



ЗА ПІДТРИМКИ



# ЗВІТ

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

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

## ЗМІСТ

Вступ.....	3
1. Методологія дослідження.....	4
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.....	12
4.3 Ставлення до системи соціального захисту.....	14
4.4 Канали інформування.....	17
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 Дунаєвецької міської територіальної громади Хмельницької 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*

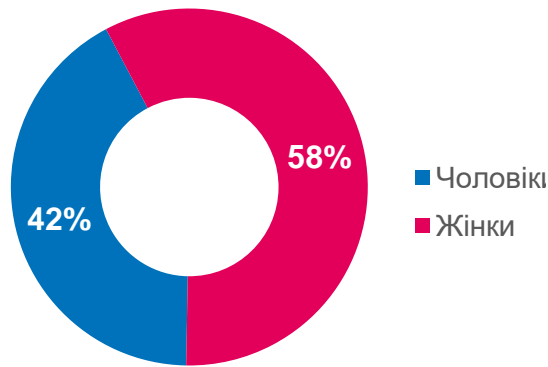
<b>МЕТОД:</b>	<b>САРІ</b> - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету)  <b>1 ФГД</b> (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. уразливі групи населення та <b>2 тріади</b> (міні-групи з 3 осіб – надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади))
<b>ГЕОГРАФІЯ:</b>	місто Дунаївці (150), села: Вихрівка(30),Ганнівка(30), Маліївці (30), Міцівці (30), Ставище (30)
<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:**

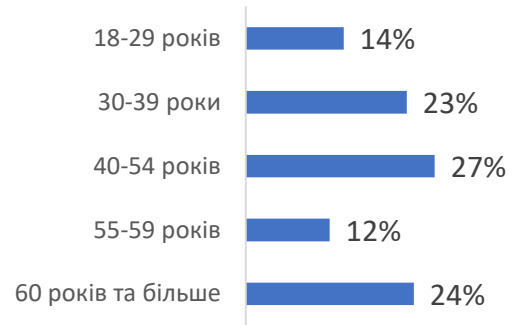
ВПО	Внутрішньо переміщені особи
ДЗ	Державний заклад
ЗУ	Закон України
ГУ	Головне управління
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
ОГС	Організації громадянського суспільства
ОМС	Органи місцевого самоврядування
СЖО	Складні життєві обставини
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання соціальних послуг
ЦСР	Центр соціальної (професійної) реабілітації для осіб з інвалідністю, в тому числі дітей з інвалідністю/ Центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю
ФГД	Фокус-групове дослідження

### 3. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

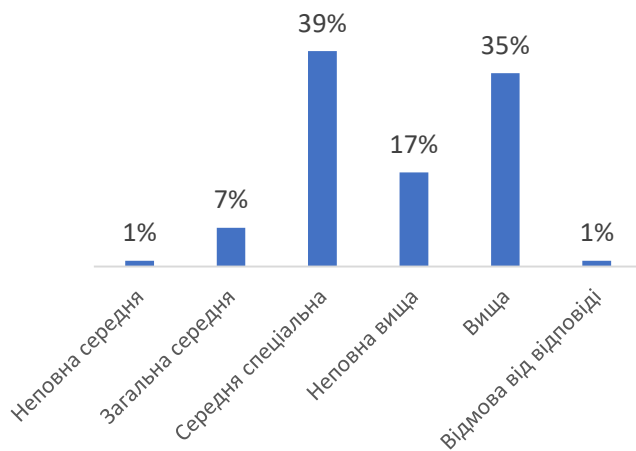
Стать.



Вік.



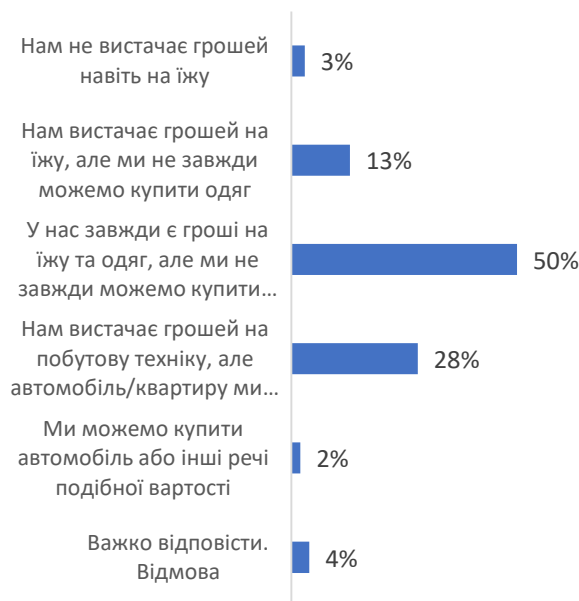
Освіта.



