



# Оцінка комунальних послуг у Херсоні

Результати соціологічного дослідження громадської  
думки мешканців Херсонської міської громади

*Дослідження проведено БО «Фонд громади міста Херсон «Захист» в рамках Програми сприяння громадській активності «Долучайся!», що фінансується Агентством США з міжнародного розвитку (USAID) та здійснюється Pact в Україні. Зміст продукту є винятковою відповідальністю Pact та його партнерів і не обов'язково відображає погляди Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) або уряду США.*

*Відтворення та використання будь-якої частини цього продукту в будь-якому форматі, включаючи графічний, електронний, копіювання або використання будь-яким іншим способом з обов'язковим посиланням на джерело.*

# Загальна інформація про дослідження

**Методологія:** онлайн-опитування за інтерактивною структурованою анкетною, посилення на яку відправлялося потенційним респондентам із бази даних (дослідницької онлайн-панелі Херсонської громади). Вибірка сформована на основі демографічних показників станом на 1 січня 2022 року. За таких показників похибка дослідження не перевищує 5% з вірогідністю 0.95. У вибірці представлені як херсонці, які зараз знаходяться в громаді, так і ті, хто виїхав з Херсона після 24.02.2022 і перебуває зараз в інших областях України або за кордоном. Офіційні дані щодо міграцій херсонців наразі відсутні, тому немає можливості оцінити представленість у вибірці респондентів за цією ознакою, проте існують підстави вважати, що співвідношення у вибірці респондентів, які залишились в громаді є більшим, ніж у реальності, що може впливати на результати дослідження.

**Мета дослідження:** оцінка ставлення херсонців до комунальних послуг, які надаються у місті.

**Обсяг вибірки:** 409 респондентів.

**Терміни проведення польового етапу:** 1 – 15 грудня 2023 року.

**Замовник дослідження:** Фонд громади міста Херсон «Захист».

**Виконавці дослідження:** Олег Сінаюк (ТОВ Нью Імідж Маркетинг Груп, директор), Микола Гоманюк (Херсонське обласне відділення Соціологічної асоціації України, голова), Ігор Даниленко (ТОВ Нью Імідж Маркетинг Груп, аналітик).

*Дослідницька група продовжує роботу над збільшенням та вдосконаленням онлайн-панелі мешканців Херсонської міської громади з метою її максимального наближення до показників генеральної сукупності і запрошує усіх херсонців долучитися до панелі. Це можна зробити за посилання: <https://lemur.ua/sign-up>*

