



ЗВІТ

за результатами соціологічного дослідження щодо доступності та якості надання соціальних і адміністративних послуг у громаді

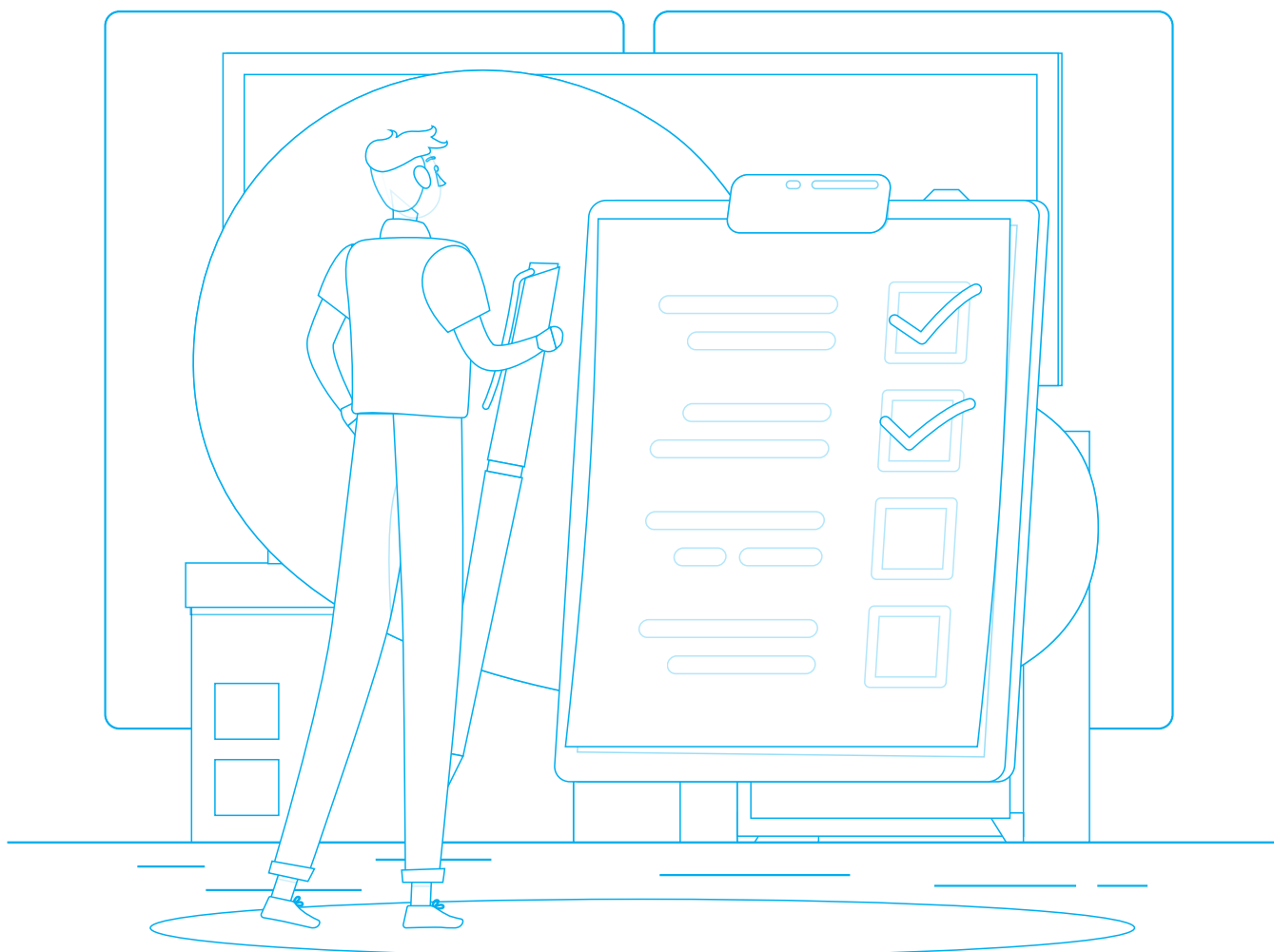


Байковецька сільська територіальна громада Тернопільська область



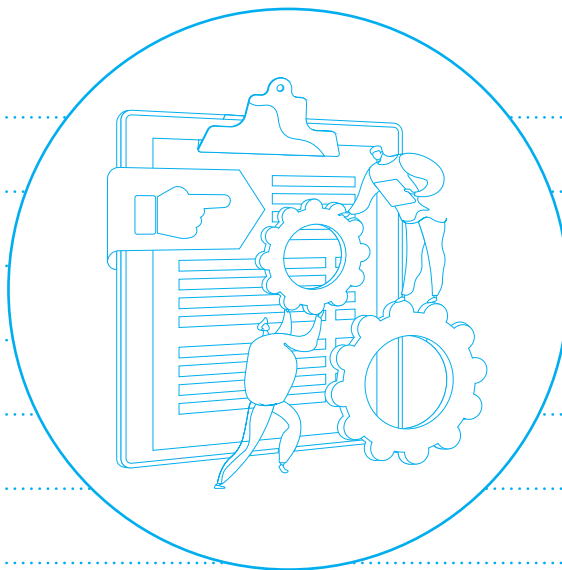
Зміст

Список скорочень.....	3
Методологія.....	3
1. Характеристика вибірки дослідження.....	4
2. Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг.....	7
3. Задоволеність послугами.....	10
4. Ставлення до системи соціального захисту.....	16
5. Канали інформування.....	19
Висновки.....	20



Список скорочень

БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ССЗН	Сектор соціального захисту населення
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання соціальних послуг
ЦСР	Центр соціальної (професійної) реабілітації для осіб з інвалідністю, в тому числі дітей з інвалідністю / Центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю



Методологія

Соціологічне дослідження щодо вивчення доступності та якості надання соціальних і адміністративних послуг, проведене у Байковецькій територіальній громаді, містило кількісне та якісне дослідження. Метод анкетування застосовано у кількісному дослідженні, метод фокус-груп — у якісному. Дослідження проведено в офлайн-форматі. Час проведення — червень 2023 року.

Участь у кількісному дослідженні взяло **274** респонденти. Вибірка — репрезентативна. Дослідження передбачало опитування жителів ТГ щодо їхнього досвіду отримання соціальних та адміністративних послуг. Аналіз отриманих в результаті дослідження даних проведено в Microsoft Excel та висвітлено у звіті. Участь у якісному дослідженні взяло **18** осіб, які долучилися до роботи двох фокус-груп: одна проводилася з надавачами соціальних та адміністративних послуг, друга — з отримувачами. Учасниками першої фокус-групи стали 8 осіб, які представляли соціальні установи та безпосередньо надавача соціальних послуг у ТГ. Учасниками другої фокус-групи були 10 осіб з числа отримувачів соціальних послуг із різних населених пунктів громади.

Дані, отримані під час фокус-групових дискусій, використовувалися як додаткове аналітичне джерело у процесі оцінки потреб. Аналіз отриманих в результаті якісного дослідження даних представлено у звіті.

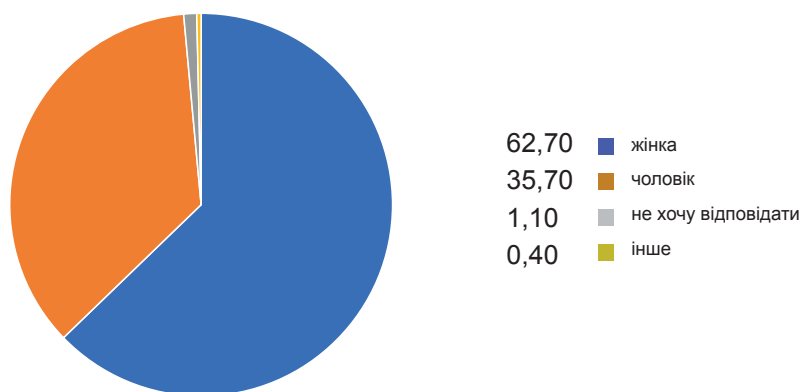
Характеристика 01 вибірки дослідження

В опитуванні взяли участь жителі с. Ангелівка — 13 осіб, с. Байківці — 20, с. Гаї Гречинські — 14, с. Гаї Шевченківські — 32, с. Дубівці — 25, с. Курники — 20, с. Лозова — 29, с. Охримівці — 14, с. Романівка — 16, с. Романове Село — 13, с. Соборне — 9, с. Стегниківці — 20, с. Ступки — 15, с. Чернелів-Руський — 10, с. Шляхтинці — 24 особи. Серед респондентів переважали жінки (діаграма 1).

