

## СЕКЦІЯ 2

### СОЦІАЛЬНІ СТРУКТУРИ ТА СОЦІАЛЬНІ ВІДНОСИНИ

#### ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ЗАПОРІЖАН ДІЯЛЬНІСТЮ МІСЬКОЇ ВЛАДИ ТА ЯКІСТЮ МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ (ЗА МАТЕРІАЛАМИ ОПИТУВАНЬ ГРОМАДСЬКОЇ ДУМКИ)

#### ZAPORIZHNYA RESIDENTS` SATISFACTION OF CITY GOVERNMENT`S ACTIVITIES AND MUNICIPAL SERVICES` QUALITY (ACCORDING TO PUBLIC OPINION SURVEY)

Актуальність дослідження задоволеності запоріжан діяльністю міської влади та якістю муніципальних послуг зумовлюється поточною військово-політичною кон'юктурою, пов'язаною з агресивними діями Російської Федерації проти України в цілому й вразливістю міста щодо загрози нового російського вторгнення зокрема, перебігом реформи децентралізації, покликаної забезпечити комфортне й безпечне середовище для життя громадян, що потребуватиме активнішого впровадження інструментів оцінювання громадянами діяльності місцевої влади та якості надання ними муніципальних послуг. Показники задоволеності запоріжан діяльністю місцевої влади, якістю муніципальних послуг виявляються за допомогою масових опитувань громадської думки (насамперед 3-го – 6-го всеукраїнських муніципальних опитувань, які впродовж 2017–2020 рр. проводилися групою «Рейтинг» від імені Міжнародного республіканського інституту) і локальних соціологічних опитувань.

Метою статті є демонстрація на прикладі міста Запоріжжя можливостей використання моніторингу громадської думки для аналізу динаміки задоволеності громадян діяльністю органів місцевого самоврядування й визначення напрямів підвищення ефективності їхньої роботи. Аналіз «Стратегії розвитку міста Запоріжжя до 2028 року», даних всеукраїнських і локальних соціологічних опитувань засвідчив, що впродовж 2017–2020 рр. міська влада Запоріжжя демонструє відкритість і чутливість до потреб жителів у плані інфраструктурного розвитку міста. Спостерігається позитивна динаміка відносно розв'язання проблем благоустрою міста, що відображається на зростанні рівня задоволеності жителів місцевою владою. Масштабність наявних у Запоріжжі проблем благоустрою уможлиблює їх комплексне розв'язання принаймні в середньостроковій перспективі. Запоріжжани залишаються стриманими у своїх оцінках успіхів місцевої влади. По мірі розв'язання одних проблем вони своїми критичними оцінками «переключають» увагу місцевої влади на інші проблеми.

**Ключові слова:** міська влада, якість обслуговування, муніципальні послуги, муніципальне опитування, громадська думка, оцінювання.

The urgency of the survey of Zaporizhnyia residents' satisfaction of city government's activities and municipal services' quality is determined by the current military and political situation related to the Russian Federation's aggressive actions against Ukraine in general, the city's vulnerability to a new Russian invasion and also, the reform of decentralization, which deployed to provide comfortable and safe living environment for citizens, which will need more active implementation of tools for citizens' assessing city government's activities and municipal services' quality. Indicators of Zaporizhnyia residents' satisfaction of city government's activities and municipal services' quality are revealed through public opinion polls (first of all, the 3rd – 6th all-Ukrainian municipal polls conducted by the Group Rating on behalf of the International Republican Institute in 2017–2020) and local opinion polls.

The aim of the article is to demonstrate on example of Zaporizhnyia city the possibilities of using public opinion monitoring to analyze dynamics of citizens' satisfaction of city government's activities and identify ways to improve their efficiency. Analysis of the "Strategy for development of Zaporizhnyia city until 2028", data from national and local opinion polls showed that during 2017–2020, the city government of Zaporizhnyia showed openness and sensitivity to residents' needs in terms of infrastructural development of the city. There is a certain positive dynamics in solving problems of urban development, which is reflected in the growing level of residents' satisfaction of city government's activities. The scale of the improvement problems in Zaporizhnyia makes it possible to solve them comprehensively, at least in the medium term. Zaporizhnyia residents remain restrained in their assessments of city government's success. As some issues are solved, their critical assessments "switch" the attention of local authorities to other issues.

**Key words:** city government, quality of services, municipal services, municipal poll, public opinion, assessing.

УДК 316.4.05  
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.32.2>

**Никифороенко А.Р.**

старший викладач кафедри соціально-гуманітарних дисциплін Донецький державний університет управління

**Баєв А.І.**

магістрант спеціальності Донецький державний університет управління

Після 2014 року в Україні відбувається посилення залежності влади від суспільства. Інституційно цей процес підтримано реформою децентралізації. Метою останньої є створення належних передумов для формування

ефективної й відповідальної місцевої влади, здатної забезпечити комфортне й безпечне середовище для життя громадян. Досягнення зазначеної мети не в останню чергу залежить від затвердження принципів клієнтоорієнто-

ваності, соціального партнерства, субсидіарності у функціонуванні органів місцевого самоврядування, що, у свою чергу, потребує активнішого впровадження інструментів оцінювання громадянами їхньої діяльності та якості надання муніципальних послуг [1].

