ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

Центр політико-правових реформ

Громадський моніторинг якості адміністративних послуг, які надаються Міністерством юстиції України

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

Київ 2016

УДК 342.9+ 35.07

Громадський моніторинг якості адміністративних послуг, які надаються Міністерством юстиції України. Аналітичний звіт / Заг. ред. Тимощука В.П., Курінного О.В. – К.: ФОП Москаленко О.М., 2016. – 96 с.

ISBN 978-966-2214-67-3

У звіті представлено результати громадського моніторингу якості адміністративних послуг, які надаються Міністерством юстиції України. Моніторинг було проведено в жовтні – грудні 2015 року в Одеській, Харківській, Львівській, Дніпропетровській областях та місті Києві громадською організацією «Центр політико-правових реформ» у співпраці із іншими громадськими організаціями в рамках грантового проекту «Громадський моніторинг адміністративних послуг Міністерства юстиції України як дієвий механізм впливу на їх якість» за підтримки Проекту Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя».

USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

Ця публікація була здійснена за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Проекту «Справедливе правосуддя». Погляди авторів, викладені у цьому виданні, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки.

© USAID, 2016
© Центр політико-правових реформ, 2016
© Проект USAID «Справедливе правосуддя», 2016

ЗМІСТ

ВСТУП 4

МЕТОДОЛОГІЯ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТЕРИТОРІАЛЬНИМИ УПРАВЛІННЯМИ ЮСТИЦІЇ 5

Розділ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТА 7

Розділ 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ФУНКЦІОНУВАННЯ РЕЄСТРАЦІЙНИХ ОРГАНІВ 11

Розділ 3. ОЦІНКА ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ ЯКОСТІ 17

3.1. Фізична та фінансова доступність адміністративних послуг 17

3.2. Зручність та комфортність перебування у приміщенні 23

3.3. Повнота та ясність інформації 32

3.4. Якість обслуговування працівниками 42

3.5. Організація роботи органу реєстрації 47

ЕКСПЕРТНІ КОМЕНТАРІ ЩОДО ОЦІНОК РЕСПОНДЕНТІВ 49

ВИСНОВКИ 50

РЕКОМЕНДАЦІЇ 53

Додаток 1. Оцінка якості послуг (задоволеності) за критеріями 56

Додаток 2. Діаграма основних груп критеріїв опитування на рівні регіонів дослідження 58

Додаток 3. Анкета опитування 59

Додаток 4. Соціологічні дані: пропозиції респондентів і таблиці відповідей 63

Додаток 5. Інфографіка результатів дослідження: загальна та по регіонах 75

Додаток 6. Інформація про Проект Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя» 87

Додаток 7. Інформація про Центр політико-правових реформ 91

Додаток 8. Експерти та інтерв'юери – виконавці проекту 95

ВСТУП

Звіт містить результати громадського моніторингу якості адміністративних послуг, які надаються Міністерством юстиції України. Моніторинг було проведено в жовтні – грудні 2015 року в Одеській, Харківській, Львівській, Дніпропетровській областях та місті Києві громадською організацією «Центр політико-правових реформ» (далі – ЦППР) у співпраці із іншими громадськими організаціями в рамках грантового проекту «Громадський моніторинг адміністративних послуг Міністерства юстиції України як дієвий механізм впливу на їх якість» за підтримки Проекту Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя».

Метою моніторингу є оцінка рівня задоволеності громадян адміністративними послугами, які надаються Міністерством юстиції України. На виконання поставленої мети було проведено **опитування** користувачів відповідних адміністративних послуг, виявлено переваги та недоліки у користуванні такими послугами та **сформовано рекомендації** з метою поліпшення якості надання адміністративних послуг Міністерством юстиції України (далі – Міністерство юстиції або Мін'юст).

В звіті представлено аналіз даних за результатами опитувань у пілотних регіонах проекту та місті Києві, ілюстративну інформацію (візуалізації) у вигляді таблиць, схем та графіків. Також у звіті представлено обґрунтовані рекомендації щодо шляхів поліпшення якості адміністративних послуг та підвищення рівня довіри громадян до державних органів та Міністерства юстиції України зокрема.

МЕТОДОЛОГІЯ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТЕРИТОРІАЛЬНИМИ УПРАВЛІННЯМИ ЮСТИЦІЇ

Мета моніторингу – оцінити рівень задоволеності громадян та суб'єктів господарювання якістю адміністративних послуг, що надаються підрозділами Міністерства юстиції, систематизувати виявлені та вказані споживачами послуг проблеми, а також розглянути пропоновані ними шляхи виправлення ситуації. На основі виявлених проблем і можливостей, з урахуванням пропозицій споживачів послуг, експертами Проекту розроблено експертні рекомендації щодо покращення якості адміністративних послуг Мін'юсту.

Предметом дослідження є якість надання чотирьох груп адміністративних послуг Міністерства юстиції: послуг щодо державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців; реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень; реєстрації актів цивільного стану (народження, шлюбу, смерті); легалізації громадських об'єднань.

Дослідження ґрунтується на **опитуванні** споживачів послуг інтерв'юерами, проведеному у приміщеннях органів реєстрації з використанням стандартизованої анкети шляхом **безпосереднього (face-to-face) інтерв'ю**. Бланк анкети міститься у **Додатку 3.** Надалі отримані відповіді було переведено в електронну форму й систематизовано у цілісну базу даних.

Виявлені тенденції та закономірності – проаналізовані, обговорені й перевірені на фокус-групових зустрічах та відображені у звіті та рекомендаціях.

З **16 жовтня по 20 листопада 2015 року** визначені ЦППР і партнерськими організаціями інтерв'юери опитали споживачів адміністративних послуг Мін'юсту у 17-х містах 5-и різних регіонів України, а саме у Центрі (м. Київ), на Заході (міста Львів, Дрогобич, Стрий, Червоноград Львівської області), на Півдні (міста Одеса, Ізмаїл, Іллічівськ, Южне Одеської області), на Південному Сході (міста Дніпропетровськ, Кривий Ріг, Дніпродзержинськ, Павлоград Дніпропетровської області) та на Сході (міста Харків, Ізюм, Чугуїв, Зміїв Харківської області).

Опитування охопило основні групи послуг, що надаються у відповідних реєстраційних органах Мін'юсту:

- **реєстрація актів цивільного стану** (далі - РАЦС) – відділи РАЦС державної реєстраційної служби (відділи РАЦС у 7-х районах Києва, у 5-х районах Дніпропетровська, у 5-х районах Кривого Рога, у 3-х районах Дніпродзержинська, у 4-х районах Одеси, а також відділи РАЦС інших міст у названих вище регіонах України), усього опитано **1622 осіб (35,97%);**
- **реєстрація нерухомості** – відділи державної реєстрації речових прав на нерухоме

майно реєстраційної служби (відділи у кожному місті названих вище регіонів України за винятком м. Києва, де ці послуги у період дослідження надавалися виключно через центри надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), усього у цих органах і щодо даних послуг опитано **1156 осіб (25,64%);**

- **реєстрація бізнесу** – відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців (відділи у кожному місті названих вище регіонів України, а також відділи у Дніпровському та Печерському районах Києва, оскільки в інших районах Києва ці послуги вже передано до ЦНАП), усього **1534 особи (34,02%)**;
- **легалізація громадських об'єднань** – відділи міських управлінь, а також районні у м. Києві управління юстиції (відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців та легалізації громадських формувань Дніпропетровського міського управління юстиції, відділ легалізації та реєстрації громадських формувань реєстраційної служби Львівського міського управління юстиції, відділи легалізації громадських формувань реєстраційних служб Одеського, Ізмаїльського, Іллічівського, Южненського міських управлінь юстиції, Печерське та Шевченківське районні управління юстиції у м. Києві), усього у цих органах і щодо даних послуг опитано **197 осіб (4,37%).**

Дослідження проводилося з використанням **випадкової вибірки**. Квоти респондентів, які підлягали опитуванню в містах Проекту, розподілялись у межах регіональних квот (не менше ніж 1000 респондентів у кожному регіоні та 500 респондентів у Києві) пропорційно до чисельності населення міст відповідного регіону. При цьому квоти опитування респондентів для міст із чисельністю населення, меншою ніж в обласних центрах, було дещо розширено (наприклад, у м. Дніпропетровську було опитано 402 респонденти – 1 анкета на 2456 мешканців, а у м. Павлоград опитано 120 респондентів – 1 анкета на 925 мешканців).

Загалом в рамках моніторингу було опитано 4510 осіб віком від 18 років і старші**.**

Аналіз результатів опитування здійснювався з використанням результатів обробки даних анкетування програмою статистичного аналізу (програмний пакет IBM SPSS Statistics).

Окрема увага приділялась формуванню проекту рекомендацій щодо покращення якості адмінпослуг Мін'юсту. Цей етап передбачав підготовку проектів регіональних аналітичних звітів за результатами опитувань у кожному з 5 регіонів та проведення регіональних фокус-груп для обговорення результатів опитування, виявлених проблем і формування рекомендацій щодо поліпшення якості надання послуг відповідними органами реєстрації.

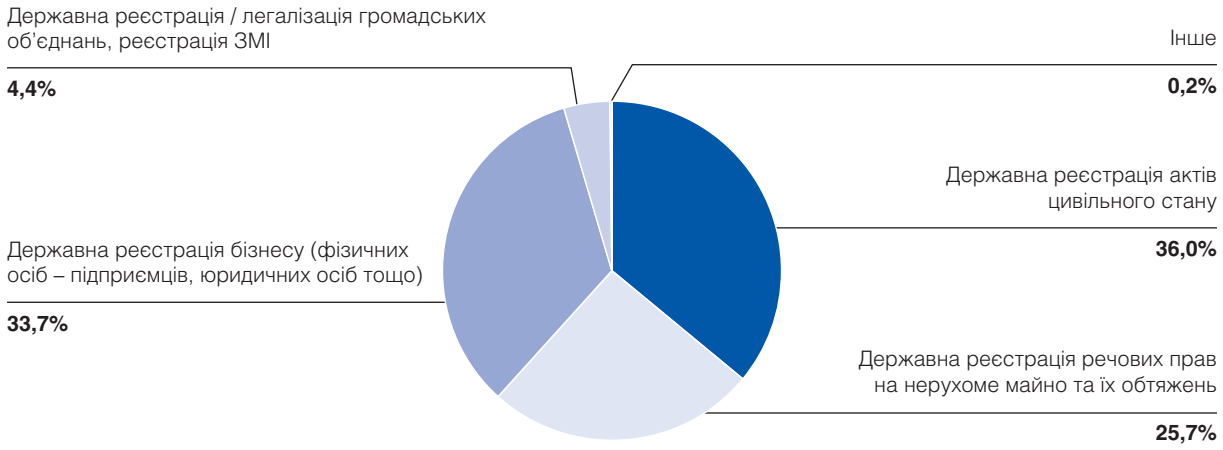
У звітах дані, отримані за результатами опитування, змістовно й структурно відмежовано від власних суджень експертів або від висновків, зроблених на основі інших джерел.

Розділ 1
ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТА

Кількість респондентів по кожній з груп адміністративних послуг Мін'юсту: понад третину (35,9%) респондентів опитано щодо державної реєстрації актів цивільного стану – 1620 осіб, також третину опитаних становлять споживачі послуг з реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців (1523 особи або 33,8%), чверть опитаних – споживачі послуг з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно (1142 осіб або 25,3%), і нарешті 4,2% (191) осіб – були споживачами послуг щодо легалізації громадських формувань.

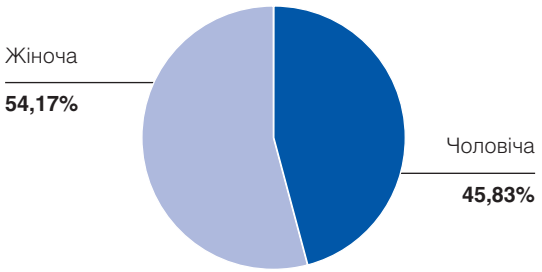
Питання 1 Анкети. **За якою послугою Ви звернулись до відділу юстиції?**

		К-ть	%
1	Державна реєстрація актів цивільного стану	**1624**	**36,0%**
2	Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень	**1158**	**25,7%**
3	Державна реєстрація бізнесу (фізичних осіб – підприємців, юридичних осіб тощо)	**1521**	**33,7%**
4	Державна реєстрація / легалізація громадських об'єднань, реєстрація ЗМІ	**199**	**4,4%**
5	Інше	**8**	**0,2%**
ВСЬОГО		**4510**	**100%**



Результати аналізу відповідей на це питання у розрізі регіонів, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

Гендерний розподіл респондентів відображає загальноукраїнські тенденції (53,8% жінок і 46,2% чоловіків), а саме: 54,2% (2443 опитаних) становлять жінки і 45,8% (2067 осіб) – чоловіки. У трьох регіонах серед опитаних переважають жінки: на Львівщині – 55,6% (супроти 44,4% чоловіків), на Одещині – 56,6% (чоловіків 43,4%), на Харків-



щині – 57,8% (чоловіків 42,2%). У Києві спостерігається повний паритет між жінками й чоловіками – по 250 осіб, а на Дніпропетровщині дещо домінують чоловіки: 51% при 49% жінок.

Гендерний розподіл за групами послуг теж відповідає загальноукраїнському балансові: серед опитаних споживачів послуг з реєстрації актів цивільного стану – 889 жінок (54,9%) і 731 чоловік (45,1%), щодо послуг із реєстрації бізнесу – 807 жінок (53%) і 716 чоловіків (47%), щодо послуг з реєстрації нерухомості – 644 жінки (56,4%) і 498 чоловіків (43,6%); чоловіки домінують лиш серед респондентів, які звернулись з питань громадських об'єднань: 103 (53,9%) супроти 88 (46%).

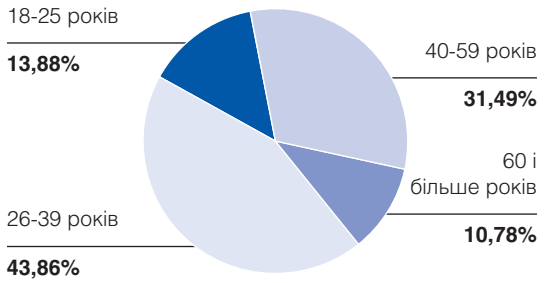
Віковий розподіл респондентів за опитуванням:

18-25 років – 13,9 % (626 осіб)

26-39 рр. – 43,9 % (1978 осіб)

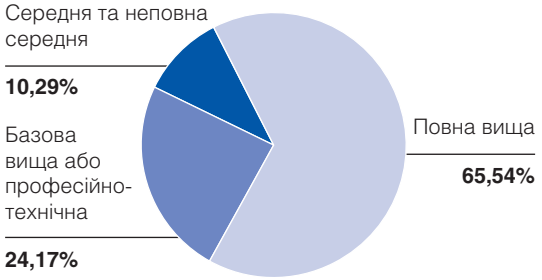
40-59 рр. – 31,5 % (1420 осіб)

60 і більше років – 10,8 % (486 осіб)

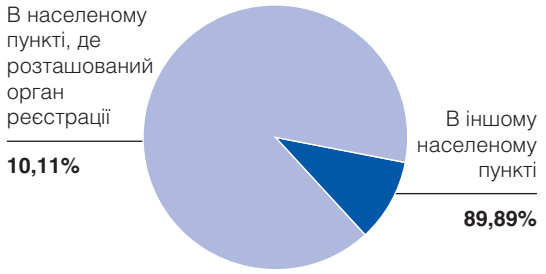


Сумарно осіб молодшої генерації (18-39 років) більше половини – 57,8%, 40 років і старше – 42,3%. При цьому респонденти Києва наймолодші: 70,6% респондентів – особи 18-39 років і 29,4% – від 40 і старше; у регіонах респондентів молодшої генерації: від 61,2% в Дніпропетровській області до 52,7% у Львівській.

За рівнем освіти опитані розподілились таким чином: середня та неповна середня – 10,3% (464 особи); базова вища або професійно-технічна – 24,2% (1090 осіб); повна вища – 65,5% (2956 осіб). Відсоток осіб із повною вищою освітою максимальний у Києві – 80%, вищий від середнього – на Львівщині (69%), Одещині (66,3%), відповідає середній оцінці по всім респондентам – на Харківщині (65,7%) і найменший на Дніпропетровщині – 53,6%.

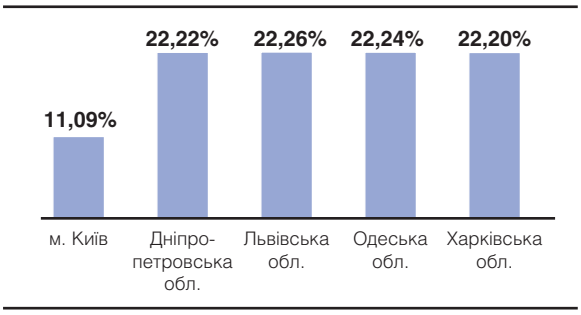


Абсолютна більшість опитаних – 90% (або 4054 особи) **проживали у місті, де розташований орган** реєстрації і проводилось опитування, 10% (456 осіб) проживали в іншому населеному пункті. Відсоток «іногородніх» споживачів послуг коливався від 5,9% на Харківщині до 13,6% у Києві та 15,2% на Львівщині (переважно це мешканці Дрогобицького і Стрийського районів, змушені звертатись до реєстраційних органів міст Дрогобича і Стрия).



Розподіл за місцем проведення опитування (регіони України):

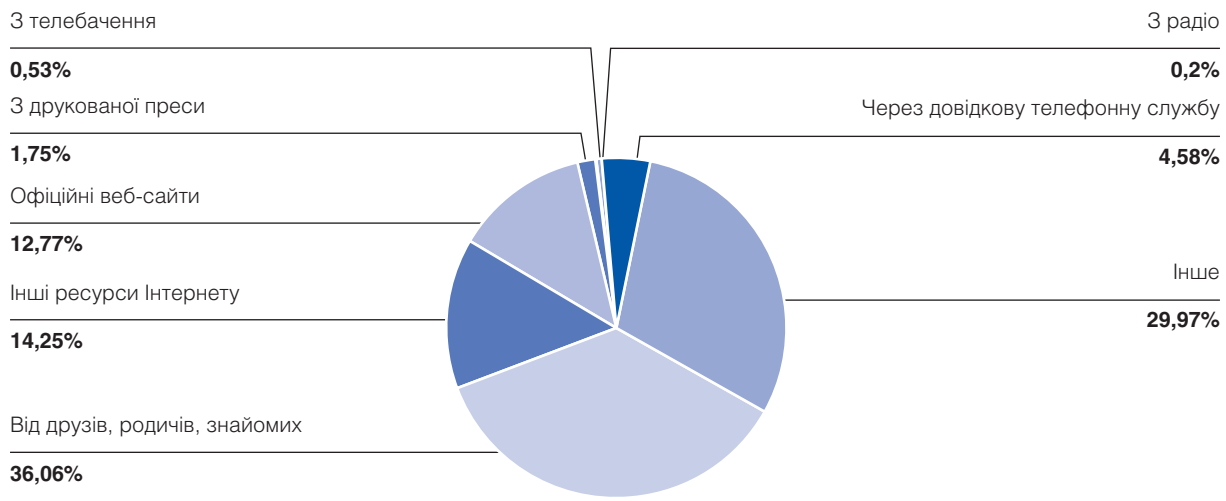
м. Київ –	500 осіб;
Дніпропетровська обл. –	1002 особи;
Львівська область –	1004 особи;
Одеська область –	1003 особи;
Харківська область –	1001 особа



У контексті характеристики респондентів можна аналізувати і відповідь на запитання «Звідки Ви дізналися, куди саме Вам потрібно звернутися для отримання необхідної послуги?», на яке відповіла 4141 особа (**92%** від числа усіх опитаних). Відповідаючи на це питання, респондент мав можливість обрати декілька варіантів відповідей. Більше третини опитуваних (**36%** з числа тих, хто відповів на запитання) вказали, що дізналися про орган, до якого слід звернутися за потрібною послугою, завдяки друзям / родичам / знайомим.

Питання 2 Анкети. **Звідки Ви дізналися, куди саме Вам потрібно звернутися для отримання необхідної послуги?**

		К-ть виборів	% спостережень[1]	% респондентів
1	З телебачення	**22**	**0,5%**	**0,5%**
2	З радіо	**4**	**0,1%**	**0,1%**
3	З друкованої преси	**73**	**1,7%**	**1,8%**
4	Офіційні веб-сайти	**533**	**12,8%**	**12,9%**
5	Інші ресурси Інтернету (пошукові системи, соціальні мережі тощо)	**595**	**14,3%**	**14,4%**
6	Від друзів, родичів, знайомих	**1505**	**36,1%**	**36,3%**
7	Через довідкову телефонну службу	**191**	**4,6%**	**4,6%**
8	Інше	**1251**	**30,0%**	**30,2%**
ВСЬОГО (виборів)		**4174**	**100,0%**	**101,9%**



[1] результати представлено на діаграмі

Офіційні веб-сайти та інші Інтернет-ресурси в якості основного джерела інформації про зазначені органи юстиції назвали сумарно **27%** від числа тих, хто відповів на це питання.

Аналіз відповідей на питання у розрізі вікової ознаки показав, що Інтернет-ресурси (офіційні веб-сайти та інші сайти) на сьогоднішній день є одним із основних джерел отримання інформації про роботу вищезазначених державних органів для усіх вікових груп клієнтів. Однак, чим молодша вікова група респондентів, тим частка виборів цих джерел інформації вища. Так, серед респондентів віком 18-25 років варіанти відповідей: «Офіційні веб-сайти», «Інші ресурси Інтернету (пошукові системи, соціальні мережі тощо)» обрали **34%**. Серед опитаних 26-39 років ці ж варіанти зазначили **32%**. Вказані варіанти відповідей обрали **23%** клієнтів у віковій категорії 45-59 років та **11%** опитаних старше 60 років. Цікаво, що клієнти із більш високим рівнем освіти частіше вказували на Інтернет-ресурси (в т.ч. офіційні веб-сайти) у порівнянні з іншими опитуваними (клієнти з повною вищою освітою – **33%**, з базовою повною або професійно-технічною освітою – **19%**, з середньою освітою – **10%**).

Таблиця співзалежності для питання 2 та віку респондентів

		вік				Всього
		18-29	30-44	45-59	60 і старші	
1. З телебачення	Частота	2	7	9	4	22
	% у вік. групі	0,4%	0,4%	0,7%	0,9%	
2. З радіо	Частота	1	1	1	1	4
	% у вік. групі	0,2%	0,1%	0,1%	0,2%	
3. З друкованої преси	Частота	6	40	21	6	73
	% у вік. групі	1,1%	2,2%	1,6%	1,3%	
4. Офіційні веб-сайти	Частота	104	290	118	21	533
	% у вік. групі	18,4%	16,0%	8,9%	4,7%	
5. Інші ресурси Інтернету (пошукові системи, соціальні мережі тощо)	Частота	87	297	183	28	595
	% у вік. групі	15,4%	16,4%	13,8%	6,3%	
6. Від друзів, родичів, знайомих	Частота	241	631	482	151	1505
	% у вік. групі	42,7%	34,9%	36,4%	33,9%	
7. Через довідкову телефонну службу	Частота	20	75	76	20	191
	% у вік. групі	3,5%	4,1%	5,7%	4,5%	
8. Інше (із зазначенням джерела інформації)	Частота	109	477	449	216	1251
	% у вік. групі	19,3%	26,4%	33,9%	48,4%	
Всього	Частота	564	1808	1323	446	4141

Менш значущими у порівнянні з вищезазначеними джерелами інформації виявилися: телефонна довідкова служба (**4,6%**) та друкована преса (**1,8%**). Телебачення та радіо вказали лише 26 респондентів.

Серед інших варіантів, які в якості відповіді на це запитання обрали 1250 клієнтів (**30%**), домінують такі: *«Сказали у іншій організації / установі (податкова інспекція, інший РАЦС, БТІ, земельний відділ, суд, держадміністрація, міська / сільська рада, відділ приватизації, банк, будівельна компанія, паспортний стіл, пенсійний фонд, центр зайнятості, пологовий будинок, агентство нерухомості, відділ соцзабезпечення, ЖЕК, митниця, департамент освіти і науки, консульство тощо)»* (**13%**), *«Я працюю у цій сфері, тому знаю»* (**4%**), *«Сказав нотаріус / адвокат / юрист»* (**3%**), *«Знаю з власного досвіду (реєстрував шлюб, отримував свідоцтво про народження)», «Живу поряд», «З листа»* (**10%**).

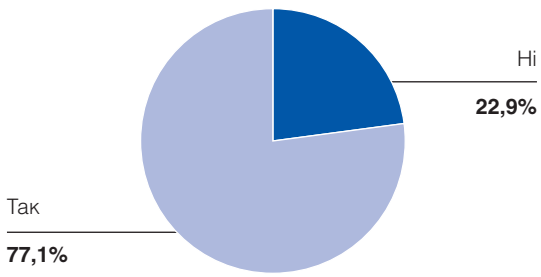
Розділ 2
ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ФУНКЦІОНУВАННЯ РЕЄСТРАЦІЙНИХ ОРГАНІВ

Питання Анкети 3 – 6, 11, 32

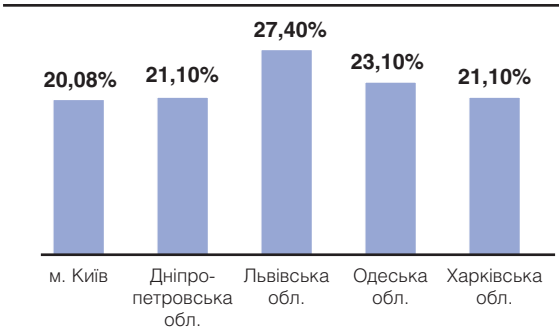
Переважна більшість відвідувачів (77,1%) вирішили своє питання в органі, причому серед молодшої генерації (серед осіб віком від 18 до 39 років) – вирішили питання 85,5-80%, серед осіб старшого віку – 69-72%. Така ж тенденція спостерігається і на рівні регіонів та Києва. Скажімо, по Одещині з осіб молодшого покоління вирішили питання 88-85%, тоді як серед респондентів старших 39 років – лише 66%, на Львівщині – відповідно 74-76% і 65-71%; на Харківщині ж розрив між поколіннями максимальний: 91% наймолодших респондентів вирішили питання, серед осіб віком 26-39 років – **81%,** 40-59 років – **77%** і серед найстаршої групи – лише 67%.

3. Чи вирішили Ви своє питання?

		К-ть	%
1	Так	**3477**	**77,1%**
2	Ні	**1033**	**22,9%**
ВСЬОГО		**4510**	**100%**



Найбільше респондентів (усіх вікових груп), що не вирішили питання, з яким звернулися до територіальних органів юстиції, у Львівській області (**27,4%**). Можна також визначити й органи та групи послуг, щодо яких має місце найбільша кількість невирішених справ. **Значна кількість споживачів послуг не отримала послуг у відділах державної реєстрації речових прав на нерухоме майно**: на Львівщині (Львів – 31,2%, Дрогобич – 28,2%, Стрий – 41%, Червоноград **– 75%**), Одещині (Одеса – 36,9%, Ізмаїл – **74,7**%, Іллічівськ – 36,8%). У Харкові (65,5%). Є претензії до Одеського відділу легалізації громадських формувань – 23% справ не вирішено. **Вчасно отримали** послугу 95 – 98% осіб, чиї справи було вирішено і 74,8% усіх опитаних. Цей показник високий для всіх регіонів, дещо нижчий у Києві – 95,2%. Розподіл часток вирішених справ по регіонах представлено на діаграмі:



4. Якщо питання не вирішили, то з якої причини?

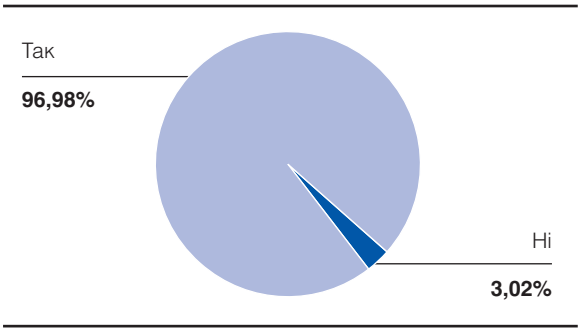
		К-ть	% від заг. к-ті респондентів	% від числа тих, хто відповідав на пит.
1	Ще в процесі вирішення	**674**	**14,9%**	**65,4%**
2	Не вистачає необхідних документів	**214**	**4,7%**	**20,8%**
3	За ці питання відповідає інший орган	**47**	**1,0%**	**4,6%**
4	Кажуть, що немає законних підстав для вирішення мого питання	**24**	**0,5%**	**2,3%**
5	Не можу зрозуміти, чому питання не вирішується	**21**	**0,5%**	**2,0%**
6	Інше	**50**	**1,1%**	**4,9%**
ВСЬОГО		**1030**	**22,8%**	**100,0%**

На це питання відповідали ті респонденти, які у попередньому запитанні обрали відповідь «Ні» (1030 осіб). Троє респондентів не дали відповіді. Переважна більшість опитаних з числа тих, які не владнали питання, з яким звернулися до відділів юстиції, а це **65%** (674 осіб) – на запитання щодо причини невирішення справи обрали варіант «Ще в процесі вирішення». **21% (**214 клієнтів) не вирішили питання через те, що не вистачає необхідних документів. 2% зазначили, що не можуть зрозуміти, чому питання не вирішується.

Респонденти, які обрали варіант відповіді «Інше» (50 осіб або 4,9% осіб, що не вирішили справу), вказали наступні причини, через які не вирішили своє питання: *«Не прийшла дружина / чоловік», «Неякісна консультація», «Не зміг оплатити (не вистачило коштів, банк зачинений тощо)», «Не встиг через чергу», «Неправильно оформлені документи (немає штампу, змінилася назва органу, змінилася форма тощо)», «Немає керівника на місці», «Немає ручки, щоб заповнити документи», «Відправляють у інший заклад», «Обманули».*

5. Чи вчасно (відповідно до визначеного строку) Ви отримали адміністративну послугу? *(відповідали ті респонденти, які у питанні 3 відповіли «Так»)*

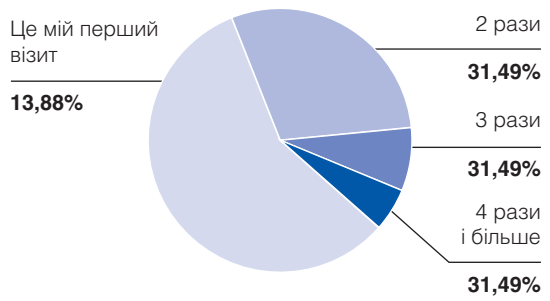
		К-ть	% від заг. к-ті респондентів	% від числа тих, хто відповідав на пит.
1	Так	**3372**	**74,8%**	**97,0%**
2	Ні	**105**	**2,3%**	**3,0%**
ВСЬОГО		**х**	**77,1%**	**100,0%**



На це запитання відповідали ті клієнти, які отримали адміністративну послугу. А це **77%** (3477 осіб) усіх опитаних. Майже усі респонденти (**97%**), з числа тих, хто відповідав на поставлене запитання, вчасно отримали послугу.