Оскільки дослідження проходило під час активної фази війни, можна припустити, що багато чоловіків перебували в силах оборони України і не мали можливості долучитися до опитування, оскільки воно проходило очно.

Діаграма 1

Стать респондентів, у %



Таблиця 1.

Демографічна
характеристика
респондентів

За віком серед респондентів переважали особи старші 60 років (115 осіб) та 41-59 років (61 особа). Серед опитаних віком 26-40 років більше тих, хто має вищу (29 осіб) та середню спеціальну (27) освіту, 41-59 років — середню спеціальну (30) та вищу (13), 60 і старші — середню (41), середню спеціальну — початкову (34) та незакінчену середню (30 осіб). Детальна характеристика респондентів подана в таблиці 1.

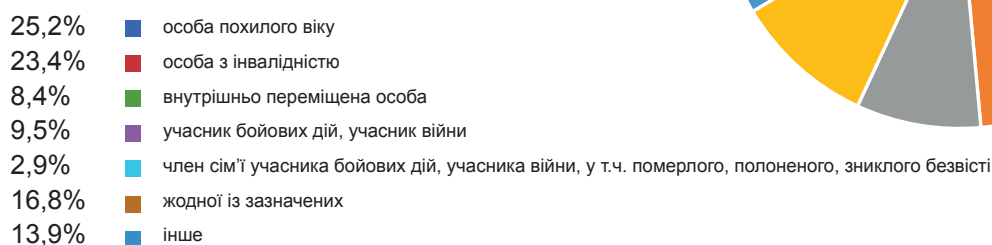
Характеристика	Загальна кількість осіб	Жінки	Чоловіки	Не хочу відповідати	Інше
Із них особи віком:	274	172	98	3	1
18-25 років	11	5	5		1
26-40 років	82	55	27		
41-59 років	61	37	23	1	
60 років і старші	115	73	42		
Не хочу відповідати	5	2	1	2	

Характеристика	Загальна кількість осіб	Жінки	Чоловіки	Не хочу відповідати	Інше
Із них особи з рівнем освіти:	274	172	98	3	1
вчений ступінь	2	2	0		
вища	50	33	17		
незакінчена вища	12	5	7		
середня спеціальна	94	52	41	1	
середня	68	48	18	1	1
початкова (незакінчена середня)	46	32	13	1	

Серед респондентів переважали особи похилого віку — 69 (25,2%) та особи з інвалідністю — 64 (23,4%). До категорії внутрішньо переміщених належали 23 особи (8,4%); 26 (9,5%) — з-поміж учасників бойових дій/учасників війни; 8 (2,9%) — до членів сімей учасників бойових дій/учасників війни, в тому числі померлих, полонених, зниклих безвісті; 46 (16,8%) осіб не належали до жодної із зазначених категорій; 38 (13,9%) опитаних обрали власний варіант відповіді. Серед останньої категорії респондентів 5 осіб ідентифікували себе як матері, які виховують дітей з інвалідністю, 1 — як представник «молодої сім'ї» та 1 — із сім'ї, яка перебуває у СЖО; 31 особа зазначила, що належить одночасно до декількох категорій (діаграма 2).

Діаграма 2

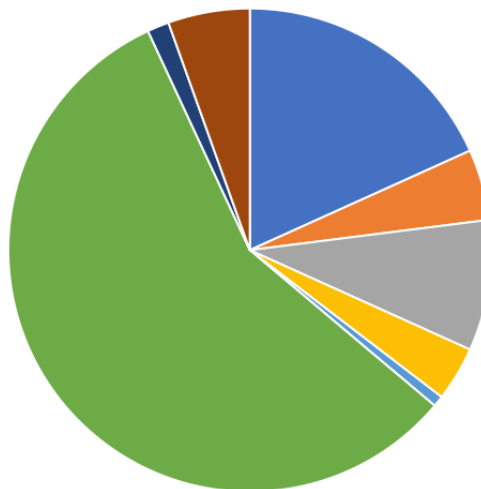
Розподіл респондентів за категоріями, у %



Серед категорій, до яких належать сім'ї респондентів, переважають родини з 1-2 дітьми (50 осіб (18,2%)), бездітні (24 (8,8%)) та багатодітні сім'ї (13 (4,7%)). В опитуванні взяли участь також особи з-поміж родин, які виховують дітей з особливими освітніми потребами (10 (4,6%)), неповних (4 (1,5%)) і прийомних/опікунських/патронатних сімей (2 (0,7%)). Родини 156 (56,9%) респондентів не належать до жодної з перелічених категорій, тоді як ще 15 (5,6%) опитуваних надали власну відповідь (діаграма 3).

Діаграма 3

Категорії, до яких належать сім'ї респондентів, у %

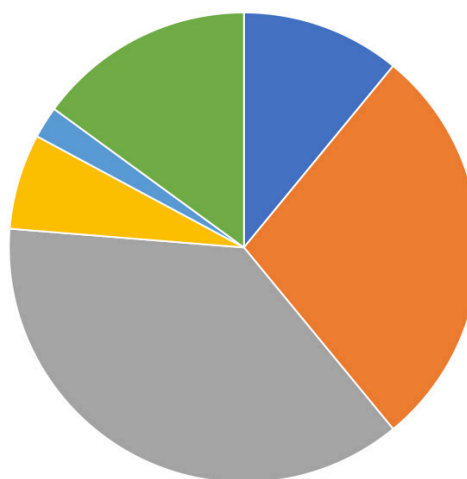


- | | | | |
|-------|--|-------|---|
| 18,2% | ■ сім'я з 1-2 дітьми | 4,7% | ■ багатодітна сім'я |
| 8,8% | ■ бездітна сім'я | 3,6% | ■ сім'я, яка виховує дітей з особливими освітніми потребами |
| 0,7% | ■ прийомна/опікунська/патронатна сім'я | 56,9% | ■ жодної із зазначених |
| 1,5% | ■ неповна сім'я | 5,6% | ■ інше |

За рівнем доходів більшість респондентів зарахувала себе до категорії тих, у яких завжди є гроші на їжу та одяг, але які не завжди можуть дозволити собі побутову електроніку чи інші дорогі товари (102 (37,2%) осіб). Високий дохід серед опитаних мають тільки 6 осіб, що становить 2,2% від усіх опитаних. Так, 30 (10,9%) респондентам бракує грошей навіть на їжу, а 77 (28,1%) мають кошти на продукти, але не завжди можуть купити собі одяг (діаграма 4). Зазначимо також, що 201 особа (що становить 73,4% з усіх опитаних) зверталася за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців.

Діаграма 4

Рівень доходу у респондентів, у %



- | | |
|-------|--|
| 10,9% | ■ Нам бракує грошей навіть на їжу |
| 28,1% | ■ У нас є достатньо грошей на їжу, але ми не завжди можемо купити одяг |
| 37,2% | ■ У нас завжди є гроші на їжу та одяг, але ми не завжди можемо дозволити собі побутову електроніку чи інші дорогі товари |
| 6,6% | ■ У нас є достатньо грошей на побутову електроніку чи інші дорогі товари, але ми не можемо дозволити собі машину чи квартиру |
| 2,2% | ■ За потреби ми можемо дозволити собі машину або інші товари подібної вартості |
| 15,0% | ■ Важко відповісти |

Учасниками фокус-групи з надавачами соціальних послуг були представники:

- Центру надання соціальних послуг Байковецької сільської ради;
- Служби у справах дітей Байковецької сільської ради;
- Громадської організації «Файна громада»;
- Сектора соціального захисту населення Байковецької сільської ради.

Загалом, як зазначалося вище, участь у цій фокус-групі взяли 8 осіб.

Учасниками фокус-групи з отримувачами соціальних послуг були:

- член сім'ї військовослужбовця/багатодітна сім'я (с. Лозова);
- особа похилого віку, яка вимагає догляду (с. Курники);
- особа похилого віку з інвалідністю, яка вимагає догляду (с. Шляхтинці);
- особа з інвалідністю (с. Дубівці);
- член сім'ї військовослужбовця (с. Стегниківці);
- мати дитини з інвалідністю (с. Байківці);
- внутрішньо переміщена особа (с. Дубівці);
- особа з інвалідністю з-поміж ВПО (с. Лозова);
- одинока мати/багатодітна малозабезпечена сім'я (с. Охримівці);
- особа з інвалідністю, яка вимагає догляду (с. Дубівці).

Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

Опитані представляють репрезентативну вибірку жителів Байковецької територіальної громади, що дає нам можливість заявляти про вичерпність зібраних даних стосовно досвіду отримання послуг мешканцями цієї територіальної громади.

