



ЗА ПІДТРИМКИ



ЗВІТ

за результатами дослідження щодо доступності та якості надання соціальних та адміністративних послуг, які надаються у Хмельницькій 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.....	17
5. Висновки.....	18

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 Хмельницької міської територіальної громади, 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

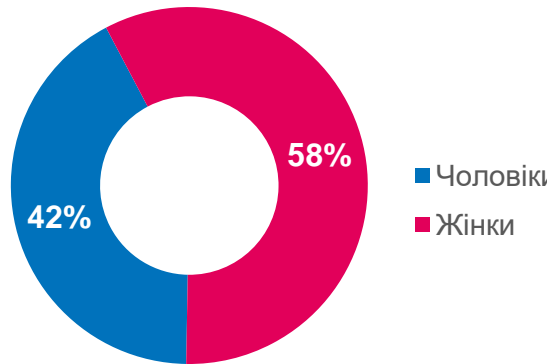
МЕТОД:	САРІ - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету) 1 ФГД (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. уразливі групи населення та 2 тріади (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)
ГЕОГРАФІЯ:	місто Хмельницький (1000), села: Бахматівці (25), Богданівці (25), Давидківці (25), Іванківці (25), Копистин (25), Олешин (26), Пирогівці (25), Шаровечка (24)
ВИБІРКА:	1200
ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:	серпень-вересень 2023
ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:	15 хвилин – кількісне опитування до 2 годин – ФГД до 1,15 годин – тріада

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ:

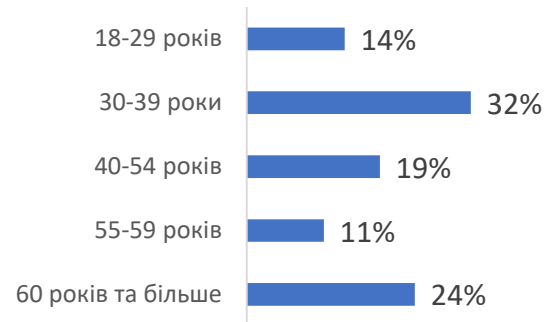
БФ	Благодійний фонд
ВПО	Внутрішньо переміщені особи
ГО	Громадська організація
КУ	Комунальна установа
ОГС	Організації громадянського суспільства
ОМС	Органи місцевого самоврядування
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ТГ	Територіальна громада
УСЗН	Управління соціального захисту населення
ХМР	Хмельницька міська рада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦСС	Центр соціальних служб
ФГД	Фокус-групове дослідження

2. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

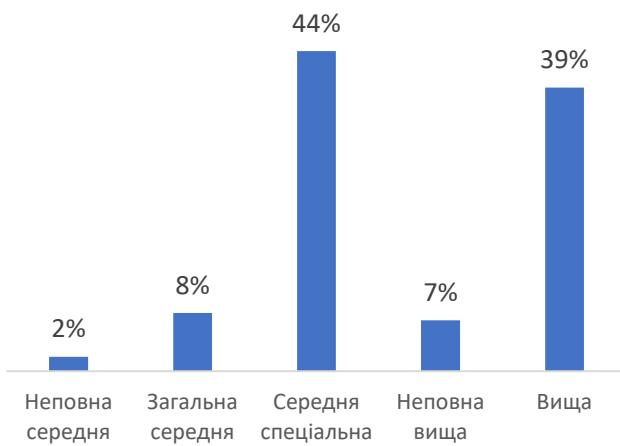
Стать.



Вік.



Освіта.



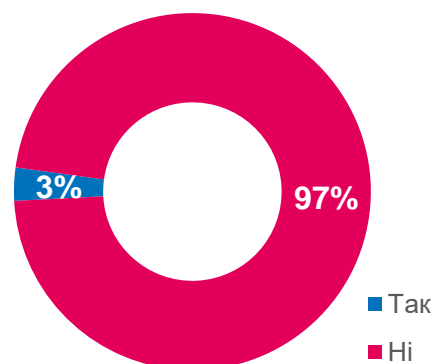
Вид діяльності.



Дохід.



Внутрішньо переміщені особи.



