



ЗА ПІДТРИМКИ



Агентство ООН у справах біженців

ЗВІТ

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

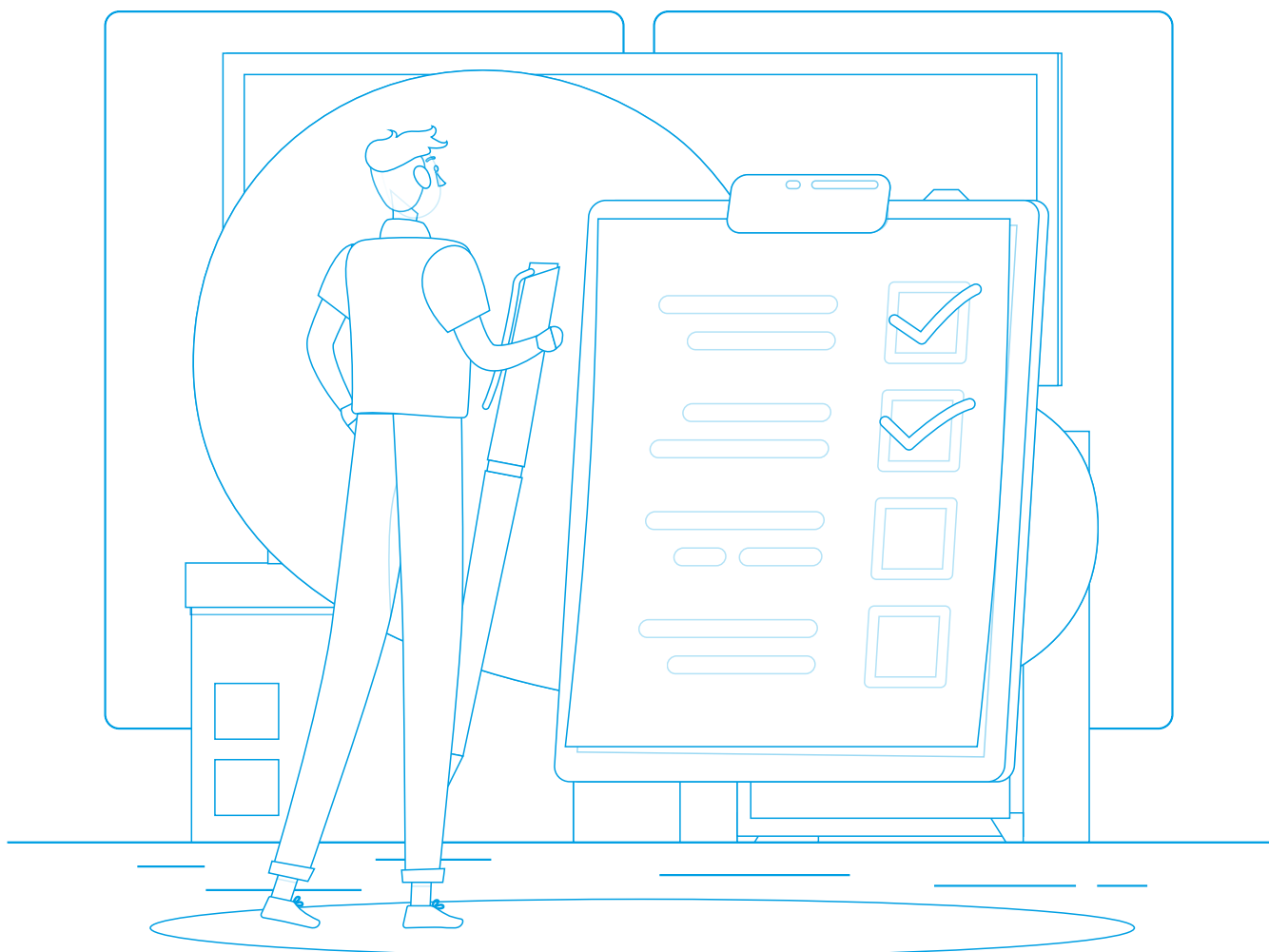


**Миргородська міська територіальна громада
Полтавська область**

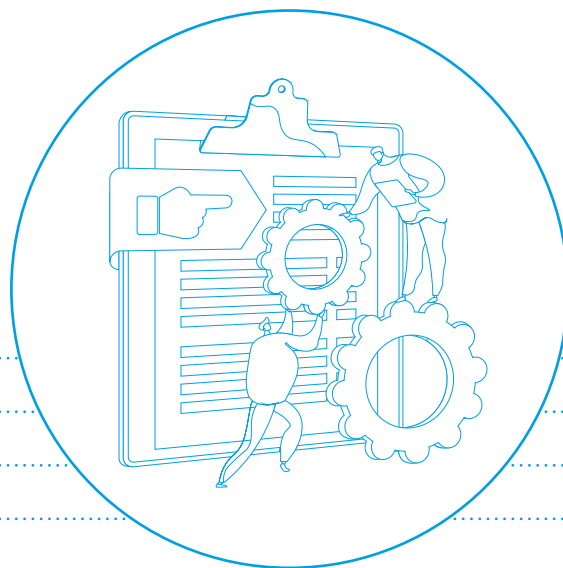


Зміст

Список скорочень.....	3
Методологія.....	3
1. Характеристика вибірки дослідження.....	4
2. Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг.....	7
3. Ставлення до системи соціального захисту.....	11
4. Канали інформування.....	15
Висновки.....	17



Список скорочень



БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ВПО	Внутрішньо переміщена особа
ЗСУ	Збройні сили України
КУ	Комунальна установа
УСЗН	Управління соціального захисту населення
КУ «ТЦ»	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради
КУ «ЦСС»	Центр соціальних служб Миргородської міської ради
ССД	Служба у справах дітей
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦСС	Центр соціальних служб

Методологія

Впродовж травня–червня 2023 року у Миргородській міській територіальній громаді було проведено комплексне соціологічне дослідження щодо доступності та якості надання соціальних і адміністративних послуг. У рамках дослідження враховані думки як отримувачок/чів, так і надавачок/чів таких послуг.

Дослідження охоплювало два основних компоненти: опитування мешканок/ців громади (включаючи місцевих жительок/лів та людей, які перебувають у важкій матеріальній ситуації) і проведення фокус-групових дискусій.

До опитування було залучено 300 респонденток/тів у Миргородській ТГ, що становить менше ніж 1% від загальної кількості мешканок/ців (яка складала 48 788 людей на 01.01.2023 року). Опитування проводилося в офлайн-форматі з метою включення до вибірки групи людей похилого віку та тих, які не користуються інтернетом. Вибірка є репрезентативною, оскільки адекватно відображає цільову сукупність та сформована з урахуванням різних характеристик: таких як вік, рівень освіти та соціально-економічний статус. Респондентки/ти, що взяли участь у дослідженні офлайн, пройшли попередній відбір на основі відповідей на запитання щодо демографічних характеристик та факту звернення за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців.

Для анкетування у форматі онлайн було використано опитувальник на платформі Google Forms, що містив питання трьох типів: відкриті, закриті з можливістю обрати один варіант відповіді та закриті з можливістю обрати декілька варіантів відповідей. Запитання, які було додано до опитувальника, ідентичні тим, що були поставлені інтерв'юєрками/рами респонденткам/там при офлайн-анкетуванні. Переглянути їх перелік можна за посиланням <https://forms.gle/xszGa22D44CUCEAx7>.

Для широкого охоплення та інформування населення про анкетування на офіційному сайті Миргородської ТГ (<https://myrgorod.pl.ua/>) та у соціальних мережах було опубліковано оголошення про можливість долучення до соціологічного дослідження.

Під час проведення офлайн-анкетування, інтерв'юєрки/ри відбирали респонденток/тів, яких запрошували взяти участь у фокус-групових дискусіях з отримувачками/чами послуг. До першої групи увійшло 10 людей, які представляли мешканок/ців м. Миргорода та сіл, які входять до складу громади, й репрезентували різні вразливі групи населення.