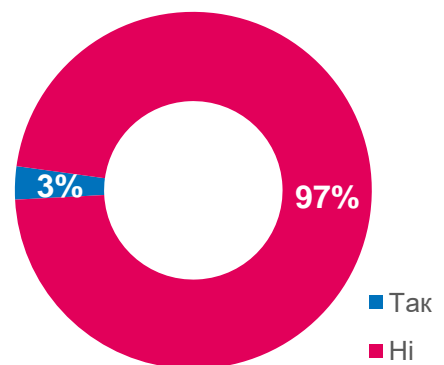
Вид діяльності.



Дохід.



Внутрішньо переміщені особи.



#### 4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

##### 4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

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

Управління соціального захисту населення Кам'янець-Подільської районної військової адміністрації

Дунаєвецьке управління Кам'янець-Подільської філії Хмельницького обласного центру зайнятості

Сервісний центр в м. Дунаївці ГУ Пенсійного фонду України Хмельницької області

Управління «Центр надання адміністративних послуг» Дунаєвецької міської ради

Управління соціального захисту та праці Дунаєвецької міської ради

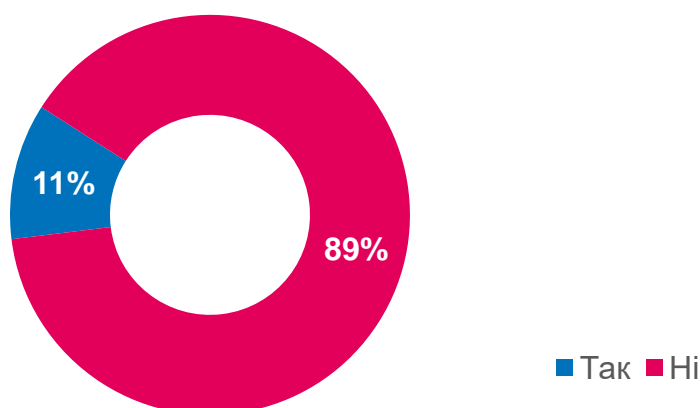
КУ «Центр надання соціальних послуг Дунаєвецької міської ради»

КУ Дунаєвецької міської ради «Міський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Ластівка»

КУ Дунаєвецької міської ради «Інклюзивно-ресурсний центр»

Служба у справах дітей Дунаєвецької міської ради

За даними ФГД, після адміністративної реформи та реорганізації установ соціального захисту, в Дунаєвецькій територіальній громаді вдалося розбудувати нову структуру, здатну задовольнити потреби в соціальній допомозі і послугах різних верств населення. Створений Центр надання соціальних послуг пропонує спектр базових соціальних послуг, ЦНАП – спектр адміністративних послуг, передбачені законом. Значним досягненням громади є збереження функціонування Центру комплексної реабілітації осіб з інвалідністю «Ластівка», який нині обслуговує не лише дітей, а й осіб з інвалідністю до 35 років. Після повномасштабного вторгнення рф, в громаді були облаштовані місця компактного проживання для 100 ВПО. На територію громади діє релокований хоспіс з м. Часів Яр Донецької області, де наразі проживає 40 важкохворих осіб.



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

Згідно з даними кількісного дослідження, за отриманням соціальної допомоги протягом останніх 12 місяців звертались 11% опитаних мешканців громади (Графік 4.1.1).

За оцінками респондентів, з представлених у громаді надавачів соціальних послуг, дві установи, потрапили до категорії установ з високим рівнем ефективності – більше 40% вважають їх діяльність «дуже ефективною» та «дещо ефективною». Це – Центр надання соціальних послуг – 67% (40% «дещо ефективно» + 27% «дуже ефективно») та Управління соціального захисту та праці – 45% (24% «дещо ефективно» + 21% дуже ефективно).

Стосовно інших установ та закладів, то від 70 до 91% 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. Так, ефективність Центру зайнятості була оцінена респондентами в 24% (12% «дещо ефективно» + 12% «дуже ефективно»), Центру реабілітації для осіб з інвалідністю – в 18% (12% «дещо ефективно» + 6% «дуже ефективно») (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.

