

ДОСЛІДЖЕННЯ «ІНФОРМАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ І АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ»							
1. НОМЕР ІНТЕРВ'Ю	2. КОД ІНТЕРВ'ЮЕРА	3. ДАТА ІНТЕРВ'Ю		4. ПОЧАТОК ІНТЕРВ'Ю		5. КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю	
		ЧИСЛО	МІСЯЦЬ	ГОДИН	ХВИЛИН	ГОДИН	ХВИЛИН
6. ОБЛАСТЬ/АР КРИМ:				ПІДТВЕРДЖЕННЯ: Я підтверджую, що опитування проведене мною у відповідності з інструкцією методом особистого інтерв'ю з респондентом, відібраним згідно інструкції і який не опитувався мною протягом останніх шести місяців			
7. НАСЕЛЕНИЙ ПУНКТ, ДЕ ПРОЖИВАЄ РЕСПОНДЕНТ:				ПРИЗВИЩЕ, ІМ'Я, ПО-БАТЬКОВІ ІНТЕРВ'ЮЕРА			
				ПІДПИС:			

ІНТЕРВ'ЮЕР! ЗАЧИТАЙТЕ РЕСПОНДЕНТУ ЦЕ ЗВЕРНЕННЯ

Я, _____ (ім'я), представляю організацію _____, яка проводить соціологічне дослідження за ініціативою (підтримки) _____.

Мета опитування – вивчити доступність і задоволеність населення місцевими ЗМІ (телеканал, радіо, друковане видання, Інтернет-сторінка); оцінити доступність і задоволеність населення адміністративними послугами.

Ваші відповіді повністю анонімні та конфіденційні. Ніхто, крім дослідників не матиме доступу до них. Ваше ім'я не згадуватиметься в анкеті, а Ваші дані будуть використовуватися тільки разом з відповідями інших людей в узагальненому вигляді. Однак **для контролю моєї роботи з боку дослідників я прошу Вас дати свій контактний телефон.**

Щиро дякуємо Вам за участь в опитуванні!

БЛОК А. МІСЦЕВІ ЗАСОБИ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ

ІНТЕРНЕТ

A1. ЧИ КОРИСТУЄТЕСЯ ВИ ІНТЕРНЕТОМ? ЯК ЧАСТО?

- Щодня/майже щодня 1
 Кілька разів на тиждень 2
 Кілька разів на місяць і рідше 3
Взагалі не користуєтеся..... 3 → Перейдіть до запитання A12

A2. ЧИ ВІДВІДУВАЛИ ВИ САЙТ ВАШОЇ МІСЬКОЇ РАДИ?

- Так 1
 Ні 2 → Перейдіть до запитання A12
 Не пам'ятаєте 3 → Перейдіть до запитання A12
 У неї немає сайту 4 → Перейдіть до запитання A12

A3. ЧИ СПОДОБАВСЯ ВАМ САЙТ МІСЬКОЇ РАДИ?

- Так 1 → Перейдіть до запитання A5
 Важко сказати сподобався, чи ні (звичайний сайт)..... 2
 Ні 3
 Не пам'ятаєте 4

A4. ЧОМУ ВАМ НЕ СПОДОБАВСЯ САЙТ МІСЬКОЇ РАДИ?

Всі слушні відповіді

- Немає інформації, яка вам потрібна 1
Незручна структура сайту, складно знайти те, що потрібно..... 2
Сайт нерегулярно оновлюється, інформація застаріла..... 3
Невдалий дизайн (зовнішній вигляд) сайту 4
Нічим не вразив 5
Інше, що саме?..... 6
Важко відповісти..... 7

A5. ЧИ ШУКАЛИ ВИ НЕОБХІДНУ ВАМ ІНФОРМАЦІЮ НА САЙТІ МІСЬКОЇ РАДИ?

- Так 1
Ні 2 → **Перейдіть до запитання A7**
Не пам'ятаєте 3 → **Перейдіть до запитання A7**

A6. ЧИ ЗНАЙШЛИ ВИ НА САЙТІ МІСЬКОЇ РАДИ НЕОБХІДНУ ВАМ ІНФОРМАЦІЮ?