Опитування громадської думки допомагають органам місцевої влади визначати пріоритети діяльності, виявляти слабкі ланки, проблемні питання розвитку певних галузей чи територій, узгоджувати позиції влади та громади з приводу засобів вирішення відповідних питань, уникати несвоєчасних і хибних рішень, ураховувати різноманіття потреб, інтересів і запитів членів громади, динаміку їхніх уподобань, аналізувати вплив відповідних ситуацій, явищ, процесів на оцінку якості публічних послуг, прогнозувати соціальні наслідки заходів, що плануються, оперативно реагувати на зміни в настроях членів громади, уносити необхідні корективи в діяльність [2, с. 6].

Проблематику оцінювання громадянами діяльності органів місцевої влади та якості муніципальних послуг активно досліджують: у площині публічного управління – такі вітчизняні науковці, як В. Авер'янов, І. Артим та Г. Дзяна, В. Бакуменко, О. Бортнік, І. Бригілевич, Р. Брусак, Н. Гудима, О. Гуненкова та Ю. Молодожен, С. Дембіцька, В. Долечек, В. Дзюндзюк, Н. Калинець, Ю. Козаченко, І. Коліушко, І. Кравчук, Т. Маматова, Н. Мельтюхова, Н. Плахотнюк, Л. Прудіус, В. Тимошук, В. Сороко, Д. Сухінін, О. Федорчак, А. Чемерис, Ю. Шаров, В. Ярошенко й ін.

Попри високий рівень уваги дослідників до зазначеної проблематики, методики вимірювання ефективності надання муніципальних послуг ще не набули в Україні завершеного вигляду. Це пояснюється насамперед складністю визначення критеріїв їх оцінювання, пов'язану, серед іншого, з необхідністю узгоджувати суб'єктивні показники довіри мешканців тих чи інших населених пунктів до місцевої влади, показники їхньої задоволеності муніципальними послугами, з об'єктивними показниками діяльності відповідних органів місцевого самоврядування, стандартами сервісного обслуговування споживачів, показниками прогресу реформ тощо.

Зазначені вище показники задоволеності містян діяльністю місцевої влади, якістю муніципальних послуг виявляються за допомогою масових опитувань громадської думки (здійснюваних Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва, Соціологічною групою «Рейтинг», Центром аналізу та соціологічних досліджень Міжнародного республіканського інституту, Transparency International тощо) і локальних опитувань.

Унаслідок анексії Російською Федерацією території Криму, окупації частини терито-

рій Донецької та Луганської областей, блокади Азовського моря, через загрозу нового російського вторгнення в Україну життєзабезпечення великих індустріальних міст Сходу й Півдня (у тому числі Запоріжжя) набуває стратегічного значення, чим зумовлюється особлива увага уряду, міжнародного співтовариства, неурядових організацій, місцевої влади, дослідників до питань підвищення в них рівня довіри громадян до державних інституцій, місцевого самоврядування, покращення якості муніципальних послуг.

Мета статті – на прикладі міста Запоріжжя продемонструвати можливості використання моніторингу громадської думки для аналізу динаміки задоволеності громадян діяльністю органів місцевого самоврядування та визначення напрямків підвищення ефективності їхньої роботи

«Стратегія розвитку міста Запоріжжя до 2028 року», прийнята у 2017 році, спиралась на дані анкетного опитування запоріжан (n = 2455 осіб), проведеного у вересні 2016 р. [3]. До негативних аспектів повсякденного життя Запоріжжя його мешканці на перше місце тоді вивели проблему логістики (добудову мостового переходу через Дніпро, ремонт доріг, покращення стану громадського транспорту, забезпечення місць для паркування, облаштування велодоріжок) [4, с. 9]. На друге – проблему розвитку міської інфраструктури та якості роботи комунальних служб (благоустрій парків і скверів, забезпечення чистоти міста, створення зон відпочинку, спортивних майданчиків, оновлення дитячих майданчиків та атракціонів у парках, освітлення вулиць, упорядкування набережної, пляжів, установа лавок, громадських туалетів, реконструкція будинків) [4, с. 9].

У відповідь на запит містян у «Стратегії розвитку міста Запоріжжя до 2028 року» виокремлено відповідний стратегічний напрям – «Місто зручної, безпечної та креативної урбаністики», що передбачає, зокрема, реалізацію стратегічної цілі «Безпечне, облаштоване та доступне міське середовище» через досягнення низки оперативних цілей: «Упорядкування паркових зон у районах міста, доступних для всіх груп населення», «Місто креативної архітектури та естетики міського простору», «Охайне місто», «Безпечне місто», «Місто здорових традицій», «Вільне для спілкування та використання Інтернет зв'язку міське середовище» [4, с. 46]. У рамках реалізації «Стратегії Запоріжжя-2028» прийнято й міські цільові програми («Програма розвитку інфраструктури та комплексного благоустрою міста Запоріжжя на 2017–2019 роки», «Програма запобігання і ліквідації надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру, організація рятування на водах на 2017–2019 роки») [4, с. 51–56].

Розробка «Стратегії Запоріжжя-2028» спиралася також на результати експертного опитування представників бізнесу м. Запоріжжя, проведеного в липні 2016 р. консультантами проекту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (проект ПРО-МІС) і незалежними соціологами за сприяння виконкому Запорізької міської ради (n = 63 особи). У межах цього опитування респонденти оцінювали діяльність місцевої влади в цілому за 4-бальною шкалою: «відмінно», «добре», «задовільно», «погано». Оцінку «відмінно» не поставив жоден експерт, 23% опитаних оцінили діяльність влади на «добре», майже стільки ж було оцінок «погано» – 22%. Трохи більше половини респондентів (52%) оцінили роботу влади на «задовільно». 3% опитаних утруднилися з оцінкою (див. рис. 1) [5, с. 16–17].

