

СЕРІЯ «КРАЩІ ПРАКТИКИ
ДЕЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО
НАДАННЯ ПОСЛУГ»



ПОКРАЩЕНЕ СІЛЬСЬКЕ ПИТНЕ ВОДОПОСТАЧАННЯ ОЧИМА СПОЖИВАЧІВ

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОЦІНКИ СПОЖИВАЧІВ
ЩОДО ПОСЛУГИ ВОДОПОСТАЧАННЯ У ПАРТНЕРСЬКИХ СЕЛАХ ПРОЕКТУ

Швейцарсько-український проект •
Підтримка децентралізації в Україні

DESPRO



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Швейцарська Конфедерація

skat Swiss Resource Centre and
Consultancies for Development

Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні» DESPRO

ПОКРАЩЕНЕ СІЛЬСЬКЕ ПИТНЕ ВОДОПОСТАЧАННЯ ОЧИМА СПОЖИВАЧІВ

Результати дослідження оцінки споживачів
щодо послуги водопостачання у партнерських селах
проекту

Науково-практичне видання

Укладачі:
Вячеслав Сороковський (заг.ред.)
Віктор Одниця

Київ – 2014

УДК 351.778.31(477-22)
ББК 67.9(4Укр)401+38.761
С65

Сороковський В., Одиниця В.

С65 **Покращене сільське питне водопостачання очима споживачів: Результати дослідження оцінки споживачів щодо послуги водопостачання у партнерських селах проекту: Науково-практичне видання / [Сороковський В.Є., Одиниця В.В (під заг.ред. Сороковського В.Є.)]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А». – 2014. – 24 с.**

ISBN 978-966-2717-06-8

У публікації здійснено огляд та аналіз результатів соціологічного дослідження щодо оцінки рівня задоволеності мешканців окремих сіл Вінницької, Сумської областей та Автономної Республіки Крим щодо послуги водопостачання в цілому, а також за визначеними критеріями.

Видання розраховане на фахівців у сфері водопостачання, представників органів місцевого самоврядування, органів державної влади, розробників державної політики, сільських активістів, викладачів та студентів.

УДК 351.778.31(477-22)
ББК 67.9(4Укр)401+38.761

© DESPRO, 2014
© Сороковський В.Є., Одиниця В.В., 2014
© Шишкін С.О., макет, оформлення, 2014

ЗМІСТ

Вступ	4
1. ОЦІНКА ПОСЛУГИ ВОДОПОСТАЧАННЯ В ЦІЛОМУ	6
2. ДОСТУП ДО ВОДОПОСТАЧАННЯ	7
3. ЯКІСТЬ ВОДИ	10
4. ПРИЙНЯТНІСТЬ ПЛАТИ ЗА ВОДОПОСТАЧАННЯ	13
5. ЧАСТКА ДОХОДУ ДОМОГОСПОДАРСТВ, ЩО СПЛАЧУЄТЬСЯ ЗА ВОДОПОСТАЧАННЯ	16
6. РІВЕНЬ ІНФОРМУВАННЯ З ПИТАНЬ ВОДОПОСТАЧАННЯ	18
7. ЗВЕРНЕННЯ, СКАРГИ ДО НАДАВАЧА ПОСЛУГ ВОДОПОСТАЧАННЯ	21
8. УЧАСТЬ У ПЛАНУВАННІ ТА ПРИЙНЯТТІ РІШЕНЬ ІЗ ПИТАНЬ ВОДОПОСТАЧАННЯ	23
ДОВІДКОВО: УЗАГАЛЬНЕНІ ВИСНОВКИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОПИТУВАННЯ:	26

ВСТУП

У цій публікації наведено результати оцінки рівня задоволеності мешканців окремих сіл Вінницької, Сумської областей та Автономної Республіки Крим* послугою водопостачання в цілому, а також за визначеними критеріями.

Опитування здійснювалось у селах, де протягом 2010-12 років було реалізовано проекти із покращення сільського питного водопостачання за підтримки Швейцарсько-українського проекту «Підтримка децентралізації в Україні» DESPRO. Загалом упродовж цього періоду було підтримано 38 сільських проектів у зазначених регіонах.

Опитування відбувалось у лютому 2013 року. Загалом опитуванням було охоплено 30 сіл, загальна кількість респондентів – 776.

Для отримання узагальнюючих показників, які можна порівнювати між собою, нами було застосовано **індекс задоволеності (I задов.)** за кожним оцінюваним критерієм.

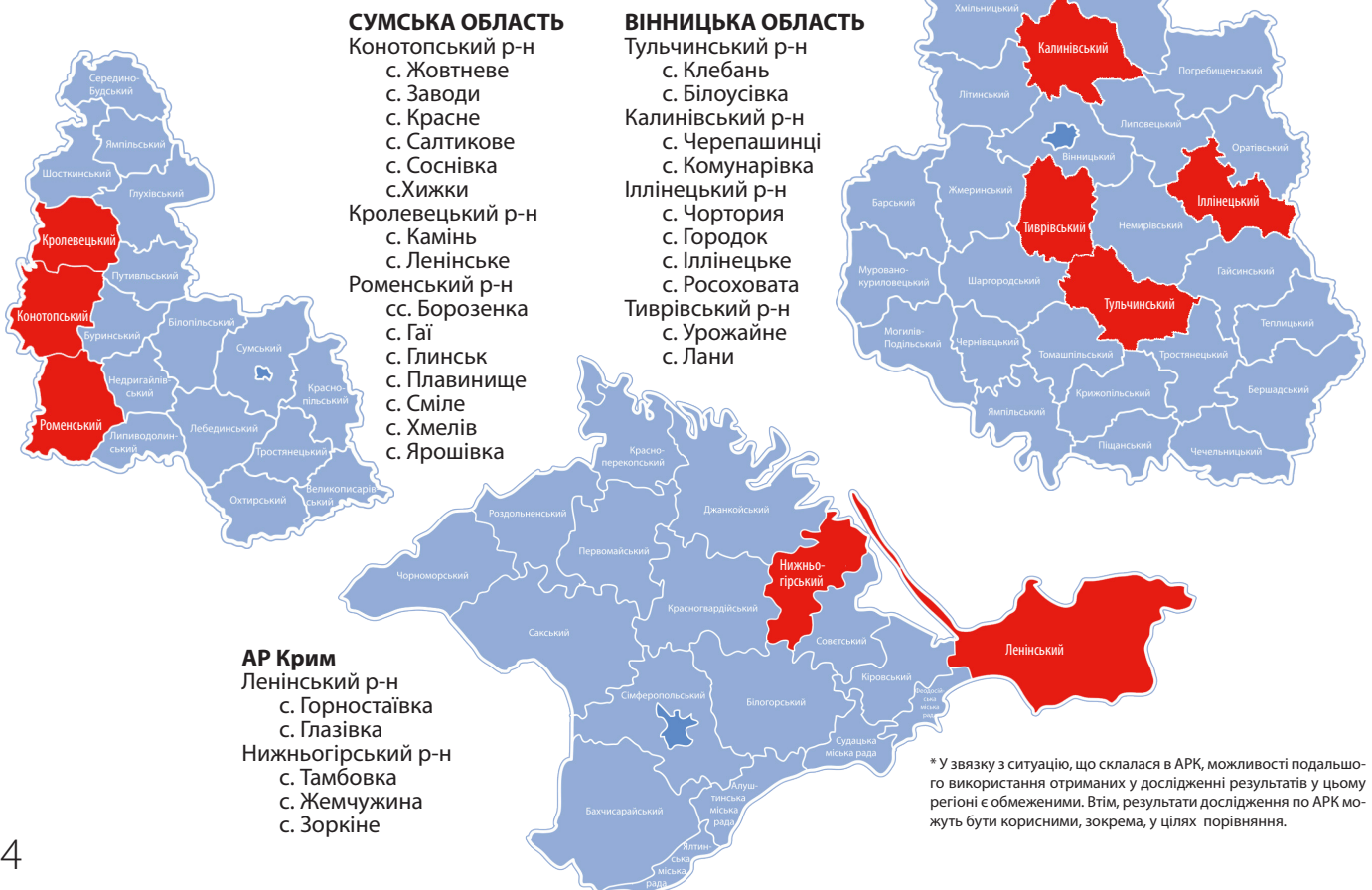
Показники **I задов.** змінюються від -1 до 1. Від’ємні значення індексу свідчатимуть про певний ступінь незадоволеності критерієм чи будь-яким іншим процесом, а позитивні значення інтерпретуються так:

- 0-0,2 – незначний ступінь задоволеності;
- 0,2-0,4 – нижчий за середній ступінь задоволеності;
- 0,4-0,6 – середній ступінь задоволеності;
- 0,6-0,8 – вищий за середній ступінь задоволеності;
- 0,8-1,0 – високий ступінь задоволеності.

ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ТРАКТУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ:

Наведені результати опитування репрезентативні лише для сіл, в яких здійснювалось опитування.

Результати опитування не можуть представляти картину в цілому ані по районах, ані по регіонах.



1 ОЦІНКА ПОСЛУГИ ВОДОПОСТАЧАННЯ В ЦІЛОМУ



Хочемо подякувати за воду, бо люди як на світ народилися...

Оцінка послуги водопостачання в цілому залежить від багатьох факторів. Для кожного споживача набір цих критеріїв є унікальним. Водночас їх сукупність і формує загальну оцінку. Оскільки метою кожного із сільських проєктів було поліпшення водопостачання, то при оцінці споживачу важливо відчувати цю зміну, оцінити, наскільки вона позитивна чи негативна..

Респонденти оцінили послугу водопостачання у кожному регіоні за п'ятибальною шкалою, де «1» – це «погано», а «5» – «відмінно». На основі отриманих оцінок розраховано середню оцінку послуги водопостачання.

Загальна оцінка послуги водопостачання за результатами діяльності проєкту DESPRO у другій фазі складає **3,60 бала**.

По регіонах: **Сумська область** – 3,92 бала, **Вінницька область** – 3,94 бала, **АР Крим** – 3,06 бала.

Середня оцінка послуги водопостачання у розрізі регіонів

Вінницька обл.	3,94
Сумська обл.	3,92
АР Крим	3,06

Щодо оцінок по селах різних районів виявлено ряд показників. У середньому в усіх районах Сумської, Вінницької областей і АР Крим отримані досить високі оцінки послуги водопостачання.



У трьох районах послугу водопостачання оцінено показником більшим за 4 бали – у Тиврівському (4,36), Калинівському (4,31), Конотопському (4,04). Найнижчий показник виявлено у селах Ленінського району – 2,94 бала.

Коментуючи власні оцінки, споживачі, що не зовсім задоволені водопостачанням, звертали увагу на якість води («Якість води дуже погана. Часті прориви труб...»), її кількість («Води недостатньо, не встигаємо набирати достатню кількість...»), а також на деякі технічні параметри («Мережа не закільцьована...», «Труби прокладено неглибоко...»).

Ті ж споживачі, що висловлювали високе задоволення послугою водопостачання, нерідко не стримували емоцій: «Ми щасливі. Живемо, як в раю. Спасибі, що дали воду...», «Слава Богу, все добре. Я молюся, що є вода...».

2 ДОСТУП ДО ВОДОПОСТАЧАННЯ

РІВЕНЬ ОХОПЛЕННЯ ПОСЛУГОЮ НАСЕЛЕННЯ ЦІЛЬОВОЇ ГРУПИ

Проекти громад із покращення водопостачання за підтримки DESPRO планувалися так, щоб забезпечити технічну можливість підключення до системи усіх домогосподарств, які розташовані на території виконання проекту. Навіть якщо ці домогосподарства з якихось причин не долучилися до проекту під час його виконання. Для старту проекту мінімальна частка домогосподарств, що погодилися долучитися до нього, мала бути 75% від загальної кількості потенційних учасників. Водночас помічено стійку тенденцію, коли решта домогосподарств все-таки приєднуються до збудованої мережі дещо пізніше, як правило, протягом першого року. На момент проведення моніторингу збудованими системами водопостачання користувалися понад 90% домогосподарств із тих, які мали можливість приєднатися технічно.

Доступ населення до водопостачання є важливим показником соціально-економічного розвитку держави в цілому, а також окремих територій. За показниками, встановленими Спільною моніторинговою програмою ВООЗ-ЮНІСЕФ, доступ до води відстежується за **типами джерел водопостачання**: 1) централізоване водопостачання, 2) інші покращені джерела (облаштовані колодязі, закриті каптажі тощо) та 3) непокращені джерела, напр., відкриті, незахищені криниці, поверхневі води. Доступ до водопостачання у містах та селах відстежується також окремо.

Оцінка споживачем зміни (позитивної чи негативної) у доступі до водопостачання є одним із головних індикаторів результативності проекту. Питання «Як у цілому Ви оцінюєте доступ до води?» складається з низки економічних, психологічних та фізичних аспектів, які повинен врахувати споживач та висловити свою думку щодо покращення чи погіршення доступу до послуг водопостачання після реалізації в населеному пункті проекту.

Додатково споживачі оцінювали й окремі аспекти доступу до водопостачання, зокрема:

- час отримання води;
- обсяг отриманої води;
- місце доступу до води;
- витрати на водопостачання.

Загальний індекс задоволеності доступом до води в цілому за результатами діяльності проекту DESPRO, у другій фазі (аналіз всього масиву анкет) складає **0,682 (вищий за середній ступінь задоволеності)**.

Окремо по регіонах: Сумська область (**I задов. = 0,717**), Вінницька область (**I задов. = 0,737**) та АР Крим (**I задов. = 0,612**).

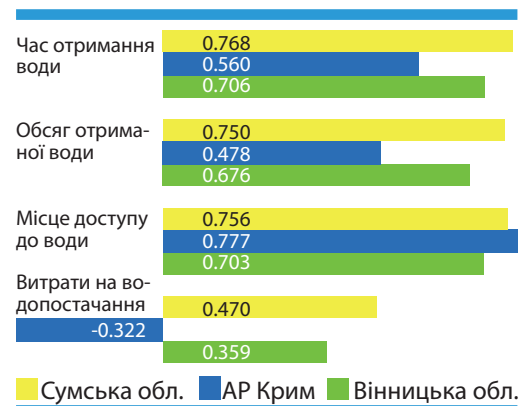
Індекси задоволеності доступом до води в цілому в розрізі регіонів



По окремих аспектах доступу до води отримано такі дані.

За критеріями «час отримання води», «обсяг отриманої води», «місце доступу до води» **індекси задоволеності** респондентів Сумської, Вінницької областей та АР Крим зафіксовано на рівні **середнього та вищого за середній ступінь**.