- Так 1
Ні 2
Не пам'ятаєте 3

A7. ЧИ БАЧИЛИ ВИ НА САЙТІ МІСЬКОЇ РАДИ ПРОЕКТИ ЇЇ РІШЕНЬ?

- Так 1
Ні 2 → **Перейдіть до запитання A12**
Не пам'ятаєте 3 → **Перейдіть до запитання A12**

A8. ЧИ ЧИТАЛИ ВИ ЯКІСЬ ПРОЕКТИ РІШЕННЯ МІСЬКОЇ РАДИ НА ЇЇ САЙТІ?

- Читали і пам'ятаєте про що йшлося в проекті..... 1
Читали, але не пам'ятаєте про що йшлося в проекті .2
Не читали..... 3 → **Перейдіть до запитання A12**
Не пам'ятаєте 4 → **Перейдіть до запитання A12**

A9. ЧИ НАМАГАЛИСЯ ВИ ДОНЕСТИ ДО ВЛАДИ ВАШУ ТОЧКУ ЗОРУ ЩОДО ПЕВНОГО ПРОЕКТУ РІШЕННЯ МІСЬКОЇ РАДИ, РОЗМІЩЕНОГО НА САЙТІ?

- Так 1
Ні 2 → **Перейдіть до запитання A12**
Не пам'ятаєте 3 → **Перейдіть до запитання A12**

A10. В ЯКІЙ ФОРМІ?

- Зателефонували до міської ради 1
Надіслали офіційного листа поштою 2
Надіслали листа (відгук) електронною поштою 3
Взяли участь у громадських слуханнях 4
Інше, що саме?..... 5

A11. ЧИ БУЛИ ВРАХОВАНІ ВАШІ ПРОПОЗИЦІЇ?

- Так 1
Частково 2
Ні 3
Не знаєте 4

ТЕЛЕБАЧЕННЯ

A12. ЧИ ДИВИТЕСЯ ВИ ТЕЛЕВІЗОР? ЯК ЧАСТО?

Щодня/майже щодня 1

Кілька разів на тиждень 2

Кілька разів на місяць і рідше 3

Взагалі не дивитися 3 → Перейдіть до запитання A18

A13. ЧИ Є У ВАШОМУ МІСТІ ТЕЛЕКАНАЛ МІСЬКОЇ РАДИ?

Телеканал міської ради – це телеканал, засновником (співзасновником) якого є міська рада. Він детально висвітлює роботу міської ради та прийняті нею рішення, роботу виконкому міської ради, інші заходи, що проводяться в місті.

Так 1

Ні 2 → Перейдіть до запитання A17

Не знаєте..... 3 → Перейдіть до запитання A17

A14. ЧИ ДИВИТЕСЯ ВИ ТЕЛЕКАНАЛ МІСЬКОЇ РАДИ?

Регулярно дивитися 1

Час від часу дивитися 2

Взагалі не дивитися 3 → Перейдіть до запитання A17

A15. ЧИ ПОДОБАЄТЬСЯ ВАМ ТЕЛЕКАНАЛ МІСЬКОЇ РАДИ?

В основному подобається 1 → Перейдіть до запитання A17

Важко відповісти, подобається чи ні 2

В основному не подобається 3

A16. ЧОМУ ВАМ НЕ ПОДОБАЄТЬСЯ ТЕЛЕКАНАЛ МІСЬКОЇ РАДИ?

Всі слушні відповіді

Занадто багато новин та аналітичних програм, мало – розважальних..... 1

Низький культурний рівень розважальних програм, фільмів..... 2

Необ'єктивна подача інформації, самореклама керівництва міста, «вихваляння» міської влади (замовні передачі) 3

Занадто багато реклами/задовгі рекламні блоки 4

Незручний час виходу його передач в ефір 5

Інше, що саме? _____ 6

Важко відповісти..... 7

A17. ЧИ ПОТРІБЕН У МІСТІ ТЕЛЕКАНАЛ МІСЬКОЇ РАДИ?