Найбільш значущу роль респонденти відвели функціоналу міської влади у сфері розвитку інфраструктури міста, прозорому наданню земельних ділянок і залученню інвестицій у міський розвиток, забезпеченню доступу мешканців до інформації. Для представників малих підприємств також важливою виявилася роль міської влади в наданні адміністративних послуг і консультативному супроводі їхньої діяльності [5, с. 17–19].

За 4-бальною шкалою («відмінно», «добре», «задовільно», «погано») експерти оцінювали якість 13 послуг органів місцевого самоврядування щодо підтримки бізнесу: установлення ставок місцевих податків і зборів; прозорість тендерних процедур; надання дозволів і погоджень; надання земельних ділянок для ведення бізнесу; оренда/відчуження комунального майна; діяльність Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП); сприяння експорту; покращення доступу до капіталу; забезпечення умов для започаткування бізнесу; розвиток міської інфраструктури (газ, вода, каналізація, електроенергія); гарантування безпеки та правопорядку; збір і вивезення сміття; доступ до інформації. Найкращі оцінки отримали послуги: збір і вивезення

сміття, діяльність ЦНАП, доступ до інформації; найгірші – послуги з надання земельних ділянок для ведення бізнесу, гарантування безпеки та правопорядку. Представники малих підприємств, зокрема, найнегативніше оцінили послуги з розвитку міської інфраструктури та прозорість тендерних процедур [5, с. 20–22].

Реалізація «Стратегії Запоріжжя-2028» передбачає 3 етапи: перший – 2018–2020 роки; другий – 2021–2024 роки; третій – 2025–2028 роки. Отже, сьогодні вже завершено перший етап і можна здійснювати моніторинг його результативності як за об'єктивними показниками/індикаторами, закладеними в Стратегії (кілометри відремонтованих доріг, кількість реконструйованих споруд, відремонтованих покрівель, встановлених лавок тощо), так і за суб'єктивними показниками – рівнем задоволеності мешканців змінами, що відбулися в місті в рамках реалізації Стратегії.

Зупинимось докладніше на розгляді результатів соціологічних досліджень, які презентують оцінку запоріжанами розвитку міста впродовж останніх 3-х років, з акцентом на питанні благоустрою, яке на момент розробки Стратегії у 2017 року було віднесено до проблем, що потребують першочергового розв'язання.

Динаміку задоволеності запоріжан якстю муніципальних послуг можна простежити на основі даних 3-го – 6-го всеукраїнських муніципальних опитувань, які впродовж 2017–2020 років проводилися групою «Рейтинг» від імені Міжнародного республіканського інституту (IRI). Це дослідження також дає змогу виявити ставлення громадян до місцевого самоврядування. Опитування проводиться у 23-х обласних центрах України, на підконтрольній Уряду України території, а також у місті Маріуполі Донецької області. Дослідження базується на вибірці в 19 200 респондентів віком 18+ (по 800 респондентів в кожному місті) [6; 7; 8; 9; 10].

На основі цього опитування будується зведений індекс якості обслуговування та послуг у містах за 22-ма послугами та сферами: хідники; збір сміття; каналізація; медзаклади;

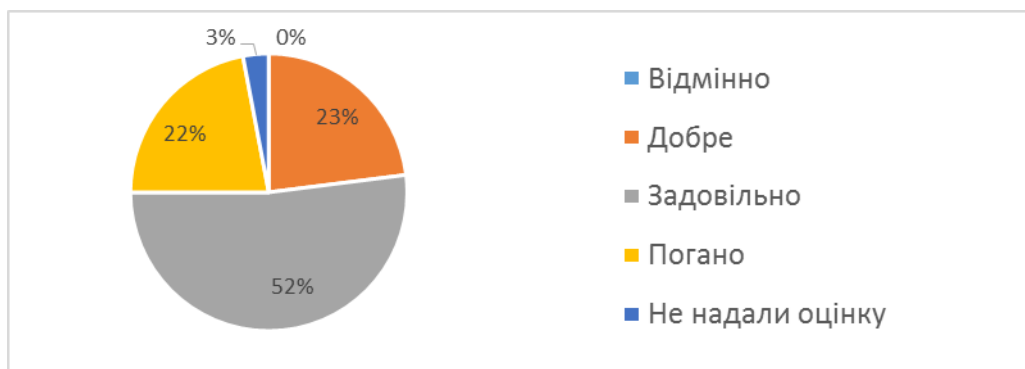


Рис. 1. Оцінка діяльності місцевої влади представниками бізнесу

транспортна інфраструктура, громадський транспорт; вуличне освітлення; дороги; промислові зони; спортивні заклади; університети, технікуми, коледжі; школи; дитячі садки; заклади культури; базари, заклади торгівлі; публічні парки та сквери; двори та прибудинкові території; діяльність поліції; водопостачання; екологія; паркування; опалення; оцінками за 5-бальною шкалою, де 5 – «відмінно», 4 – «добре», 3 – «посередньо», 2 – «погано», 1 – «жахливо».