Індекси задоволеності критеріями покращення доступу до водопостачання у розрізі регіонів





Ми вступили в кооператив і дуже задоволені. Тепер вода є у самому будинку

За критерієм «витрати на водопостачання» мешканці Сумської області виявляють **середній ступінь** задоволеності (**I задов. = 0,470**), Вінницької області – **нижчий за середній** ступінь задоволеності (**I задов. = 0,359**), а мешканці сіл АРК – **не задоволені** цим критерієм. (**I задов. = - 0,322**).

У деяких громадах зафіксовано найвищі показники індексу задоволеності доступом до води в цілому (1,00). У Вінницькій та Сумській областях таких сіл по три, в АРК – одне.

У Нижньогірському районі показник «витрати на водопостачання» має від’ємне значення (**I задов. = - 0,694**), що вказує на суттєвий рівень незадоволеності громадян.

Таку ситуацію можна пояснити високою вартістю води. Зокрема, 96,4%

Кореляція у парі «Доступ до води» – «Оцінка послуги водопостачання в цілому». Коефіцієнт кореляції у наведеній парі складає: **$\rho = 0,313$** . Сила зв’язку – **помірна**.



мешканців територіальної громади с. Жемчужина та 95,8% мешканців с. Зоркіне вказали на достатньо високу вартість води. З точки зору споживачів, витрати для багатьох родин на водопостачання є обтяжливими.

КОЛОНКА НА ПОДВІР'І ЧИ КРАН У БУДИНКУ?

Питання робити введення води у будинок чи мати кран лише на подвір'ї — вирішує господар. Втім, одразу після завершення будівництва підвідних та вуличних мереж господарі близько половини домогосподарств вирішують робити введення одразу в будинок. Це дає можливість поступово покращити побутові умови: облаштувати зливний туалет, душ/ванну, встановити пральну машину-автомат, забезпечити необхідний тиск води для її підігріву в колонці тощо. Кількість домогосподарств із внутрішньобудинковим введенням має тенденцію до поступового збільшення. Приблизно через один-два роки частка таких домогосподарств зростає до трьох чвертей.

КОМЕНТАРІ ДО РОЗДІЛУ

Тут і далі буде подано рівень кореляції між показником, представленим у розділі, та оцінкою послуги водопостачання в цілому.

Кореляція — це співвідношення, відповідність, взаємозв'язок предметів або понять. Так само кореляція демонструє залежність між величинами (параметрами). У нашому випадку кореляція може продемонструвати, яким є співвідношення між оцінкою по конкретному показнику та оцінкою послуги водопостачання в цілому. Величина зв'язку (кореляції) вимірюється коефіцієнтом. Якщо коефіцієнт кореляції має позитивне значення (зі знаком плюс), це означає, що збільшення одного показника пов'язане зі збільшенням другого. Проте немає спільної думки щодо того, який за величиною коефіцієнт демонструє слабкий зв'язок, а який – сильний. Тож у нашому дослідженні ми застосуємо методику Чеддока. За шкалою Чеддока характеристика сили зв'язку між показниками визначається так:

- 0,1-0,3: слабка;
- 0,3-0,5: помірна;
- 0,5-0,7: помітна;
- 0,7-0,9: тісна;
- 0,9-1: дуже тісна.



Тож коефіцієнт кореляції у парі «Доступ до води» – «Оцінка послуги водопостачання в цілому» складає: $\rho = 0,313$. Це означає, що оцінка доступу до води впливає на загальну оцінку послуги водопостачання, але помірно. Може бути й таке, що для когось цей вплив є більшим, для когось взагалі несуттєвим, але в середньому сила зв'язку фіксується як помірна.

3 ЯКІСТЬ ВОДИ

ВІДПОВІДНІСТЬ ПРОБ ВОДИ НАЦІОНАЛЬНИМ СТАНДАРТАМ

За даними моніторингу операторів у громадах, надавачі послуг регулярно здійснюють відбір проб води для дослідження якості. 43% – здійснюють один відбір води протягом року, 40% – здійснюють таку процедуру двічі на рік. Решта операторів роблять по 3, а то й по 4 проби на рік. В усіх громадах водопостачання здійснюється зі свердловин.

Більше ніж у половині (54,8%) сіл стандартам якості відповідають всі 100% проб води. У 7 громадах ця величина коливається від 75 до 100%. Жодна проба води не відповідає стандартам якості лише в одному селі з усіх досліджених.

Найкращий стан справ щодо відповідності проб національним стандартам якості складається в АР Крим – тут усі 100% проб відповідають затвердженим нормам. У Сумській області стандартам відповідають 62,5% проб, у Вінницькій – 53,8%.



Одним із найважливіших критеріїв покращення водопостачання в громадах є якість питної води.

Вода – джерело життя. Якість води – поєднання хімічного і біологічного складу та фізичних властивостей води, яке зумовлює її придатність для певних видів використання. Вживання неякісної питної води загрожує важкими наслідками для здоров'я людини.

Якість води можна оцінювати як об'єктивно – на відповідність встановленим нормативам (фізичним, хімічним, біологічним), так і суб'єктивно, шляхом дослідження думки споживачів.

Звичайно, думка споживача не замінить об'єктивного дослідження. Хоча з деякими показниками якості, більшою мірою фізичними, а то й хімічними, можна визначитися навіть у домашніх умовах, як кажуть, неозброєним оком. Наприклад, непрозора, каламутна вода або вода із нехарактерним запахом чи смаком, осад чи накип можуть дійсно бути ознаками відхилення стандартів цієї води від встановлених норм. Навряд чи за таких обставин якість води буде позитивно оцінена споживачем.

Після реалізації локальних проектів із водопостачання **покращення якості води** у населених пунктах відзначили 51,8% мешканців Сумської області та 47,7% мешканців Вінницької області. В АР Крим кількість респондентів, які вказали на покращення якості води, зафіксовано на рівні 25,1% мешканців.

За показником **погіршення якості води** у Сумській області зафіксовано відповіді 15,1% респондентів, у Вінницькій області – 13,8%, в АР Крим – 3,4%.

Водночас 40,9% респондентів АР Крим вважають, що якість води у їхньому населеному пункті **не змінилася**. У Сумській області не відчув змін якості води кожен п'ятий опитаний (18,6%), а у Вінницькій – кожен четвертий (23,0%).

Індекси задоволеності якістю води у розрізі регіонів

АР Крим	0,391
Сумська обл.	0,402
Вінницька обл.	0,230

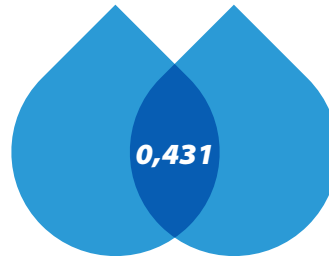
Індекс задоволеності **якістю питної води** респондентів у Сумській області складає **0,402** (середній ступінь задоволеності), у Вінницькій області – **0,391** (нижчий за середній ступінь задоволеності), в АР Крим – **0,230** (нижчий за середній ступінь задоволеності).

Загальний індекс задоволеності якістю питної води за результатами діяльності проекту DESPRO у другій фазі складає **0,343** (нижчий за середній ступінь задоволеності).

Найвищий показник **індексу задоволеності якістю води** серед усіх районів зафіксовано у селах Калинівського району (**0,719**) Вінницької області, а найнижчий – у селах Тульчинського району (**-0,162**) цієї самої області. Загальний незадовільний показник у селах Тульчинського району утворився внаслідок надто низької оцінки якості води у селі Клебань (**І задов. = -0,543**).

