



департамент  
суспільних  
комунікацій

# «Пульс столиці»

Соціологічне дослідження щодо участі громадян у  
формуванні та реалізації державної політики

2021





департамент  
суспільних  
комунікацій

# Загальна інформація:

**Місце надання послуг:** м. Київ.

**Строк надання послуг:** вересень-листопад 2021 року. Це дослідження проводилось з метою:

- Оцінки рівня соціальної та громадянської активності жителів Києва;
- Визначення найбільш актуальних для киян тем та основних ефективних каналів комунікації міської влади та громади міста.

**Замовник дослідження:** Департамент суспільних комунікацій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

**Виконавець дослідження:** ТОВ “АДЕЛІНА АУТСОРСІНГ”



департамент  
суспільних  
комунікацій

**Метод дослідження:** кількісне дослідження.

**Географія дослідження:** місто Київ (10 районів міста Києва).

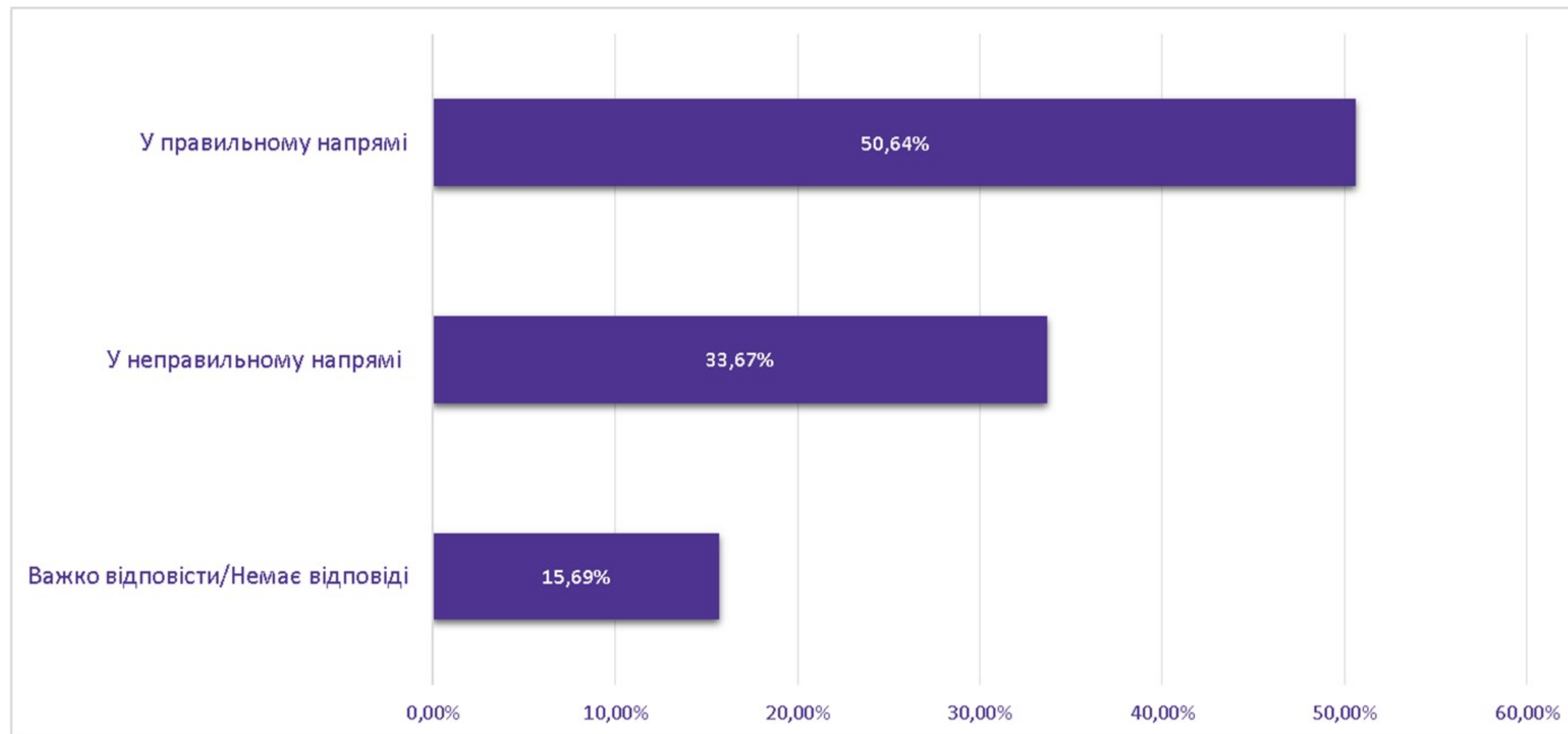
**Вибірка:** кількість респондентів для проведення опитування – 30 000, в межах міста Києва – не менше 3 500 респондентів, в межах кожного району міста Києва – не менше 350 респондентів. Максимально можлива похибка вибірки – 3,5%.

**Цільова аудиторія вибірки:** жителі міста Києва віком від 18 і старше. Вибірка є репрезентативною населенню міста Києва для дорослого населення за віком та статтю та кількості населення адміністративних районів міста.



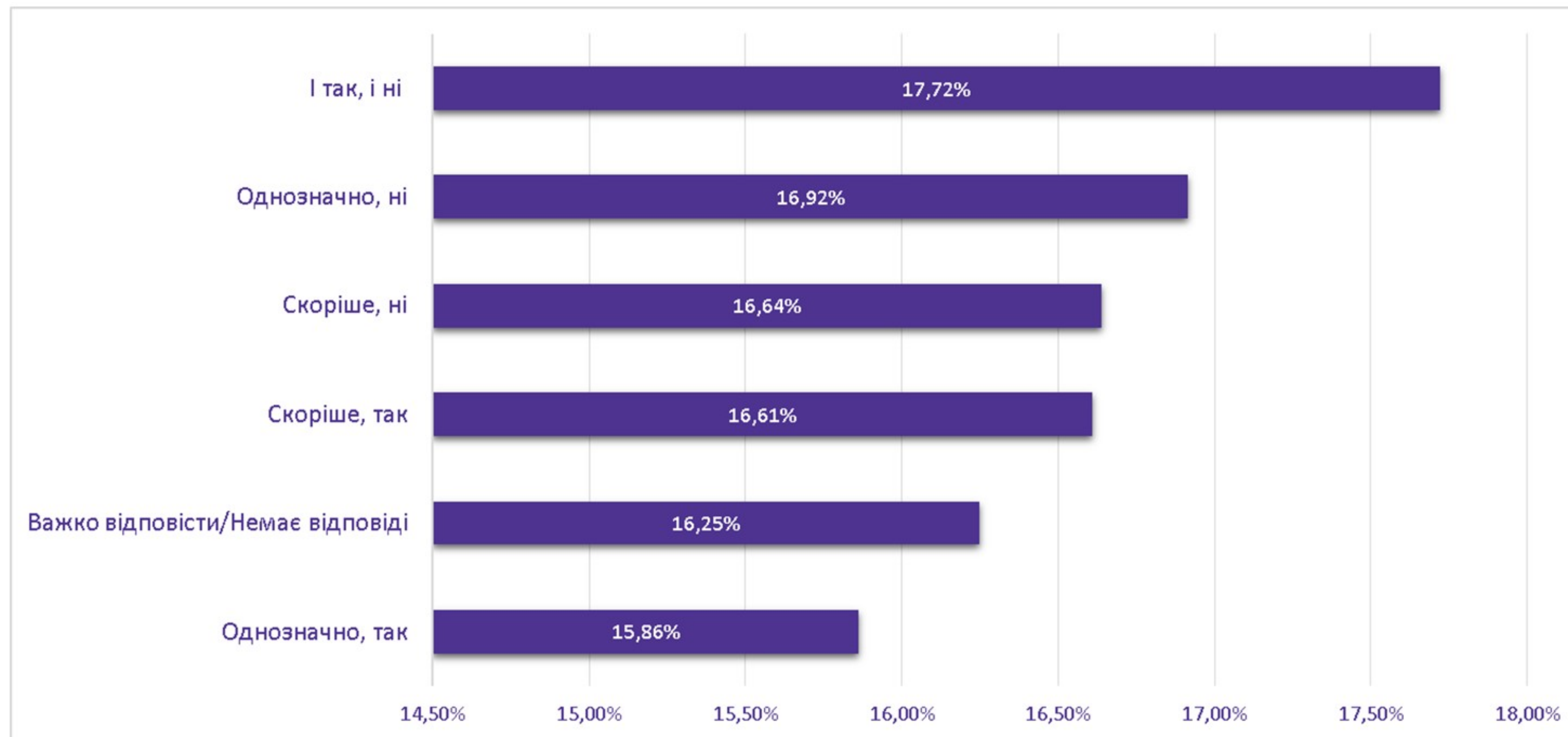
департамент  
суспільних  
комунікацій

## 1. Як Ви вважаєте, в цілому все, що відбувається в Києві, рухається у правильному чи неправильному напрямі?



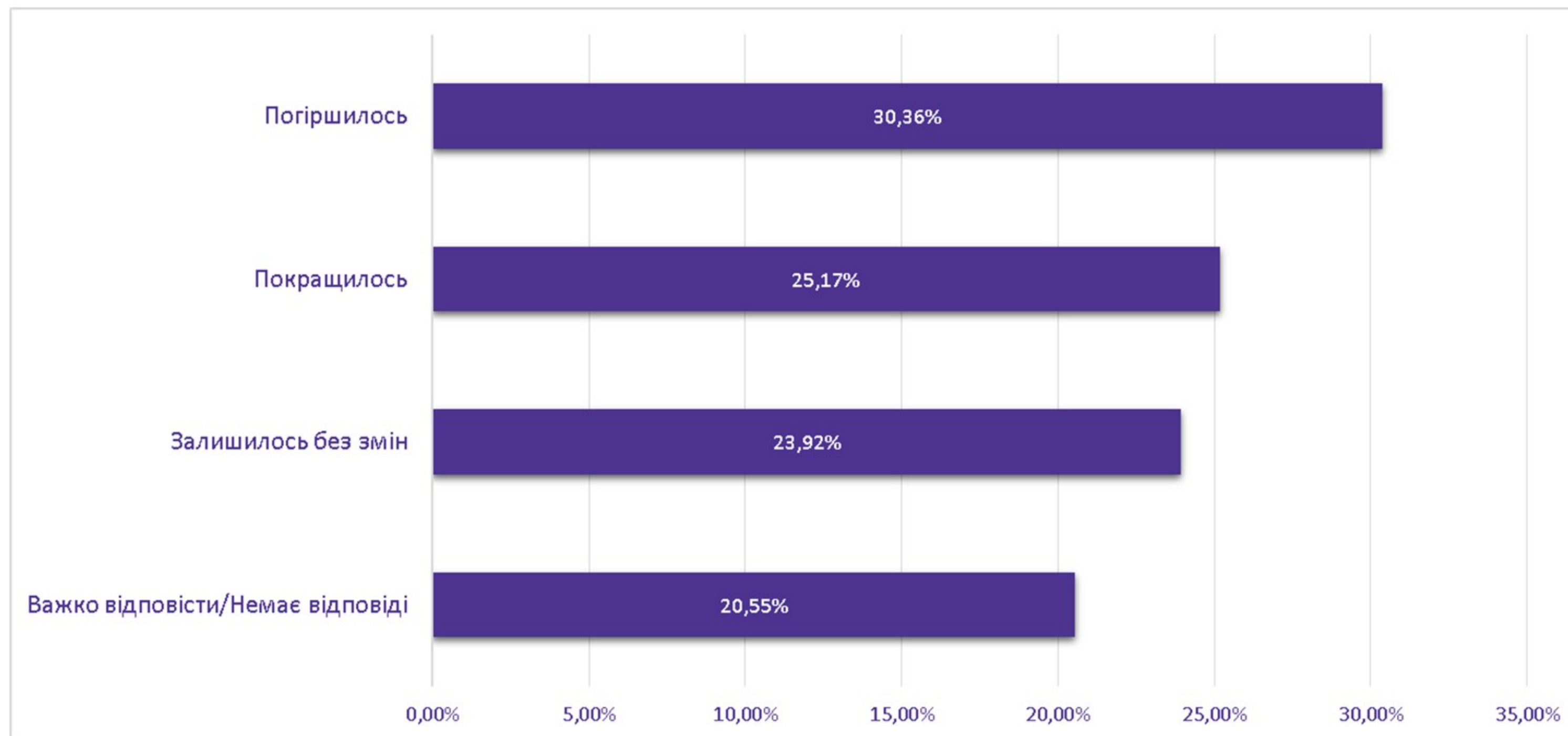


## 2. Чи могли б Ви сказати, що Київ є комфортним містом для життя?





### 3. Як змінилося за останній рік фінансове становище Вашої сім'ї?





#### 4. Зараз я перелічу кілька напрямів розвитку будівельної сфери Києва, а Ви скажете, яку з них Ви підтримуєте?





департамент  
суспільних  
комунікацій

**5. Оцініть, будь ласка, стан напрямів розвитку сфери ЖКГ за 5-бальною шкалою, де 1 – негативна оцінка, а 5 – позитивна.**