**ТАБЛИЦЯ 4.1.1 Розподіл відповідей респондентів на питання: «НАСКІЛЬКИ ЕФЕКТИВНИМ ВИ ВВАЖАЄТЕ НАДАННЯ НАСТУПНИХ ПОСЛУГ У ВАШІЙ ГРОМАДІ ПРОТЯГОМ ОСТАНЬОГО 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	0%	6%	3%	40%	27%	24%
Управління соціального захисту населення	0%	15%	3%	24%	21%	37%
Центр зайнятості	0%	0%	6%	12%	12%	70%
Центр реабілітації для осіб з інвалідністю	0%	0%	0%	12%	6%	82%
Служба у справах дітей	0%	0%	6%	0%	3%	91%

Щодо позитивних аспектів діяльності соціальних служб у громаді, то учасники ФГД з числа отримувачів соціальних послуг особливо відзначали цифровізацію послуг і висловлювали сподівання, що цей процес в громаді надалі прогресуватиме. При цьому, найбільше досвіду взаємодії вони мали з УСЗН, Пенсійним фондом, ЦНАПом.

*Цитати отримувачів:*

*Є в нас цифровізація, що там говорити. Ми можемо через Інтернет подати деякі документи. Але ж, знову таки, дзвонять до тебе – принесіть оригінали чи принесіть копії чи зайдіть підпишіть, ... то треба йти знову».*

Водночас, ФГД засвідчило, що на думку отримувачів послуг, проведена реорганізація й укрупнення установ соціальної сфери після адміністративної реформи поки що не достатньо сприяють зростанню якості послуг в громаді. Головним чином – через брак персоналу в соціальних службах та недостатню доступність послуг для мешканців віддалених сіл та осіб похилого віку. Значне зростання навантаження на фахівців системи соціального захисту в умовах війни призводить до їхнього емоційного вигорання, що, негативно позначається на ефективності комунікації з клієнтами. Надавачі соціальних послуг, у процесі фокус-групової дискусії, акцентували увагу на аналогічних проблемах при наданні соціальних послуг в громаді.

*Цитати отримувачів:*

*Я не знаю, яка зараз в них зарплатня, на той обсяг роботи ... Можливо, це вже проявляється – і злість, і агресія... Вони [фахівці] також люди... Така кількість людей із запитаннями – що робити...?».*

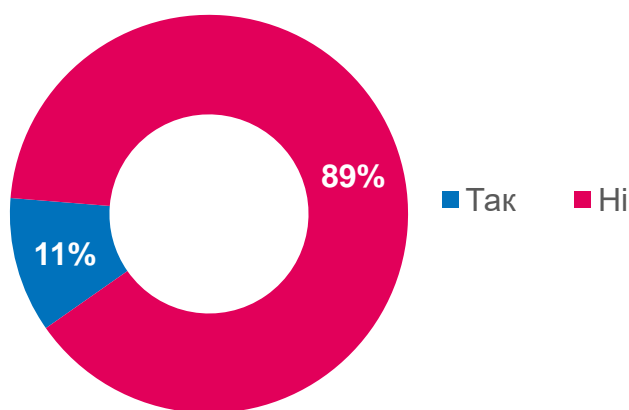
*Цитати надавачів:*

*«Скажу, що [війна] вплинула, тому що – це збільшення кількості отримувачів послуг. При тому, що кількість спеціалістів, які працюють в установі, вона залишається тією ж. Друге, це, звичайно, ...проблемні психологічні моменти, які виникають, як у наших, скажімо, клієнтів, так і у самих фахівців...»*

*«У нас дуже велика громада – 51 населений пункт. Це досить велика територія, де не щоденно ходять автобуси. Отож, вони [отримувачі] не завжди можуть добратися... до міста, де знаходиться Центр».*

За даними кількісного дослідження, той чи інший вид матеріальної допомоги протягом останніх 12 місяців отримували 11% опитаних жителів громади (Графік 4.1.2).

Здебільшого це були: грошова допомога (64%) та різні види державних соціальних допомог (61%). Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді предметів санітарної та особистої гігієни та технічних і додаткових засобів реабілітації, наданих в постійне користування (по 9% відповідно). Жоден з респондентів не отримував технічних і додаткових засобів реабілітації у тимчасове користування та путівок на оздоровлення (Таблиця 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	Hi, не отримували	Важко відповісти
Грошова допомога	64%	36%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	61%	33%	6%
Продукти харчування	30%	70%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	27%	73%	0%
Ліки	9%	61%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	21%	79%	0%
Надання путівки на оздоровлення	0%	100%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	97%	3%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	9%	91%	0%

В рамках кількісного дослідження, тим респондентам, хто отримував різні види матеріальної допомоги, було запропоновано оцінити наскільки легким чи складним для них був цей процес (Таблиця 4.1.3).

