



ЗА ПІДТРИМКИ



# ЗВІТ

за результатами дослідження щодо доступності та якості надання соціальних та адміністративних послуг, які надаються у Андрушівській міській територіальній громаді

Виконано 4Service Group для Благодійного фонду «Стабілізуєшен Суппорт Сервісез»

## ЗМІСТ

Вступ.....	3
1. Методологія дослідження.....	3
2. Список скорочень.....	4
3. Портрет респондентів.....	5
4. Основні результати дослідження.....	6
4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг.....	6
4.2 Задоволеність послугами.....	13
4.3 Ставлення до системи соціального захисту.....	15
4.4 Канали інформування.....	18
5. Висновки.....	19

## ВСТУП

Система соціального захисту є однією з ключових структур будь-якої територіальної громади, від якої залежить соціальний спокій та добробут кожного з членів громади. В умовах суспільно-економічних викликів, важливість ефективної та доступної системи соціального захисту лише зростає, оскільки вона є одним з основних інструментів зменшення соціальної нерівності та виключення.

Актуальність дослідження якості та доступності соціальних послуг в громаді зумовлюється не тільки потребами жителів громади в якісних сервісах, а й необхідністю оптимізації існуючої системи соціального захисту на різних рівнях. Розуміння того, як саме сприймаються населенням соціальні послуги та які у них є недоліки, дозволяє більш точно адресувати політики та стратегії, націлені на покращення умов життя в громаді.

Цей звіт складається з результатів двох соціологічних досліджень (кількісного та якісного) щодо соціальних послуг в громаді й базується на даних опитувань жителів Андрушівської міської територіальної громади Бердичівського району Житомирської області, представників системи соціального захисту та деяких уразливих категорій населення.

Метою дослідження є виявлення основних проблем, з якими стикаються жителі громади при зверненні за соціальною допомогою, формування комплексного бачення стану надання послуг в громаді.

### 1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ: *дизайн*

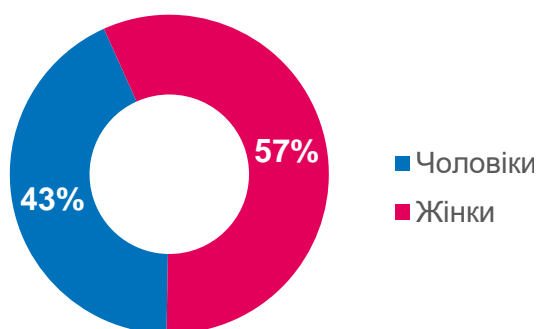
<b>МЕТОД:</b>	<b>САРІ</b> - особисте опитування «обличчям до обличчя», з використанням електронного пристрою (планшету)  <b>1 ФГД</b> (отримувачі соціальних послуг: жителі громади, у т.ч. представник уразливих груп населення) та <b>2 тріади</b> (міні-групи з 3 осіб – надавачі соціальних послуг – представники структур соціального захисту громади)
<b>ГЕОГРАФІЯ:</b>	місто Андрушівка (150), села: Брови Перші (8), Андрушівка (21), Гальчин (23), Городківка (16), Зарубинці (25), Лісівка (22), Нехворощ (15), Ярешки (20)
<b>ВИБІРКА:</b>	300
<b>ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:</b>	серпень-вересень 2023
<b>ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:</b>	15 хвилин – кількісне опитування до 2 годин – ФГД до 1,15 годин – тріада

**2. СПИСОК СКОРОЧЕНЬ:**

БФ	Благодійний фонд
ЗОШ	Загально освітня школа
ЗУ	Закон України
ГУ	Головне управління
КУ	Комунальна установа
КЗ	Комунальний заклад
НУО	Неурядові організації
ОГС	Організації громадянського суспільства
ОМС	Органи місцевого самоврядування
СЖО	Складні життєві обставини
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання соціальних послуг
ФГД	Фокус-групове дослідження

### 3. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

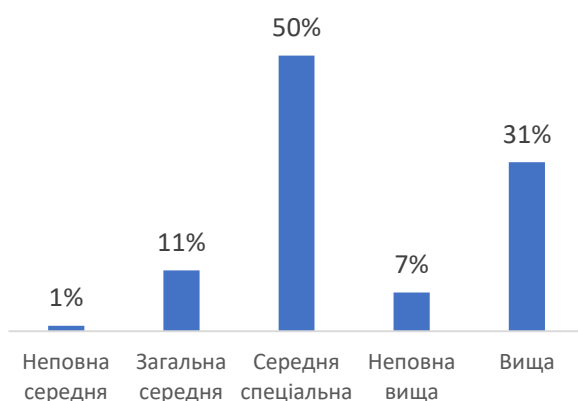
Стать.



Вік.