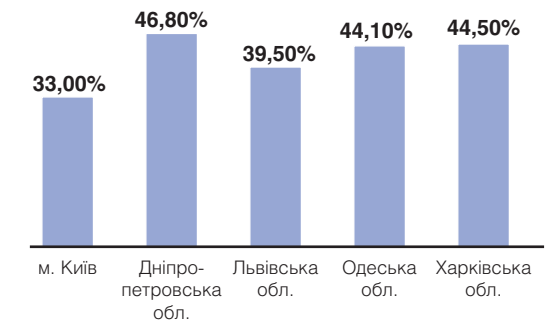
6. Скільки разів Ви звертались до органу реєстрації для вирішення свого питання?

		К-ть	%
1	Це мій перший візит	**2592**	**57,5%**
2	2 рази	**1328**	**29,4%**
3	3 рази	**350**	**7,8%**
4	4 рази і більше	**240**	**5,3%**
ВСЬОГО		**4510**	**100%**



Для **57,5%** опитаних це був перший візит. 1918 опитаних (**42,5%**) звертаються до органів юстиції не вперше.

Найбільше відвідувачів, яким довелося повторно (не менше 2 разів) звертатися до органу юстиції, щоб вирішити своє питання – у територіальних органах юстиції Дніпропетровської області (**47%**). Найменше таких клієнтів у м. Києві (**33%**), очевидно, через те, що у Києві не досліджувалися органи, що реєструють права на нерухоме майно. Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів містяться у **Додатку 4,** а позитивних відповідей – на діаграмі.



Варто враховувати: при тому, що **57,5% опитаних зверталися до органу реєстрації вперше – 78%** тих, хто вперше звернувся до реєстраційного органу, позитивно вирішили своє питання. Значна частина з опитаних, що «вирішили питання», – були відвідувачі, які **щойно здали документи**. Не випадково ж зазначили, що позитивно вирішили питання, 78,1% тих, хто вперше звернувся до органу, – у значної частини із цих осіб **усього лише прийняли документи для подальшого розгляду справи.**

Таблиця співзалежності між питанням 3 та питанням 6

			«Скільки разів Ви звертались до органу реєстрації для вирішення свого питання?»				
			Це мій перший візит	2 рази	3 рази	4 рази і більше	Всього
«Чи вирішили Ви своє питання?»	Так	Частота	**2025**	**1039**	**265**	**148**	**3477**
		% в пит6	**78,1%**	**78,2%**	**75,7%**	**61,7%**	**77,1%**
	Ні	Частота	**567**	**289**	**85**	**92**	**1033**
		% в пит6	**21,9%**	**21,8%**	**24,3%**	**38,3%**	**22,9%**
ВСЬОГО		Частота	**2592**	**1328**	**350**	**240**	**4510**

В той же час **13% опитаних звертались до органу реєстрації щодо одного і того ж питання – 3 або 4 рази (на Одещині й Харківщині – по 15%).** Закономірно, що серед таких осіб в усіх регіонах значна частка тих, хто так і не вирішив питання – 38,3%, причому якщо серед киян так і не вирішили справи понад 27%, то серед мешканців Львівщини – 44%, а Одещини – 58,6%. Значному числу респондентів **доводилось звер-**

татись понад 3 рази – в управліннях юстиції Києва щодо легалізації громадських об'єднань, а у регіонах – до відділів реєстрації бізнесу (Дніпропетровськ – 38%, Стрий – 40%, Ізмаїл – 27,3%, Южне – 30%) та реєстрації речових прав на нерухоме майно (Стрий – 38,5%, Одещина – до 27%, Харків – 36,5%). Серед міст у цілому найгірша ситуація **у Чугуєві – 55%** звертались до органу реєстрації понад 3 рази.

Серед молодших клієнтів маємо більший відсоток позитивного вирішення питання з першого разу. Чим старша вікова категорія, тим частка відповідей «Так» (у питанні 3) зустрічається рідше. Так, у 18-25-річних клієнтів – **62%**, у 26-39-річних – **59,5%**, 40-59 років – **55%,** у людей старше 60 років – **56%**.

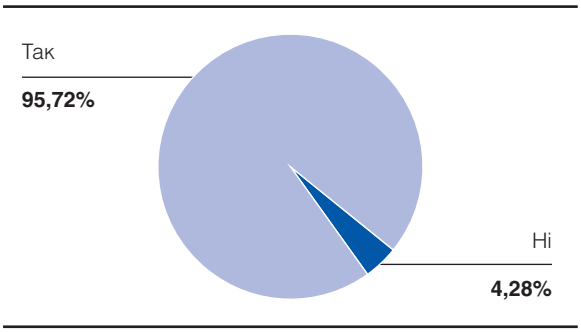
Таблиця співзалежності питання 6 (вік) і питання 3 "так"

пит3				вік: 1. 18-25 років	2. 26-39 років	3. 40-59 років	4. 60 років і старші	Всього
1. Так	пит6	1. Це мій перший візит	Частота	333	940	563	189	2025
			% в вік	62,2%	59,5%	54,8%	56,4%	58,2%
		2. 2 рази	Частота	152	463	326	98	1039
			% в вік	28,4%	29,3%	31,7%	29,3%	29,9%
		3. 3 рази	Частота	32	103	96	34	265
			% в вік	6,0%	6,5%	9,3%	10,1%	7,6%
		4. 4 рази і більше	Частота	18	74	42	14	148
			% в вік	3,4%	4,7%	4,1%	4,2%	4,3%
	Всього		Частота	535	1580	1027	335	3477
			% в вік	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Майже усі респонденти (**97%**), з числа тих, хто отримав кінцевий результат послуги, вказують на те, що послуга надана у відповідності до офіційних термінів.

11. Чи скористалися Ви прискореною процедурою отримання документів?

		К-ть	%
1	Так	193	4,3%
2	Ні	4317	95,7%
ВСЬОГО		4510	100%



Прискорена процедура могла бути здійснена лише в органах щодо реєстрації нерухомості.

Незначний відсоток респондентів, що звертались за послугою з реєстрації речових прав на нерухоме майно, ***скористались прискореною процедурою отримання документів*** – лише **4%** респондентів.

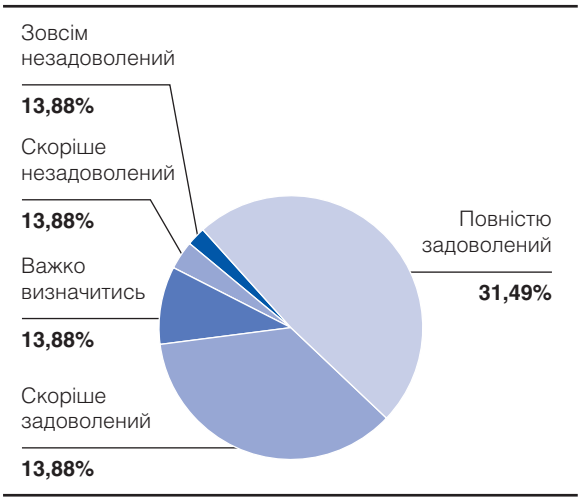
Найбільше таких клієнтів в органах юстиції Харківської області (6%), найменше – в Одеській (**2,5%**). Розподіл часток ствердних відповідей по регіонам представлено на діаграмі.

Причому приклад Києва і Дніпропетровська ставить питання про певну дезорієнтацію респондентів або навіть і про корупційні ризики: у Києві, де офіційно реєстрація нерухомості уже не здійснювалась органами Мін'юсту і отже спрощена процедура офіційно була відсутня у досліджуваних органах – заявили, що скористались цією процедурою аж 5,2% (в окремих районах понад 14%); на Дніпропетровщині така процедура теоретично була можлива для послуг із нерухомості – проте відсоток осіб, які нею скористались саме щодо нерухомості, в усіх без винятку містах був **меншим**, аніж відсоток респондентів щодо інших груп послуг. Схожа ситуація і на Львівщині й Харківщині, а у м. Стрий взагалі від 23 до 36% відвідувачів усіх груп послуг заявили, що скористались таким прискоренням. Належна ситуація із відображенням прискореної процедури саме щодо нерухомості – в Одеській області. Отже, можна припустити, що так звана «прискорена процедура отримання документів» залишилась невідомою респондентам. Відвідувачі органів, де така процедура законодавчо не передбачена, могли давати ствердну відповідь на це питання, маючи на увазі оперативність вирішення їхньої справи – у термін, менший, аніж передбачено для даних справ законом. Отже, під «прискоренням» такі респонденти певно розуміли просто якісну роботу працівників або ж, можливо, якісь інші чинники (які вони не уточнювали, вказавши на наслідок – оперативний розгляд справи).

Одним з найважливіших в опитуванні можна вважати запитання про загальну задоволеність якістю роботи органу реєстрації. З одного боку, значна частина респондентів повністю або загалом задоволена ***якістю роботи органу реєстрації*** (**85%**). Суттєвих розбіжностей у показниках ступеня задоволення якістю роботи органів реєстрації у різних регіонах немає: мінімальний показник частки позитивних відповідей становить 80% (м. Київ), максимальний – 86% (Дніпропетровська область).

32. Як би Ви оцінили ступінь задоволеності якістю роботи органу реєстрації?

		К-ть	%	Валідний%
1	Зовсім незадоволений	**104**	**2,3%**	**2,3%**
2	Скоріше незадоволений	**158**	**3,5%**	**3,5%**
3	Важко визначитись	**429**	**9,5%**	**9,5%**
4	Скоріше задоволений	**1616**	**35,8%**	**35,9%**
5	Повністю задоволений	**2192**	**48,6%**	**48,7%**
Всього відповіло		**4499**	**99,7%**	**100%**
Не відповідали		**11**	**0,3%**	
ВСЬОГО		**4510**	**100%**	



Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, подано у **Додатку 4.**

При цьому аналіз відповідей на це питання у розрізі вікової ознаки показав, що чим старша вікова категорія клієнтів, тим частка негативних відповідей вища. Так, у 18-25-річних респондентів відповіді «цілком ні» та «скоріше ні» спостерігаються у **2,2%** випадків; у респондентів віком 26-39 років – **4,6%**; 40-59 років – **7,9%**; 60 і більше років – **9,2%**.

З іншого боку, якщо детальніше аналізувати кожен із варіантів відповіді на це питання, то можна звернути увагу і на такі моменти. **Менше половини – 48,7% респондентів «повністю задоволені» якістю обслуговування**, інші ж відвідувачі мали певні питання або претензії до роботи органів. Прикметно, що найнижча абсолютна задоволеність – серед киян (42,6%). Така одночасно позитивна, але все ж не аболютна оцінка логічна, адже попри загальну дієвість реєстраційних органів, для більшості їх характерна низка виявлених дослідженням недоліків функціонування, які часто набувають критичного характеру.

Тому в даному звіті відображено як загальні оцінки надання реєстраційних послуг органами Мін’юсту та сприйняття населенням якості обслуговування, так і найбільш полярні (зразкові чи проблемні) ситуації в окремих органах і містах.

Розділ 3
ОЦІНКА ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ ЯКОСТІ

Основні результати опитування було опрацьовано й систематизовано за чотирма тематичними блоками, що охопили *фізичну та фінансову доступність* послуг, *комфортність умов* в органі, *належність інформування* про послуги органу та якість *обслуговування працівниками*. У свою чергу кожен блок (група балів за суміжні критерії) міститиме загальні оцінки (середню на основі оцінок як групи критеріїв, так і по кожному з цих критеріїв), оцінки у розрізі регіонів, а також – на рівні окремих груп послуг чи й органів, щодо яких простежуються істотно вищі або нижчі показники. На основі такої статистики, а також індивідуальних побажань респондентів буде висвітлено основні проблеми, підготовлено узагальнені висновки й рекомендації, відзначено найкращі та найпроблемніші реєстраційні органи.

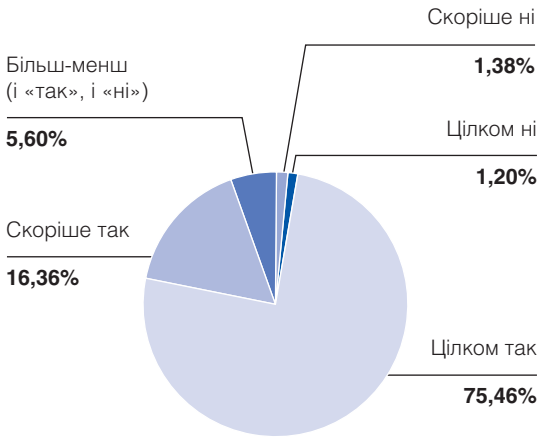
3.1. ФІЗИЧНА ТА ФІНАНСОВА ДОСТУПНІСТЬ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Питання Анкети 7 – 10

Середній показник за групою критеріїв щодо доступності: **86,8%.** Найменше середнє значення – у Києві: 83,5%, а найбільше – Дніпропетровщина: 90,4%. Щодо полярних точок, Києва й Дніпропетровщини, тут простежується чітка обернена залежність між рівнем освіти й оцінкою умов: чим рівень освіти респондентів вищий, тим оцінки критичніші й бали нижчі.

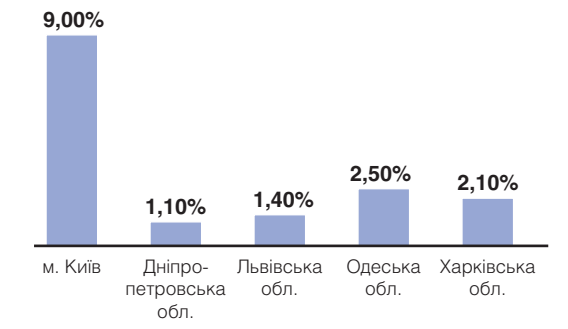
7. Чи легко Вам було вперше знайти приміщення органу реєстрації?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	54	1,2%	1,2%
2	Скоріше ні	62	1,4%	1,4%
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	252	5,6%	5,6%
4	Скоріше так	736	16,3%	16,4%
5	Цілком так	3395	75,3%	75,5%
Всього відповіло		4499	99,8%	100%
Не відповідали		11	0,2%	
ВСЬОГО		4510	100%	



Переважна більшість респондентів задоволені місцезнаходженням органу реєстрації, до якого зверталися: для 92% було легко вперше знайти будівлю органу, а 88,4% зручно добиратись до будівлі органу громадським транспортом.

Чотири тисячі сто тридцять один респондент (4131 осіб – **91,9%**[2]) при відповіді на питання «Чи легко Вам було вперше знайти приміщення органу реєстрації?» дав ствердну відповідь (варіанти: «цілком так» та «скоріше так»). Лише 116 опитаних (**2,6%**) зазначили, що їм було нелегко знайти орган юстиції (варіанти: «цілком ні» та «скоріше ні»). Майже **6%** вагалися із відповіддю, вони обрали варіант «Більш-менш (і так, і ні)».



Найбільше клієнтів, яким було важко знайти будівлі органів юстиції (обрали варіанти відповіді «цілком ні» та «скоріше ні»), у м. Києві (**9%**) – див. діаграму:

Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

Однак важливими тут є регіональні відмінності, зумовлені у багатьох випадках проблемним розташуванням саме конкретних органів.

По-перше, опитування виявило істотні відмінності між легкістю вперше знайти орган для мешканців українських регіонів – і киян: останні значно нижче оцінили легкість віднаходження реєстраційних органів (81%), ніж опитані в усіх інших регіонах (92,7 – 93,6%). Це зумовлюється вірогідно більшою вимогливістю мешканців столиці до суб'єктів надання послуг.

По-друге, попри загальну зручність розташування органів, у кожному з регіонів виявлено по 1-2 органи, розміщені **відчутно гірше**, ніж інші.

Зокрема, на Дніпропетровщині важче віднайти відділи реєстрації **речових прав на нерухоме майно, реєстрації бізнесу** міст **Кривий Ріг** (відповідно лише 6,9% і 43,2% повністю задоволених при середньому показникові повної задоволеності по області у 70%) та Дніпродзержинськ (51% і 39%). На Львівщині це **органи РАЦС** (32,6% цілком задоволені при середній оцінці по області у 73%) **та реєстрації бізнесу** м. Дрогобич (52,5%).

В Одеській області досить складно було вперше знайти відділ державної реєстрації **речових прав на нерухоме майно м. Одеси** (лише 45,1% задоволені повністю – при середньому рівневі повної задоволеності у 82,8%).

На Харківщині це відділ державної реєстрації **речових прав на нерухоме майно** реєстраційної служби м. Харкова – 65,8% цілком задоволених при середньообласному рівні у 80%.

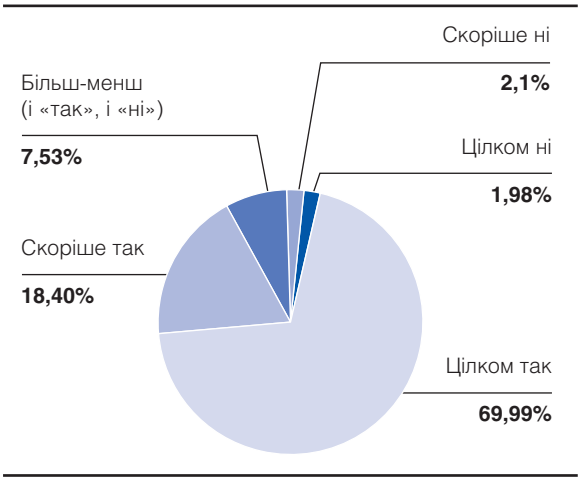
У Києві такими є **Шевченківський і Деснянський органи РАЦС** (відповідно 40% і 60% «цілком так»), **відділи реєстрації бізнесу** (56 – 61%).

В більшості інших органів задоволеність за цим критерієм – висока.

[2] Рівень задоволеності тут і далі розрахований за формулою: % відповідей «цілком так» + % відповідей «скоріше так».

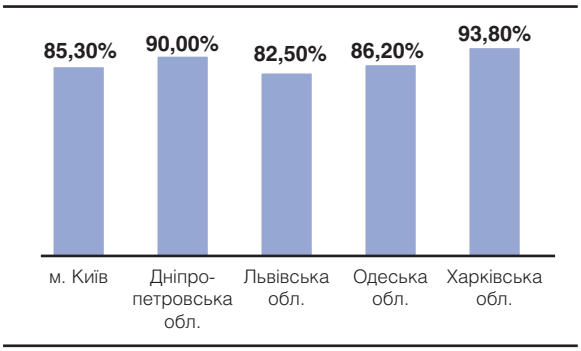
8. Чи зручно Вам діставатися до будівлі органу реєстрації громадським транспортом?

		К-ть	%	Валідний%
1	Цілком ні	**70**	**1,6%**	**2,0%**
2	Скоріше ні	**74**	**1,6%**	**2,1%**
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	**266**	**5,9%**	**7,5%**
4	Скоріше так	**650**	**14,4%**	**18,4%**
5	Цілком так	**2472**	**54,8%**	**70,0%**
Всього відповіло		**3532**	**78,3%**	**100%**
Не відповідали		**978**	**21,7%**	
ВСЬОГО		**4510**	**100%**	



На це запитання відповідали ті клієнти, які користуються громадським транспортом, щоб дістатися до органу юстиції (3532 особи, що становить **78%** від числа усіх опитаних). Значній частині респондентів, які користуються громадським транспортом (**88,4%**), зручно[3] діставатися до органу реєстрації.

За результатами опитування громадським транспортом найзручніше добиратися відвідувачам територіальних органів юстиції Харківщини (**94%**). *У той же час найвищий відсоток негативних відповідей на це питання в анкетах респондентів у м. Києві (7%), при 8,1% респондентів, що не визначились (відповідь «більш-менш (і так, і ні)»).* Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**



Узагальнена оцінка **транспортної доступності** («цілком так» і «скоріше так» складає 88,4%, від 82,5% у Львівській області до 93,8% у Харківській – на діаграмі.

*Така амплітуда оцінок зумовлена незадоволеністю респондентів **окремими органами** «на місцях». Загалом респонденти не надто задоволені доступністю **до всіх реєстраційних органів м. Кривий Ріг** і **до всіх реєстраційних органів Дрогобича, Стрия, Львова** (показники повної задоволеності на рівні 23% – 63%) на противагу відповідним органам **Червонограда** (повна задоволеність на рівні 93 – 96%). На Харківщині – дещо менша задоволеність транспортним сполученням із відділами **обласного центру** – порівняно із відділами райцентрів.*

Найгірше добиратися транспортом до **відділів реєстрації речових прав на нерухоме майно, реєстрації бізнесу Кривого Рогу** (відповідно лише 2% (!) і 46,8% відповіли «цілком так» при середньому показнику повної задоволеності по області 68,3%), Дніпродзержинська (відповідно 66,7% і 61,9%), реєстрації бізнесу Павлограда (64,3%). На Одещині проблеми із транспортним сполученням у відділі реєстрації **речових прав на нерухоме майно Одеси** (42,9% цілком задоволені при середньообласному рівні у

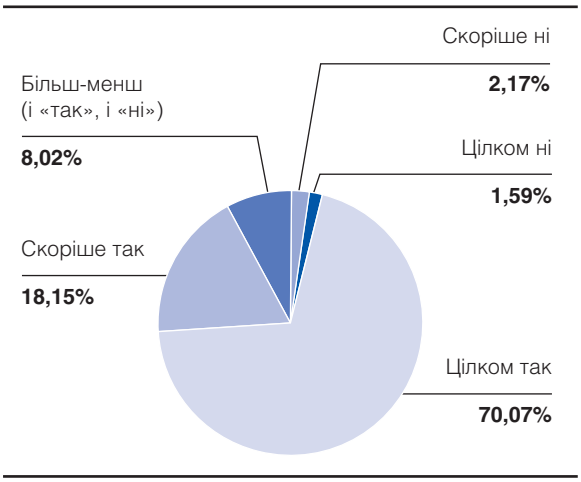
[3] Обрали варіанти відповідей «цілком так» та «скоріше так»

73,2%). У Києві важко діставатись до **Святошинського РАЦС** (57,7% цілком задоволені, при загальній оцінці повної задоволеності у 71%).

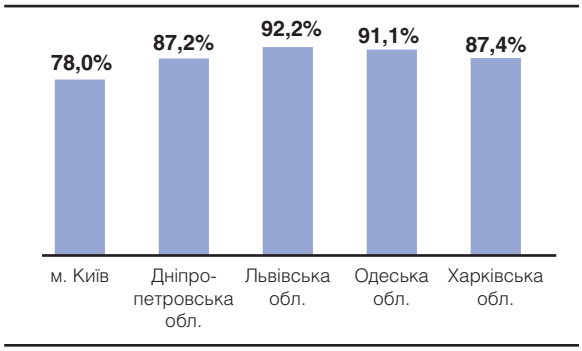
В більшості інших органів задоволеність за цим критерієм – досить висока. Максимальна оцінка – **орган РАЦС Павлограда (97% повної задоволеності), органи Червонограда (93 – 97%), Южного (100%).**

9. Чи зручним для Вас є графік прийому громадян?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	**71**	**1,6%**	**1,6%**
2	Скоріше ні	**97**	**2,2%**	**2,2%**
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	**359**	**8,0%**	**8,0%**
4	Скоріше так	**812**	**18,0%**	**18,1%**
5	Цілком так	**3135**	**69,5%**	**70,1%**
Всього відповіло		**4474**	**99,2%**	**100%**
Не відповідали		**36**	**0,8%**	
ВСЬОГО		**4510**	**100%**	



Переважну **більшість респондентів влаштовують графіки прийому** органів реєстрації, що їх вони відвідали у день опитування – **88,2%.** Оцінки доступності органів за графіком роботи також відрізняються у мешканців регіонів (від 87,2% на Дніпропетровщині до 92,2% на Львівщині та 91% на Одещині, див. діаграму) і **серед киян** (**78%**, частка негативних відповідей 11%)[4].



З усіх відвіданих органів непевність відвідувачів щодо часу роботи, виражена у невисокій повній задоволеності за цим критерієм, – у м. **Кривий Ріг** Дніпропетровщини й **м. Дрогобич** Львівщини (відповідно лише 41% і 25% «цілком так» – дуже низький показник при високій частці відносної задоволеності), м. Южне Одещини (49,5% повної задоволеності), м. Ізюм Харківщини (57,8%). Втім, значна частина відвідувачів була незадоволена і графіком роботи в окремих органах (щодо окремих груп послуг) обласних центрів.

З надаваних груп послуг – **найменша задоволеність часом роботи** характерна для органів, що надають послуги державної реєстрації **речових прав на нерухоме майно**, а також **реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців.** Так, у м. Харків **повна задоволеність** обома групами послуг – 58,9% і 62,3% відповідно, у Дніпропетровську – відповідно 61,7% і 59,1%, у Кривому Розі – лише 6,9% і 37%, у Дрогобичі – відповідно лише 18,4% і 40%. Менше задоволені графіками **державної реєстрації речових прав** і в Одесі (83,7% задоволені, з них 60% повністю), Южному (80% задоволені, з них лише 50% повністю) та Іллічівську (34% задоволені при 30% незадоволе-

[4] Обрали варіанти відповідей «цілком так» та «скоріше так»

них). У Києві задоволеність графіком надання реєстраційних **послуг щодо бізнесу** на 30% нижча, аніж щодо послуг РАЦС, що зумовлено обмеженістю годин і днів прийому. У Дрогобичі (15,9% «цілком так») й Червонограді (55,6%) виявлено менший порівняно з іншими містами рівень повної задоволеності (відповіді «цілком так») графіками органів **РАЦС**.

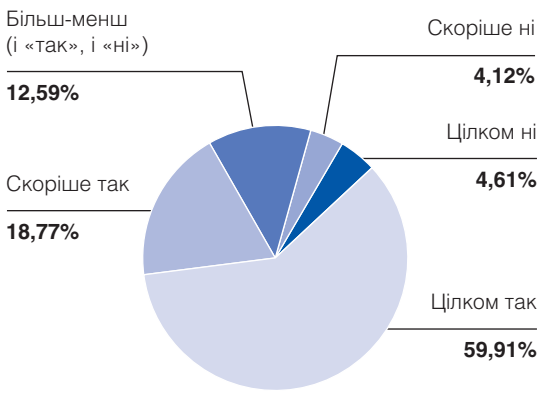
В більшості інших органів задоволеність за цим критерієм – досить висока. Максимальна оцінка – **орган РАЦС Павлограда, органи Стрия (100% повної задоволеності), відділи РАЦС і реєстрації бізнесу Іллічівська (90 – 100%).**

Інші числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, містяться у **Додатку 4.**

Рівень задоволення за критерієм «зручний графік роботи» становить **88,2%**.

10. Чи прийнятною для Вас є вартість послуги?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	**191**	**4,2%**	**4,6%**
2	Скоріше ні	**171**	**3,8%**	**4,1%**
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	**522**	**11,6%**	**12,6%**
4	Скоріше так	**778**	**17,3%**	**18,8%**
5	Цілком так	**2484**	**55,1%**	**59,9%**
Всього відповіло		**4146**	**91,9%**	**100%**
Не відповідали		**364**	**8,1%**	
ВСЬОГО		**4510**	**100%**	



Більшу частину респондентів, які відповіли на це запитання, задовольняє **вартість послуг**, що надаються відділами юстиції (**78,7% / 72%** від загальної кількості). Варіанти відповідей: «цілком ні» та «скоріше ні» обрали **9%** опитаних.

Найбільше вартість послуг **задовольняє** мешканців столиці (**90%**).

Найбільше **невдоволених** вартістю послуг на Дніпропетровщині (до **13%**).

Діаграма задоволеності
(варіанти відповідей «Цілком так» та «Скоріше так»)

Діаграма незадоволеності
(варіанти відповідей «Цілком ні» та «Скоріше ні»)

Разом із тим простежується пряма залежність між віком респондентів і їх ставленням до розміру сплачених коштів. Так, респонденти молодшої генерації (вікові групи від

18 до 39 рр.) більше, ніж «старше покоління», задоволені розмірами плати за послуги: 83-84% – рівень задоволеності і до 6% – невдоволення. Прийнятність ціни послуг для старших вікових груп помітно менша: серед осіб віком від 49 до 59 років – задоволені 73,8% та незадоволені аж 12,1%; щодо віку понад 60 років – відповідно 68,7% й 16,4%.

Відсоток негативних відповідей на це питання для людей віком від 18 до 25 років становить **3,7%**, для 26-39-річних – **6,1%**, для 40-59-річних – **12,1%**, для людей старше 60 років – **16,4%**.

Таблиця співзалежності питання 10 * вік

		вік у роках				Всього
		18-25	26-39	40-59	60+	
Цілком ні	Частота	11	58	78	44	191
	% в вік	1,9%	3,2%	6,0%	10,0%	4,6%
Скоріше ні	Частота	10	53	80	28	171
	% в вік	1,8%	2,9%	6,1%	6,4%	4,1%
Більш-менш (і «так», і «ні»)	Частота	69	205	183	65	522
	% в вік	12,2%	11,1%	14,1%	14,8%	12,6%
Скоріше так	Частота	105	339	252	82	778
	% в вік	18,5%	18,4%	19,4%	18,7%	18,8%
Цілком так	Частота	372	1185	708	219	2484
	% в вік	65,6%	64,4%	54,4%	50,0%	59,9%
Всього	Частота	567	1840	1301	438	4146

Інші числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

Задоволеність вартістю послуг вірогідно залежить від розміру доходів людей, адже цей показник по регіонах корелює із відсотком респондентів, які мають вищу освіту: показник задоволеності ціною послуг – найвищий **у Києві** (майже 90%), де найбільше осіб із вищою освітою (80%), а найнижчий – на **Дніпропетровщині** (64,8%), де лише 53,6% опитаних мають вищу освіту.

У двох регіонах задоволеність вартістю послуг вища серед респондентів обласних центрів (Одеса, Харків), аніж серед менших міст. Для інших двох регіонів характерна поляризація задоволеності між різними містами: на Дніпропетровщині вартість послуг виявилась значно прийнятнішою для **Павлограда** (показники задоволеності ціною послуг по окремим органам високі і випереджають відповідні показники облцентра на 20-50%), тоді як підвищена незадоволеність вартістю – у Дніпропетровську та Дніпродзержинську. На Львівщині дуже висока задоволеність вартістю всіх послуг – у **Стрию** (97-100%), найнижча ж – у **Червонограді.**

Серед груп послуг різних реєстраційних органів виділяється незадоволеність вартістю послуг із державної реєстрації **речових прав на нерухоме майно** (ці послуги вже не надаються органами Мін'юсту у Києві). Задоволеність цими послугами по Одещині – лише 57,8-67,5% (при середній задоволеності по всіх інших послугах понад 80%); у Харкові – лише 63,2% (при задоволеності по всіх інших послугах у межах 85-98%). На Дніпропетровщині (окрім Павлограда, де висока задоволеність всіма послугами) –

також респондентам менше подобається ціна послуг **реєстрації речових прав на нерухоме майно** (задоволеність у межах 30-55%), а крім того і з **реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців** (задоволеність в діапазоні 46-59%), як і у Києві. На Львівщині – в усіх містах вартість цих названих двох груп послуг також оцінена нижче від інших послуг.

У більшості випадків опитані, які потенційно гірше забезпечені матеріально, – дуже зацікавлені у збереженні прийнятної плати за послуги, про що вони чітко зазначали у пропозиціях. При цьому опитувані висловлювались за збільшення вартості послуг, скажімо, з реєстрації шлюбу, розлучення, бо збір щодо цих послуг є незначним і часто меншим за витрати на банківське обслуговування платежу.