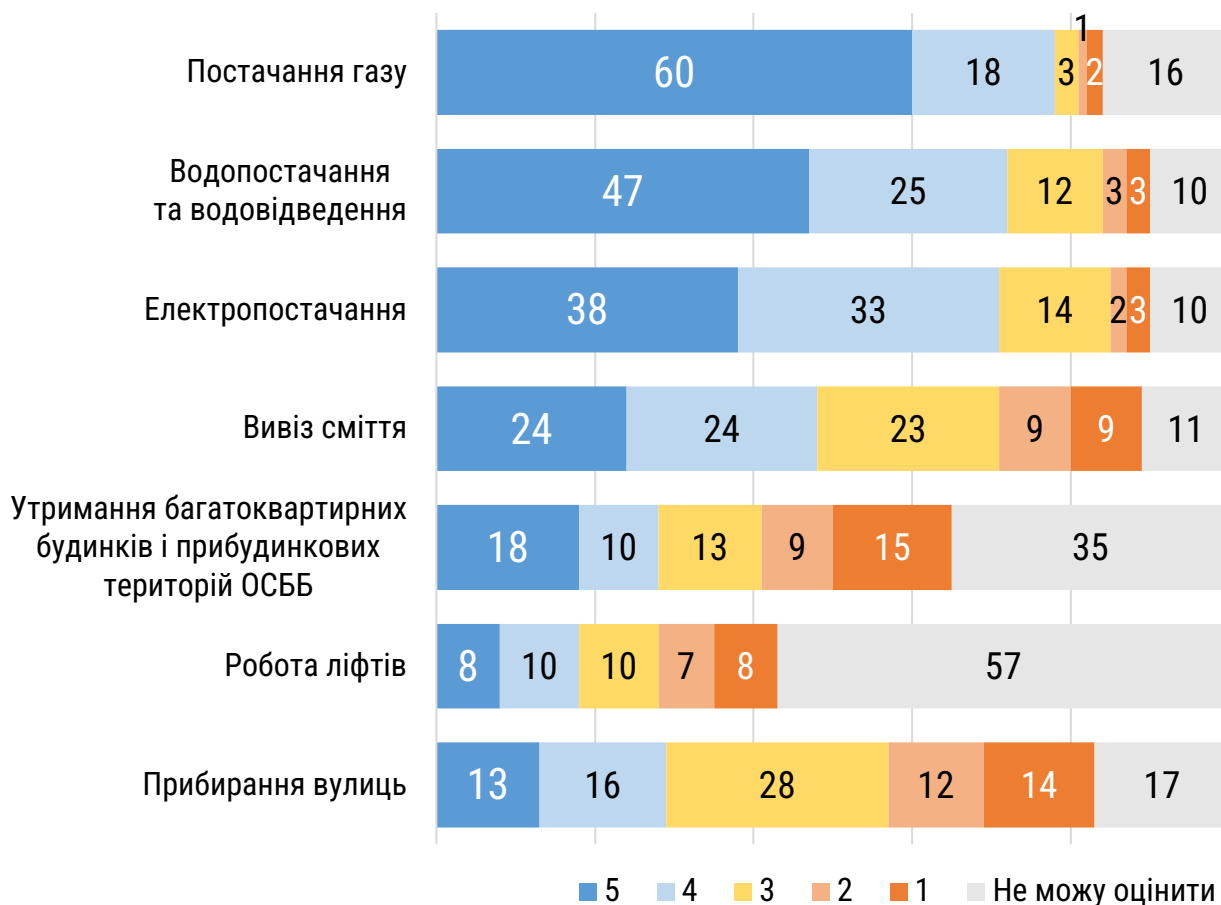
# Ключові результати

- Відповіді на запитання анкети про комунальні послуги можна вважати цілком компетентними, оскільки 74% респондентів особисто займаються питанням оплати комуналки. У вибірці представлені респонденти, які проживають в різних типах житла.
- Загалом можна сказати, що херсонці високо оцінюють роботу херсонських комунальників, які працюють у важких умовах війни та постійних обстрілів. Якість забезпечення газом, водою та електрикою дістала оцінку вище середньої – в діапазоні 4.1–4.6 за 5-бальною системою. Якість прибирання вулиць, вивозу сміття, утримання будинків ОСББ отримала нижчі, але задовільні оцінки в діапазоні 3.0–3.5. Характерно, що ті, хто зараз знаходиться у місті, оцінюють якість майже усіх надаваних послуг вище, ніж ті, хто зараз проживає в інших населених пунктах.
- При цьому для більшості містян оплата базових комунальних послуг (електрика, газ, вода) є значним фінансовим тягарем, тому 70% вважають тарифи на електрику завищеними, 64% – за водопостачання та водовідведення, 55% – за газ. Тут також спостерігається різниця в оцінках тих, хто зараз знаходиться у місті, і тих, хто зараз проживає в інших населених пунктах. Херсонці в Херсоні більше незадоволені оплатою за світло (співвідношення 74% на 65%) та газ (58% на 52%), а херсонці за межами вважають, що вони переплачують за роботу ліфтів (34% на 42%) і прибирання вулиць (26% на 41%).
- 72% тих, хто зараз в місті заявляють, що вони регулярно оплачують комуналку, і 41% тих, хто виїхав.
- Високо також оцінюється зручність оплати комунальних послуг – більшість послуг дістали оцінку в районі 4-х балів, найнижчу оцінку отримала зручність оплати за ліфти – 3.1 бали з 5-и. Більшість респондентів оплату здійснює по інтернету, 17% – на Укрпошті, в центрах обслуговування абонентів або на Новій пошті. При цьому більшість опитаних (68%) висловилися за впровадження єдиного кабінету користувача усіх комунальних послуг, особливо ті, хто зараз не в Херсоні.
- Більшість опитаних (60%) вважає, що херсонців треба наділити пільгами на оплату комунальних послуг. По цьому питанню теж є суттєві відмінності між тими, хто зараз знаходиться у місті, і тими, хто зараз проживає в інших населених пунктах. 82% тих, хто зараз поза містом, вважає, що пільги на комуналку мають дістати усі херсонці незалежно від того, де вони зараз перебувають. Таку думку підтримують 45% тих, хто зараз у місті. Особливо зацікавлені херсонці в пільгах на електрику, воду та газ.

# Розподіл відповідей

## Оцінка якості комунальних послуг у Херсонській міській громаді (N = 409), %

Q.: Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, де 5 – найвища оцінка, а 1 – найнижча, якість надання наступних послуг у Херсонській міській громаді за останні три місяці:



**Оцінка якості комунальних послуг у Херсонській міській громаді, валідні відповіді (без «не можу оцінити»)**

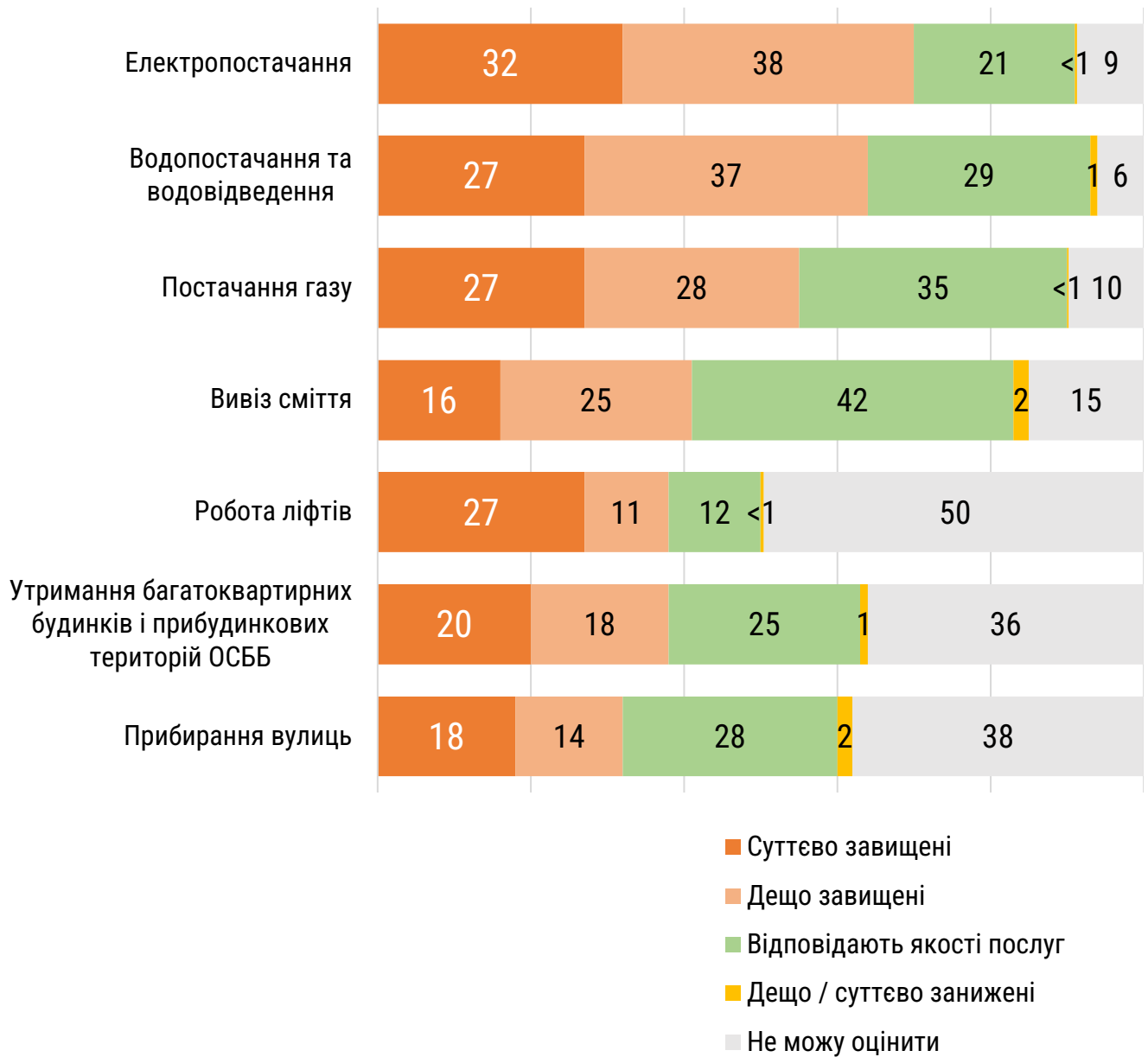


**Оцінка якості комунальних послуг у Херсонській міській громаді, середні оцінки за 5-бальною шкалою (валідні відповіді)**

	Усі опитані	Зараз у Херсоні	Зараз не в Херсоні
Постачання газу	4.6	4.6	4.4
Водопостачання та водовідведення	4.2	4.4	4.0
Електропостачання	4.1	4.3	3.9
Вивіз сміття	3.5	3.6	3.2
Утримання багатоквартирних будинків і прибудинкових територій ОСББ	3.1	3.3	2.8
Робота ліфтів	3.1	3.1	3.0
Прибирання вулиць	3.0	3.1	2.9

## Оцінка тарифів на комунальні послуги (N = 409), %

Q.: Як ви вважаєте, тарифи на комунальні послуги, що надаються в Херсонській міській громаді відповідають якості наступних послуг?