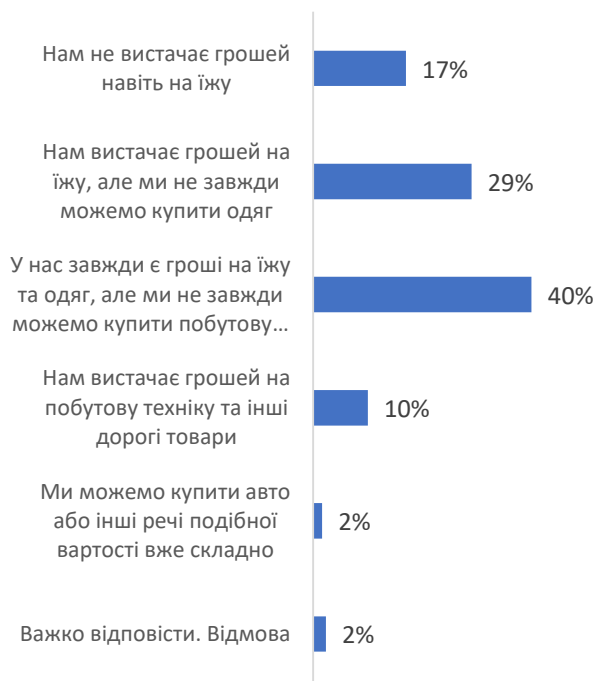
Освіта.



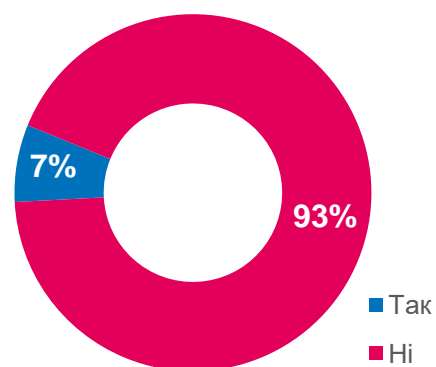
Вид діяльності.



Дохід.



Внутрішньо переміщені особи.



## 4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

Під час дослідження було встановлено, які організації та установи виступають основними надавачами соціальних та адміністративних послуг у Андрушівській міській територіальній громаді та оцінено ефективність їхньої роботи:

Управління праці та соціального захисту населення Бердичівської районної військової адміністрації (УСЗН)

Андрушівське управління Бердичівської філії Житомирського обласного центру зайнятості

Сервісний центр в м. Андрушівка ГУ Пенсійного фонду України в Житомирській області

Житомирський обласний центр соціально-психологічної реабілітації дітей «Сонячний дім»

Бердичівський геріатричний пансіонат

Бердичівська спеціальна ЗОШ - інтернат для дітей з порушеннями розумового розвитку<sup>1</sup>

Бердичівська ЗОШ-інтернат для дітей, які потребують соціальної допомоги, для дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, дітей<sup>2</sup>

Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Андрушівської міської ради (ЦНАП)

Відділ соціального захисту та охорони здоров'я Андрушівської міської ради

КУ «Центр надання соціальних послуг Андрушівської міської ради»

КУ «Андрушівський інклюзивно-ресурсний центр» Андрушівської міської ради

Служба у справах дітей Андрушівської міської ради

За даними ФГД, мешканці громади мають доступ до всіх адміністративних та соціальних сервісів, передбачених законодавством. Щоправда, після адміністративної реформи частину сервісів мешканці отримують віддалено (не в Андрушівці, а в Бердичеві). Після прийняття значної кількості ВПО, громада, за сприяння ОГС, успішно вирішила першочергові проблеми їх життєзабезпечення. Дещо важко поки просувається реформа деінституціалізації. Через брак бажаючих, в умовах війни створювати дитячі будинки сімейного типу, прийомні сім'ї та інші форми альтернативного догляду, Служба у справах

<sup>1</sup> На обласному рівні продовжує функціонування низка інтернатних закладів для дітей з інвалідністю різних нозологій:

Житомирська спеціальна ЗОШ-інтернат № 1 для дітей з зниженим зором

Житомирська спеціальна ЗОШ-інтернат № 2 для глухих дітей, з синдромом Дауна

КУ «Романівський дитячий будинок-інтернат для дітей (хлопчиків) з психо-фізичними порушеннями

КУ «Новоборівський дитячий будинок-інтернат» для дітей (дівчат) з психо-фізичними порушеннями

КУ «Тетерівський дитячий будинок-інтернат» для дітей (хлопчиків) з психо-фізичними порушеннями

Обласний спеціалізований будинок дитини для дітей з проблемами здоров'я

КЗ «Житомирський обласний спеціалізований будинок дитини для дітей сиріт та дітей, які залишилися без піклування батьків»

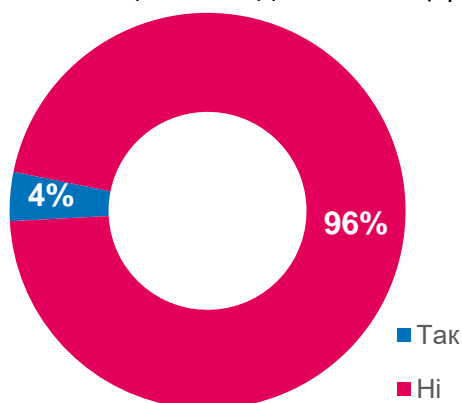
КЗ «Денишівський навчально-реабілітаційний центр» для дітей з тяжкими порушеннями мови

КЗ «Березівський навчально-реабілітаційний центр» для дітей зі складними порушеннями розвитку

<sup>2</sup> На обласному рівні ще функціонує КЗ «Житомирський обласний спеціалізований будинок дитини для дітей сиріт та дітей, які залишилися без піклування батьків»

дітей поки продовжує влаштування дітей до дитячих будинків та будинків-інтернатів, які знаходяться в обласному підпорядкуванні.

За результатами кількісного дослідження, протягом останніх 12 місяців 4% опитаних мешканців громади зверталися за соціальною допомогою (Графік 4.1.1).