3.2. ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ ПЕРЕБУВАННЯ У ПРИМІЩЕННІ

Питання Анкети 12 – 17

Усереднений результат щодо внутрішнього облаштування реєстраційних органів (*64,1%*) є найгіршим показником порівняно із оцінками доступності, інформування та обслуговування в органі. Найменша середня оцінка щодо зручностей – **м. Київ: 53,7%,** а найвища – Дніпропетровщина: 70,3%. Львівщина, Одещина, Харківщина загалом оцінили комфортність органів на середньому рівні – відповідно 64,8%, 61,1% і 65%. Щодо Києва й Дніпропетровщини – простежується та сама закономірність, що і у випадку доступності послуг.

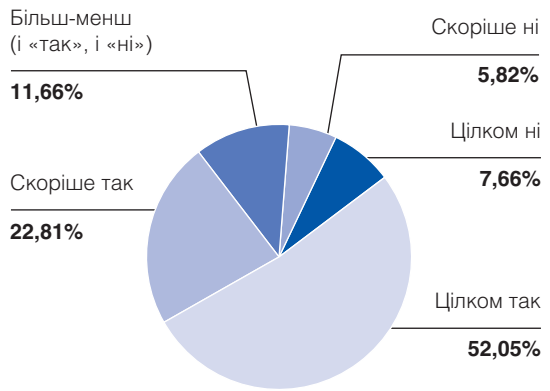
При цьому в усіх регіонах і містах «внутрішні» умови в органах оцінено **найнижче зі значним відривом***:* якщо задоволеність розташуванням органів та інформуванням у них в середньому оцінено на рівні 86%, а обслуговуванням – на рівні 93,8%, то зручності органів позитивно сприйняли лише 64% респондентів, тобто на 22-30% нижче від інших оцінок. Це може означати тільки те, що умови у будівлях, коридорах і кабінетах більшості реєстраційних органів – *проблемні та насправді перебувають* **на межі задовільності**.

Узагальнені показники **помітно відрізняються** щодо окремих критеріїв, демонструючи закономірність: більш фундаментальні (що потребують значного залучення коштів) недоліки оцінено гірше, аніж потенційно більш легкоусувні. А саме, умови для осіб з особливими потребами оцінено лише у 27,3%, наявність достатніх місць очікування – до половини (59%), зручність оплати послуг – 63,4%. Інші ж питання внутрішніх умов (бланки, освітлення) оцінено в діапазоні 73,9 – 85,1%.

Дані у розрізі міст, груп послуг і окремих реєстраційних органів засвідчують усю проблемність внутрішнього облаштування та зручностей у приміщенні.

12. Чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації достатність зручних місць (стільців та столів) для очікування та оформлення заяв?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	342	7,6%	7,7%
2	Скоріше ні	260	5,8%	5,8%
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	521	11,6%	11,7%
4	Скоріше так	1019	22,6%	22,8%
5	Цілком так	2325	51,6%	52,0%
Всього відповіло		4467	99,0%	100%
Не відповідали		43	1,0%	
ВСЬОГО		4510	100%	



Основна частина опитаних, з числа тих, хто відповідав на це питання (**75%**), вважають, що приміщення органів реєстрації достатньо забезпечені **зручними місцями для очікування та оформлення заяв** (стільцями і столами). **13,5%** (602 осіб) виразили своє невдоволення кількістю та зручністю зазначених місць, обравши варіанти відповідей: «цілком ні» та «скоріше ні».

Достатність зручних місць (стільців і столів) для очікування та оформлення заяв – зі значним відривом **найгірше оцінено у Києві** (задоволені лише 49,9%). В інших регіонах – від 64,2% по Харківщині і до 83,6% на Львівщині, 90,8% – на Дніпропетровщині (знову засвідчено обернену взаємозалежність між оцінками і рівнем освіти респондентів Києва і Дніпропетровщини).

Розподіл часток позитивних відповідей по регіонах представлено на діаграмі.

Найбільше негативних відповідей у респондентів органів реєстрації м. Києва – **33%** та Харківської області – **25%**. Найбільше задоволених даним критерієм клієнтів у Дніпропетровській (**91%**) і Львівській областях (**84%**)[5].

Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

Наявність зручних місць для очікування і заповнення документів є більш актуальною для людей старшого віку. Так, частка негативних відповідей на це питання у молодих людей (18-25 років) становить **11,5%**, для 26-39-річних – **13%**, для 40-59-річних – **14%**, а для клієнтів старших 60 років – **17%**.

[5] Обрали варіанти відповідей: «цілком так» та «скоріше так»

Таблиця співзалежності питання 12 * вік

		вік у роках				Всього
		18-25	26-39	40-59	60+	
Цілком ні	Частота	39	141	112	50	342
	% в вік	6,3%	7,2%	7,9%	10,4%	7,7%
Скоріше ні	Частота	32	110	88	30	260
	% в вік	5,2%	5,6%	6,2%	6,3%	5,8%
Більш-менш (і «так», і «ні»)	Частота	74	224	176	47	521
	% в вік	12,0%	11,4%	12,5%	9,8%	11,7%
Скоріше так	Частота	127	454	333	105	1019
	% в вік	20,6%	23,2%	23,6%	21,9%	22,8%
Цілком так	Частота	346	1032	700	247	2325
	% в вік	56,0%	52,6%	49,7%	51,6%	52,0%
Всього	Частота	618	1961	1409	479	4467

Загальний рівень задоволеності цим критерієм становить **74,8%**.

У Києві найгірше забезпечені місцями для очікування органи реєстрації бізнесу (з огляду на наплив відвідувачів і черги) – на рівні 30-40% позитивних відповідей. Найменше позитивних відповідей і у респондентів Шевченківського управління юстиції (13%) та Святошинського РАЦС (28%).

На Дніпропетровщині чи не єдиними органами, де наявні серйозні проблеми із місцями для очікування – заповнення документів **є відділи реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Кривого Рога** (відповідно лише 15,7% і 28,7% – «цілком так»), відділ реєстрації бізнесу Павлограда (51,4% повністю задоволені).

У Львівській області зручних місць так чи інакше недостатньо у більшості органів і міст (крім м. **Стрий** – показник на рівні 84-97%). Запитання певні викликає й низький рівень повної задоволеності респондентів щодо зручностей в органах РАЦС Львова і Дрогобича (відповідно 20% і 16% «цілком так»).

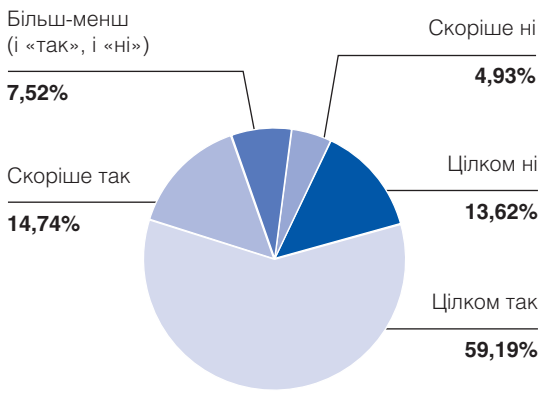
По Одещині проблеми із достатністю зручних місць наявні щодо всіх органів і міст (крім реєстрації бізнесу у Іллічівську – майже 100% позитивний показник), а найгірше – щодо **відділів реєстрації нерухомості Одеси й Іллічівська (28 – 26%** повністю задоволених – відповіді «цілком так»**).**

На Харківщині зручні місця фактично відсутні у **відділі реєстрації нерухомості** Харкова (лише 10,4% задоволених), недостатньо забезпечені у відділі державної реєстрації бізнесу Харкова (66,5%), а також у Чугуєві – 61,7%

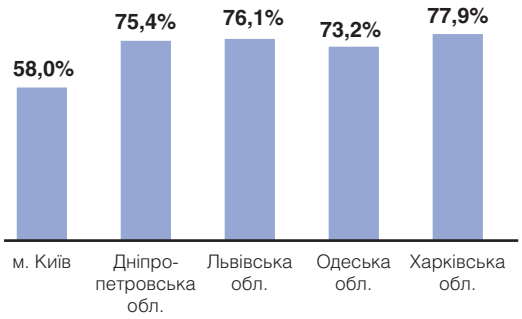
В окремих органах Дніпропетровська й Дніпродзержинська, органі РАЦС Харкова (92%) задоволеність за цим критерієм – досить висока.

13. Чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації безоплатне забезпечення бланками заяв та інших документів, у разі необхідності?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	536	11,9%	13,6%
2	Скоріше ні	194	4,3%	4,9%
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	296	6,6%	7,5%
4	Скоріше так	580	12,9%	14,7%
5	Цілком так	2329	51,6%	59,2%
Всього відповіло		3935	87,3%	100%
Не відповідали		575	12,7%	
ВСЬОГО		4510	100%	



13% респондентів не відповідали на поставлене питання. Серед тих, хто дав відповідь, більша частина (**73,9%**) вважає, що у приміщенні органу юстиції клієнти безоплатно забезпечуються бланками заяв та інших документів у разі необхідності.



Наявність в органах бланків заяв і документів у вільному доступі так само найгірше оцінено **у Києві** – 58%, у регіонах – на співмірному середньому рівні від 72,3% до 77,9%.

Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

Розподіл часток позитивних відповідей по регіонах представлено на діаграмі.

Окремі міста та органи засвідчують гірші показники:

Найбільше вдоволені зазначеним критерієм оцінки якості послуг відвідувачі органів реєстрації Харківської (**78%**) та Львівської областей (**76%**). Водночас найбільше респондентів, які обрали варіанти відповідей «цілком ні» та «скоріше ні», у територіальних органах юстиції Києва (**38%**) та Одещини (**22%**).

У Києві фактичну відсутність бланків документів виявлено там, де вони чи не найбільш потрібні: в обох відділах державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців (67-69% негативні), а також у Печерському і Шевченківському управліннях юстиції (64%).

У Дніпропетровській області бланків фактично немає або явно недостатньо у **відділах реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Дніпропетровська** (відповідно 36,3% і 38,9% повної задоволеності) **і Кривого Рога** (відповідно лише 4,9% і 17,3% повної задоволеності).

У Львівській області бланків і документів недостатньо у більшості органів і міст (крім м. **Червоноград** – показник повністю задоволених на рівні 82-96%). Найгірший рівень – у відділі реєстрації бізнесу Львова (до 40% «цілком так»).

По Одещині бланків і документів недостатньо у більшості органів і міст – на що

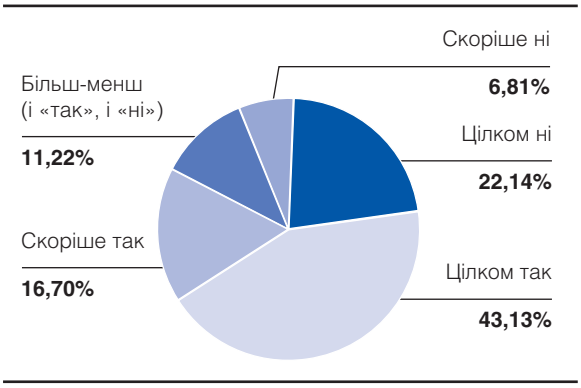
вказує загально низький рівень повної задоволеності. Дещо краща ситуація лише в реєстраційних органах Ізмаїла.

На Харківщині бланки заяв у вільному доступі недостатньо представлені у **відділі реєстрації бізнесу** Харкова (лише 51,8% повністю задоволених).

В органах Дніпродзержинська, Змієва, окремих органах Павлограда, Стрия, Червонограда, Харкова, окремих РАЦС Києва – задоволеність за цим критерієм досить висока (понад 90% повної задоволеності відповіді «цілком так»).

14. Чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	582	12,9%	22,1%
2	Скоріше ні	179	4,0%	6,8%
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	295	6,5%	11,2%
4	Скоріше так	439	9,7%	16,7%
5	Цілком так	1134	25,1%	43,1%
Всього відповіло		2629	58,3%	100%
Не відповідали		1881	41,7%	
ВСЬОГО		4510	100%	

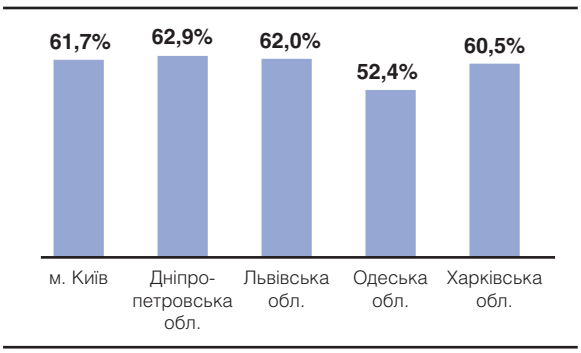


На це запитання відповіло більше половини усіх респондентів **58%** від загальної кількості (2629 осіб). Можна припустити, що інша частина респондентів просто не звернули увагу на те, чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації вільний доступ до побутових приміщень, в т.ч. туалетів. Серед тих, хто відповів на поставлене питання, більшість дала позитивні відповіді (**59,8%**).

Щодо розподілу негативних відповідей на питання у розрізі вікової ознаки:

- 18-25 років – 23%; 26-39 років – 26%;
- 40-59 років – 33%; старше 60 років – **35%.**

Вільний доступ до побутових приміщень, зокрема, до кімнат особистої гігієни в усіх регіонах і Києві оцінено на співмірно низькому рівні: рівень задоволеності[6] від 52,4% на Одещині до 62,9% на Дніпропетровщині, див. діаграму.



Найбільше невдоволених[7] цим критерієм за результатами аналізу серед відвідувачів територіальних органів юстиції Харківської області (**35%**).

Розподіл часток позитивних відповідей на це питання у розрізі регіонів України представлено на діаграмі. Числові показники відповідей у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

[6] Обрали варіанти «цілком так» та «скоріше так»
[7] Обрали варіанти «цілком ні» та «скоріше ні»

У Києві найбільше невдоволених у Дніпровському (73%) та Шевченківському (59%) районах **(органи реєстрації бізнесу), а також у Печерському та Святошинському органах РАЦС.**

У Дніпропетровській області доступу до таких побутових приміщень немає або явно недостатньо у **відділах реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Кривого Рога** (відповідно лише 3,8% і 11% повної задоволеності), **відділі реєстрації бізнесу Дніпропетровська** (10,7%) і катастрофічна ситуація у **Павлограді** (0–15% по всіх органах).

У Львівській області проблемна ситуація із доступом до туалетних приміщень у Стрию та **Дрогобичі**, **у органах РАЦС і реєстрації бізнесу Львова і Червонограда** – більшість оцінок задоволеності на рівні лише 20 – 40%.

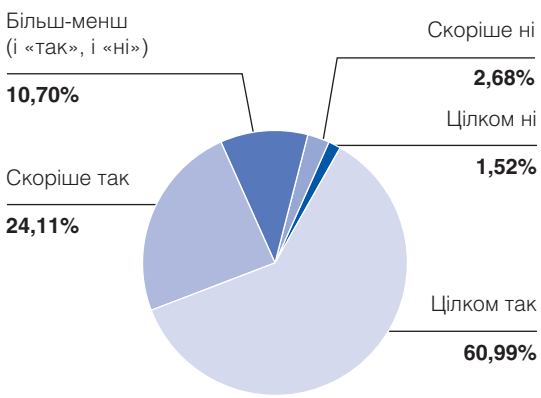
По Одещині проблемна ситуація у більшості органів і міст (більшість оцінок повної задоволеності на рівні лише 20 – 40%), критична – **щодо відділів реєстрації нерухомості Одеси й Іллічівська** (відповідно 5 – 8% повної задоволеності).

На Харківщині доступ відвідувачів до вбиральні відсутній у **відділі реєстрації нерухомості** Харкова (лише 1,5% цілком задоволених), недостатньо забезпечений у всіх без винятку районних центрах, охоплених моніторингом.

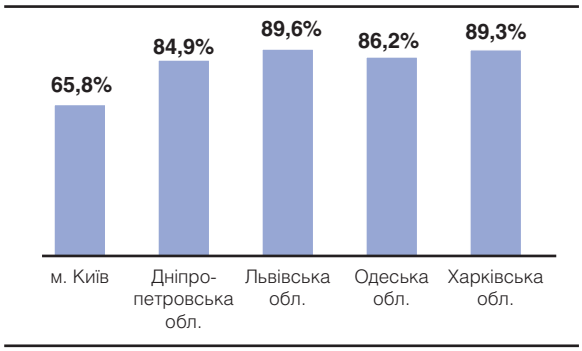
Належна ситуація лише в поодиноких органах регіонів **(див. таблиці – додатки до регіональних звітів).**

15. Чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації достатність освітлення?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	68	1,5%	1,5%
2	Скоріше ні	120	2,7%	2,7%
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	479	10,6%	10,7%
4	Скоріше так	1079	23,9%	24,1%
5	Цілком так	2730	60,5%	61,0%
Всього відповіло		4476	99,2%	100%
Не відповідали		34	0,8%	
ВСЬОГО		4510	100%	



Більшість респондентів задоволені освітленням приміщень органів – **85%**.



Розподіл часток позитивних відповідей по регіонах представлено на діаграмі:

Найвища частка позитивних відповідей на це запитання припадає на анкети респондентів у Львівській (**90%**), Одеській та Харківській областях (по **89%**), найнижча у Києві (**65,8%**). Найбільше незадоволених[8] даним критерієм оцінки також у м. Києві (14% відповідей «ціл-

[8] Обрали варіанти «цілком ні» та «скоріше ні»

ком ні» та «скоріше ні»). Отже, достатність освітлення відображає традиційні тенденції: найгірше оцінено **у Києві**, тоді як у регіонах – на співмірному середньому рівні.

Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

Попри усереднені бали, окремі міста, органи регіонів засвідчують гірші показники:

У Києві найменше освітлення – **у відділах державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців** (38-57%) **та в управліннях юстиції** (лише близько 45%), що неодноразово відзначалось у коментарях респондентів.

У Дніпропетровській області проблеми з освітленням наявні у **відділі реєстрації бізнесу Дніпропетровська** (44,7% повної задоволеності), **відділах реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Кривого Рога** (відповідно лише 5% і 12,5% повної задоволеності) і **Павлограда** (відповідно 46% і 53%).

У Львівській області недостатньо освітлення **в органах РАЦС і реєстрації бізнесу Львова і Червонограда**, досить проблемна ситуація зі світлом в усіх органах **Дрогобича** (повна задоволеність лише 23 – 38%).

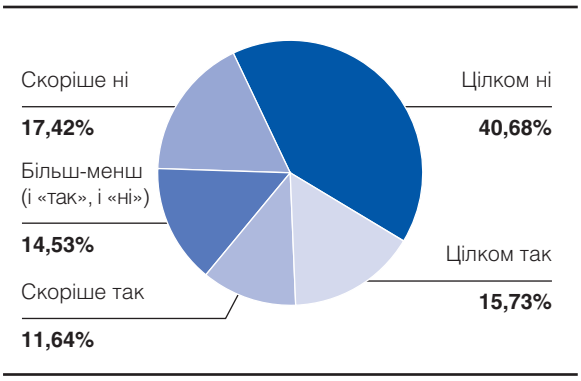
По Одещині проблемна ситуація із освітленістю у більшості органів і міст (більшість оцінок повної задоволеності на рівні лише 50 – 70%), критична – **щодо відділів реєстрації нерухомості Ізмаїла та Іллічівська** (відповідно 26,6% і 31,6% повної задоволеності).

У Харкові дещо гірше оцінено відвідувачами освітленість в органах РАЦС і **реєстрації бізнесу** (повна задоволеність – відповідно 57% і 61%).

У деяких органах міст Дніпропетровщини, а також у Львові й Іллічівську – задоволеність за цим критерієм досить висока (понад 90% повної задоволеності – відповіді «цілком так»)

16. Чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації умови для осіб з особливими потребами?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	**1324**	**29,4%**	**40,7%**
2	Скоріше ні	**567**	**12,6%**	**17,4%**
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	**473**	**10,5%**	**14,5%**
4	Скоріше так	**379**	**8,4%**	**11,6%**
5	Цілком так	**512**	**11,4%**	**15,7%**
Всього відповіло		**3255**	**72,2%**	**100%**
Не відповідали		**1255**	**27,8%**	
ВСЬОГО		**4510**	**100%**	



На фактор наявності спеціально створених умов для людей з особливими потребами звернули увагу **72%** опитаних (3255 осіб). Серед них більше четверті респондентів (891 осіб – **27,3%**) вважає, що приміщення достатньо пристосоване до осіб з особливими потребами.

Більша частина респондентів, які відповіли на це питання, (**58%**) незадоволені[9]

[9] Обрали відповіді «цілком ні» та «скоріше ні»

створеними у приміщеннях органів реєстрації умовами для зазначеної категорії людей.

Респонденти старше 60 років дали більше негативних відповідей (**60%**) у порівнянні із іншими віковими категоріями клієнтів.

Таблиця співзалежності питання 16 * вік

		вік у роках				Всього
		18-25	26-39	40-59	60+	
Цілком ні	Частота	161	595	431	137	1324
	% в вік	35,6%	41,6%	41,0%	42,3%	40,7%
Скоріше ні	Частота	92	232	187	56	567
	% в вік	20,4%	16,2%	17,8%	17,3%	17,4%
Більш-менш (і «так», і «ні»)	Частота	71	194	167	41	473
	% в вік	15,7%	13,6%	15,9%	12,7%	14,5%
Скоріше так	Частота	55	157	130	37	379
	% в вік	12,2%	11,0%	12,4%	11,4%	11,6%
Цілком так	Частота	73	251	135	53	512
	% в вік	16,2%	17,6%	12,9%	16,4%	15,7%
Всього	Частота	452	1429	1050	324	3255

Результати аналізу відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, показали, що на думку опитуваних **найменш пристосовані** умови для осіб з особливими потребами приміщення органів реєстрації у м. Києві (**70%**), Львівській (**65%**) та Одеській областях (**64%**).

Регіональна оцінка на загал демонструє уже висвітлені тенденції: три регіони показали співмірні результати від 19,5% до 24,3%, тоді як Київ – найнижчу оцінку (17,5%), а Дніпропетровщина – найвищу (49,7%). При цьому **загальний рівень задоволеності лише 27,3%.**

Рівні задоволення створеними в територіальних органах юстиції умовами для осіб з особливими потребами у розрізі регіонів представлено на діаграмі.

Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

У Києві найменш пристосовані для *осіб з особливими потребами* приміщення **органів Деснянського РАЦС (100% незадоволеності** – з огляду на розташування будівлі на 3-му поверсі будівлі), **Святошинського РАЦС (96%) і органів РАЦС Шевченківського (96% – приміщення на 3-му поверсі будівлі) та Дніпровського** (86%) районів.

У Дніпропетровській області відсутні умови для осіб з особливими потребами у **відділі реєстрації бізнесу Дніпропетровська** (3,5% повної задоволеності), **відділах реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Кривого Рога** (відповідно лише 1,5% і 0% повної задоволеності) і **Павлограда** (відповідно 2,7% і 0%).

У Львівській області хоч якісь умови наявні лише у відділах реєстрації нерухомості

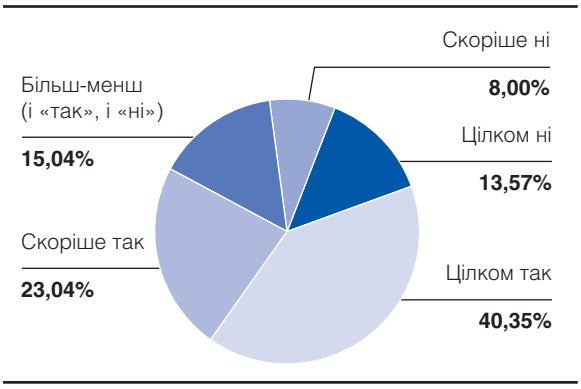
Львова і Дрогобича, в органах РАЦС Дрогобича, в інших органах **умови фактично відсутні**.

Для Харкова і Одеси характерні спільні тенденції: умови для осіб з особливими потребами в обласних центрах оцінено в основному на мінімальному рівні (2 – 9% повної задоволеності), тоді як у районних центрах і менших містах – істотно вище, на рівні 13 – 31%. Така відмінність може також бути зумовлена різною вимогливістю мешканців облцентрів і довколишніх малих міст.

Відносно високі (понад 81% повної задоволеності – відповіді «цілком так») показники лише у відділі реєстрації бізнесу Дніпродзержинська.

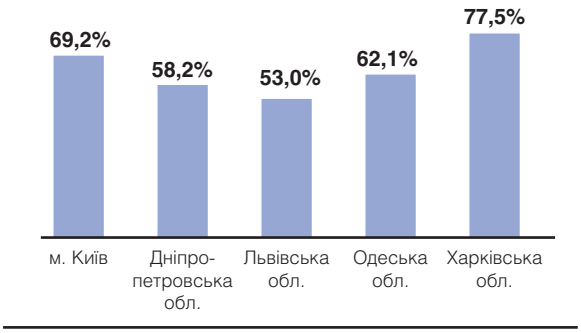
17. Чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації зручність оплати послуг (платіжний термінал та/або банківське відділення тощо)?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	**536**	**11,9%**	**13,6%**
2	Скоріше ні	**316**	**7,0%**	**8,0%**
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	**594**	**13,2%**	**15,0%**
4	Скоріше так	**910**	**20,2%**	**23,0%**
5	Цілком так	**1594**	**35,3%**	**40,4%**
Всього відповіло		**3950**	**87,6%**	**100%**
Не відповідали		**560**	**12,4%**	
ВСЬОГО		**4510**	**100%**	



На запитання «Чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації зручність оплати послуг (платіжний термінал та/або банківське відділення тощо)?» відповіли **88%** респондентів (3950 осіб). Загалом, більше половини тих, хто відповів на питання, задоволені зручністю оплати послуг у приміщенні органу (**63,4%**). П'ята частина респондентів незадоволена[10] зручністю оплати послуг (**21%**).

Зручність оплати послуг у приміщенні органу в усіх регіонах і Києві засвідчує значну поляризацію: від 53% задоволеності на Львівщині до 77,5% на Дніпропетровщині. Найбільше незадоволених даним критерієм серед відвідувачів органів реєстрації Львівської – **29%** та Дніпропетровської областей – **27%**. Найбільше задоволених зручністю оплати послуг в Харківській області – **77,5%** та у м. Києві – **69%**.



Розподіл часток позитивних відповідей по регіонах представлено на діаграмі.

Інші числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

10 Обрали варіанти «цілком ні» та «скоріше ні»

У Києві можливість оплати послуг у приміщенні органу по суті забезпечено насамперед у відділах державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців (загальна задоволеність 86-87% споживачів). Натомість задоволеність умовами оплати в управліннях юстиції та органах РАЦС – значно менша.

У Дніпропетровській області оплату послуг у приміщенні органу посередньо оцінили лише в органах обласного центру, окрім органів РАЦС. В Дніпропетровському РАЦС та всіх інших органах інших міст – несприятливі умови для такої оплати послуг. Водночас якщо в облцентрі саме орган РАЦС отримав найнижчі бали, то в інших містах, навпаки, органи РАЦС отримали суттєво вищі оцінки.

На Львівщині респонденти посередньо (повна задоволеність не більше 53%) оцінили наявність можливості такої оплати – в усіх органах усіх міст, окрім відділу реєстрації бізнесу Червонограда (максимальна оцінка – 100% респондентів задоволені можливістю сплатити збір «на місці»), а також міста **Стрий** – жоден респондент не визнав за зручне оплату.

В Одеській області так само посередньо оцінили здійснення такої оплати – в усіх органах усіх міст, окрім відділу реєстрації бізнесу Іллічівська (максимальна оцінка – 93% респондентів задоволені можливістю сплатити збір «на місці»), а також відділу реєстрації нерухомості Іллічівська (мінімальна оцінка – 11% повністю задоволені).

На Харківщині оцінили змогу безпосередньо оплатити надання послуги – також посередньо (51 – 64% «цілком так»), окрім міста Чугуїв (лише 22%).

Високий показник (100% повної задоволеності – відповіді «цілком так») – лише у відділі реєстрації бізнесу міста Червоноград.

3.3. ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ

Питання Анкети 18 – 25

Загальна задоволеність по регіонах і містах щодо інформування в органах Мін'юсту висока і складає **86,4%.** Причому всі параметри на загальноукраїнському рівні оцінено не нижче 80%.

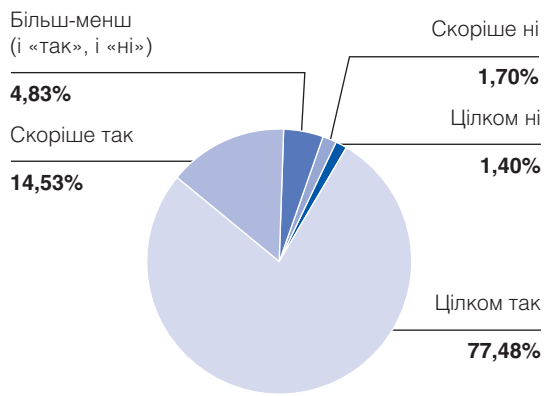
Узагальнені показники можна розподілити на дві групи: як і у випадку зручностей, більш фундаментальні (що потребують значного залучення коштів) недоліки оцінено гірше, аніж потенційно більш легкоусувні. А саме, якість візуалізованої інформації в органах оцінено у межах 83-87%. Дієвість сайтів, електронного забезпечення інформацією – 80,9%. Натомість табличку при вході оцінено у 92,1%, а консультування – 91,6%.

У регіональному контексті простежуються значні розбіжності за цими параметрами, при цьому традиційно нижче оцінено інформаційну забезпеченість у Києві (68 – 88%, середня 77,4%), найвище – так само традиційно Дніпропетровська область (80 – 97%, середня 91,1% загальної задоволеності).

У розрізі міст, груп послуг і окремих органів можна простежити окремі особливо значні проблеми інформаційного забезпечення:

18. Чи актуальною та достатньою є інформація в органі реєстрації щодо годин прийому в органі реєстрації (табличка при вході)?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	61	1,4%	1,4%
2	Скоріше ні	74	1,6%	1,7%
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	210	4,7%	4,8%
4	Скоріше так	635	14,1%	14,6%
5	Цілком так	3372	74,8%	77,5%
Всього відповіло		4352	96,5%	100%
Не відповідали		158	3,5%	
ВСЬОГО		4510	100%	



Свою думку щодо питання «Чи актуальною та достатньою є інформація в органі реєстрації щодо годин прийому в органі реєстрації (табличка при вході)?» висловили майже усі респонденти (**96,5%**).

Переважна більшість вважає, що в органах реєстрації інформація про години прийому є цілком чи в основному актуальною і достатньою (загальна задоволеність **92,1%**).

Наявність при вході до органів **таблички із графіком роботи** найбільш критично оцінено в Одеській області (81,6%, частка негативних відповідей – *7%*) та у Києві (87,6%), в інших же регіонах оцінки від 95,5% до 96,9% «цілком так» і «скоріше так».

Розподіл часток позитивних відповідей по регіонах представлено на діаграмі.

Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

У Києві найнижчий показник у **Шевченківському управлінні юстиції (58,6%),** в органах РАЦС високі (80-100% повної задоволеності).

На Дніпропетровщині найнижчі показники **відділів реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Кривого Рога** (відповідно лише 7,8% і 30,9% повної задоволеності), високі показники в усіх органах РАЦС (90 – 100%), високі показники в усіх органах Дніпродзержинська та Павлограда (90 – 100%).