Встановлено, що більшість видів матеріальної допомоги респонденти отримали без перешкод («дуже легко»): державні соціальні допомоги – 90%; одяг, взуття та інші предмети першої необхідності – 86%; предмети санітарної та особистої гігієни – 78%, грошова допомога – 71%.

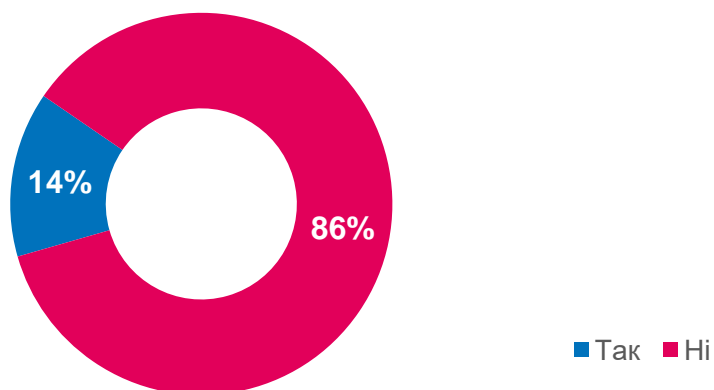
Певні складнощі у опитаних виникли при отриманні технічних і додаткових засобів реабілітації, виданих в постійне користування та при отриманні продуктів харчування – 33%

та 30% відповідно, водночас 67% та 60% відповідно зазначили, що отримали таку допомогу «дуже легко».

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

<i>Серед тих, хто отримував матеріальну допомогу</i>	<b>Дуже легко було отримати</b>	<b>При отриманні виникли певні труднощі</b>	<b>Дуже складно було отримати</b>	<b>Важко відповісти/ Відмова</b>
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	86%	14%	0%	0%
Ліки	0%	0%	0%	0%
Надання путівки на оздоровлення	0%	0%	0%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	90%	10%	0%	15%
Предмети санітарної та особистої гігієни	78%	22%	0%	0%
Грошова допомога	71%	24%	5%	0%
Продукти харчування	60%	30%	10%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	67%	33%	0%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	0%	0%	0%

14% опитаних зазначили, що після повномасштабного вторгнення РФ вони відчули певні труднощі при отриманні соціальних послуг (Графік 4.1.3).



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



**ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЦЬМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (n=42) (множинний вибір, сума не дорівнює 100%)**

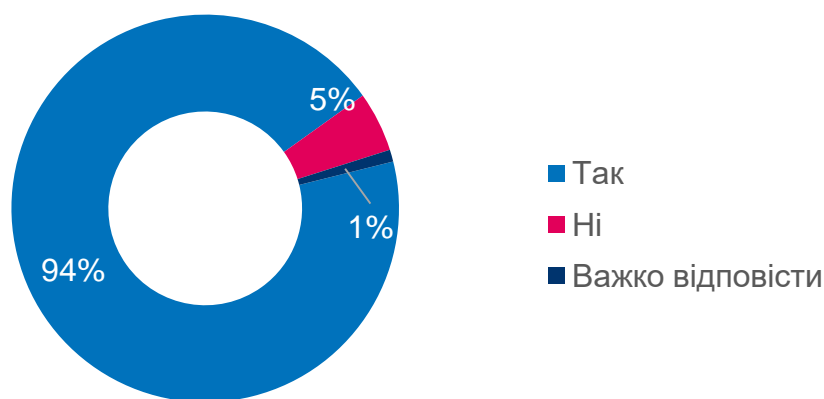
Якщо соціальна установа працювала, то труднощі, з якими стикались опитані, головним чином були пов'язані зі збором та підготовкою документів, необхідних для отримання соціальної допомоги чи послуг – 71% (Графік 4.1.4).



**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%)**

Більшість респондентів вважають, що державні органи та установи мають бути основними надавачами соціальних послуг (57%). 41% опитаних зазначили, що це мають бути громадські організації, а 23% – що усі надавачі послуг повинні мати рівні права.