Як видно з рис. 2, у Запоріжжі зведений індекс якості обслуговування та послуг становив у 2017 р. – 2,8 бали (7-ме місце з кінця в рейтингу міст), у 2018 р. – 2,9 бали (7-ме місце з кінця), у 2019 р. – 2,6 бали (4-те місце з кінця), у 2020 р. – 2,7 бали (5-те місце з кінця).

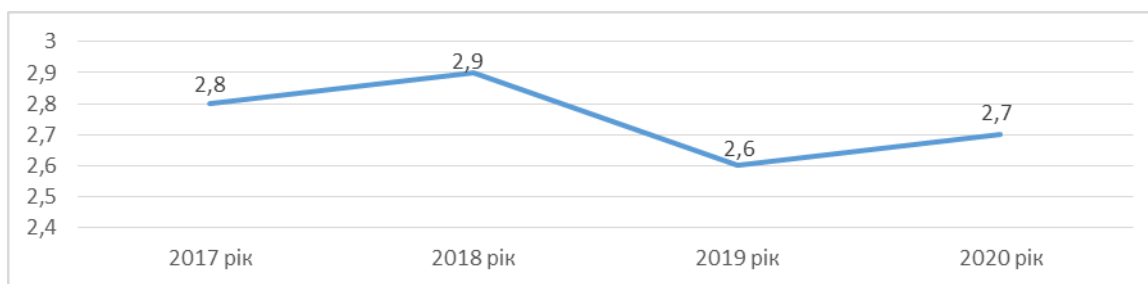
У 2017 р. у Запоріжжі найгіршу оцінку (останнє місце в рейтингу міст за параметром) отримав стан доріг: лише 1% респондентів надали їм оцінку «добре», а 8% – «посередньо», також украй низькі оцінки отримала екологія міста: лише 2% респондентів поставили їй оцінку «добре» та 12% – «посередньо» (2-ге місце з кінця в рейтингу міст за цим параметром). Низькі оцінки порівняно з іншими містами України мешканці Запоріжжя надали стану дворів і прибудинкових територій: 9% оцінок «добре» і 34% оцінок «посередньо» (3-тє місце з кінця в рейтингу міст за цим параметром), закладам культури: 30% оцінок «добре» та 43% оцінок «посередньо» (4-тє місце з кінця в рейтингу міст за цим параметром), спортивним закладам: 20% оцінок «добре» та 47% оцінок «посередньо» (5 місце з кінця) [6].

У 2018 р. загальна оцінка запоріжанами стану доріг у місті значно покращилася: 7% оцінок «добре» та 21% оцінок «посередньо» (8 місце з кінця рейтингу міст за цим параметром). Низькі оцінки (хоча й із незначним покращенням порівняно з торішніми) знову отримала екологія міста: 1% оцінок «відмінно», 5% оцінок «добре» та 14% оцінок «посередньо» (3-тє місце з кінця рейтингу міст за цим параметром). Низькі оцінки порівняно з іншими містами в Запоріжжі знову отримав і стан дворів і прибудинкових територій: 2% оцінок «відмінно», 9% оцінок добре та 34% оцінок «посе-

редньо» (2-ге місце з кінця в рейтингу міст за цим параметром). Заклади культури та спортивні заклади запоріжани оцінили краще, ніж торік: 5% оцінок «відмінно», 24% – «добре», 54% – «посередньо» та 3% оцінок «відмінно», 19 – «добре», 58% – «посередньо» відповідно. Але порівняно з іншими містами за оцінками закладів культури і спортивних закладів Запоріжжя лишилося у хвості рейтингів – 3-тє та 4-тє місця з кінця [7].

У 2019 р. порівняно з 2018 р. запоріжани відзначили ще більше покращення стану доріг в місті: 12% поставили оцінки «добре», а 39% – «посередньо», що дало змогу Запоріжжю піднятися на 1 сходинку вгору в рейтингу міст за цим параметром (9 місце з кінця). Екологія міста отримала традиційно низькі оцінки: лише 4% респондентів поставили їй оцінку «добре», а 19% – «посередньо» (друге місце з кінця в рейтингу міст за цим параметром). Краще, ніж у 2018 р., мешканці Запоріжжя оцінили стан дворів і прибудинкових територій: 16% оцінок «добре» та 33% – «посередньо», у результаті чого місто просунулося в рейтингу за цим параметром з 2-го місця з кінця на 5. Натомість заклади культури і спортивні заклади порівняно з попереднім роком отримали нижчі оцінки: 2% оцінок «відмінно», 21% – «добре», 34% – «посередньо» та 15% оцінок «добре» і 33% «посередньо» відповідно, залишившись на прикінцевих позиціях рейтингу міст за цими параметрами оцінювання – третє місце з кінця й друге місце з кінця [8].

У 2019 р. спостерігалось погіршення позицій Запоріжжя щодо інших обласних центрів, за такими параметрами оцінювання: медзаклади – друге місце з кінця в рейтингу міст (7% оцінок «добре», 27% – «посередньо»); університети, технікуми та коледжі – останнє місце в рейтингу (2% оцінок «відмінно», 20% – «добре», 33% – «посередньо»); школи – останнє місце в рейтингу (2% оцінок «відмінно», 20% – «добре», 34% – «посередньо»); дитячі садки – друге місце з кінця рейтингу (2% оцінок «відмінно», 18% – «добре», 33% – «посередньо»); базари, заклади торгівлі – друге місце з кінця рейтингу (4% оцінок «відмінно», 26% – «добре», 39% – «посередньо») [8].