До участі у другій фокус-групі були запрошені працівниці/ки сфери соціального захисту, які є надавачками/чами соціальних послуг у Миргородській ТГ.

Комбінування кількісних та статистичних даних, отриманих під час анкетування, з аналізом структури системи надання соціальних і адміністративних послуг у Миргородській ТГ, спільно з якісними висновками з фокус-групових дискусій, дозволяє сформулювати комплексне уявлення про ефективність роботи установ та задоволення громадян/ок/н наданою ними допомогою.

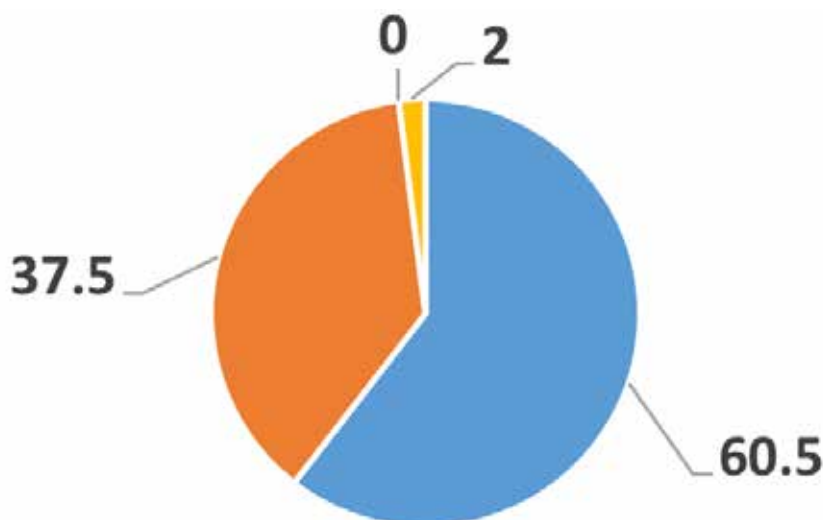
Характеристика вибірки дослідження

У опитуванні взяли участь мешканки/ці різних населених пунктів Миргородської громади: с. Гаркушинці — 10 людей, с. Довгалівка — 9 людей, с. Лещенки — 15 людей, с. Любівщина — 16 людей, с. Рибальське — 18 людей, с. Слобідка — 24 людини, с. Білики — 15 людей, с. Веселе — 12 людей, с. Вовнянка — 14 людей, с. Деркачі — 8 людей, с. Зубівка — 7 людей, с. Петрівці — 14 людей, м. Миргород — 138 людей. На діаграмі 1 видно, що серед респонденток/тів переважали жінки. Варто врахувати, що дослідження проводилося в активну фазу війни, тому частина чоловіків, ймовірно, перебувала на службі в Збройних Силах України, що зумовило їх відсутність на опитуванні, яке проводилося офлайн.

Діаграма 1

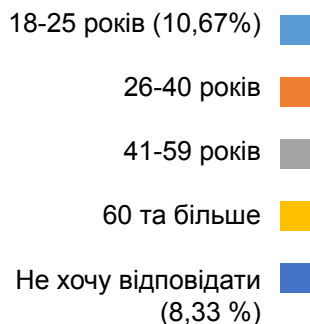
Стать респондентів,
у %

- Жінка ■
- Чоловік ■
- Інше ■
- Не хочу відповідати ■

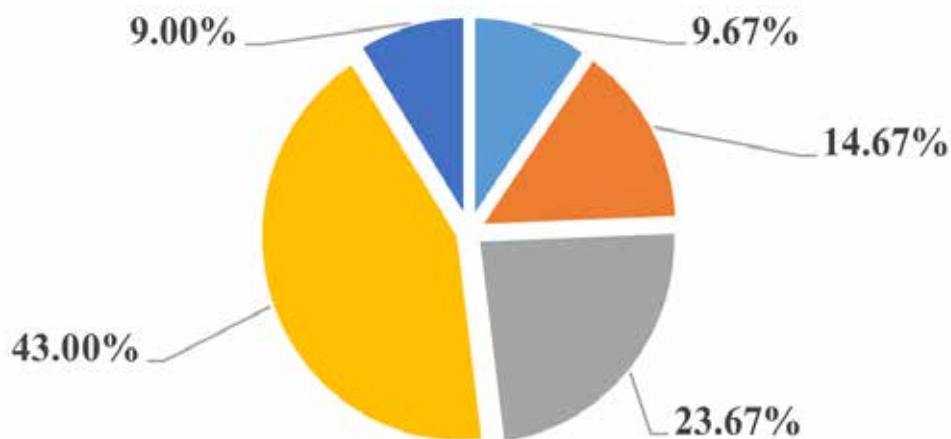


Діаграма 2

Вікова структура учасниць/ків опитування, у %



За віком серед респонденток/тів переважали старші 60 (89 людей) та 41–59 років (64 людини). Серед опитаних віком 26–40 років більше тих, хто має вищу (18 людей) та середню спеціальну (6 людей) освіту, 41–59 років — середню спеціальну (31 людина) та вищу (14 людей), 60 і старші — середню (35 людей), початкову (27 людей) та незакінчену середню (19 людей). Детальна характеристика респонденток/тів наведена у таблиці 1 та на діаграмі 2.



Таблиця 1.

Демографічна характеристика та рівень освіти респонденток/тів

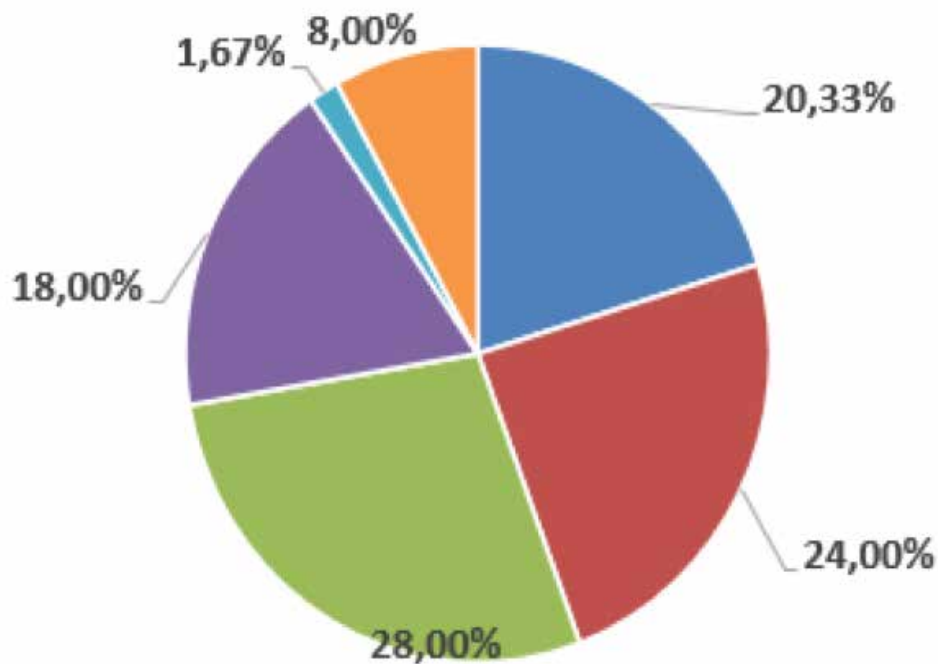
За рівнем доходів більшість респонденток/тів віднесли себе до категорії тих, у яких завжди є гроші на їжу та одяг, але які не завжди можуть собі дозволити побутову електроніку чи інші дорогі товари — 84 респондентки/ти (28%). Високий рівень доходу мають лише 5 людей, що складає 1,67%. Ще 54 респондентки/ти (18%) зауважили, що мають достатньо коштів на все, але не можуть при цьому собі дозволити машину або квартиру. Слід відзначити, що 61 респондентці/ту (20,3%) не вистачає грошей навіть на їжу, а 72 (24%) — мають кошти на продукти, але не завжди можуть купити собі одяг. Ще 24 людини (8%) не мали можливості відповісти на запитання щодо розміру доходу родини. Окремо варто відзначити, що 179 мешканок/ців ТГ (60% від усіх опитаних) зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Детальну характеристику відповідей респонденток/тів щодо питання про рівень доходів показано на діаграмі 3.