По окремих громадах найвищі значення індексу задоволеності якістю води зафіксовано у селах Борозенка та Сміле (Роменський район) – по 1,0 у кожній громаді. Найнижчі ж значення цього індексу в селах Клебань, Тульчинський район (-0,54), Жовтневе, Конотопський

Кореляція у парі «Якість питної води» – «Оцінка послуги водопостачання в цілому». Коефіцієнт кореляції у наведеній парі складає: **$\rho = 0,431$** . Сила зв'язку – **помірна**.



район (-0,15), Ленінське, Кролевецький район (-0,14). Загалом, у тих окремих громадах, де оцінки щодо якості води були невисокими, мешканці нарікали на великий вміст заліза.

ІНШІ ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА ЯКІСТЬ ВОДИ

Якість води у водопроводі залежить також від стану охорони джерела водопостачання, рівня його захисту від можливого забруднення ззовні, зокрема облаштування санітарно-захисної зони.

У переважній більшості сіл (87,0%) санітарно-захисні зони є в усіх задіяних джерелах водопостачання. Лише в одній громаді такі зони облаштовано лише для половина джерел.

Важливим, хоча і непрямим, чинником забезпечення якості води є утримання системи водопостачання у належному стані. Певною мірою це відображає кількість працівників, що задіяні в обслуговуванні водогону та відповідних об'єктів.

У більшості операторів (41,9%) в обслуговуванні системи водопостачання задіяна одна особа, у кожного третього (35,5%) – дві особи, і в одного з десяти (9,7%) – понад дві особи. У двох громадах не вдалося отримати такі дані. Не відповіли на це питання 12,8% учасників опитування. Найбільша частка операторів водопостачання, в обслуговуванні яких задіяна лише одна особа, зосереджена в АР Крим (75,0%). У Сумській області виявлено більше всього операторів, систему водопостачання яких обслуговують дві особи (46,7%).

КОМЕНТАРІ ДО РОЗДІЛУ

У переважній кількості проектів за підтримки DESPRO будівництво централізованої системи водопостачання ставало альтернативою колодязній воді. В Україні помічено зростання забруднення ґрунтових вод (Проект Національної доповіді про якість питної води та стан питного водопостачання у 2012 році). Колодязна вода перестає бути безпечною. Із хімічних забруднень насамперед ідеться про нітрати. За державною статистикою, у 2012 р. не відповідали нормативу на вміст нітратів 19,4% проб води із колодязів. Ефективних методів видалення нітратів із криничної води на рівні окремого домогосподарства практично не існує. Тож селяни, продовжуючи вживати воду з криниць, або вже п'ють забруднену воду, або однозначно через якийсь час зіткнуться із такою проблемою. Забруднення води наднормативними концентраціями нітратів призводить до виникнення специфічних захворювань, а також зниження загального рівня імунітету людини.

У багатьох випадках, якщо є така можливість, селяни продовжують користуватися колодязною водою навіть після підключення до централізованого водогону. І якщо колодязна вода за своїми фізичними властивостями не буде відрізнятися від води з крана, то навряд чи споживач помітить будь-яку позитивну зміну в якості води після реалізації проекту. До того ж, за нашими спостереженнями, у селах досі зберігається своєрідна «повага» до колодязної води як до води однозначно чистішої, прозорішої, якіснішої за воду з водогону. Такі традиції та установки певною мірою пояснюють доволі стримані оцінки споживачів щодо зміни у якості води після виконання проектів.

4 ПРИЙНЯТНІСТЬ ПЛАТИ ЗА ВОДОПОСТАЧАННЯ

ДЕЯКІ ЦИТАТИ ІЗ ВИСЛОВЛЮВАНЬ СПОЖИВАЧІВ:

«Кажуть, що в інших селах вода дешевша. Для нас дорого – навіть за газ дешевше платимо»; «Дуже дорого: людям треба буде влітку худобу поїти, город поливати – дорого». Очевидно, що споживачі воліють порівнювати тарифи на воду із сусідніми селами, часто не розуміючи, як формується ціна на воду, і те, що на ціну можуть впливати різні фактори. Водночас, якщо водопровідна вода є єдиним надійним та безпечним джерелом, то господарі використовують її для санітарної обробки, гігієнічних заходів, приготування їжі, а також для широкого спектру потреб у господарстві. Використання питної води для поливу городу, годування худоби збільшує витрати води на порядок. Звідси – необхідність платити більше.

ТАРИФИ ТА ВІДШКОДУВАННЯ ВИТРАТ

Розмір тарифу напряму впливає на прийнятність витрат на водопостачання. Оператори разом із громадою намагаються винайти найкращу модель розрахунку плати за воду. Так, при розрахунку тарифу інвестиційний складник наявний лише у чверті сіл. Із цих сіл переважна частина (78%) закладають інвестиційний складник у розмірі до 5% вартості послуги, по 10% операторів закладають інвестиції у розмірі 5-10% та 10-15% відповідно. У двох



Здатність споживача оплачувати послугу впливає на можливість його доступу до води. З одного боку, споживач зацікавлений отримати якісну послугу за найменшої можливої вартості. З другого боку, тарифи на послуги водопостачання (та водовідведення) для населення мають визначатися на основі собівартості послуг та необхідного розміру фінансування розвитку цих систем.

При цьому тариф на одній території (наприклад у селі) встановлюється однаковий для усіх верств населення, без урахування здатності населення різних верств сплачувати встановлені тарифи. Звісно, що в окремому населеному пункті існують можливості балансування, з одного боку, тарифами для населення, а з другого – тарифами для підприємств, бюджетників. Проте за незначної кількості підприємств та бюджетних установ, а для села це дово-

лі поширена ситуація, увесь тарифний тягар лягатиме на плечі домогосподарств.

Близько 70% територіальних громад в Україні дотаційні. Тож говорити про можливість відшкодування бюджетами (насамперед сільськими) різниці між економічно обґрунтованим тарифом та затвердженим (умовно прийнятним) за рахунок власних надходжень навіть і не варто. Інший спосіб підвищити спроможність споживача оплатити послугу – субсидії на оплату послуг ЖКГ – працює, але й має свої обмеження. Так, субсидії може отримати тільки ліцензований оператор. Проте ліцензії сільські оператори мають далеко не усюди. Навіть більше – далеко не усюди взагалі в селі є оператор, навіть за наявності централізованої системи. А якщо і є, то, наприклад, такий оператор, як обслуговуючий кооператив із водопостачання, яких багато в парт-



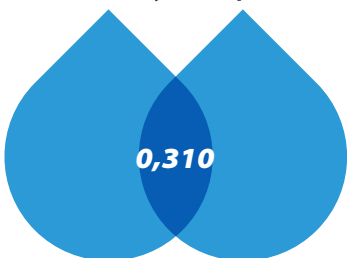
Якщо вода не подешевшає на літо, то буде дуже скрутно

нерських селах DESPRO, не потребує ліцензування взагалі. Хоча при цьому для споживачів таких кооперативів втрачається можливість претендувати на отримання субсидій від держави.

Інший бік ситуації – оцінка споживачем прийнятності плати за воду. Споживач порівнює свої доходи із вартістю послуги, визначаючи для себе це співвідношення. До того ж оцінка споживача складається не тільки зі ставлення до розміру тарифу та загальної суми витрат за певний період (місяць, рік). Враховується також і те, що споживач змушений був брати фінансову участь у будівництві чи реконструкції сільської системи водопостачання.