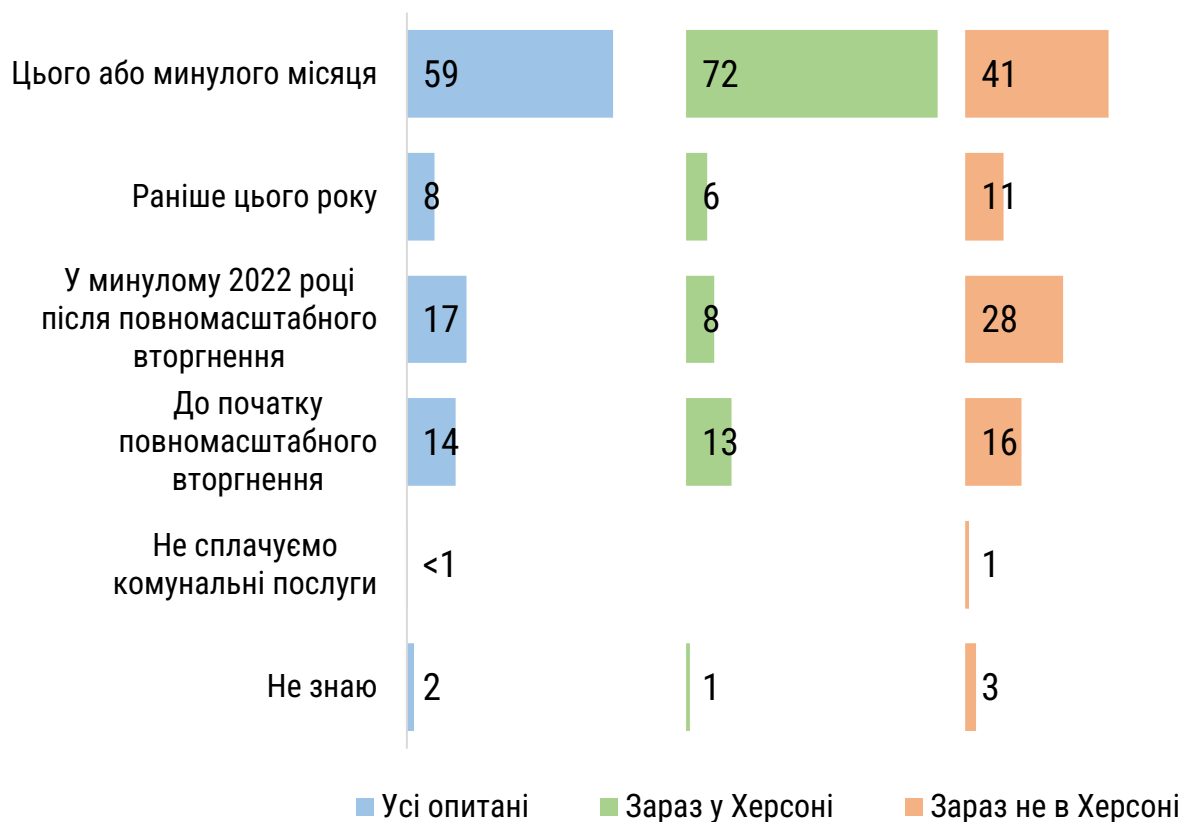


## Оцінка тарифів на комунальні послуги, відповіді «суттєво завищені» та «дещо завищені» разом



## Регулярність оплати за комунальні послуги (N = 409), %

Q.: Коли ви або члени вашої сім'ї востаннє оплачували комунальні послуги за ваше житло в Херсоні?



## Спосіб оплати за комунальні послуги (N = 409), % (множинний вибір)

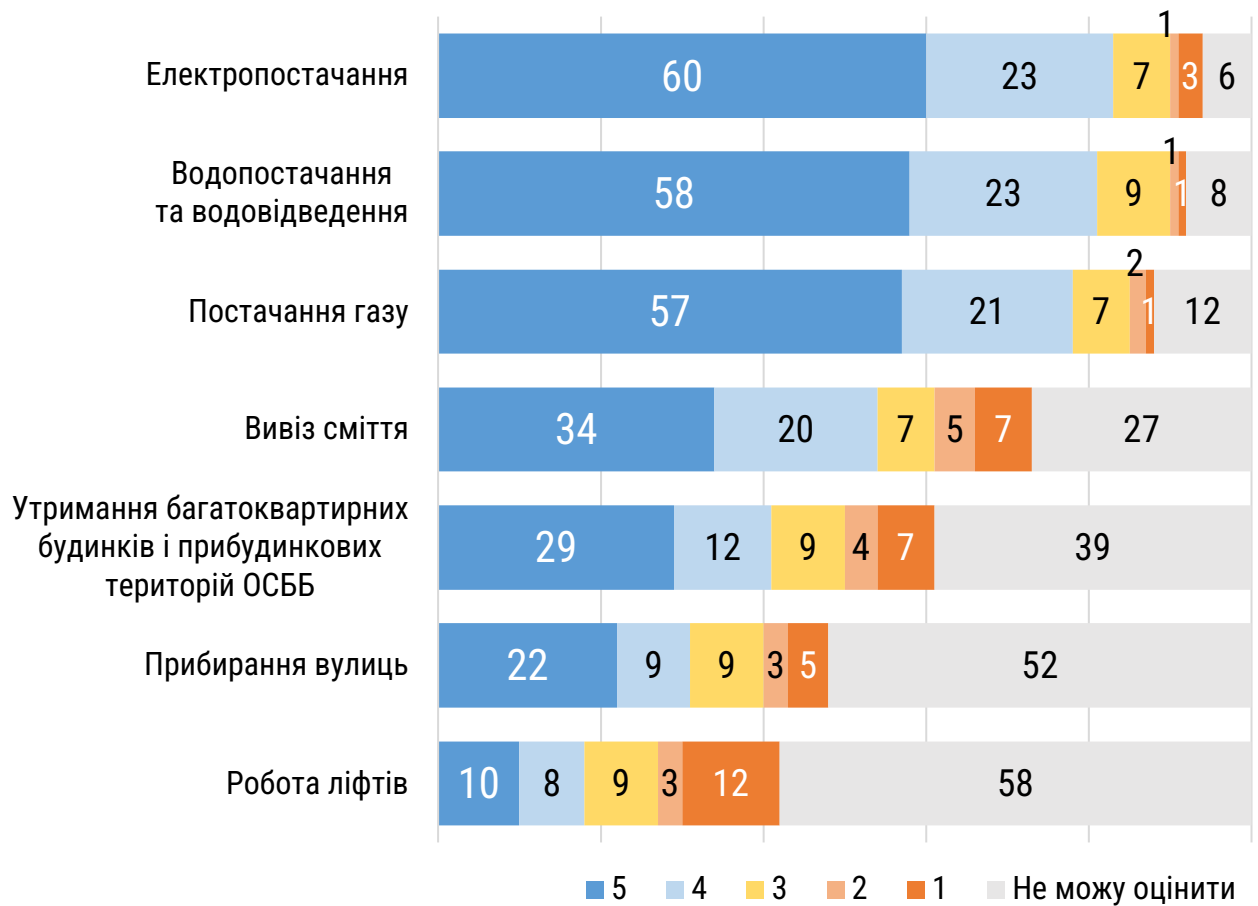
Q.: Як зазвичай ви або члени вашої сім'ї сплачуєте комунальні послуги за ваше житло в Херсоні?