Легенда	1	2	3	4	5	TOTAL
Гаряче водопостачання	672	704	751	743	730	3600
	18,67%	19,56%	20,86%	20,64%	20,28%	100%
Опалення	737	715	730	724	694	3600
	20,47%	19,86%	20,28%	20,11%	19,28%	100%
Робота ліфтів	744	692	747	723	694	3600
	20,67%	19,22%	20,75%	20,08%	19,28%	100%
Утримання будинків	709	758	756	682	695	3600
	19,69%	21,06%	21,00%	18,94%	19,31%	100%
Утримання прибудинкової території	687	679	716	731	787	3600
	19,08%	18,86%	19,89%	20,31%	21,86%	100%
Вивезення сміття	776	706	691	696	731	3600
	21,56%	19,61%	19,19%	19,33%	20,31%	100%
Газопостачання	726	745	767	673	689	3600
	20,17%	20,69%	21,31%	18,69%	19,14%	100%
Водовідведення/обслуговування комунікацій	741	651	770	718	720	3600
	20,58%	18,08%	21,39%	19,94%	20,00%	100%
Обслуговування системи водовідведення (каналізації)	701	708	752	710	729	3600
	19,47%	19,67%	20,89%	19,72%	20,25%	100%
Обслуговування ливневих комунікацій	724	710	707	744	715	3600
	20,11%	19,72%	19,64%	20,67%	19,86%	100%
Холодне водопостачання	685	746	750	753	666	3600
	19,03%	20,72%	20,83%	20,92%	18,50%	100%





департамент  
суспільних  
комунікацій

**6. Оцініть, будь ласка, якою мірою Ви задоволені кожним з критеріїв рівня благоустрою свого району по 5-бальній шкалі, де 1 – абсолютно не задоволений(-на), а 5 – повністю задоволений(-на).**

Легенда	1	2	3	4	5	TOTAL
Рівень благоустрою мікрорайону в цілому	729	664	775	736	696	3600
	20,25%	18,44%	21,53%	20,44%	19,33%	100%
Якість тротуарів для пішоходів	755	714	730	720	681	3600
	20,97%	19,83%	20,28%	20,00%	18,92%	100%
Озеленення	706	727	719	741	707	3600
	19,61%	20,19%	19,97%	20,58%	19,64%	100%
Освітлення в темний час доби	1405	1417	270	249	259	3600
	39%	39%	8%	7%	7%	100%
Санітарно-гігієнічний стан (чистота, вивезення сміття тощо)	990	1058	1055	236	261	3600
	28%	29%	29%	7%	7%	100%
Звукоізоляція будинків від шуму дороги тощо	1255	1173	477	453	242	3600
	35%	33%	13%	13%	7%	100%
Екологічна ситуація (загазованість, ймовірність зсувів і т.п)	697	758	738	690	717	3600
	19,36%	21,06%	20,50%	19,17%	19,92%	100%



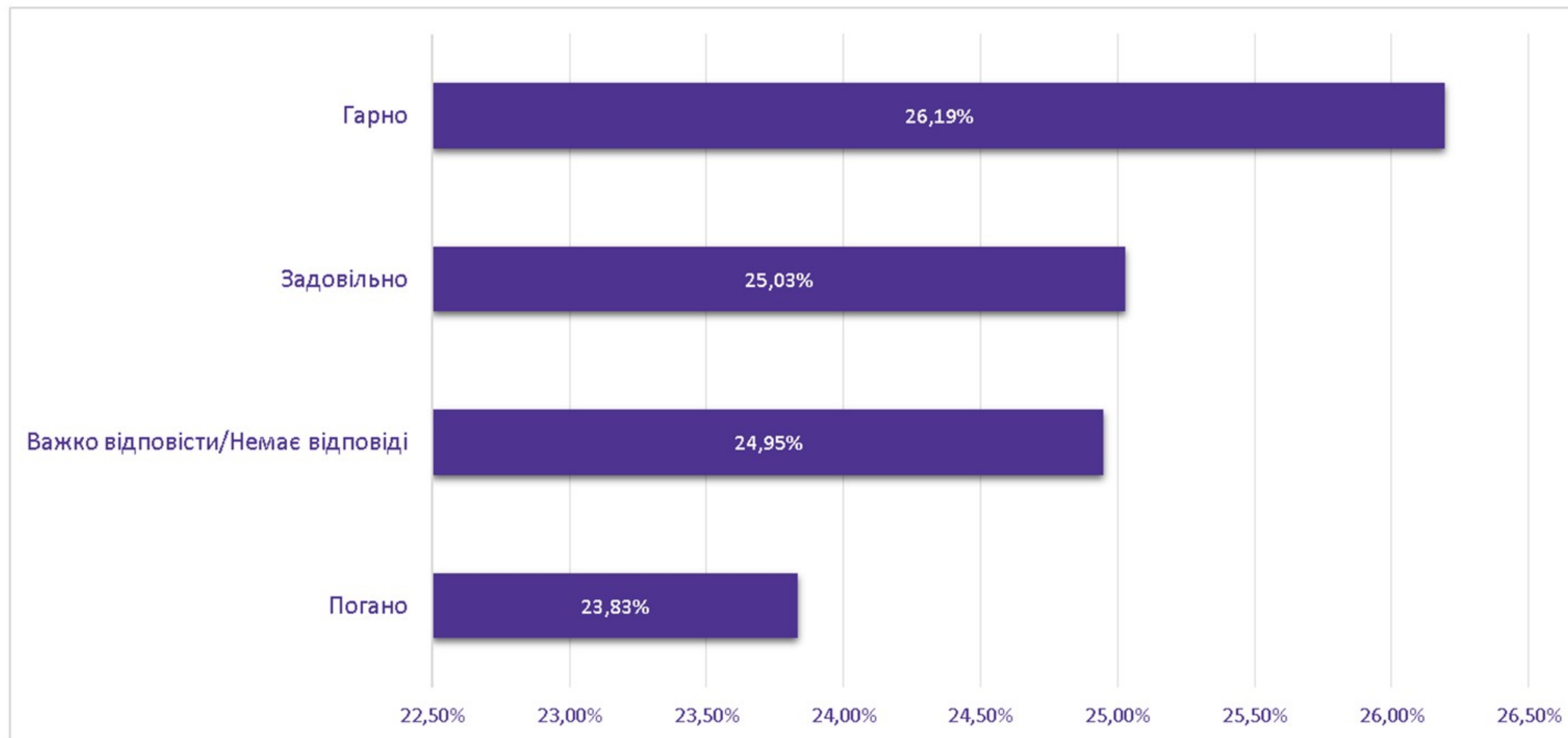
департамент  
суспільних  
комунікацій

**7. Чи достатньо у Вашому мікрорайоні ... (зчитайте назву об'єкта з таблиці).  
Оцініть за 5-бальною шкалою, де 1 – мало, 5 – занадто багато.**

Легенда	1	2	3	4	5	TOTAL
Зелених зон, скверів	737	690	689	759	725	3600
	20,47%	19,17%	19,14%	21,08%	20,14%	100%
Дитячих майданчиків	1447	1377	283	237	256	3600
	40%	38%	8%	7%	7%	100,00%
Спортивних майданчиків	1939	1020	210	216	215	3600
	54%	28%	6%	6%	6%	100,00%
Продовольчих магазинів	711	689	727	717	756	3600
	19,75%	19,14%	20,19%	19,92%	21,00%	100,00%
Облаштованих громадських просторів (місце для відпочинку і спілкування жителів)	742	716	730	706	706	3600
	20,61%	19,89%	20,28%	19,61%	19,61%	100,00%
Місце для паркування автомобілів	2370	419	289	255	267	3600
	66%	12%	8%	7%	7%	100,00%