Характеристика	Загальна кількість осіб	Жінки	Чоловіки	Не хочу відповідати	Інше
Із них особи віком:	300	162	126	12	
18-25 років	29	10	7	12	
26-40 років	44	23	21		
41-59 років	71	45	26		
60 років і старші	129	64	65		
Не хочу відповідати	27	20	7		

Характеристика	Загальна кількість осіб	Жінки	Чоловіки	Не хочу відповідати	Інше
Із них особи з рівнем освіти:	300	162	126	12	
початкова (незакінчена середня)	0	0	0	0	
середня	20	4	5	11	
середня спеціальна	118	68	50	0	
незакінчена вища	19	13	5	0	
вища	142	78	64	1	
вчений ступінь	1	1	0	0	

Діаграма 3

Рівень доходу у респондентів, у %



- Нам бракує грошей навіть на їжу
- У нас є достатньо грошей на їжу, але ми не завжди можемо купити одяг
- У нас завжди є гроші на їжу та одяг, але ми не завжди можемо дозволити собі побутову електроніку чи інші дорогі товари
- У нас є достатньо грошей на побутову електроніку чи інші дорогі товари, але ми не можемо дозволити собі машину чи квартиру
- За потреби ми можемо дозволити собі машину або інші товари подібної вартості
- Важко відповісти

Учасницями/ками першої фокус-групи з надавачками/чами соціальних послуг були представниці/ки:

- Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради;
- Центру соціальних служб Миргородської міської ради;
- Управління соціального захисту населення Миргородської міської ради;
- Центру комплексної реабілітації дітей з інвалідністю м. Миргород.

Загалом участь у цій фокус-групі взяло 9 людей.

Учасницями/ками фокус-групи отримувачок/чів соціальних послуг були представниці/ки таких категорій:

- член сім'ї військовослужбовця/багатодітна сім'я;
- людина похилого віку, яка потребує догляду;
- людина похилого віку з інвалідністю;
- член сім'ї військовослужбовця;
- мати дитини з інвалідністю;
- внутрішньо переміщена особа;
- людина з інвалідністю з-поміж ВПО;
- одинока мати/багатодітна малозабезпечена сім'я;
- військовослужбовець ЗСУ, який проходить реабілітацію після поранення.

Загалом участь у цій фокус-групі взяло 10 людей (мешканок/ців Миргородської ТГ).

Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

Отримані дані відповідають установленим нормам та практикам соціологічних досліджень і представляють репрезентативну вибірку мешканок/ців Миргородської територіальної громади. Це дозволяє провести ґрунтовний аналіз даних щодо отримання та надання соціальних послуг у цій громаді. Під час опитування було встановлено, які організації виступають основними надавачами соціальних послуг у Миргородській ТГ та оцінено ефективність їхньої роботи.

Територіальний центр соціального обслуговування Миргородської міської ради (надалі — КУ «ТЦ») виступає основним надавачем соціальних послуг у Миргородській територіальній громаді. У Центрі функціонують чотири відділення: відділення соціальної допомоги вдома; відділення денного перебування, відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання; відділення організації надання адресної натуральної допомоги, що надають різноманітні соціальні послуги. Більш детальну інформацію про діяльність КУ «ТЦ» та його структурних підрозділів можна знайти на офіційному сайті Миргородської територіальної громади за посиланням: https://myrgorod.pl.ua/page/sotsialna-polityka/tertsentr-sotsialnogo-obslugovuvannja.sotsialnikh-poslug_

Центр соціальних служб Миргородської міської ради (надалі — КУ «ЦСС») успішно виконує ряд важливих завдань, серед яких — надання соціально-психологічної підтримки сім'ям / людям у складних життєвих обставинах, таким як літні громадяни, люди з інвалідністю, бездомні, жертви насильства та інші. Цей центр також працює над збереженням та покращенням якості життя, попередженням та реагуванням на кризові ситуації, розвитком інклюзивного суспільства та співпрацю з іншими установами й організаціями, такими як медичні заклади, правоохоронні органи, освітні установи й громадські організації, для надання комплексної підтримки своїм клієнтам/там.

Ця комунальна установа надає соціальні послуги всім категоріям отримувачок/чів у ТГ: людям з інвалідністю; дітям з інвалідністю; військовослужбовицям та військовослужбовцям (учасницям/кам бойових дій); сім'ям загиблих (зниклих безвісті) захисників України; сім'ям у складних життєвих обставинах; людям похилого віку; умовно засудженим; людям, звільненим з місць позбавлення волі; дітям, позбавленим батьківського піклування; дітям-сиротам; внутрішньо переміщеним особам; людям, які постраждали від насильства; а також людям, які зловживають наркотичними та алкогольними речовинами.

У ТГ також функціонують інші установи, що надають різноманітні види соціальної допомоги, відділ «Служба у справах дітей», Управління соціального захисту населення та Центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю Миргорода (далі — КУ «ЦКРДІ»).

Служба у справах дітей (далі — ССД) відповідає за захист та допомогу дітям, які перебувають у складних або небезпечних життєвих обставинах — дітям-сиротам, дітям, позбавленим батьківського піклування, дітям, чий батьки ухиляються від виконання батьківських обов'язків.

Управління соціального захисту населення працює з усіма вразливими категоріями населення, які є у громаді — з тими, що є постійними відвідувачами КУ «ТЦ», КУ «ЦСС», КУ «ЦКРДІ», ССД. Основний акцент роботи даного управління спрямований на організацію соціального обслуговування населення та надання соціальних послуг, надання соціальної, фінансової та гуманітарної допомоги, забезпечення соціальної реабілітації та адаптацію до соціального середовища вразливих верств населення громади.

Основними надавачами соціальних послуг у Миргородській ТГ є КУ «ТЦ» та КУ «ЦСС». Результати анкетування потенційних респонденток/тів підтверджують, що 131 опитана/ний звернулася/вся за послугами до вищезазначених установ протягом останніх 12 місяців, із них 61 людина отримує соціальні послуги за місцем проживання.

При оцінюванні ефективності надання соціальних послуг в громаді, більш як 50% респонденток/тів високо оцінили діяльність Центру соціальних служб та Територіального центру соціального обслуговування. Значна частина респонденток/тів вказує на не дуже ефективну організацію роботи управління соціального захисту та впливу громадських організацій на покращення соціального середовища в Миргородській ТГ.