Потрібен у тому форматі, в якому він є сьогодні.....1

Потрібен, але НЕ в тому форматі, якому він є сьогодні2

Не потрібен.....3

Важко відповісти4

Мені байдуже5

Для коментарів: _____

РАДІОМОВЛЕННЯ

A18. ЧИ Є У ВАШОМУ МІСТІ ПРОВОДОВЕ РАДІО (таке, що приєднується до спеціальної радіорозетки – Перший, «Промінь», «Культура»)?

Так 1

Ні 2 → Перейдіть до запитання A20

Не знаю/Важко відповісти..... 3 → Перейдіть до запитання A20

A19. ЧИ СЛУХАЄТЕ ВИ ПЕРЕДАЧІ ПРОВОДОВОГО РАДІО? ЯК ЧАСТО?

- Щодня/майже щодня 1
 Кілька разів на тиждень 2
 Кілька разів на місяць і рідше 3
Взагалі не слухаєте 3

A20. ЧИ ПОТРІБНЕ У ВАШОМУ МІСТІ ПРОВОДОВЕ РАДІО?

- Потрібне 1
 Не потрібне..... 2
 Важко відповісти 3
 Мені байдуже 4

Для коментарів: _____

A21. ЧИ СЛУХАЄТЕ ВИ ПЕРЕДАЧІ ЕФІРНОГО РАДІО (таке, що не потребує приєднання до спеціальної радіорозетки, тобто на АМ, FM-хвилях)? ЯК ЧАСТО?

- Щодня/майже щодня 1
 Кілька разів на тиждень 2
 Кілька разів на місяць і рідше 3
Взагалі не слухаєте 3

A22. ЧИ ТРАНСЛЮЮТЬСЯ У ВАШОМУ МІСТІ ПЕРЕДАЧІ МІСЬКОГО РАДІО?

	Так	Ні	Важко відповісти/ Не знаю
По проводовому радіо	1	2	3
По ефірному радіо (АМ, FM)	1	2	3

A23. ЧИ СЛУХАЄТЕ ВИ ПЕРЕДАЧІ МІСЬКОГО РАДІО?

- Так 1
 Ні 2 → **Перейдіть до запитання А26**
 Важко відповісти..... 3 → **Перейдіть до запитання А26**
Передачі міського радіо не транслюються ані по проводовому, ані по ефірному радіо..... 4 → Перейдіть до запитання А26

A24. ЧИ ПОДОБАЮТЬСЯ ВАМ ПЕРЕДАЧІ МІСЬКОГО РАДІО?

- Так 1 → **Перейдіть до запитання А26**
 Важко сказати, чи подобаються 2
 Ні 3

A25. ЧОМУ ВАМ НЕ ПОДОБАЮТЬСЯ ПЕРЕДАЧІ МІСЬКОГО РАДІО?

- Всі слушні відповіді*
 Занадто багато новин та аналітичних програм, мало – розважальних..... 1
 Необ’єктивна подача інформації, сомореклама керівництва міста, «вихвалювання» міської влади (замовні передачі) 2
 Занадто багато реклами/задовгі рекламні блоки 3
 Незручний час виходу його передач в ефір 4
 Відсутня корисна інформація 5
 Інше, що саме? _____ 6

ДРУКОВАНІ ЗМІ

A26. ЧИ ЧИТАЄТЕ ВИ ГАЗЕТИ? ЯК ЧАСТО?

Щодня/майже щодня 1

Кілька разів на тиждень 2

Кілька разів на місяць і рідше 3

Взагалі не читаєте..... 3 → Перейдіть до БЛОКУ Б

A27. ЯКИМ ЧИНОМ ВИ ОТРИМУЄТЕ ГАЗЕТИ?

Всі слушні відповіді

Передплачуєте..... 1

Купуєте 2

Берете безплатні газети у поштовій скриньці..... 3

Берете безплатні газети у громадських місцях..... 4

Переглядаєте у бібліотеці 5

Інше, що саме? 6

A28. ЧИ Є У ВАШОМУ МІСТІ ГАЗЕТА МІСЬКОЇ РАДИ?