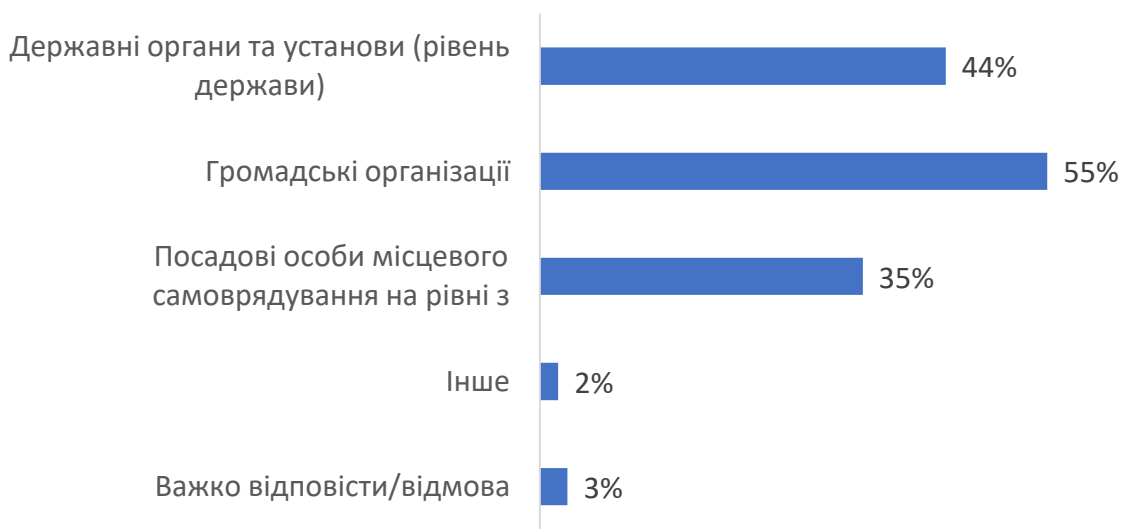
Комунальні установи громади в якості надавачів соціальних послуг бачать лише 14% респондентів (що непрямо може засвідчувати певну незадоволеність наслідками об'єднання громади, про яку йшлося під час ФГД), приватні установи – 13% та волонтерів – 4% (Графік 4.1.5).



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

Необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг в громаді підтвердили майже–94% опитаних (Графік 4.1.6).

Головним суб'єктами контролю за якістю організації та надання соціальних послуг у громаді, на думку більше половини опитаних, мають бути громадські організації (55%). Також такий контроль респонденти покладають на державу та державні установи (44%) та на посадових осіб органів місцевого самоврядування (35%) (Графік 4.1.7).



**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).

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

	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався (лася)	Важко сказати /Відмова
Консультавання	0%	6%	12%	67%	12%	3%
Інформування	3%	0%	18%	64%	12%	3%
Соціальна адаптація	0%	0%	0%	6%	85%	9%
Надання притулку	0%	0%	0%	9%	82%	9%
Натуральна допомога	12%	6%	12%	18%	49%	3%
Підтримане проживання	0%	0%	3%	0%	91%	6%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	0%	0%	0%	6%	88%	6%
Екстрене (кризове) втручання	0%	0%	0%	3%	91%	6%
Соціальний супровід	0%	0%	0%	9%	85%	6%
Представництво інтересів	3%	3%	0%	6%	82%	6%
Догляд вдома, денний догляд	0%	0%	3%	3%	88%	6%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору	3%	3%	0%	0%	88%	6%
Посередництво (медіація)	0%	3%	0%	0%	91%	6%
Соціальна профілактика	0%	0%	0%	6%	85%	9%
Переклад жестовою мовою	0%	0%	3%	0%	91%	6%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	0%	0%	3%	0%	91%	6%
Супровід під час інклюзивного навчання	0%	0%	0%	0%	91%	9%

Найчастіше мешканці громади звертаються за *інформаційними та* консультаційними послугами (82% та 79% відповідно). На третьому місці – натуральна допомога (51%). Ступінь затребуваності інших базових соціальних послуг, які надаються фахівцями відділень соціальної допомоги вдома; соціальної адаптації, профілактики, запобігання та протидії домашньому насиллю, насиллю за ознакою статі та надання адресної допомоги; транспортним відділенням (службою перевезень) Центру надання соціальних послуг є значно меншим й коливається в межах 10-20 %.

**Послуги, якими опитані найбільше задоволені (% - сума відповідей «повністю задоволений(а)» та «дещо задоволений(а)»):**

Інформування: 82%.