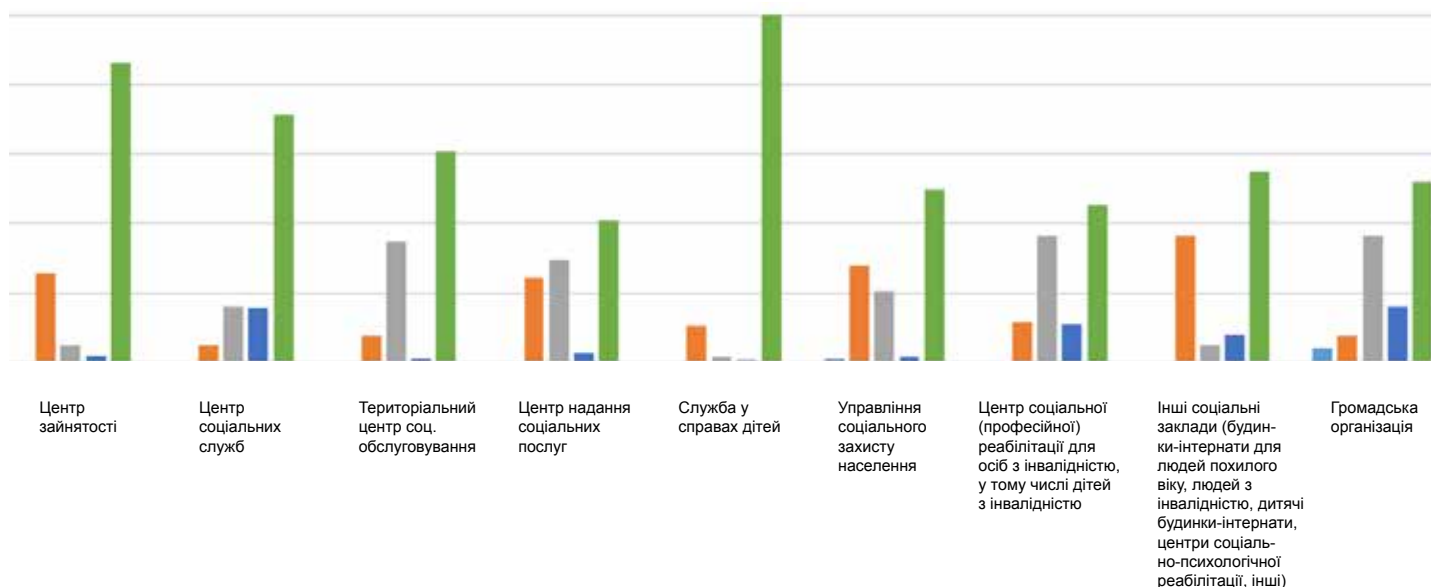
Досліджено, що 250 респонденток/тів не взаємодіяли зі Службою у справах дітей (далі — ССД), тоді як 215 респонденток/тів не мали контактів з Центром зайнятості (далі — ЦЗ). З тих, хто звертався до ССД, 5 людей відзначили ефективність її роботи. Роботу ЦЗ респондентки/ти оцінили як менш ефективну.

Щодо інших соціальних служб (Центр соціальної реабілітації, дитячі будинки-інтернати тощо), деякі респондентки/ти вказали, що ці установи не надають своїх послуг на території їхньої ТГ. Наприклад, 268 людей повідомили, що не володіють інформацією про інструменти, методи та можливості соціальної реабілітації людей з інвалідністю в громаді. Під час обговорення цього питання у фокус-групі з отримувачками/чами соціальних послуг, респондентки/ти, які мають дітей з інвалідністю, підкреслили, що керівництво та персонал КУ «ЦКРДІ» активно сприяють в організації реабілітаційних заходів для цієї групи населення (див. діаграму 4).

Діаграма 4

Ефективність надавачів послуг у ТГ

- Ця послуга надається дуже ефективно
- Не знаю/ Не звертався
- Ця послуга надається дуже неефективно
- Ця послуга надається, але не дуже ефективно
- Ця послуга взагалі не надається



Зауважимо, що понад 40% опитаних респонденток/тів не зверталися до жодної з вищезазначених установ. Однак заяви надавачок/чів соціальних послуг в громаді підтверджують, що керівництво Миргородської ТГ системно розвиває комунікацію між усіма службами та комунальними установами для поліпшення якості надання соціальних послуг у громаді. Цей факт також отримав підтвердження після відповідей респонденток/тів — мешканок та мешканців ТГ, які зверталися за послугами до відповідних організацій і висловили позитивну думку щодо ефективності їхньої роботи.

Згідно з Положенням про діяльність КУ «ТЦ», у ТГ надаються такі соціальні послуги тим, хто їх потребує:

- догляд вдома/денний догляд;
- догляд стаціонарний
- соціальна адаптація;
- екстрене (кризове) втручання;
- консультування;
- натуральна допомога;
- транспортні послуги.

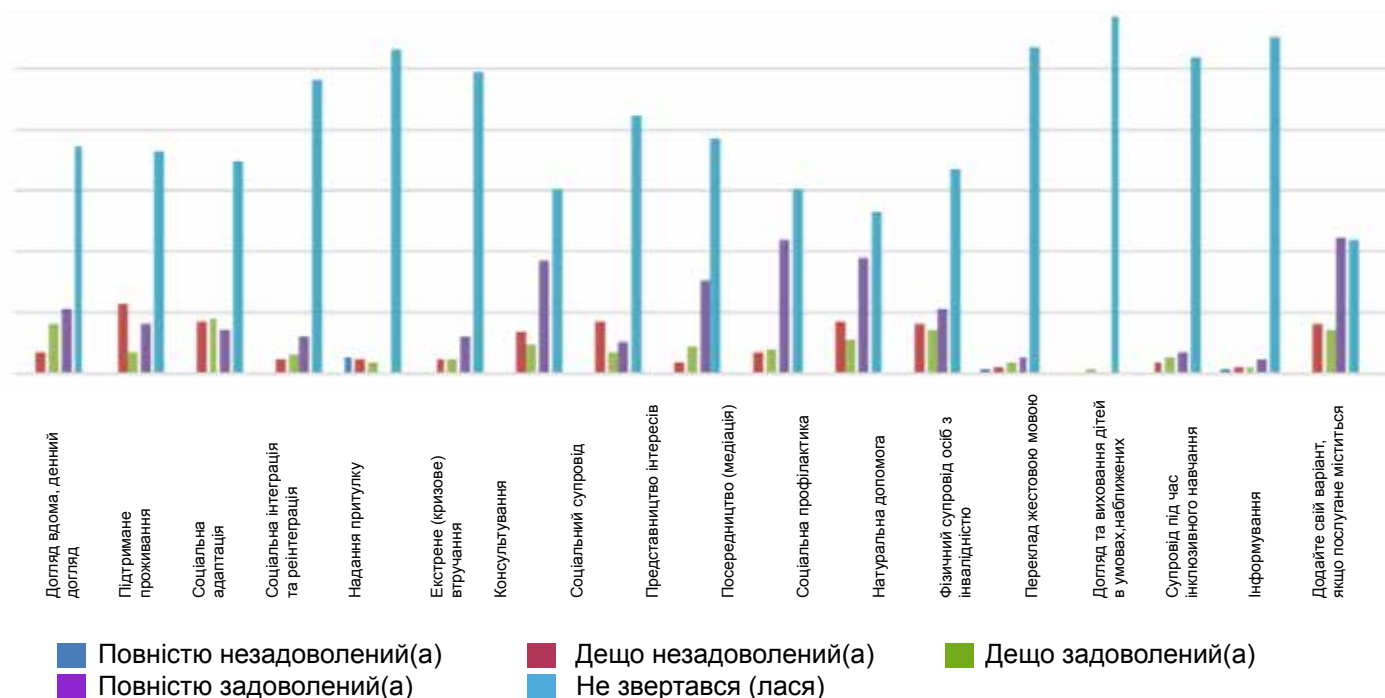
КУ «ЦСС» надаються наступні соціальні послуги:

- інформування;
- консультування;
- соціальний супровід сімей / людей у СЖО;
- соціальний супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування;
- екстрене (кризове) втручання;
- соціальна адаптація;
- соціальна профілактика; представництво інтересів (медіація);
- соціальна інтеграція та реінтеграція.

Діаграма 5

Задоволеність соціальними послугами

Цей центр надає допомогу різним категоріям громадян, таким як люди похилого віку, люди з інвалідністю, діти та сім'ї з низьким рівнем доходу. Фахівчині та фахівці, як правило, співпрацюють з відвідувачками/чами для визначення їхніх потреб, надання допомоги у розв'язанні проблем та надання інформації про доступні програми та послуги, спрямовані на поліпшення якості їхнього життя. У Миргородській ТГ такими фахівцями є: фахівці із соціальної роботи, соціальні працівники, соціальні робітники, психологи та інші спеціалістки/ти в залежності від конкретних потреб центру та відвідувачок/чів.



Проте фокус-групові дослідження вказують на низький рівень обізнаності споживачок/чів соціальних послуг щодо їх обсягу та можливості отримання. Лише 2 учасниці/ки фокус-групи серед отримувачок/чів соціальних послуг були повністю ознайомлені з усім переліком послуг, що надаються усіма установами, центрами та службами у сфері соціального захисту населення Миргородської територіальної громади.

