні адміністративних послуг, на думку респондентів, це: чіткі пояснення щодо усіх обставин справи та потрібних документів (26%), коректність поведінки посадових осіб (майже 20%), а також зручні години прийому (15%).
- **Основні негативні моменти** при наданні адміністративних послуг, які були зазначені під час опитування, такі: **великі черги (28%), тяганина із розглядом справи (більше 21%), відсутність чітких пояснень щодо потрібних документів і необхідність відвідувати установи кілька разів (18%), а також необхідність ходити до інших інстанцій (13%)**.
- **Давати хабарі протягом останніх 12 місяців** (зокрема гроші, надання послуг у відповідь, дарунки тощо) **для отримання адміністративних послуг доводилося майже 12% населення**, що майже на 1% більше, ніж у грудні минулого року. **Частка тих, хто хабарі не давав, становить 70% (2014 р. – 71%)**. **Фактично не змінилась кількість осіб, хто не захотів відповідати на це запитання, – 18% (2014 р. – 18%)**.
- Так само, як і у попередніх опитуваннях, хабарі більшою мірою мають «ініціативний» характер. Зокрема, третина населення вважає, що люди дають хабарі тому, що «так простіше і легше вирішити їхні проблеми», але порівняно з 2014 р. поширеність такого пояснення збільшилась на 5%. На другому місці – твердження, що хабарі – «це вже норма нашого життя». Так вважають 20% (ця мотивація знизилася порівняно з 2014 р. майже на 2%). Окрім цього, 18% населення України зазначають, що люди дають хабарі, бо від них їх вимагають.

- Головними дієвими засобами у боротьбі з корупцією, в тому числі у сфері адміністративних послуг, населення і далі вважає заходи карального характеру: звільнення хабарника з роботи без права обіймати посади в органах влади (62%), посилення кримінальної відповідальності чиновників за корупцію (51%).
- Згідно з останнім опитуванням орієнтація населення на профілактичні та пов'язані із загальною демократизацією суспільства засоби боротьби з корупцією залишається суттєвою. Серед названих варіантів найбільше відповідей набрали:
 - вдосконалення законодавства і ліквідація шпарин для корупції – 30%;
 - контроль громадськості за діями влади – 29%;
 - широке викриття фактів корупції через ЗМІ – 29%;
 - підвищення прозорості та відкритості діяльності органів влади – 26%;
 - правове виховання громадян – 24%.
- Переважна частина населення і досі не знайома з діяльністю державної чи місцевої влади у сфері надання адміністративних послуг, але частка необізнаних щодо цього громадян продовжує скорочуватись. У 2013 р. таких було 67%, у 2014 р. – 59%, а цьогоріч – 52%. **Зростає частка тих, хто знає про створення центрів надання адміністративних послуг (з 21% у 2014 р. до 25% у 2015 р.) та створення офіційних веб-ресурсів щодо адмінпослуг (з 9% – до 11%).**
- 20,5% респондентів зазначають, що в їхньому місті створено спеціальний Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП). **Досвід звернення до ЦНАПу за певною послугою у своєму місті мають 35% цих людей і 4/5 із цього числа задоволені його роботою.** Якщо порівнювати ці дані з минулорічними, то рівень задоволеності зріс більш ніж на 20%. **Не задоволеними роботою ЦНАПу залишились менше 15% осіб, що до нього звернулись.**

Результати опитування

1. Як Ви загалом оцінюєте якість надання адміністративних послуг в Україні (мається на увазі, видача різноманітних дозволів, довідок, паспортів, посвідчень, призначення допомоги, реєстрація шлюбу, нерухомості тощо)?

1 – Дуже добре	1,9
2 – Добре	11,6
3 – Задовільно	37,0
4 – Погано	22,4
5 – Дуже погано	9,2
6 – Важко сказати	18,1

2. Якщо Вам особисто доводилося звертатися до органів влади за певними адміністративними послугами, чи залишилися Ви задоволеними обслуговуванням та наданими послугами?