**Рис. 2. Динаміка зведеного індексу якості обслуговування та послуг у м. Запоріжжі (у балах за 5-бальною шкалою)**

У 2020 р. оцінки мешканців Запоріжжя щодо стану доріг дещо погіршилися порівняно з 2019 р.: 1% оцінок «відмінно», 11% – «добре», 35% – «посередньо» (9 місце з кінця в рейтингу міст за цим параметром). Екології міста запоріжжани традиційно поставили низькі оцінки: лише 6% оцінили її на «добре», а 15% на «посередньо» (друге місце з кінця рейтингу міст за цим параметром). За оцінками запоріжан, знову покращився порівняно з торішніми стан дворів і прибудинкових територій: 1% оцінок «відмінно», 17% оцінок «добре» та 42% – «посередньо», щоправда, порівняно з іншими містами Запоріжжя тут опустилося на одну сходинку в рейтингу – з 5-го місця на 4-те. Оцінки запоріжжанами закладів культури і спортивних закладів міста істотно не змінилися порівняно з торішніми: 1% оцінок «відмінно», 21% – «добре», 36% – «посередньо» та 1% оцінок «відмінно», 15% оцінок «добре», 31% «посередньо» відповідно, проте в рейтингах міст за цими параметрами Запоріжжя просунулося на одну сходинку вгору – на 4-те місце з кінця та 3-тє місце з кінця відповідно [9].

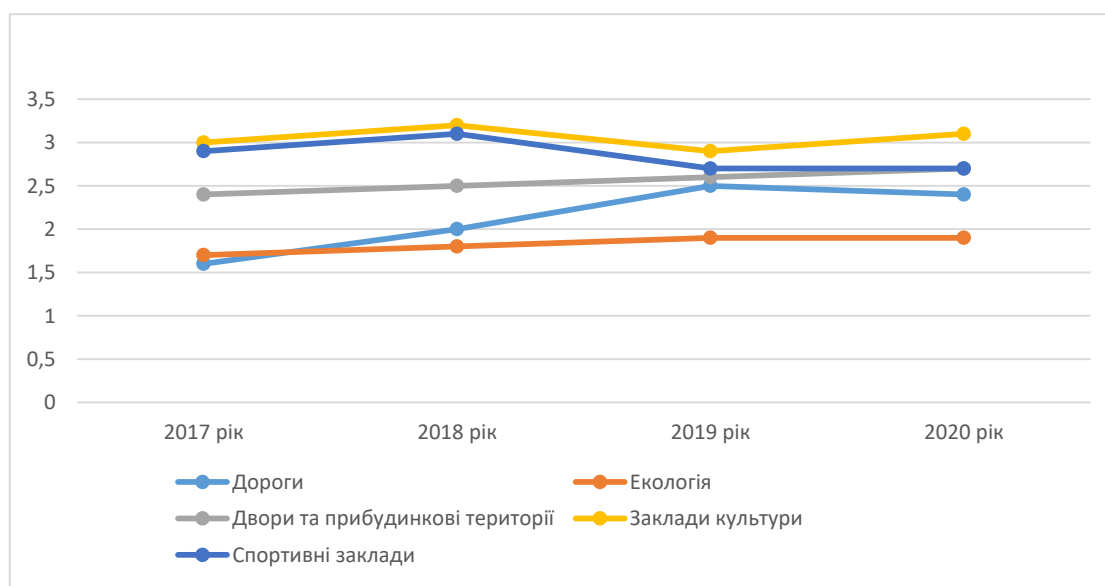
У 2020 р. істотних змін щодо оцінки медичних закладів, закладів освіти та закладів торгівлі порівняно з 2019 р. не відбулося, хоча за деякими із цих параметрів місту вдалося піднятися на одну й навіть на дві сходинки вгору: медзаклади – третє місце з кінця рейтингу міст (8% оцінок «добре», 27% – «посередньо»); університети, технікуми та коледжі – друге місце з кінця (1% оцінок «відмінно», 18% – «добре», 34% – «посередньо»); школи – останнє місце (1% оцінок «відмінно», 17% – «добре», 35% – «посередньо»); дитячі садки – третє місце з кінця рейтингу (1% оцінок «відмінно»,

18% – «добре», 33% – «посередньо»); базари, заклади торгівлі – 3 місце з кінця рейтингу (3% оцінок «відмінно», 30% – «добре», 41% – «посередньо») [9].

Динаміку оцінок мешканцями м. Запоріжжя таких сфер і послуг, як дороги, екологія, двори та прибудинкові території, заклади культури та спортивні заклади, за 2017–2020 роки, згідно з даними 3-го – 6-го муніципальних опитувань, демонструє рис. 3. З 22-х сфер і послуг, які можна узагальнено охарактеризувати як «якість життя в місті» (у розумінні комфортності), муніципальні опитування, з одного боку, дали змогу виявити найпроблемніші сфери й послуги в Запоріжжі, а з іншого – побачити поступ чи регрес (міру їх вираженості) в розвитку цих сфер і послуг.