Консультування: 79% .

Натуральна допомога: 30%.

94% респондентів зазначили, що соціальні послуги в громаді вони отримували безкоштовно.

#### 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, зокрема щодо забезпечення просторової доступності соціальних послуг для жителів віддалених від адміністративного центру громади населених пунктів, особливо – для маломобільних груп.

До позитивних аспектів роботи установ системи соціального захисту опитані віднесли: уважність працівників до своїх клієнтів – 97% та належне виконання своїх обов'язків – 85% (при тому, що учасники ФГД з цього приводу висловлювались здебільшого негативно), дотримання графіку роботи – 91% .).

При достатньо високій оцінці рівня професіоналізму персоналу соціальних служб (52%), 30% респондентів бажали б його покращення (Графік 4.3.1).

Щодо негативних аспектів діяльності соціальних служб, то найбільше мешканці громади є не задоволеними рівнем їх просторової доступності – 24% (Графік 4.3.2).



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



**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 дещо більшу значимість проблем законодавчого та адміністративного характеру, порівняно з проблемами організаційними та ресурсними, а також – з проблемами підготовки кадрів.

**Законодавчі та адміністративні проблеми:**

63% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, які можуть стосуватись невизначеності норм чи труднощів їх інтерпретації.

49% вважають, що існує занадто багато складнощів при отриманні послуг. Тут може йтися про складність документації, тривалий час обробки інформації або інші бюрократичні перешкоди.

**Організаційні та ресурсні проблеми:**

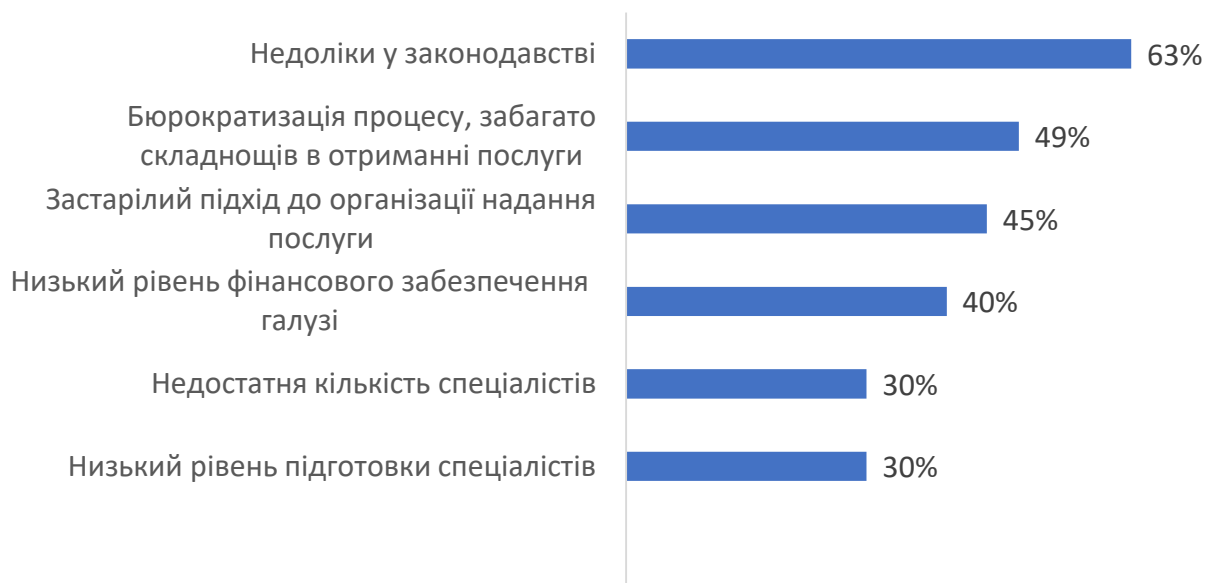
45% відзначили, що підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

40% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

30% скаржились на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

**Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:**

30% 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 соціальної сфери вказували на потребу збільшення фінансування соціальних послуг в громаді й покращення матеріально-технічного забезпечення їх надання, у тому числі за рахунок фандрейзингу. Вели мову про необхідність збільшення штатів та підвищення кваліфікації працівників соціальних служб, про запровадження мобільних соціальних офісів, як чинники покращення ситуації з соціальним захистом населення в умовах війни. При цьому вони демонстрували ентузіазм, готовність до інновацій, партнерства й постійного професійного розвитку. Зокрема, йшлося про плани запровадження послуги раннього втручання й підготовки міждисциплінарної команди для її надання, про пошук грантових коштів на придбання спеціалізованого транспорту для перевезення маломобільних людей, про підготовку фахівців до зростання попиту на послуги з боку учасників бойових дій та членів їхніх сімей.