За результатами опитування ми з'ясували, які організації є основними надавачами соціальних послуг у ТГ та наскільки ефективною є їхня робота. Основним надавачем соціальних послуг є КУ «Центр надання соціальних послуг Байковецької сільської ради» (ЦНСП), у структурі якого функціонують наступні відділення: соціальної роботи; організації надання адресної натуральної допомоги; соціальних послуг за місцем проживання; «Служба «Соціальне таксі»; мобільна бригада соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статті; пункт прокату засобів реабілітації. Положення про діяльність Центру та його структурних підрозділів можна переглянути на сайті Байковецької ТГ [за посиланням](#).

ЦНСП надає соціальні послуги всім категоріям отримувачів у ТГ, «зокрема особам з інвалідністю, дітям з інвалідністю, військовослужбовцям (учасникам бойових дій), сім'ям у СЖО, людям похилого віку, умовно засудженим, особам, звільненим з місць позбавлення волі, дітям, позбавленим батьківського піклування, дітям-сиротам, внутрішньо переміщеним особам, особам, які постраждали від насильства, особам, які зловживають наркотичними та алкогольними речовинами».

У ТГ працює Служба у справах дітей (ССД), Сектор соціального захисту населення (ССЗН) і громадська організація «Файна громада». Зі слів представників зазначених установ:

«Служба у справах дітей здійснює соціально-правовий захист усіх дітей, особливо тих, які найбільше потребують захисту з боку держави — дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, дітей, чії батьки ухиляються від виконання батьківських обов'язків, дітей, які перебувають у СЖО».

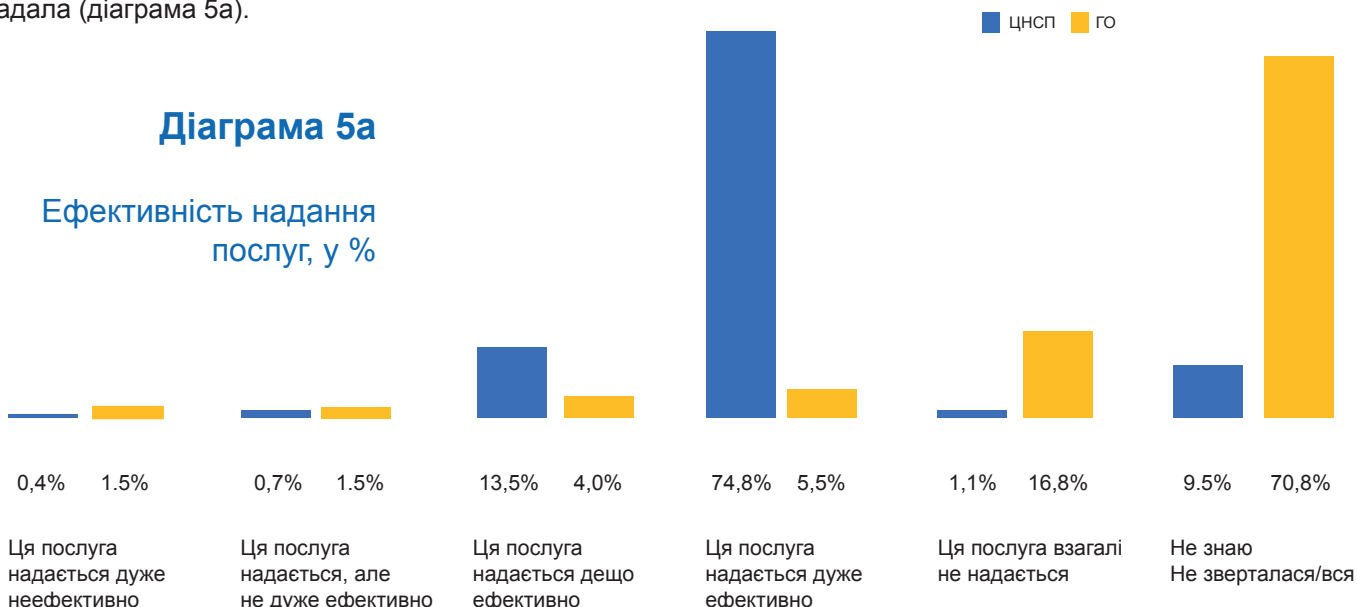
«Сектор соціального захисту працює з усіма вразливими категоріями населення, які є у громаді — з тими, що перелічили ЦНСП, Службою у справах дітей. Ми приймаємо рішення і здійснюємо всі виплати».

ГО «Файна громада» не зареєстрована як надавач соціальних послуг у Реєстрі надавачів соціальних послуг Міністерства соціальної політики України. Зі слів очільника, «ГО працює для задоволення соціально-економічних, культурних, екологічних потреб усього населення громади, (...) взаємодіє з місцевою владою при реалізації екологічних, культурних ініціатив».

Громада співпрацює з ЦЗ, ЦСР, ІРЦ Тернопільської ТГ, які надають послуги Байковецькій ТГ, і з іншими соціальними закладами. ТГ має підписаний Меморандум про співпрацю з ГО «Посмішка», БФ «Карітас» і ВЦ «Платформа єдності».

Основним надавачем соціальних послуг у ТГ є ЦНСП. Аналіз відповідей респондентів засвідчує, що 248 опитаних зверталися за послугами до ЦНСП, із них 112 осіб є клієнтами відділення соціальних послуг за місцем проживання. 205 респондентів відзначили ефективність роботи закладу. Одна особа зазначила, що послуга, за якою вона зверталася, надається неефективно, 3 — не дуже ефективно, 3 осіб відповіли, що послуга не надається.

ГО «Файна громада» не є надавачем соціальних послуг. Організація «працює для задоволення соціально-економічних, культурних, екологічних потреб усього населення громади», тому більшість опитаних (194 особи) не зверталися до неї за послугами. Серед тих, які зверталися, 26 осіб відзначили ефективність роботи організації 8 не задоволені роботою ГО та 46 зазначили, що послугу, за якою вони зверталися, організація не надала (діаграма 5а).



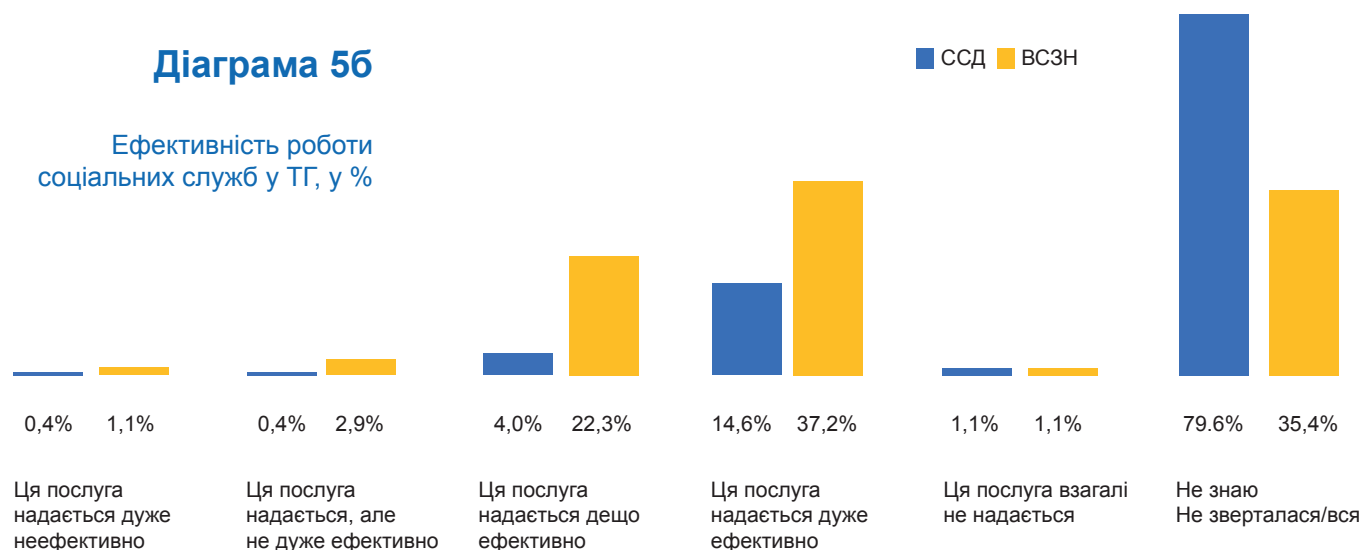
218 та 97 осіб зазначили, що не мали справи зі Службою у справах дітей (далі — Службою) та Сектором соціального захисту населення (далі — Сектором) відповідно. З тих, що зверталися, 40 респондентів відзначили ефективність роботи Служби та 102 — Сектора. По троє осіб мали досвід звернення до Служби та Сектора за послугами, що ними не надаються. Послуги, які надають Служба та Сектор, оцінили як неефективні 1 та 3 респондентів відповідно (діаграма 5б¹).