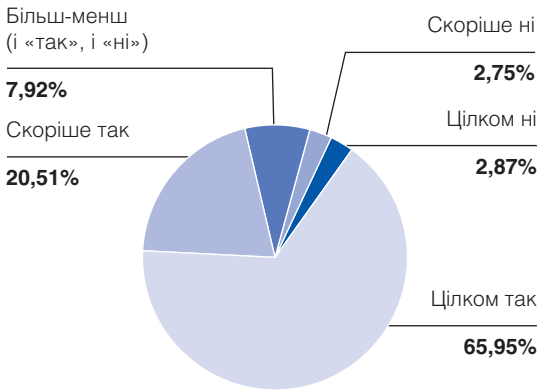
У Львівському регіоні дуже низькі показники візуалізації при вході **в усіх органах Дрогобича** (31 – 45% повної задоволеності), високі показники в усіх органах **Львова й Стрия** (85-100% «цілком так»).

В Одеській області **дуже низька** задоволеність табличками при вході **до відділів РАЦС Южного та Іллічівська** (5,1% і 34,8%), низька – **у відділах реєстрації нерухомості Іллічівська і Одеси** (34 і 39%), в інших – середній рівень.

На Харківщині низька інформативність таблички при вході **лише у відділі реєстрації нерухомості Харкова** (52,3%), в інших органах висока оцінка: 85-99%.

19. Чи актуальною та достатньою є інформація в органі реєстрації щодо переліку адміністративних послуг, порядку їх надання?

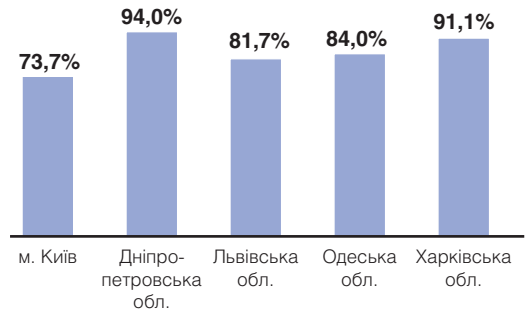
		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	**116**	**2,6%**	**2,9%**
2	Скоріше ні	**111**	**2,5%**	**2,7%**
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	**320**	**7,1%**	**7,9%**
4	Скоріше так	**828**	**18,4%**	**20,5%**
5	Цілком так	**2663**	**59,0%**	**65,9%**
Всього відповіло		**4038**	**89,5%**	**100%**
Не відповідали		**472**	**10,5%**	
ВСЬОГО		**4510**	**100%**	



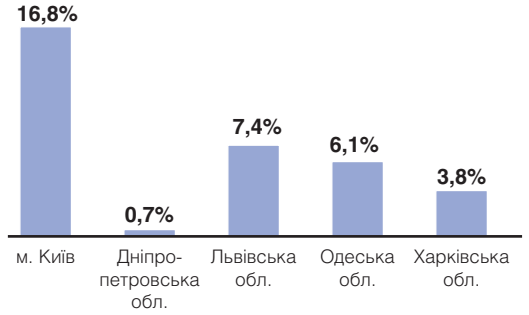
На це питання відповіли 4038 респондентів (**89,5%** загальної кількості). **86,4%** з числа тих, хто дав відповідь, обрали варіанти задоволеності «цілком так» і «скоріше так».

Оцінки **інформації про перелік адмінпослуг, порядок їх надання** – поляризовані: найнижча у Києві (73,7%), середня на Львівщині й Одещині (відповідно 81,7% і 84%), максимальна на Харківщині й Дніпропетровщині (відповідно 91,1% і 94% «цілком так» або «скоріше так», частка негативних відповідей на Харківщині – лише 1%).

Діаграма задоволеності
(варіанти відповідей «Цілком так» та «Скоріше так»)



Діаграма незадоволеності
(варіанти відповідей «Цілком ні» та «Скоріше ні»)



Інші числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

У Києві найнижчий показник **у Шевченківському управлінні юстиції (26,1% повної задоволеності**), відносно низькі показники в органах реєстрації бізнесу (49-54% **повної задоволеності**), в Деснянському і Святошинському РАЦС – 62% і 54% «цілком так».

На Дніпропетровщині найменші показники **відділів реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Кривого Рога (відповідно лише 9,8% і 30,9% повної задоволеності)**, високі показники в усіх органах РАЦС (91 – 100%), високі показники в усіх органах Дніпродзержинська та Павлограда (82-100%).

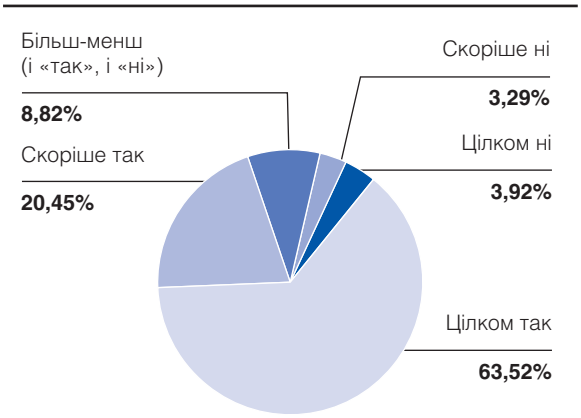
У Львівському регіоні низькі показники щодо переліків послуг і порядку їх надання **в усіх органах Львова і Дрогобича** (32 – 52% повної задоволеності), середні бали у Червонограді, високі показники в усіх органах **Стрия** (82-100% «цілком так»).

В Одеській області **низька** задоволеність щодо відомостей про перелік у **відділів РАЦС Южного та** Іллічівська **(17,9%** і 49,2%), **у відділах реєстрації нерухомості Іллічівська і Одеси** (47,2% і 36,7%), **відділі реєстрації бізнесу Южного** (27,5%), в інших – середній рівень.

На Харківщині низька інформативність щодо переліку послуг та супровідних відомостей лише **у відділі реєстрації нерухомості Харкова** (25,3%), в інших органах висока оцінка: 86 – 99% повної задоволеності («цілком так»).

20. Чи актуальною та достатньою є інформація в органі реєстрації щодо строків надання послуг?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	**162**	**3,6%**	**3,9%**
2	Скоріше ні	**136**	**3,0%**	**3,3%**
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	**365**	**8,1%**	**8,8%**
4	Скоріше так	**846**	**18,8%**	**20,4%**
5	Цілком так	**2628**	**58,3%**	**63,5%**
Всього відповіло		**4137**	**91,7%**	**100%**
Не відповідали		**373**	**8,3%**	
ВСЬОГО		**4510**	**100%**	



На запитання щодо актуальності і достатності інформації в органах реєстрації про строки надання послуг відповіло **92%** респондентів. З них **84%** обрали варіанти відповідей: «цілком так» та «скоріше так».

Результати **задоволеності актуальністю і достатністю інформації про строки надання послуг** – також поляризовані: найнижча у Києві (71,6%), середня на Львівщині й Одещині (відповідно 79,5% і 81,3%), максимальна на Харківщині й Дніпропетровщині (відповідно 89,9% і 90,1%).

Розподіл часток позитивних відповідей по регіонах представлено на діаграмі.

Найбільше клієнтів, які **незадоволені** зазначеним критерієм оцінки якості послуг, у м. Києві (**21%**). Найменше таких клієнтів у Дніпропетровській області (**2%**). У цій же та в Харківській області найбільше таких респондентів, які на поставлене питання дали відповіді: «цілком так» та «скоріше так» (по **90%**)[11].

[11] Інші числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, містяться у Додатку 4.

Розподіл часток негативних відповідей по регіонах представлено на діаграмі.

Загальний рівень задоволеності цим критерієм становить **83,9%**.

У Києві найнижчий показник у Шевченківському управлінні юстиції (25,9% повної задоволеності), низькі показники в органах реєстрації бізнесу (43 – 54%), в Деснянському і Святошинському РАЦС – 47% і 35% відповідей «цілком так».

На Дніпропетровщині найнижчі показники щодо строків надання послуг у **відділів реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Кривого Рога** (відповідно лише 2% і 13% повної задоволеності), високі показники в усіх органах РАЦС (86 – 99%), дуже високі показники в усіх органах Дніпродзержинська (95-100% повної задоволеності).

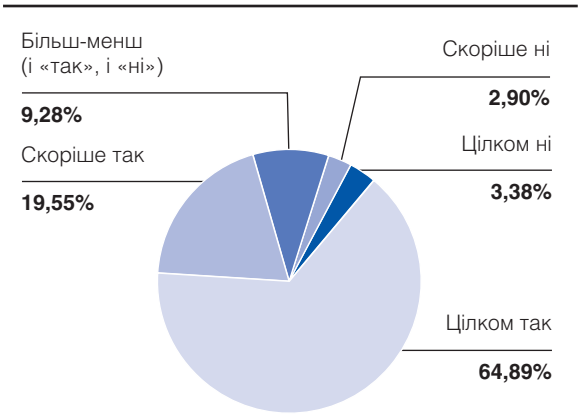
У Львівському регіоні показники інформативності щодо строків надання послуг – на середньому рівні, оцінки «цілком так» у межах 41 – 70% в усіх містах.

В Одеській області низька задоволеність відомостями про строки послуг у **відділах РАЦС Южного та Іллічівська** (15,4% і 47,6%) і **у відділах реєстрації нерухомості Іллічівська, Одеси, Ізмаїла** (відповідно 47,2%, 36,1%, 46,2% «цілком так»), **відділі реєстрації бізнесу Южного** (37,5%), в інших – середній рівень.

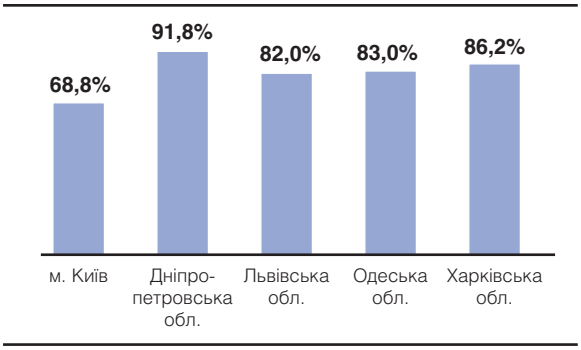
На Харківщині низький рівень задоволеності сповіщення про строки лише у відділі реєстрації нерухомості Харкова (31,9%), в інших органах висока оцінка: 85 – 97% повної задоволеності (відповідь в анкеті «цілком так»).

21. Чи актуальною та достатньою є інформація в органі реєстрації щодо переліку необхідних документів, бланків заяв, зразків оформлення?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	**140**	**3,1%**	**3,4%**
2	Скоріше ні	**120**	**2,7%**	**2,9%**
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	**384**	**8,5%**	**9,3%**
4	Скоріше так	**809**	**17,9%**	**19,6%**
5	Цілком так	**2685**	**59,5%**	**64,9%**
Всього відповіло		**4138**	**91,8%**	**100%**
Не відповідали		**372**	**8,2%**	
ВСЬОГО		**4510**	**100%**	



92% (4138 осіб) респондентів відповіли на запитання про **актуальність та достатність інформації в органі реєстрації щодо переліку необхідних документів, бланків заяв, зразків оформлення**. Основна частина опитаних (**84,5%**) дала ствердні відповіді («цілком так» і «скоріше так»), **6%** опитуваних, що відповідали на питання, зазначили, що вказана інформація є **недостатньою та неактуальною** (обрали варіанти: «цілком ні» та «скоріше ні»).



Розподіл часток позитивних відповідей по регіонах представлено на діаграмі.

Бали щодо актуальності і достатності інформації про перелік необхідних документів, бланків заяв, зразків оформлення – ще більш поляризовані. Найнижча задоволеність – у Києві (68,8%), середня на Львівщині, Одещині й Харківщині (відповідно 82%, 83% і 85,2%), максимальна на Дніпропетровщині (відповідно 91,8% відповідей «цілком так» і «скоріше так»).

Найбільше невдоволених респондентів у м. Києві (**22%** відповідей «цілком ні» і «скоріше ні»), найменше – в Дніпропетровській області (**2%**).

Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

У Києві найнижчий показник повної задоволеності **у Шевченківському управлінні юстиції (17,4%)**, низькі показники в органах реєстрації бізнесу (45%), у Святошинському й Деснянському РАЦС – 52-58% повної задоволеності.

На Дніпропетровщині найнижчі показники про перелік документів і зразки у **відділів реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Кривого Рога** (відповідно лише 1% і 7,6% повної задоволеності), високі показники в усіх органах РАЦС (86 – 98%), в усіх органах Дніпродзержинська (97 – 100%).

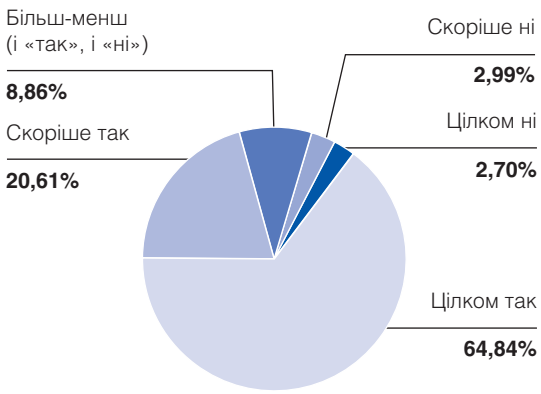
У Львівському регіоні дуже низькі показники щодо переліку документів і зразків **в усіх органах Дрогобича** (22 – 25% повної задоволеності), низькі показники в усіх органах **Львова** (41 – 64% «цілком так»).

На Одещині низька задоволеність **у відділів РАЦС Южного та Іллічівська** (17,9% і 49,2%) і **у відділах реєстрації нерухомості Іллічівська і Одеси** (39,5% і 37%), **відділі реєстрації бізнесу Южного** (30%), в інших – середній рівень.

На Харківщині низька інформативність щодо переліку і зразків лише у відділі реєстрації нерухомості Харкова (21,4% відповідей «цілком так»), в інших органах висока оцінка: 85 – 98% відповідей «цілком так»).

22. Чи актуальною та достатньою є інформація в органі реєстрації щодо розмірів платежів, порядку внесення плати, платіжних реквізитів?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	**110**	**2,4%**	**2,7%**
2	Скоріше ні	**122**	**2,7%**	**3,0%**
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	**361**	**8,0%**	**8,9%**
4	Скоріше так	**840**	**18,6%**	**20,6%**
5	Цілком так	**2643**	**58,6%**	**64,8%**
Всього відповіло		**4076**	**90,4%**	**100%**
Не відповідали		**434**	**9,6%**	
ВСЬОГО		**4510**	**100%**	



Чотири тисячі сімдесят шість респондентів (**90%**) звернули увагу та оцінили **актуальність та достатність інформації в органі реєстрації щодо розмірів платежів, порядку внесення плати, платіжних реквізитів**. Загалом, клієнти, які відповіли на поставлене

запитання, позитивно оцінюють доступність та актуальність вищезазначеної інформації (**85,4%** «цілком так» і «скоріше так»).

Розподіл часток позитивних відповідей по регіонах представлено на діаграмі.

Більш співмірні між собою і регіональні позитивні результати щодо достатності відомостей про платежі – від 81,8% (Львівщина) і до 91,5% (Харківщина) і лише у Києві 77% відповідей «цілком так» і «скоріше так».

Найбільше відповідей: «скоріше ні» та «цілком ні» міститься в анкетах респондентів у м. Києві (**16%**). Для порівняння – у інших регіонах цей показник не перевищує **7%** (найнижча частка негативних відповідей в Харківській області – **3,5%**).

Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

У Києві найнижчий показник **у Шевченківському управлінні юстиції (26,7%),** занижені показники в органах реєстрації бізнесу (55-68%), у Святошинському й Деснянському РАЦС – 33,3% і 64,7% повної задоволеності, у той же час у Подільському РАЦС 100% відповідей «цілком так».

На Дніпропетровщині неприйнятно низькі цифри щодо візуалізації платежів у **відділів реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Кривого Рога** (відповідно **лише 0% і 6,2% повної задоволеності**), високі показники в усіх органах Дніпродзержинська (95 –100% відповідей «цілком так»).

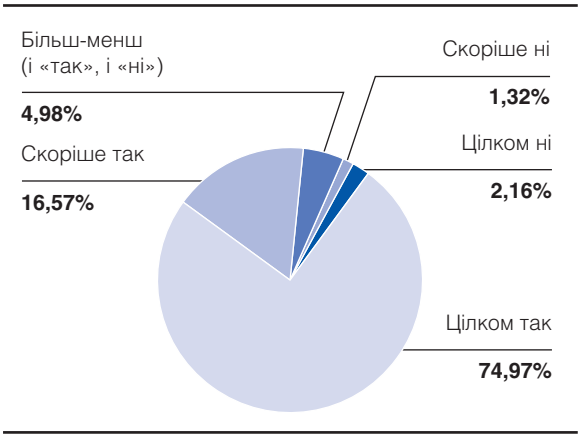
У Львівському регіоні низькі показники щодо візуалізації відомостей про плату та реквізити у РАЦС і органі реєстрації бізнесу Львова (35 – 37%) і **в усіх органах Дрогобича** (19 – 28% повної задоволеності), високі показники в усіх органах Стрия (87-98% відповідей «цілком так»).

В Одеській області низька задоволеність даними про платежі і порядок плати за послуги – щодо відділів РАЦС Южного та Іллічівська (20,5% і 47,6%) і **відділах реєстрації нерухомості Іллічівська і Одеси** (42,1% і 37,6%), **відділі реєстрації бізнесу Южного** (20,5%), в інших – середній рівень.

На Харківщині низька інформативність лише у відділі реєстрації нерухомості Харкова (35,5% повної задоволеності – відповідь в анкеті «цілком так»).

23. Чи задоволені Ви консультацією (усною інформацією), наданою Вам працівником органу реєстрації?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	96	2,1	2,2
2	Скоріше ні	59	1,3	1,3
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	222	4,9	5,0
4	Скоріше так	738	16,4	16,6
5	Цілком так	3339	74,0	75,0
Всього відповіло		4454	98,8	100%
Не відповідали		56	1,2	
ВСЬОГО		4510	100%	



Переважна частина респондентів з числа тих, хто дав відповідь на поставлене питання (**92%**), задоволені консультацією / усною інформацією, яка була надана працівниками органу реєстрації.

Оцінки якості консультацій, наданих працівниками органу на загал є високими – від 86,5% (Київ) до 96,1% (Дніпропетровщина).

Розподіл часток позитивних відповідей по регіонах представлено на діаграмі.

Найбільший відсоток **невдоволених** зазначеним критерієм серед відвідувачів відділів державної реєстрації м. Києва (**6%**) та Одеської області (**5%**).

Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

Серед опитаних, що мають повну вищу освіту, частка невдоволених консультацією більша (**4%**) у порівнянні з тими, хто має базову вищу (**2%**) та середню освіту (**1%**).

У Києві нижчі показники щодо якості консультування – в управліннях юстиції (63 – 66% повної задоволеності) та органах реєстрації бізнесу (66 – 69%).

На Дніпропетровщині найменше задоволення отриманими консультаціями **відділів реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Кривого Рога** (відповідно лише 19,6% і 33,8% повної задоволеності), високі показники в усіх органах РАЦС (92 – 97% повної задоволеності), також високі показники в усіх органах Дніпродзержинська та Павлограда (86-97% відповідей в анкеті «цілком так»).

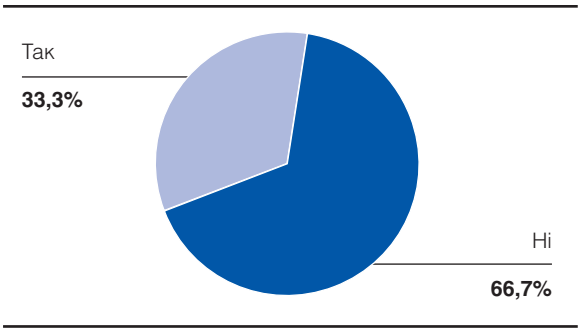
У Львівському регіоні низькі показники консультування при вході **в усіх органах Дрогобича** (35 – 46% повної задоволеності).

На Одещині відносно низька повна задоволеність консультаціями **відділів реєстрації нерухомості Одеси й Іллічівська** (39,8% і 65,8%), в інших – середній рівень.

На Харківщині відносно низька задоволеність консультуванням працівників лише у відділі реєстрації нерухомості Харкова (60% «цілком так»).

24. Чи користувалися Ви веб-сайтом органу реєстрації?

		К-ть	%
1	Так	**1502**	**33,3%**
2	Ні	**3008**	**66,7%**
ВСЬОГО		**4510**	**100%**



Веб-сайтами органів реєстрації користувалася третина клієнтів (1502 респонденти, що становить **33%** від загальної кількості опитаних).

Також серед респондентів з повною вищою освітою значно більше таких, які користувалися сайтом органу реєстрації (**43%**) у порівнянні з тими, хто має базову вищу / професійно-технічну (**17%**) та середню освіту (**13%**).

Аналіз відповідей за віковою ознакою показує, що молоді люди частіше користувалися вказаним Інтернет-ресурсом у порівнянні із старшим поколінням. Так, частка відповідей у віковій групі «18-25 років» становить **41%**, у групі «26-39 років» – **40%**, для респондентів 40-59 років – **27%** і найнижчий показник позитивних відповідей у людей старших 60 років – **14%**.

Таблиця співзалежності питання 24 * вік

		вік у роках				Всього
		18-25	26-39	40-59	60+	
Так	Частота	**256**	**796**	**383**	**67**	**1502**
	% в вік	**40,9%**	**40,2%**	**27,0%**	**13,8%**	**33,3%**
Ні	Частота	**370**	**1182**	**1037**	**419**	**3008**
	% в вік	**59,1%**	**59,8%**	**73,0%**	**86,2%**	**66,7%**
Всього	Частота	**626**	**1978**	**1420**	**486**	**4510**

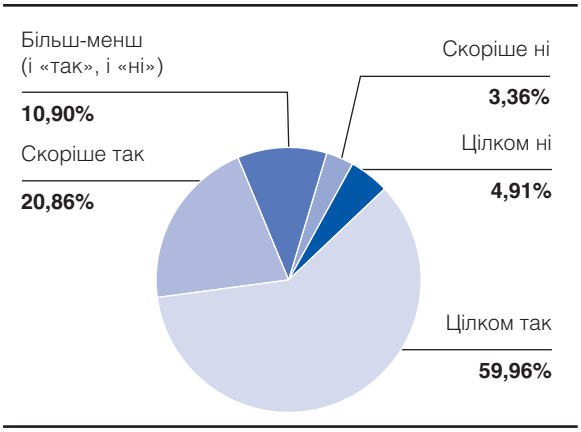
Розподіл часток позитивних відповідей по регіонах представлено на діаграмі:

Найбільше користувачів зазначеними Інтернет-ресурсами у м. Києві (**50%**), найменше – в Дніпропетровській області (**21,5%**).

Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

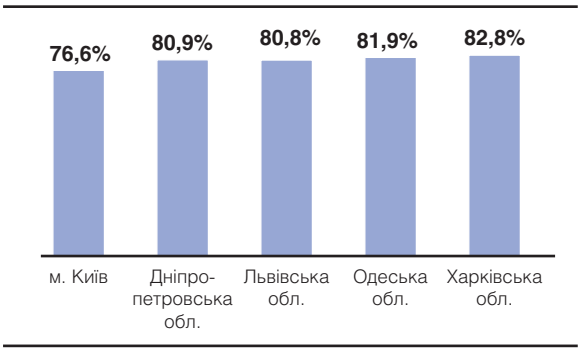
25. Чи знайшли Ви на веб-сторінці органу реєстрації потрібну для Вас інформацію?

		К-ть	% з числа тих, хто в пит.24 відповів «Так»	Валідний %
1	Цілком ні	**73**	**4,8%**	**4,9%**
2	Скоріше ні	**50**	**3,4%**	**3,4%**
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	**162**	**10,8%**	**10,9%**
4	Скоріше так	**310**	**20,6%**	**20,9%**
5	Цілком так	**891**	**59,3%**	**60,0%**
Всього відповіло		**1486**	**98,9%**	**100%**
Не відповідали		**16**	**1,1%**	
ВСЬОГО		**1502**	**100%**	



На це запитання відповідали ті респонденти, які користувалися веб-сайтом органу реєстрації[12] (**33%**). З них більшість (**80,9%**) вказує на те, що їм повністю або частково вдалося знайти потрібну інформацію на сайті.

Інформативність веб-сайту органу реєстрації (питання «Чи знайшли Ви на веб-сторінці органу реєстрації потрібну для Вас інформацію?») є найслабшим у цій групі критеріїв – оцінки у різних регіонах коливаються від 76,6% (Київ) до 82,8% (Харківщина).



Розподіл часток позитивних відповідей по регіонах представлено на діаграмі.

Найбільше незадоволених[13] інформативністю сайтів відділів державної реєстрації Дніпропетровської області (**13%**) та у м. Київ (**10,5%**). Найкраще оцінили роботу сайтів органів реєстрації Харківської області (**83%** позитивних відповідей).

Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

Особи 40-59 років частіше давали негативні відповіді у порівнянні з іншими віковими категоріями. Частка негативних відповідей для різних вікових груп становить: 18-25 років – 5,9 %; 26-39 років – 7,9 %; 40-59 років – **10,6%;** 60 і більше років – 9,4%.

На Дніпропетровщині інформативність сайтів несподівано оцінено вище – на рівні 65,9%, причому у відділі реєстрації нерухомості Кривого Рогу – 0%, а в такому ж відділі Дніпродзержинська – 100% повної задоволеності.

Львівщина оцінила якість сповіщення відомостей на сайтах – у 45%, причому так само контраверсійно: відділи реєстрації нерухомості міст Дрогобича та Стрия – також у 0%, тоді як відділ РАЦС Червонограда – у 100% повної задоволеності.

[12] - в питанні 24 обрали відповідь «так»
[13] - обрали відповіді «цілком ні» та «скоріше ні»

Одеський регіон оцінив змістовність інтернет-ресурсів реєстраційних органів у 65%, сайт органу РАЦС отримав 100% відповідей «цілком так», результати веб-ресурсів інших органів – середні.

На Харківщині респонденти найвище відзначили функціонування й інформативність веб-сайтів реєстраційних органів. Результати вищі в облцентрі.

У Києві досить низькі показники оцінки змістовності електронних ресурсів органів реєстрації (58,5%), причому амплітуда повної задоволеності по районах – значна і складає від 36,4% у Дарницькому РАЦС до 85,7% «цілком так» у Деснянському РАЦС.

Такі низькі оцінки щодо Києва вірогідно зумовлюються більшою вимогливістю респондентів до електронних ресурсів органів – з огляду і на більшу кількість осіб із вищою освітою у порівнянні з іншими регіонами, і на більшу долученість киян до Інтернет-технологій. Так, 50% респондентів користувались веб-сайтами органів реєстрації (у центральних районах – 70-80% опитаних), тоді як у трьох регіонах – по третині (на Львівщині – 35,4%, Одещині – 32,5%, Харківщині – 35,5%), а на Дніпропетровщині взагалі лише кожен п’ятий (21,5%).

Загалом велика частина пропозицій громадян стосувалася впорядкування, систематизації, оновлення відомостей про всі аспекти роботи органів й надання послуг громадянам, викладення їх на електронних ресурсах органів та (або) у вигляді окремого інформаційного порталу.

3.4. ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПРАЦІВНИКАМИ

Питання Анкети 26 – 29

Дослідження у всіх містах і регіонах підтвердило **високу оцінку** (найвищу порівняно з показниками доступності, облаштування й інформування) *«людського чинника»* в органах реєстрації, зокрема щодо належного консультування і професійного обслуговування, старанності роботи, доброзичливого й привітного ставлення до відвідувачів без переваги чи дискримінації щодо будь-кого з них. Така оцінка становить **93,8%,** при цьому окремі показники також усі високі і коливаються у діапазоні від 92,8% до 94,8%.

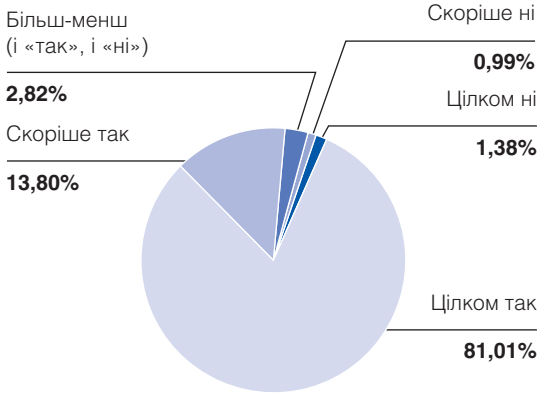
У регіональному розрізі оцінки щодо **критеріїв старанності (уважності в оформленні документів) персоналу, а також доброзичливості персоналу, поваги та бажання допомогти** такі, що дещо гірше оцінено органи **у Києві** (91% і 87%), найкраще – органи Дніпропетровщини (98,3% і 96%), інші ж три регіони оцінено на рівні 93,7% – 94,9% (старанність) і 91,8% – 93,7% (доброзичливість).

Щодо решти критеріїв – **однакового ставлення до всіх, компетентності й професіоналізму** – регіони показують іншу тенденцію: всі регіони і Київ на співмірно високому рівні (90-98% загальної задоволеності) і лише на Львівщині оцінка менше (88-89%).

У Києві наявна помітно менша задоволеність відвідувачів **працівниками відділів реєстрації бізнесу** – 73-77% повністю задоволені однаковим ставленням персоналу до всіх відвідувачів у відділах реєстрації бізнесу, і лише 69-75% – цілком задоволені їх професіоналізмом.

26. Чи працівники органу реєстрації працювали старанно і не припускалися помилок, які призводили б до перероблення Вами заяви / документів?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	**60**	**1,3%**	**1,4%**
2	Скоріше ні	**43**	**1,0%**	**1,0%**
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	**123**	**2,7%**	**2,8%**
4	Скоріше так	**602**	**13,3%**	**13,8%**
5	Цілком так	**3533**	**78,3%**	**81,0%**
Всього відповіло		**4361**	**96,7%**	**100%**
Не відповідали		**149**	**3,3%**	
ВСЬОГО		**4510**	**100%**	

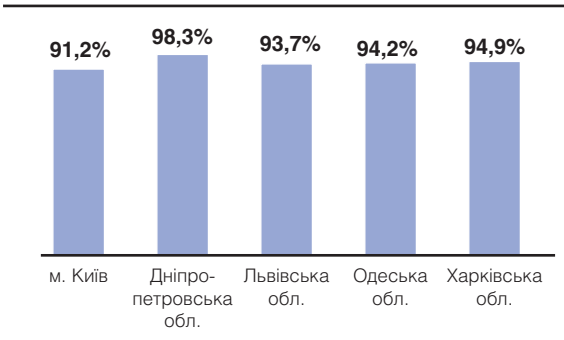


Отже, серед 4361 особи, що відповіли на це питання, **94,8% задоволені** старанністю та скрупульозністю працівників органів юстиції. Частка ж незадоволених становить лише **2,4%**.

Найбільше невдоволених[14] старанністю працівників у відділах державної реєстрації м. Києва (**5,3%**).

Найвища частка осіб, задоволених зазначеним критерієм оцінки якості послуг, у Дніпропетровській області – **98%**.

Розподіл часток позитивних відповідей по регіонах представлено на діаграмі.