**ГРАФІК 4.1.1 ЧИ ЗВЕРТАЛИСЬ ВИ ЗА СОЦІАЛЬНОЮ ДОПОМОГОЮ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 12 МІСЯЦІВ?**

Найчастіше респонденти звертались до таких установ як: Центр надання соціальних послуг (50%), Центр зайнятості (25%), Відділ соціального захисту та охорони здоров'я (16%). З цих установ найвищі оцінки ефективності діяльності отримав Центр надання соціальних послуг – 42% оцінок «дещо ефективно» та «дуже ефективно» (Таблиця 4.1.1).

Діяльність Відділу соціального захисту та охорони здоров'я та Центру зайнятості була оцінена респондентами неоднозначно. Так, 8% опитаних вважають діяльність Відділу соціального захисту та охорони здоров'я «дещо ефективною», а 8% – «дуже неефективною». 8% опитаних вважають діяльність Центру зайнятості «дещо ефективною», а 17% – «дуже неефективною» (Таблиця 4.1.1).

Тут слід враховувати, що деякі групи клієнтів соціальних служб могли бути не представлені в вибірці дослідження. Отже, оцінки діяльності таких установ виглядають дещо нижчими, порівняно з установами, які працюють з ширшим колом клієнтів та надають ширший спектр послуг.

Стосовно інших установ та закладів, то більше 90% респондентів до них не звертались чи нічого не знають про їхню діяльність, що може пояснюватись орієнтованістю цих установ на роботу з певними вразливими групами населення, а також – браком обізнаності мешканців про інституції та організації, які надають соціальні послуги в громаді. Так, від 8% до 17% опитаних щодо діючих в громаді соціальних служб обирали відповідь – «послуга не надається». Це засвідчує потребу в покращенні інформування жителів Андрушівської громади про соціальні служби, які функціонують на її території, або є доступними для поза її межами, про процеси і наслідки реорганізації установ системи соціального захисту, про надавачів соціальних послуг з числа НУО.

**ТАБЛИЦЯ 4.1.1 Розподіл відповідей респондентів на питання: «НАСКІЛЬКИ ЕФЕКТИВНИМ ВИ ВВАЖАЄТЕ НАДАННЯ НАСТУПНИХ ПОСЛУГ У ВАШІЙ ГРОМАДІ ПРОТЯГОМ ОСТАННЬОГО РОКУ?», %**

	Послуга взагалі не надається	Послуга надається дуже неефективно	Послуга надається, але не дуже ефективно	Послуга надається дещо ефективно	Послуга надається дуже ефективно	Не знаю/ Не звертався
Центр надання соціальних послуг	17%	8%	0%	25%	17%	33%
Відділ соціального захисту та охорони здоров'я	8%	8%	0%	8%	0%	76%
Громадські організації	17%	0%	0%	8%	0%	75%
Центр зайнятості	8%	17%	0%	8%	0%	67%
Служба у справах дітей	8%	8%	0%	0%	0%	83%
Будинки-інтернати для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю	8%	0%	0%	0%	0%	92%
Дитячі будинки-інтернати	8%	0%	0%	8%	0%	83%
Центри соціально-психологічної реабілітації дітей	17%	0%	0%	0%	8%	75%

Під час ФГД отримувачі послуг зазначали, що в принципі весь спектр адміністративних та соціальних послуг в громаді пропонується. Найбільше досвіду взаємодії вони мали з Відділом соціального захисту та охорони здоров'я, Пенсійним фондом, ЦНАПом й, в цілому, позитивно оцінювали отримані в цих установах послуги. Високо була оцінена якість надання адміністративних послуг у старостатах.

Серед перешкод в отриманні соціальних та адміністративних послуг учасники ФГД з числа отримувачів послуг відзначали: обмежену просторову доступність установ через неналагодженість транспортного сполучення в громаді, а також – брак кваліфікації фахівців.

Представники надавачів соціальних послуг підтвердили потребу в налагодженні транспортного сполучення в громаді для покращення рівня доступності соціальних та адміністративних сервісів. Зі свого боку вони акцентували увагу на таких проблемах, як: значне зростання навантаження на фахівців соціальної сфери в умовах війни, що позначається на якості послуг; гострий брак соціальних робітників в сільській місцевості для

забезпечення надання послуги догляду вдома, попит на яку зростає, враховуючи обмежену кількість місць у геріатричних пансіонатах.

Цитати отримувачів:

*«В принципі в нас якісно надають послуги. Я не маю нарікань на свою громаду... Хіба щоб вони [надавачі послуг] проходили б курси, щоб завжди внікали в якісь новшества, щоб були більш обізнаними. Особливих нарікань у мене не було на них. Але буває, ну щось не знають. Поки в'яснять, поки розпитають».*

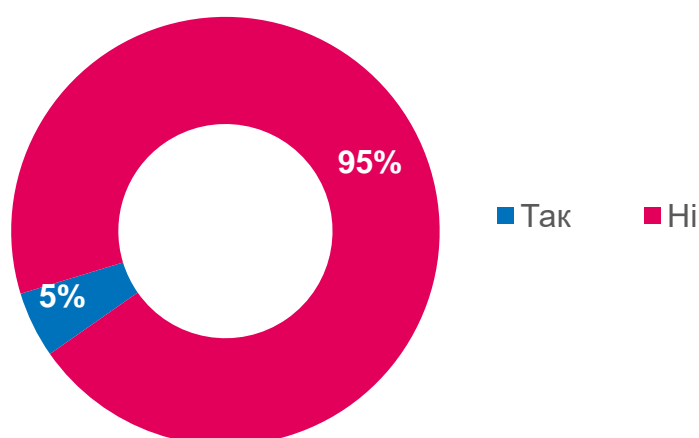
Цитати надавачів:

*«Ми розвиваємося, що в соціальних, що в адміністративних послугах. Точно не йдемо назад».*

*Транспортне сполучення – ... дороги і автобуси. Вони не так часто ходять, ... наскільки я знаю – як не 1 раз на тиждень, то найбільше – 2. рази на тиждень. Для них [отримувачів] – це одна з найнагальніших проблем».*

*Під час воєнного стану у нас була найбільша проблема – це [прийом] ВПО... Їх потрібно було розселити, ... надати статус... Що ЦНАП, що ЦНСП..., ми всі працювали разом. Велика кількість людей була. Наші люди більш-менш забезпечені ... послугами, а от люди, які приїхали із міст, де ведуться бойові дії, з ними було важко. ... Ми всіх поставили на облік [у ЦЗ]... Більшість [коштів] спрямовується на державну допомогу [по безробіттю], але багато є внутрішньо переміщених осіб, які працевлаштувалися, налагодили тут свій побут».*

За даними кількісного дослідження, той чи інший вид матеріальної допомоги протягом останніх 12 місяців отримували 5% опитаних жителів громади (Графік 4.1.2).



**ГРАФІК 4.1.2 ЧИ ОДЕРЖУВАЛИ ВИ БУДЬ-ЯКИЙ З ВИДІВ МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ЗА ОСТАННІ 12 МІСЯЦІВ?**

**ТАБЛИЦЯ 4.1.2 Розподіл відповідей респондентів на питання: «ВКАЖІТЬ, БУДЬ ЛАСКА, ЯКИЙ САМЕ ВИД МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ВИ ОТРИМУВАЛИ ЗА ОСТАННІ 12 МІСЯЦІВ?»**

	Так, отримували	Ні, не отримували	Важко відповісти
Грошова допомога	69%	31%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	25%	75%	0%
Продукти харчування	25%	75%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	33%	67%	0%
Ліки	0%	100%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	31%	69%	0%
Надання путівки на оздоровлення	6%	94%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	100%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	100%	0%

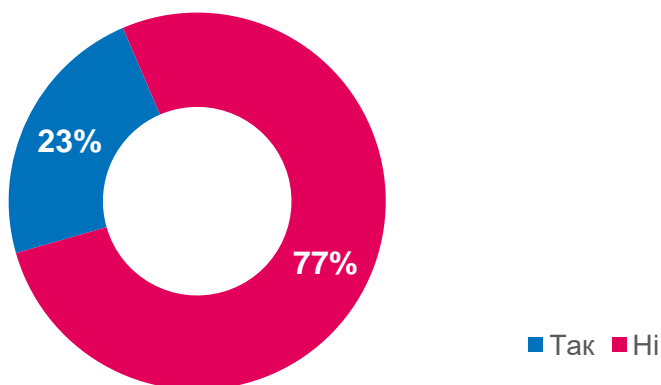
**ТАБЛИЦЯ 4.1.3 Розподіл відповідей респондентів на питання: «НАСКІЛЬКИ ЛЕГКО БУЛО ОТРИМАТИ МАТЕРІАЛЬНУ ДОПОМОГУ?»**

<i>серед тих, хто отримував</i>	Дуже легко було отримати	При отриманні виникли певні труднощі	Дуже складно було отримати	Важко відповісти/ Відмова
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	60%	0%	40%	0%
Ліки	0%	0%	0%	0%
Надання путівки на оздоровлення	0%	100%	0%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	100%	0%	0%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	60%	0%	40%	0%
Грошова допомога	100%	0%	0%	0%
Продукти харчування	50%	50%	0%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	0%	0%	0%

Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	0%	0%	0%
---	----	----	----	----

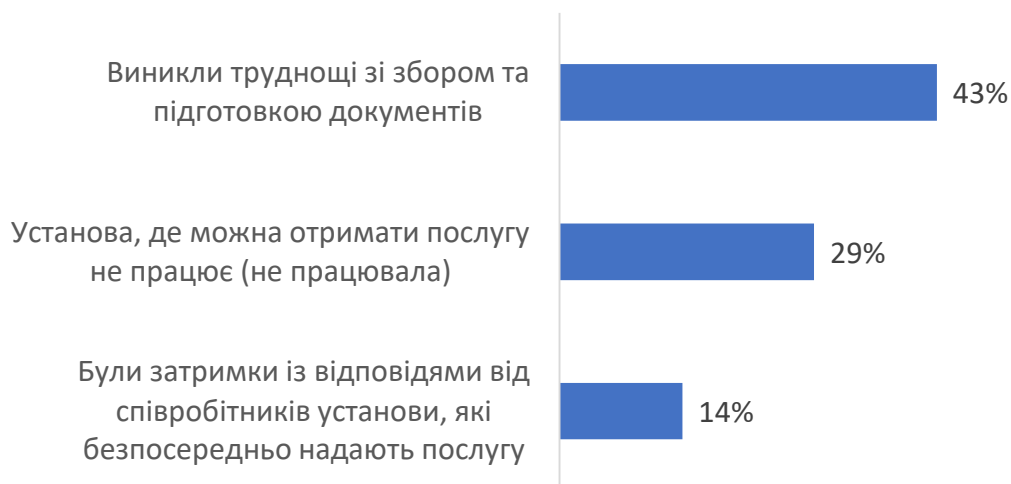
Щодо матеріальної допомоги, результати показують, що грошова допомога стала найбільш поширеним видом підтримки, яку отримують респонденти - 69% відзначили отримання цієї форми допомоги. Значна частина не отримує державні соціальні допомоги (75%) та продукти харчування (75%), що може вказувати на обмежену доступність цих видів підтримки серед опитаних. (Таблиця 4.1.2).