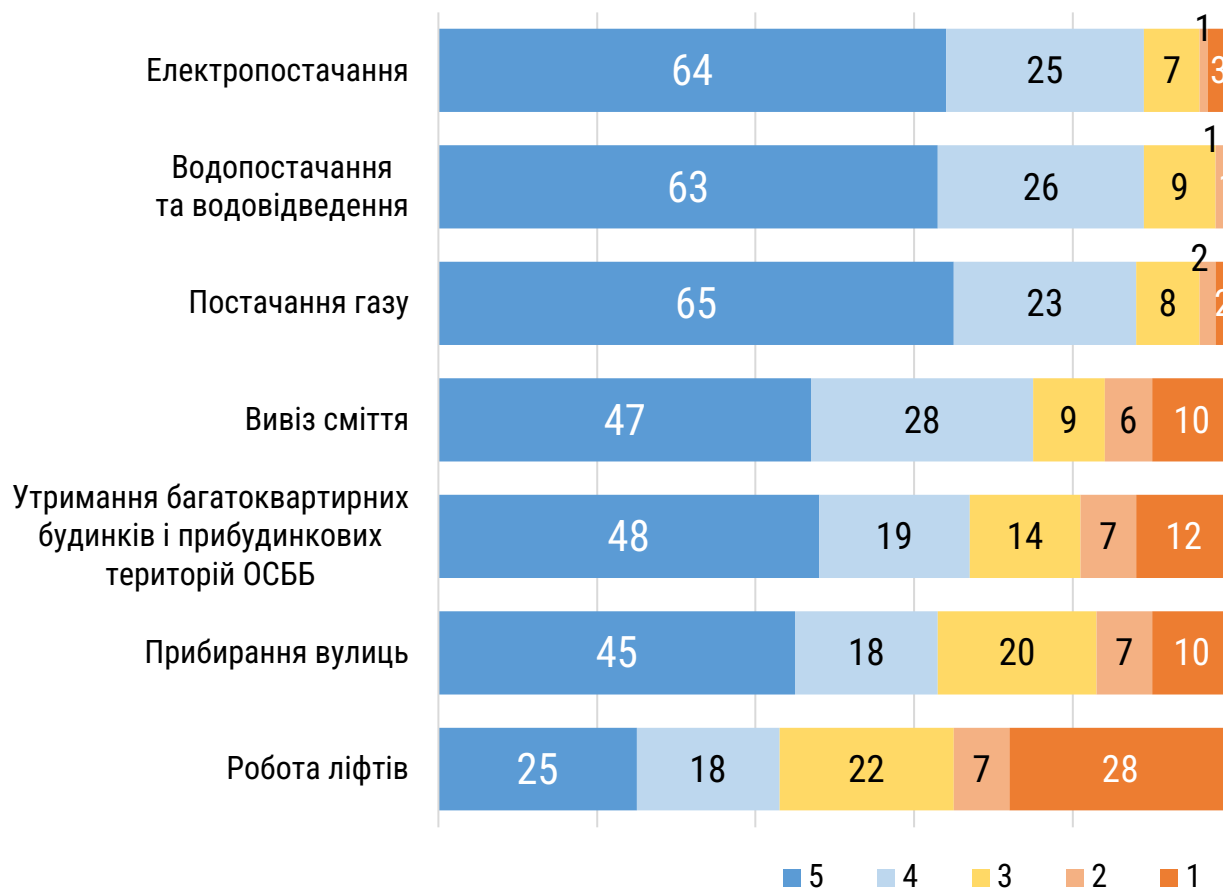


### Зручність оплати за комунальні послуги (N = 409), %

Q.: Оцініть за 5-бальною шкалою, де 5 – найвища оцінка, а 1 – найнижча, зручність оплати наступних послуг