## 8. Як Ви оцінюєте технічний стан свого будинку в цілому?





## 9. Скажіть, що потрібно зробити в першу чергу, щоб поліпшити технічний стан Вашого будинку?





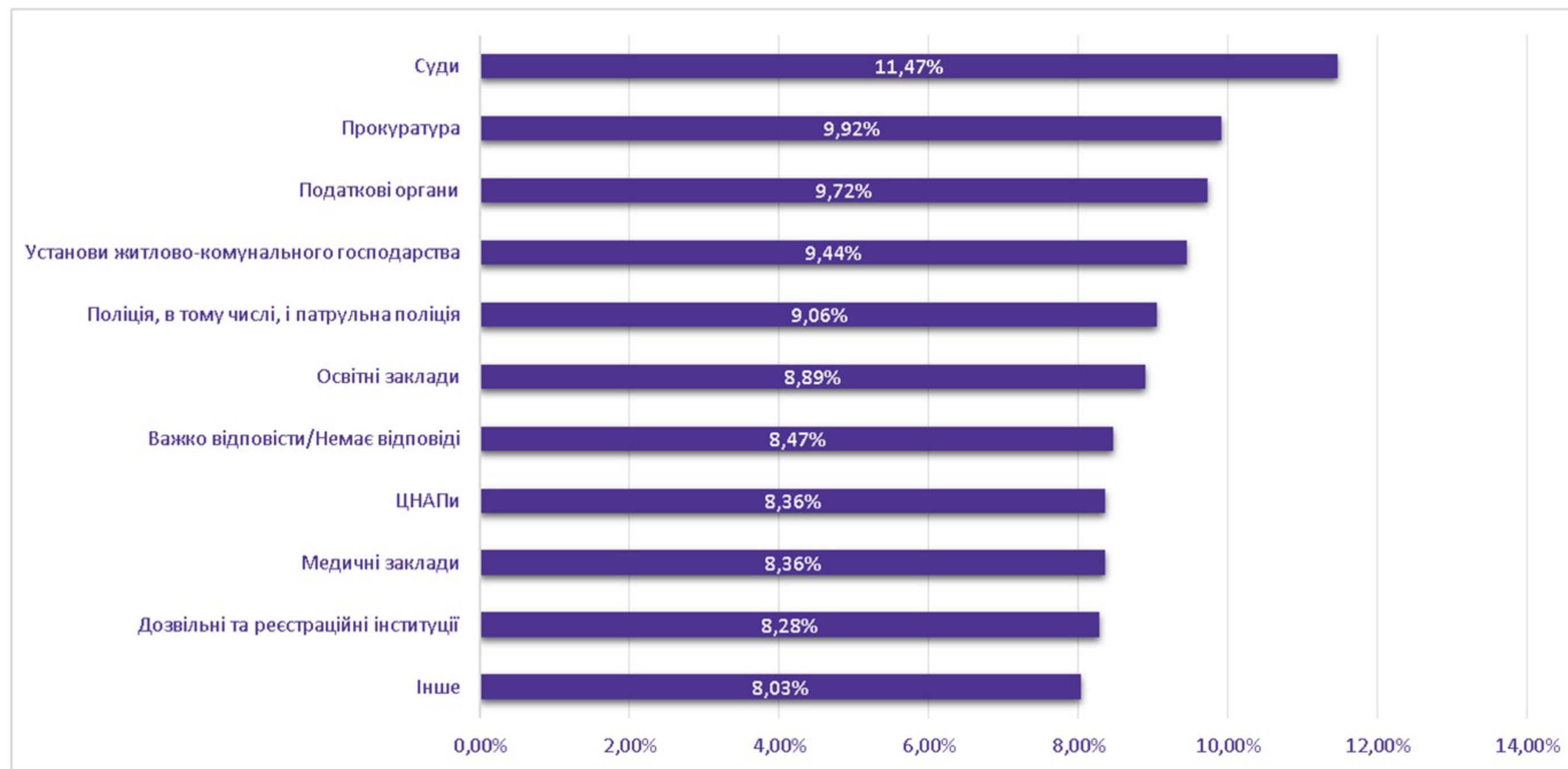
департамент  
суспільних  
комунікацій

## 10. Скажіть, будь ласка, наскільки серйозною, на Вашу думку, є проблема корупції на рівні міської влади у Києві?





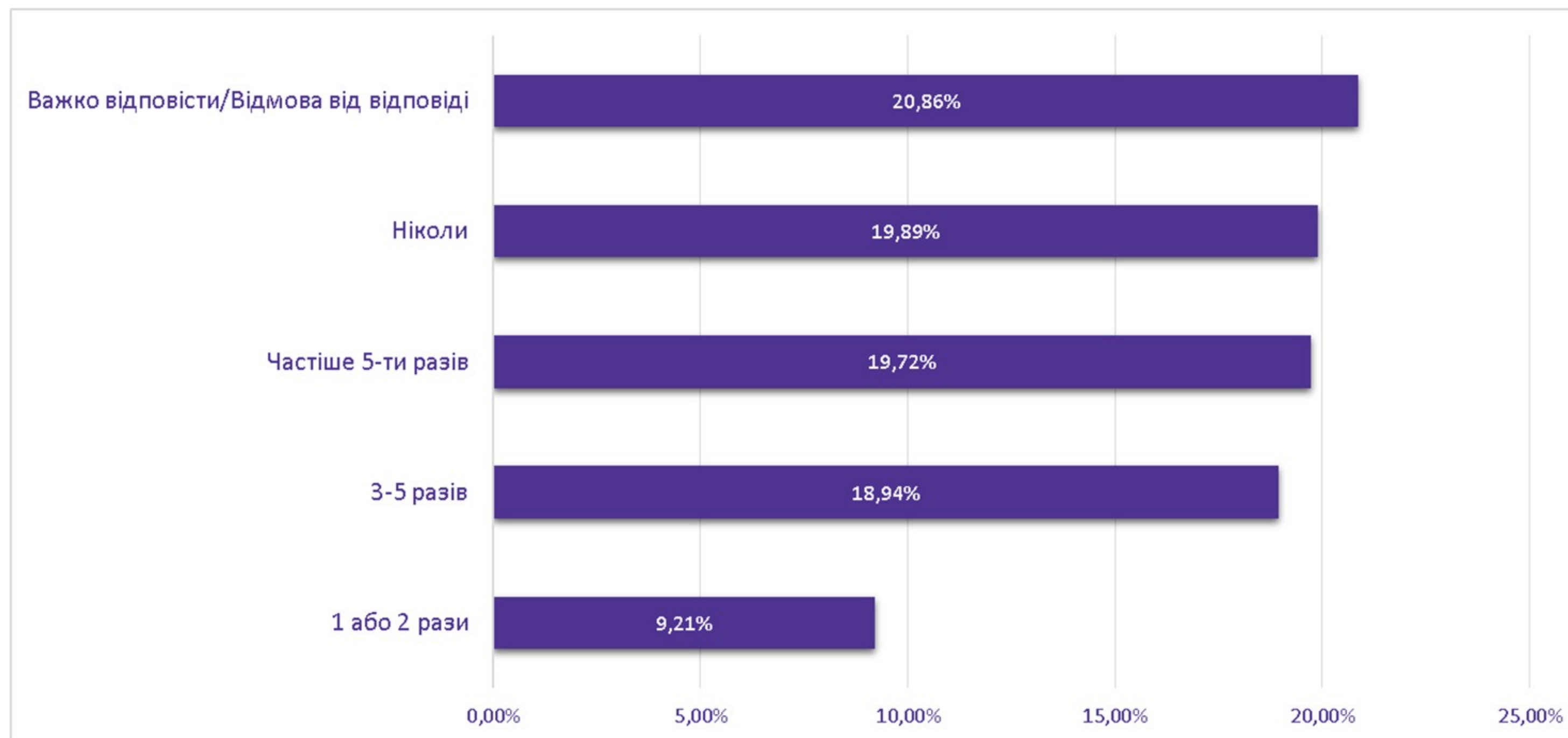
## 11. На Вашу думку, які найкорумпованіші інституції у місті Києві?





департамент  
суспільних  
комунікацій

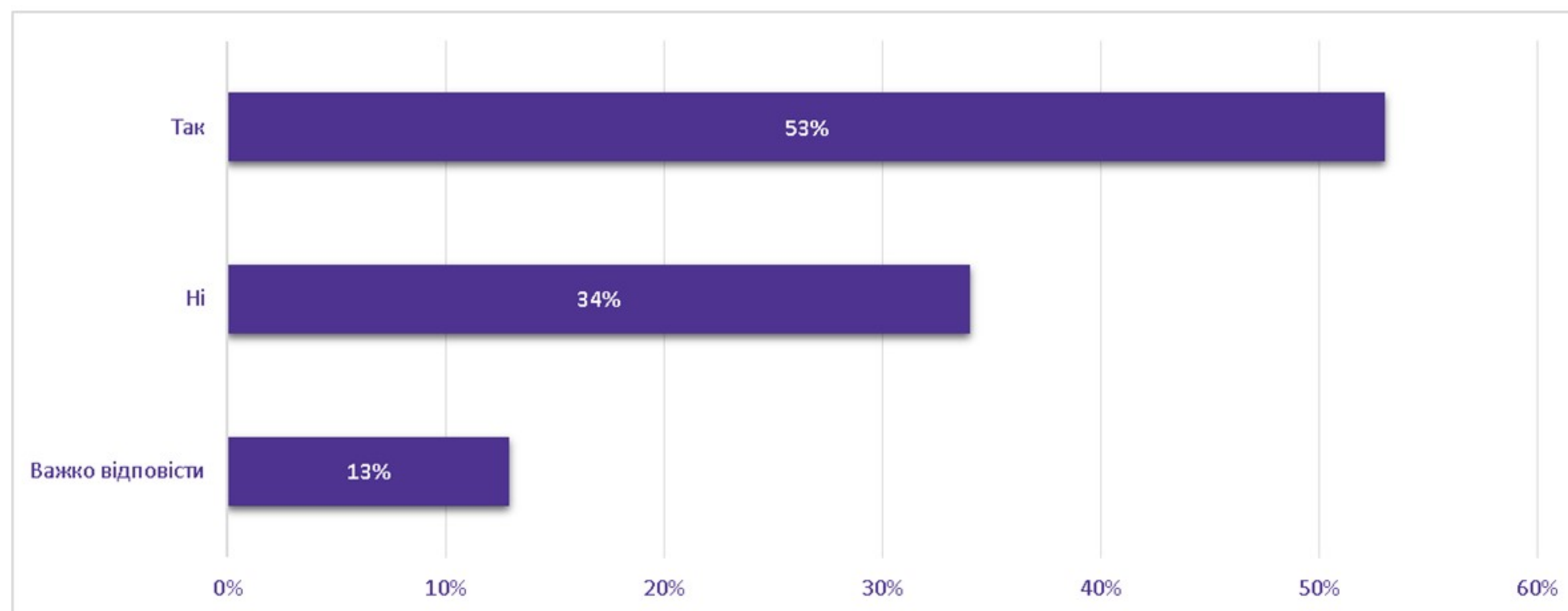
**12. Протягом останнього року як часто, якщо були такі випадки, Вам чи Вашим знайомим доводилось робити подарунок, давати хабар представникам місцевої влади для отримання від них якоїсь послуги чи документу?**





департамент  
суспільних  
комунікацій

**13. На Вашу думку, київський міський голова (В. Кличко) докладляє зусиль до подолання корупції на рівні міської влади чи ні?**





**14. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою стан муніципального транспорту, де 1 – негативна оцінка, а 5 – позитивна.**



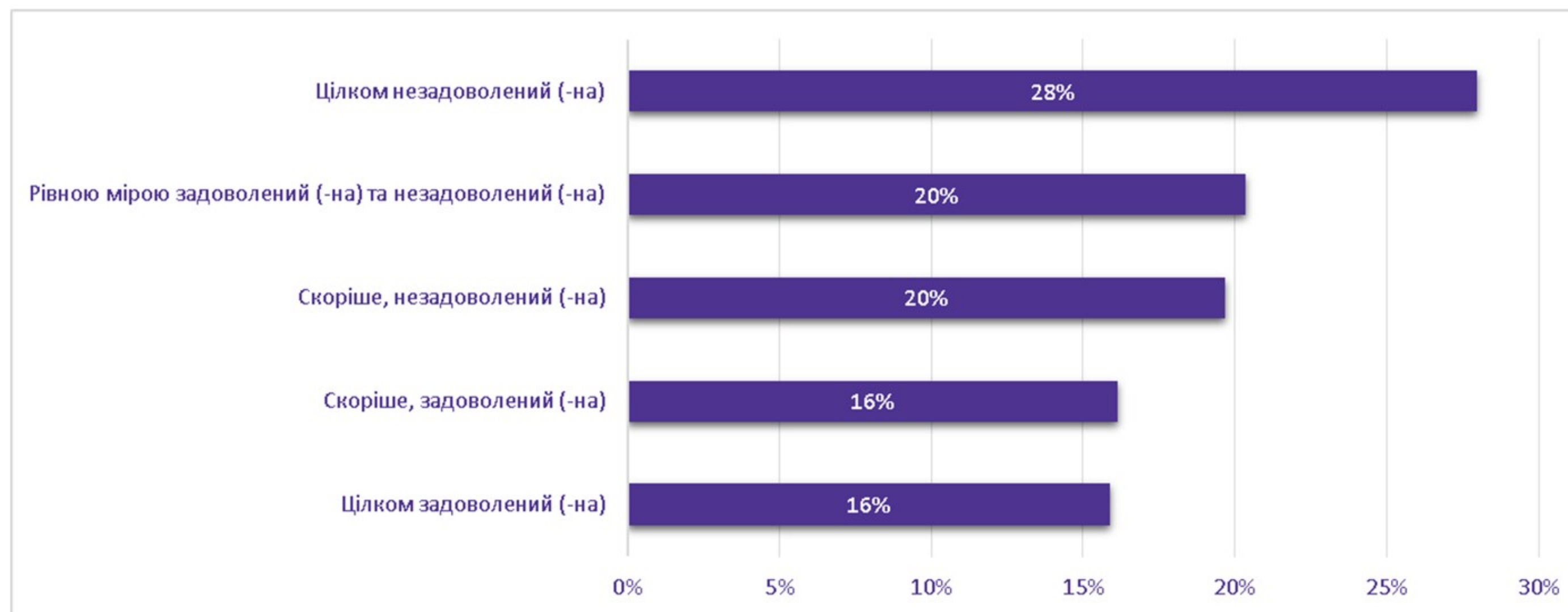
департамент  
**суспільних  
комунікацій**

Легенда	1	2	3	4	5	Total
Санітарний стан у салонах громадського транспорту	678	743	693	727	759	3600
	18,83%	20,64%	19,25%	20,19%	21,08%	100%
Культура спілкування контролерів та водіїв	708	757	695	738	702	3600
	19,67%	21,03%	19,31%	20,50%	19,50%	100%
Професіоналізм водіїв громадського транспорту	713	744	747	691	705	3600
	19,81%	20,67%	20,75%	19,19%	19,58%	100%
Технічний стан громадського транспорту	684	709	743	739	725	3600
	19,00%	19,69%	20,64%	20,53%	20,14%	100%
Санітарний стан та облаштування зупинок	717	735	693	731	724	3600
	19,92%	20,42%	19,25%	20,31%	20,11%	100%



департамент  
суспільних  
комунікацій

## 15. Чи задоволені Ви якістю медичних послуг, що надають медичні заклади в Києві?





департамент  
суспільних  
комунікацій

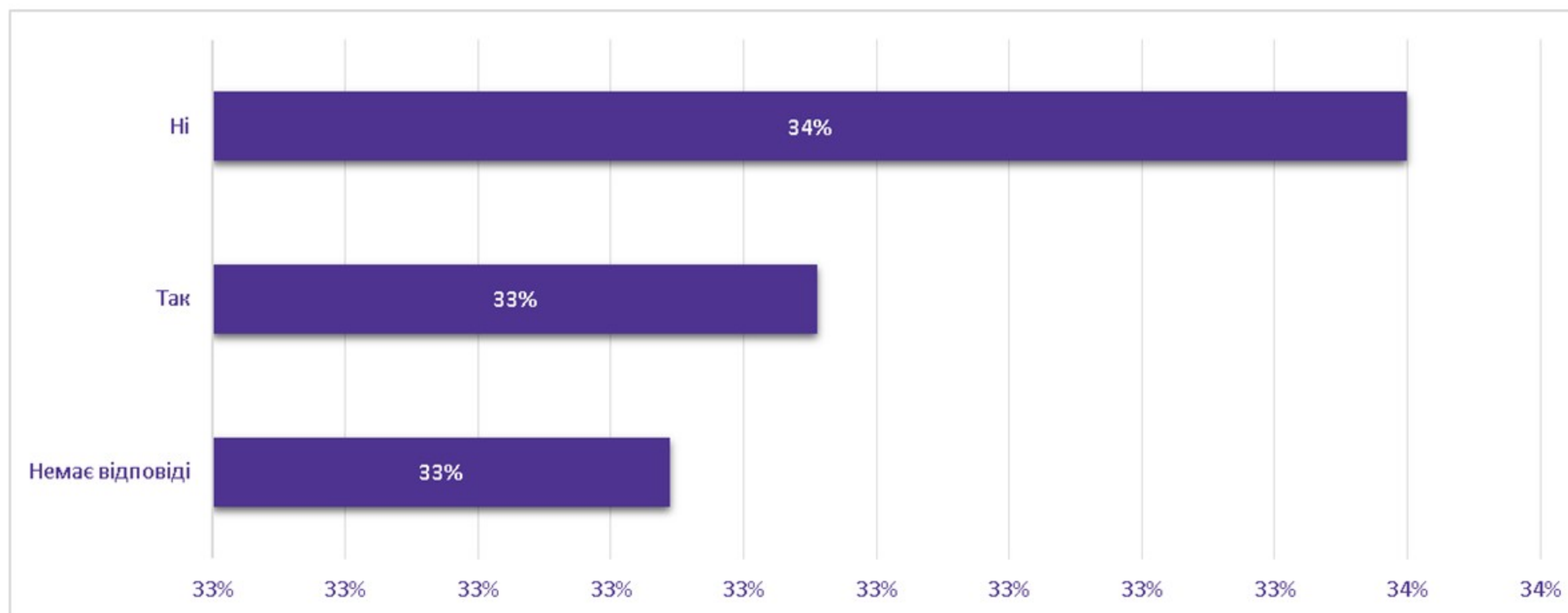
## 16. Чи стикалися Ви або Ваші знайомі з проблемою отримання місця, або запису в електронну чергу для своїх дітей в дитячому садку за останні 12 місяців в місті Києві?