Переважно інформацію про послуги та надання нових послуг люди віком 60+ отримують від соціальних робітників. У той час як особистий до КУ «ТЦ» та КУ «ЦСС» часто ускладнюється відсутністю транспортного сполучення та завантаженістю контактних телефонів цих установ.

Більшість опитаних практично не користувалися послугами 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 людей з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору, а також перекладу жестовою мовою. Такі висновки підтверджують результати кількісного дослідження, проведеного серед 300 респонденток/тів. Водночас невелика кількість опитаних представниць/ків Миргородської ТГ, які отримували соціальні послуги, не дозволяє обґрунтовано узагальнювати оцінку щодо рівня задоволення чи незадоволення наданням цих послуг (див. таблицю 1).

Частіше респондентки/ти звертаються за послугами догляд вдома, денний догляд, соціального супроводу, соціальної профілактики, представництва інтересів. Понад 50 опитаних (16,67%) зверталися за кожною з них. Така кількість респонденток/тів принаймні частково дозволяє окреслити рівень задоволеності цими сервісами. Зокрема серед тих, хто звертався за послугою догляд вдома і залишився повністю або частково задоволеним, налічується 60 людей (20%), соціальної адаптації — 82 людини (27,33%), соціального супроводу — 45 людей (15%), представництва інтересів — 98 людей (32,67%), соціальної профілактики — 123 людини (41%). Іншими сервісами, до яких належать соціальне таксі, прокат технічних засобів реабілітації й послуги ЦНАПу, задоволені 90 людей (67,67%) зі 133, які за ними зверталися.

Популярними серед респонденток/тів є такі послуги, як догляд вдома, денний догляд (нею скористалося 114 опитаних (38%)), консультування — 150 опитаних (50%), натуральна допомога — 133 опитані (44,33%) та інформування — 190 опитаних (63,33%). Люди, які мають досвід звернення за цими сервісами, задоволені послугою догляду вдома та денного догляду (про це зазначили 95 опитаних (31,67%)), консультування — 116 опитаних (38,67%), натуральної допомоги — 90 опитаних (30%) (див. діаграму 5).

Учасниці/ки фокус-групи, до якої ввійшли отримувачки/чі соціальних послуг у Миргородській територіальній громаді, одноголосно зазначили, що всі ті, хто звертається за соціальними послугами, їх отримують. Проте вони вказали на недостатню комунікацію між надавачками/чами та отримувачками/чами соціальних послуг стосовно їх доступності та обсягу надання.

Під час фокус-групи з надавачками/чами соціальних послуг загалом сформувався позитивне враження від відповідальності кожної/го з них. Вони демонструють глибоке розуміння основних принципів діяльності в управлінських структурах сфери соціальних послуг та їх виконання для мешканок/ців громади.

ОСНОВНІ ТЕЗИ ЩОДО РОБОТИ НАДАВАЧОК/ЧІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГРОМАДІ:

1. У громаді існує проблема тривалого оформлення необхідних документів, що часто уповільнює процес надання послуг, зокрема, натуральних послуг, таких як стрижка. Це вказує на потребу в оптимізації процедур оформлення документів для забезпечення ефективного та швидкого надання соціальних послуг.
2. Важливо відзначити активну роль громадських організацій у громаді, які надають підтримку та допомогу мешканкам/цям. Ці організації мають значний ресурс та вплив на поліпшення якості життя громади, а тому дуже важливі для її розвитку та підтримки.
3. Відчутний дефіцит соціального супроводу під час інклюзивного навчання. Це є важливим аспектом, який потребує уваги та може бути вирішений шляхом впровадження відповідних ініціатив та програм.

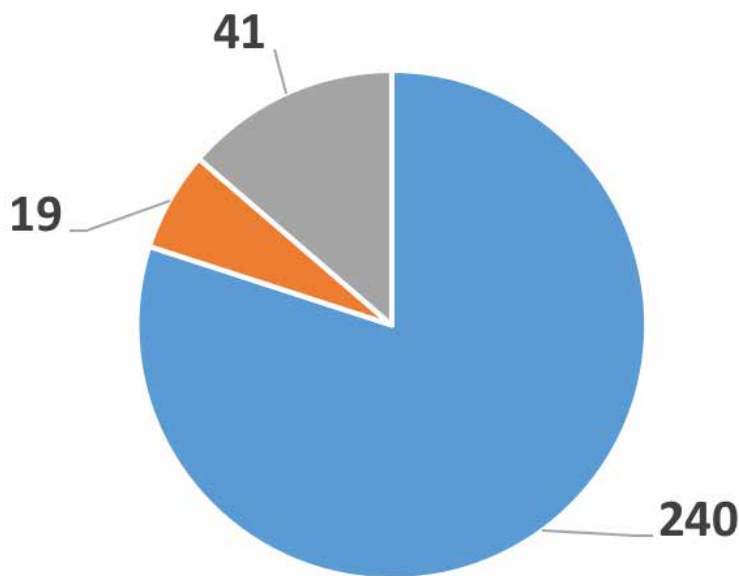
4. Крім того, в громаді відсутній спеціальний заклад для постійного перебування людей з інвалідністю. Це вказує на необхідність розгляду та можливого впровадження ініціатив, спрямованих на створення умов для гідного та комфортного перебування цієї категорії громадян.

Соціальні сервіси в ТГ надаються безплатно, за кошти отримувачки/ча та за диференційовану плату. 24 респондентки/ти (80%) зазначили, що послуги в ТГ отримували безоплатно; 19 респонденток/тів (6,3%) платили за соціальні послуги, і ціна для них була прийнятною. Це послуги перевезення маломобільних груп населення.

Діаграма 6

Плата за соціальні послуги, у %

- Ні, це безкоштовна послуга
- Так, це платна послуга
- Не хочу відповідати



Ставлення до системи соціального захисту

Під час репрезентативного оцінювання думок респонденток/тів та обговорення у фокус-групах з отримувачками/чами соціальних послуг, було вивчено ставлення надавачок/чів соціальних послуг до роботи у системі соціального захисту.

За результатами опитування виявлено позитивне ставлення працівниць/ків до отримувачок/чів послуг: лише 19 респонденток/тів (6,3%) заявили, що працівниці/ки поводити себе грубо та недобррозичливо ставились до клієнток/тів. Водночас 229 (87%) відповіли, що фахівчині та фахівці служби проявляють уважність до відвідувачок/чів, а 139 (76,33%) оцінили рівень професіоналізму персоналу як високий (див. діаграму 7).

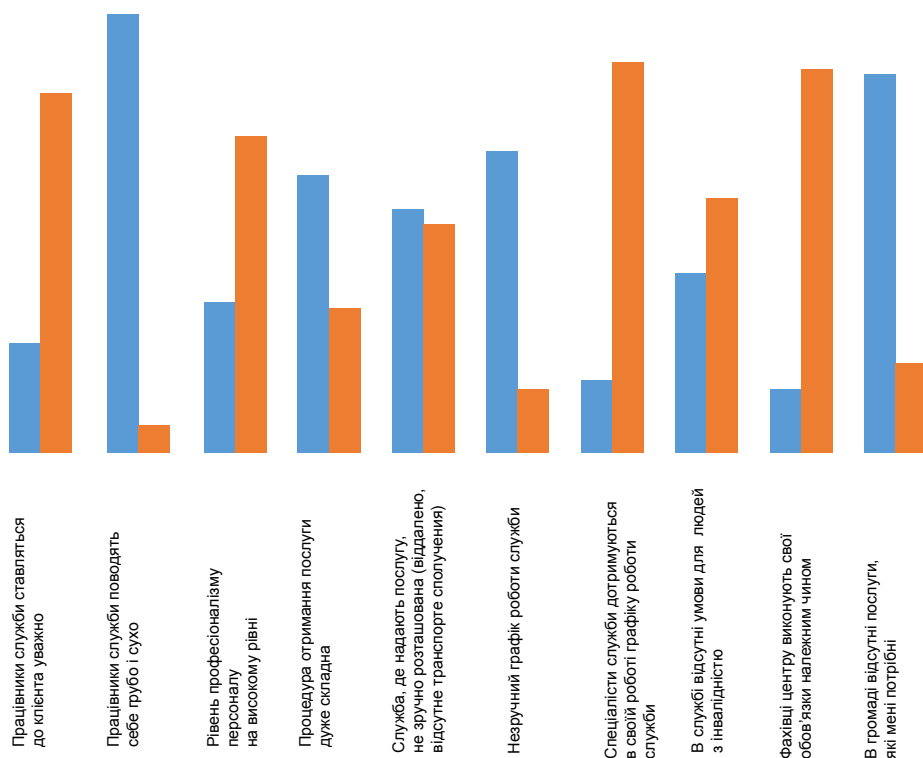
Результати опитування свідчать про високі показники доступності послуг за кожним з вказаних параметрів. Наприклад, 185 респонденток/тів (61,67%) вказали, що отримали необхідні послуги, але служба, що їх надавала має незручне розташування, на противагу — 115 людей (38,33%), які так не вважають. Щодо умов відвідування установ соціального захисту населення Миргородської ТГ, більшість респонденток/тів, а саме 164 (54,67%), виявились незадоволеними умовами перебування у службах. Водночас позитивним моментом роботи надавачок/чів соціальних послуг вони вважають дотримання графіків роботи та їх зручність. Це підтвердило 247 опитаних (82,33%).