Газета міської ради – це газета, засновником (співзасновником) якої є міська рада. Вона детально висвітлює роботу міської ради та прийняті нею рішення, роботу виконкомом міської ради, інші заходи, що проводяться в місті.

Так 1

Ні 2 → Перейдіть до запитання A31

Не знаю 3 → Перейдіть до запитання A31

A29. ЧИ ЧИТАЄТЕ ВИ ГАЗЕТУ МІСЬКОЇ РАДИ?

Регулярно читаєте (майже кожен випуск) 1

Час від часу читаєте 2

Взагалі не читаєте..... 3 → Перейдіть до запитання A31

A30. ЧИ ПОДОБАЄТЬСЯ ВАМ ГАЗЕТА МІСЬКОЇ РАДИ?

В основному подобається 1

Важко сказати, подобається чи ні ... 2

В основному не подобається 3

A31. ЧИ ПОТРІБНА У МІСТІ ГАЗЕТА МІСЬКОЇ РАДИ?

Потрібна 1

Не потрібна..... 2

Важко відповісти 3

Мені байдуже 4

Для коментарів: _____

БЛОК Б. ЗВЕРНЕННЯ ДО МІСЬКОЇ РАДИ

B1. ЧИ ЗВЕРТАЛИСЯ ВИ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ДО МІСЬКОЇ РАДИ, ЇЇ ПІДРОЗДІЛІВ (напр., управління комунальної власності, земельних ресурсів, соціального захисту тощо)?

Так 1

Ні 2 → Перейдіть до БЛОКУ В

Б2. СКІЛЬКИ РАЗІВ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ ДО МІСЬКОЇ РАДИ, ЇЇ ПІДРОЗДІЛІВ?

- Лише 1 раз 1
2-3 рази 2
Більше, ніж три рази, скільки? _____ 3

Якщо респондент протягом останніх 3-х років звертався до міської ради або її підрозділів більше одного разу, то наступні запитання стосуватимуться останнього звернення.

Б3. КУДИ САМЕ ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ ОСТАННЬОГО РАЗУ?

Всі слушні відповіді

- Безпосередньо до міського голови..... 1
До заступника заступника міського голови 2
В департамент/управління/відділи, що займаються питаннями соціального захисту 3
В департамент/управління/відділи, що займається питаннями охорони здоров'я 4
В департамент/управління/відділи, що займається питаннями освіти і науки 5
В департамент/управління/відділи, що займаються питаннями житлово-комунального господарства..... 6
В департамент/управління/відділи, що займаються питаннями земельних ресурсів..... 7
В департамент/управління/відділи, що займається питаннями будівництва та житлового забезпечення 8
В департамент/управління/відділ, що займається справами сім'ї, молодіжної політики і спорту 9
В департамент/управління/відділи, що займається питаннями культури 10
В департамент/управління/відділи, що займається питаннями підприємництва 11
В департамент/управління/відділи, що займається питаннями транспортної інфраструктури 12
Інше, що саме? _____ 13

Б4. З ЯКИМИ ПИТАННЯМИ ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ?

Всі слушні відповіді

- Заява (клопотання) 1
Скарга 2
Пропозиція (зауваження)..... 3
Інше, що саме? _____ 4

Б5. ЧИ ЗНАЄТЕ ВИ ПРО УСТАНОВЛЕНІ ЗАКОНОМ ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН? ЯКЩО ВАМ ВІДОМО, НАЗВІТЬ ЦЕЙ ТЕРМІН!

- Так, розгляд звернень має тривати _____ днів 1
Ні, не знаєте 2

Б6. ПРОТЯГОМ ЯКОГО ТЕРМІНУ БУЛО РОЗГЛЯНУТО ВАШЕ ЗВЕРНЕННЯ?

- _____ днів 1
Не пам'ятаю 2
Ваше звернення не було розглянуто..... 3

Б7. ЧИ БУЛИ ВИ ЗАДОВОЛЕНІ ОТРИМАНОЮ ВІДПОВІДДЮ?