¹До соціальних служб належать: ТЦНСП, ССД, ССЗН, ЦЗ, ЦСР та інші організації недержавного сектора, з якими ТГ працює щодо розбудови системи соціального захисту.

Діаграма 5б

Ефективність роботи соціальних служб у ТГ, у %

■ ССД ■ ВСЗН



Щодо інших соціальних служб (ЦЗ, ЦСР, дитячі будинки-інтернати тощо), то деякі респонденти зазначили, що послуги ці установи на території ТГ не надають. Зокрема 71 особа зазначила, що ЦЗ не надає соціальні послуги у ТГ; що ЦСР не працює у ТГ, засвідчили 65 осіб; що інші соціальні заклади (наприклад, будинки-інтернати для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, дитячі будинки-інтернати) не надають послуги у ТГ — 65 осіб. Варто зазначити також, що понад 180 осіб з усіх опитаних не зверталися до жодної з перелічених вище установ.

Однак, зі слів представника ЦНСП, ТГ співпрацює з зазначеними службами. Підтвердили цей факт і відповіді респондентів — мешканців ТГ, які зверталися у відповідні організації за послугами і заявили про їх ефективність: із 20 осіб, які зверталися в ЦЗ, 12 були задоволені послугами; із 21 особи, яка зверталася в ЦСР, 16 осіб залишилися задоволені його роботою; із 7 осіб, які зверталися в інші соціальні заклади (наприклад, будинки-інтернати для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, дитячі будинки-інтернати тощо), 5 осіб були задоволені роботою (діаграма 5в).

Діаграма 5в

Ефективність роботи соціальних служб, з якими ТГ співпрацює, у %

■ Центр зайнятості
■ Центр соціальної (професійної) реабілітації для осіб з інвалідністю, у тому числі дітей з інвалідністю
■ Інші соціальні заклади, наприклад будинки-інтернати для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, дитячі будинки-інтернати тощо



Задоволеність 03 послугами

Згідно з Положенням про діяльність ЦНСП Байковецької селищної ради, у ТГ надають такі соціальні послуги тим, хто їх потребує:

- догляд вдома/денний догляд;
- соціальна адаптація;
- соціальна інтеграція та реінтеграція;
- екстрене (кризове) втручання;
- консультування;
- соціальний супровід;
- представництво інтересів;
- посередництво (медіація);
- соціальна профілактика;
- натуральна допомога;
- фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору;
- інформування;
- транспортна послуга;
- послуга прокату технічних засобів реабілітації.

Працівники ЦНСП під час надання соціальних послуг діють згідно з «Законом України «Про соціальні послуги», Стандартами надання соціальних послуг, Методичними рекомендаціями щодо надання послуг, Порядком організації надання соціальних послуг».

«Фахівці ЦНСП працюють добре на виявлення вразливих категорій, на профілактику, на надання послуг, щоб ніхто не був упущений. Усі соціальні послуги є доступними, тому що в кожному населеному пункті або на 2 населені пункти є адміністратор і фахівець, який безпосередньо надає соціальні послуги. Адмінбудинки облаштовані пандусами. Якщо особи з числа вразливих категорій або особи з інвалідністю не мають можливості доїхати, ми надаємо їм транспортні послуги — соціальне таксі», — говорить представник ЦНСП та додає:

«З виявленням осіб, які потребують послуг, труднощі можуть виникати лише у двох населених пунктах: це приміська зона — Гаї Гречинські, Гаї Шевченківські і частина Байківців у районі вулиці Корольова — молоді села, де люди мало між собою комунікують, проводять більшу частину дня в місті».

Рівень задоволеності соціальними послугами жителів ТГ насамперед залежить від досвіду отримання таких послуг і розуміння їх змісту.

Зазначимо, що тільки 2 із 10 учасників фокус-групи з отримувачами змогли відповісти на запитання, що таке соціальні послуги.

Опитані практично не мають досвіду отримання сервісів соціальної інтеграції та реінтеграції, екстреного (кризового) втручання, надання притулку, посередництва (медіації), догляду та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, супроводу під час інклюзивного навчання, фізичного супроводу осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору, а також перекладу жестовою мовою.

Про це свідчать результати кількісного дослідження, проведеного серед 274 респондентів. Водночас невелика кількість опитаних представників ТГ, які отримували соціальні послуги, не дає можливості обґрунтовано узагальнювати оцінку щодо рівня задоволення чи незадоволення ними (таблиця 2).

Таблиця 2.

Відсоток звернень за послугами
серед респондентів

	Не зверталася/вся	Зверталася/вся
Догляд вдома, денний догляд	63,5%	36,5%
Підтримане проживання	82,5%	17,5%
Соціальна адаптація	88,7%	11,3%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	91,3%	8,7%
Надання притулку	96,7%	3,3%
Екстрене (кризове) втручання	93,5%	6,5%
Консультування	52,2%	47,8%
Соціальний супровід	88,3%	11,7%
Представництво інтересів	86,5%	13,5%
Посередництво (медіація)	94,2%	5,8%
Соціальна профілактика	89,4%	10,6%
Натуральна допомога	41,2%	41,2%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю	94,6%	5,4%
Переклад жестовою мовою	96,7%	3,3%
Догляд і виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	97,4%	2,6%
Супровід під час інклюзивного навчання	96,7%	3,3%
Інформування	13,5%	86,5%
Інша послуга	80,7%	19,3%

Частіше респонденти звертаються за послугами соціальної адаптації, соціального супроводу, соціальної профілактики, представництва інтересів. Понад 30 опитаних зверталися за кожною з них.

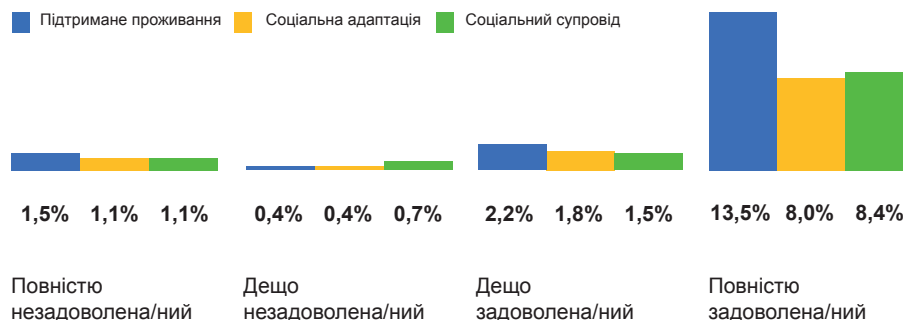
Така кількість респондентів принаймні частково дозволяє окреслити рівень задоволеності цими сервісами.

Зокрема серед тих, хто звертався за послугою підтриманого проживання, налічується 37 (13,5%) осіб, представництва інтересів — 29 (10,5%), соціального супроводу — 23 (8,4%), соціальної адаптації — 22 (8%), соціальної профілактики — 18 (6,6%) осіб.

Іншими сервісами, до яких належать послуга соціального таксі, соціальної пральні, прокату технічних засобів і послуги ЦНАПу, задоволені 47 (17,1%) осіб із 53 (19,3%), які за ними зверталися.