### Зручність оплати за комунальні послуги, валідні відповіді (без «не можу оцінити»)

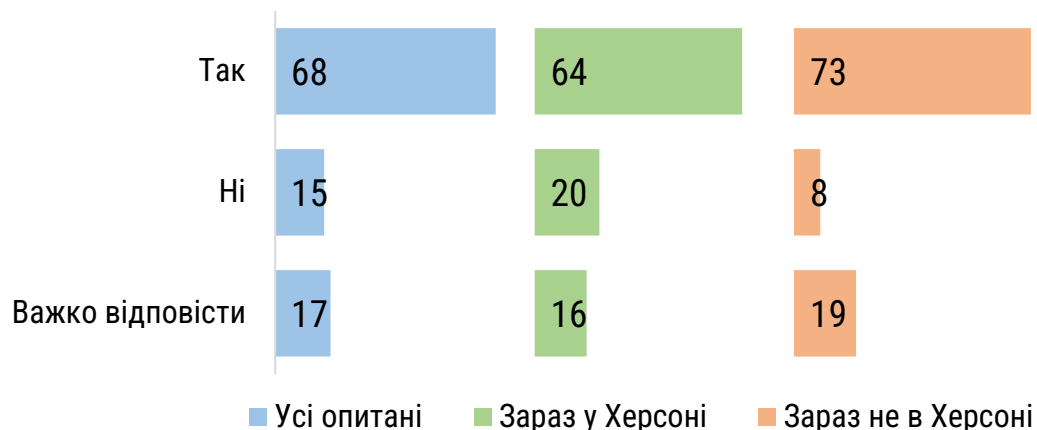


### Зручність оплати за комунальні послуги, середні оцінки за 5-бальною шкалою (валідні відповіді)

	Усі опитані	Зараз у Херсоні	Зараз не в Херсоні
Постачання газу	4.5	4.5	4.4
Водопостачання та водовідведення	4.5	4.5	4.4
Електропостачання	4.5	4.5	4.3
Вивіз сміття	3.9	4.1	3.8
Утримання багатоквартирних будинків і прибудинкових територій ОСББ	3.9	4.0	3.7
Прибирання вулиць	3.8	3.8	3.8
Робота ліфтів	3.1	3.1	3.0

## Оцінка ідеї створення єдиного кабінету з оплати за послуги (N = 409), %

Q.: Чи вважаєте ви за потрібне створення в Херсоні єдиного кабінету користувача усіх комунальних послуг?



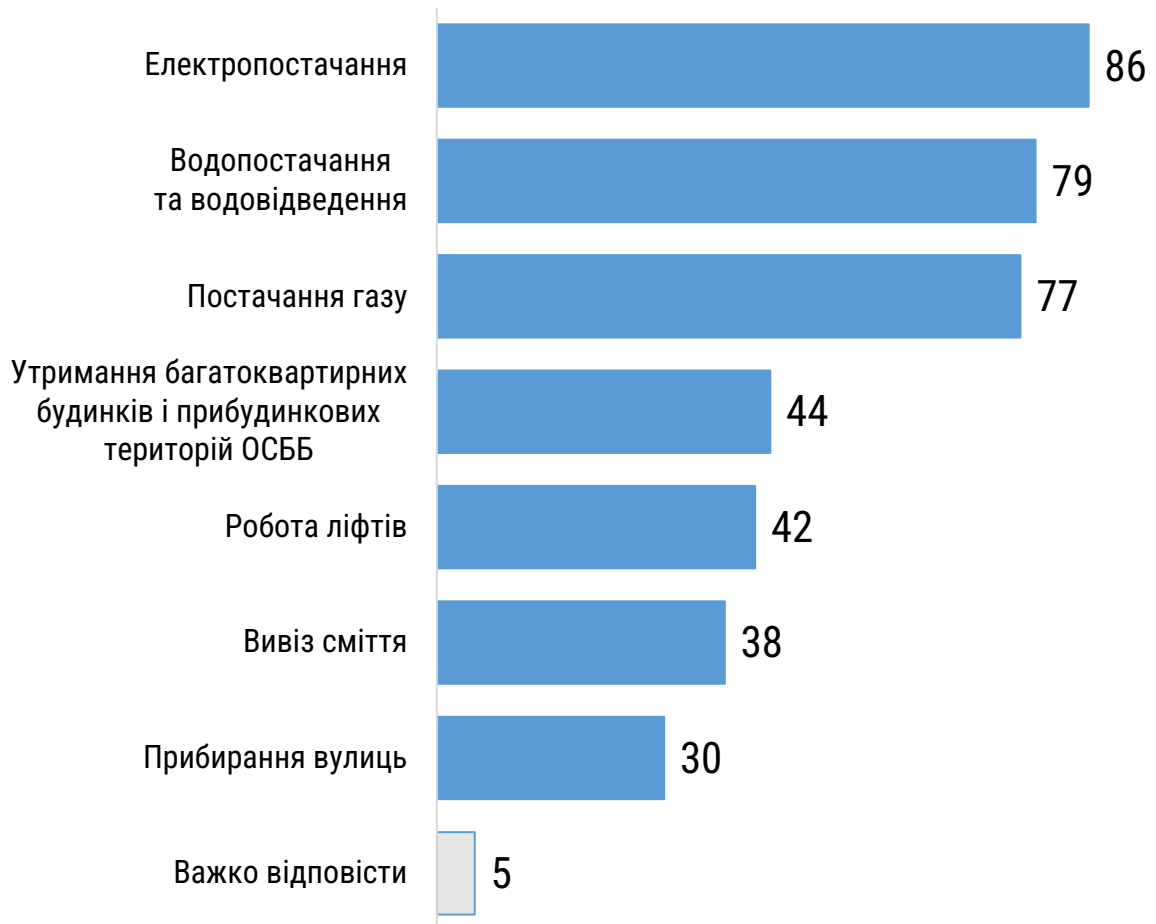
## Оцінка ідеї впровадження пільг за комунальні послуги (N = 409), %