ТОП-3 проблем, які визначили запоріжжани у 2017 р. (у рік розробки стратегії міста), стосувався доріг, екології, дворів і прибудинкових територій. Упродовж наступних 3-х років опитування мешканців засвідчили позитиву динаміку в благоустрої міста, а саме: покращення стану доріг та облаштування дворів і прибудинкових територій. Водночас окреслилася певна негативна динаміка щодо оцінки стану й діяльності закладів культури та спортивних закладів, а з 2019 р. – ще й медичних закладів, освітніх, торговельних. Вочевидь, мешканців не задовольняють повільні темпи оновлень у цих сферах і вони стають критичнішими в оцінках.

Соціологічне дослідження «Формуємо бюджет разом» (2019 р.), проведене ГО «Інститут соціологічних досліджень і громадських ініціатив» з ініціативи Запорізького міського голови Володимира Буряка, стосувалося бачення запоріжжанами (n = 2500



**Рис. 3. Динаміка оцінок мешканцями окремих сфер і послуг у м. Запоріжжі (у балах за 5-бальною шкалою)**

респондентів) розвитку свого міста [10]. Метод – вуличне інтерв'ю (стаціонарні точки на зупинках громадського транспорту в усіх районах міста). Дослідження засвідчило, що понад 2/3 опитаних (77,4%) бачать позитивні зміни в розвитку міста. До найуспішніших проєктів, реалізованих міською владою, запоріжжани віднесли запуск великих автобусів – 70,7% опитаних; благоустрій (нові алеї, сквери, парки, зелені зони тощо) – 34,4%; капітальний ремонт міських доріг і хідників – 22,2%; новий термінал міжнародного аеропорту «Запоріжжя» – 18,2%; оновлення парку тролейбусів, трамваїв – 17,7%. Попри певні позитивні зрушення у сфері благоустрою, цю проблему (яка виявлена в опитуванні 2017 р.) запоріжжани вважають ще далеко не вирішеною й поставили її на перше місце в переліку міських проблем, що потребують першочергового вирішення – більшість – 45,8% опитаних, зі значним відривом від інших варіантів відповідей, а саме: мости, продовження ремонту доріг (вуличні й у дворах будинків), хідники, парки, сквери, зони відпочинку, освітлення вулиць міста. Проблему екології запоріжжани поставили на друге місце (26,2% опитаних). Третя проблема – робота громадського транспорту (8,2% опитаних), а саме: подальше збільшення транспорту великої місткості, облаштування зупинок, установлення інформаційних табло [10].

Порівняно з 2017 р. пріоритетність проблем у ТОП-3 змінилася. Питання інфраструктури превалюють над транспортними (у 2017 р. було навпаки), що можна розглядати

як свідчення ефективної реалізації заходів з оновлення парку громадського транспорту й налагодження транспортного сполучення в місті. Уточнювальні запитання дали змогу деталізувати першочергові потреби запоріжжан у сфері благоустрою та житлово-комунального господарства: ремонт аварійних будинків – 62,7%; ремонт покрівель будинків – 57,2%; підвищення рівня безпеки для пішоходів та водіїв – 51,9%; ремонт хідників, створення нових піших маршрутів – 51,6%; ремонт внутрішньо кварталних доріг – 50,5%; облаштування майданчиків для збору сміття – 50,3%; озеленення вулиць, дворів, дитячих майданчиків – 49%; створення комфортних зон дозвілля біля Дніпра – 46,7%; ремонт основних доріг – 43,9% (рис. 4).

Додаткову інформацію щодо пріоритетів благоустрою міста надали відповіді респондентів на відкрите запитання «Яких інфраструктурних об'єктів, у першу чергу, не вистачає у м. Запоріжжя». До ТОП-3 таких інфраструктурних об'єктів потрапили недобудовані мостові переходи через Дніпро – 27,2%; об'єкти спортивної сфери (спортивні майданчики, спортивні комплекси, басейни, стадіони, скейт парк) – 12,4% опитаних; парки та сквери (ішлося про реконструкцію парку біля БК Кірова, парк відпочинку «Дубовий гай», парку Слави біля бульвару Шевченка) – 9,9% [10].

Зауважимо, що запоріжжани схвально ставляться до ідеї проведення подібних соціологічних опитувань (92% респондентів) [10], сподіваючись, що при прийнятті управлінських рішень міська влада враховуватиме їхні