Учасники фокус-групи надавачок/чів вважають, що важливим аспектом забезпечення доступності соціальних послуг є наявність транспортного сполучення між центром громади та віддаленими населеними пунктами. Також наголошується на необхідності облаштування транспортних засобів, які здійснюють пасажирські перевезення, пристосувань для перевезення людей з інвалідністю. Крім того, створення віддалених робочих місць у КУ «ТЦ» та КУ «ЦСС» є ключовим кроком у забезпеченні доступності соціальних послуг.

Діаграма 7

Ставлення працівниць/ків до клієнтів

■ Ні
■ Так



Учасники фокус-групи, до якої увійшли отримувачки/чі послуг, підтверджують цю інформацію, оскільки більшість сіл не мають регулярного транспортного сполучення з адміністративним центром громади. Вони також наголошують на тому, що важливо мати можливість отримати консультацію на місці, зокрема від адміністраторки/ра, фахівчині/ця з соціальної роботи, старости/старостівни або за телефоном. Наявність соціального таксі для людей з інвалідністю є ще одним важливим аспектом, що сприяє доступності соціальних послуг.

Не у всіх населених пунктах громади адміністративні приміщення та інші громадські місця є доступними для людей з інвалідністю, як свідчать відповіді респонденток/тів та учасниць/ків фокус-груп. У більшості об'єктів культурного, торговельного та соціального призначення відсутні пандуси та кнопки виклику персоналу на вимогу (потребу) людей, яким важко самостійно пересуватися. Також існують обмежені умови мобільного пересування у лікарнях та банках. Це свідчить про необхідність вдосконалення й адаптації інфраструктури для забезпечення повноцінного доступу до соціальних послуг усіх громадян, включаючи людей з інвалідністю.

Респондентки/ти доволі високо оцінили організацію діяльності соціальної служби, про що свідчать наступні показники: 229 людей (76,33%) відзначили належне виконання фахівчинями та фахівцями своїх обов'язків, 176 людей (58,67%) не погодилися з твердженням, що процедура отримання послуги є дуже складною, а 241 людина (80,33%) — не вважають, що у громаді відсутні послуги, які їм потрібні (див. діаграму 7).

«Так, довіряємо».

«Вони багато допомагають, вони наші найбільші друзі».

«Інформацію про соціальні послуги отримуємо переважно від соціальних працівників».

Водночас висловлювання учасниць/ків фокус-групи свідчать про необхідність приділяти більше уваги потребам окремих категорій населення.

Зважаючи на те, що майже всі учасниці/ки фокус-групи були пенсіонерками/рами, для них найбільш зручними каналами комунікації є традиційні, подекуди застарілі, засоби, зокрема, місцева газета. Це свідчить про важливість збереження та підтримки таких каналів комунікації для ефективної взаємодії з людьми похилого віку.

Також учасниці/ки фокус-групи отримувачок/чів соціальних послуг звертали увагу на незручність і складність процедури отримання соціальних послуг.

Членкині/ни фокус-групи вказали на проблему транспортної доступності у громаді. Вони відчувають нестачу необхідного транспорту для маломобільних груп населення. Ця проблема важлива для забезпечення рівних можливостей та доступності послуг для всіх громадян та громадян.

У громаді діє гаряча лінія, але водночас членкині/ни фокус-групи вказали, що мають велику потребу у живому спілкуванні з представницями/ками влади. Це свідчить про важливість особистого контакту та діалогу між владою та громадою.

Відповіді респонденток/тів та учасниць/ків фокус-групи, що свідчать про позитивне ставлення фахівчинь/ців до клієнток/тів, доступність послуг та організацію роботи соціальних служб, є важливим чинником, що підвищує готовність мешканок/ців громади звертатися за цими сервісами. Учасниці/ки фокус-групи також підтримали ідею «єдиного вікна» для звернення за соціальними послугами та консультаціями через засоби дистанційного спілкування. Це дозволило б розв'язувати питання в одному місці без необхідності багаторазових переадресувань. Всі учасниці/ки фокус-групи з отримувачками/чами соціальних послуг підтвердили, що найзручніше місце для їх отримання — приміщення колишніх сільських рад, оскільки вони розташовані в усіх селах і мають віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАП та інспекторів сектору по роботі з органами самоорганізації населення організаційного відділу міської ради, що зменшує необхідність поїздок до адміністративного центру громади.

Отримані відповіді свідчать про різноманітні погляди на те, хто повинен надавати соціальні послуги. 131 людина (43,67%) вважає, що це мають робити державні органи та установи; 91 людина (30,33%) вказала на комунальні установи громади; 65 людей (21,67%) вірять у важливість ролі громадських та волонтерських організацій; 29 людей (9,67%) вважають, що це можуть робити й приватні установи. Зауважимо, що 122 респондентки/ти (40,67%) підтримують ідею, що ці обов'язки мають бути розподілені рівномірно.

Більшість учасників фокус-групи з отримувачками/чами соціальних послуг переконані, що контролювати якість соціальних послуг повинна держава, шляхом призначення окремої незалежної посадової особи — державного уповноваженого з питань соціального захисту населення, який буде не пов'язаний з органами місцевого самоврядування.

197 людей (65,67%) не відчули жодних труднощів щодо отримання соціальних послуг навіть в умовах повномасштабної збройної агресії Російської Федерації, і продовжують отримувати їх у звичайному режимі. У 91 людини (30,33%) виникали певні труднощі, а 12 опитаним (4%) було важко відповісти на це запитання.

Серед труднощів, з якими стикнулися респондентки/ти, найчастіше виокремлюють:

- труднощі зі збором і підготовкою необхідних документів (45,05%);
- затримки з отриманням відповідей від співробітниць/ків установ, що надають послугу (48,33%);
- випадки, коли установа, де можна отримати послугу, не працювала (6,59%).

Під час фокус-групової дискусії надавачки/чі соціальних послуг відзначили, що соціальним працівницям/кам важко вчасно обслуговувати всіх підопічних через великі відстані між селами. Складаються індивідуальні плани так, щоб надання послуг відбувалося у різні дні й не впливало на їх якість. Кількість фахівчинь/ців недостатня, і у деяких випадках навантаження на них перевищує норми, встановлені законодавством, удвічі.

У Миргородській територіальній громаді, крім соціальних послуг, мешканки/ці можуть скористатися різноманітною матеріальною підтримкою. Однак низький відсоток звернень щодо фінансової підтримки від міського голови для породіль при народженні дитини свідчить про потребу у покращенні інформування про цей вид допомоги. Важливо відзначити, що кількість людей, які скористалися різними видами матеріальної підтримки, суттєво перевищує кількість тих, хто скористався соціальними послугами. Під час проведення кількісних і якісних досліджень у Миргородській ТГ було досліджено питання отримання відповідної матеріальної допомоги.