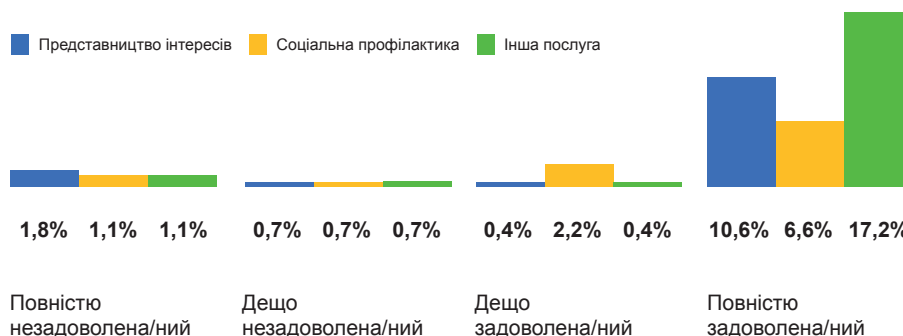
Діаграма 6а

Задоволеність соціальними послугами, у %



Діаграма 6б

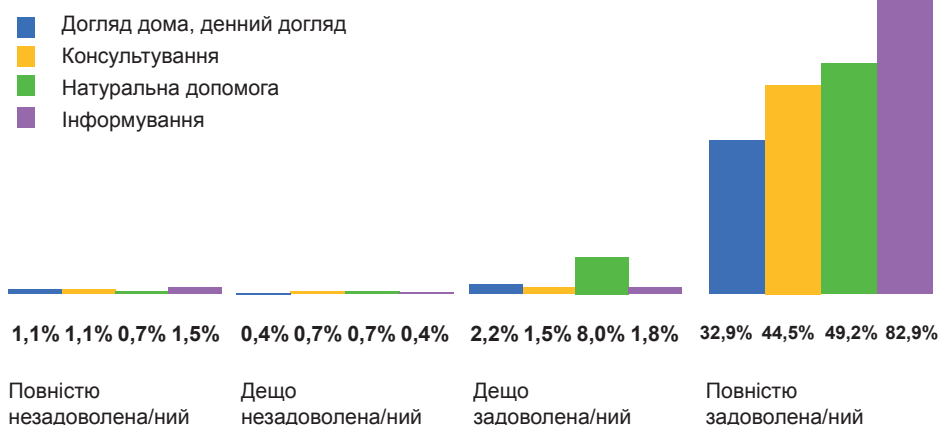
Задоволеність соціальними послугами, у %



Затребуваними серед респондентів є такі послуги, як догляд вдома, денний догляд (нею скористалося 100 (36,6%) респондентів), консультування — 131 (47,8%), натуральна допомога — 161 (58,6%) та інформування — 237 (86,6%). Особи, які мають досвід звернення за цими сервісами, задоволені послугою догляду вдома та денного догляду (про це зазначили 90 (32,9%) опитаних), консультування — 122 (44,5%), натуральної допомоги — 135 (49,2%) та інформування — 227 (82,9%) (діаграма 6в).

Діаграма 6в

Задоволеність соціальними послугами, у %



З усіх перелічених вище соціальних сервісів, що надають у ТГ, послугу підтриманого проживання закупають у Підволочиській громаді разом із послугою стаціонарного догляду. Також щодо розміщення жертв насильства та мам із дітьми з сімей, де був ризик вилучення дітей, співпрацювали з ГО «Відкрите серце». Дітей ТГ розмістили в патронатній сім'ї у Кременці. Решту сервісів надають у громаді.

Зі слів надавачів соціальних послуг, які працюють у ТГ, усі, хто звертається за соціальними послугами, їх отримує.

«З виявленням немає проблем, швидше, є проблеми з тим, що не всі готові прийняти допомогу. Не всі готові визнати, що вони потребують допомоги», — говорить представник ССД.
Станом на сьогодні у громаді «немає великої кількості людей, які потребують послуг. Проблеми з охопленням усіх потребуючих соціальних послуг виникнуть тоді, коли у громаду повернуться ті, хто зараз перебуває на фронті. Вони потребуватимуть реабілітаційних послуг — психологічних, медичних, фізичних, яких у нас немає», — зазначає представник фокус-групи з надавачами послуг.

Послугу стаціонарного догляду на безкоштовній основі у ТГ ЦНСП не надають, однак на неї є запит, про що свідчать висловлювання учасників фокус-групи з отримувачами послуг:

«Добре було б, якби у громаді був центр по догляду за людьми похилого віку, людьми з інвалідністю», «такий центр абсолютно потрібний». На платній основі ця послуга надається «у приватному пансіонаті «Родинне тепло», який діє на території ТГ». «Немає притулку для тимчасового перебування. Є невелика кількість людей, які б нею користувалися, проте це найбільш вразливі», — говорить представниця фокус-групи з надавачами послуг.

«У громаді є потреба в послугах кваліфікованого психолога», — стверджує представник фокус-групи з надавачами послуг.

Зі слів одного з представників надавачів соціальних сервісів, оскільки вони працюють «з батьками, які ухиляються від виконання батьківських обов'язків, то найважчим є те, що немає куди влаштувати дітей, коли є потреба в цьому. Немає людей, готових брати на виховання дітей, позбавлених батьківського піклування, і дітей-сиріт. І це основна проблема в організації надання послуги патронатного виховання».

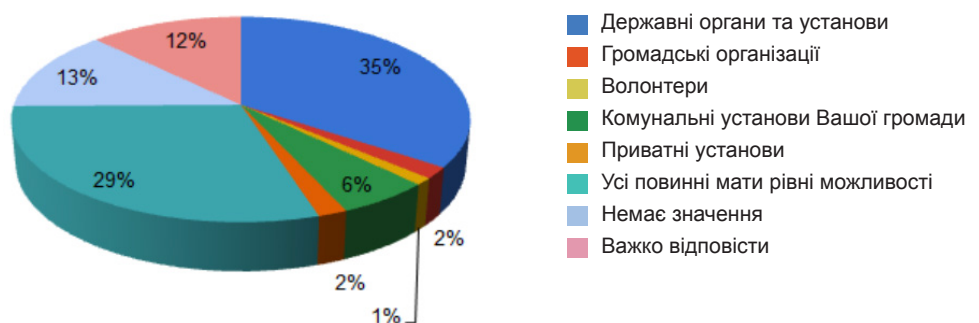
Про доцільність розвитку послуги патронату зазначають також інші учасники фокус-групи з надавачами послуг.

Соціальні сервіси в ТГ надають безкоштовно, за кошти отримувача та диференційовану плату. 241 (88%) респондент зазначив, що послуги в ТГ отримувач безкоштовно. Тільки троє (1,1%) осіб платили за соціальні послуги, і ціна для них була прийнятною.

Неоднозначні відповіді опитані давали на питання щодо того, хто має надавати соціальні послуги. 95 (34,7%) осіб вважають, що це мають бути державні органи та установи; 16 (5,8%) — комунальні установи громади; 8 (2,9%) — громадські або волонтерські організації; 5 (1,8%) — приватні установи. 81 (29,6%) респондент вважає, що у всіх мають бути рівні можливості для надання соціальних послуг. Для 35 (12,8%) опитаних немає значення, хто буде надавати послуги, а 34 (12,4%) особам важко відповісти.

Діаграма 6г

Хто має надавати соціальні послуги?
у %



214 (78,1%) респондентів переконані, що якість організації та надання соціальних послуг у громаді мають контролюватися. 75 (27,4%) вважають, що контроль повинні здійснювати посадові особи місцевого самоврядування на рівні заступника міського/селищного/сільського голови, керівників департаментів, управлінь, відділів (рівень громади); 43 (15,7%) — державні органи та установи (рівень держави); 6 (2,2%) — громадські організації. 109 (39,8%) осіб не визначилися щодо того, хто має здійснювати контроль. Більшість учасників фокус-групи з отримувачами соціальних послуг переконані, що контролювати якість соціальних послуг має держава. Двоє із присутніх на фокус-групі готові брати участь в оцінюванні отриманих соціальних послуг і піднімати питання якості їх надання.

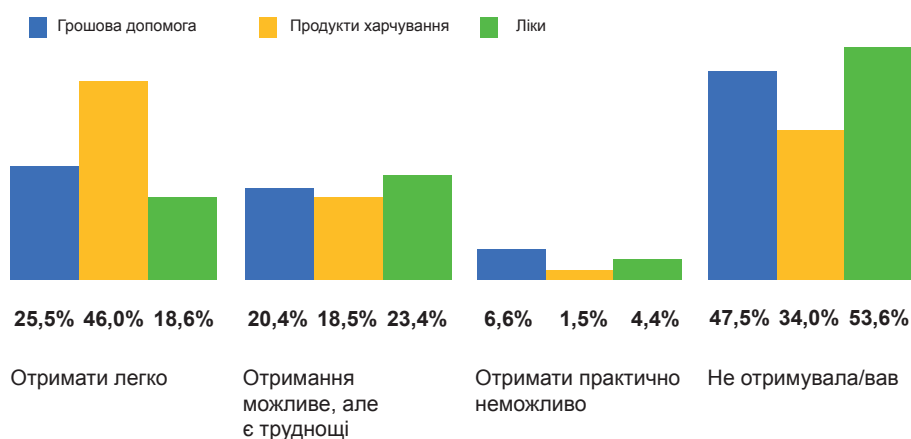
202 (73,7%) опитаних не відчули жодних труднощів щодо соціальних послуг в умовах повномасштабної збройної агресії РФ та отримують їх у звичайному режимі. Певні труднощі з отриманням послуг мали 34 (12,4%) респонденти; 38 (13,9%) було важко відповісти, чи такі труднощі були.

Серед проблем, з якими стикнулися, респонденти назвали наступні: труднощі зі збором і підготовкою документів — 32 (11,7%); затримки з відповідями від співробітників установи, які безпосередньо надають послугу — 11 (4,0%); установа, де можна отримати послугу, не працювала — 4 (1,5%) осіб. Один опитуваний зазначив, що не зміг взяти безкоштовну путівку.