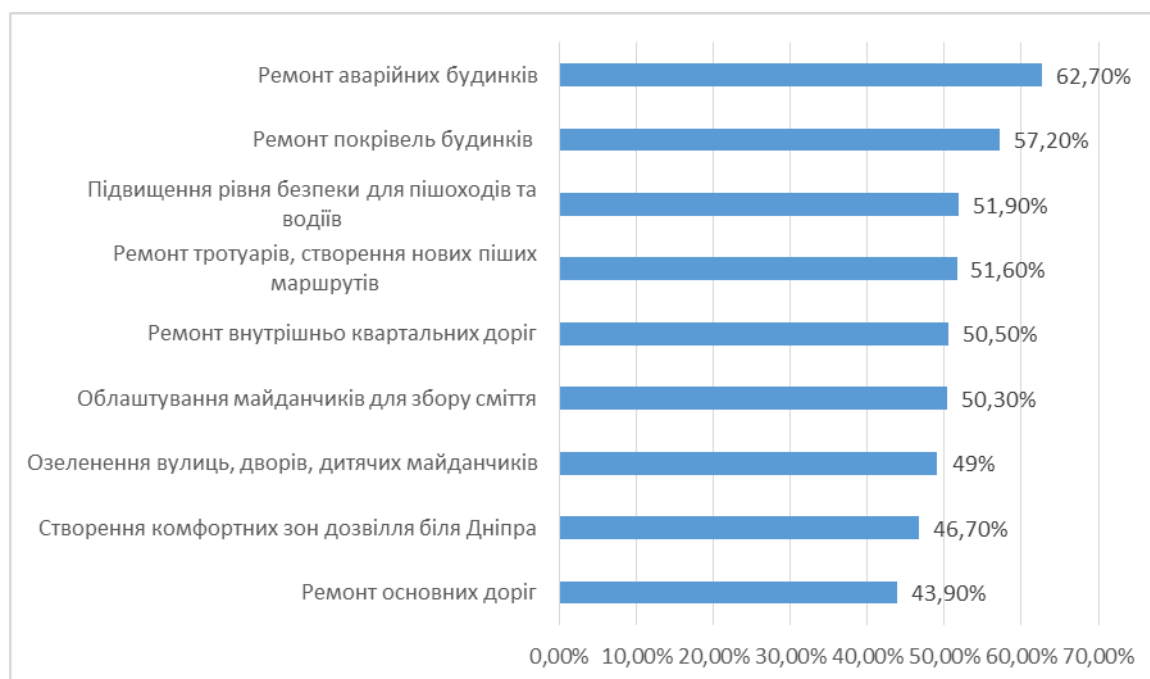


Рис. 4. Пріоритети благоустрою Запоріжжя очима мешканців (n = 2500)

потреби й місто розвиватиметься в руслі цих очікувань.

Муніципальні опитування, про які йшлося вище, також містять важливу інформацію, що дає змогу з'ясувати рівень задоволеності респондентів різними формами співпраці з місцевою владою, динаміку оцінок респондентами міської влади (мера, міськради) та співвіднести її з динамікою задоволеності вирішенням місцевих проблем тощо.

Так, упродовж останніх двох років мали досвід взаємодії з представниками місцевої влади (мерія, виконком, міськрада, райрада, райадміністрації, комунальні підприємства) у 2017 р. 39% запоріжан, у 2018 р. – 25%, у 2019 р. – 19%, у 2020 р. – 17%. З тих, хто мав досвід безпосередньої взаємодії з представниками місцевої влади, задоволеними якістю послуг (оцінка «відмінно», «добре», «посередньо» за 5-бальною шкалою), залишилися у 2017 р. 24% запоріжчан, у 2018 р. – 90%, у 2019 р. – 50%, у 2020 році – 54% (див. рис. 5) [6; 7; 8; 9]. Інтенсивність особистих контактів громадян з місцевою владою в Запоріжжі з 2017 р. по 2020 р. знизилась удвічі (що можна пояснити збільшенням числа Е-послуг), при цьому задоволеність наданими послугами зростає (хоча й не планомірно).

Муніципальні опитування демонструють стабільні рейтинги міського голови Запоріжжя – підтримка («цілком схвалюю» та «швидше схвалюю») – понад 40%) та Запорізької міськради – підтримка («цілком схвалюю» та «швидше схвалюю») – 30%, з незначним зростанням рівня схвалення їхньої діяльно-

сті у 2020 р. – до 52% та до 43% відповідно. Рівень схвалення діяльності міського голови є вищим, ніж діяльності міськради (стабільна різниця близько 10%) (див. рис. 5) [6; 7; 8; 9]. Зростання рівня схвалення запоріжжанами діяльності місцевої влади, імовірно, пов'язане не з передвиборчою кампанією, а з успішністю реалізацією проектів з благоустрою міста й налагодженням роботи громадського транспорту, а також зі зростанням якості послуг завдяки запровадженню онлайн сервісів.

**Висновки з проведеного дослідження.** Аналіз «Стратегії розвитку міста Запоріжжя до 2028 року», даних всеукраїнських і локальних соціологічних опитувань засвідчив, що впродовж 2017–2020 рр. міська влада Запоріжжя демонструє відкритість і чутливість до потреб жителів у плані інфраструктурного розвитку міста. Спостерігається певна позитивна динаміка стосовно розв'язання проблем благоустрою міста, що відображається на зростанні рівня задоволеності жителів місцевою владою. Однак масштабність наявних у Запоріжжі проблем благоустрою уможливорює їх комплексне розв'язання принаймні в середньостроковій перспективі (тоді як мешканцям хотілося б якомога скорішого покращення якості життя в місті). Тому запоріжжани залишаються стриманими в оцінках успіхів місцевої влади, по мірі розв'язання одних проблем вони своїми критичними оцінками «переключають» її увагу на інші проблеми.