Протягом останніх 12 місяців 40 респонденток/тів (13,33%) отримали грошову допомогу. 61 людина (20,33%) відзначила, що процес отримання грошової допомоги майже неможливий. Щодо харчових продуктів, то 146 людей (48,67%) скористалися цією формою підтримки, проте лише 55 людей (18,33%) вважають цей процес простим. Ліки отримали 118 опитаних (39,33%). З них 41 людина отримала ліки, але мала з цим певні труднощі.

Проте 194 людини (64,67%) з 300 опитаних не скористалися грошовою допомогою, а 153 (51%) не отримали харчових продуктів, 180 людей (60%) не скористалися послугою отримання ліків (див. діаграму 8). Більшість з тих, хто не скористався вищезазначеною матеріальною підтримкою, вказали, що вони не мали необхідності в цьому протягом останніх 12 місяців.

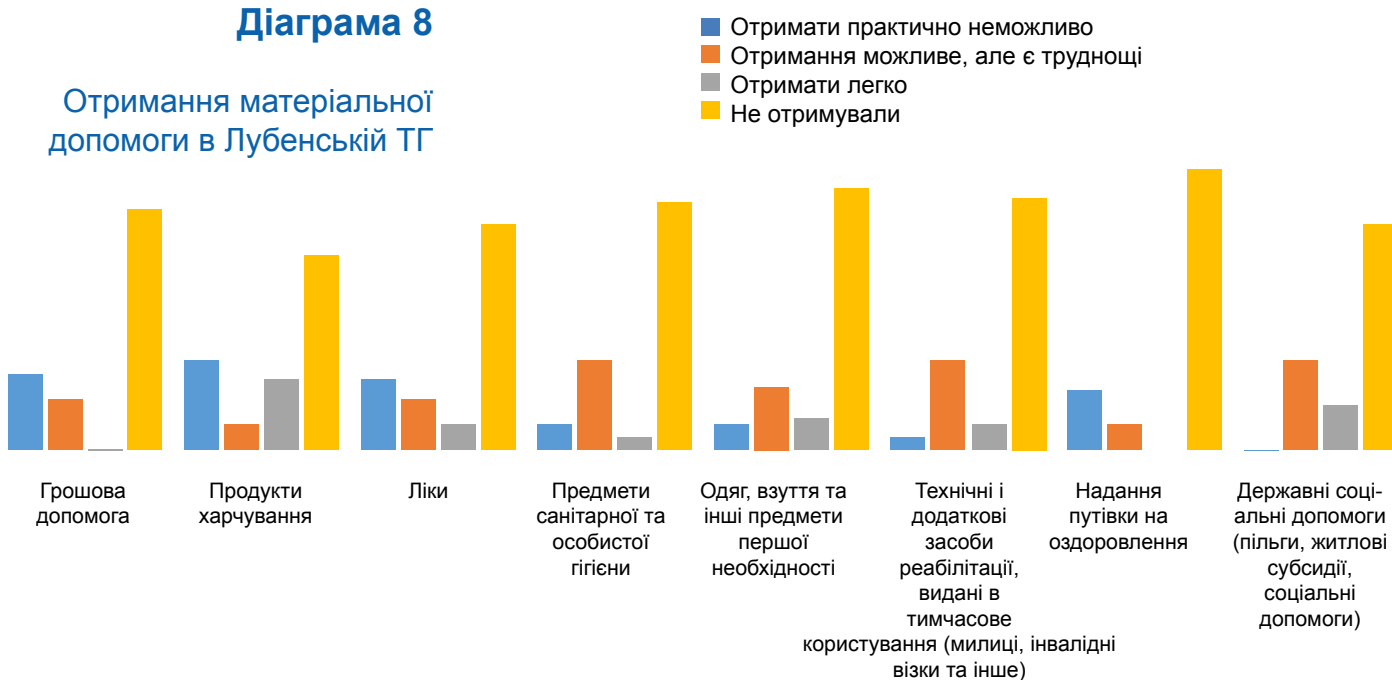
Адміністрацією Миргородської ТГ підписано Меморандум про співпрацю з міжнародною гуманітарною організацією INTERSOS. Це ще одна команда європейських партнерів, які від початку війни допомагають переселенкам/цям в Україні. При проведенні опитування, інтерв'юєрками/рами отримано інформацію про окремі аспекти діяльності гуманітарної організації INTERSOS, а саме: налаштування та функціонування мобільних багатопрофільних бригад із захисту ВПО та вразливих груп населення на території Миргородської міської територіальної громади; участь у підтримці послуг для постраждалих від домашнього та гендерно зумовленого насильства; участь та підтримка у наданні послуг захисту для дітей, жінок, літніх людей та людей з особливими потребами у визначених центрах, де перебувають ВПО; забезпечення основними медичними засобами (безрецептурними ліками) для якісних медичних послуг вразливим верствам населення та ВПО; надання послуг, пов'язаних з медичним обстеженням; надання матеріальної допомоги шляхом забезпечення непродуктованими товарами та санітарно-гігієнічними засобами внутрішньо переміщених осіб та вразливих груп населення; підтримка у покращенні надання інформації та ключових повідомлень про захист та послуги, які доступні для ВПО на території МТГ.

Надавачками/чами соціальних послуг зазначено:

«У Миргородській ТГ офіційно зареєстровано близько 10 000 ВПО. Тому будь-яка допомога для покращення умов проживання, соціальної та психологічної підтримки людей, які знайшли тимчасовий притулок у нашій громаді, дуже значуща і потрібна. Нині на території громади облаштовано центри компактного проживання і міська влада шукає та залучає міжнародні та благодійні організації для співробітництва».

Діаграма 8

Отримання матеріальної допомоги в Лубенській ТГ



Тільки 20 людей з усіх опитаних отримали путівки на оздоровлення. Це переважно учасниці/ки бойових дій та родини, які мають на утриманні дітей з інвалідністю з дитинства.