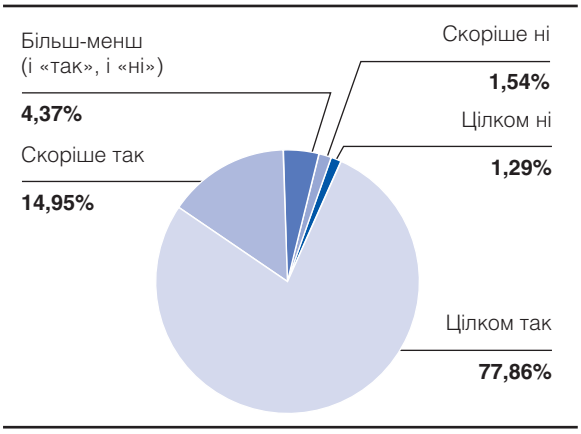


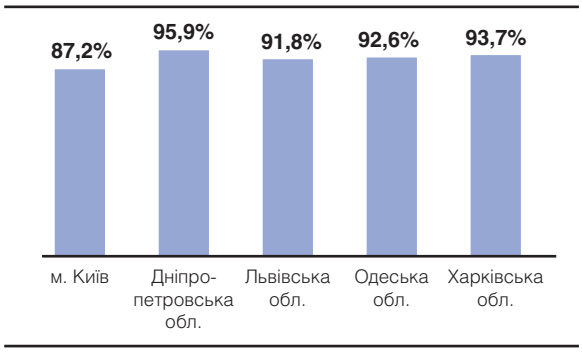
Різниця у показниках за цим критерієм у клієнтів, які вирішили своє питання, і у тих, які не отримали кінцевого результату послуги, становить **1,4%** та **5,8%** відповідно. Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4.**

[14] - обрали варіанти відповідей «цілком ні» та «скоріше ні»

27. Чи виявили працівники при спілкуванні з Вами такі риси як доброзичливість, повага, бажання допомогти?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	**58**	**1,3%**	**1,3%**
2	Скоріше ні	**69**	**1,5%**	**1,5%**
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	**196**	**4,3%**	**4,4%**
4	Скоріше так	**671**	**14,9%**	**14,9%**
5	Цілком так	**3495**	**77,5%**	**77,9%**
Всього відповіло		**4489**	**99,5%**	**100%**
Не відповідали		**21**	**0,5%**	
ВСЬОГО		**4510**	**100%**	





Основна частина респондентів (**93%**) відмітила, що працівники при спілкуванні з клієнтами виявляють такі риси, як доброзичливість, повага, бажання допомогти.

Розподіл часток позитивних відповідей по регіонах представлено на діаграмі.

Найбільша частка негативних відповідей на це питання в анкетах респондентів у м. Києві (**6%**), найменша – в Дніпропетровській області – **0,7%**.

Різниця у показниках за цим критерієм у клієнтів, які вирішили своє питання, і у тих, які не отримали кінцевого результату послуги, становить **1,6%** та **6,8%** відповідно. Загальний рівень задоволення цим критерієм становить **92,8%**.

У Києві засвідчено меншу задоволеність відвідувачів **працівниками відділів реєстрації бізнесу** – лише 74-79% повністю задоволені старанністю персоналу у відділах реєстрації бізнесу, і лише 61-64% – цілком вдоволені їх доброзичливістю.

У Дніпропетровській області респонденти явно менш задоволені старанністю й доброзичливістю у **відділі реєстрації бізнесу Кривого Рога** (32-42%).

На Львівщині менш задоволені цими критеріями щодо працівників **відділів реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Львова** (57-78% «цілком так»)**, Дрогобича** (53-65%), **Стрия** (59-68% повної задоволеності).

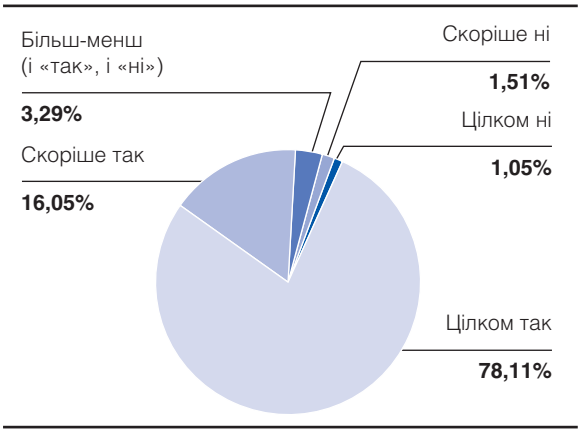
Одеська область: споживачі послуг менше задоволені лише **Одеським відділом реєстрації речових прав на нерухоме майно**: 47,5%-53,8% «цілком так».

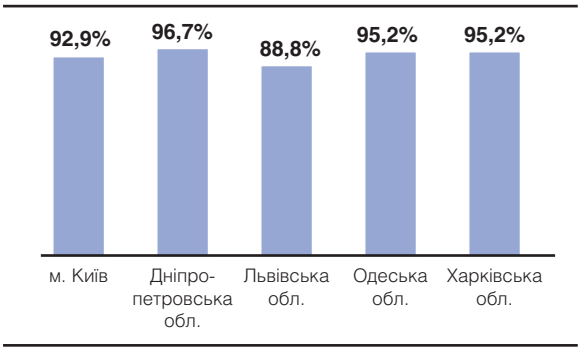
Харківщина – значущий показник меншого вдоволення засвідчує відділ **реєстрації реєстрації речових прав на нерухоме майно Харкова** (48,8%-49,7%).

В більшості інших органів задоволеність за цим критерієм – досить висока. Дуже висока оцінка – **в усіх органах Дніпродзержинська і Павлограда, Червонограда (84 – 100% повної задоволеності).**

28. Чи виявили працівники при спілкуванні з Вами такі риси як однакове ставлення до всіх?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	41	0,9%	1,0%
2	Скоріше ні	59	1,3%	1,5%
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	129	2,9%	3,3%
4	Скоріше так	629	13,9%	16,0%
5	Цілком так	3062	67,9%	78,1%
Всього відповіло		3920	86,9%	100%
Не відповідали		590	13,1%	
ВСЬОГО		4510	100%	





На питання «Чи виявили працівники при спілкуванні з Вами такі риси як однакове ставлення до всіх?» відповіли **87%** від усіх опитаних. Більшість респондентів, які дали відповідь, позитивно оцінили відношення персоналу органу за ознакою «однакове ставлення до всіх» – **94,1%**.

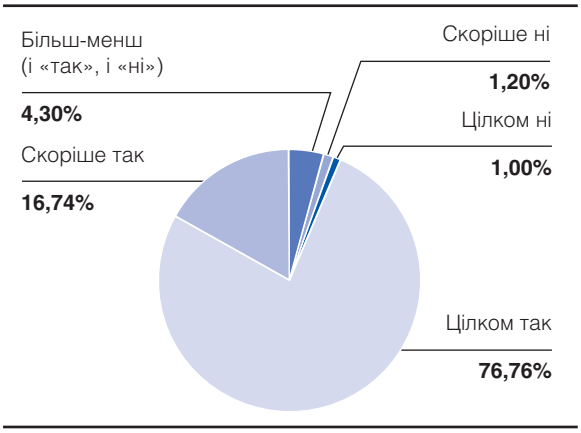
Загалом респонденти в усіх регіонах дають високі оцінки працівникам за цим критерієм. Найбільша частка відповідей: «цілком ні» та «скоріше ні» – в анкетах Львівської області – **5,5%**. Позитивні відповіді у розрізі регіонів – на діаграмі.

Інші числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, містяться у **Додатку 4.**

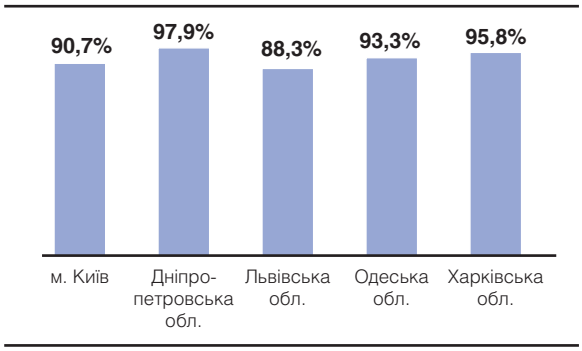
Різниця у показниках за цим критерієм у клієнтів, які вирішили своє питання, і у тих, які не отримали кінцевого результату послуги, відповідно **1,8%** та **5,4%**.

29. Чи виявили працівники при спілкуванні з Вами такі риси як професіоналізм, знання своєї справи?

		К-ть	%	Валідний %
1	Цілком ні	44	1,0%	1,0%
2	Скоріше ні	53	1,2%	1,2%
3	Більш-менш (і «так», і «ні»)	190	4,2%	4,3%
4	Скоріше так	739	16,4%	16,7%
5	Цілком так	3388	75,1%	76,8%
Всього відповіло		4414	97,9%	100%
Не відповідали		96	2,1%	
ВСЬОГО		4510	100%	



Основна частина респондентів (**93,5%** від числа тих, хто відповідав на запитання) позитивно оцінили професіоналізм працівників органів реєстрації. Щодо частки позитивних відповідей на це питання у розрізі регіонів



маємо: мінімальний показник становить **88%** (Львівська область), максимальний – **98%** (Дніпропетровщина).

Розподіл часток позитивних відповідей по регіонах представлено на діаграмі.

Різниця у показниках за цим критерієм у клієнтів, які вирішили своє питання, і у тих, які не отримали кінцевого результату послуги, становить **1,2%** та **5,6%** відповідно.

На Дніпропетровщині респонденти вже звично менш задоволені критеріями у **відділах реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Дніпропетровська** (відповідно 55-63% – однакове ставлення і 75% – професіоналізм) **і Кривого Рога** (33-52% повна задоволеність).

На Львівщині менше задоволені однаковим ставленням і професіоналізмом працівників **відділів реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Львова** (37-69% «цілком так»)**, Дрогобича** (50-64%), **Стрия** (18-68%), причому особливо низькі є показники однакового ставлення до всіх в органах **реєстрації нерухомості та реєстрації бізнесу Стрия** (лише 18-24% повністю задоволених), професіоналізму **у Львівському РАЦС** (56,8% відповідей «цілком так»).

Одещина: споживачі послуг **менше задоволені** лише **Одеським відділом реєстрації речових прав на нерухоме майно: 59,6%-43,9% «цілком так».**

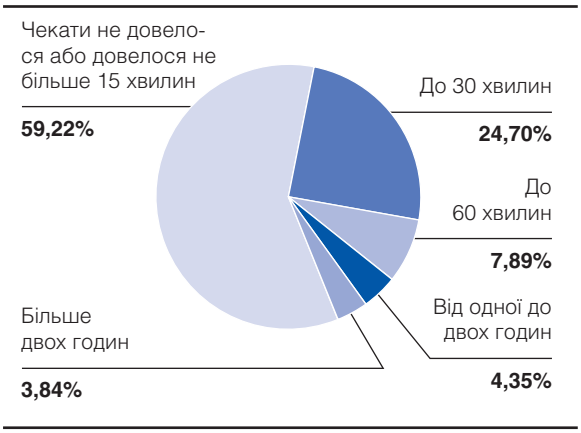
Харківщина – показник істотно меншого задоволення також засвідчує відділ **реєстрації реєстрації речових прав на нерухоме майно Харкова** (59,4%-43,5%).В більшості інших органів задоволеність за цим критерієм – досить висока. Дуже висока оцінка – **в деяких РАЦС Києва і РАЦС Харкова, усіх органах Дніпродзержинська і Павлограда, Ізюмі і Змієві** (88–98% повної задоволеності).

3.5. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ОРГАНУ РЕЄСТРАЦІЇ

Питання Анкети 30 – 31

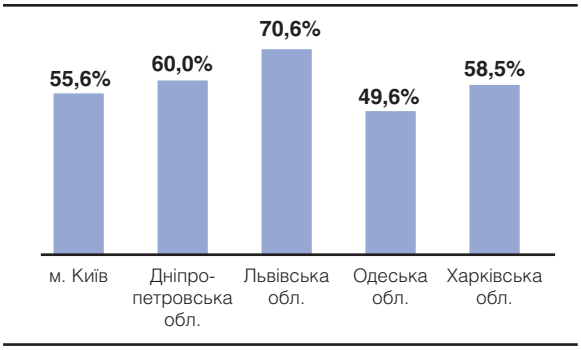
30. Як довго Вам довелося чекати в черзі на обслуговування цього разу?

		К-ть	%
1	Чекати не довелося або довелося не більше 15 хвилин	**2671**	**59,2%**
2	До 30 хвилин	**1114**	**24,7%**
3	До 60 хвилин	**356**	**7,9%**
4	Від одної до двох годин	**196**	**4,3%**
5	Більше двох годин	**173**	**3,8%**
ВСЬОГО		**4510**	**100%**



Більшості опитаних не довелося чекати у черзі або довелося менше 15 хвилин – **59%**. Тих, яким довелося чекати до 30 хв. – **25%**. Опитаних, яким довелося чекати до 1 години – **8%**, від 1 до 2 годин – **4%** і тих, яким взагалі довелося чекати своєї черги більше 2 годин – **4%**.

Найменше довелося чекати клієнтам у Львівській області (**70,6%**) (див. діаграму). На діаграмі представлено частки відповіді *«Чекати не довелося або довелося не більше 15 хвилин»* для різних регіонів.



Найбільше таких респондентів, які очікували на свою чергу більше 2 годин, в територіальних органах юстиції Одеської області (**7,8%**) та у м. Києві (**7,6%**).

Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів опитування та територіальних органів юстиції представлено у **Додатку 4.**

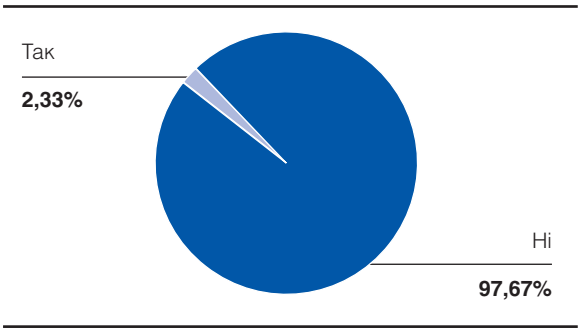
Невдоволеність обслуговуванням в органах та іншими параметрами їх облаштування й функціонування – до міри корелює і з **часом очікування в черзі** респондентів в органі.

Скажімо, серед органів реєстрації у Києві чекати понад годину довелось чверті респондентам **в управліннях юстиції й органах реєстрації бізнесу**.

В органах Дніпропетровщини, Львівщини й Одещини (крім нерухомості) – чекати фактично не довелось за винятком **відділів реєстрації нерухомого майна Павлограда** – 46% осіб чекали понад годину (з них 36,6% понад 2 години), Одещини (від 28 до 74%), Харкова (33,5%).

31. Чи вимагали від Вас додаткові документи, які не зазначені у переліку (у законі та/або інформаційній картці)?

		К-ть	%	Валідний %
1	Так	**100**	**2,2%**	**2,3%**
2	Ні	**4200**	**93,1%**	**97,7%**
Всього відповіло		**4300**	**95,3%**	**100%**
Не відповідали		**210**	**4,7%**	
ВСЬОГО		**4510**	**100%**	



Лише у **2,3%**[15] випадків від клієнтів вимагали додаткові документи, не зазначені у переліку (у законі та/або інформаційній картці). Найбільше таких осіб у Києві (**3,4%**). Найменше – в Дніпропетровській області (**1,2%**).

Числові показники відповідей на це питання у розрізі регіонів України, в яких проводилося опитування, представлено у **Додатку 4**.

Додаткові документи іноді вимагались теж в органах **реєстрації бізнесу й легалізації громадських об'єднань** (5–7% від опитаних по цих районах у Києві, 3-4% – на Дніпропетровщині, у відділах **реєстрації нерухомості** (Львів – 9,8%, Одеса – 4,9%, Харків – 8,9%).

15 - серед тих, хто дав відповідь на питання 31

ЕКСПЕРТНІ КОМЕНТАРІ ЩОДО ОЦІНОК РЕСПОНДЕНТІВ

На відміну від киян, мешканці інших регіонів виявилися значно толерантнішими до недоліків і проблем функціонування реєстраційних органів у своїх містах. Тому сумарні оцінки за відповідями «цілком так» і «скоріше так» у переважній більшості випадків (особливо це помітно на питаннях щодо якості обслуговування) складають у районі 80 – 100% і по суті **урівнюють** оцінку якості обслуговування органів, не дозволяючи виявити можливі проблеми їх функціонування. Тому в рамках даного узагальненого звіту обробку даних здійснено за двома підходами: на найвищому рівні й на рівні регіонів – показано показники загальної задоволеності («цілком так» + «скоріше так»); при цьому для кожного регіону щодо кожного критерію визначено **найкращі і найгірші органи**, для яких наведено показники лише **повної задоволеності** споживачів («цілком так»). Адже практика опитування показує, що людині як правило психологічно легше висловитись чітко (повністю задоволена чи повністю незадоволена, не уточнюючи при цьому проміжні стани), і отже якщо респондент стверджує, що «скоріше задоволений» діяльністю органу, це означає, що хоч орган в принципі працює прийнятно і якість його умов та функціонування не підштовхне споживача до скарг – але певне невдоволення існує. Цей рівень невдоволення і дозволив ранжувати органи, визначивши найкращі та найгірші із них – на основі усіх регіональних звітів, а також виявити найпроблемніші місця в роботі органів реєстрації. Показово, що низка органів займає найнижчі позиції у себе в регіоні за багатьма показниками.

Загалом же не можна виключати те, що високі оцінки споживачів в окремих регіонах (як-от, практично повсюдно вищі оцінки органів Дніпропетровщини у порівнянні із органами у Києві щодо обслуговування споживачів; вищі оцінки зручностей в малих містах Одещини і Харківщини) – є *своєрідним «кредитом довіри»* і «*вдячністю*» з боку громадян, зокрема відвідувачів без вищої освіти і отже менш вимогливих до органів, їх працівників. Тож ці високі оцінки щодо регіонів та міст – потрібно прискіпливіше розглядати в кожному конкретному випадку і порівнювати зі суміжними оцінками.

ВИСНОВКИ

1. Узагальнена оцінка за всіма вимірами якості надання послуг (доступність та комфортність умов, інформативність, обслуговування, організація процесу):

- **найбільше задоволені** *обслуговуванням працівників*, тобто «людським чинником» (середнє значення – 93,8% опитаних, найгірший місцевий показник задоволеності – 90,5% у Києві, а найкращий – 97,2% у Дніпропетровську);
- **відносно задоволені** – *розташуванням і загальною доступністю органів і послуг* (в середньому 86,8% задоволених респондентів, при мінімумі у Києві – 83,5%, а максимумі у Харкові – 89,7%), а також *інформаційним забезпеченням* послуг в органах (загалом 86,4%, найнижча задоволеність цим критерієм – 77,4% у Києві, а найвища – у Дніпропетровську 91,1%);
- **посередньо задоволені** – *зручністю й комфортом перебування* у приміщеннях органів реєстрації (середній показник – 64,1%, регіональна амплітуда традиційна – від 53,7% задоволених у Києві до 70,3% у Дніпропетровську).

2. Узагальнена оцінка фізичної та фінансової доступності адміністративних послуг:

Середній показник за групою критеріїв щодо доступності (місцезнаходження, транспортна доступність, графік прийому та вартість послуг): **86,8%.** Найменше середнє значення – у Києві: 83,5%, а найбільше – на Дніпропетровщині: 90,4%. Тут спостерігається чітка обернена залежність між рівнем освіти й оцінкою умов: чим рівень освіти респондентів вищий, тим оцінки критичніші й бали нижчі.

3. Узагальнена оцінка зручності та комфортності перебування у приміщенні:

Усереднений результат щодо внутрішнього облаштування реєстраційних органів є найгіршим показником (**64,1%**) порівняно із оцінками доступності, інформування та обслуговування в органі. Для **осіб із особливими потребами – умови відсутні або незадовільні у переважній більшості органів:** в середньому задоволені умовами лише 27,3% опитаних, без Дніпропетровщини (49,7%) – всі інші оцінки в межах від 17,5% до 24,3%. Комфортні умови і насамперед місця для очікування й заповнення документів відсутні в органах реєстрації бізнесу та громадських об'єднань. Щодо **можливості оплати послуг в самому приміщенні –** такі умови значною мірою відсутні в органах РАЦС (показники органів РАЦС за цим критерієм нижчі, аніж показники інших органів).

4. Узагальнена оцінка повноти та якості інформації в охоплених дослідженням регіонах:

Загальна задоволеність по регіонах і містах щодо інформування в органах Мін'юсту висока і складає **86,4%.** Причому всі параметри на загальноукраїнському рівні оцінено не нижче 80%.

У різних органах на регіональному рівні поляризовані (різко негативні та досить позитивні) оцінки щодо різних *критеріїв інформування*: наявності в органах візуалізованих відомостей щодо переліків послуг, строків надання, зразків заповнення документів, порядку платежів. Найслабшою в цій групі критеріїв є інформативність веб-сайту органу реєстрації – від 76,6% задоволених у Києві до 82,8% на Харківщині.

Дані оцінки збігаються з індивідуальними побажаннями та коментарями респондентів, які відзначали **обмеженість електронного інформування** споживачів послуг через веб-ресурси – з огляду на застарілість і неповноту даних. Відвідувачі практично усіх органів зауважили **відсутність можливості подачі документів в електронній формі** навіть для первинного розгляду та консультацій. Хоча цей компонент у 2015 році почав особливо інтенсивно розвиватися в органах юстиції, зокрема, для отримання витягів і виписок.

5. Узагальнена оцінка якості обслуговування працівниками

Дослідження по всіх містах і регіонах підтвердило високу оцінку (**93,8%**) консультування і професійного обслуговування, старанності роботи, доброзичливого й привітного ставлення до відвідувачів без переваги чи дискримінації щодо будь-кого з них. Прикметно, що задоволеність обслуговуванням залежить і від часу очікування в черзі. У Києві чверті відвідувачів довелось чекати понад годину в управліннях юстиції та в органах реєстрації бізнесу. В органах Дніпропетровщини, Львівщини й Одещини (крім реєстрації нерухомості) – чекати фактично не довелось за винятком відділів реєстрації нерухомого майна Павлограда — 46% осіб чекали понад годину, Одещини — від 28% до 74%, Харкова — 33,5%.

6. Характеристика регіонів за вимірами якості надання послуг – оцінками задоволеності по окремих критеріях і по групах критеріїв

З урахуванням задоволеності (сума відповідей «цілком так» і «скоріше так») за 21-м критерієм анкети та 4-ма їх групами (доступність, зручність умов, інформативність, якість обслуговування) – респонденти найменше задоволені реєстраційними органами у **Києві**, а найбільш задоволені на Дніпропетровщині. Реєстраційні органи Києва здобули найнижчі середні оцінки по **всіх чотирьох групах критеріїв**: доступності послуг, якості обслуговування, зручності умов та інформування у приміщенні. Зокрема, київські органи Мін'юсту здобули найнижчі оцінки за 14-ма критерями з 21-го в анкеті. А за 4-ма критеріями (транспортне сполучення, зручність оплати послуг, однакове ставлення персоналу до всіх, професіоналізм та компетентність персоналу) найнижче оцінено органи реєстрації у Львівському регіоні.

За оцінками зручності умов та якості інформування київські реєстраційні органи оцінено суттєво гірше від регіональних – відставання в кожному випадку становить від 6% до 17% порівняно з кожним із регіонів. За оцінками зручності, інформативності, обслуговування – найкращими є органи Дніпропетровщини.

7. Узагальнений рівень суб'єктивної оцінки задоволеності користувачів:

Основна частина респондентів повністю або загалом задоволена якістю роботи органу реєстрації – **85%** (питання 32 анкети). Суттєвих розбіжностей у показниках ступеня загального задоволення якістю роботи органів реєстрації у різних регіонах немає: мінімальний показник частки позитивних відповідей становить 80,2% (м. Київ), максимальний – 86,2% (Дніпропетровська область). Аналіз відповідей на це питання у розрізі вікової ознаки показав, що чим старша вікова категорія клієнтів, тим частка негативних відповідей вища.

8. Узагальнена оцінка за категоріями адміністративних послуг (реєстрація актів цивільного стану, бізнесу, нерухомості, громадських об'єднань):

- **найбільше задоволені** *органами РАЦС* (реєстрація актів цивільного стану) – попри проблемність окремих органів РАЦС (як-от, у Деснянському і Святошинському районах Києва. РАЦС міст Южне і Червоноград – в усіх цих органах рівень повної задоволеності нижчий за 50%);
- **посередньо задоволені** – *органами, що здійснюють реєстрацію громадських об'єднань, відділами реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців*. У багатьох містах такі органи оцінено на середньому рівні (50 – 70%), але у Кривому Розі, Іллічівську та Южному – органи реєстрації бізнесу за багатьма критеріями отримали **мінімальні відсотки** повної задоволеності;
- **не задоволені** – *органами, що здійснюють реєстрацію речових прав на нерухоме майно* (повна задоволеність у діапазоні 14-30%, і лише у трьох органах – 46-53%). Громадяни давали низькі оцінки через те, що саме в цих органах були найбільші черги, а також у порівняно значної кількості відвідувачів вимагали додаткові документи, які не зазначені в переліку (у законі та/або інформаційній картці).

9. Узагальнена оцінка ефективності функціонування органів в усіх регіонах:

Переважна більшість відвідувачів (77,1%) вирішили своє питання в органі. Вчасно отримали послугу 95 – 98% осіб. В той же час 13% опитаних звертались до органу реєстрації щодо одного і того ж питання – 3 або 4 рази. Менше половини – 48,7% респондентів цілком задоволені якістю обслуговування, інші ж відвідувачі мали певні питання або претензії до роботи органів. Прикметно, що найнижча задоволеність – серед киян, а найвища – серед мешканців Дніпропетровщини.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Нижче надано рекомендації, сформовані на основі пропозицій громадян. Частина з них не корелюються з питаннями, які були в Анкеті опитування, але разом із тим безпосередньо стосуються надання адміністративних послуг.

Попри те, що саме протягом перших чотирьох місяців 2016 року відбуваються значні зміни у розподілі повноважень щодо реєстрації бізнесу та нерухомості, – рекомендації, що подаються нижче, ґрунтуються насамперед на пропозиціях опитаних споживачів реєстраційних послуг. Окремі уточнення з боку експертів Проекту зумовлені вимогами законодавства та кращими практиками у сфері надання адміністративних послуг.

Щодо доступності органу та його послуг:

1. Розмістити поблизу будівлі реєстраційного органу **стоянку** для автомобілів, облаштувати на вулиці **вказівники** з інформацією про орган.
2. Привести **графік прийому** всіма без винятку реєстраційними органами (РАЦС, а також органами державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців і територіальними управліннями юстиції) у відповідність до Закону України «Про адміністративні послуги», а саме збільшити кількість годин прийому до рівня не менше 40 годин на тиждень. При цьому бажано запровадити режим роботи без перерви на обід та не менше одного дня на тиждень до двадцятої години, а також роботу з відвідувачами у суботу.

Щодо облаштування будівлі та приміщення органу:

3. Здійснити **капітальний ремонт приміщень** або перевести реєстраційні органи з аварійних, незручних, особливо віддалених приміщень у новіші, спеціально призначені для цього будівлі, розташовані у зручному для відвідувачів місці (поблизу громадського транспорту й магістралей тощо).

   За можливості перевести прийом відвідувачів на перший поверх приміщення.
4. Збільшити **кількість місць** для очікування і заповнення документів, посилити освітлення й чистоту коридорів і приміщень, розмістити вказівники і таблички в приміщеннях органів – для орієнтування відвідувачів.
5. Потрібно максимально сприяти **наданню усіх реєстраційних послуг у місцевих ЦНАП** (очевидно, за винятком ***урочистого*** укладення шлюбу, для чого має бути облаштовано / відремонтовано відповідні приміщення – що, зрештою не є обов’язком держави).
6. Запровадити надання в приміщеннях реєстраційних органів **супутніх послуг** – виготовлення копій та сканування документів, особливо – **надання банківських**

послуг (встановити в органах платіжні термінали і банкомати або **облаштувати банківське відділення**, де це уможливлює площа будівлі), забезпечити оплату послуг через Інтернет.

Організувати для відвідувачів автоматизоване робоче місце з вільним (безоплатним) **доступом** до Інтернету – wi-fi зону.

7. Забезпечити органи реєстрації **безкоштовними бланками документів**, що їх мають заповнювати громадяни при зверненні за адміністративною послугою. Встановити обов'язок для працівників безкоштовно друкувати заявникові необхідний бланк у разі відсутності такого бланку у вільному доступі в органі. Хоча ідеальним є підхід, за яким громадянин не повинен заповнювати жодних бланків / формулярів. Усе введення інформації має здійснюватися службовцями та надаватися для перевірки і підтвердження (підпису) громадянину.
8. Забезпечити вільний доступ до органів та належні умови для **осіб з особливими потребами** (пандуси, перила, ліфти / підйомники або кнопку виклику, облаштувати туалет, просторі коридори для осіб на візках, місця для заповнення документів тощо).

   Тимчасова альтернатива – встановити обов'язок організувати прийом таких осіб спеціалістами на першому поверсі та (або) виїзний прийом за місцем проживання заявника з особливими потребами із визначенням відповідальних за такий прийом працівників.
9. Забезпечити безперешкодний **доступ відвідувачів до туалетів** та встановити відповідні таблички / вказівники для відвідувачів.
10. Запровадити у найбільш відвідуваних органах (зокрема, й органах РАЦС великих міст) **систему електронної черги**.
11. Унеможливити перебування у приміщенні органів осіб, що надають не передбачені Законом послуги (наприклад, різного роду «посередники»).

Щодо інформування відвідувачів та електронного документообігу:

12. Упорядкувати й своєчасно оновлювати інформацію **на стендах** (подати перелік послуг, перелік і зразки заповнення всіх необхідних для отримання послуг документів, поетапні інструкції та алгоритми звернення щодо розгляду справи, строки розгляду справ, реквізити оплати). Використовувати на стендах чіткий, великий шрифт, розміщувати їх на рівні очей відвідувачів та забезпечити освітлення стендів.
13. Вдосконалити і стандартизувати дизайн та інформаційне наповнення **веб-сайтів** – упорядкувати, своєчасно оновлювати відомості про керівництво, контактні номери телефонів й електронну пошту, години прийому, перелік послуг і форми документів з можливістю їх роздрукувати в органі, іншу значущу інформацію щодо функціонування органів і надання ними послуг.
14. Запровадити можливість електронного (зокрема, шляхом створення особистого **онлайн-кабінету**) заповнення й подачі документів, відслідковування процедури розгляду справи від прийому документів до підготовки результату послуги.

15. Запровадити / вдосконалити роботу **телефонної довідково-консультаційної служби** та розмістити відповідні дійсні номери на сайтах органів. Зобов'язати працівників надавати консультації щодо будь-яких запитань відвідувачів про функціонування органу та його послуги.

Обслуговування відвідувачів працівниками:

16. **Покращити якість роботи персоналу**, зокрема шляхом:
    a. проведення регулярного **оцінювання** персоналу, зокрема щодо професійних навичок, компетентності та професіоналізму;
    b. тренінгові **навчання** персоналу (в т.ч. щодо психологічних аспектів взаємовідносин з громадянами);
    c. обміну досвідом між посадовими особами щодо практики надання послуг;
    d. встановлення **табличок на кабінетах** з прізвищами та посадами працівників. Усіх працівників забезпечити **бейджами** з іменем, прізвищем та посадою.
17. **Систематично анкетувати відвідувачів** щодо їх задоволеності роботою органів – облаштувати у вільному доступі **скриньки для анкет**, книги відгуків і пропозицій, а також забезпечити можливість залишення **відгуку на офіційному сайті** органу.
18. Контролювати й моніторити **час очікування** відвідувачів у черзі з метою уникнення невиправданих черг та скорочення часу надання послуги.