Серед тих, хто отримував різні види матеріальної допомоги, виявлено, що отримання предметів першої необхідності було отримано досить легко більшістю опитаних (60%). У той же час, путівки на оздоровлення стали найбільш складно отримуваною формою допомоги, з 100% відзначених труднощів у їх отриманні. Грошова допомога (100%) та державні соціальні пільги (100%) були відзначені як легко доступні форми підтримки (Таблиця 4.1.3).



**ГРАФІК 4.1.3 ЧИ ВІДЧУЛИ ВИ ПЕВНІ ТРУДНОЩІ В ОТРИМАННІ ПОСЛУГИ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ?**

23% опитаних зазначили, що після повномасштабного вторгнення РФ вони відчували певні труднощі при отриманні соціальних послуг (Графік 4.1.3).



**ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЩЯМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ ПОСЛУГИ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (n=58) (множинний вибір, сума не дорівнює 100%)**

Якщо соціальна установа працювала, то труднощі, з якими стикались опитані, головним чином були пов'язані зі збором та підготовкою документів, необхідних для отримання соціальної допомоги чи послуг – 43% (Графік 4.1.4).

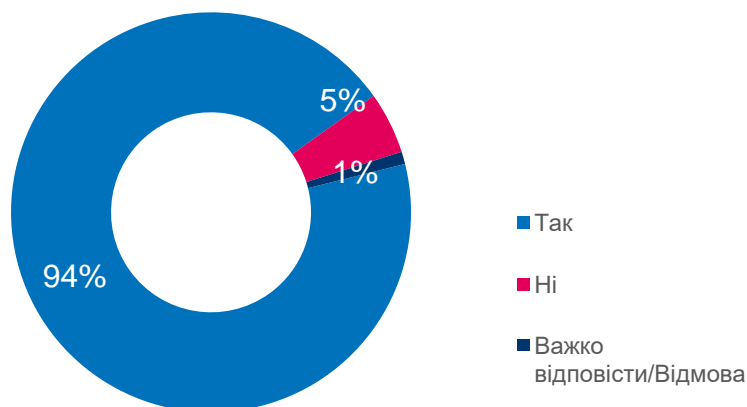
Більшість опитаних (46%) вважають, що державні органи та установи мають бути основними надавачами соціальних послуг в громаді. Комунальні установи в якості надавачів соціальних послуг бачать лише 4% респондентів, громадські організації – 11%, приватні установи та волонтерів – ще менше – по 2% відповідно. 33% опитаних вважає, що усі надавачі повинні мати рівні права в цьому (Графік 4.1.5). Отож, в свідомості громадян в плані соціального захисту все ще домінують патерналістські установки. Асоціюючи соціальний захист головню з виплатами (державними соціальними допомогоюми), і будучи погано поінформованими про базові соціальні послуги<sup>3</sup> (які мають переважно нематеріальний характер) вони, вочевидь, до кінця не розуміють ролі ОМС в організації та наданні соціальних послуг після децентралізації.

<sup>3</sup> Базові соціальні послуги – це визначений в ЗУ «Про соціальні послуги» перелік послуг, надання яких, відповідно до потреб мешканців, мають забезпечувати виконавчі органи сільських, селищних, міських рад ТГ.

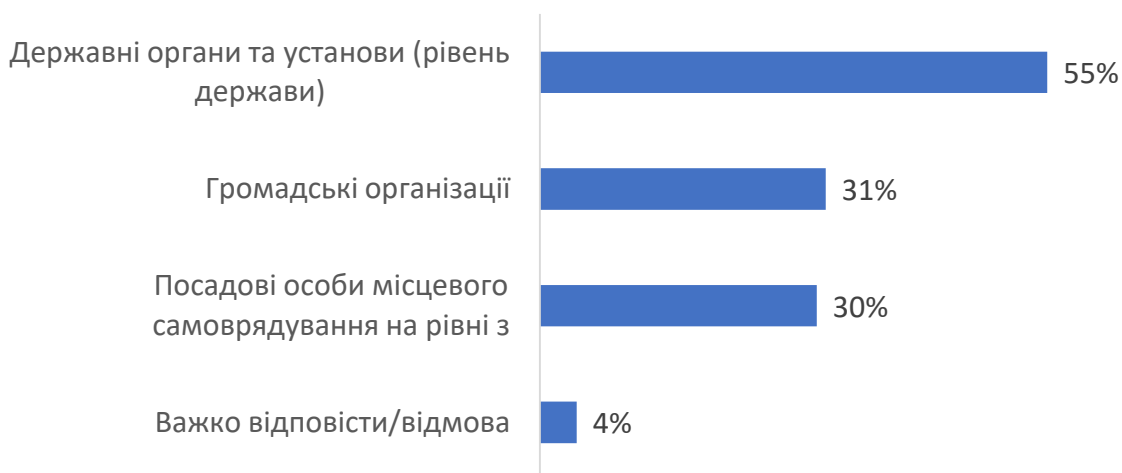


**ГРАФІК 4.1.5 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ НАДАВАТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЩОБ ЦЕ БУЛО ЯКІСНО, СВОЄЧАСНО ТА ЕФЕКТИВНО? (множинний вибір, сума не дорівнює 100%)**