Не в останню чергу на рівень оцінки прийнятності розміру плати за воду впливають певні споживачські настрої сільського населення. За радянських часів сільське водопостачання слугувало стимулом для утримання населення на селі та залучення до праці у сільському господарстві. Забезпечення водою було безплатним (дуже рідко – за малу фіксовану плату), а витрати на виробництво води покривалися сільськогосподарськими підприємствами або субсидувалися державою.

Кореляція у парі «**Прийнятність плати за водопостачання**» – «**Оцінка послуги водопостачання в цілому**». Коефіцієнт кореляції у наведеній парі складає: $r = 0,310$. Сила зв'язку – **помірна**.



Індекси задоволеності прийнятністю суми, яка сплачується за воду, у всіх регіонах майже однакові. Так, у Сумській області індекс задоволеності прийнятністю суми складає **0,378**, у Вінницькій області – **0,320**, в АР Крим – **0,324**. Всі перераховані показники мають індекс задоволеності **нижчий за середній ступінь**.

Індекси задоволеності прийнятністю суми, яка сплачується за воду у розрізі регіонів



Загальний індекс задоволеності прийнятністю суми, яка сплачується за воду, за результатами діяльності проекту DESPRO у другій фазі складає **0,345 (нижчий за середній ступінь задоволеності)**.

Найвищий показник індексу задоволеності прийнятністю суми, яка сплачується за воду (**0,918 – високий ступінь**) зафіксовано у селі Глазівка Ленінського району. Про прийнятність суми, яка сплачується за воду, заявили 94,6% опитаних.

Найнижчі значення зафіксовано у селах Нижньогірського (**0,102**) та Тульчинського (**0,079**) районів.

третинах громад цей складник не враховується у тарифі. Натомість, за нашою інформацією, це не завжди означає, що громада не дбає про майбутнє системи водопостачання. Нерідко відсутність цього складника у тарифі заміщається цільовими внесками споживачів на конкретні інвестиційні заходи. В умовах обслуговуючих кооперативів це зробити було не складно. Втім, не завжди встановлений тариф повністю покриває витрати. На момент проведення моніторингу існуючий тариф на водопостачання покривав видатки на утримання системи у 61,3% операторів. Серед причини цього явища респонденти називали високу вартість енергоносіїв, небажання членів громади встановлювати плату на рівні повного відшкодування витрат. Розмір відхилення тарифу від розміру повного відшкодування витрат (абсолютний чи відносний) не досліджувався. Різні показники прийнятності плати за воду впливають і на систематичність оплати за послуги. У 58,1% операторів не існує заборгованості з оплати послуг. На наявність заборгованості вказав кожен третій (35,4%) оператор. Серед причин заборгованості, що отримали найбільшу частку у відповідях респондентів, такі:

- невчасна оплата населенням послуг водопостачання (**25,8%**);
- низька платоспроможність населення (**9,7%**);
- небажання населення сплачувати за спожиті послуги (**6,5%**).

5

ЧАСТКА ДОХОДУ ДОМОГОСПОДАРСТВ, ЩО СПЛАЧУЄТЬСЯ ЗА ВОДОПОСТАЧАННЯ

ПОКРАЩЕНЕ
СІЛЬСЬКЕ ПИТНЕ ВОДОПОСТАЧАННЯ
ОЧИМА СПОЖИВАЧІВ



ньомісячного доходу домогосподарств фіксувалися згідно з відповідями респондентів. На нашу думку, між задекларованими і реальними доходами може існувати розрив. Громадяни можуть занижувати рівень отриманих доходів, якщо не потребується їх документального підтвердження. Також громадяни можуть рахувати лише «офіційні» доходи: заробітну плату, пенсію, соціальні виплати. «Неофіційні» ж доходи, що характерні для сільської місцевості, такі як обробка землі власною технікою, будівельні та ремонтні роботи, здача у найм житла у курортних селах, так само як і доходи від ведення особистого селянського господарства, можуть взагалі приховуватися або не повідомлятися.

Підкреслюємо, що дані наведено відповідно до **самооцінки** споживачами як рівня доходів домогосподарств, так і середньомісячних сум оплати за воду.

За самооцінкою споживачів, співвідношення середньомісячного сукупного доходу домогосподарств та середньомісячних витрат на водопостачання на одне домогосподарство виглядає так:

Згідно зі світовими стандартами плата за воду не має перевищувати 3% від середньомісячного доходу сім'ї.

Середньомісячний сукупний дохід сім'ї – це обчислений у середньому за місяць дохід усіх членів сім'ї з усіх джерел надходжень.

Обмеженням у визначенні цього параметра є те, що дані щодо серед-

Розподіл регіонів за рівнем доходів домогосподарств, розміром плати за воду та часткою витрат на воду у сімейних бюджетах на основі самооцінки у розрізі регіонів

	Регіон	Середньомісячний сукупний дохід сім'ї (у грн.)	Середньомісячна вартість оплати за користування водою (у грн.)	Частка витрат на водопостачання від сімейного бюджету (у %)
1	Сумська область	1462	22	1,5
2	Вінницька область	1600	29	1,8
3	АР Крим	1544	33	2,1



Живемо на гроші від продажу молока. Поїмо корів, а воду доводиться економити



СЕРЕДНЬОМІСЯЧНИЙ
ГРОШОВИЙ ДОХІД
В РОЗРАХУНКУ НА
ДОМОГОСПОДАРСТВО

В Україні він складає в середньому **3452,80 грн. в місяць** (Аналіз ситуації щодо забезпечення рівного права на воду та санітарію в Україні за результатами інструменту самооцінки. – ВГО «МАМА-86», 2013). Як видно, цей статистичний показник перевищує дані самооцінки. Перерахована до цього розміру частка плати за воду складатиме 0,7-1%, що далеко від межі у 3%.

КОМЕНТАРІ ДО РОЗДІЛУ

Важливо зазначити і про те, що 10-12% населення країни перебуває за межею бідності, ще 12-15% – люди, які знаходяться недалеко від межі бідності, не дотягують до середніх громадських стандартів (дані Інституту демографії та соціальних досліджень Національної академії наук – Електронний ресурс, режим доступу: http://dt.ua/UKRAINE/za-mezheyu-bidnosti-perebuvaeye-kozhen-desyatiy-ukrayiniec-132069_.html).

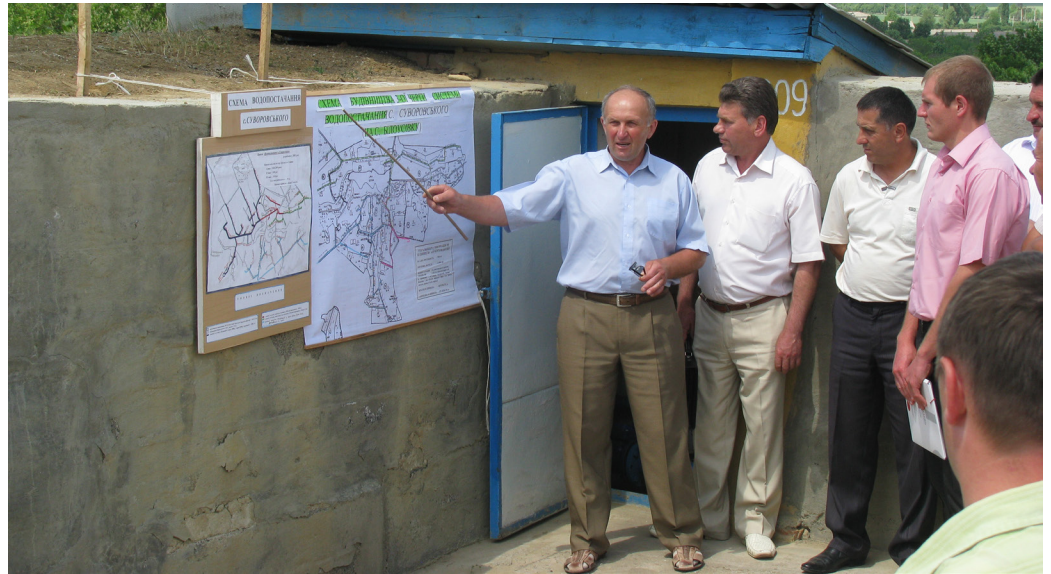
Розподіл домогосподарств у партнерських громадах DESPRO, чії витрати на воду за самооцінкою **перевищують** 3%-й поріг:

Сумська область – **12,2%**,
Вінницька область – **19,3%**,
АР Крим – **23,2%**.