1 – Так, повністю задоволений	3,7
2 – Переважно задоволений	37,8
3 – Переважно не задоволений	28,8
4 – Зовсім не задоволений	19,3
5 – Важко сказати	10,5

3. Якщо Вам чи членам Вашої сім'ї доводилося протягом останніх 12 місяців отримувати адміністративні послуги – у яких органах влади Ви залишилися задоволені обслуговуванням? (зазначте усі варіанти, які вважаєте необхідними) % усіх

1 – У міліції (без ДАІ)	3,2
2 – У податкових органах	5,7
3 – При реєстрації суб'єктом підприємницької діяльності	1,2
4 – При приватизації житла	3,1
5 – При отриманні земельної ділянки	1,3
6 – При отриманні державного акта про право власності на земельну ділянку	3,4
7 – При оформленні права власності на нерухомість	4,8
8 – При реєстрації автомобіля, отриманні (обміні) посвідчення водія	4,8
9 – При отриманні дозволу на будівництво (перепланування)	2,0
10 – При отриманні «внутрішнього» паспорта чи реєстрації місця проживання	8,4
11 – При отриманні «закордонного» паспорта	6,6
12 – При оформленні субсидій, різних видів державної допомоги та інших соціальних виплат	24,9
13 – При оформленні чи переоформленні пенсії	4,4
14 – У службі зайнятості	3,4
15 – Інше	8,8
16 – Ніколи не зверталися до органів влади за певними адміністративними послугами	31,3

4. Які позитивні елементи (моменти) з Вашого досвіду можете відзначити при отриманні адміністративних послуг? (зазначте усе, що вважаєте за потрібне) % усіх

Достатні і зручні години прийому	15,4
Не було черги	10,3
Навіть при наявності черги застосовувалася система регулювання черги	5,8
Зручні і комфортні умови очікування (стільці, місця для запов-ня. документів тощо)	8,8
У приміщенні були умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями, батьків з дітьми	3,0
Посадові особи поводитися коректно і ввічливо	19,5
Мені чітко пояснили усі обставини справи в т.ч., які документи потрібні тощо	25,9
У приміщенні органу було достатньо інформації, необхідної для отримання послуги, та зразки заповнення документів	14,9
Справа вирішилася протягом розумного часу	14,9
У приміщенні органу влади можна було отримати і супутні послуги (сплатити банківські платежі, зробити ксерокопію тощо)	3,9
Інше	7,9
Ніколи не зверталися до органів влади за певними адміністративними послугами	29,9

5. Якщо Вам чи членам Вашої сім'ї доводилося протягом останніх 12 місяців отримувати адміністративні послуги – у яких органах влади Ви залишилися незадоволені обслуговуванням? (зазначте усі варіанти, які вважаєте необхідними) % усіх

У міліції (без ДАІ)	6,5
У податкових органах	5,1
При реєстрації суб'єктом підприємницької діяльності	0,9
При приватизації житла	3,1
При отриманні земельної ділянки	2,7
При отриманні державного акта про право власності на земельну ділянку	5,0
При оформленні права власності на нерухомість	5,8
При реєстрації автомобіля чи отриманні (обміні) посвідчення водія	3,9
При отриманні дозволу на будівництво (перепланування)	2,7
При отриманні «внутрішнього» паспорта чи реєстрації місця проживання	4,8
При отриманні «закордонного» паспорта	6,7
При оформленні субсидій, різних видів державної допомоги та інших соціальних виплат	18,1
При оформленні чи переоформленні пенсії	5,7
У службі зайнятості	3,9
Інше	12,2
Ніколи не зверталися до органів влади за певними адміністративними послугами	32,0

6. Які негативні елементи (моменти) з Вашого досвіду можете відзначити при отриманні адміністративних послуг?(зазначте усе, що вважаєте за потрібне) % усіх

Були великі черги	28,2
Приміщення було тісним, ніде було сісти, не було туалету	10,3
У приміщенні не було умов для осіб з обмеженими фізичними можливостями, батьків з дітьми	6,9
Недостатні або незручні години прийому	7,5
У мене вимагали хабара	2,7
Посадові особи поводитися грубо (нечемно)	8,9
Мені відмовили, не пояснивши чому саме	4,4
Ніхто чітко не пояснив, які саме документи були потрібні, тому довелося ходити кілька разів	17,9
Була відсутня необхідна для отримання послуги інформація та зразки заповнення документів	10,5
Справа тяглася (тягнеться) надто довго	21,5
Довелося ходити по багатьох інших інстанціях (органах влади, кабінетах)	13,0
Чиновники вимагали додаткових документів, не передбачених законом	6,6
Довелося купувати бланки та / або оплачувати якісь «додаткові послуги» (інформаційні, за терміновість тощо)	10,7
Інше	8,2
Ніколи не зверталися до органів влади за певними адміністративними послугами	29,6

7. Чи доводилося Вам особисто чи членам Вашої сім'ї протягом останніх 12 місяців за отримання адміністративних послуг давати комусь хабар (чи надавати вимушені послуги за принципом «ти мені, я – тобі», чи вимушено давати якісь дарунки тощо)?