Q.: Як ви вважаєте, чи повинні всі мешканці Херсона, зважаючи на обставини в яких опинилося місто, мати пільги по оплаті комунальних послуг?



### Пріоритети пільгових послуг за комунальні послуги (N = 409), %

Q.: На які саме комунальні послуги мають бути встановлені пільги?



### Оцінка потенційних пільгових категорій (N = 409), % (множинний вибір)

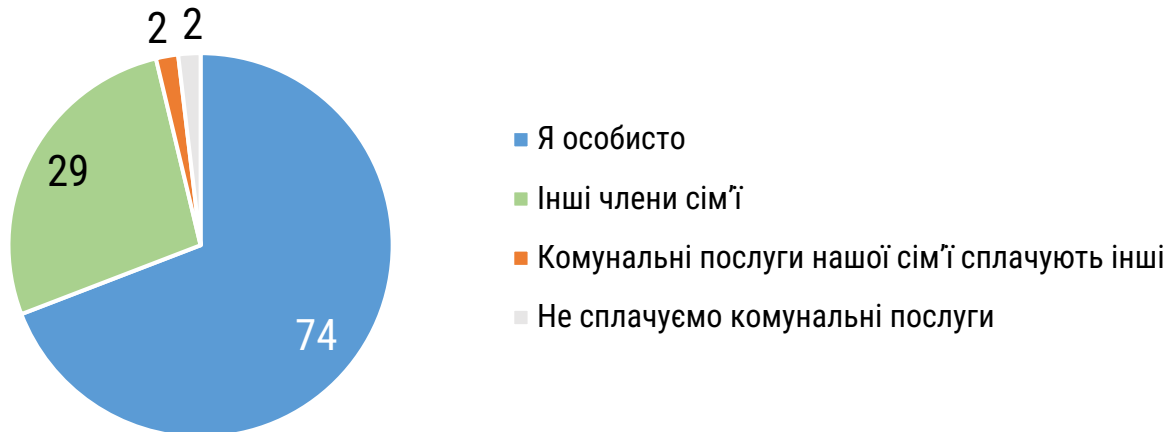
Q.: На які саме комунальні послуги мають бути встановлені пільги?



### Наявність досвіду оплати за комунальні послуги (N = 409), %

(множинний вибір)

Q.: Хто у вашій сім'ї займається оплатою комунальних послуг?