Додаток 1

ОЦІНКА ЯКОСТІ ПОСЛУГ (ЗАДОВОЛЕНОСТІ) ЗА КРИТЕРІЯМИ
УЗАГАЛЬНЕНА ОЦІНКА

	Критерії якості послуг	Загальний показник рівня задоволеності[16] критерієм
1	**Фізична та фінансова доступність адміністративних послуг**	**86,8%[17]**
	місцезнаходження	**91,9%**
	транспортне сполучення	**88,4%**
	графік прийому громадян	**88,2%**
	вартість послуги	**78,7%**
2	**Зручність та комфортність перебування у приміщенні**	**64,1%**
	достатність зручних місць (стільців та столів) для очікування та оформлення заяв	**74,8%**
	безоплатне забезпечення бланками заяв та інших документів	**73,9%**
	вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	**59,8%**
	достатність освітлення	**85,1%**
	умови для осіб з інвалідністю	**27,3%**
	зручність оплати послуг (платіжний термінал та/або банківське відділення тощо)	**63,4%**
3	**Повнота та ясність інформації**	**86,4%**
	актуальність і достатність інформації щодо годин прийому в (табличка при вході)	**92,1%**
	актуальність і достатність інформації щодо переліку адміністративних послуг, порядку їх надання	**86,4%**
	актуальність і достатність інформації щодо строків надання послуг	**83,9%**
	актуальність і достатність інформації щодо переліку необхідних документів, бланків заяв, зразків оформлення	**84,5%**
	актуальність і достатність інформації щодо розмірів платежів, порядку внесення плати, платіжних реквізитів	**85,4%**
	якість консультацій, наданих працівниками органу	**91,6%**
	інформативність веб-сайту органу реєстрації	**80,9%**
4	**Якість обслуговування працівниками**	**93,8%**
	старанність та скрупульозність (уважність в оформленні документів) персоналу	**94,8%**
	вияв персоналом доброзичливості, поваги та бажання допомогти	**92,8%**
	вияв персоналом однакового ставлення до всіх	**94,1%**
	професіоналізм та компетентність персоналу	**93,5%**

[16] При цьому «задоволеність» означає сумарну оцінку «цілком так» та «скоріше так» (або «повністю задоволений» та «скоріше задоволений»). Для глибокого аналізу такі відповіді потребують окремої уваги

[17] Тут і далі – середнє значення для критерію

ОЦІНКА ЯКОСТІ ПОСЛУГ (ЗАДОВОЛЕНОСТІ) ЗА КРИТЕРІЯМИ *У РОЗРІЗІ РЕГІОНІВ ДОСЛІДЖЕННЯ*

	Критерії якості послуг	Загальний показник рівня задоволеності критерієм у різних регіонах				
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область
1	**Фізична та фінансова доступність адміністративних послуг**	**83,5%**[18]	**83,9%**	**86,0%**	**88,4%**	**89,7%**
	місцезнаходження	**81,0%**	**93,4%.**	**93,6%**	**93,1%**	**92,7%**
	транспортне сполучення	**85,3%**	**90,0%**	**82,5%**	**86,2%**	**93,8%**
	графік прийому громадян	**78,0%**	**87,2%**	**92,2%**	**91,1%**	**87,4%**
	вартість послуги	**89,6%**	**64,8%**	**75,7%**	**83,3%**	**85,0%**
2	**Зручність та комфортність перебування у приміщенні**	**53,7%**	**70,3%**	**64,8%**	**61,1%**	**65,0%**
	достатність зручних місць (стільців та столів) для очікування та оформлення заяв	**49,9%**	**90,8%**	**83,6%**	**73,2%**	**64,2%**
	безоплатне забезпечення бланками заяв та інших документів	**58,0%**	**75,4%**	**76,1%**	**73,2%**	**77,9%**
	вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	**61,7%**	**62,9%**	**62,0%**	**52,4%**	**60,5%**
	достатність освітлення	**65,8%**	**84,9%**	**89,6%**	**86,2%**	**89,3%**
	умови для осіб з інвалідністю	**17,5%**	**49,7%**	**24,3%**	**19,5%**	**20,7%**
	зручність оплати послуг (платіжний термінал та/або банківське відділення тощо)	**69,2%**	**58,2%**	**53,0%**	**62,1%**	**77,5%**
3	**Повнота та ясність інформації**	**77,4%**	**91,1%**	**84,3%**	**83,6%**	**90,1%**
	актуальність і достатність інформації щодо годин прийому в (табличка при вході)	**87,6%**	**96,9%**	**96,0%**	**81,6%**	**95,5%**
	актуальність і достатність інформації щодо переліку адміністративних послуг, порядку їх надання	**73,7%**	**94,0%**	**81,7%**	**84,0%**	**91,1%**
	актуальність і достатність інформації щодо строків надання послуг	**71,6%**	**90,1%**	**79,5%**	**81,3%**	**89,9%**
	актуальність і достатність інформації щодо переліку необхідних документів, бланків заяв, зразків оформлення	**68,8%**	**91,8%**	**82,0%**	**83,0%**	**86,2%**
	актуальність і достатність інформації щодо розмірів платежів, порядку внесення плати, платіжних реквізитів	**77,0%**	**88,1%**	**81,8%**	**83,0%**	**91,5%**
	якість консультацій, наданих працівниками органу	**86,5%**	**96,1%**	**88,2%**	**90,6%**	**93,7%**
	інформативність веб-сайту органу реєстрації	**76,6%**	**80,9%**	**80,8%**	**81,9%**	**82,8%**
4	**Якість обслуговування працівниками**	**90,5%**	**97,2%**	**90,7%**	**93,8%**	**94,9%**
	старанність та скрупульозність (уважність в оформленні документів) персоналу	**91,2%**	**98,3%**	**93,7%**	**94,2%**	**94,9%**
	вияв персоналом доброзичливості, поваги та бажання допомогти	**87,2%**	**95,9%**	**91,8%**	**92,6%**	**93,7%**
	вияв персоналом однакового ставлення до всіх	**92,9%**	**96,7%**	**88,8%**	**95,2%**	**95,2%**
	професіоналізм та компетентність персоналу	**90,7%**	**97,9%**	**88,3%**	**93,3%**	**95,8%**

[18] Тут і далі – середнє значення для критерію

Додаток 2

ДІАГРАМА ОСНОВНИХ ГРУП КРИТЕРІЇВ ОПИТУВАННЯ НА РІВНІ РЕГІОНІВ ДОСЛІДЖЕННЯ

Додаток 3
Анкета опитування

Код органу реєстрації | | | | |

Вибіркове опитування споживачів адміністративних послуг

Шановний пане / пані!

Просимо Вас взяти участь в опитуванні щодо задоволеності відвідувачів різних відділів Територіальних управлінь юстиції (далі – відділів юстиції) України (або центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів), якщо послуги Мін'юсту надаються через ЦНАП) якістю їх роботи.

Це опитування є вибірковим і Вас обрали випадково. Будьте впевнені, що інформація, яка збирається, є цілком конфіденційною, а отримані відповіді будуть використані лише в узагальненому вигляді.

Від Вашої щирості та відповідального ставлення до опитування залежить достовірність та повнота інформації, на підставі якої будуть розроблятися рекомендації щодо підвищення якості обслуговування споживачів адміністративних послуг.

АНКЕТА № | | | | | |

Інтерв'юер _____ **Код інтерв'юера** | | |

Дата проведення інтерв'ю: | | | | | | 1 | 5 |
число **міс.** **рік**

Час початку інтерв'ю: | | | | | |
год. **хв.**

Блок 1. Загальна частина

1. За якою послугою Ви звернулись до відділу юстиції або ЦНАПу (далі – органу реєстрації)?

Державна реєстрація актів цивільного стану	1
Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень	2
Державна реєстрація бізнесу (фізичних осіб – підприємців, юридичних осіб тощо)	3
Державна реєстрація / легалізація громадських об'єднань, реєстрація ЗМІ	4
Інше (вкажіть)	5

2. Звідки Ви дізналися, куди саме Вам потрібно звернутися для отримання необхідної послуги?

З телебачення	**1**
З радіо	**2**
З друкованої преси	**3**
Офіційні веб-сайти	**4**
Інші ресурси Інтернету (пошукові системи, соціальні мережі тощо)	**5**
Від друзів, родичів, знайомих	**6**
Через довідкову телефонну службу	**7**
Інше (вкажіть)	**8**

3. Чи вирішили Ви своє питання?

Так	**1**
Ні	**2**

Перехід до пит. №5

4. Якщо питання не вирішили, то з якої причини ?

Ще в процесі вирішення	**1**
Не вистачає необхідних документів	**2**
За ці питання відповідає інший орган	**3**
Кажуть, що немає законних підстав для вирішення мого питання	**4**
Не можу зрозуміти, чому питання не вирішується	**5**
Інше (вкажіть)	**6**

5. Чи вчасно (відповідно до визначеного строку) Ви отримали адміністративну послугу?

Так	**1**
Ні	**2**

6. Скільки разів Ви звертались до органу реєстрації для вирішення свого питання?

Це мій перший візит	**1**
2 рази	**2**
3 рази	**3**
4 рази і більше	**4**

Блок 2. Основна частина – оцінювання за вимірами якості

Будь ласка, надайте відповіді на наступні запитання, використовуючи 5-бальну шкалу:
1 – цілком ні, 2 – скоріше ні, 3 – більш-менш (і «так», і «ні»), 4 – скоріше так, 5 – цілком так.
Якщо респондент відмовляється від відповіді, по цьому запитанню відзначте ***«9» – код невідповіді***

Фізична та фінансова доступність адміністративних послуг

7.	Чи легко Вам було вперше знайти приміщення органу реєстрації?	1	2	3	4	5	9
8.	Чи зручно Вам діставатися до будівлі органу реєстрації громадським транспортом? (Якщо респондент не користується громадським транспортом, відмітьте «9» – код невідповіді)	1	2	3	4	5	9
9.	Чи зручним для Вас є графік прийому громадян?	1	2	3	4	5	9
10.	Чи прийнятною для Вас є вартість послуги?	1	2	3	4	5	9
11.	Чи скористалися Ви прискореною процедурою отримання документів	Так – 1,			Ні – 2		

Зручність та комфортність перебування у приміщенні

	Чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації:						
12.	достатність зручних місць (стільців та столів) для очікування та оформлення заяв?	1	2	3	4	5	9
13.	безоплатне забезпечення бланками заяв та інших документів, у разі необхідності?	1	2	3	4	5	9
14.	вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	1	2	3	4	5	9
15.	достатність освітлення?	1	2	3	4	5	9
16.	умови для осіб з особливими потребами	1	2	3	4	5	9
17.	зручність оплати послуг (платіжний термінал та/або банківське відділення тощо)	1	2	3	4	5	9

Повнота та ясність інформації

	Чи актуальною та достатньою є інформація в органі реєстрації щодо:	1	2	3	4	5	9
18.	годин прийому в органі реєстрації (табличка при вході)	1	2	3	4	5	9
19.	переліку адміністративних послуг, порядку їх надання?	1	2	3	4	5	9
20.	строків надання послуг?	1	2	3	4	5	9
21.	переліку необхідних документів, бланків заяв, зразків оформлення?	1	2	3	4	5	9
22.	розмірів платежів, порядку внесення плати, платіжних реквізитів?	1	2	3	4	5	9
23.	Чи задоволені Ви консультацією (усною інформацією), наданою Вам працівником органу реєстрації?	1	2	3	4	5	9
24.	Чи користувалися Ви веб-сайтом органу реєстрації?	Так – 1, Ні – 2 → № 26					
25.	Чи знайшли Ви на веб-сторінці органу реєстрації потрібну для Вас інформацію?	1	2	3	4	5	9

Якість обслуговування працівниками

26.	Чи працівники органу реєстрації працювали старанно і не припускалися помилок, які призводили б до перероблення Вами заяви / документів?	1	2	3	4	5	9
	Чи виявили працівники при спілкуванні з Вами такі риси:						
27.	доброзичливість, повага, бажання допомогти?	1	2	3	4	5	9
28.	однакове ставлення до всіх?	1	2	3	4	5	9
29.	професіоналізм, знання своєї справи?	1	2	3	4	5	9
	Організація роботи органу реєстрації						
30.	Як довго Вам довелося чекати в черзі на обслуговування цього разу?						
	– чекати не довелося або довелося не більше 15 хвилин;	5					
	– до 30 хвилин;	4					
	– до 60 хвилин;	3					
	– від одної до двох годин;	2					
	– більше двох годин	1					
31.	Чи вимагали від Вас додаткові документи, які не зазначені у переліку (у законі та/або інформаційній картці)?	Так		1	Ні		2
		Код невідповіді					9

Блок 3. Задоволеність користувачів адміністративних послуг

32. Як би Ви оцінили ступінь задоволеності якістю роботи органу реєстрації?

Повністю задоволений	**5**	→ **№ 34**
Скоріше задоволений	**4**	
Важко визначитись	**3**	
Скоріше незадоволений	**2**	
Зовсім незадоволений	**1**	
Код невідповіді	**9**	

33. Які конкретні зміни, на Ваш погляд, необхідні для покращення роботи органів реєстрації:

_____

_____

_____

_____

_____

	9

Блок 4. Загальна характеристика респондента

34. Вік:

18–25 років	**1**
26–39 років	**2**
40–59 років	**3**
60 років і старше	**4**

35. Стать:

Чоловіча	**1**
Жіноча	**2**

36. Рівень освіти:

Середня та неповна середня	**1**
Базова вища	**2**
Повна вища	**3**
Інше (вкажіть) _____	**4**

37. Де Ви проживаєте:

В населеному пункті, де розташований орган реєстрації	**1**
В іншому населеному пункті	**2**

ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!

Час закінчення інтерв'ю [ ][ ][ ][ ]
год. **хв.**

Підпис інтерв'юера _____

Додаток 4
Соціологічні дані: пропозиції респондентів і таблиці відповідей

Питання 33. Які конкретні зміни, на Ваш погляд, необхідні для покращення роботи органів реєстрації:

На відкрите запитання щодо кроків, які слід здійснити, щоб покращити роботу органів реєстрації, найчастіше респонденти давали наступні пропозиції:

- Спростити / прискорити процедуру реєстрації;
- Забезпечити комфортні умови перебування в закладі (зробити ремонт (в т.ч. залів реєстрації шлюбу), забезпечити доступ до туалетів (в т.ч. встановити відповідні таблички), збільшити кількість та оновити меблі (стільці та столи), провітрювати та прибирати приміщення, покращити освітлення в приміщенні, забезпечити видачу бланків та оплату послуги на одному поверсі, встановити таблички на кабінетах із прізвищами спеціалістів та послугами, які вони надають, на місцях для заповнення бланків повинні бути кулькові ручки, встановити кавовий апарат тощо);
- Поновити та упорядкувати інформацію на офіційних веб-сайтах органів реєстрації (актуальні прізвища, номери телефонів, години прийому, форми документів з можливістю роздруку тощо) та стендах (лише необхідна інформація: перелік документів, строки, зразки документів, реквізити для проплати тощо). Забезпечити освітлення і розміщення на рівні очей інформаційних стендів. В оформленні стендів не використовувати дрібний шрифт, зробити оформлення більш яскравим;
- Перевести подачу документів у електронний формат (в т.ч. через Інтернет-мережу);
- Встановити термінал та банкомат;
- Зменшити або врегулювати чергу за рахунок введення / удосконалення або приведення у робочий стан системи «електронна черга», збільшення штату працівників (реєстраторів, консультантів), прискорення процедури сканування та прийому документів (сучасна техніка);
- Зменшити вартість послуг. Бланки видавати та роздруковувати безкоштовно;
- Змінити графік прийому громадян (працювати без перерви, розширити години прийому, організувати прийом у вихідні дні);
- Покращити або забезпечити роботу «єдиного вікна»;
- Усі необхідні спеціалісти / відділи мають бути в одному місці;
- Забезпечити спеціальні умови для людей з особливими потребами (пандуси, перила, туалет, кнопка виклику з вулиці, ліфт в приміщенні, послуга «виїзний при-

йом спеціаліста», ввести в штат реєстратора спеціально для пільгових категорій, щоб не доводилося довго стояти в черзі тощо);

- Збільшити кількість паркомісць;
- Зробити пішохідний перехід біля будівлі органу реєстрації, встановити вказівники на вулиці;
- Забезпечити послугу з ксерокопіювання.
- Покращити роботу телефонної консультативної служби;
- Покращити якість роботи персоналу (працівникам бути більш привітними, уважними, компетентними).

Таблиця співзалежності питання 1 * Регіони України

1. За якою послугою Ви звернулись до відділу юстиції (далі – органу реєстрації)?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
1. Державна реєстрація актів цивільного стану	Частота	241	392	312	394	285	1624
	% в_місті	48,2%	39,1%	31,1%	39,3%	28,5%	36,0%
2. Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень	Частота	-	302	333	279	244	1158
	% в_місті	-	30,1%	33,2%	27,8%	24,4%	25,7%
3. Державна реєстрація бізнесу (фізичних осіб – підприємців, юридичних осіб тощо)	Частота	198	274	356	240	453	1521
	% в_місті	39,6%	27,3%	35,5%	23,9%	45,3%	33,7%
4. Державна реєстрація/легалізація громадських об'єднань, реєстрація ЗМІ	Частота	59	30	3	90	17	199
	% в_місті	11,8%	3,0%	0,3%	9,0%	1,7%	4,4%
5. Інше	Частота	2	4	-	-	2	8
	% в_місті	0,4%	0,4%	-	-	0,2%	0,2%
Всього	Частота	500	1002	1004	1003	1001	4510
	% в_місті	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 3 * Регіони України

3. Чи вирішили Ви своє питання?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Так	Частота	396	791	729	771	790	3477
	% в_тер_органі	79,2%	78,9%	72,6%	76,9%	78,9%	77,1%
Ні	Частота	104	211	275	232	211	1033
	% в_тер_органі	20,8%	21,1%	27,4%	23,1%	21,1%	22,9%
Всього	Частота	500	1002	1004	1003	1001	4510
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 6 * Регіони України

6. Скільки разів Ви звертались до органу реєстрації для вирішення свого питання?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
1. Це мій перший візит	Частота	335	533	607	561	556	2592
	% в_тер_органі	67,0%	53,2%	60,5%	55,9%	55,5%	57,5%
2. 2 рази	Частота	102	344	295	292	295	1328
	% в_тер_органі	20,4%	34,3%	29,4%	29,1%	29,5%	29,4%
3. 3 рази	Частота	27	75	77	92	79	350
	% в_тер_органі	5,4%	7,5%	7,7%	9,2%	7,9%	7,8%
4. 4 рази і більше	Частота	36	50	25	58	71	240
	% в_тер_органі	7,2%	5,0%	2,5%	5,8%	7,1%	5,3%
Всього	Частота	500	1002	1004	1003	1001	4510
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 7 * Регіони України

7. Чи легко Вам було вперше знайти приміщення органу реєстрації?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	24	6	5	8	11	54
	% в_тер_органі	4,8%	0,6%	0,5%	,8%	1,1%	1,2%
Скоріше ні	Частота	21	5	9	17	10	62
	% в_тер_органі	4,2%	0,5%	0,9%	1,7%	1,0%	1,4%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	50	55	50	45	52	252
	% в_тер_органі	10,0%	5,5%	5,0%	4,5%	5,2%	5,6%
Скоріше так	Частота	64	235	207	103	127	736
	% в_тер_органі	12,9%	23,5%	20,7%	10,3%	12,7%	16,4%
Цілком так	Частота	339	699	728	830	799	3395
	% в_тер_органі	68,1%	69,9%	72,9%	82,8%	80,0%	75,5%
Всього	Частота	498	1000	999	1003	999	4499
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 8 * Регіони України

8. Чи зручно Вам діставатися до будівлі органу реєстрації громадським транспортом?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	18	6	24	16	6	70
	% в_тер_органі	4,3%	0,6%	3,6%	2,8%	,7%	2,0%
Скоріше ні	Частота	10	16	20	16	12	74
	% в_тер_органі	2,4%	1,7%	3,0%	2,8%	1,3%	2,1%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	34	74	74	46	38	266
	% в_тер_органі	8,1%	7,7%	11,0%	8,1%	4,2%	7,5%
Скоріше так	Частота	60	208	192	74	116	650
	% в_тер_органі	14,3%	21,7%	28,4%	13,0%	12,7%	18,4%
Цілком так	Частота	298	654	365	416	739	2472
	% в_тер_органі	71,0%	68,3%	54,1%	73,2%	81,1%	70,0%
Всього	Частота	420	958	675	568	911	3532
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 9 * Регіони України

9. Чи зручним для Вас є графік прийому громадян?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	27	17	5	12	10	71
	% в_тер_органі	5,4%	1,7%	0,5%	1,2%	1,0%	1,6%
Скоріше ні	Частота	26	15	10	18	28	97
	% в_тер_органі	5,2%	1,5%	1,0%	1,8%	2,8%	2,2%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	55	95	62	59	88	359
	% в_тер_органі	11,0%	9,6%	6,3%	5,9%	8,8%	8,0%
Скоріше так	Частота	68	186	233	122	203	812
	% в_тер_органі	13,7%	18,7%	23,5%	12,3%	20,4%	18,1%
Цілком так	Частота	322	681	680	784	668	3135
	% в_тер_органі	64,7%	68,5%	68,7%	78,8%	67,0%	70,1%
Всього	Частота	498	994	990	995	997	4474
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 10 * Регіони України

10. Чи прийнятною для Вас є вартість послуги?			Регіони України					Всього
			м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
	Цілком ні	Частота	18	49	42	38	44	191
		% в_тер_органі	3,9%	5,3%	4,8%	4,0%	4,6%	4,6%
	Скоріше ні	Частота	5	67	52	33	14	171
		% в_тер_органі	1,1%	7,3%	6,0%	3,5%	1,5%	4,1%
	Більш-менш (І так, і ні)	Частота	25	208	118	87	84	522
		% в_тер_органі	5,5%	22,6%	13,5%	9,2%	8,8%	12,6%
	Скоріше так	Частота	31	251	218	137	141	778
		% в_тер_органі	6,8%	27,3%	25,0%	14,5%	14,8%	18,8%
	Цілком так	Частота	379	345	443	650	667	2484
		% в_тер_органі	82,8%	37,5%	50,7%	68,8%	70,2%	59,9%
Всього		Частота	458	920	873	945	950	4146
		% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 11 * Регіони України

11. Чи скористалися Ви прискореною процедурою отримання документів?			Регіони України					Всього
			м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
	Так	Частота	26	30	48	25	64	193
		% в_тер_органі	5,2%	3,0%	4,8%	2,5%	6,4%	4,3%
	Ні	Частота	474	972	956	978	937	4317
		% в_тер_органі	94,8%	97,0%	95,2%	97,5%	93,6%	95,7%
Всього		Частота	500	1002	1004	1003	1001	4510
		% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 12 * Регіони України

12. Чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації достатність зручних місць (стільців та столів) для очікування та оформлення заяв?			Регіони України					Всього
			м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
	Цілком ні	Частота	103	18	11	50	160	342
		% в_тер_органі	21,0%	1,8%	1,1%	5,0%	16,1%	7,7%
	Скоріше ні	Частота	57	26	29	62	86	260
		% в_тер_органі	11,6%	2,6%	2,9%	6,2%	8,7%	5,8%
	Більш-менш (І так, і ні)	Частота	86	46	124	156	109	521
		% в_тер_органі	17,5%	4,7%	12,4%	15,6%	11,0%	11,7%
	Скоріше так	Частота	76	197	284	289	173	1019
		% в_тер_органі	15,5%	20,0%	28,5%	28,8%	17,4%	22,8%
	Цілком так	Частота	169	696	550	445	465	2325
		% в_тер_органі	34,4%	70,8%	55,1%	44,4%	46,8%	52,0%
Всього		Частота	491	983	998	1002	993	4467
		% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 13 * Регіони України

13. Чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації безоплатне забезпечення бланками заяв та інших документів, у разі необхідності?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	124	54	64	151	143	536
	% в_тер_органі	32,0%	5,8%	7,7%	17,9%	15,3%	13,6%
Скоріше ні	Частота	24	65	43	36	26	194
	% в_тер_органі	6,2%	7,0%	5,1%	4,3%	2,8%	4,9%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	15	111	93	40	37	296
	% в_тер_органі	3,9%	11,9%	11,1%	4,7%	4,0%	7,5%
Скоріше так	Частота	13	136	232	112	87	580
	% в_тер_органі	3,4%	14,6%	27,8%	13,3%	9,3%	14,7%
Цілком так	Частота	212	567	403	506	641	2329
	% в_тер_органі	54,6%	60,8%	48,3%	59,9%	68,6%	59,2%
Всього	Частота	388	933	835	845	934	3935
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 14 * Регіони України

14.Чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	72	120	106	105	179	582
	% в_тер_органі	25,5%	16,2%	22,4%	18,5%	31,7%	22,1%
Скоріше ні	Частота	10	53	32	64	20	179
	% в_тер_органі	3,5%	7,2%	6,8%	11,3%	3,5%	6,8%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	26	102	42	101	24	295
	% в_тер_органі	9,2%	13,8%	8,9%	17,8%	4,2%	11,2%
Скоріше так	Частота	26	111	163	105	34	439
	% в_тер_органі	9,2%	15,0%	34,4%	18,5%	6,0%	16,7%
Цілком так	Частота	148	355	131	192	308	1134
	% в_тер_органі	52,5%	47,9%	27,6%	33,9%	54,5%	43,1%
Всього	Частота	282	741	474	567	565	2629
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 15 * Регіони України

15. Чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації достатність освітлення?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	31	5	5	21	6	68
	% в_тер_органі	6,2%	,5%	0,5%	2,1%	0,6%	1,5%
Скоріше ні	Частота	37	21	17	27	18	120
	% в_тер_органі	7,4%	2,1%	1,7%	2,7%	1,8%	2,7%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	102	123	82	90	82	479
	% в_тер_органі	20,5%	12,4%	8,2%	9,0%	8,3%	10,7%
Скоріше так	Частота	86	259	261	267	206	1079
	% в_тер_органі	17,3%	26,1%	26,2%	26,8%	20,8%	24,1%
Цілком так	Частота	241	583	633	593	680	2730
	% в_тер_органі	48,5%	58,8%	63,4%	59,4%	68,5%	61,0%
Всього	Частота	497	991	998	998	992	4476
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 16 * Регіони України

16. Чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації умови для осіб з особливими потребами?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	195	134	320	332	343	1324
	% в_тер_органі	54,0%	18,2%	43,6%	40,0%	57,6%	40,7%
Скоріше ні	Частота	57	89	157	198	66	567
	% в_тер_органі	15,8%	12,1%	21,4%	23,9%	11,1%	17,4%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	46	147	79	138	63	473
	% в_тер_органі	12,7%	20,0%	10,8%	16,6%	10,6%	14,5%
Скоріше так	Частота	32	145	87	81	34	379
	% в_тер_органі	8,9%	19,7%	11,9%	9,8%	5,7%	11,6%
Цілком так	Частота	31	221	91	80	89	512
	% в_тер_органі	8,6%	30,0%	12,4%	9,7%	15,0%	15,7%
Всього	Частота	361	736	734	829	595	3255
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 17 * Регіони України

17. Чи забезпечується у приміщенні органу реєстрації зручність оплати послуг (платіжний термінал та/або банківське відділення тощо)?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	50	154	184	99	49	536
	% в_тер_органі	13,8%	17,0%	20,9%	11,2%	5,3%	13,6%
Скоріше ні	Частота	26	88	71	88	43	316
	% в_тер_органі	7,2%	9,7%	8,1%	10,0%	4,7%	8,0%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	36	137	159	147	115	594
	% в_тер_органі	9,9%	15,1%	18,1%	16,7%	12,5%	15,0%
Скоріше так	Частота	58	270	180	184	218	910
	% в_тер_органі	16,0%	29,8%	20,5%	20,9%	23,7%	23,0%
Цілком так	Частота	193	257	286	363	495	1594
	% в_тер_органі	53,2%	28,4%	32,5%	41,2%	53,8%	40,4%
Всього	Частота	363	906	880	881	920	3950
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 18 * Регіони України

18. Чи актуальною та достатньою є інформація в органі реєстрації щодо годин прийому в органі реєстрації (табличка при вході)?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	11	3	9	33	5	61
	% в_тер_органі	2,4%	0,3%	0,9%	3,4%	0,5%	1,4%
Скоріше ні	Частота	14	2	10	37	11	74
	% в_тер_органі	3,1%	0,2%	1,0%	3,9%	1,1%	1,7%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	31	26	19	106	28	210
	% в_тер_органі	6,9%	2,6%	2,0%	11,1%	2,9%	4,8%
Скоріше так	Частота	40	194	123	162	116	635
	% в_тер_органі	8,9%	19,5%	12,7%	16,9%	11,8%	14,6%
Цілком так	Частота	354	772	804	620	822	3372
	% в_тер_органі	78,7%	77,4%	83,3%	64,7%	83,7%	77,5%
Всього	Частота	450	997	965	958	982	4352
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 19 * Регіони України

19. Чи актуальною та достатньою є інформація в органі реєстрації щодо переліку адміністративних послуг, порядку їх надання?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	45	2	30	23	16	116
	% в_тер_органі	11,5%	0,2%	3,4%	2,5%	1,9%	2,9%
Скоріше ні	Частота	21	5	35	34	16	111
	% в_тер_органі	5,3%	0,5%	4,0%	3,6%	1,9%	2,7%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	37	52	94	93	44	320
	% в_тер_органі	9,4%	5,3%	10,8%	10,0%	5,2%	7,9%
Скоріше так	Частота	56	180	264	204	124	828
	% в_тер_органі	14,2%	18,3%	30,2%	21,9%	14,5%	20,5%
Цілком так	Частота	234	746	450	579	654	2663
	% в_тер_органі	59,5%	75,7%	51,5%	62,1%	76,6%	65,9%
Всього	Частота	393	985	873	933	854	4038
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 20 * Регіони України

20. Чи актуальною та достатньою є інформація в органі реєстрації щодо строків надання послуг?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	63	10	36	32	21	162
	% в_тер_органі	16,5%	1,0%	3,9%	3,5%	2,2%	3,9%
Скоріше ні	Частота	16	12	52	39	17	136
	% в_тер_органі	4,2%	1,3%	5,6%	4,2%	1,8%	3,3%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	29	73	104	102	57	365
	% в_тер_органі	7,6%	7,7%	11,1%	11,1%	6,0%	8,8%
Скоріше так	Частота	60	201	267	210	108	846
	% в_тер_органі	15,7%	21,1%	28,6%	22,8%	11,4%	20,4%
Цілком так	Частота	213	658	475	540	742	2628
	% в_тер_органі	55,9%	69,0%	50,9%	58,5%	78,5%	63,5%
Всього	Частота	381	954	934	923	945	4137
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 21 * Регіони України