Щодо труднощів у наданні соціальних послуг, під час фокус-групової дискусії їх надавачі зазначили, що «соціальним робітникам важко обслуговувати всіх підопічних вчасно і у визначений час через значні відстані між селами. Складаються індивідуальні плани — так, щоб це було в різні дні і не впливало на якість послуги. Чисельність фахівців є достатньою і відповідає нормам, визначеним законодавством».

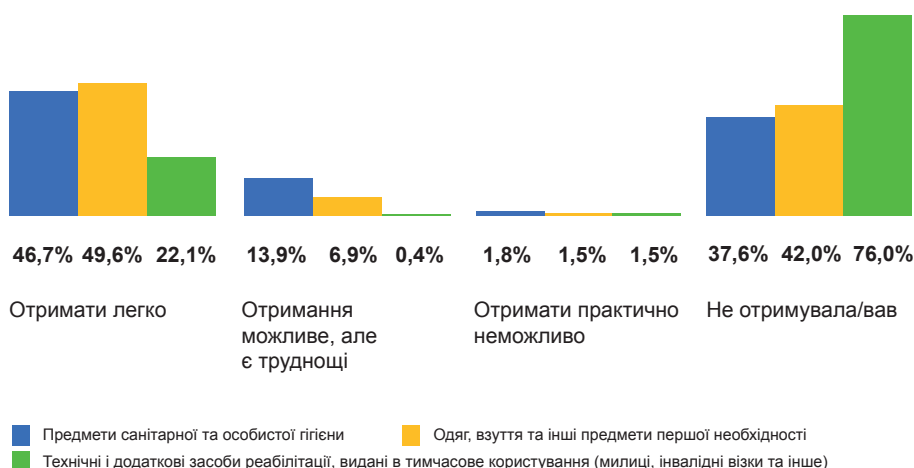
Діаграма 7а

Отримання матеріальної допомоги, у %



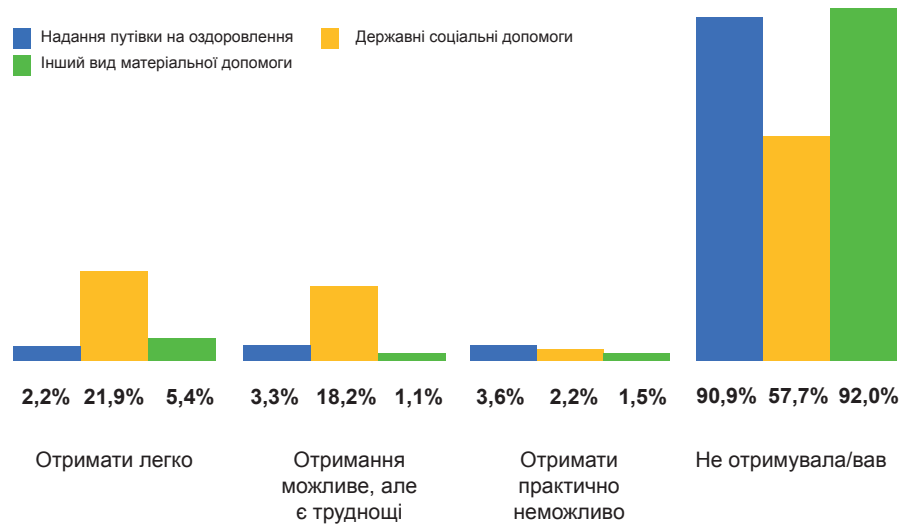
Діаграма 7б

Отримання різновидів матеріальної допомоги, у %



Діаграма 7в

Отримання різновидів матеріальної допомоги, у %



Окрім соціальних послуг, жителі ТГ мають змогу отримати різні види матеріальної допомоги. Сектор соціального захисту працює задля їх надання: *«видаємо рішення і здійснюємо всі виплати»*. Зазначимо, що кількість людей (серед опитаних), які отримали різні види матеріальних допомог, значно перевищує кількість тих, хто отримав соціальні послуги.

Про домінування матеріальних видів допомог над соціальними послугами свідчать і результати кількісного та якісного дослідження, що проводилося в ТГ. Зокрема за звітний період 144 (52,5%) респонденти отримали грошову допомогу, з них 70 (25,5%) осіб не мали жодних проблем при її отриманні, у 18 (6,6%) виникли труднощі при отриманні.

Продукти харчування отримали 182 (66%) особи, при цьому 126 (46%) особам це було легко зробити. Менше людей отримали ліки — 127 (46,4%) опитаних, при цьому 64 (23,4%) отримали, але мали з цим певні труднощі. Водночас 130 (47,5%) із 274 опитаних не отримували грошової допомоги, 93 (34%) — продуктів харчування, 147 (53,6%) — ліків (діаграма 7а).

Щодо предметів санітарної та особистої гігієни, то 171 (62,4%) особа заявила, що отримала їх. Зокрема 128 (46,7%) не мали труднощів, 38 (13,9%) мали незначні труднощі та 5 (1,8%) — значні труднощі з отриманням цього виду допомоги. 103 (37,6%) респонденти не отримували предметів санітарної та особистої гігієни. Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності серед опитаних отримали 159 (58%) осіб, не отримали 115 (42%). Із тих, хто отримав: 136 (49,6%) не мали жодних проблем, 19 (6,9%) мали незначні труднощі та 4 (1,5%) — значні труднощі при цьому.

Найменша кількість респондентів отримала технічні та додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки тощо) — 66 (24%) (діаграма 7б). Припускаємо, що в решти не було необхідності в таких засобах.

Тільки 25 (9,1%) осіб із усіх опитаних отримали путівки на оздоровлення. При цьому 6 (2,2%) особам вдалося це зробити легко, а у 10 (3,6%) виникли значні труднощі при отриманні. Державні соціальні допомоги отримали 116 осіб (42,3% опитаних). Із них 60 (21,9%) респондентів отримали допомоги легко, 50 (18,2%) — з певними труднощами, а 6 (2,2%) зазначили, що отримати їх майже неможливо (діаграма 7в). 22 (8%) опитаних заявили про отримання інших видів матеріальної допомоги, як-от грошова допомога від міжнародних благодійних організацій і побутова техніка, меблі, постільна білизна, дрова.

Про отримання різних видів матеріальних допомог говорили й учасники фокус-групи з отримувачами. Зокрема йшлося про отримання *«грошової допомоги від Байковецької сільської ради», «милиць, крісла інвалідного, засобів для реабілітації, памперсів, пелюшок, грошової допомоги, одягу», «продуктової допомоги», «одягу та постільної білизни, подушок, ковдр»*.

Ставлення до системи соціального захисту

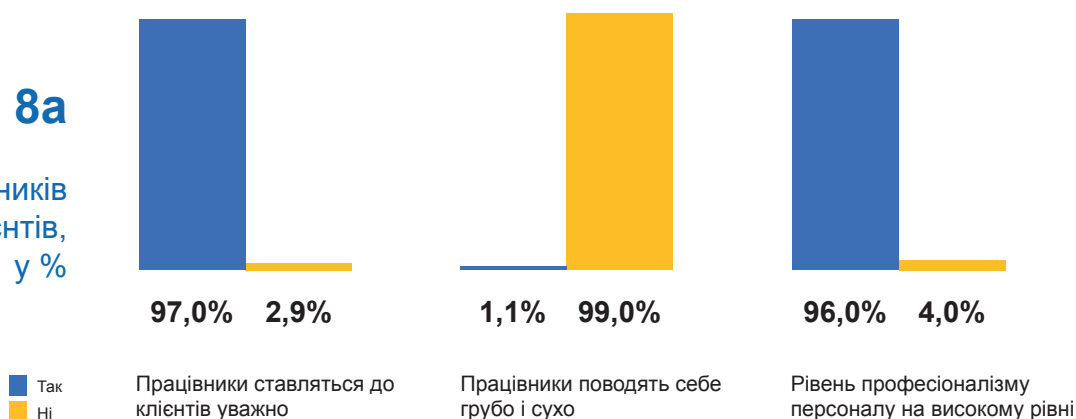
Ставлення до системи соціального захисту ми оцінювали за трьома критеріями:

- ставлення працівників соціальних служб до клієнтів;
- доступність послуг;
- організація діяльності служби.

Результати опитування свідчать про позитивну оцінку ставлення працівників до отримувачів послуг: лише 3 (1,1%) респонденти зазначили, що працівники поводитися грубо та сухо, 226 (97%) відповіли, що співробітники служби ставляться до клієнтів уважно, 263 (96%) оцінили рівень професіоналізму персоналу як високий (діаграма 8а).