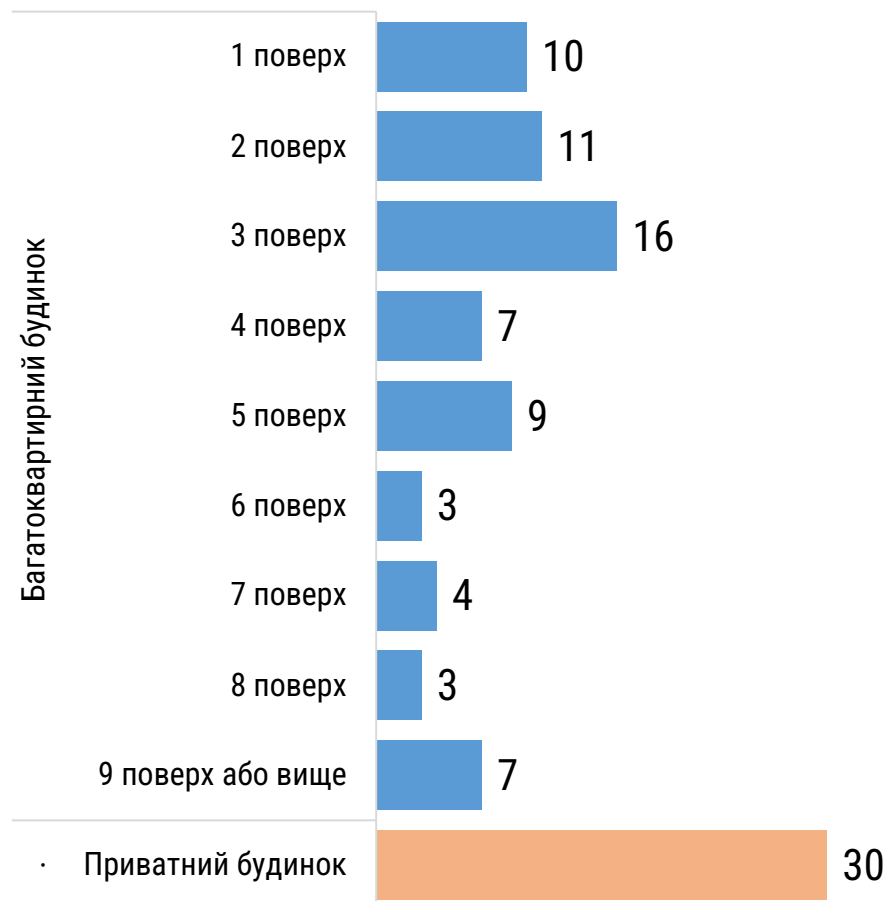


### Характеристика житла респондентів, (N = 409), %

Q1.: Ваше житло у Херсоні, де ви мешкали до повномасштабного вторгнення?

Q2.: На якому поверсі Ваша квартира?

### Характеристика житла респондентів, кількість поверхів (N = 409), %



# Портрет респондентів

## Стать

Жіноча	57
Чоловіча	43

## Вік

18-29	14
30-44	31
45-59	26
60+	29

## Зайнятість

Пенсіонери	28
Безробітні, зайняті домашнім господарством, доглядом за дітьми	24
Працюють на державному чи комунальному підприємстві / установі / організації	16
Працюють за наймом у приватній компанії / підприємстві / організації	15
Підприємці	5
Фрілансери, самозайняті	5
Студенти	4
Волонтери	1
Інше	2

## Місце проживання до 24 лютого 2022 року

м. Херсон	95
Інші населені пункти Херсонської громади	5

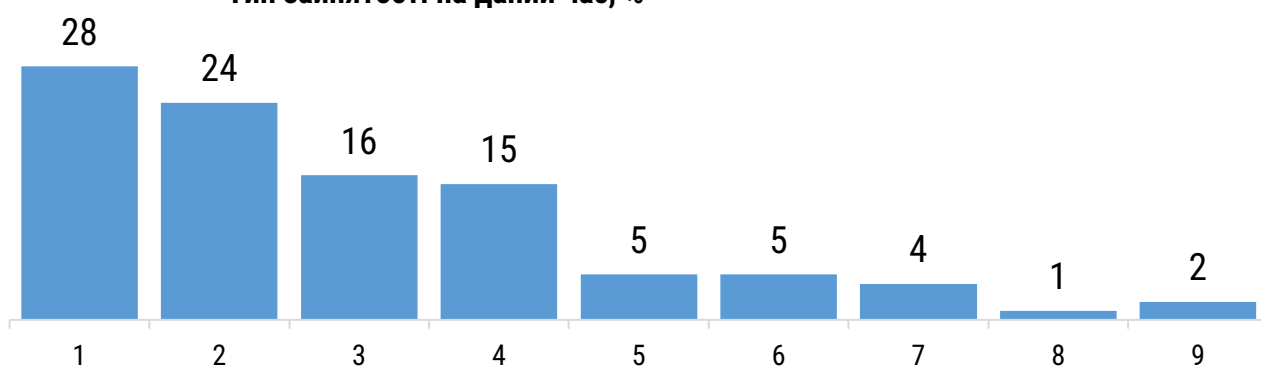
## Місце проживання зараз

У Херсоні	59
В іншій області України	32
За кордоном	9

## У якій області проживають ті, хто виїхав

Одеська	9
м. Київ	4
Київська	4
Миколаївська	3
Вінницька	2
Рівненська	2
Волинська	1
Дніпропетровська	1
Івано-Франківська	1
Кіровоградська	1
Львівська	1
Полтавська	1
Тернопільська	1
Черкаська	1
Разом	32

**Тип зайнятості на даний час, %**



1. Пенсіонери
2. Безробітні, зайняті домашнім господарством, доглядом за дітьми
3. Працюють на ДЕРЖАВНОМУ чи КОМУНАЛЬНОМУ підприємстві / установі / організації
4. Працюють за наймом у ПРИВАТНІЙ компанії / підприємстві / організації
5. Підприємці
6. Фрилансери / самозайняті
7. Студенти
8. Волонтери
9. Інше

**Проживання до 24.02.2022, %**



- м. Херсон
- Інші населені пункти Херсонської громади

**Проживання зараз, %**



- У Херсоні
- В іншій області України
- За кордоном

**У якій країні проживають ті, хто виїхав**

Польща	3
Велика Британія	1
Німеччина	1
Румунія	1
Інші країни	3
<b>Разом</b>	<b>9</b>