94% респондентів підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг в громаді (Графік 1.4.6). При цьому функції контролю вони розділили між державою та державними установами (55%), громадськими організаціями (31%) та посадовими особами місцевого самоврядування (30%), з пріоритетністю держави (Графік 4.1.7).



**ГРАФІК 4.1.6 ЧИ МАЄ ВІДБУВАТИСЬ КОНТРОЛЬ ЗА ЯКІСТЮ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ГРОМАДІ?**



**ГРАФІК 4.1.7 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ ЗДІЙСНЮВАТИ КОНТРОЛЬ ЗА ЯКІСТЮ? (серед тих, хто вважає, що контроль потрібен, n=283) множинний вибір, сума не дорівнює 100%)**

#### 4.2 Задоволеність послугами

Дані кількісного опитування дозволяють виділити ті базові соціальні послуги в громаді, якими жителі користуються найчастіше, та визначити міру задоволеності клієнтів цими послугами (Таблиця 4.2.1).

Жителі громади підтвердили використання 16-ти базових соціальних послуг. При тому, що ЦНСП пропонує лише 10 з них, інші послуги мешканці можуть отримувати віддалено, зокрема – у Бердичеві чи Житомирі. Найчастіше вони звертаються за послугами консультування, натуральної допомоги, надання притулку, підтриманого проживання та фізичного супроводу осіб з інвалідністю. Задоволеність клієнтів цими послугами (за виключенням підтриманого проживання) є вищою, порівняно з іншими.

**Таблиця 4.2.1 Розподіл відповідей респондентів на питання: «ОЦІНІТЬ НАСКІЛЬКИ ВИ БУЛИ ЗАДОВОЛЕНІ НАСТУПНИМИ СОЦІАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ ПРОТЯГОМ ОСТАНЬОГО РОКУ?»**

	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався (лася)	Важко сказати /Відмова
Консультування	8%	0%	8%	0%	67%	17%
Інформування	8%	0%	0%	8%	67%	17%
Соціальна адаптація	8%	0%	0%	8%	67%	17%
Надання притулку	8%	8%	0%	0%	67%	17%
Натуральна допомога	8%	0%	0%	0%	67%	25%
Підтримане проживання	8%	8%	0%	0%	67%	17%

Соціальна інтеграція та реінтеграція	8%	0%	8%	8%	67%	17%
Екстрене (кризове) втручання	8%	0%	8%	8%	58%	17%
Соціальний супровід	17%	0%	0%	8%	58%	17%
Представництво інтересів	8%	0%	0%	6%	67%	25%
Догляд вдома, денний догляд	0%	0%	8%	17%	42%	25%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору	17%	0%	0%	0%	67%	17%
Посередництво (медіація)	8%	0%	6%	0%	67%	25%
Соціальна профілактика	8%	0%	0%	0%	67%	25%

100% опитаних жителів громади зазначили, що соціальні послуги вони отримали безкоштовно.

Якщо такими послугами, як: *фізичний супровід осіб з інвалідністю, переклад жестовою мовою, супровід під час інклюзивного навчання, догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, соціальний супровід*, користуються окремі вразливі групи, й загал населення може не цікавитись їх наданням, то такі послуги, як: *соціальна адаптація, соціальна інтеграція, соціальна профілактика, посередництво (медіація), денний догляд, догляд вдома*, розраховані на ширше коло клієнтів й мали б бути більш запитаними. Попит на ці послуги в громаді мав би сформуватись хоча б зважаючи на появу ВПО та значну кількість осіб похилого віку. Низький рівень запиту на послуги може пояснюватись недостатньою обізнаністю мешканців про базові соціальні послуги та права.

#### 4.3 Ставлення до системи соціального захисту

Як засвідчують результати кількісного дослідження, система соціального захисту в громаді в цілому демонструє позитивні зміни у взаємодії з клієнтами. Проте, існують певні області діяльності соціальних служб, які потребують уваги та оптимізації.

До позитивних аспектів роботи установ системи соціального захисту опитані віднесли: належне виконання фахівцями соціальних служб своїх обов'язків – 69% та їхній професіоналізм – 63%.



**ГРАФІК 4.3.1 ОЦІНКА СИСТЕМА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ (множинний вибір, сума не дорівнює 100%) – позитивні твердження**

Щодо негативних аспектів діяльності соціальних служб, то найбільше мешканці громади не задоволені складністю процедур надання послуг – 33% (Графік 4.3.2).



**ГРАФІК 4.3.2 ОЦІНКА СИСТЕМА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ (множинний вибір, сума не дорівнює 100%) – негативні твердження**

Аналіз відповідей респондентів щодо проблем у сфері соціального захисту (Графік 4.3.3) за певними напрямками, засвідчив приблизно рівну значимість проблем законодавчого та адміністративного характеру й проблем організаційних та ресурсних, при дещо меншій актуальності проблеми підготовки кадрів.