Як видно, наведені дані співвідносяться із показниками щодо бідності. Цілком можливо припустити, що плата за воду перевищує 3% саме для домогосподарств бідних або таких, що знаходяться на межі бідності. Хоча, знову ж таки, тут ми спираємося на самооцінку споживачів. За іншими даними (напр., ВГО «МАМА-86»), у 2011 році частка витрат серед бідних домогосподарств за користування послугами централізованого водопостачання та водовідведення становила 1,73% грошового доходу, що може говорити про некритичність ситуації в цілому.

Оскільки цей показник визначався розрахунковим методом, то даних щодо оцінки з боку споживачів тут немає. Відповідно встановити **кореляцію** цього показника із оцінкою водопостачання в цілому неможливо.

6 РІВЕНЬ ІНФОРМУВАННЯ З ПИТАНЬ ВОДОПОСТАЧАННЯ



Право споживачів на доступ до відповідної інформації гарантоване Конституцією України та іншими законодавчими актами. До позицій, щодо яких оператор послуги водопостачання має інформувати споживачів, належать: перелік послуг, структура тарифу, дані аналізу якості води, оперативне інформування щодо регламентних робіт на об'єктах водопостачання, аварій та проведення ремонтних робіт і т. ін.

Показники рівня поінформованості з питань водопостачання достатньо високі у всіх регіонах. Близько 70% споживачів по усьому масиву опитаних засвідчили, що вони отримують інформацію з питань, пов'язаних із водопостачанням. Близько 20% опитаних – не отримують.

Що стосується **задоволеності** рівнем інформування, то дані по регіонах дещо різняться. Села Вінницької та Сумської області однаково продемонстрували **середній ступінь задоволеності** (показники індексу 0,47 та 0,50 відповідно).

Індекси задоволеності рівнем інформування з питань водопостачання у розрізі регіонів

АР Крим	0,143
Сумська обл.	0,500
Вінницька обл.	0,468

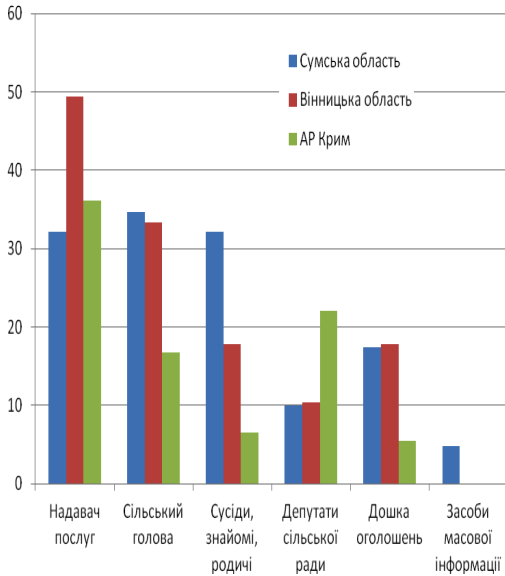
но). У селах Криму ступінь задоволеності – **незначний** (показник індексу 0,14).

Що ж стосується джерел інформації, то респонденти могли обрати один чи кілька варіантів із наступних:

- надавач послуг,
- сільський голова,
- сусіди, знайомі, родичі,
- депутати сільської ради,
- дошка оголошень,
- засоби масової інформації.



Вода хороша, але бувають перебої. Інформації щодо проблем із водою, ремонтами, тарифами не вистачає



Як видно із наведеної нижче діаграми, існує регіональна відмінність щодо «ваги» того чи іншого джерела інформації. Так,

- від надавача послуг найчастіше отримують інформацію жителі Вінницької області (49,4%), найрідше – Сумської області (32,2%);
- від сільського голови інформацію найчастіше отримують жителі Сумської області (34,7%), найрідше – мешканці АР Крим (16,8%);
- сусіди, родичі чи знайомі найчастіше стають джерелом інформації для мешканців Сумської області (32,2%), найрідше – АР Крим (6,5%);
- від депутатів сільської ради найчастіше отримують інформацію мешканці АР Крим (22,0%), найрідше – Сумської області (10,0%);
- дошкою оголошень найчастіше користуються мешканці Вінницької області (17,8%), найрідше – АР Крим (5,5%);
- засобами масової інформації користуються лише у Сумській області (4,8%).

Найвищі показники поінформованості населення з питань водопостачання зафіксовані у селі Лани Тиврівського району – 100,0%, та в селах Конотопського району – 87,0%.

Найбільша кількість мешканців, які зазначили, що не отримують інформацію з питань водопостачання, із сіл Тульчинського району – 31,6%.

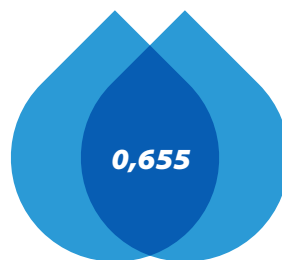
Найвищий показник **індексу задоволеності** рівнем інформування населення з питань водопостачання визначено у Тиврівському районі – **0,737 (вищий за середній ступінь задоволеності)**, а найнижчий у Ленінському районі – **0,098 (незначний ступінь задоволеності)**.

ОЦІНКИ СПОЖИВАЧІВ

Порівнюючи дані оцінки споживачів із даними моніторингу операторів водопостачання у цих самих селах, звертає на себе увагу наступне. 93% операторів зазначили, що надають населенню інформацію про послуги водопостачання. При цьому основними каналами передачі інформації оператори вважають збори водокористувачів (про це зазначили 90,3% респондентів), депутатів сільради (41,9%), дошки оголошень (35%).

Відповіді ж споживачів можуть свідчити або про те, що інформація, якщо і надається, то, можливо, є неповною чи незрозумілою, чи, може, взагалі й не надається через ті канали, на які вказують оператори.

Кореляція у парі «Задоволеність рівнем інформування з питань водопостачання» – «Оцінка послуги водопостачання в цілому». Коефіцієнт кореляції у наведеній парі складає: $\rho = 0,655$. Сила зв'язку – помітна. Такий на перший погляд «прохідний» показник, як рівень інформування, засвідчив навіть більший за попередні рівень впливу на оцінку послуги водопостачання. Тобто в цілому неправильно було б вважати, що для середнього споживача головне лише отримати воду – і жити спокійно. Що кращий рівень інформування з питань водопостачання, то споживачі вище оцінюють і послугу в цілому. І навпаки.



7

ЗВЕРНЕННЯ, СКАРГИ ДО НАДАВАЧА ПОСЛУГ ВОДОПОСТАЧАННЯ

У Сумській області до надавача послуг із водопостачання зверталися не більше чверті опитаних – 23,5%, у Вінницькій області – 25,9%, в АР Крим – 67,7%.