- В цілому задоволені 1 → **Перейдіть до запитання Б9**
Важко сказати, задоволені чи ні.... 2
В цілому незадоволені 3

Б8. ЧОМУ ВИ БУЛИ НЕЗАДОВОЛЕНІ ОТРИМАНОЮ ВІДПОВІДДЮ?

Всі слушні відповіді

Ви отримали формальну відповідь/«відписку» 1

Частково вирішили Ваше питання..... 2

Вам відмовили у вирішення вашого питання 3

Ви досі чекаєте на відповідь 4

Інше, що саме? _____ 4

Б9. ЧИ БУЛИ ВИ ЗАДОВОЛЕНІ ВЖИТИМИ ЗАХОДАМИ?

В цілому задоволені 1 → **Перейдіть до БЛОКУ В**

Важко сказати, задоволені чи ні..... 2

В цілому незадоволені 3

Б10. ЧОМУ ВИ БУЛИ НЕ ЗАДОВОЛЕНІ ВЖИТИМИ ЗАХОДАМИ?

БЛОК В. ІНФОРМАЦІЙНІ ЗАПИТИ

В1. ЧИ ЗВЕРТАЛИСЯ ВИ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ДО МІСЬКОЇ РАДИ З ІНФОРМАЦІЙНИМИ ЗАПИТАМИ?

Так..... 1

Ні 2 → **Перейдіть до БЛОКУ Г**

В2. ЧИ ОТРИМАЛИ ВІД МІСЬКОЇ РАДИ ПОТРІБНУ ВАМ ІНФОРМАЦІЮ?

Так..... 1

Ні 2 → **Перейдіть до БЛОКУ Г**

Не пам'ятаю 3 → **Перейдіть до БЛОКУ Г**

В3. ЧИ ВІДПОВІДАЛА ОТРИМАНА ІНФОРМАЦІЯ ВАШОМУ ЗАПИТУ?

Повністю відповідала..... 1

Частково 2

Не відповідала зовсім..... 3

В4. ЧИ ЗНАЄТЕ ВИ ПРО ВСТАНОВЛЕНИЙ ЗАКОНОМ ТЕРМІН РОЗГЛЯДУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ЗАПИТІВ ГРОМАДЯН? ЯКЩО ВАМ ВІДОМО, НАЗВІТЬ ЦЕЙ ТЕРМІН!

Так, розгляд звернень має тривати _____ днів 1

Ні, не знаєте 2

В5. ПРОТЯГОМ ЯКОГО ТЕРМІНУ ВИ ОТРИМАЛИ ПОТРІБНУ ВАМ ІНФОРМАЦІЮ?

Одразу 1

Через _____ днів 2

Не пам'ятаю 3

БЛОК Г. ПОСЛУГИ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ МІСЬКОЇ РАДИ

(У М. КИЄВІ – КМДА)

Г1. ЧИ ОТРИМУВАЛИ ВИ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ЯКІ-НЕБУДЬ ПОСЛУГИ В ТАКИХ УСТАНОВАХ?

Єдиний дозвільний центр/Центр надання адміністративних послуг ...	1
Підрозділ з управління земельними ресурсами.....	2
Підрозділ з реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності	3
Підрозділ з надання приміщень в оренду	4
РАГС	5
Бюро технічної інвентаризації (БТІ).....	6
Не отримували	7 → Перейдіть до БЛОКУ Д

Г2. ЯКІ САМЕ ПОСЛУГИ ВИ ОТРИМУВАЛИ?

Консультавання спеціаліста	1
Оформлення документів, довідок (в т.ч., витяги та виписки з реєстрів, свідоцтва, копії, дублікати документів тощо)	2
Інше, що саме?	3

Г3. ЯК ЧАСТО ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ВАМ ДОВЕЛОСЯ ЗВЕРТАТИСЯ ЗА ТАКИМИ ПОСЛУГАМИ?

Зверталися лише 1 раз	1
Зверталися по 1-2 рази на рік	2
Зверталися по кілька разів на рік	3
Зверталися регулярно (не рідше 1 разу на місяць)	4

*Якщо респондент звертався за послугами в зазначені установи **більше одного разу**, наступні запитання стосуватимуться останнього звернення.*

Г4. В ЯКУ УСТАНОВУ ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ ОСТАННЬОГО РАЗУ?