департамент  
суспільних  
комунікацій

## 17. Чи користувалися Ви послугами центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) за останні 12 місяців?





**18. Оцініть, будь ласка, якість надання послуг (-и), які (-у) Ви отримали у центрі надання адміністративних послуг.**



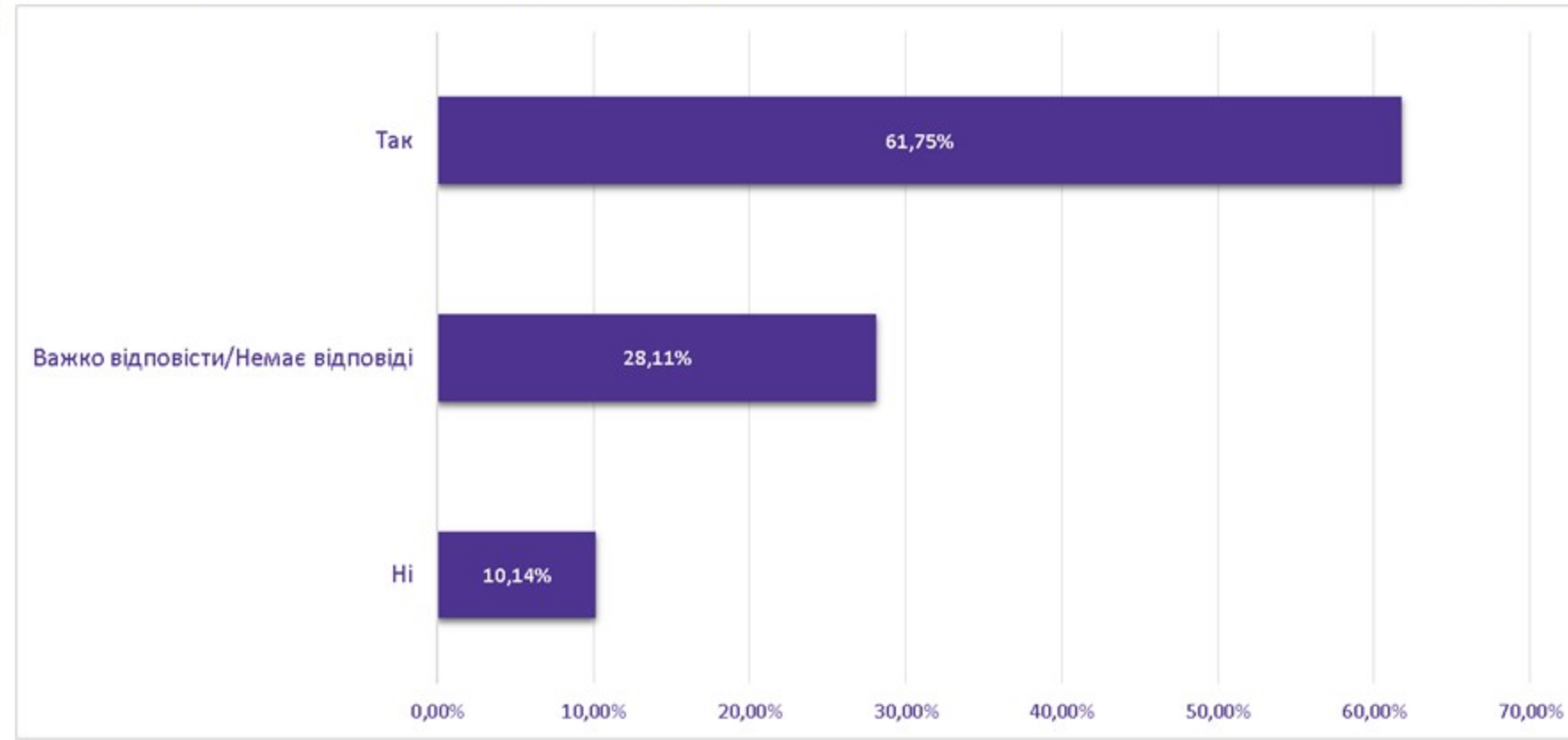


департамент  
суспільних  
комунікацій

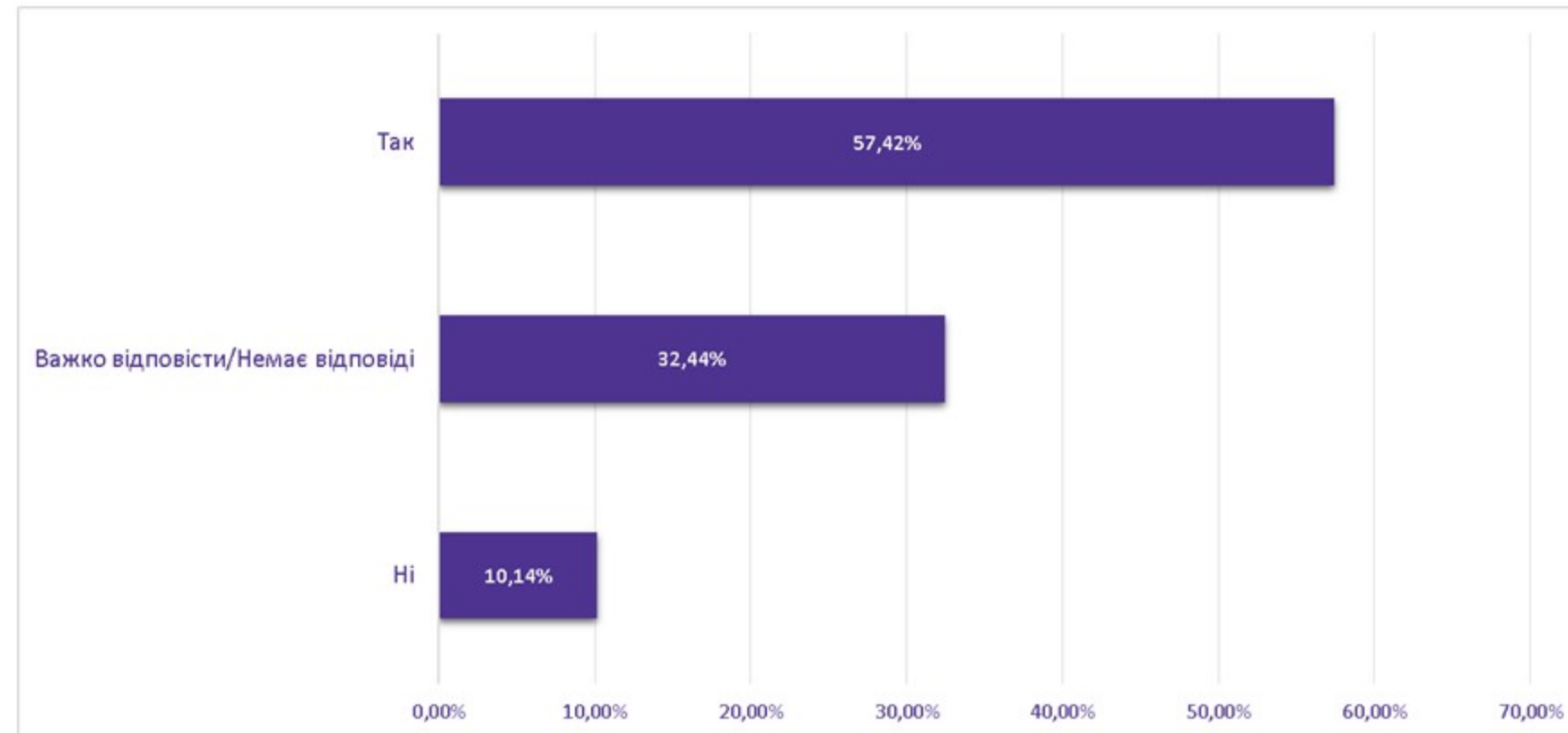
**19. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою якість управління містом та взаємодії міської влади з громадою столиці за наступними напрямками. Оцінка 5 означає, що Ви оцінюєте позитивно. Оцінка 1 означає, що Ви оцінюєте негативно.**

Легенда	1	2	3	4	5	Total
Активне залучення громадян до управління містом (проведення обговорень, слухань, тощо)	712	695	743	711	739	3600
	19,78%	19,31%	20,64%	19,75%	20,53%	100%
Створення умов для реалізації громадських ініціатив	695	719	735	740	711	3600
	19,31%	19,97%	20,42%	20,56%	19,75%	100%
Доступність міської влади для населення	733	731	737	659	740	3600
	20,36%	20,31%	20,47%	18,31%	20,56%	100%
Забезпечення стратегічного розвитку Києва	736	728	696	719	721	3600
	20,44%	20,22%	19,33%	19,97%	20,03%	100%
Професіоналізм та якість підбору кваліфікованих працівників в системі міської влади	677	764	694	737	728	3600
	18,81%	21,22%	19,28%	20,47%	20,22%	100%

**20. На Вашу думку, чи потрібно у Києві створювати безкоштовні відкриті громадські простори (з метою проведення різноманітних заходів для жителів міста)?**