21. Чи актуальною та достатньою є інформація в органі реєстрації щодо переліку необхідних документів, бланків заяв, зразків оформлення?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	51	6	19	31	33	140
	% в_тер_органі	15,0%	0,6%	2,1%	3,3%	3,4%	3,4%
Скоріше ні	Частота	25	10	31	32	22	120
	% в_тер_органі	7,4%	1,0%	3,4%	3,4%	2,3%	2,9%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	30	63	115	97	79	384
	% в_тер_органі	8,8%	6,5%	12,5%	10,3%	8,1%	9,3%
Скоріше так	Частота	38	223	262	187	99	809
	% в_тер_органі	11,2%	23,1%	28,4%	19,9%	10,2%	19,6%
Цілком так	Частота	196	664	494	593	738	2685
	% в_тер_органі	57,6%	68,7%	53,6%	63,1%	76,0%	64,9%
Всього	Частота	340	966	921	940	971	4137
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 22 * Регіони України

22. Чи актуальною та достатньою є інформація в органі реєстрації щодо розмірів платежів, порядку внесення плати, платіжних реквізитів?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	37	8	21	28	16	110
	% в_тер_органі	11,9%	0,8%	2,3%	3,0%	1,7%	2,7%
Скоріше ні	Частота	12	33	26	34	17	122
	% в_тер_органі	3,8%	3,5%	2,8%	3,7%	1,8%	3,0%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	23	72	122	95	49	361
	% в_тер_органі	7,4%	7,6%	13,1%	10,3%	5,1%	8,9%
Скоріше так	Частота	37	212	272	184	135	840
	% в_тер_органі	11,9%	22,3%	29,2%	20,0%	14,0%	20,6%
Цілком так	Частота	203	624	490	580	746	2643
	% в_тер_органі	65,1%	65,8%	52,6%	63,0%	77,5%	64,8%
Всього	Частота	312	949	931	921	963	4076
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 23 * Регіони України

23. Чи задоволені Ви консультацією (усною інформацією), наданою Вам працівником органу реєстрації?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	18	8	18	34	18	96
	% в_тер_органі	3,7%	0,8%	1,8%	3,4%	1,8%	2,2%
Скоріше ні	Частота	11	4	15	20	9	59
	% в_тер_органі	2,3%	0,4%	1,5%	2,0%	0,9%	1,3%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	36	27	84	40	35	222
	% в_тер_органі	7,5%	2,7%	8,4%	4,0%	3,5%	5,0%
Скоріше так	Частота	57	201	285	110	85	738
	% в_тер_органі	11,9%	20,3%	28,6%	11,1%	8,5%	16,6%
Цілком так	Частота	359	750	593	789	848	3339
	% в_тер_органі	74,6%	75,8%	59,6%	79,5%	85,2%	75,0%
Всього	Частота	481	990	995	993	995	4454
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 24 * Регіони України

24. Чи користувалися Ви веб-сайтом органу реєстрації?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Так	Частота	251	215	355	326	355	1502
	% в_тер_органі	50,2%	21,5%	35,4%	32,5%	35,5%	33,3%
Ні	Частота	249	787	649	677	646	3008
	% в_тер_органі	49,8%	78,5%	64,6%	67,5%	64,5%	66,7%
Всього	Частота	500	1002	1004	1003	1001	4510
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 25 * Регіони України

25. Чи знайшли Ви на веб-сторінці органу реєстрації потрібну для Вас інформацію?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	19	19	12	4	19	73
	% в_тер_органі	7,7%	8,9%	3,4%	1,2%	5,4%	4,9%
Скоріше ні	Частота	7	8	8	18	9	50
	% в_тер_органі	2,8%	3,7%	2,3%	5,6%	2,5%	3,4%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	32	14	47	36	33	162
	% в_тер_органі	12,9%	6,5%	13,5%	11,2%	9,3%	10,9%
Скоріше так	Частота	45	32	125	54	54	310
	% в_тер_органі	18,1%	15,0%	35,8%	16,8%	15,3%	20,9%
Цілком так	Частота	145	141	157	209	239	891
	% в_тер_органі	58,5%	65,9%	45,0%	65,1%	67,5%	60,0%
Всього	Частота	248	214	349	321	354	1486
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 26 * Регіони України

26. Чи працівники органу реєстрації працювали старанно і не припускалися помилок, які призводили б до перероблення Вами заяви / документів?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	15	7	8	20	10	60
	% в_тер_органі	3,1%	0,7%	0,9%	2,0%	1,0%	1,4%
Скоріше ні	Частота	11	1	11	9	11	43
	% в_тер_органі	2,2%	0,1%	1,2%	0,9%	1,1%	1,0%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	17	9	40	28	29	123
	% в_тер_органі	3,5%	0,9%	4,3%	2,9%	2,9%	2,8%
Скоріше так	Частота	45	171	192	87	107	602
	% в_тер_органі	9,2%	17,7%	20,5%	8,9%	10,8%	13,8%
Цілком так	Частота	402	780	685	836	830	3533
	% в_тер_органі	82,0%	80,6%	73,2%	85,3%	84,1%	81,0%
Всього	Частота	490	968	936	980	987	4361
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 27 * Регіони України

27. Чи виявили працівники при спілкуванні з Вами такі риси доброзичливість, повага, бажання допомогти?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	16	3	8	20	11	58
	% в_тер_органі	3,2%	0,3%	0,8%	2,0%	1,1%	1,3%
Скоріше ні	Частота	15	4	22	15	13	69
	% в_тер_органі	3,0%	0,4%	2,2%	1,5%	1,3%	1,5%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	32	34	52	39	39	196
	% в_тер_органі	6,5%	3,4%	5,2%	3,9%	3,9%	4,4%
Скоріше так	Частота	61	165	224	95	126	671
	% в_тер_органі	12,3%	16,6%	22,4%	9,5%	12,6%	14,9%
Цілком так	Частота	371	790	694	829	811	3495
	% в_тер_органі	74,9%	79,3%	69,4%	83,1%	81,1%	77,9%
Всього	Частота	495	996	1000	998	1000	4489
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 28 * Регіони України

28. Чи виявили працівники при спілкуванні з Вами такі риси однакове ставлення до всіх?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	7	2	13	15	4	41
	% в_тер_органі	1,6%	0,2%	1,8%	1,5%	0,5%	1,0%
Скоріше ні	Частота	8	7	26	7	11	59
	% в_тер_органі	1,8%	0,7%	3,7%	0,7%	1,3%	1,5%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	16	22	40	25	26	129
	% в_тер_органі	3,6%	2,3%	5,7%	2,6%	3,1%	3,3%
Скоріше так	Частота	31	206	186	90	116	629
	% в_тер_органі	7,0%	21,3%	26,5%	9,3%	13,8%	16,0%
Цілком так	Частота	378	728	438	833	685	3062
	% в_тер_органі	85,9%	75,4%	62,3%	85,9%	81,4%	78,1%
Всього	Частота	440	965	703	970	842	3920
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 29 * Регіони України

29. Чи виявили працівники при спілкуванні з Вами такі риси професіоналізм, знання своєї справи?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Цілком ні	Частота	9	4	8	16	7	44
	% в_тер_органі	1,8%	0,4%	0,8%	1,6%	0,7%	1,0%
Скоріше ні	Частота	10	4	17	11	11	53
	% в_тер_органі	2,1%	0,4%	1,7%	1,1%	1,1%	1,2%
Більш-менш (І так, і ні)	Частота	26	12	90	39	23	190
	% в_тер_органі	5,3%	1,2%	9,2%	3,9%	2,4%	4,3%
Скоріше так	Частота	60	177	275	106	121	739
	% в_тер_органі	12,3%	17,8%	28,0%	10,7%	12,6%	16,7%
Цілком так	Частота	382	795	593	816	802	3388
	% в_тер_органі	78,4%	80,1%	60,3%	82,6%	83,2%	76,8%
Всього	Частота	487	992	983	988	964	4414
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 30 * Регіони України

30. Як довго Вам довелося чекати в черзі на обслуговування цього разу?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
1. Більше 2-х годин	Частота	38	19	7	78	31	173
	% в_тер_органі	7,6%	1,9%	,7%	7,8%	3,1%	3,8%
2. Від 1-ї до 2-х годин	Частота	54	12	18	46	66	196
	% в_тер_органі	10,8%	1,2%	1,8%	4,6%	6,6%	4,3%
3. До 60 хвилин	Частота	44	41	54	111	106	356
	% в_тер_органі	8,8%	4,1%	5,4%	11,1%	10,6%	7,9%
4. До 30 хвилин	Частота	86	329	216	271	212	1114
	% в_тер_органі	17,2%	32,8%	21,5%	27,0%	21,2%	24,7%
5. Чекати не довелося або довелося не більше 15 хвилин	Частота	278	601	709	497	586	2671
	% в_тер_органі	55,6%	60,0%	70,6%	49,6%	58,5%	59,2%
Всього	Частота	500	1002	1004	1003	1001	4510
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 31 * Регіони України

31. Чи вимагали від Вас додаткові документи, які не зазначені у переліку (у законі та/або інформаційній картці)?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Так	Частота	17	12	25	18	28	100
	% в_тер_органі	3,4%	1,2%	2,5%	1,8%	2,8%	2,2%
Ні	Частота	476	875	920	978	951	4200
	% в_тер_органі	95,2%	87,3%	91,6%	97,5%	95,0%	93,1%
Немає відповіді	Частота	7	115	59	7	22	210
	% в_тер_органі	1,4%	11,5%	5,9%	0,7%	2,2%	4,7%
Всього	Частота	500	1002	1004	1003	1001	4510
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Таблиця співзалежності питання 32 * Регіони України

32. Як би Ви оцінили ступінь задоволеності якістю роботи органу реєстрації?		Регіони України					Всього
		м.Київ	Дніпропетровська область	Львівська область	Одеська область	Харківська область	
Зовсім незадоволений	Частота	19	9	9	52	15	104
	% в_тер_органі	3,8%	0,9%	0,9%	5,2%	1,5%	2,3%
Скоріше незадоволений	Частота	21	16	25	47	49	158
	% в_тер_органі	4,2%	1,6%	2,5%	4,7%	4,9%	3,5%
Важко визначитись	Частота	59	106	106	62	96	429
	% в_тер_органі	11,8%	10,6%	10,6%	6,2%	9,6%	9,5%
Скоріше задоволений	Частота	188	400	444	291	293	1616
	% в_тер_органі	37,6%	39,9%	44,2%	29,0%	29,3%	35,8%
Повністю задоволений	Частота	213	464	416	551	548	2192
	% в_тер_органі	42,6%	46,3%	41,4%	54,9%	54,7%	48,6%
Немає відповіді	Частота	–	7	4	–	–	11
	% в_тер_органі	–	0,7%	0,4%	–	–	0,2%
Всього	Частота	500	1002	1004	1003	1001	4510
	% в_тер_органі	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Додаток 5
ІНФОГРАФІКА РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ: ЗАГАЛЬНА ТА ПО РЕГІОНАХ

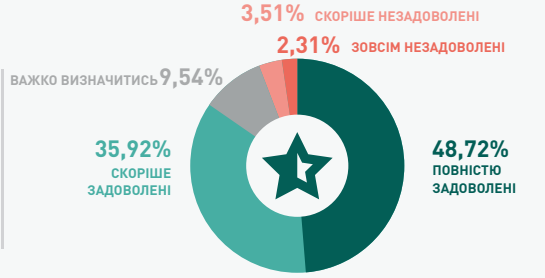
Громадська оцінка якості надання адміністративних послуг Міністерством юстиції України

Громадський моніторинг якості адміністративних послуг Мін'юсту було проведено з 20 жовтня по 20 листопада 2015 року в Одеській, Харківській, Дніпропетровській, Львівський областях та місті Києві громадською організацією «Центр політико-правових реформ» в рамках грантового проекту «Громадський моніторинг адміністративних послуг Міністерства юстиції України як дієвий механізм впливу на їх якість» за підтримки Проекту Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя».

ОПИТАНО 4510 ОСІБ

КІЛЬКІСТЬ ОПИТАНИХ ЗА КАТЕГОРІЯМИ ПОСЛУГ

УЗАГАЛЬНЕНА ОЦІНКА ЯКОСТІ ПОСЛУГ В УСІХ РЕГІОНАХ ДОСЛІДЖЕННЯ

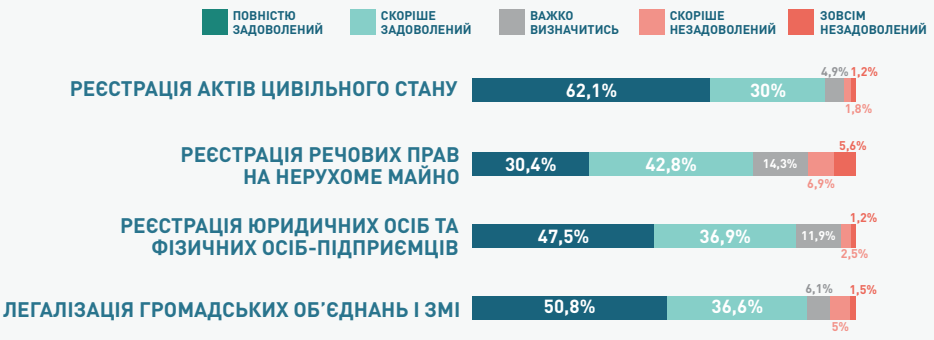


ЗІСТАВЛЕННЯ УЗАГАЛЬНЕНОЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В РОЗРІЗІ РЕГІОНІВ ДОСЛІДЖЕННЯ

USAID ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ЦППР

ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗА КАТЕГОРІЯМИ ПОСЛУГ:



РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ* НАДАННЯМ ПОСЛУГ ЗА ГРУПАМИ КРИТЕРІЇВ:

ФІЗИЧНА ТА ФІНАНСОВА ДОСТУПНІСТЬ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ ПЕРЕБУВАННЯ У ПРИМІЩЕННІ

ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ

ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПРАЦІВНИКАМИ

* - задоволеність обчислено за сумою відповідей «Цілком так» та «Скоріше так»

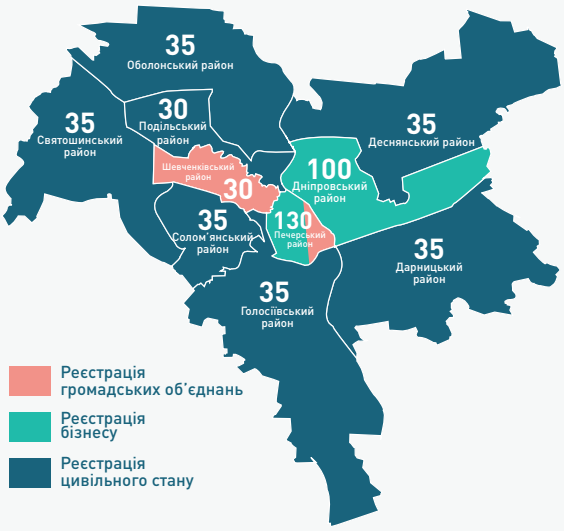
РІВЕНЬ НЕЗАДОВОЛЕНОСТІ** ОКРЕМИМИ УМОВАМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ УМОВИ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ ПОЛІПШЕННЯ

** - незадоволеність обчислено за сумою відповідей «Цілком ні» та «Скоріше ні»

Громадська оцінка якості надання адміністративних послуг територіальними управліннями юстиції в місті Києві

Громадський моніторинг якості адміністративних послуг Мін'юсту було проведено з 20 жовтня по 20 листопада 2015 року в Одеській, Харківській, Дніпропетровській, Львівській областях та місті Києві громадською організацією «Центр політико-правових реформ» в рамках грантового проекту «Громадський моніторинг адміністративних послуг Міністерства юстиції України як дієвий механізм впливу на їх якість» за підтримки Проекту Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя».

ОПИТАНО ПО РАЙОНАХ КИЄВА 500 РЕСПОНДЕНТІВ



РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ

● середня оцінка за критерієм
↑ найвища задоволеність ↓ найнижча задоволеність

ДОСТУПНІСТЬ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

● МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ	81,0%
↑ Подільський РАЦС	97,0%
↑ Голосіївський РАЦС	94,0%
↓ Шевченківське управління юстиції	60,0%
↓ Деснянський РАЦС	60,0%
● ГРАФІК РОБОТИ	78,4%
↑ Подільський РАЦС	100%
↑ Дарницький РАЦС	100%
↓ Дніпровський відділ реєстрації бізнесу	62,6%
↓ Шевченківське управління юстиції	55,1%

ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ У ПРИМІЩЕННІ

● ДОСТАТНІСТЬ ЗРУЧНИХ МІСЦЬ	49,9%
↑ Солом'янський РАЦС	91,2%
↑ Дарницький РАЦС	85,2%
↓ Святошинський РАЦС	28,6%
↓ Шевченківське управління юстиції	13,4%
● ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІЛЬНОГО ДОСТУПУ ДО ПОБУТОВИХ ПРИМІЩЕНЬ	62,0%
↑ Оболонський РАЦС	100%
↑ Дарницький РАЦС	100%
↓ Шевченківське управління юстиції	35,2%
↓ Дніпровський відділ реєстрації бізнесу	14,3%
● БЕЗОПЛАТНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЛАНКАМИ ЗАЯВ	58,0%
↑ Дарницький РАЦС	96,0%
↑ Солом'янський РАЦС	90,6%
↓ Дніпровський відділ реєстрації бізнесу	24,7%
↓ Шевченківське управління юстиції	22,7%
● ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УМОВ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ	17,5%
↑ Солом'янський РАЦС	58,9%
↓ Шевченківське управління юстиції	0%
↓ Деснянський РАЦС	0%

USAID ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ
ЦППР

ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ

ПОВНОТА ІНФОРМАЦІЇ ПРО ПЕРЕЛІК АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДКУ ЇХ НАДАННЯ	**73,7%**
↑ Солом'янський РАЦС	90,6%
↑ Подільський РАЦС	87,0%
↓ Шевченківське управління юстиції	39,1%

НАЯВНІСТЬ ПЕРЕЛІКУ НЕОБХІДНИХ ДОКУМЕНТІВ, БЛАНКІВ ЗАЯВ, ЗРАЗКІВ ОФОРМЛЕННЯ	**68,8%**
↑ Солом'янський РАЦС	96,0%
↑ Подільський РАЦС	95,4%
↓ Шевченківське управління юстиції	17,4%

ЗАДОВОЛЕНІСТЬ КОНСУЛЬТАЦІЄЮ	**86,5%**
↑ Деснянський РАЦС	94,3%
↑ Подільський РАЦС	93,4%
↓ Шевченківське управління юстиції	83,5%
↓ Дніпровський відділ реєстрації бізнесу	80,7%

НАЯВНІСТЬ НА ВЕБ-СТОРІНЦІ ОРГАНУ ПОТРІБНОЇ ІНФОРМАЦІЇ	**75,7%**
↑ Голосіївський РАЦС	88,9%
↑ Шевченківське управління юстиції	87,5%
↓ Святошинський РАЦС	57,2%
↓ Дарницький РАЦС	54,6%

ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ

ПРОФЕСІОНАЛІЗМ ПРАЦІВНИКІВ, ЗНАННЯ СВОЄЇ СПРАВИ	**90,7%**
↑ Подільський РАЦС	96,6%
↑ Дарницький РАЦС	94,3%
↓ Святошинський РАЦС	88,2%
↓ Шевченківське управління юстиції	83,4%

ВИМАГАННЯ ДОДАТКОВИХ ДОКУМЕНТІВ, ЯКІ НЕ ЗАЗНАЧЕНІ У ПЕРЕЛІКУ	**95,2%**
↑ Деснянський РАЦС	100%
↑ Солом'янський РАЦС	97,1%
↑ Святошинський РАЦС	97,1%
↓ Шевченківське управління юстиції	93,3%
↓ Печерський РАЦС	93,1%

ВИРІШИЛИ СВОЄ ПИТАННЯ	**79,2%**
ПРИЙШЛИ ВПЕРШЕ	67,0%
ЗА ОТРИМАННЯМ ПОСЛУГИ ПРИХОДЯТЬ 3-4 РАЗИ	13,6%

ЧАС ОЧІКУВАННЯ У ЧЕРЗІ	
МЕНШЕ 15 ХВ	56,0%
ДО 30 ХВ	17,0%
БІЛЬШЕ 1 ТА 2 ГОДИН	18,4%

ЗАГАЛЬНА СТУПІНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ	**80,2%**
↑ **ПОДІЛЬСЬКИЙ РАЦС**	**100%**
↑ **ГОЛОСІЇВСЬКИЙ РАЦС**	**91,5%**
↓ **ДНІПРОВСЬКИЙ ВІДДІЛ РЕЄСТРАЦІЇ БІЗНЕСУ**	**72,0%**
↓ **ШЕВЧЕНКІВСЬКЕ УПРАВЛІННЯ ЮСТИЦІЇ**	**66,6%**

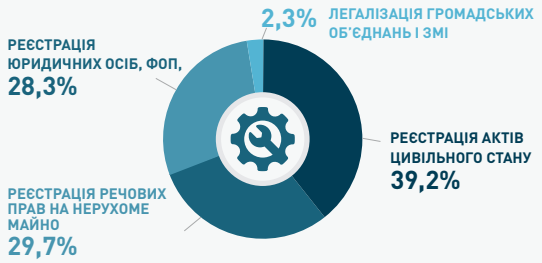
Громадська оцінка якості надання адміністративних послуг територіальними управліннями юстиції у Дніпропетровській області

Громадський моніторинг якості адміністративних послуг Мін'юсту було проведено з 20 жовтня по 20 листопада 2015 року в Одеській, Харківській, Дніпропетровській, Львівській областях та місті Києві громадською організацією «Центр політико-правових реформ» в рамках грантового проекту «Громадський моніторинг адміністративних послуг Міністерства юстиції України як дієвий механізм впливу на їх якість» за підтримки Проекту Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя». У Дніпропетровській області опитування громадян проведено у співпраці з інтерв'юерами ЦПГКІ «Тамариск».

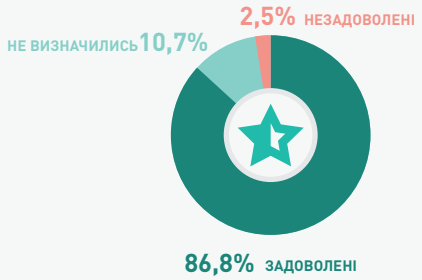
ОПИТАНО 1002 ОСОБИ

ДНІПРОПЕТРОВСЬК	КРИВИЙ РІГ	ДНІПРОДЗЕРЖИНСЬК	ПАВЛОГРАД
40,1%	29,9%	17,9%	12,1%
402	300	180	120

КІЛЬКІСТЬ ОПИТАНИХ ЗА КАТЕГОРІЯМИ ПОСЛУГ



ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ЦІЛОМУ



ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗА СКЛАДОВИМИ:

ФІЗИЧНА ТА ФІНАНСОВА ДОСТУПНІСТЬ	90,4%
ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ	70,3%
ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ	91,1%
ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ	97,2%

ФІЗИЧНА ТА ФІНАНСОВА ДОСТУПНІСТЬ	**90,4%**
легкість знайти приміщення вперше	93,4%
зручність доставки громадським транспортом	90,0%
зручність графіка роботи	87,2%
прийнятність вартості послуг	90,9%
ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ	**70,3%**
комфортність приміщення	90,8%
безоплатне забезпечення бланками	75,4%
вільний доступ до побутових приміщень	62,9%
достатність освітлення	84,9%
умови для осіб з інвалідністю	49,7%
зручність оплати послуг	58,2%

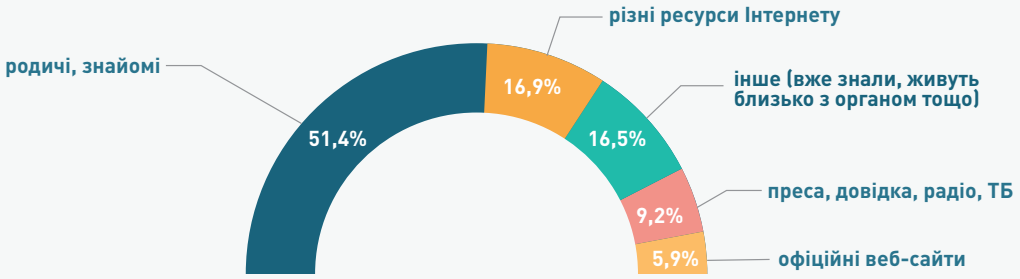
ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ	**91,1%**
інформація про години прийому при вході	96,9%
інформація щодо переліку послуг	94,0%
інформація щодо строків надання послуг	90,1%
інформація щодо зразків оформлення	91,8%
інформація щодо порядку платежів	88,1%
якість консультацій	96,1%
інформативність веб-сайту	80,9%
ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ	**97,2%**
уважність персоналу в оформленні документів	98,3%
доброзичливість, повага працівників та бажання допомогти	95,9%
однакове ставлення до всіх	96,7%
професіоналізм та компетентність персоналу	97,9%

USAID ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

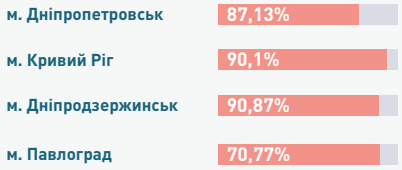
ЦППР

УМОВИ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ ПОЛІПШЕННЯ

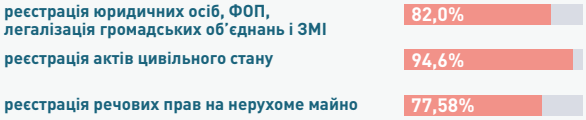
ДЖЕРЕЛА ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЩОДО АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ



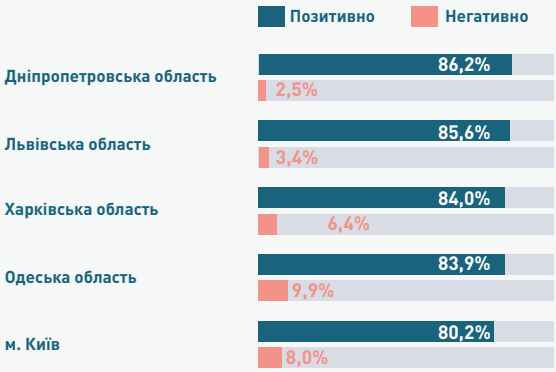
ЗАГАЛЬНА ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ РЕЄСТРАЦІЇ У РОЗРІЗІ МІСТ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ:



ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ РЕЄСТРАЦІЇ МІН'ЮСТУ У ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ ЗА КАТЕГОРІЯМИ ПОСЛУГ:



ЗАГАЛЬНА ГРОМАДСЬКА ОЦІНКА ЯКОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ МІН'ЮСТУ В ПІЛОТНИХ РЕГІОНАХ ДОСЛІДЖЕННЯ



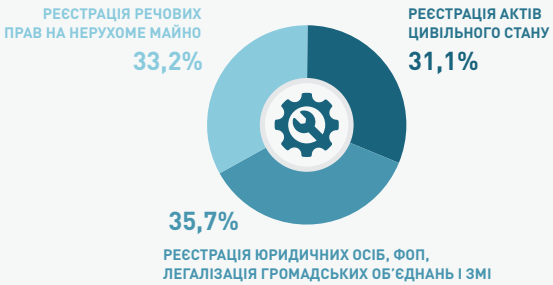
Громадська оцінка якості надання адміністративних послуг територіальними управліннями юстиції в Львівській області

Громадський моніторинг якості адміністративних послуг Мін'юсту було проведено з 20 жовтня по 20 листопада 2015 року в Одеській, Харківській, Дніпропетровській областях та місті Києві громадською організацією «Центр політико-правових реформ» в рамках грантового проекту «Громадський моніторинг адміністративних послуг Міністерства юстиції України як дієвий механізм впливу на їх якість» за підтримки Проекту Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя». У Одеській області опитування громадян проведено у співпраці з ВГО "Асоціація сприяння самоорганізації населення».

ОПИТАНО 1004 ОСОБИ

ЛЬВІВ	ДРОГОБИЧ	СТРИЙ	ЧЕРВОНОГРАД
66,04%	12,25%	11,75%	9,96%
663	123	118	100

КІЛЬКІСТЬ ОПИТАНИХ ЗА КАТЕГОРІЯМИ ПОСЛУГ



ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ЦІЛОМУ

ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗА СКЛАДОВИМИ:

ФІЗИЧНА ТА ФІНАНСОВА ДОСТУПНІСТЬ	86,0%
ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ	64,8%
ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ	84,3%
ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ	90,7%

ФІЗИЧНА ТА ФІНАНСОВА ДОСТУПНІСТЬ	86,0%
легкість знайти приміщення вперше	93,6%
зручність доставки громадським транспортом	82,5%
зручність графіка роботи	92,2%
прийнятність вартості послуг	75,7%
ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ	64,8%
комфортність приміщення	83,6%
безоплатне забезпечення бланками	76,1%
вільний доступ до побутових приміщень	62,0%
достатність освітлення	89,6%
умови для осіб з інвалідністю	24,3%
зручність оплати послуг	53,0%

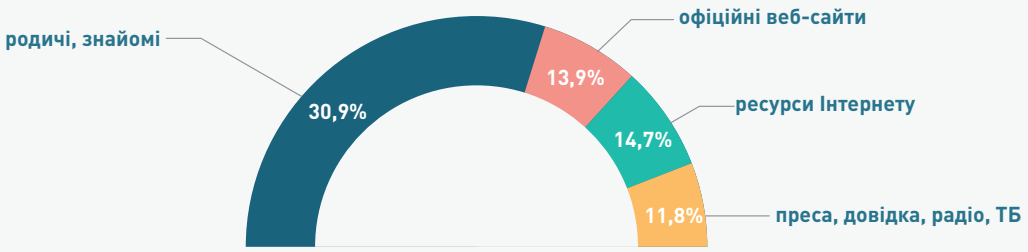
ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ	84,3%
інформація про години прийому при вході	96,0%
інформація щодо переліку послуг	81,7%
інформація щодо строків надання послуг	79,5%
інформація щодо зразків оформлення	82,0%
інформація щодо порядку платежів	81,8%
якість консультацій	88,2%
користування веб-сайтом органу	35,4%
інформативність веб-сайту	80,8%
ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ	90,7%
уважність персоналу в оформленні документів	93,7%
доброзичливість, повага працівників та бажання допомогти	91,8%
однакове ставлення до всіх	88,8%
професіоналізм та компетентність персоналу	88,3%

USAID ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

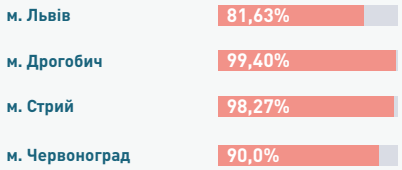
ЦППР

УМОВИ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ ПОЛІПШЕННЯ

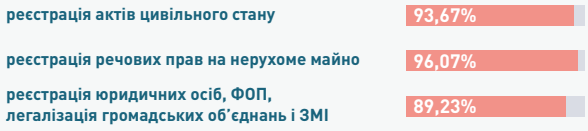
ДЖЕРЕЛА ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЩОДО АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ



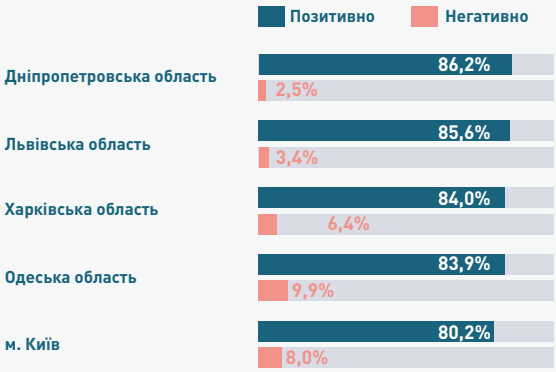
ЗАГАЛЬНА ПОЗИТИВНА ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ РЕЄСТРАЦІЇ У РОЗРІЗІ МІСТ ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ:



ПОЗИТИВНА ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ РЕЄСТРАЦІЇ МІН'ЮСТУ В ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ ЗА КАТЕГОРІЯМИ ПОСЛУГ:



ЗАГАЛЬНА ГРОМАДСЬКА ОЦІНКА ЯКОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ МІН'ЮСТУ В ПІЛОТНИХ РЕГІОНАХ ДОСЛІДЖЕННЯ



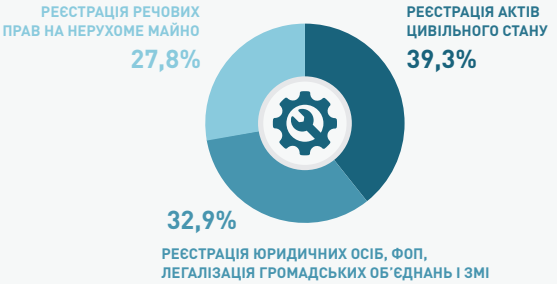
Громадська оцінка якості надання адміністративних послуг територіальними управліннями юстиції в Одеській області

Громадський моніторинг якості адміністративних послуг Мін'юсту було проведено з 20 жовтня по 20 листопада 2015 року в Одеській, Харківській, Дніпропетровській, Львівській областях та місті Києві громадською організацією «Центр політико-правових реформ» в рамках грантового проекту «Громадський моніторинг адміністративних послуг Міністерства юстиції України як дієвий механізм впливу на їх якість» за підтримки Проекту Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя». У Одеській області опитування громадян проведено у співпраці з ВГО "Асоціація сприяння самоорганізації населення».