Єдиний дозвільний центр/Центр надання адміністративних послуг .	1
Підрозділ з управління земельними ресурсами.....	2
Підрозділ з реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності	3
Підрозділ з надання приміщень в оренду	4
РАГС	5
Бюро технічної інвентаризації (БТІ).....	6

Г5. ЯКИМ БУВ ДОСТУП ДО ПРИМІЩЕННЯ УСТАНОВИ?

Вільним для всіх громадян	1 → Перейдіть до запитання Г7
Вхід лише за перепусткою, яку <u>легко</u> було отримати	2
Вхід лише за перепусткою, яку <u>складно</u> було отримати ...	3
<i>Не пам'ятаю/Важко відповісти</i>	4 → Перейдіть до запитання Г7

Г6. ЯК ВИ ВВАЖАЄТЕ, ЧИ ПОВИНЕН ДОСТУП ДО ПРИМІЩЕННЯ БУТИ ВІЛЬНИМ?

Так	1
Ні	2
Важко відповісти	3

Г7. ПРИ ОТРИМАННІ НЕОБХІДНОЇ ПОСЛУГИ ВИ ВЗАЄМОДІЯЛИ...

З одним співробітником, котрий займався вашою справою	1
З різними співробітниками в межах даної установи	2
Зі співробітниками кількох установ	3
Інше, що саме?	4
<i>Не пам'ятаю/Важко відповісти</i>	5

Г8. ЧИ БАГАТО ЧАСУ ВИ ВИТРАТИЛИ, ЩОБ ПОТРАПИТИ НА ПРИЙМ ДО НЕОБХІДНОГО СПІВРОБІТНИКА?

- У порядку «живої»/електронної черги чекали не більше 1 години..... 1
- У порядку «живої»/електронної черги чекали кілька годин..... 2
- За попереднім записом, потрапили у призначений день..... 3
- За попереднім записом, але в день запису не потрапили..... 4
- Інше, що саме? _____ .5
- Не пам'ятаю/Важко відповісти* 6

Г9. ЧИ ЗРУЧНИМ БУЛО МІСЦЕ ОЧІКУВАННЯ ПРИЙОМУ НЕОБХІДНОГО СПІВРОБІТНИКА?

- В цілому зручним 1 → **Перейдіть до запитання Г11**
- Важко відповісти/не пам'ятаю 2 → **Перейдіть до запитання Г11**
- В цілому не зручним 3

Г10. ЧОМУ МІСЦЕ ОЧІКУВАННЯ БУЛО НЕ ЗРУЧНИМ?

- Не було на чому сидіти 1
- У приміщенні було жарко/холодно/темно/душно тощо..... 2
- Не пускали в приміщення, довелося чекати на вулиці..... 3
- Інше, що саме?* _____ 4

Г11. ЧИ ПЛАТИЛИ ВИ ЗА ЩО-НЕБУДЬ ПРИ ОТРИМАННІ ДАНОЇ ПОСЛУГИ?

- Так..... 1
- Ні..... 2 → **Перейдіть до запитання Г13**
- Не хочу відповідати/Важко відповісти...* 3 → **Перейдіть до запитання Г13**

Г12. ЗА ЩО САМЕ?

- Всі слушні відповіді*
- «Державне мито» («реєстраційний збір», «ліцензійний збір» тощо) через банківську установу 1
- За інформаційно-консультаційні послуги через банківські установи..... 2
- Готівкою співробітнику для прискорення оформлення документів, позитивного вирішення справи 3
- Готівкою «посереднику» для прискорення оформлення документів, позитивного вирішення вашого питання..... 4
- Інше, що саме?* _____ 5
- Не пам'ятаю/Важко відповісти* 6

Г13. ЧИ «ДАВАЛИ ВАМ ЗРОЗУМІТИ» СПІВРОБІТНИКИ УСТАНОВИ ПРО НЕОБХІДНІСТЬ «ВІДДЯЧИТИ» ЇМ?