**21. На Вашу думку, чи доцільним є створення відкритого громадського простору у Вашому районі?**

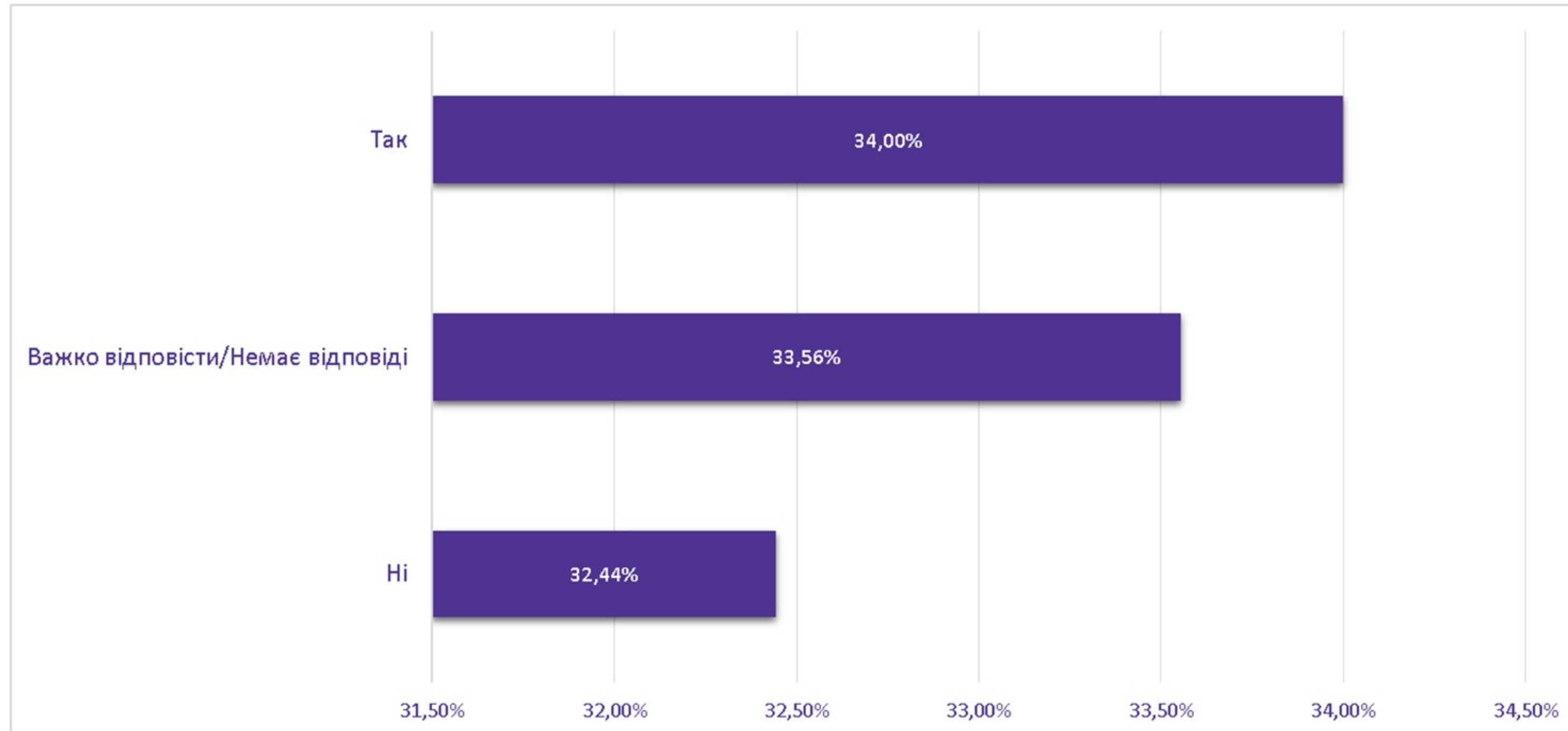


департамент  
**суспільних  
комунікацій**

## 22. Чи знаєте Ви, що в Києві функціонують безкоштовні муніципальні громадські простори Vcentri Hub?



департамент  
суспільних  
комунікацій







## 23. Як Ви використовуєте громадський простір?





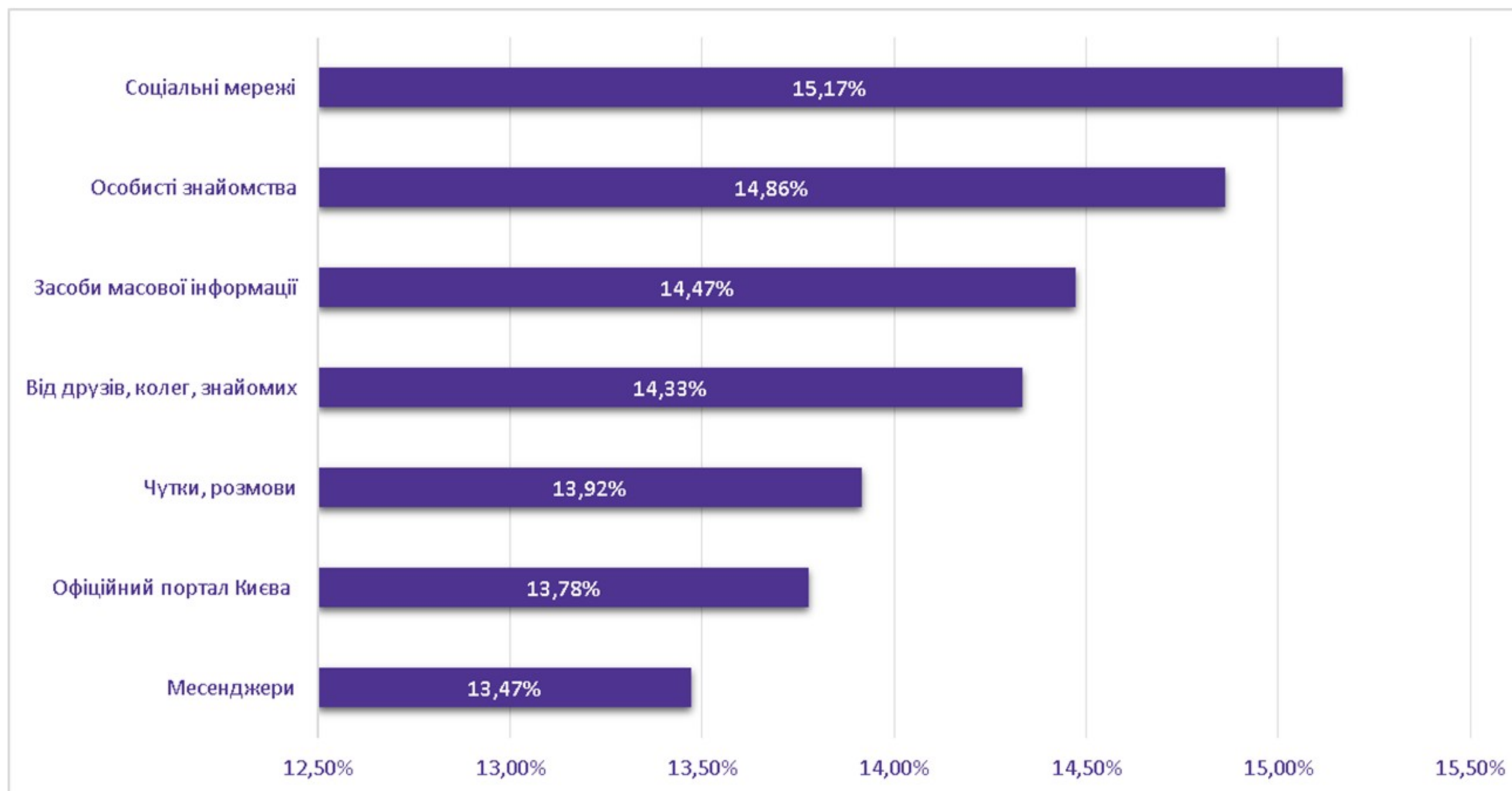
## 24. Визначте, будь ласка, найважливіші для Вас, напрями розвитку Києва на найближчі 5 років.