**Законодавчі та адміністративні проблеми:**

61% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, які можуть стосуватись невизначеності норм чи труднощів їх інтерпретації.

55% вважають, що існує занадто багато складнощів при отриманні послуги. Тут може йтися про складність документації, тривалий час обробки інформації або інші бюрократичні перешкоди.

#### **Організаційні та ресурсні проблеми:**

48% відзначили, що підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

64% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

40% скаржились на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

#### **Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:**

36% респондентів вважають, що спеціалісти, які працюють в галузі соціального захисту мають недостатній рівень кваліфікації.



#### **ГРАФІК 4.3.3 ПРОБЛЕМИ ТА НЕДОЛІКИ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ (множинний вибір, сума не дорівнює 100%)**

За даними ФГД, фахівці соціальних служб вказували на такі проблеми у сфері соціального захисту, як: брак системності в законодавчих змінах; брак ресурсів на розширення лінійки послуг в громаді, зокрема – на відкриття психологічного центру, соціально-реабілітаційного центру для тимчасового влаштування дітей, які опинились без батьківського піклування, придбання транспорту для соціальних робітників, які обслуговують віддалені села, спеціалізованого транспорту для перевезення маломобільних людей.

В якості чинників підвищення якості надання соціальних послуг в громаді вони визначили покращення матеріально-технічного забезпечення діяльності соціальних служб, особливо – задля подальшого прогресу цифровізації послуг, та необхідність збереження (якщо не збільшення) штатів працівників соціальних служб.

Цитати надавачів:

*Буде однозначне трактування роз'яснення законодавства різних підзаконних актів, то легше буде працювати, а не доводити до*

*«Людських ресурсів не вистачає, тому дуже важко на селі знайти спеціалістів (багато людей виїхало), і транспортних засобів (вони ламаються) гідно було б, звичайно, придбати нам якогось, хоча б велосипедів, але... зараз ніхто нічого купляти не буде, тому що не на часі, військовий стан».*

*«Ініціативи держави ми запроваджуємо, нове програмне забезпечення, але якість наших послуг набагато погіршилась. Все нове, ... щось недосконале, але ми стараємося все зробити можливе, щоб люди не в*

Учасники ФГД з числа отримувачів послуг в першу чергу очікують від державної влади рішучих дій в плані забезпечення соціального захисту в умовах війни. На місцевому рівні вони хотіли б значного покращення інформування та просторової доступності адміністративних та соціальних послуг – за рахунок створення віддалених робочих місць чи мобільних офісів.

*Цитати отримувачів:*

*«Потрібні [особисті прийоми спеціалістів соціальних служб], тому що зараз не ходить транспорт. ...Пожила жінка в селі, якщо їй треба щось оформити, нема чим заїхати у цей район. Добре, щоб був день якийсь раз у місяць, хоча б тут, в старостаті, щоб людина прийшла, поцікавилась своїм питанням».*

#### **4.4 Канали інформування**

Дані кількісного опитування продемонстрували, що респонденти користуються різними каналами комунікації. Узагальнюючи, можна виділити три групи джерел інформування жителів громади про соціальні послуги:

##### **1. Традиційні медіа (газета, радіо, місцеве телебачення):**

Газета: 83% ніколи не користуються, 6% постійно користуються.

Радіо: 84% ніколи не користуються, 7% постійно користуються.

Місцеве телебачення: 74% ніколи не користуються, 15% постійно користуються.

##### **2. Оффлайн комунікація (інформаційні листівки, дошки оголошень):**

Інформаційні листівки: 72% ніколи не користуються, лише 5% постійно користуються.

Дошки оголошень: 75% ніколи не користуються, 5% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями - 77% ніколи не користуються, 4% постійно користуються.

##### **3. Цифрові канали (офіційний сайт, соціальні мережі):**

Офіційний сайт громади: 40% ніколи не користуються, 34% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 24% ніколи не користуються, 56% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 24% ніколи не користуються, 56% постійно користуються.

Цифрова комунікація між надавачами та отримувачами соціальних послуг домінує зі значним відривом від інших видів комунікації. Соціальні мережі є найбільш популярними каналами інформування. Офіційним веб-сайтом громади постійно користується 31% опитаних. Традиційні медіа втрачають популярність, хоча місцеве телебачення, як джерело інформації, ще зберігає певний інтерес з боку жителів громади.

Учасники ФГД підтвердили, що найбільш зручно їм отримувати інформацію про соціальну підтримку з чатів у Телеграм, а також говорили про значну актуальність міжособистісної комунікації («сарафанного радіо»), особливо у сільській місцевості, про важливість такого сервісу для оперативного консультування та контролю за якістю надання послуг, як «гарячі лінії».



**ГРАФІК 4.4.1 КАНАЛИ ІНФОРМАЦІЇ, ЯКИМИ РЕСПОНДЕНТИ КОРИСТУТЬСЯ ПОСТІЙНО СУМА % ПОСТІЙНО ТА ІНОДІ КОРИСТУЮТЬСЯ (МНОЖИННИЙ ВИБІР, СУМА НЕ ДОРІВНЮЄ 100%)**

## ВИСНОВКИ

1. Мешканці Андрушівської міської територіальної громади мають доступ до всіх адміністративних та соціальних сервісів, передбачених законодавством. Частину

сервісів вони отримують на місці, частину віддалено – у Бердичеві чи Житомирі. Структура соціальних установ громади здатна задовольнити потреби в соціальній допомозі і послугах представників різних вразливих груп – осіб з інвалідністю, осіб похилого віку, ВПО, учасників бойових дій та членів їхніх сімей, дітей-сиріт тощо.