Діаграма 8а

Ставлення працівників до клієнтів, у %



Для оцінки доступності послуг було визначено три параметри:

- надання послуги;
- зручність розташування служби;
- умови перебування у службі при отриманні послуг та їх відповідність потребам осіб з інвалідністю.

Результати опитування демонструють високі показники доступності послуг за кожним із цих параметрів. Так, на ненадання службою необхідної послуги та незручність розташування служби вказали 26 (9,5%) респондентів — на противагу 248 (90,5%), які обрали протилежний варіант відповіді. Лише 2 (0,7%) опитаних не задовольнили умови перебування у службі; 272 (99,2%) вони цілком влаштували. Про відсутність у службі умов для перебування осіб з інвалідністю заявили 7 (2,5%) респондентів, водночас 267 (97,4%) вважали умови прийнятними (діаграма 8б).

Діаграма 8б

Доступність послуг, у %



Важливим чинником забезпечення доступності соціальних послуг, як свідчать думки учасників фокус-групи з їх надавачами, є наявність транспортного сполучення між центром громади і населеними пунктами, забезпечення транспортною послугою людей з-поміж осіб з інвалідністю, а також створення віддалених робочих місць ЦНАПУ та ЦНСП:

«Усі села забезпечені транспортним сполученням з адміністративним центром громади. Вразливі категорії населення мають пільги на проїзд за рахунок бюджету громади, якими активно користуються. Проїзд безкоштовний, громада сплачує ці кошти перевізникам».

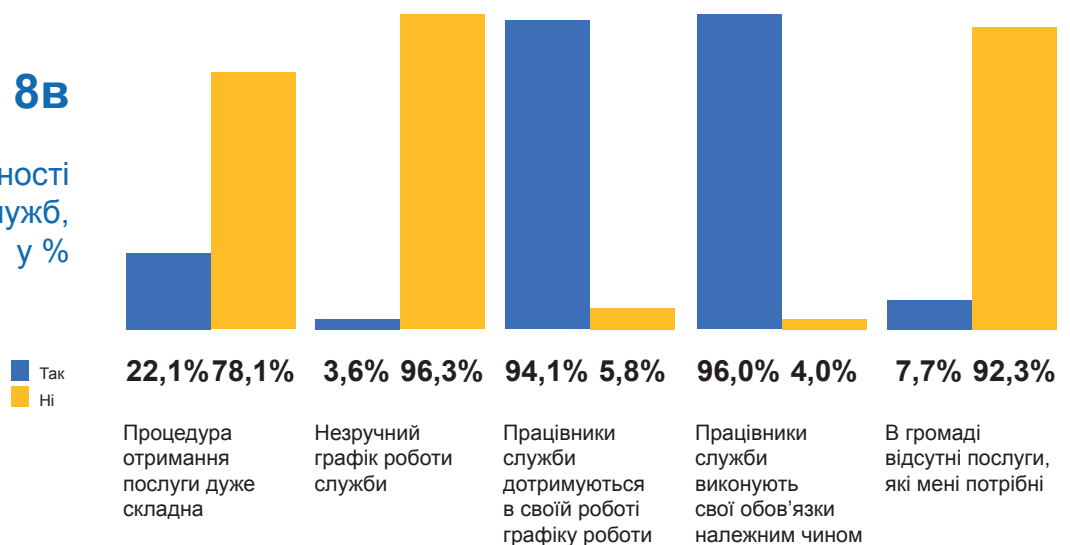
«Послуги надаються віддалено. Створені віддалені робочі місця ЦНАПу. В кожному селі є працівник, не потрібно їхати до центру громади, достатньо зайти у старостинський пункт».

«Також у кожному селі, навіть не у старостинському пункті, є закріплений фахівець із соціальної роботи та соціальний працівник, які безпосередньо надають послуги».

Ця інформація отримала підтвердження під час проведення фокус-групи з отримувачами послуг, які зокрема відзначали зручне транспортне сполучення навіть із найбільш віддаленим від центру громади селом («Сполучення є. Йде автобус «Тернопіль-Дубівці», і через Байківці йде, 8 чи 9 разів на день»), забезпечення транспортних потреб маломобільних категорій населення («Є соціальне таксі — замовляємо його, і воно довозить людей з інвалідністю»), доступність послуг за місцем проживання («Є можливість отримати консультацію на місці — в адміністратора, фахівця з соціальної роботи, старости»). Проте не у всіх населених пунктах громади адміністративні приміщення та інші громадські місця є доступними для осіб з інвалідністю, про що свідчить висловлювання мешканців села Дубівці: «Питання пандусів, наприклад, до церкви чи і в інші місця — то катастрофа!», «Пандус є лише на медпункті».

Респонденти також доволі високо оцінили організацію діяльності соціальної служби, про що свідчать наступні показники: 263 (96%) особи відзначили належне виконання фахівцями своїх обов'язків, 258 (94,1%) — дотримання ними графіку роботи, 214 (78,1%) не погодилися з твердженням, що процедура отримання послуги є дуже складною, 264 (96,3%) — із тим, що графік роботи служби є незручним, а 253 (92,3%) — із тим, що у громаді відсутні послуги, які їм потрібні (діаграма 8в).

Діаграма 8в
Організація діяльності служб, у %



Про належне виконання фахівцями з соціальної роботи своїх обов'язків свідчать і позитивні відповіді на запитання про довіру до них під час проведення фокус-групової дискусії з отримувачами послуг:

«Так, довіряємо», «Вони багато допомагають, багато підказують».

Водночас висловлювання учасників фокус-групи свідчать про необхідність приділяти більше уваги потребам окремих категорій населення:

«Як багатодітна одинока і малозабезпечена мати, я б хотіла отримувати більше допомоги від громади. Більшу допомогу отримують ті сім'ї, які перебувають під супроводом. Мені потрібна люба допомога: побутова, продуктова, матеріальна чи психологічна».

«Уже другий рік вона (мати, яка потребує допомоги — ред.) має допомогу від родичів, але з боку соціальних служб немає, щоб прийшов хтось, поцікавився. Вона потребує багато чого, наприклад, спеціального ліжка. Візок вона має, пелюшки дають, памперси дають, але має бути ще якийсь контроль. Хоча б раз на місяць прийшов соціальний працівник, щоб поцікавитися, як та старенька людина. Вони повинні мати інформацію про ситуацію».

Також учасники фокус-групи з отримувачами соціальних послуг звертали увагу на незручність і складність процедури отримання соціальних послуг:

«Немає таких перешкод. Звертаєшся — отримуєш консультацію, і тебе направлять, куди треба. Може, часом, дійсно, забагато тих інстанцій, що тебе направляють туди, туди, туди...

Але в ідеалі так не поступається, щоб за один день все вирішив».

«На деякі послуги треба брати довідку про доходи з сільської ради і заповнювати декларацію. Там такі черги, щоб довідку взяти!».

Відповіді респондентів та учасників фокус-групи, які свідчать про сприятливе ставлення фахівців до клієнтів, доступність послуг та організацію діяльності соціальних служб, є важливим чинником, що підвищує рівень готовності мешканців звертатися за цими сервісами.

Всі учасники фокус-групи з отримувачами соціальних послуг дійшли згоди в тому, що найзручнішим місцем для їх отримання є адмінбудинки, оскільки вони розташовані в усіх селах, у них знаходяться віддалені робочі місця адміністраторів і фахівців із соціальної роботи, що в більшості випадків позбавляє необхідності їздити до адміністративного центру громади.

Учасники фокус-групи також висловили позитивне ставлення до ідеї «єдиного вікна» для звернення за соціальними послугами та консультаціями, що дозволило би вирішувати питання в одному місці без необхідності багаторазових переадресацій: *«Це чудово, щоб такі питання вирішували в одному місці і не відсилали туди й туди».*

акож респонденти звернули увагу на те, що принцип «єдиного вікна» вже частково реалізується в адміністративних будинках: *«Воно так фактично і є. Приходиш (в адмінбудинок), пишеш ту заяву на субсидії, і вони (адміністратор і фахівець) там всьо рішають».*

05 Канали інформування

ЦНАП є «точкою входу» для отримання соціальних послуг. На його території діє «єдине вікно», працівник якого чітко знає, як діяти. В кожному населеному пункті громади є фахівець із соціальної роботи, староста, *«до якого можна звернутися. Я вже казала попередньо, що і староста, і адміністратор. Питаємо — і він направить».*

Для поширення інформації про соціальні послуги та можливість їх отримати використовуються доступними каналами інформування. Зі слів учасника фокус-групи з надавачами послуг, *«населення поінформоване про послуги. Створений сайт громади, де постійно оновлюється інформація про послуги. У кожному населеному пункті створені Viber-групи для контактування з ВПО, для інформування. У Facebook створена і сторінка ЦНСП, і сторінка сектора соціального захисту, і ЦНАП має свою сторінку, де інформує про всі наявні послуги, які є у громаді».* Про наявність груп у месенджері Viber («Вайбер») говорять і отримувачі:

«У громаді є група у Вайбері, і там вони дають інформацію про послуги».