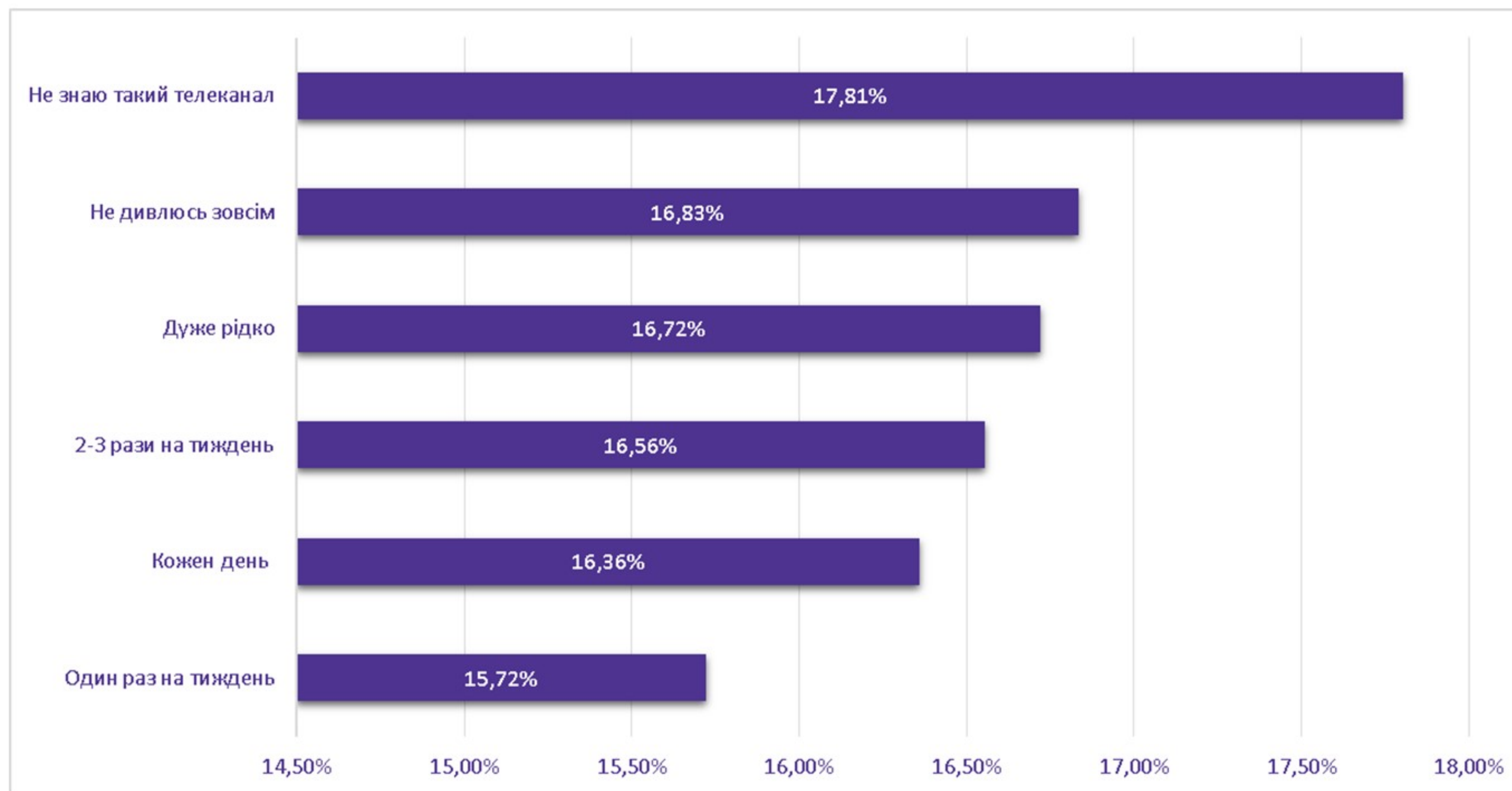
департамент  
суспільних  
комунікацій

## 25. Звідки Ви отримуєте інформацію щодо діяльності міської влади?



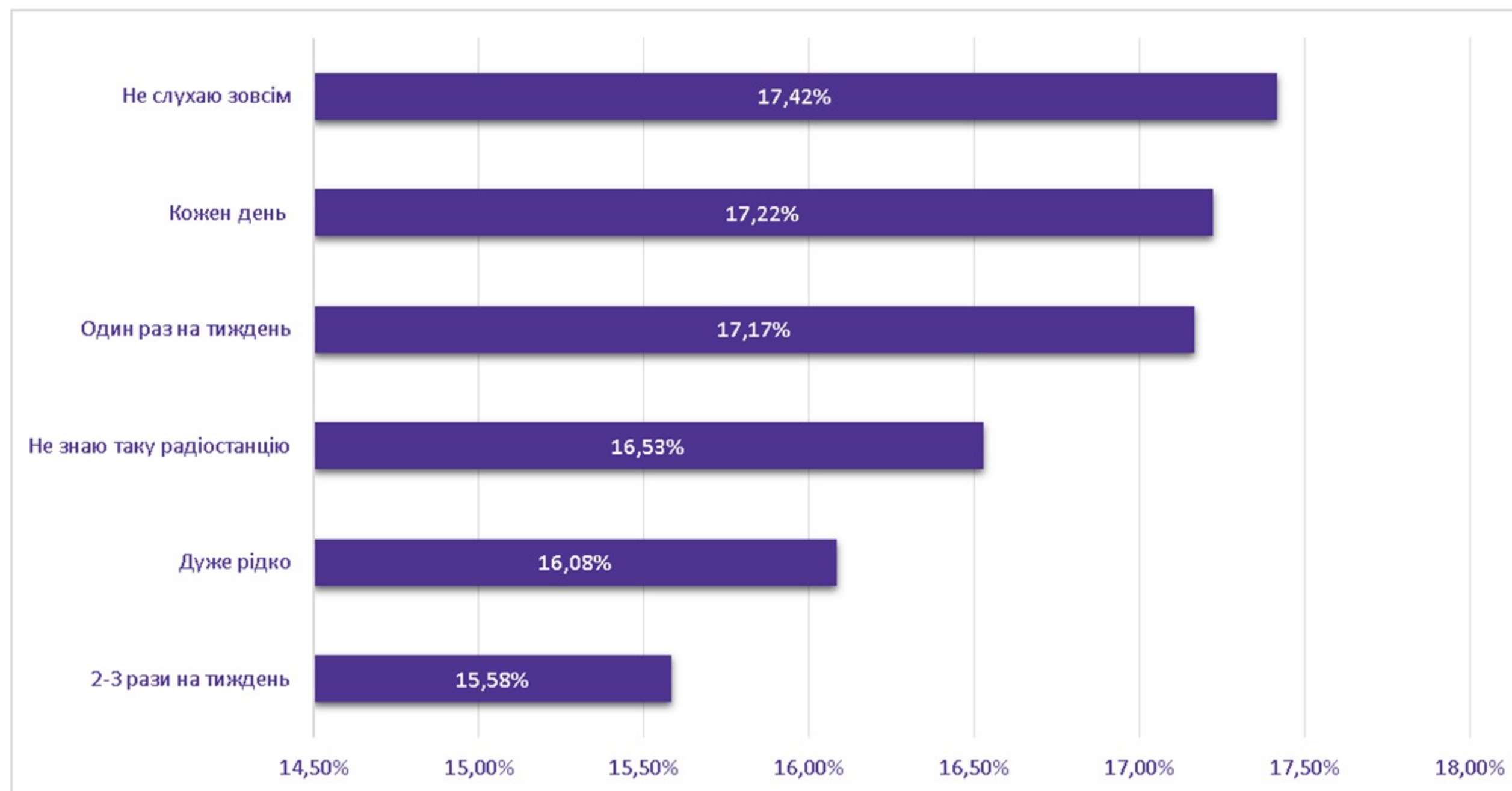


## 26. Як часто Ви дивитесь телеканал «Київ»?



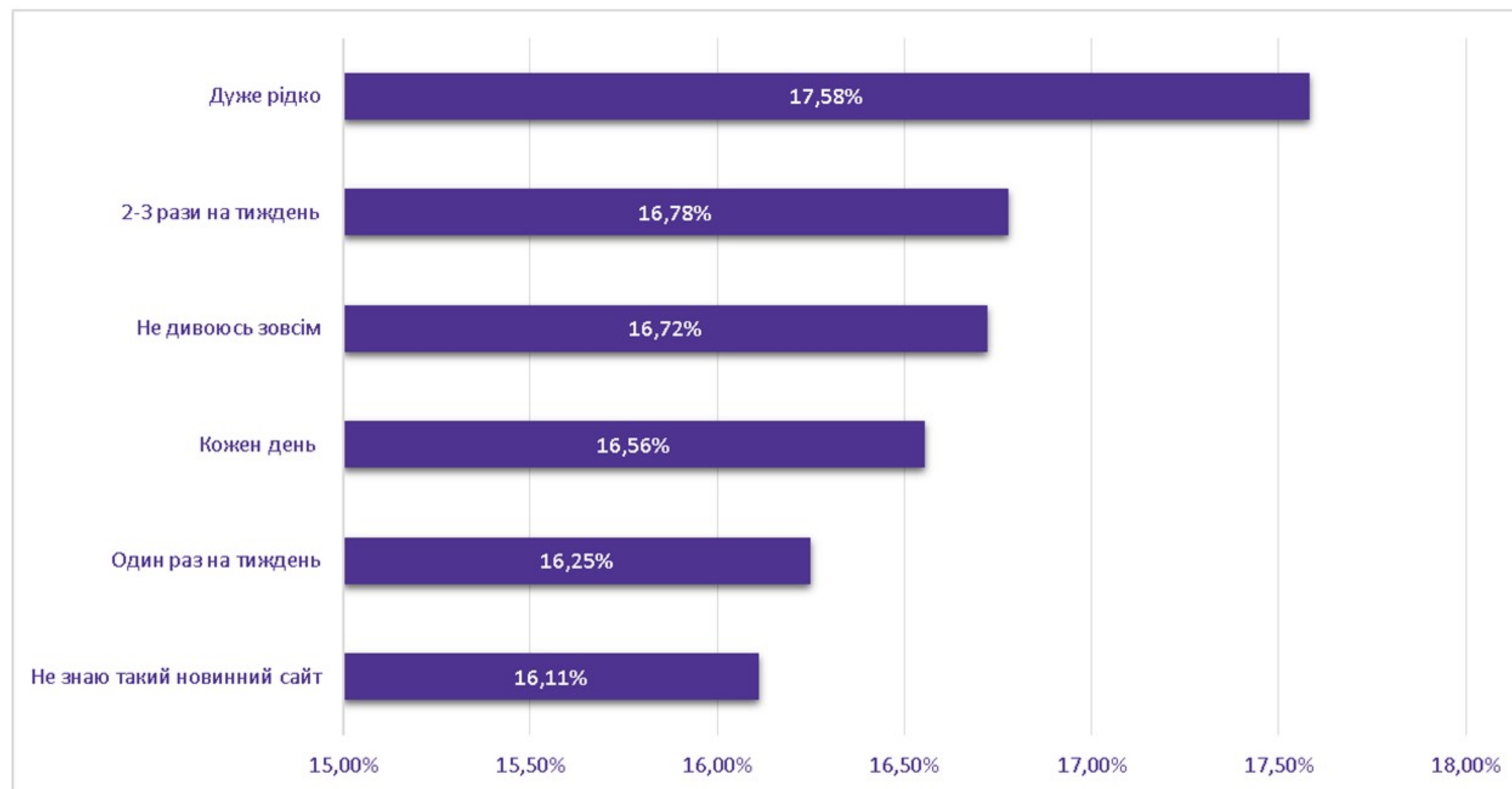


## 27. Як часто Ви слухаєте радіо «Київ – 98FM»?





## 28. Як часто Ви переглядаєте новинний сайт «Вечірній Київ»?





департамент  
суспільних  
комунікацій

**29. Як Ви оцінюєте наступні ініціативи міської влади. Оцінка 5 означає, що Ви оцінюєте позитивно. Оцінка 1 означає, що Ви оцінюєте негативно.**

Легенда	1	2	3	4	5	Total
Контактний центр міста 1551	743	709	703	700	745	3600
	20,64%	19,69%	19,53%	19,44%	20,69%	100%
“Розумна зупинка” визначення прибуття транспорту на зупинках.	702	775	740	630	753	3600
	19,50%	21,53%	20,56%	17,50%	20,92%	100%
Картка киянина	682	722	759	743	694	3600
	18,94%	20,06%	21,08%	20,64%	19,28%	100%
Електронні петиції	699	722	694	750	735	3600
	19,42%	20,06%	19,28%	20,83%	20,42%	100%
Громадський бюджет	686	736	731	700	747	3600
	19,06%	20,44%	20,31%	19,44%	20,75%	100%
Єдиний електронний квиток	700	741	724	725	710	3600
	19,44%	20,58%	20,11%	20,14%	19,72%	100%



департамент  
суспільних  
комунікацій

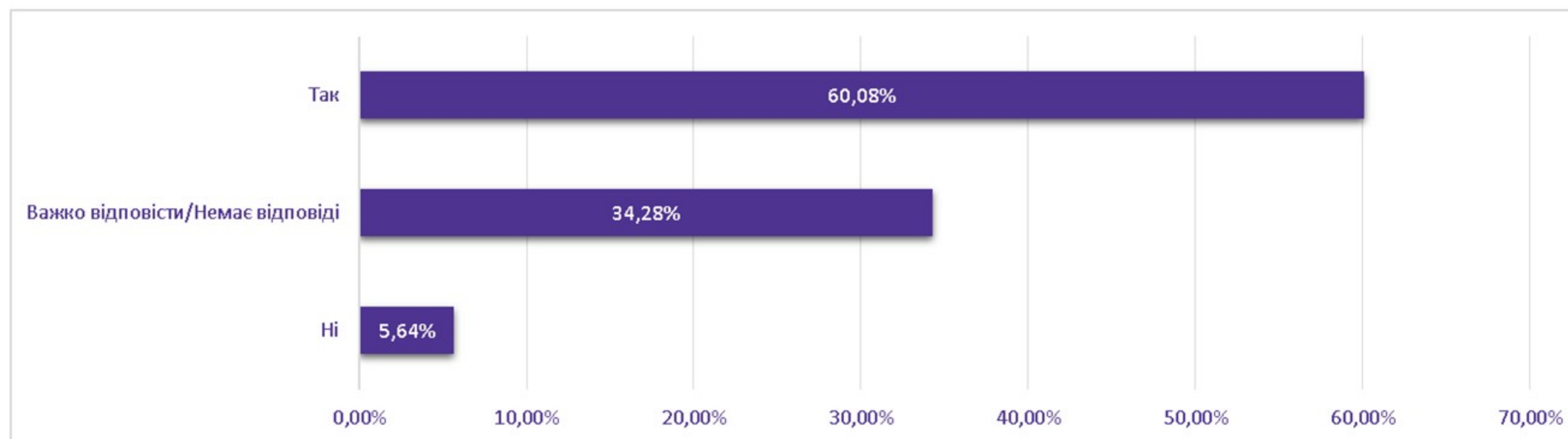
### 30. Які проблеми Ви намагалися вирішити Вашим зверненням до влади? (назвіть, будь ласка, 3-4 найважливіших).







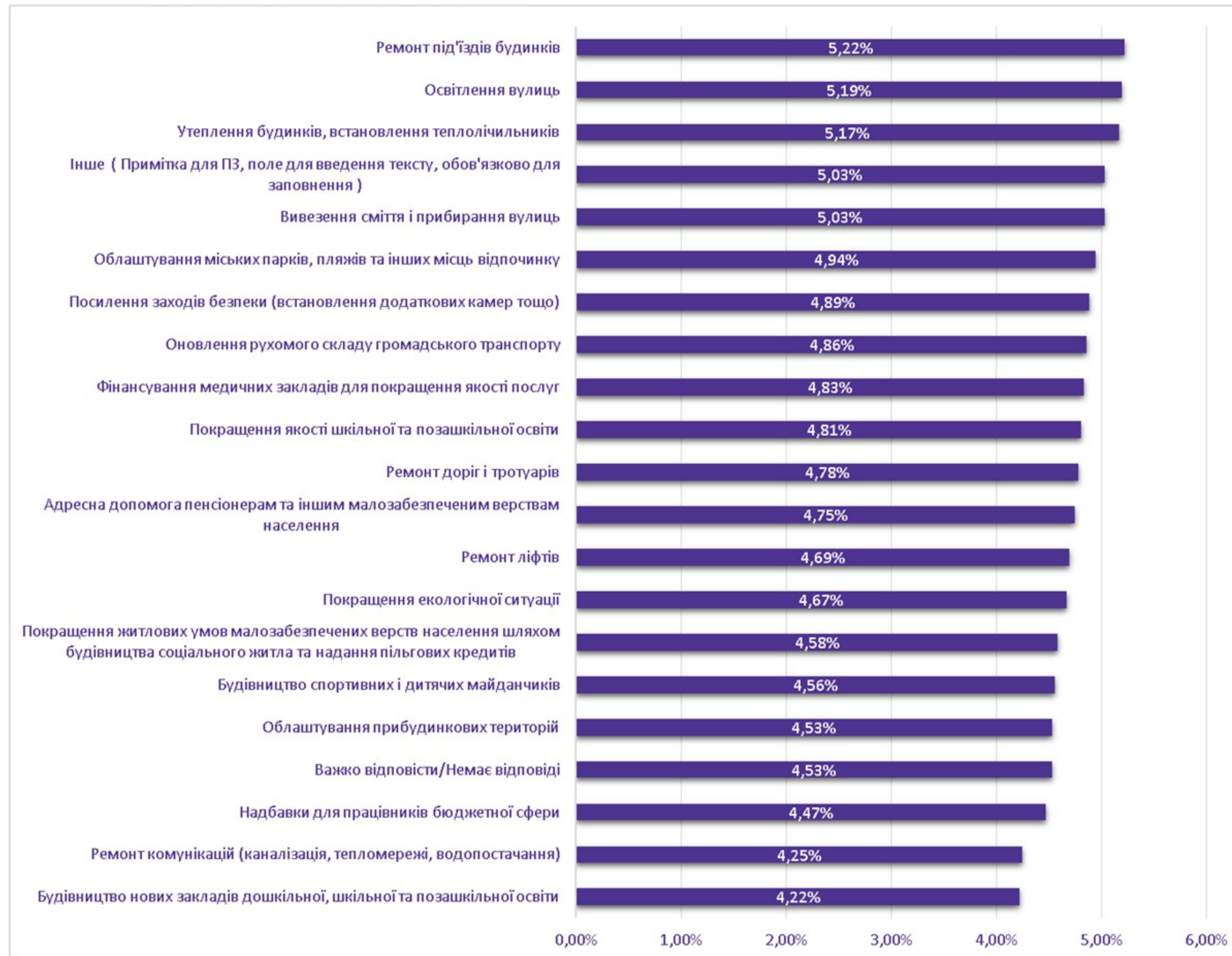
### 31. Проблема, з якою Ви зверталися, була вирішена?