*Цитати надавачів:*

*«Не рухатися – це дорога в нікуди. Завжди треба працювати над новими методами, методиками роботи..., які будуть забезпечувати якість і ефективність послуг... Проблема саме в тому, що ми не маємо достатньої кількості фахівців, які б мали можливість надавати ще додаткові послуги».*

*«Було залучено підприємців нашого міста ... для проведення ремонтних робіт у нашому Центрі [реабілітації осіб з інвалідністю]... Потім підключилися релігійні організації, які повністю зробили ремонт в нашій установі. Ми вишукуємо різні можливості для того, аби покращити простір перебування людей, облаштування робочих місць... Тут все залежить від того, як ми спрацюємо безпосередньо на місці, з ким ми маємо можливість завести діалог».*

Учасники ФГД з числа отримувачів очікують від влади рішучих дій. Вони вели мову про потребу системного вирішення проблем в країні, які загострились в умовах війни. Зокрема – про неможливість ефективного державного регулювання ринку праці, як на державному, так і на місцевому рівнях, про низький рівень пенсійного забезпечення, що спричинює масове збідніння населення, й неможливість скорочення державних соціальних допомог в такій ситуації. На їхню думку, після витрат на оборону, соціальний захист і медицина мають бути другою за значимістю статтею бюджетних витрат. Щодо контролю за якістю надання соціальних послуг, то вони висловлювались за посилення участі в цих процесах громадських організацій в перспективі (наразі такі організації більше зосереджені, на їхню думку, на реагуванні на виклики війни й допомозі армії та постраждалим). Лунали думки, що громадяни мають самі більше включатись у процеси лобювання своїх соціальних прав та інтересів. Щоправда дискусія показала, що знань про неконфліктні й дієві способи контролю влади громадянам поки бракує.

*Цитати отримувачів:*

*Пенсія 2 100 – вона не дає можливості оплатити людині [комунальні] і прожити... Це питання виживання людей, надання допомоги саме тим, в кого зовсім немає [коштів]. Тижнями немає світла... Дуже багато питань, але не всі питання влада бере на себе, а вона повинна це брати».*

*Раніше, як тільки відкрили Гарячу лінію, то [проблеми] вирішувалися дуже швидко. Зараз Гаряча лінія не бере у більшості випадків слухавку... Всім раджу – знімайте на телефони, виставляйте в Інтернет.... Розголос треба давати, якщо не виконують ваші права, тому що порушувати права ніхто не має права».*

#### 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):

*Газети:* 63% ніколи не користуються, 11% постійно користуються.

*Радіо:* 77% ніколи не користуються, 2% постійно користуються.

*Міське телебачення:* 55% ніколи не користуються, 22% постійно користуються.

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

*Інформаційні листівки:* 63% ніколи не користуються, лише 4% постійно користуються.

*Дошки оголошень:* 57% ніколи не користуються, лише 4% постійно користуються.

*Тематичні зустрічі з мешканцями:* 63% ніколи не користуються, 3% постійно користуються.

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

*Офіційний сайт громади:* 53% ніколи не користуються, 21% постійно користуються.

*Сторінки у соціальних мережах:* 16% ніколи не користуються, 60% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 15% ніколи не користуються, 60% постійно користуються.



**ГРАФІК 4.4.1 КАНАЛИ ІНФОРМАЦІЇ, ЯКИМИ РЕСПОНДЕНТИ КОРИСТУЮТЬСЯ ПОСТІЙНО СУМА % ПОСТІЙНО ТА ІНОДІ КОРИСТУЮТЬСЯ (множинний вибір, сума не дорівнює 100%)**

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 21% опитаних. Традиційні медіа втрачають популярність. Хіба що газети, як джерело інформації, ще зберігають певний інтерес з боку жителів громади.

Учасники ФГД підтвердили, що найбільш зручно їм отримувати інформацію про соціальну підтримку з чатів та через офіційні сторінки у соціальних мережах. В той же час, вони вели мову про брак безпосередньо в офісах соціальних служб якісних і доступних для людей з особливими потребами інформаційних продуктів, інструктивних матеріалів, зразків документів.