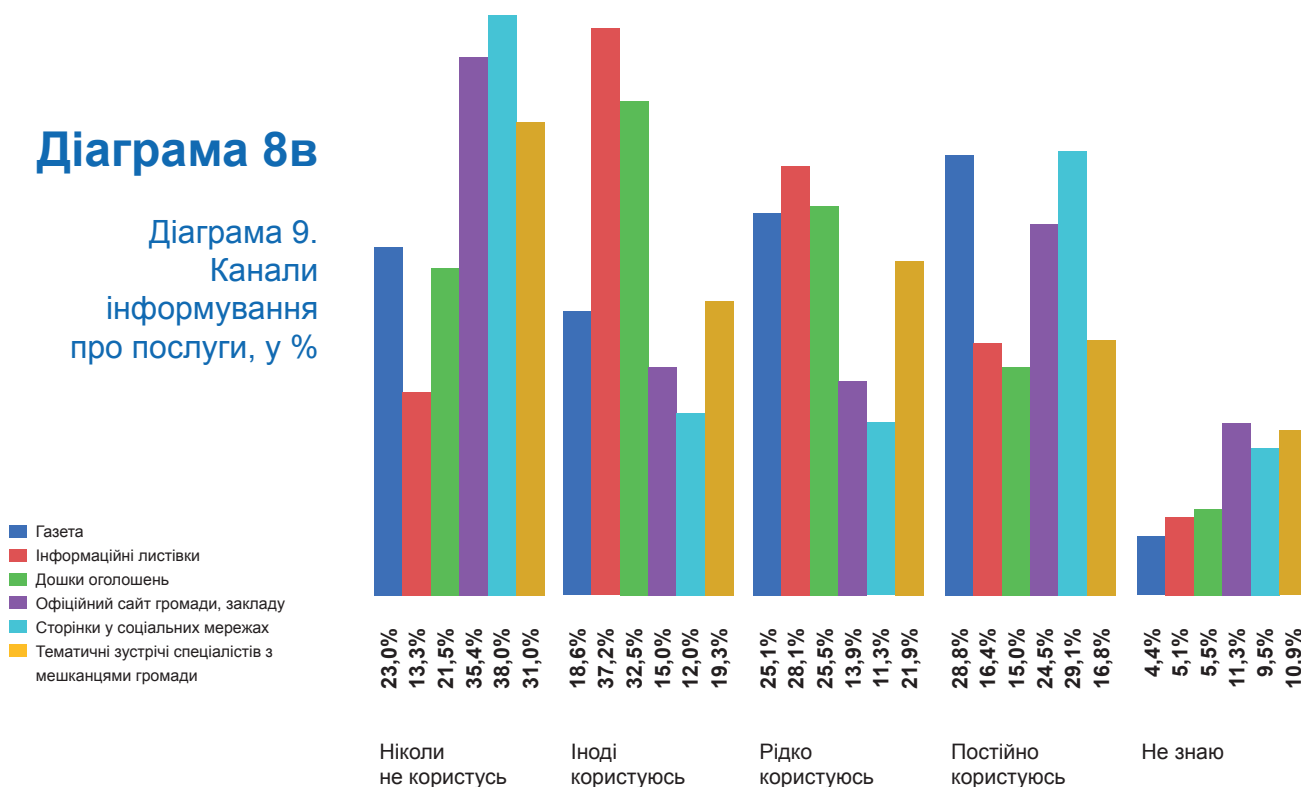
«Є також розроблені інформаційні брошурки для кожного населеного пункту про те, які соціальні послуги надаються».

Якщо люди не можуть зайти на сайт, то можуть із них дізнатися, які є послуги».

Результати кількісного дослідження засвідчують, що найбільш доступними для жителів ТГ каналами поширення інформації є соціальні мережі, газети та офіційний сайт громади — про це заявили 80 (29,1%), 79 (28,8%) та 67 (24,5%) респондентів відповідно.

Діаграма 8в

Діаграма 9.
Канали
інформування
про послуги, у %



06 ВИСНОВКИ

У Байковецькій ТГ основним надавачем соціальних послуг є комунальна установа, яка має доволі розгалужену структуру та представництва в кожному населеному пункті громади. ЦНСП згідно з положенням про діяльність надає 12 базових соціальних сервісів із 18 передбачених у Законі України «Про соціальні послуги». Додатково Центр надає транспортну послугу та послугу прокату технічних засобів реабілітації.

Соціальні послуги підтриманого проживання та стаціонарного догляду закупаються у Підволочиської ТГ. Усі, хто потребує соціальних послуг, можуть звернутися до «єдиного вікна» із запитом та отримати їх.

Переважну більшість сервісів надають на безкоштовній основі. При визначенні вартості послуги беруть до уваги доходи особи.

Найчастіше жителі громади звертаються задля отримання чотирьох базових послуг: догляду вдома/денного догляду, натуральної допомоги, консультування та інформування. Користуються популярністю серед жителів ТГ транспортні сервіси (соціальне таксі) та послуга прокату засобів реабілітації. Майже всі, хто отримував ці послуги, задоволені ними. Позитивного досвіду щодо отримання решти соціальних послуг, які пропонують у ТГ, немає.

Є потреба в розвитку соціальної послуги стаціонарного догляду на безкоштовній основі, соціальної реабілітації та патронату у ТГ. Громада має потребу у кваліфікованому психологові.

Попри те, що система надання соціальних послуг добре організована, жителі громади більше звертаються не за послугами, а за різними видами матеріальних допомог. Про це свідчать результати кількісного та якісного досліджень. У ТГ надають різні види матеріальних допомог. Жителі громади можуть отримати передбачені чинним законодавством матеріальні допомоги, подавши відповідну заявку до ССЗН.

Загальна оцінка системи соціального захисту з боку мешканців Байковецької громади є високою. Ставлення фахівців соціальних служб до своїх клієнтів більшість опитаних оцінили позитивно. Доступність послуг також отримала високу оцінку, зокрема йдеться про надання необхідних послуг, зручне розташування служб та умови перебування. Проте в деяких населених пунктах виникають проблеми з доступністю громадських приміщень для осіб з інвалідністю.

Організацію діяльності соціальних служб мешканці громади також оцінили високо: вони відзначили належне виконання фахівцями своїх обов'язків і дотримання графіка роботи. Однак деякі отримувачі послуг під час фокус-групового дослідження звернули увагу на складність і незручність процедури отримання, недостатню увагу фахівців соціальних служб до потреб вразливих категорій населення та недостатню роботу з попередження їх потрапляння у складні життєві обставини.

Соціальні служби ТГ використовують різні канали інформування жителів про послуги, які надаються у громаді. Сторінки в соціальних мережах, газети та сайт ТГ є найбільш доступними для жителів ТГ щодо інформування їх про послуги та допомоги.

Таким чином, хоча загальна оцінка є позитивною, існують певні аспекти, які потребують подальшого вдосконалення для поліпшення системи соціального захисту населення у громаді.



КОНТАКТИ

БО БФ «Стабілізаційні Служби Служб»

Дослідження проводилося ФОП Ганна Слосанська
на замовлення Благодійної організації
Благодійний фонд «Стабілізаційні Служби Служб» у червні 2023 року.
Інформація в цьому дослідженні актуальна станом
на 3.07.2023 року.

Підпишіться на наш фонд в соціальних мережах, щоб слідкувати за новими
дослідженнями системи соціального захисту населення, отримувати новини
щодо допомоги постраждалому населенню в Україні та дізнаватися про актуальні
оновлення законодавства.



НАШ САЙТ
<https://sss-ua.org>



ЕЛЕКТРОННА ПОШТА
info@radnyk.org



FACEBOOK:
[@stabilizationsupportservices](https://www.facebook.com/stabilizationsupportservices)



INSTAGRAM:
[@stabilizationsupportservices](https://www.instagram.com/stabilizationsupportservices)



TELEGRAM:
[@SSS_Ukraine](https://www.telegram.com/@SSS_Ukraine)



TWITTER:
[@SSS_Ukraine](https://www.twitter.com/@SSS_Ukraine)