2. 4% опитаних мешканців Андрушівської громади зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Найчастіше – до таких установ як: Центр надання соціальних послуг (50%), Центр зайнятості (25%), Відділ соціального та охорони здоров'я (16%).
3. Серед надавачів соціальних послуг в громаді найвищі оцінки ефективності діяльності отримав Центр надання соціальних послуг – 42%. Діяльність Відділу соціального захисту та охорони здоров'я та Центру зайнятості була оцінена респондентами неоднозначно: 8% респондентів вважає, що УСЗН працює «дещо ефективно», а 8% – що «дуже неефективно», 8% опитаних вважають, що Центр зайнятості працює «дещо ефективно», а 25% – що «дуже неефективно».
4. Дослідження засвідчило як потребу підвищення ефективності діяльності соціальних служб в громаді, так необхідність покращення інформування жителів громади про надавачів соціальних послуг, у т.ч. з числа НУО, адже більше 90% опитаних не мають досвіду взаємодії з установами та організаціями, що надають адміністративні чи соціальні послуги.
5. 5% опитаних протягом останніх 12 місяців отримували матеріальну допомогу. Здебільшого це була грошова допомога (69%), рідше – продукти харчування (25%); державні соціальні допомоги (25%), предмети санітарної та особистої гігієни (33%), одяг взуття та інших предметів першої необхідності (31%). Найскладніше респондентам було отримати державні соціальні допомоги – з труднощами стикалися дві третини опитаних. Головним чином ускладнення при отриманні соціальної допомоги є пов'язаними зі збором та підготовкою документів, що підтверджують право вразливої особи на отримання допомоги.
6. За даними ФГД, Центр надання соціальних послуг наразі пропонує 10 базових соціальних послуг, які в цілому покривають потреби жителів громади. Інші базові соціальні послуги мешканці можуть отримати у Бердичеві чи Житомирі. Наразі найбільш запитаними в громаді є послуги консультування, натуральної допомоги, надання притулку, підтриманого проживання та фізичного супроводу осіб з інвалідністю. Задоволеність клієнтів цими послугами (за виключенням підтриманого проживання) є вищою, порівняно з іншими. Рівень використання інших базових послуг поки є доволі низьким – 6%.
7. Існує певний розрив між пропозицією базових соціальних послуг в громаді та обізнаністю жителів щодо них. Це засвідчує потребу покращення інформування жителів громади про доступні соціальні послуги та їхні права у сфері соціального захисту. Зокрема – через розміщення переліку базових соціальних послуг та інформаційних карток послуг на сайті громади.
8. Система соціального захисту отримала змішані оцінки респондентів. З одного боку, респонденти високо оцінили належне виконання фахівцями соціальних служб своїх професійних обов'язків (66%) та їхній професіоналізм (63%).
9. Основними надавачами соціальних послуг в громаді більшість респондентів бачить державні установи (46%), в рази рідше – громадські організації (11%) та комунальні

установи (4%). Функції контролю за якістю соціальних послуг респонденти розділили між державою та державними установами (55%), громадськими організаціями (31%) та посадовими особами місцевого самоврядування (30%), з пріоритетністю держави. Це засвідчує, що в свідомості громадян в плані соціального захисту все ще домінують патерналістські установки. Асоціюючи соціальний захист головно з виплатами (державними соціальними допомогами), і будучи погано поінформованими про базові соціальні послуги (які мають переважно нематеріальний характер) вони, вочевидь, до кінця не розуміють ролі ОМС в організації та наданні базових соціальних послуг після децентралізації.

10. Серед проблем у сфері соціального захисту, які мають в першу чергу вирішуватись на рівні громади – покращення транспортного сполучення задля рівного доступу послуг для мешканців, покращення матеріально-технічного забезпечення соціальних установ та підвищення рівня професіоналізму фахівців.
11. Інформацію про події в громаді, про свої соціальні права та про соціальні послуги більшість респондентів отримує через цифрові канали: групи у соціальних мережах, месенджерах, сторінки у соціальних мережах (по 56% відповідно). Офіційний сайт громади потребує популяризації, наразі ним постійно користуються 34% опитаних мешканців.

Дослідження проводилися ТОВ «ФОРСЕРВІС ЮА СЕЙЛЗ» в межах проекту «Підтримка спроможності системи соціального захисту населення щодо реєстрації внутрішньо переміщених осіб», що реалізується Благодійним Фондом «Стабілізаційний Суппорт Сервісез» за фінансування Агентства ООН у справах біженців (УВКБ ООН). Зміст цієї публікації є виключно відповідальністю БО «БФ «ССС» та не може використовуватися, щоб відобразити точку зору Агентства. Дослідження проводилося у серпні-вересні 2023 року. Інформація в цьому дослідженні актуальна станом на 1.10.2023 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



НАШ САЙТ  
<https://sss-ua.org>



ЕЛЕКТРОННА ПОШТА  
[info@radnyk.org](mailto: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)

законодавства.