- Так..... 1
- Ні..... 2 → **Перейдіть до запитання Г15**
- Не хочу відповідати* 3 → **Перейдіть до запитання Г15**

Г14. ЧИ «ВІДДЯЧИЛИ» ВИ?

- Так..... 1
- Ні..... 2
- Не хочу відповідати* 3

Г15. ЯКИМ БУВ РЕЗУЛЬТАТ ВАШОГО ЗВЕРНЕННЯ?

Всі слушні відповіді

Отримали необхідну консультацію	1
Оформили необхідні документи	2
Перенаправили до іншої установи.....	3
Не отримали необхідну консультацію	4
Не оформили необхідні документи	5
<i>Інше, що саме?</i>	6
<i>Не пам'ятаю</i>	7

Г16. З ЯКИМИ ТРУДНОЦЬМИ ВИ СТИКАЛИСЯ ПІД ЧАС ОСТАННЬОГО ЗВЕРНЕННЯ ДО УСТАНОВИ?

Не стикалися з жодними труднощами	1
Байдуже ставлення співробітників до Вашої проблеми	2
Недоброзичливе ставлення співробітників установи	3
Відсутня інформація про перелік документів, процедуру оформлення потрібного вам документу.....	4
Довгі черги	5
Високі тарифи, «державне мито» та інші види офіційної оплати послуг.....	6
Потрібно багато платити <u>неофіційно</u>	7
Для оформлення документів потрібно було зібрати багато довідок.....	8
Тривала процедура оформлення	9
Довелося кілька разів звертатися в установу, щоб оформити необхідний мені документ	10
Відсутність потрібного спеціаліста на робочому місці в години прийому	11
Незручно добиратися в установу.....	12
Незручні години прийому/не можливо записатися на прийом заздалегідь.....	13
<i>Інше, що саме?</i>	14

БЛОК Д. БЕЗОПЛАТНА ЮРИДИЧНА ДОПОМОГА

Д1. ЧИ ІСНУЄ ПРИ ВАШІЙ МІСЬКІЙ РАДІ ПІДРОЗДІЛ, ЯКИЙ НАДАЄ БЕЗОПЛАТНУ ЮРИДИЧНУ ДОПОМОГУ ГРОМАДЯНАМ?

- Так..... 1
Ні..... 2 → **Перейдіть до БЛОКУ Е**
Не знаю..... 3 → **Перейдіть до БЛОКУ Е**

Д2. ЧИ ЗВЕРТАЛИСЯ ВИ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ДО ПІДРОЗДІЛУ МІСЬКОЇ РАДИ, ЩО НАДАЄ БЕЗОПЛАТНУ ЮРИДИЧНУ ДОПОМОГУ (напр., центр правової інформації та консультації, правова громадська приймальня, муніципальна юридична консультація тощо)?

- Так..... 1
Ні..... 2 → **Перейдіть до БЛОКУ Е**

Д3. ЯК ЧАСТО ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ВАМ ДОВЕЛОСЯ ЗВЕРТАТИСЯ ЗА ТАКОЮ ЮРИДИЧНОЮ ДОПОМОГОЮ?

- Зверталися лише 1 раз..... 1
Зверталися по 1-2 рази на рік 2 || Зверталися по кілька разів на рік | 3 |
| Зверталися регулярно (не рідше 1 разу на місяць) | 4 |

Якщо респондент звертався за вказаною юридичною допомогою більше одного разу, наступні запитання стосуватимуться **останнього звернення**.

Д4. ЯКИМ ЧИНОМ ОРГАНІЗОВАНО РОБОТУ З ГРОМАДЯНАМИ В ЦЬЙ УСТАНОВІ?

Всі слушні відповіді

- В порядку «живої» черги 1
- За попереднім записом по телефону..... 2
- За попереднім записом по Інтернету 3
- Телефонна консультація («гаряча лінія») 5
- Інше, що саме? _____ 6
- Не пам'ятаю 7

Д5. ЧИ ОТРИМАЛИ ВИ БАЖАНУ ЮРИДИЧНУ ДОПОМОГУ?