1 – Так	11,5
2 – Ні	70,4
3 – Не хочу відповідати на це запитання	18,1

8. Як Ви вважаєте, які засоби можуть бути найбільш дієвими у боротьбі з корупцією, в тому числі у сфері адміністративних послуг? (азначте усі заходи, які Ви вважаєте найбільш дієвими)

Звільнення з роботи без права обіймати посади в органах влади	61,7
Посилення кримінальної відповідальності чиновників (збільшення строку позбавлення волі)	50,7
Громадський контроль за діями влади	29,2
Викриття фактів корупції через засоби масової інформації	28,7
Підвищення заробітної плати чиновникам	13,6
Вдосконалення законодавства, щоб там не було шпарин для корупції	30,4
Правове виховання громадян, щоб вони знали свої права	23,9
Прозорість і відкритість у діяльності всіх органів влади	25,9
Підвищення вимог перед призначенням на посаду в органах влади	18,0
Створення додаткових можливостей для оскарження рішень та дій чиновників до вищих органів	13,2
Створення громадських органів з розгляду скарг на рішення органів влади	13,2
Спрощення доступу до суду з метою захисту своїх прав	14,0
Посилення внутрішнього контролю (з боку керівництва) в органах влади	11,6
Мінімізація особистого спілкування громадян з чиновниками (використання пошти тощо)	14,4
Запровадження «єдиних офісів» (центрів надання адміністративних послуг), куди людина може здати усі документи одразу з різних питань	20,1
Встановлення у законодавстві правила, що відсутність своєчасної відповіді з боку органу влади вважається позитивною відповіддю на запит громадянина	12,6
Ширше використання інформаційних технологій (Інтернету тощо)	14,0
Передача більшості владних повноважень органам місцевого самоврядування	6,7
Передача окремих повноважень влади приватним та громадським організаціям	3,9
Інше	2,4
Ніякі засоби не є дієвими у боротьбі з корупцією	7,7
Важко сказати	3,5

9. Як Ви думаєте, чому люди дають хабарі? (оберіть один варіант відповіді)

1 – Тому що так людям простіше і легше вирішити їхні проблеми	33,6
2 – Тому що з них хабарі вимагають	18,0
3 – Тому що це вже норма нашого життя	19,8
4 – Тому що люди часто хочуть того, що за законом їм не належить	6,6
5 – Просто іноді людям хочеться щиро віддячити людині, яка допомогла вирішити їхню проблему	4,0
6 – Наше законодавство надто заплутане і людині самотійно у ньому ніколи не розібратись	9,5
7 – Інше	0,6
8 – Важко сказати	8,0

10. Чи знаєте Ви про таку діяльність державної чи місцевої влади у сфері адміністративних послуг? (зазначте усе, що вважаєте за потрібне)

1. Створення центрів надання адміністративних послуг	24,9
2. Спрощення процедур надання окремих адміністративних послуг	17,6
3. Створення офіційних веб-ресурсів, що стосуються адміністративних послуг	11,3
4. Інше	0,3
5. Ні, не знаю	51,6
6. Важко сказати	7,2

11. Чи утворено у Вашому місті центр надання адміністративних послуг?

1 – Так	20,5
2 – Ні а до питання D1	39,1
3 – Не знаю	40,2
Не відповіли	0,2

12. Якщо центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) у Вашому місті утворено, то чи зверталися Ви до нього? % тих, хто знає, що в місті створено ЦНАП

1. Ні, до ЦНАП не звертався а до питання D1	64,0
2. Так, до ЦНАП звертався	35,0
Не відповіли	1,0

13. Якщо Ви зверталися до Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП), чи задоволені Ви його роботою? % тих, хто звертався до ЦНАП

1 – Так, повністю задоволений	26,2
2 – Переважно задоволений	53,8
3 – Переважно не задоволений	8,8
4 – Зовсім не задоволений	6,0
5 – Важко сказати, не відповіли	5,2