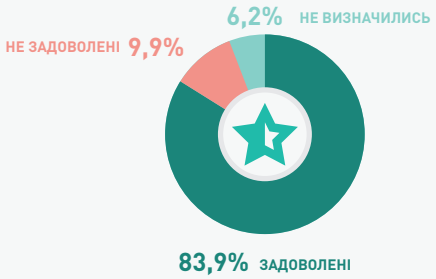
ОПИТАНО 1003 ОСОБИ

ОДЕСА	ІЗМАЇЛ	ІЛЛІЧІВСЬК	ЮЖНЕ
52,6% 526	21,1% 212	14,4% 144	11,9% 119

КІЛЬКІСТЬ ОПИТАНИХ ЗА КАТЕГОРІЯМИ ПОСЛУГ



ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ЦІЛОМУ



ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗА СКЛАДОВИМИ:

ФІЗИЧНА ТА ФІНАНСОВА ДОСТУПНІСТЬ	88,4%
ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ	61,1%
ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ	83,5%
ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ	93,8%

ФІЗИЧНА ТА ФІНАНСОВА ДОСТУПНІСТЬ	88,4%
легкість знайти приміщення вперше	91,1%
зручність доставки громадським транспортом	90,2%
зручність графіка роботи	91,1%
прийнятність вартості послуг	83,3%
прискорена процедура отримання документів	2,5%
ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ	61,1%
комфортність приміщення	73,2%
безоплатне забезпечення бланками	73,2%
вільний доступ до побутових приміщень	52,4%
достатність освітлення	86,2%
умови для осіб з інвалідністю	19,5%
зручність оплати послуг	62,1%

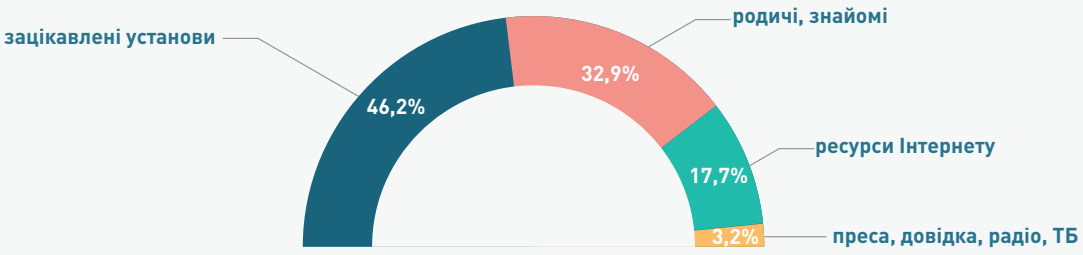
ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ	83,5%
інформація про години прийому при вході	81,6%
інформація щодо переліку послуг	84,0%
інформація щодо строків надання послуг	81,3%
інформація щодо зразків оформлення	83,0%
інформація щодо порядку платежів	83,0%
задоволеність усною інформацією	90,6%
користування веб-сайтом органу	32,5%
задоволеність інформацією на веб-сайті	81,9%
ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ	93,8%
уважність персоналу в оформленні документів	94,2%
доброзичливість, повага працівників та бажання допомогти	90,2%
однакове ставлення до всіх	95,2%
професіоналізм та компетентність персоналу	93,3%

USAID ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

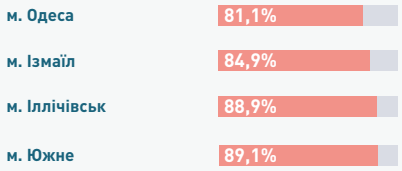
ЦППР

УМОВИ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ ПОЛІПШЕННЯ

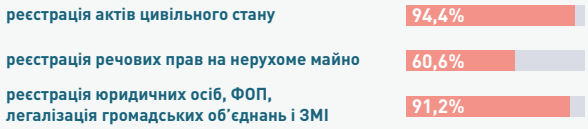
ДЖЕРЕЛА ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЩОДО АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ



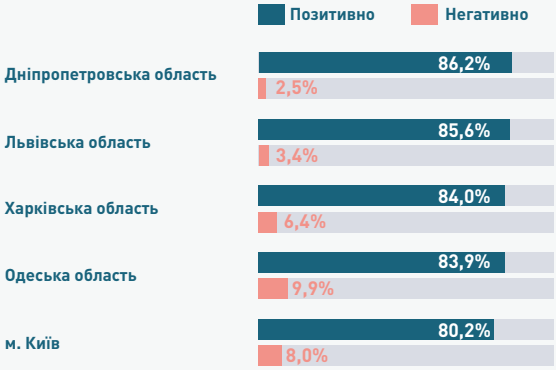
ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ РЕЄСТРАЦІЇ У РОЗРІЗІ МІСТ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ:



ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ РЕЄСТРАЦІЇ МІН'ЮСТУ В ОДЕСЬКІЙ ОБЛАСТІ ЗА КАТЕГОРІЯМИ ПОСЛУГ:



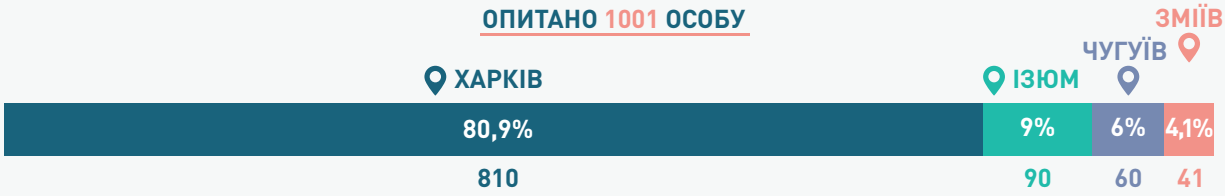
ЗАГАЛЬНА ГРОМАДСЬКА ОЦІНКА ЯКОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ МІН'ЮСТУ В ПІЛОТНИХ РЕГІОНАХ ДОСЛІДЖЕННЯ



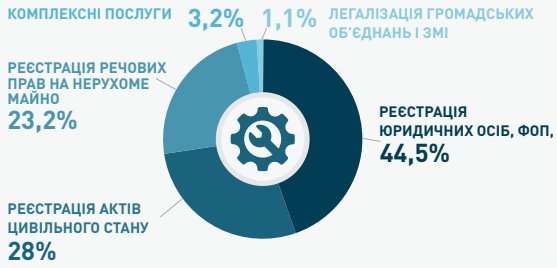
Громадська оцінка якості надання адміністративних послуг територіальними управліннями юстиції у Харківській області

Громадський моніторинг якості адміністративних послуг Мін'юсту було проведено з 20 жовтня по 20 листопада 2015 року в Одеській, Харківській, Дніпропетровській, Львівській областях та місті Києві громадською організацією «Центр політико-правових реформ» в рамках грантового проекту «Громадський моніторинг адміністративних послуг Міністерства юстиції України як дієвий механізм впливу на їх якість» за підтримки Проекту Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя». У Харківській області опитування громадян проведено у співпраці з ГО "Фонд місцевої демократії»

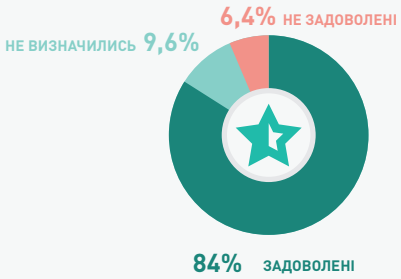
ОПИТАНО 1001 ОСОБУ



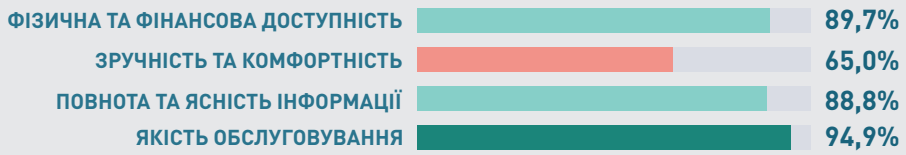
КІЛЬКІСТЬ ОПИТАНИХ ЗА КАТЕГОРІЯМИ ПОСЛУГ



ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ЦІЛОМУ



ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗА СКЛАДОВИМИ:

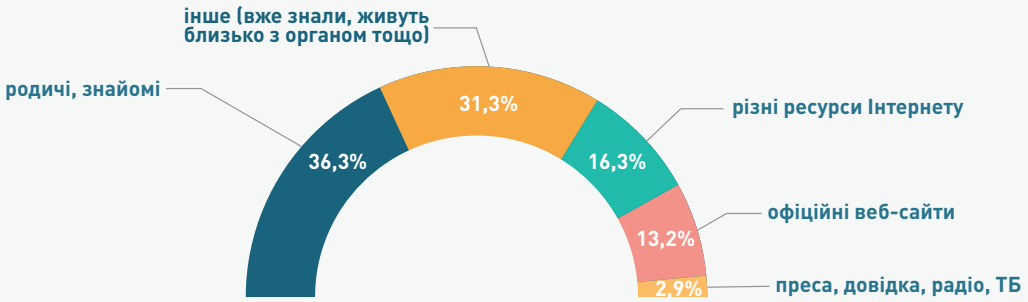


USAID ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

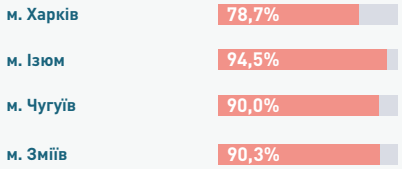
ЦППР

УМОВИ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ ПОЛІПШЕННЯ

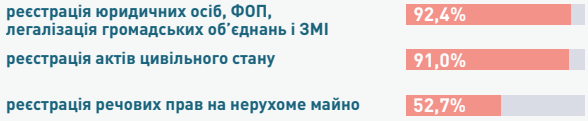
ДЖЕРЕЛА ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЩОДО АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ



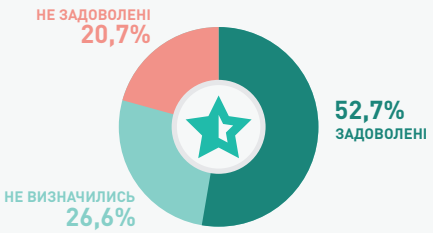
ЗАГАЛЬНА ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ РЕЄСТРАЦІЇ У РОЗРІЗІ МІСТ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ:



ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ РЕЄСТРАЦІЇ МІН'ЮСТУ У ХАРКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ ЗА КАТЕГОРІЯМИ ПОСЛУГ:



ОЦІНКА ВІДДІЛУ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ РЕЧОВИХ ПРАВ НА НЕРУХОМЕ МАЙНО РЕЄСТРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ ХАРКІВСЬКОГО МІСЬКОГО УПРАВЛІННЯ ЮСТИЦІЇ



ОЦІНКА ВІДДІЛУ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ РЕЧОВИХ ПРАВ НА НЕРУХОМЕ МАЙНО РЕЄСТРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ ХАРКІВСЬКОГО МІСЬКОГО УПРАВЛІННЯ ЮСТИЦІЇ ЗА ПОКАЗНИКАМИ:

Додаток 6
ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПРОЕКТ АГЕНТСТВА США З МІЖНАРОДНОГО РОЗВИТКУ (USAID) «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

Проект Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя» працює в Україні з жовтня 2011 року на підтримку судової реформи. Мета проекту – сприяти утвердженню верховенства права в Україні через зміцнення суддівської незалежності, підвищення рівня прозорості та підзвітності судової системи, підвищення рівня обізнаності громадян із діяльністю судової влади задля зростання довіри суспільства до неї. Діяльність проекту ґрунтується на досягненнях попереднього Проекту USAID «Україна: верховенство права», який реалізовувався з 2006 по вересень 2011 року в рамках Угоди про співробітництво між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів. У вересні 2013 року Проект USAID «Справедливе правосуддя» було продовжено на три роки (з 1 жовтня 2013 року по 30 вересня 2016 року). У грудні 2014 року USAID розширило обсяг діяльності проекту, додавши низку завдань, пов'язаних із впровадженням Законів України «Про очищення влади» та «Про відновлення довіри до судової влади».

Місія проекту: сприяти демократичному та економічному розвитку України, надаючи допомогу в становленні справедливої, незалежної, прозорої та відповідальної судової системи.

Бачення проекту: ми працюємо заради утвердження в Україні незалежної судової влади на чолі з ефективними лідерами, якій довіряє українське суспільство.

Завданнями проекту є сприяння:

- гармонізації національної нормативно-правової бази по впровадженню судової реформи з європейськими та міжнародними стандартами у сфері підзвітності та незалежності судової влади;
- проведенню конституційної реформи;
- підвищенню рівня прозорості та підзвітності в діяльності ключових судових установ;
- вдосконаленню професіоналізму та ефективності в діяльності судової системи України;
- модернізації юридичної освіти;

- посиленню ролі громадських організацій у здійсненні моніторингу та підтримці судової реформи;
- запровадженню Законів «Про очищення влади» та «Про відновлення довіри до судової влади».

Проект активно співпрацює з Адміністрацією Президента України, Верховною Радою України, Верховним Судом України, Вищою кваліфікаційною комісією суддів України, Вищою радою юстиції, Вищим адміністративним судом України, Вищим спеціалізованим судом України з розгляду цивільних і кримінальних справ, Вищим господарським судом України, Державною судовою адміністрацією України, Конституційною комісією, Міністерством освіти і науки України, Міністерством юстиції України, Національною школою суддів України, Радою суддів України, неурядовими організаціями, вищими навчальними закладами, засобами масової інформації та іншими організаціями.

СФЕРИ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОЕКТУ

Вдосконалення нормативно-правової бази функціонування судової системи України

- Забезпечення експертного супроводу в процесі перегляду з метою вдосконалення законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про вищу раду юстиції» та у проведенні конституційної реформи;
- Допомога партнерам у виробленні й ухваленні якісних законодавчих змін, сприятливих для реформування та модернізації судівництва;
- Залучення національних та іноземних експертів до неупередженого аналізу законодавчих ініціатив на предмет оцінки їх відповідності міжнародним і європейським стандартам щодо незалежності судової влади, реформування адвокатури та юридичної освіти;
- Сприяння у налагодженні суспільного діалогу через підтримку, організацію та проведення публічних заходів з широким залученням представників громадськості, медіа та експертного середовища до обговорення питань судово-правової реформи.

Добір суддів, етика та дисциплінарна відповідальність суддів

- Сприяння якісній та повній реалізації повноважними органами законодавчих вимог щодо конкурсного добору кандидатів для призначення на посаду судді з урахуванням їх професійних досягнень та особистих характеристик;
- Сприяння Вищій кваліфікаційній комісії суддів України у впровадженні системи оцінювання суддів в Україні з урахуванням вимог міжнародних та європейських стандартів;
- Експертна допомога партнерам у вдосконаленні процесу тестування та добору кандидатів на посаду судді;
- Посилення спроможності судової системи плекати засвоєння та дотримання суддями етичних стандартів;
- Підтримка органів суддівського самоврядування в реалізації положень нового Кодексу суддівської етики;

- Сприяння Вищій кваліфікаційній комісії суддів України у вдосконаленні внутрішніх процедур та дисциплінарної практики стосовно суддів через запозичення кращого досвіду аналогічних іноземних структур та застосування європейських стандартів у процесі опрацювання звернень (заяв) щодо неналежної поведінки суддів. Співпраця з Вищою радою юстиції по вдосконаленню її внутрішніх процедур та практики з повагою до гарантій незалежності суддів.

Підвищення професіоналізму суддів та працівників апарату суду

- Експертна підтримка Національної школи суддів України в її інституційному становленні;
- Допомога Національній школі суддів України в розробці та впровадженні ключових навчальних програм як для аудиторного, так і дистанційного навчання для підвищення кваліфікації суддів і працівників апарату судів з питань професійної етики, написання судових рішень, верховенства права і прав людини, управління людськими ресурсами, комунікацій тощо;
- Налагодження процесу та формування програм для спеціальної підготовки кандидатів на посаду судді;
- Сприяння у формуванні корпусу викладачів з числа суддів та в підготовці й публікації навчальних матеріалів і посібників;
- Співпраця з галузевими міністерствами, українськими вузами та іншими донорами задля модернізації юридичної освіти.

Зміцнення інституційної спроможності установ судової влади

- Підтримка органів суддівського самоврядування в їх інституційному становленні;
- Експертна допомога Раді суддів України та Державній судовій адміністрації України у розробці та практичному застосуванні системи показників для оцінки діяльності суду;
- Підтримка процесу реалізації довгострокового стратегічного плану розвитку судової системи;
- Сприяння вдосконаленню судового адміністрування;
- Сприяння в реалізації комунікаційної політики органами судової влади;
- Експертна допомога у виробленні та просуванні законодавчих змін щодо необхідності приведення бюджетного процесу судової влади у відповідність із принципами розподілу влад та незалежності судової гілки влади;
- Експертна та фінансова підтримка автоматизації робочих процесів в установах судової влади України.

Сприяння партнерам у втіленні на практиці Закону «Про очищення влади»

- Вдосконалення положень Закону «Про очищення влади» та відповідного законодавчого поля;
- Зміцнення інституційної спроможності відповідальних за проведення люстрації

установ в процесі перевірки державних службовців та суддів, покращення процедур люстрації та перевірки, вдосконалення формату функціонування Єдиного державного реєстру осіб, щодо яких застосовано положення Закону України «Про очищення влади»;

- Підвищення знань, удосконалення навичок та здібностей працівників відповідальних за проведення люстрації установ/органів в процесі перевірки державних службовців та суддів, що дозволить їм більш професійно та неупереджено здійснювати свою діяльність;
- Сприяння у підвищенні рівня поінформованості громадян про хід і стан процесу очищення влади;
- Залучення представників громадянського суспільства до моніторингу люстраційного процесу з метою формування довіри громадськості до нього.

Залучення громадянського суспільства до процесу реформування судової системи

- Заохочення та підтримка інститутів громадянського суспільства у налагодженні діалогу з питань судової реформи з Урядом та Парламентом;
- Заохочення представників громадянського суспільства до діяльності в програмах громадянської освіти по просуванню новел та здобутків судової реформи;
- Підтримка участі неурядових організацій у проведенні незалежного моніторингу діяльності установ судової системи, якості й темпів впровадження судової реформи.

*Американський народ, через **Агентство США з міжнародного розвитку (USAID)** надає економічну та гуманітарну допомогу по всьому світу понад 50 років. В Україні допомога USAID надається у таких сферах, як: економічний розвиток, демократія та управління, охорона здоров'я і соціальний сектор. Додаткові відомості про програми USAID можна отримати у Відділі інформації та зв'язків з громадськістю USAID за телефоном (044) 521-57-41, на Інтернет-сторінці http://ukraine.usaid.gov або у соціальній мережі Facebook http://www.facebook.com/USAIDUkraine.*

Проект USAID «Справедливе правосуддя»
вул. Івана Франка, 36, 3 поверх
Київ, Україна, 01030
тел./факс +38(044) 581-3303
office@fair.org.ua
www.fair.org.ua

Додаток 7
ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЦЕНТР ПОЛІТИКО-ПРАВОВИХ РЕФОРМ

Центр політико-правових реформ

Центр політико-правових реформ (ЦППР) – недержавний аналітичний центр, заснований у 1996 році (після прийняття Конституції України) з метою сприяння проведенню реформ у публічній сфері задля утвердження в Україні демократії, верховенства права та належного урядування. ЦППР є неприбутковою громадською організацією.

Діяльність Центру політико-правових реформ спрямована на те, щоб зробити Україну державою, де поважаються та дотримуються права людини, принципи демократії, верховенства права, належного урядування та інші європейські цінності – що у майбутньому приведе нашу державу до членства у ЄС.

ЦППР не є класичною правозахисною організацією, однак саме цінність прав людини визначає сутність і мету діяльності організації.

Конституція України, прийнята у 1996 році закріпила високі стандарти прав людини, примат міжнародного права над національним, установила демократичні інституції. Однак було зрозуміло, що ухвалення Конституції є лише першим кроком, а для її дії необхідним є проведення низки реформ у політико-правовій сфері.

Відтак ЦППР з моменту свого створення та до цього часу основним своїм завданням ставить розроблення та сприяння втіленню таких реформ, які будуть здатні забезпечити демократію та верховенство права в Україні, і у майбутньому приведуть нашу державу до членства у ЄС.

Відповідно до Копенгагенських критеріїв держава, яка прагне стати частиною європейської політичної спільноти, повинна забезпечити стабільність установ, які гарантують демократію, верховенство права, дотримання прав людини та захист прав меншин.

Відтак **ЦППР розробляє та сприяє впровадженню реформ, здатних забезпечити демократію, верховенство права та належне урядування**, у таких напрямах:

Конституціоналізм

Публічна адміністрація

Судівництво

Кримінальна юстиція

Протидія корупції

Європейська інтеграція

Діяльність ЦППР у названих напрямах полягає у таких формах роботи:

1. **Розроблення державної політики** у певній сфері публічно-правових відносин та сприяння її належного впровадження, що включає в себе: виявлення проблем державно-правового розвитку; дослідження стану проблеми, аналітичне прогнозування; розробку концепцій реформ; розробку проектів законів та інших нормативно-правових актів; участь у робочих групах, комісіях з розробки законопроектів; правову експертизу; ініціювання громадських кампаній з підтримки прийняття певних рішень; моніторинг реалізації прийнятих законів;
2. **Наукова і консультативна діяльність** з метою теоретичного обґрунтування пропонованих змін та донесення правових позицій до суб'єктів прийняття рішень, яка полягає у: написанні науково-практичних коментарів, практичних посібників, підручників, монографій, інших наукових публікацій; сприянні здійсненню перекладів та опублікуванню визначних праць західної правової думки, а також зарубіжних джерел законодавства; наданні правових позицій на запити суддів Конституційного Суду України; підготовці експертних висновків на запити міністерств, інших органів державної влади щодо розроблюваних ними рішень;
3. **Освітня робота** з метою мобілізації політиків, громадськості для вирішення спільних проблем або з метою проведення навчань для конкретних цільових аудиторій, а саме: проведення конференцій, семінарів, круглих столів з певної проблематики; проведення прес-конференцій, участь у програмах з відповідної тематики у мас-медіа; аналітична публіцистика; проведення тренінгів з конкретних питань прикладного характеру (наприклад, створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг, з питань судового процесу тощо); написання і розповсюдження серед громадян брошур, інших матеріалів щодо механізмів відстоювання своїх прав у суді, у відносинах із чиновниками і т.д;
4. **Моніторинг діяльності органів влади** на предмет дотримання Конституції та законів України, зобов'язань, що випливають із членства у Раді Європи, та умов євроінтеграції, що охоплює таку роботу: постійний моніторинг діяльності політичних органів державної влади у правовому секторі; моніторинг виконання плану дій з підписання угоди про асоціацію з ЄС, моніторинг рішень судів (Конституційного, Верховного та Вищого адміністративного — постійно, інших судів — в обсязі, необхідному для виконання конкретних завдань); моніторинг розвитку публічного права; підготовка та оприлюднення моніторингових звітів; надання коментарів для ЗМІ із правовою оцінкою політичних рішень та інших подій.

Питання захисту прав людини, протидії корупції та європейської інтеграції є наскрізними для усіх напрямів діяльності.

Діяльність Центру політико-правових реформ у сферах публічної адміністрації та адміністративних послуг:

Діяльність ЦППР у сфері публічної адміністрації охоплює тематику функціонування органів виконавчої влади та державної служби, адміністративно-територіального

устрою і децентралізації, а також питання адміністративної процедури та вдосконалення надання адміністративних послуг.

ЦППР реалізував значну кількість проектів з тематики адміністративних послуг. З 1998 р. ЦППР був локомотивом у розробці доктрини адміністративних послуг в Україні. Аналітичні результати тієї роботи зафіксовані у виданні «*Адміністративні послуги та адміністративна процедура. Зарубіжний досвід та пропозиції для України*» (2003, 496 с.), «*Оцінка якості адміністративних послуг*» (2005, 88 с.)

Протягом 2003–2005 рр. ЦППР був основним розробником Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади (схвалено Урядом у 2006 році);

У 2008–2009 рр. ЦППР в рамках проекту Ради Європи UPAC виконував дослідження корупційних ризиків у сфері надання адміністративних послуг. Було підготовлено аналітичний звіт (2009, 196 с.) українською та англійською мовами, а також рекомендації Уряду (значна частина яких вітлена).

У 2009–2012 рр. експерти ЦППР брали участь у робочій групі Міністерства юстиції та профільного комітету ВРУ з розробки проекту Закону «Про адміністративні послуги».

З 2009 р. і досі ЦППР активно займається впровадженням ідеї створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Реалізовано чотири пілотні проекти за підтримки зарубіжних партнерів (GIZ, SDC, FFN). Центром надавалася консультаційна допомога пілотним містам, проводилися тренінги для посадових осіб, здійснювалось видання практичних посібників, готувалися модельні документи, проводилися загальнонаціональні конференції. В результаті усі охоплені проектом міста утворили ЦНАП, а ЦНАП Луцька та Івано-Франківська нині є одними з найкращих в Україні. Результати спільної роботи з містами були узагальнені та викладені у практичному посібнику: «*Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник» (2010, 440 с.; 2011, 432 с.).*

Протягом 2013-2015 років за підтримки Європейского Союзу ЦППР реалізував проект, завдяки якому було підготовлено Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги», а також цільові видання для чиновників і для громадських активістів щодо цього Закону. ЦППР брав участь у підготовці ключих підзаконних актів для впровадження цього Закону. Також було проведено громадський експертний моніторинг у 22 ЦНАП України, а також соціологічні дослідження якості адміністративних послуг.

Завдяки підтримки Фонду Фрідріха Науманна протягом останніх років проведено більше 50 семінарів-тренінгів з тематики адміністративних послуг.

У 2014-2015 роках ЦППР особливу увагу приділяв питанню децентралізації найпопулярніших адміністративних послуг та розвитку інтегрованих офісів (ЦНАП).

ЦППР працює на національному рівні та в регіонах України. Головний офіс ЦППР розташовано у Києві. Є також відділення ЦППР у Львові.

Штат основних експертів ЦППР сформувався протягом десяти-пятнадцяти років. Керівники напрямів є кандидатами юридичних наук та визнаними фахівцями у своїх сферах в Україні. Постійно ведеться робота із пошуку та залучення до команди ЦППР молодих аналітиків серед кращих випускників кращих правничих шкіл України.

Центр політико-правових реформ
вул. Хрещатик, 4, оф. 13.
Київ, Україна, 01001
тел: +38(044) 278-03-17; +38(044) 278-03-72
факс: +38(044) 278-16-55
centre@pravo.org.ua
http://pravo.org.ua

Додаток 8
ЕКСПЕРТИ ТА ІНТЕРВ'ЮЕРИ – ВИКОНАВЦІ ПРОЕКТУ

Віктор Тимощук, керівник проекту, заступник голови правління «Центру політико-правових реформ» (м Київ), кандидат юридичних наук.

Місто Київ:

Ольга Калініченко, експерт проекту, експерт ГО «Центр політико-правових реформ» та Ініціативи «Реанімаційний пакет реформ, група РПР-Київ, - відповідальна за організацію і проведення опитування і у м. Києві, формування регіонального аналітичного звіту і пропозицій щодо поліпшення якості послуг територіальних органів Мін'юсту.

Олексій Курінний, експерт проекту, інтерв'юер, експерт ГО «Центр політико-правових реформ» - відповідальний також за формування зведеного (узагальненого) аналітичного звіту у розрізі всіх регіонів (загальна редакція).

Євген Школьний, експерт проекту, інтерв'юер, експерт ГО «Центр політико-правових реформ».

Дніпропетровська область:

Олексій Літвінов, експерт проекту (на громадських засадах), експерт ГО «Центр підтримки громадських і культурних ініціатив «Тамариск» (Дніпропетровськ), відповідальний за організацію і проведення опитування у містах Дніпропетровської області, формування регіонального аналітичного звіту і пропозицій щодо поліпшення якості послуг територіальних органів Мін'юсту.

Віталій Моргун, інтерв'юер, ГО «Центр підтримки громадських і культурних ініціатив «Тамариск».

Олександр Мітьков, інтерв'юер, ГО «Центр підтримки громадських і культурних ініціатив «Тамариск».

Львівська область:

Ігор Бригілевич, експерт проекту, заступник голови правління ЛГО «Центру досліджень місцевого самоврядування» (м. Львів); відповідальний організацію і проведення опитування у містах Львівської області, формування регіонального аналітичного звіту і пропозицій щодо поліпшення якості послуг територіальних органів Мін'юсту.

Андрій Дзюба, інтерв'юер, ЛГО «Центр досліджень місцевого самоврядування».

Христина Тибінка, інтерв'юер, ЛГО «Центр досліджень місцевого самоврядування».

Одеська область:

Андрій Крупник – експерт проекту (на громадських засадах), Голова Всеукраїнської громадської організації «Асоціація сприяння самоорганізації населення», кандидат політичних наук, – відповідальний за організацію і проведення опитування у містах Одеської області, формування регіонального аналітичного звіту і пропозицій щодо поліпшення якості послуг територіальних органів Мінюсту.

Алла Орлова, експерт проекту (на громадських засадах), заступник директора Одеського суспільного інституту соціальних технологій.

Людмила Петрова, експерт проекту, Всеукраїнська громадська організація «Асоціація сприяння самоорганізації населення».

Світлана Гудь, інтерв'юер, Всеукраїнська громадська організація «Асоціація сприяння самоорганізації населення.

Ольга Шегіда, інтерв'юер, Всеукраїнська громадська організація «Асоціація сприяння самоорганізації населення».

Харківська область:

Анастасія Сєніна, експерт проекту (на громадських засадах), ГО «Фонд місцевої демократії» (м. Харків), – відповідальна за організацію і проведення опитування у містах Харківської області, формування регіонального аналітичного звіту і пропозицій щодо поліпшення якості послуг територіальних органів Мін'юсту.

Ольга Мірошник, експерт проекту, Голова ГО «Фонд місцевої демократії».

Галина Боженко, експерт проекту, директор соціологічного центру «Response Centre GB».