## 32. На Вашу думку, на що слід спрямувати кошти міського бюджету у наступному році в першу чергу?

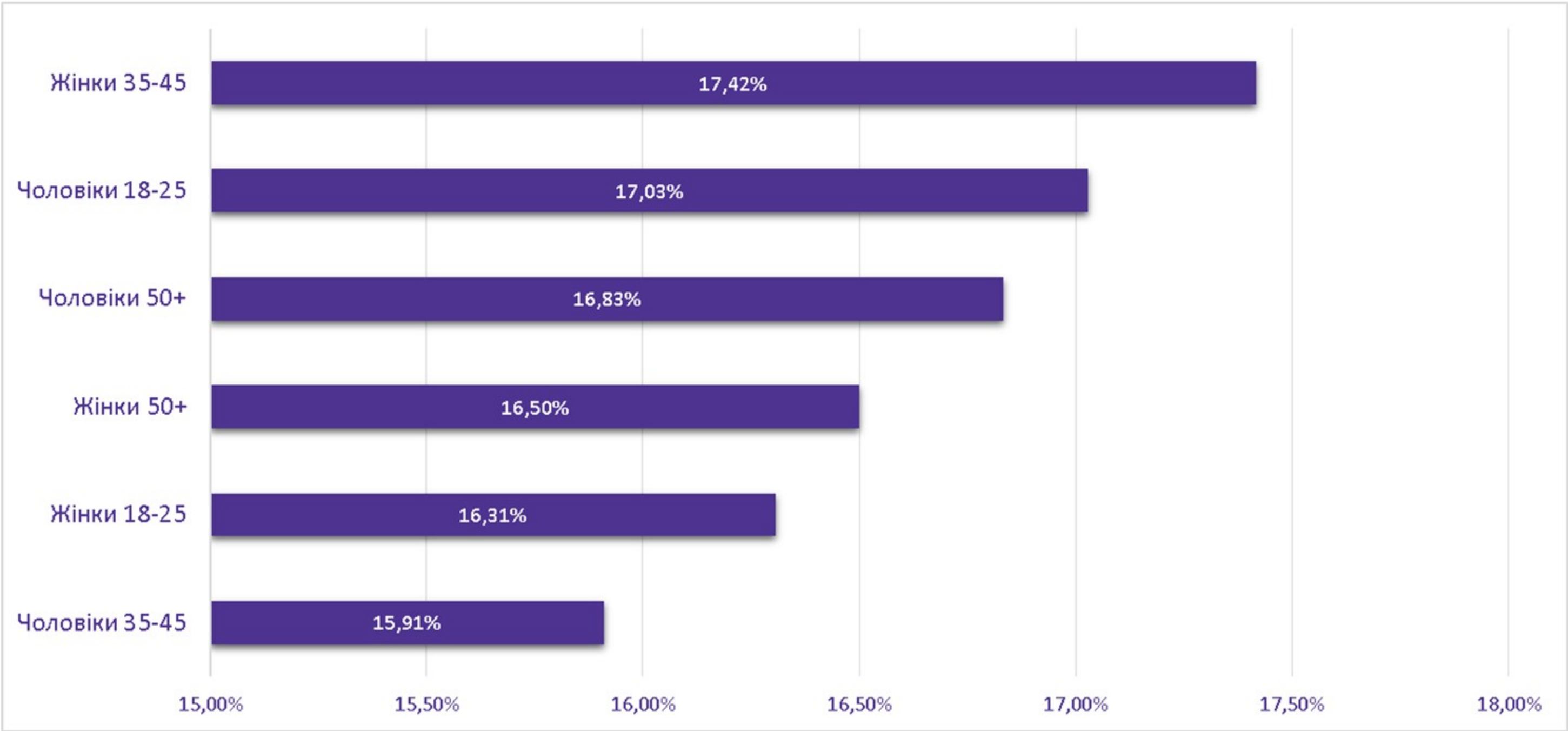


департамент  
суспільних  
комунікацій





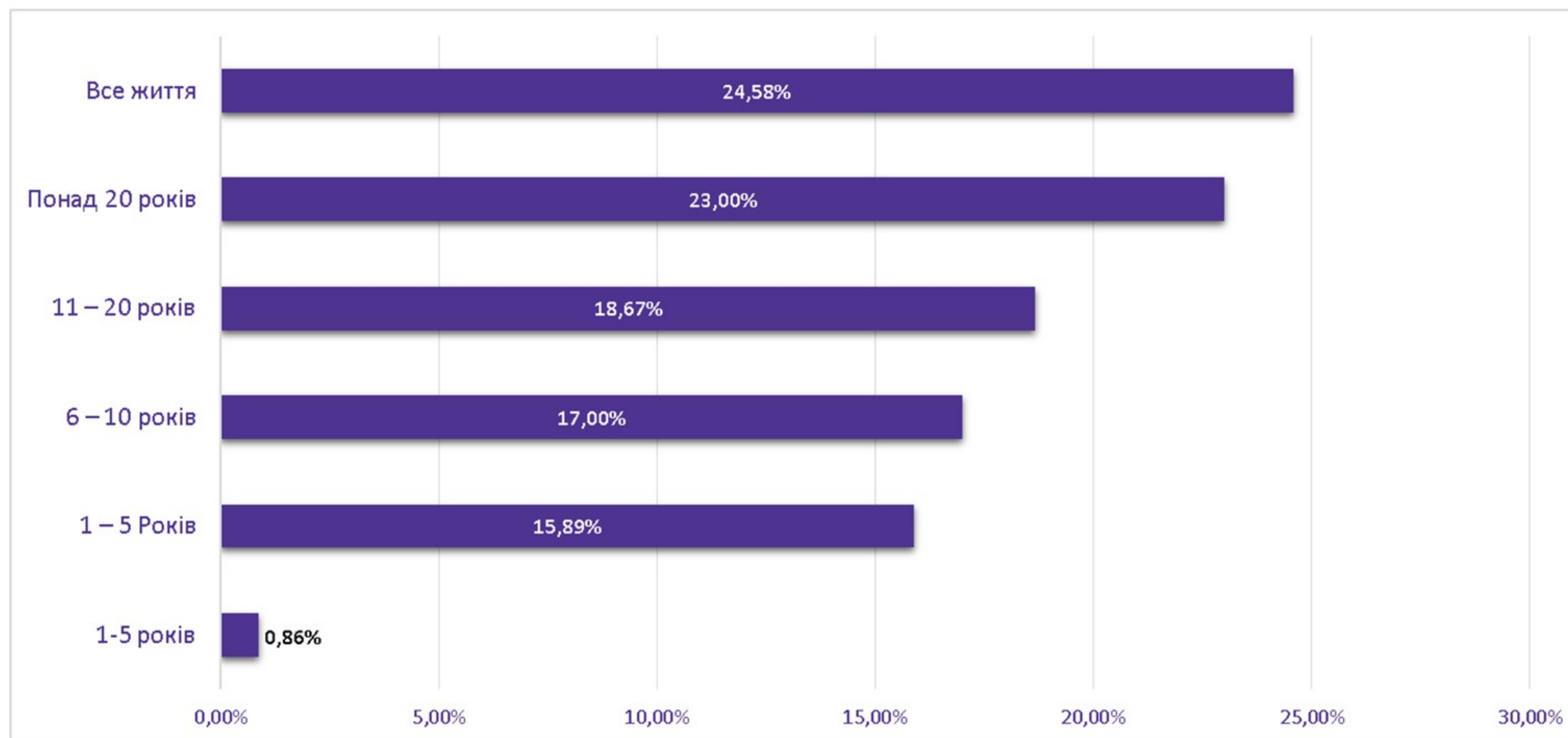
### 33. Ваш вік?