- Так 1
- Частково, що саме не отримали? _____ 2
- Ні 3
- Не пам'ятаю/Важко відповісти 4

Д6. З ЯКИМИ ТРУДНОЩАМИ ВИ СТИКАЛИСЯ ПРИ ОТРИМАННІ ЮРИДИЧНОЇ ДОПОМОГИ?

Всі слушні відповіді

- Не стикалися з жодними труднощами** 1
- Некомпетентність співробітника 2
- Недоброзичливе ставлення співробітника 3
- Формальне ставлення співробітника до Вашої проблеми, небажання вникнути в суть питання 4
- Ваше питання не належало до компетенції цієї юридичної консультації .. 5
- Довгі черги 6
- Незручні умови для очікування своєї черги (*відсутні місця для сидіння, холодно/жарко у приміщенні, чекали на вулиці тощо*)..... 7
- Потрібно було заплатити 8
- Незручно добиратися в установу 9
- Незручні години прийому/не можливо записатися на прийом заздалегідь 10
- Інше, що саме? _____ . 11

Д7. ЧИ «ДАВАВ ВАМ ЗРОЗУМІТИ» СПІВРОБІТНИК, ЯКИЙ НАДАВАВ ЮРИДИЧНУ ДОПОМОГУ, ПРО НЕОБХІДНІСТЬ «ВІДДЯЧИТИ» ЙОМУ?

- Так 1
- Ні 2 → **Перейдіть до БЛОКУ Е**
- Не хочу відповідати 3 → **Перейдіть до БЛОКУ Е**

Д8. ЧИ «ВІДДЯЧИЛИ» ВИ ЙОМУ?

- Так 1
- Ні 2 → **Перейдіть до БЛОКУ Е**
- Не хочу відповідати/Важко відповісти..... 3 → **Перейдіть до БЛОКУ Е**

Д9. В ЯКІЙ ФОРМІ ВИ «ВІДДЯЧИЛИ»?

- Купували канцелярські товари (напр., папір, ручки тощо)..... 1
- Безпосередньо грошима в руки співробітнику 2
- У формі подарунка для співробітника (напр., цукерки, чай, кава тощо)..... 3
- Інше, що саме? _____ 4

БЛОК Е. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Е1. ВАШ ВІК: _____ років

Е2. ВАША ОСВІТА:

- Неповна середня 1
- Повна середня 2
- Середня спеціальна 3
- Вища/ незакінчена вища 4

Е3. ВАШ СІМЕЙНИЙ СТАН:

- Ніколи не був/ла у шлюбі 1
- Перебуваю у громадянському шлюбі (проживаємо разом без реєстрації)..... 2
- Одружений/ заміжня, але живемо окремо..... 3
- Одружений/ заміжня і живемо разом 4
- Розлучений/на 5
- Вдова/ вдівець 6

Е4. ЯК БИ ВИ ОЦІНИЛИ МАТЕРІАЛЬНЕ СТАНОВИЩЕ ВАШОГО ДОМОГОСПОДАРСТВА, ТОБТО ЧЛЕНІВ ВАШОЇ РОДИНИ, КОТРІ ЖИВУТЬ РАЗОМ З ВАМИ?

- Не вистачає навіть на необхідне, напр., на їжу 1
- На продукти та інші щоденні витрати грошей вистачає, але купівля одягу вже становить проблему..... 2
- Наших грошей в цілому вистачає на життя, ми можемо дещо відкласти на відпустку чи купівлю побутової техніки..... 3
- Ми можемо собі дозволити купити квартиру, будинок чи машину..... 4

Е5. ПРО ВАШУ ЗАЙНЯТІСТЬ:

Всі слушні відповіді

- Працюю за наймом (в т.ч. держслужбовець)..... 1
- Веду підприємницьку діяльність/маю власний бізнес..... 2
- Безробітний/ на 3
- На пенсії 4
- Навчаюсь 5
- Веду домашнє господарство, у відпустці по догляду за дитиною 6
- Інше, що саме? _____ 7