***Звіт про результати опитування жителів Станіславської громади щодо якості послуги водопостачання***

Станіславська обєднана територальна громада у партнерстві з програмою «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність (DOBRE)» за фінансової підтримки USAID розробила та затвердила План удосконалення послуги водопостачання (ХХХVI сесії Станіславської сільської ради VІІ скликання від 24.10.2019 року № 632/959). <https://stanislavskaotg.dosvit.org.ua/documents/ck2d6umsueu1n07423uzrcv02>

Послуга для удосконалення була обрана серед чотирьох напрямів, якими жителі громади найбільш невдоволені. Відповідний план розробляла робоча група з представників Станіславської сільської ради та її виконавчих органів, старост, представників комунального підприємства, представників молоді, депутатів.

Оцінка якості послуги жителями громади є важливим показником успішності її удосконалення. Для визначення громадської думки передбачені регулярні опитування жителів громади щодо якості послуги. Результати таких опитувань дозволять надавачам послуг своєчасно виправляти недоліки та розвивати успіх враховуючи всі коментарі та пропозиції.

***Тематика опитування***: Дослідження громадської думки щодо якості послуги водопостачання.

***Мета опитування*** - з'ясувати думку жителів громади щодо якості надання послуги водопостачання.

***Генеральна сукупність*** складається із жителів 3 (трьох) населених пунктів , в яких наявна діюча система водопостачання – Станіслав, Широка Балка, Софіївка. На засіданні робочої групи було вирішено провести опитування у всіх жилих домогосподарствах.

***Розмір вибірки*** - 400 домогосподарств ( Станіслав – 248 господарств ( 62%), Широка Балка – 125 господарств (31%), Софіївка – 28 господарств ( 7 %).

Опитування проходило по вулицям вибіркою кожного п'ятого домогомподаства шляхом ондайн-опитувань в програмі DOBRE.Pytannya та 25 % опитаних шляхом друкованих анкет.

 **Оголошення** про проведення опитування розміщено на офіційному сайті ОТГ, сторінці Facebook, дошках оголошень. Оголошення наведено у Додатку 1.

Опитування проводили представники Молодіжної ради Станіславської громади. Інтерв'юери перед проведенням опитування пройшли навчання та отримали інструкції (додаток 2)

**Строки проведення опитування**: з 24.10.2019 р. по 13.11.2019 року. Опитування проводилось (25.10, 28-30.10, 04-05.11, 7-11.11) з 08:00 до 18:00 шляхом особистих інтерв’ю з респондентами за місцем їх проживання з використанням автоматизованої системи опитувань DOBRE.Pytannya та методом опитування з використанням друкованих анкет та вводу цих данних після 18.00.

Кількість відмов під час проведення опитування: 11 респондентів відмовились брати участь в опитуванні.

**З метою контролю** було вибірково перевірено 10% опитаних адресатів телефонним дзвінок або особистий візитом контролера для перевірки факту та якості проведення інтерв’ю. За результатами контролю якість усіх проведених інтерв’ю була підтверджена.

***Результати опитування***

1. **Де Ви живете?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Приватний будинок
 | 400 |
| 1. Відмовляюся відповісти
 | 1 |

1. **Який тип джерела води Ви використовуєте? (позначте ВСІ ВАРІАНТИ, ЯКІ ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Індивідуальна свердловина (40-60 м)
 | 66 (16%) |
| 1. Вода, яку привозять у цистернах
 | 14 (3.5%) |
| 1. Центральне водопостачання
 | 301 (75%) |
| 1. Бутильована вода
 | 152 (38%) |
| 1. Колодязь
 | 50 (12%) |
| 1. Інше
 | 6 (1.5%) |

1. **Чи Ви задоволені поточним станом водопостачання?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Дуже задоволений (-а)
 | 27 (7%) |
| 1. Радше задоволений (-а)
 | 194 (48%) |
| 1. Радше незадоволений (-а)
 | 102 (25%) |
| 1. Дуже незадоволений (-а)
 | 49 (12%) |
| 1. Не знаю/ не можу сказати
 | 31 (8%) |

1. **Як Ви можете оцінити якість води, якою користуєтесь?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Дуже добре
 | 15 (4%) |
| 1. Радше добре
 | 118 (29%) |
| 1. Радше погано
 | 117 (29%) |
| 1. Дуже погано
 | 127 (32%) |
| 1. Важко відповісти
 | 24 ( 6%) |

**5 . Чи готові Ви платити за централізоване водопостачання?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Цілком готовий (-а)
 | 231 ( 58%) |
| 1. Готовий (-а) певною мірою
 | 93 (23%) |
| 1. Зовсім не готовий (-а)
 | 48 (12%) |
| 1. Не знаю/не можу сказати
 | 29 (7%) |

**6. Скільки Ви (Ваша сім’я) готові платити за якісну послугу централізованого водопостачання – за 1 м³ без урахування водовідведення?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. До 10 гривень за 1 м³

 (поточний тариф 12.50 грн) | 283 (71%) |
| 1. Від 10 до 15 гривень за 1 м³
 | 34 (8%) |
| 1. Від 15 до 25 гривень за 1 м³
 | 4 (1%) |
| 1. Понад 25 гривень за 1 м³
 | 0 |
| 1. Важко відповісти
 | 83 ( 20 %) |

**Стать опитуваних**

|  |  |
| --- | --- |
| Чоловіча | Жіноча |
| 185 ( 46%) | 216 (54%) |

**Вік опитуваних**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 15-35 | 35-60 | 60 і старше |
| 63 (16%) | 233 ( 58%) | 105 (26%) |

**Висновки**

1. Всі опитані проживають в приватній оселі, 54% опитаних – жінки, 46% - чоловіки. Вік опитаних - 15-35 (16 %), 35-60 (58 %), 60 і старше (26 %)
2. 75 % опитаних користуються центральним водопостачанням, 16 % - індивідуальною свердловиною (40-60 м), вода в цистернах 3,5 %, бутильованою водою 38%, колодязь 1.5 %
3. Поточним станом водопостачання  - Дуже задоволений (-а) – 7%, Частково задоволений (-а) – 48%, Скоріше незадоволений (-а) – 25%, Дуже незадоволений (-а) – 12%, Не знаю/не можу сказати – 8 %
4. Оцінили якість води, якою користуються – Дуже добре -   4 %, Радше добре  -29%, радше погано - 29 %, дуже погано - 32%, Важко відповісти – 6 %.
5. Готові  платити за водопостачання - Цілком готовий – 58 %, Готовий певною мірою – 23 %,       Зовсім не готовий – 12 %,     Не знаю/не можу сказати –7 %.
6. Готовність платити за  послугу – за 1 м3 - До 10 гривень за 1 м3 (поточний тариф – 12.50гривень за 1 м3) – 71%, Від 10 до 15 гривень за 1 м3 – 8%, Від 15 до 25 гривень за 1 м3 1%, Важко відповісти – 20%

Основними коментарями та пропозиціями є заміна старих трубопроводів та підземної комунікації, постійне постачання в зрошувальний період (влітку), очистка і фільтрація води, щоб усунути запах і солоний смак, контролювати несанкціоноване використання води та контроль боржників, також роботу контролерів по воді.

Люди готові платити за якісну і чисту воду. Проведення наступного опитування планується після реалізації плану по покращенню послуги водопостачання в Станіславській громаді.