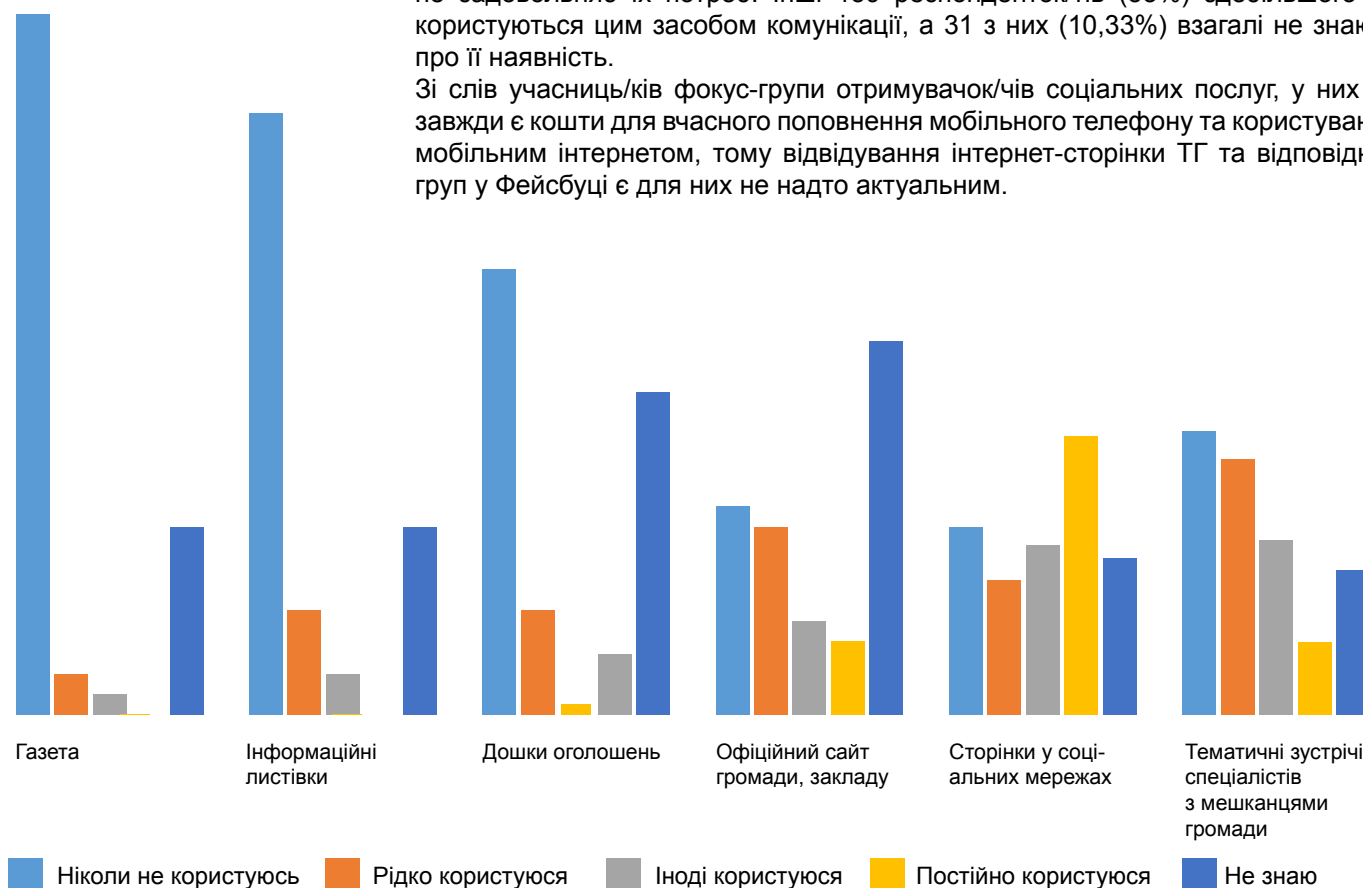
Державну соціальну допомогу отримали 119 людей, що становить 40% усіх опитаних. З них 73 людини (36,5%) відзначили, що отримання цих послуг викликало значні труднощі, а 9 людей (3%) вважають, що їх майже неможливо отримати. Важливо, що більшість респонденток/тів наголосили на частих затримках у видачі допомоги під час роботи профільних служб, управлінь та підприємств, як приватних, так і державних організацій.

Під час фокус-групових обговорень з отримувачками/чами також було розглянуто й інші види матеріальної допомоги. Зокрема йшлося про «грошову допомогу від депутатів і громадських діячів різних рівнів», «медичні засоби для реабілітації, памперси, пелюшки, грошову допомогу, одяг», «продуктові набори», «одяг, подушки, ковдри».

04 Канали інформування

Діаграма 9

Канали інформування про послуги



Миргородська ТГ постійно розширює можливості комунікації з отримувачками/чами соціальних послуг. За даними надавачок/чів соціальних послуг, основним каналом комунікації є місцева газета. Також активно оновлюється інформація у вигляді окремих рубрик та оголошень на сайті громади, який має відповідні вклади щодо соціальної роботи.

На діаграмі 9 подано детальну характеристику інформаційних каналів розповсюдження інформації про соціальні послуги, що надаються в Миргородській ТГ.

За результатами опитування тільки 5 людей (1,67%) постійно користуються дошкою оголошень, але якість подання та актуальність інформації часто не задовольняє їх потреб. Інші 159 респонденток/тів (53%) здебільшого не користуються цим засобом комунікації, а 31 з них (10,33%) взагалі не знають про її наявність.

Зі слів учасниць/ків фокус-групи отримувачок/чів соціальних послуг, у них не завжди є кошти для вчасного поповнення мобільного телефону та користування мобільним інтернетом, тому відвідування інтернет-сторінки ТГ та відповідних груп у Фейсбуці є для них не надто актуальним.



Основна теза отримувачок/чів соціальних послуг серед людей похилого віку:

«Усю актуальну інформацію щодо нових видів та додаткових можливостей отримання соціальних послуг ми усі переважно отримуємо щотижня при особистому відвідуванні центрів чи дякуючи соціальним працівникам».

Також існують спільноти у Viber, Facebook та Telegram, де працівниці/ки КУ «ЦСС» регулярно діляться інформацією про доступні соціальні послуги, а також про наявність гуманітарної та іншої додаткової матеріальної допомоги. Це було підтверджено надавачками/чами соціальних послуг під час анкетування та при обговоренні ключових питань з окремими групами населення, зокрема сім'ями, які перебувають у скрутних сімейних обставинах, а також тими, які утримують людей з інвалідністю.

Для протидії насиллю в сім'ї, фахівчині/ці КУ «ЦСС» підготували інформаційні матеріали та брошури, які розповідають, які соціальні послуги доступні та як їх можна отримати. Якщо люди не можуть відвідати вебсайт, вони можуть дізнатися про надання послуг з цих матеріалів або звернутися за допомогою за вказаними контактами.

Результати кількісного дослідження засвідчують, що найбільш доступними для мешканок/ців Миргородської ТГ каналами поширення інформації є сторінки в соціальних мережах та офіційний сайт громади. Про це заявили 121 людина (4,33%) та 146 людей (48,67%) відповідно.

05 ВИСНОВКИ

У Миргородській ТГ основними надавачами соціальних послуг є комунальні установи, які мають широку географічну присутність та представництва в кожному населеному пункті громади.

«Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг» та «Центр соціальних служб» надають 12 базових соціальних сервісів із 18, які передбачені Законом України «Про соціальні послуги». Додатково до цього центри забезпечують транспортну послугу для людей, які потребують термінового мобільного пересування в межах громади, а також прокат технічних засобів реабілітації, які є в наявності.

Будь-хто, хто потребує соціальних послуг, може звернутися до «єдиного вікна» у віддалених населених пунктах та отримати консультацію щодо оперативного надання цих послуг. Більшість послуг надаються безоплатно.

При визначенні вартості послуги враховуються доходи людини. Найчастіше жительки/лі громади звертаються за отриманням таких базових послуг: догляд вдома/денний догляд, натуральна допомога, соціальний супровід, представництво інтересів, консультування та інформування.

Серед населення похилого віку найбільш відомі послуги побутового обслуговування. Також на вимогу жительок/лів, які потребують транспортних сервісів (соціальне таксі), створюються умови для їх оперативного надання. Послуга прокату засобів реабілітації, які на момент дослідження були у достатній кількості, також є дуже важливою та розповсюдженою. Більшість людей, що скористалися цими послугами, були задоволені їх наданням.

Система надання соціальних послуг у Миргородській ТГ оцінена позитивно мешканками/цями громади, рівень задоволення потреб населення високий. Жительки/лі громади висловлюють побажання щодо розвитку таких соціальних послуг, як стаціонарний догляд безоплатно, соціальна реабілітація та патронат для учасниць/ків бойових дій. Також є потреба у наявності кваліфікованої/ного психологині/га в громаді. За результатами досліджень, мешканки/ці громади частіше звертаються за матеріальною допомогою, ніж за соціальними послугами. Однак їх загальна оцінка системи соціального захисту є високою. Фахівчині/ці соціальних служб є відповідальними та уважними до потреб клієнток/тів.

Разом з тим є певні проблеми з доступністю громадських приміщень для людей з інвалідністю, а також незручності з викликом фахівчинь/ців до клієнтів. Система інформування про послуги потребує поліпшень, хоча соціальні служби використовують різні канали для цього, такі як соціальні мережі, сайт ТГ та інші.

Отже, загальна оцінка системи соціального захисту у Миргородській територіальній громаді є позитивною, але існують конкретні аспекти, які потребують подальшого вдосконалення для забезпечення кращого задоволення потреб мешканок/ців громади.



Контакти БО ФБ «Стабілізейшен Суппорт Сервісез»

Дослідження проводилося ФОП Скрильник Андрій Сергійович на замовлення
Благодійної організації «Благодійний фонд «Стабілізейшен Суппорт Сервісез»»
у травні–червні 2023 року.

Підписуйтеся на наш фонд у 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.t.me/SSS_Ukraine)



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