Індекс задоволеності респондентів результатами звернення з питань водопостачання у Сумській області складає **0,337 (середній ступінь задоволеності)**, у Вінницькій області – **0,311 (середній ступінь задоволеності)**, в АР Крим – **0,072 (незначний ступінь задоволеності)**.

Як видно з діаграми, повністю задоволеними є майже рівна частка респондентів у кожному з регіонів. Водночас частка повністю незадоволених у селах АРК перевищує відповідні показники у двох інших областях у 2-3 рази. За рахунок цього відрізняються дані й по двох інших позиціях – «скоріше не задоволений» та «скоріше задоволений».

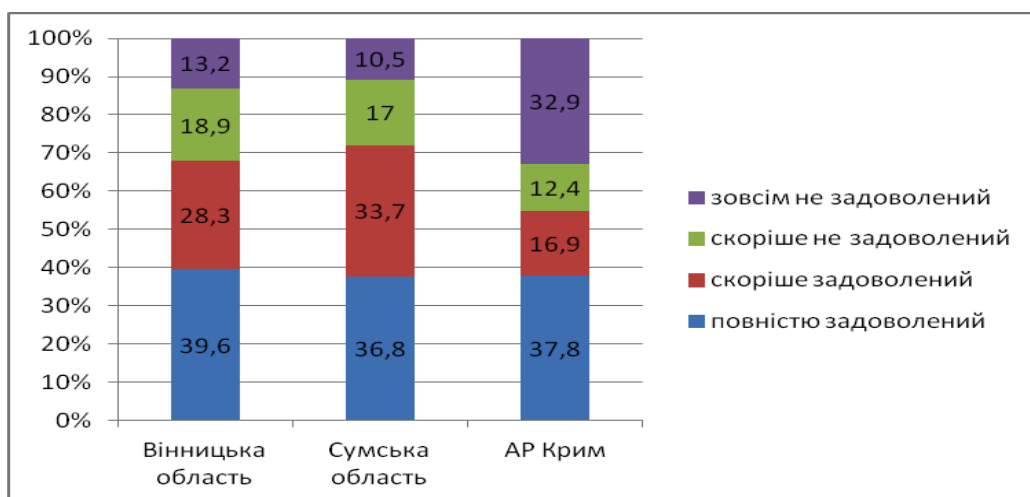
Найчастіше до надавача послуг звертаються у Ленінському (72,9%) та Нижньогірському районах (62,6%) АР Крим. Найменше у селі Лани Тиврівського ра-

Індекси задоволеності результатами звернення з питань водопостачання у розрізі регіонів

АР Крим	0,072
Сумська обл.	0,337
Вінницька обл.	0,311

йону (18,2%) Вінницької області та в селах Кролевецького району (18,6%).

Найвищі показники індексу задоволеності зверненнями до надавача послуг виявлено у селі Лани Тиврівського району – **0,833 (високий ступінь задоволеності)**. Найнижчі показники зафіксовано у селах Тульчинського району – **0,223 (незначний ступінь задоволеності)**.



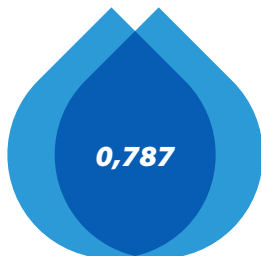


Кооператив забезпечив гарну роботу. Вода подається вчасно. Постійно звертаємося до голови кооперативу – і ніяких проблем немає



Серед окремих сіл звертає на себе увагу ситуація в селі Клебань Тульчинського району. Так, 81,7% мешканців цьо-

*Кореляція у парі «Задоволеність зверненням до надавача послуг водопостачання» – «Оцінка послуги водопостачання в цілому». Коефіцієнт кореляції у наведеній парі складає: **$\rho = 0,787$** . Це навіть ще вище, ніж у попередній парі. Тут силу зв'язку можна характеризувати як високу. Тож вплив оцінки задоволеністю результатами звернення до надавача послуг на загальну оцінку послуги водопостачання високий.*



го села не задоволені результатами звернення до надавача послуг. Це найвищий показник серед усіх населених пунктів, які мають доступ до водопостачання. Індекс задоволеності має мінусове значення (-0,455), що свідчить про незадоволеність результатами звернення. Втім, аналіз коментарів споживачів говорить про те, що ситуація спричинена значним вмістом заліза у воді. Зрозуміло, що оператор системи не може змінити цю ситуацію, адже необхідно встановлювати спеціальне обладнання для очистки води, що потребує додаткових капітальних вкладень. Разом із тим населення звертається із скаргами саме до оператора і, не отримавши задоволення від свого звернення, дає негативну оцінку.

8 УЧАСТЬ У ПЛАНУВАННІ ТА ПРИЙНЯТТІ РІШЕНЬ ІЗ ПИТАНЬ ВОДОПОСТАЧАННЯ

ПОКРАЩЕНЕ
СІЛЬСЬКЕ ПИТНЕ ВОДОПОСТАЧАННЯ
ОЧИМА СПОЖИВАЧІВ



Загальний індекс задоволеності залученням до процесу планування та прийняття рішень за результатами діяльності проекту DESPRO у другій фазі складає 0,254 (нижчий за середній ступінь задоволеності).

По регіонах результати по цьому показнику дещо різняться. У Сумській області кількість мешканців, яких залучають до планування та прийняття рішень із питань водопостачання, складає 51,8%. У Вінницькій області залучених до планування та прийняття рішень 63,2% респондентів, в АР Крим таких мешканців лише п'ята частина – 21,6%.

Індекс задоволеності респондентів залученням до процесу планування та прийняття рішень із питань водопостачання у Сумській області складає 0,535 (середній ступінь задоволеності), у Вінницькій області – 0,412 (середній ступінь задоволеності), в АР

Крим мешканці не задоволені їх залученням до процесу планування та прийняття рішень (-0,024).

Індекси задоволеності прийнятністю суми, яка сплачується за воду, у всіх регіонах майже однакові. Так, у Сумській об-

Індекси задоволеності прийнятністю суми, яка сплачується за воду у розрізі регіонів

АР Крим - 0,024

Сумська обл.

0,412

Вінницька обл.

0,535



Я член кооперативу і з задоволенням беру участь у роботі кооперативу. Всім задоволені

Задоволеність залученням до процесу планування та прийняття рішень із питань водопостачання у розрізі регіонів

	Регіон	Повністю задоволений (у %)	Скоріше задоволений (у %)	Скоріше не задоволений (у %)	Зовсім не задоволений (у %)
1	Вінницька область	36,5	38,7	20,4	4,4
2	Сумська область	44,1	39,0	13,6	3,3
3	АР Крим	22,8	24,3	24,3	23,6

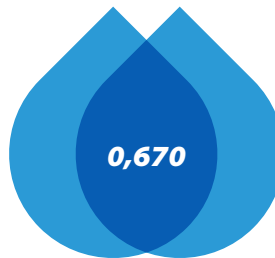
ласті індекс задоволеності прийнятністю суми складає **0,378**, у Вінницькій області – **0,320**, в АР Крим – **0,324**. Всі перераховані показники мають індекс задоволеності **нижчий за середній ступінь**.

Загальний індекс задоволеності прийнятністю суми, яка сплачується за воду, за результатами діяльності проекту DESPRO у другій фазі складає **0,345 (нижчий за середній ступінь задоволеності)**.