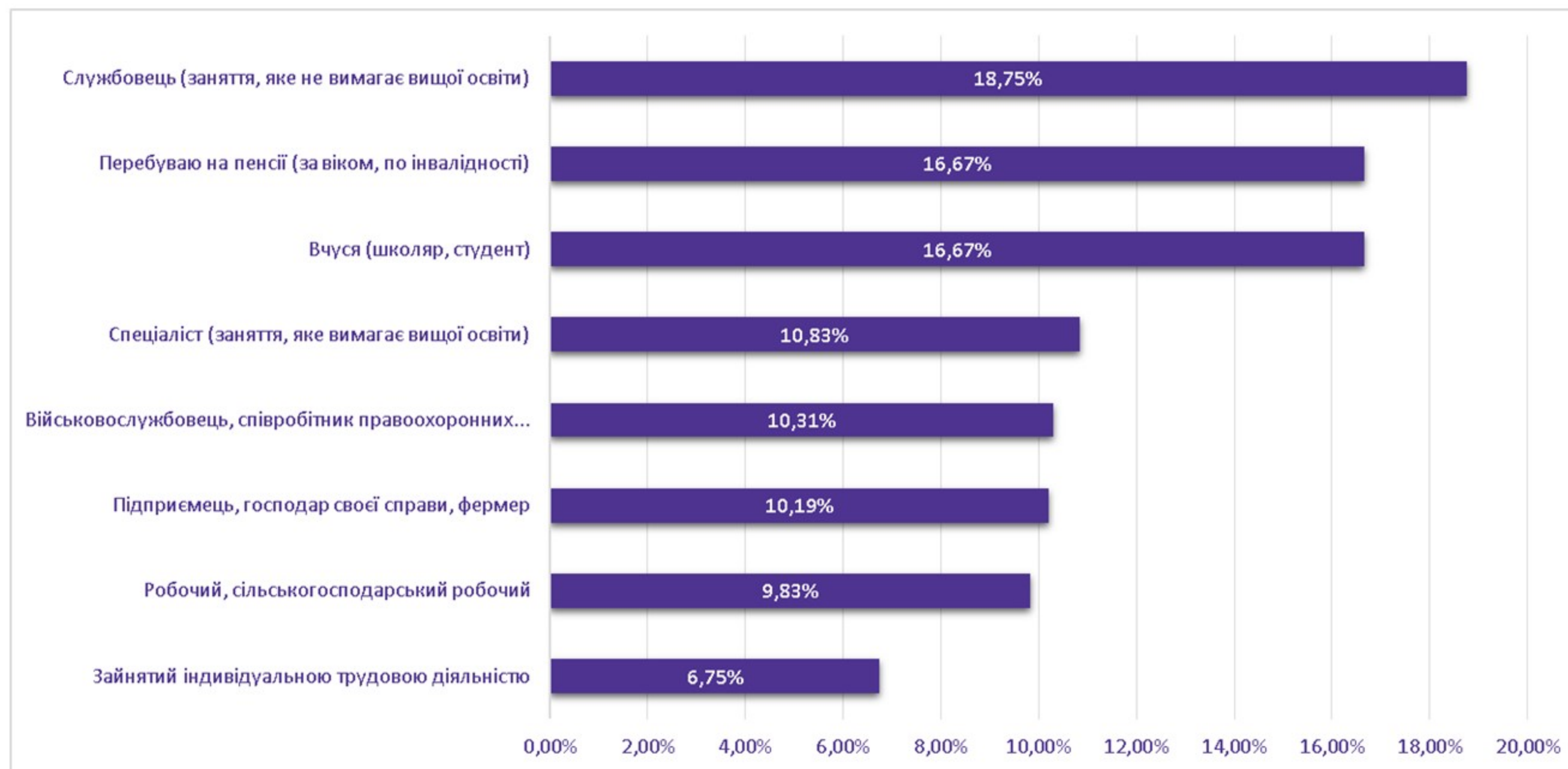
департамент  
суспільних  
комунікацій

### 34. Скільки років Ви проживаєте в Києві?



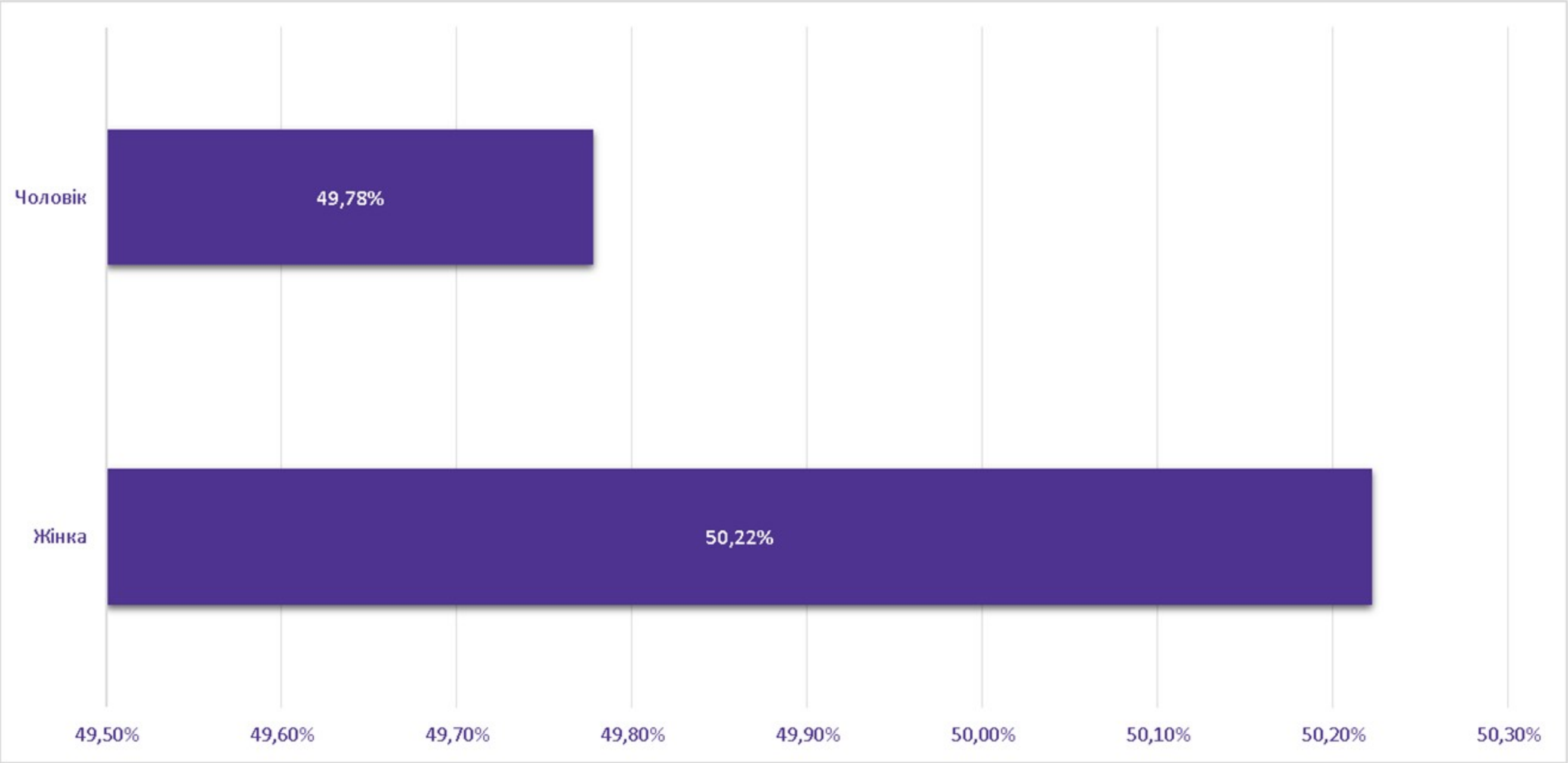


### 35. Ваш основний рід діяльності?





### 36. Стать



Соціологічне дослідження щодо участі громадян у формуванні та реалізації державної політики «Пульс столиці» проводилось протягом вересня-листопада 2021 року. Основною метою та завданням дослідження було оцінка рівня соціальної та громадянської активності мешканців Києва, визначення найбільш актуальних для киян тем та основних ефективних каналів комунікації міської влади та громади міста. На підставі проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Значна більшість опитаних вважає, що в цілому все, що відбувається в Києві, рухається у правильному напрямку, а це 50,64% жителів. 33,67% жителів столиці вважає, що навпаки, справи в столиці рухаються у неправильному напрямку. 15,69 % жителів повідомили, що їм складно дати свою оцінку.

2. Більше 18% жителів столиці при відповіді на питання, чи можуть вони назвати Київ комфортним містом для життя, відповіли «І так, і ні». 35% жителів скоріш, або однозначно вважають некомфортним містом, а 33% скоріше, або однозначно називають столицю комфортним містом для проживання.

3. 25,17% жителів зазначили, що їхнє життя за останній рік покращилось. На відмінну від них, 30,36 % громадян стверджують, що їхнє фінансове становище погіршилось. 23,92% жителів столиці не відчували змін.

4. Також окремим блоком задавались питання відносно розвитку будівельної сфери Києва. Відповіді респондентів приблизно рівномірно розподілились між наступними напрямками розвитку: 16,89% підтримують будівництво котеджних містечок, 16,78% вважають, що можна здійснювати точкову забудову в існуючих мікрорайонах, 16,67% громадян підтримують реконструкцію існуючих будинків.



департамент  
суспільних  
комунікацій





департамент  
суспільних  
комунікацій

5. Під час проведення дослідження респондентам було запропоновано оцінити стан розвитку вирішення напрямів ЖКХ в місті Київ. Основні відповіді розподілились наступним чином: за напрямом гаряче водопостачання – 18,67% оцінюють як негативно, 20,28% від опитаних як позитивно; опалення – 20,47% оцінюють негативно, 19,28% позитивно; робота ліфтів в будинку – 20,67% оцінюють – негативно, 19,28% - позитивно; утримання будинків – 19,31% респондентів оцінюють як позитивно, 19,69% - негативно; утримання прибудинкової території – 19,08% негативно, 21,86% - позитивно; вивезення сміття – 21,56% оцінюють як негативно, 20,31% - позитивно; газопостачання – 20,17% негативно, 19,14% оцінюють позитивно; водовідведення/обслуговування комунікацій 20,58% негативно, 20,00% оцінюють позитивно; обслуговування каналізації – 19,47% оцінюють негативно – 20,25% позитивно; обслуговування ливневих комунікацій – 20,11% респондентів оцінюють негативно, 19,86% - позитивно; холодне водопостачання – 19,03% респондентів оцінюють позитивно – 18,5% негативно.

6. В межах проведення дослідження респондентам було запропоновано оцінити стан задоволеності рівнем благоустрою свого мікрорайону. Отже, відповіді респондентів розподілились наступним чином: рівнем благоустрою мікрорайону швидше задоволені повністю – 19,63%, зовсім не задоволені – 20,00%. Найбільшою проблемою вважають освітлення в темний час доби та звукоізоляцію будинків від шуму. Невдоволення виявили 39% і 35% мешканців. Також недоволення виявили щодо санітарно-гігієнічного стану (чистота, вивезення сміття), а саме 28% киян. Найменше зауважень мешканців до озеленення, рівня благоустрою, а також до якості тротуарів для пішоходів.

7. Рівень розвитку інфраструктури мікрорайону оцінювався за декількома індикаторами, отже за даними опитування респондентів на недостатність паркомісць вказує 66% громадян, на недостатність спортивних майданчиків – 54%, а 40% мешканців повідомили, що потрібно збільшити кількість дитячих майданчиків. Також 21% жителів вважають, що достатньо продуктивних магазинів, зелених зон та скверів.

8. 51,2% респондентів вважають технічний стан свого будинку як задовільний, або гарний, а 23,83% мешканців оцінюють як поганий.





9. Також під час проведення дослідження в мешканців столиці уточнювали, як можна поліпшити технічний стан будинку. Так, на думку опитуваних 10,78% вважають, що необхідно в першу чергу замінити двері та вікна у під'їздах, наступним кроком вбачають заміну каналізаційної системи будинку та вулиці, модернізувати електрокомунікації. Найменша кількість киян вважає, що потрібно утеплювати фасади.

10. В межах дослідження мешканцям столиці потрібно було запропоновано оцінити, наскільки проблему корупції на рівні міської влади у Києві вони вбачають суттєвою. Таким чином 23,19 % громадян вважають, що це суттєва проблема, 21,17% - скоріше вважають це проблемою, а 35% або не вважають це проблемою, або вважають її не важливою.

11. Найбільш корумпованою інституцією кияни вважають суди. Наступними інституціями, котрі займають перші позиції – прокуратура та податкові органи. Найменш корумпованими є дозвільні та реєстраційні інституції та медичні заклади. 19,89% киян жодного разу і ні в яких проявах не стикались в цьому році з проявами корупції, проте 20,86% громадян відмовились відповідати на це питання. 19,72% жителів – частіше, ніж 5 разів зустрічались з такими випадками.

12. 53% респондентів вказують на те, що міський голова В. Кличко докладает зусиль у боротьбі з корупцією, проте, 34,03% опитаних вважають протилежне.

13. Стан міського транспорту жителі столиці оцінювали за декількома індикаторами. Так, санітарний стан у салонах громадського транспорту скоріше позитивно оцінюють – 21,08% киян, негативно – 18,83%, культуру спілкування кондукторів, контролерів та водіїв – позитивно – 19,5%, негативно – 19,67%, професіоналізм водіїв громадського транспорту позитивно оцінюють – 19,58% киян, негативно – 19,81%, технічний стан громадського транспорту – позитивно оцінюють 20,14%, негативно – 19,00%, санітарний стан та облаштування зупинок – позитивно оцінюють 20,11%, негативно – 19,92%.

14. У зв'язку з підвищеним попитом на медичні послуги у результаті дослідження було з'ясовано, що 27,97% респондентів цілком незадоволені якістю медичних послуг, котрі надають медичні заклади. Цілком задоволені – 15,89% киян.



департамент  
суспільних  
комунікацій



15. 24,42% жителів, у котрих є діти дошкільного віку, не стикались з проблемою отримання місця, або запису в електронну чергу для своїх дітей в дитячому садку за останні 12 місяців в місті Києві. Проте 51% киян з цією проблемою зустрічались, і в половині випадків їм вдалось її вирішити.

16. Лише 33,28% опитаних користувались в 2021 році послугами ЦНАПів, 33,50% не користувались. Серед тих громадян, котрі користувались послугами, задоволення якістю надання послуг виявили 29% респондентів.

17. Рівень якості управління містом та взаємодії міської влади з громадою столиці респонденти мали змогу оцінити за наступними індикаторами. Так, активне залучення громадян до управління містом (проведення обговорень, слухань, тощо) позитивно оцінюють 20,53% опитаних, створення умов для реалізації громадських ініціатив – позитивно оцінюють 19,75%, доступність міської влади для населення позитивно оцінюють – 20,56%, забезпечення стратегічного розвитку міста Києва позитивно оцінюють – 20,03%, професіоналізм та якість підбору кваліфікованих працівників у систем міської влади позитивно оцінюють – 20,22% киян.

18. Більшість жителів столиці, а саме 62%, висказали думку про необхідність створювати відкриті громадські простори (з метою проведення різноманітних змагань, форумів та відкритих лекцій). Тоді як 10% жителів вважають, що в цьому немає необхідності.

19. 34% киян знають, що в Києві функціонують безкоштовні муніципальні громадські простори. Найбільш популярні способи використання громадського простору – це відвідування заходів для дітей, проведення заходів для окремих груп жителів району. Найменше користуються популярністю отримання юридичних консультацій на території району та зустрічі з керівництвом району.

20. Під час проведення опитування киянам було запропоновано обрати декілька напрямків стратегічного розвитку Києва на наступні 5 років. 7,08% вважають стратегічним напрямком розвитку міста покращення та розвиток житлово-комунального господарства, 6,28% вважають найменш пріоритетним напрямком – безпеку та цивільний захист.



департамент  
суспільних  
комунікацій



21. Переважна більшість жителів столиці отримують інформацію про діяльність міської влади з соціальних мереж – відповідно 15,17% опитаних, 14,86% - від особистих знайомств, 14,47% - із засобів масової інформації.

22. Також у респондентів уточняли, як часто вони дивляться телеканал «Київ». 17,81% киян не знають про такий канал, 16,83% і 16,72% або зовсім не дивляться, або дивляться вкрай рідко. 16,36% мешканців дивляться цей телеканал щодня.

23. Крім цього з'ясували, як часто вони слухають радіо «Київ -98 FM». 16,53% киян не знають про таке радіо, 17,42% і 16,08% або зовсім не слухають, або слухають вкрай рідко. 17,22% мешканців слухають цю радіостанцію щодня.

24. 16,56% киян переглядають новинний сайт «Вечірній Київ», а 16,72% зовсім не дивляться. Приблизно така ж кількість не знали про існування цього сайту.

25. Жителям столиці було запропоновано оцінити роботу деяких ініціатив міської влади, зокрема: Контактний центр міста 1551 – позитивно оцінюють 20,69% киян, “Розумна зупинка” (визначення прибуття транспорту на зупинках) – 20,92% позитивно оцінюють, Картка киянина – 19,28% позитивних оцінок, Електронні петиції – 20,42% оцінюють позитивно, Громадський бюджет – позитивно оцінюють 20,75% опитаних, Єдиний електронний квиток – 19,72%.

26. Також під час опитування киянам було запропоновано проранжувати проблеми, з якими вони безпосередньо звертались до міської влади. Отже, 23,38% звернень стосувались комунальних проблем, 5,53% - аварійного стану дорожнього покриття та тротуарів. На жаль, 32,89% опитаних вказують, що їх проблема не була вирішена, а 32,83% вказують на протилежне.



департамент  
суспільних  
комунікацій





департамент  
**суспільних  
комунікацій**

**ВІЯВИМО**

**спірні  
питання**

**зрозуміємо**

**суть  
проблеми**

**вирішимо**

**проблему  
разом**