Фахівці соціальних служб зазначали, що інформують населення у різний спосіб, не лише через офіційний сайт чи чати населених пунктів громади у Телеграм, щоб забезпечити доступ до інформації всіх соціально вразливих груп. На їхню думку, для сільської місцевості вкрай важливою лишається особиста комунікація через старостів, яких вони інструктують у питаннях соціального захисту, через працівників мобільного офісу ЦНАП, які виїздять до населених пунктів, а також – це обмін інформацією між жителями («сарафанне радіо»), в умовах недостатньо якісного мобільного зв'язку та Інтернет покриття.

## ВИСНОВКИ

1. Дунаєвецькій міській територіальній громаді вдалося сформувати структуру соціальних установ, здатну задовольнити потреби в соціальній допомозі і послугах різних верств населення. Центр надання соціальних послуг пропонує спектр базових соціальних послуг, ЦНАП – спектр адміністративних послуг, передбачені законом.
2. 11% опитаних мешканців Дунаєвецької громади вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. При цьому вони контактували переважно з Управлінням соціального захисту та праці, Центром надання соціальних послуг. Рівень ефективності діяльності цих установ в громаді був високо оцінений респондентами – 67% та 45% відповідно. При високій оцінці респондентами ефективності низки соціальних установ та закладів в громаді, є необхідність покращення інформування жителів про діяльність соціальних служб, а також – про процеси і наслідки їх реорганізації.
3. 11% опитаних протягом останніх 12 місяців отримували матеріальну допомогу. Здебільшого це була грошова допомога (64%), та різні види державних соціальних допомог (61%). Переважна більшість опитаних зазначили, що отримати ці види допомоги «дуже легко». Лише при отриманні технічних і додаткових засобів реабілітації, виданих в постійне користування та при отриманні продуктів харчування у третини опитаних виникли певні складнощі. Якщо, назагал, при отриманні соціальної допомоги складнощі мали місце, то, здебільшого вони були пов'язаними зі збором та підготовкою документів, які підтверджують право особи на отримання допомоги.
4. Соціальну допомогу громадяни більше асоціюють з соціальними виплатами, матеріальною та грошовою допомогою, ніж з соціальними послугами. Адже певними видами соціальними послуг, за даними кількісного дослідження, користувалися від 50% до 85 % респондентів.
5. Найбільш затребуваними в громаді є послуги інформування, консультування та надання натуральної допомоги. Рівень задоволеності цими послугами є доволі високим: консультуванням – на 79%, інформуванням – на 82%, натуральною допомогою – на 30%.
6. Існує певний розрив між пропозицією базових соціальних послуг Центром надання соціальних послуг Дунаєвецької міської ради та обізнаністю жителів громади щодо них, що 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 кшталт інформації про адміністративні послуги) на сайті громади.
7. Система соціального захисту отримала змішані оцінки респондентів. З одного боку, респонденти високо оцінили уважне ставлення працівників соціальних служб до клієнтів (97%), належне виконання ними своїх професійних обов'язків (85%), дотримання графіку роботи (91%). З іншого боку, в цій галузі існує низка проблем, пов'язаних з законодавчим регулюванням (65%), забюрократизованістю процесів (49%) та з фінансовим забезпеченням (40%). Відповідальність за вирішення цих проблем опитані, в першу чергу, покладають на державу.
8. Серед проблем, які мають в першу чергу вирішуватись на місцевому рівні – забезпечення просторової доступності послуг (громада охоплює велику територію – 51 населений пункт, а автобусне сполучення з селами є не щоденним) та підвищення професіоналізму фахівців соціальної сфери з врахуванням викликів війни, особливо – їхніх цифрових навичок та психологічної компетентності.

9. Основними надавачами соціальних послуг в громаді більшість респондентів бачить державні установи (57%) та громадські організації (23%). На третьому місці – комунальні установи (лише 14%). Контроль за якістю надання соціальних послуг, на думку учасників дослідження, має здійснюватися громадськими організаціями (55%), а також – на державному рівні (44%) та на рівні ОМС (35%). Це засвідчує, з одного боку, прогрес в розвитку громадянського суспільства в країні, при збереженні певних патерналістських установок в свідомості громадян, з іншого – непрямо засвідчує певну незадоволеність наслідками об'єднання громади, виявлені під час ФГД.
10. 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 60% опитаних відповідно). Офіційний сайт громади потребує популяризації, наразі ним постійно користуються лише 21% 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 законодавства.



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)