Найбільш активну участь мешканців у залученні до планування та прийняття рішень із питань водопостачання зафіксовано у селі Лани Тиврівського району (86,4%) Вінницької області. Найменш активна участь у цих процесах жителів сіл Кролевецького району Сумської області та Нижньогірського району АР Крим (16,3% та 15,6% відповідно).

Найбільш задоволені залученням до процесу планування та прийняття рішень мешканці громад Конотопського та Калинівського районів (**0,664 та 0,600 відповідно**). Ці показники індексу відповідають **вищому за середній ступінь задоволеності**.

Кореляція у парі «Задоволеність рівнем участі у плануванні та прийнятті рішень із питань водопостачання» – «Оцінка послуги водопостачання в цілому». Коефіцієнт кореляції у наведеній парі складає: $\rho = 0,670$. Зв'язок є помітним.



ОПИТУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

Дані опитування споживачів знову-таки дещо різняться з даними опитування операторів. Так, майже усі оператори (96%) вважають, що мешканці відповідних громад беруть участь в обговоренні актуальних питань водопостачання, в основному: на зборах водокористувачів, з депутатами сільрад або ж представниками вуличних комітетів.

Проте показник задоволеності залученням до планування та прийняття рішень певним чином насторожує і ставить дещо під сумнів оптимізм операторів.

ДОВІДКОВО: УЗАГАЛЬНЕНІ ВИСНОВКИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОПИТУВАННЯ

1. Загальна оцінка послуги з водопостачання за п'ятибальною шкалою, де «1» – це «погано», а «5» – «відмінно», за результатами діяльності проекту DESPRO у другій фазі (аналіз усього масиву анкет) складає 3,60 бала. Середня оцінка послуги з водопостачання у Сумській області становить 3,92 бала, у Вінницькій області – 3,94 бала, в АР Крим – 3,06 бала. У відсотках загальна оцінка задоволенням послугою водопостачання за результатами реалізованих проектів (аналіз усього масиву анкет) складає 83,0%.
2. Загальний індекс задоволеності доступом до води в цілому мешканців досліджених сіл після реалізації локальних проектів із децентралізованого надання послуг у сфері водопостачання за підтримки DESPRO складає 0,682 (вищий за середній ступінь задоволеності). Із 30 населених пунктів, в яких здійснювалось опитування, у 18 зафіксовано високий ступінь задоволеності доступом до води в цілому, у 4 населених пунктах – вищий за середній ступінь, у 4 населених пунктах – середній ступінь задоволеності.
3. Загальний індекс задоволеності якості питної води за аналізом усього масиву анкет складає 0,343 (нижчий за середній ступінь задоволеності). На покращення якості води після впровадження проекту вказали 51,8% мешканців Сумської та 47,7% жителів Вінницької області. В АР Крим таких респондентів лише чверть – 25,1%.
4. Загальний індекс задоволеності прийнятністю суми, яка сплачується за воду, в досліджених селах складає 0,345 (нижчий за середній ступінь задоволеності).
5. У середньому, порівняно із сукупним сімейним доходом, витрати за користування водою у Сумській та Вінницькій областях нижчі, ніж в АР Крим, і складають 1,5% та 1,8% від сімейного доходу відповідно. Цей самий показник в АР Крим становить 2,1% (у першій фазі проекту – 3,5%). Найбільшу частку сімейного доходу на забезпечення водою в середньому витрачають мешканці Нижньогірського району АР Крим (3,0%), найменшу – жителі села Лани Тиврівського району Вінницької області (1,1%).
6. Найбільша кількість домогосподарств, чії витрати на забезпечення родини водою не перевищують 3% середньомісячного доходу сім'ї, проживає у Сумській області (87,8%). Найбільша кількість, які сплачують менше 3% від доходу за воду, знаходиться у Роменському (91,7%) та Ленінському (96,40%) районах, а найменша – у Нижньогірському районі (57,2%).
7. Середньомісячні витрати на водопостачання на одне домогосподарство складають: Сумська область – 22 грн., Вінницька область – 29 грн., АР Крим – 33 грн.
8. Індекс задоволеності рівнем інформування населення з питань водопостачання у Вінницькій області складає 0,468 (середній ступінь задоволеності), у Сумській області – 0,500 (середній ступінь задоволеності), в АР Крим – 0,143 (незначний ступінь задоволеності).
9. Дещо більше третини (37,5%) респондентів отримують інформацію з питань водопостачання від надавача послуг, від сільського голови – 16,3% опитаних. Кожен п'ятий (19,3%) отримує інформацію від сусідів, родичів, друзів чи знайомих. Приблизно для кожного сьомого джерелом інформації є депутати сільської ради (14,6%) або дошка оголошень (13,0%). Найменша кількість респондентів використовують із цією метою ЗМІ (1,9%).
10. Індекс задоволеності респондентів результатами звернення з питань водопостачання

у Вінницькій області складає 0,311 (середній ступінь задоволеності), у Сумській області – 0,337 (середній ступінь задоволеності), в АР Крим – 0,072 (незначний ступінь задоволеності). В усіх районах Сумської області до надавача послуг із водопостачання доводилось звертатись не більше чверті опитаних, найбільше (27,4%) у Роменському районі. У Вінницькій області найбільший відсоток звернень зафіксовано у Тульчинському районі – 39,5%. Найчастіше до надавача послуг звертаються у Ленінському (72,9%) та Нижньогірському районах (62,6%) АР Крим.

11. Загальний індекс задоволеності залученням до процесу планування та прийняття рішень за результатами діяльності проекту DESPRO у другій фазі (аналіз усього масиву анкет) складає 0,254 (нижчий за середній ступінь задоволеності). Індекс задоволеності респондентів залученням до процесу планування та прийняття рішень у Вінницькій області складає 0,412 (середній ступінь задоволеності), у Сумській області – 0,535 (середній ступінь задоволеності), в АР Крим мешканці не задоволені їх залученням до процесу планування (-0,024).
12. Води для господарсько-питних потреб достатньо для 77,8% мешканців Сумської області, 78,2% мешканців Вінницької області та 50,2% жителів АР Крим.
13. В усіх районах Сумської та Вінницької областей вода постачається 24 години на добу. В окремих населених пунктах зафіксовано перебої з водою, пов'язані з аварійними ремонтами водопровідних мереж або насосної станції. Такі випадки бувають вкрай рідко, а проведення ремонтних робіт здійснюється оперативно. Найгірший стан справ із безперебійною подачею води зафіксовано в АР Крим. В окремих населених пунктах подача води здійснюється від

1-2 до 17 годин на добу. Серед основних причин, які унеможливають безперебійну подачу води в АР Крим, респонденти називають низьку потужність системи водопостачання та високу вартість енергоносіїв. Окремі нарікання існують щодо трубопроводних мереж, які, на думку респондентів, прокладені з порушенням технологічних вимог і потребують постійного ремонту у зв'язку з частими поривами.



DESPRO

Швейцарсько-український проект "Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO"

Вул. Б.Грінченка, 2, оф.2

01001 Київ, Україна

Тел. (+38044) 270 55 21, 270 55 27

Факс (+38044) 279 67 27

web: www.despro.org.ua



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Швейцарська Конфедерація

skat Swiss Resource Centre and
Consultancies for Development

**Швейцарський центр ресурсів
та консультацій з питань розвитку**

web: <http://www.skat.ch/>

This
publication has been
produced with the support
of the Swiss Confederation

За підтримки Швейцарської
Конфедерації