Перспективи подальших студій пов'язуємо з прогресом у забезпеченні прозорості в діяльності органів місцевого самовряду-

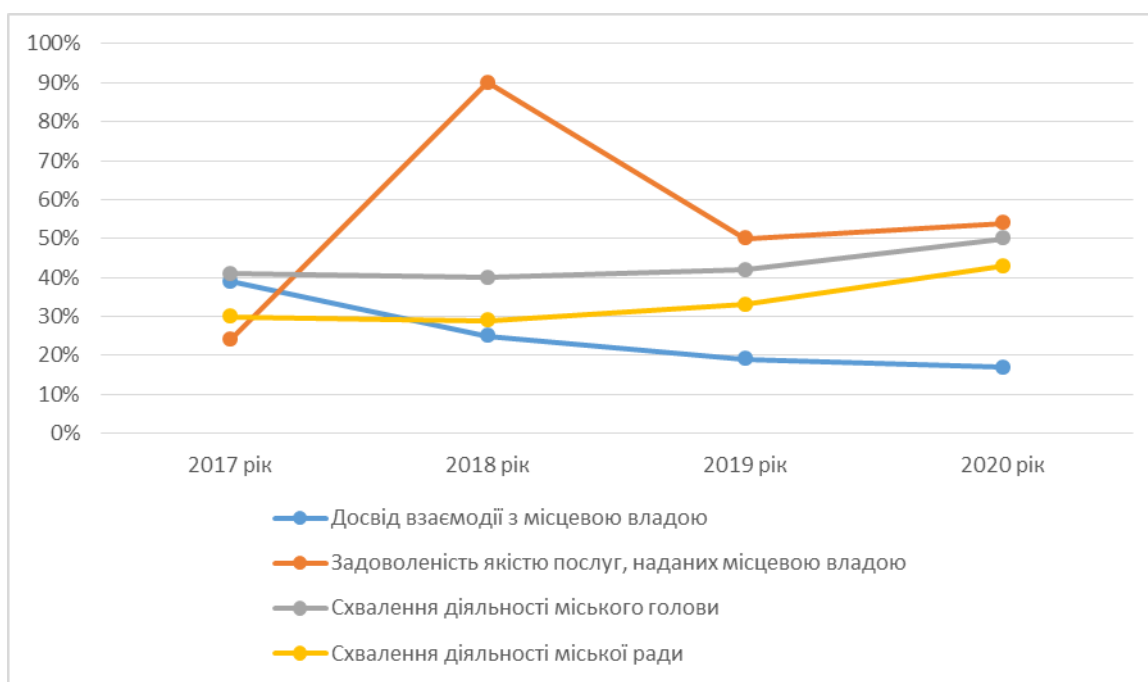


Рис. 5. Динаміка оцінки запоріжжанами місцевої влади (n = 800)

вання, про що свідчать матеріали моніторинрів громадської думки, ураховуючи, що забезпечення такої прозорості є одним із пріоритетних напрямів реформи публічного адміністрування в Україні.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 квітня 2014 р. № 333-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#Text> (дата звернення: 24.12.2021).
2. Оцінка громадськістю діяльності органів виконавчої влади : методичні рекомендації з проведення соціологічних досліджень. Київ, 2009. 33 с.
3. Звіт про результати опитування громади міста Запоріжжя щодо проблем та напрямів розвитку міста. URL: [https://zp.gov.ua/upload/editor/dodatok\\_2\\_\\_e.pdf](https://zp.gov.ua/upload/editor/dodatok_2__e.pdf) (дата звернення: 24.12.2021).
4. Стратегія розвитку міста Запоріжжя до 2028 року. URL: [https://zp.gov.ua/upload/editor/strategiya\\_\\_e.pdf](https://zp.gov.ua/upload/editor/strategiya__e.pdf) (дата звернення: 24.12.2021).
5. Звіт Звіт про результати опитування представників бізнесу міста Запоріжжя. URL: [https://zp.gov.ua/upload/editor/dodatok\\_3\\_\\_e.pdf](https://zp.gov.ua/upload/editor/dodatok_3__e.pdf) (дата звернення: 24.12.2021)
6. Третє всеукраїнське муніципальне опитування. 20 січня – 20 лютого, 2017. URL: [http://ratinggroup.ua/research/regions/trety\\_vseukrainskiy\\_municipalnyy\\_opros.html](http://ratinggroup.ua/research/regions/trety_vseukrainskiy_municipalnyy_opros.html) (дата звернення: 24.12.2021).
7. Четверте всеукраїнське муніципальне опитування. 20 січня – 10 лютого, 2018. URL: [http://ratinggroup.ua/research/regions/chetverty\\_vseukrainskiy\\_municipalnyy\\_opros.html](http://ratinggroup.ua/research/regions/chetverty_vseukrainskiy_municipalnyy_opros.html) (дата звернення: 24.12.2021).
8. П'яте всеукраїнське муніципальне опитування. 6 вересня – 10 жовтня, 2019. URL: [http://ratinggroup.ua/research/regions/pyaty\\_vseukrainskiy\\_municipalnyy\\_opros.html](http://ratinggroup.ua/research/regions/pyaty_vseukrainskiy_municipalnyy_opros.html) (дата звернення: 24.12.2021).
9. Шосте всеукраїнське муніципальне опитування. 25 січня – 17 лютого, 2020. URL: [http://ratinggroup.ua/research/regions/shestoy\\_vseukrainskiy\\_municipalnyy\\_opros.html](http://ratinggroup.ua/research/regions/shestoy_vseukrainskiy_municipalnyy_opros.html) (дата звернення: 24.12.2021).
10. Формуємо Бюджет разом : соціологічний проєкт, жовтень 2019 р. Інститут соціологічних досліджень і громадських ініціатив. URL: [https://static.wixstatic.com/ugd/a3665a\\_b3a3b3b7444d4f379b8727073d9c9e53.pdf](https://static.wixstatic.com/ugd/a3665a_b3a3b3b7444d4f379b8727073d9c9e53.pdf) (дата звернення: 24.12.2021).