4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

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

Департамент соціального захисту населення Хмельницької обласної військової адміністрації

Хмельницький обласний центр зайнятості

Головне управління Пенсійного фонду України в Хмельницькій області

Бахматовецький будинок-інтернат для громадян похилого віку та інвалідів

Хмельницької обласної ради

Дитячий будинок Хмельницької обласної ради

ЦНАП ХМР

Управління праці та соціального захисту населення ХМР

Хмельницький міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)

Хмельницький міський центр соціальної підтримки та адаптації

Хмельницький міський центр соціальних служб

Рекреаційний центр «Берег надії»

Хмельницький міський центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю «Школа життя»

Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень «Родинний затишок»

Позаміський дитячий заклад оздоровлення та відпочинку «Чайка»

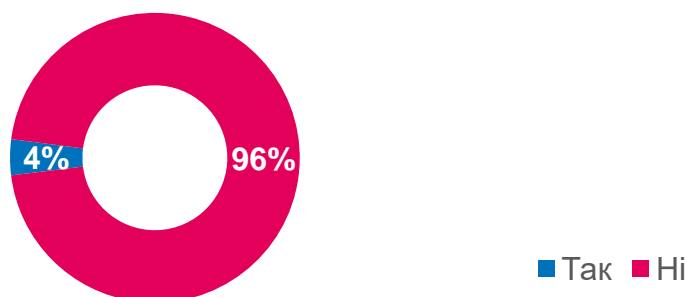
Служба у справах дітей ХМР

КУ Хмельницький інклюзивно-ресурсний центр №1

КУ «Хмельницький інклюзивно-ресурсний центр» №2

Неурядові організації

За даними ФГД, система соціального захисту в громаді має розвинену мережу соціальних інституцій, здатну задовольнити потреби в соціальній допомозі та послугах різних верств населення, й стабільно працює попри виклики війни, зокрема – транзит через громаду близько 120 тис ВПО. Значним досягненням громади є продовження функціонування низки реабілітаційних установ для осіб з інвалідністю, у тому числі дітей з інвалідністю й центру, що надає послугу підтриманого проживання бездомним особам.



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

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

Найчастіше респонденти зверталися до таких установ як: Управління праці та соціального захисту населення (48%), Центр соціальних служб (37%), Територіальний центр соціального обслуговування (29%), Центр зайнятості (29%). З цих установ найвищі оцінки ефективності діяльності отримали: УСЗН – 30% (15% «дуже ефективно» + 15% «дещо ефективно») та ЦСС – 23% (19% «дуже ефективно» + 4% «дещо ефективно») (Таблиця 4.1.1). Щоправда, зазначені установи не подолали поріг у 40% сумарних оцінок діяльності «дуже ефективно» та «дещо ефективно», щоб потрапити до категорії установ високого рівня ефективності.

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
Територіальний центр соціального обслуговування	6%	4%	6%	11%	8%	65%
Департамент соціального захисту населення	0%	6%	12%	15%	15%	52%
Центр соціальних служб	4%	6%	8%	19%	4%	59%

Громадські організації	6%	0%	0%	4%	4%	86%
Центр зайнятості	6%	4%	6%	11%	8%	65%
Центри соціальної (професійної) реабілітації для осіб з інвалідністю, в т.ч. дітей з інвалідністю	8%	0%	0%	0%	4%	88%
Служба у справах дітей	6%	0%	2%	4%	2%	86%
Будинки-інтернати для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю	8%	0%	0%	0%	6%	86%

Діяльність Територіального центру соціального обслуговування та Центру зайнятості опитані оцінили неоднозначно – по 19% позитивних оцінок (11% «дуже ефективно» + 8% «дещо ефективно»), при 10% негативних (6% «дуже не ефективно» + 4% «не 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.

За результатами ФГД, отримувачі соціальних послуг переважно позитивно оцінили надання адміністративних та соціальних послуг в громаді. Найбільше досвіду взаємодії вони мали з ЦНАП, Пенсійним фондом, УСЗН. Діяльність цих установ отримала схвальні відгуки, зважаючи на наявний поступ у цифровізації послуг, зокрема – запровадження електронних черг, та оперативність обслуговування.

Цитати отримувачів:

«Переробляли довідки ВПО з однієї громади на іншу. Я, в принципі, була задоволена, тому що ми ... майже відразу зайшли так, швиденько все вони там переписали і буквально через декілька днів вже нам оновились ці довідки в «Дії». Нічого поганого сказати не можу».

Серед перешкод в отриманні соціально-адміністративних послуг учасники ФГД відзначали: обмежену просторову доступність установ, зокрема – для маломобільних груп, та брак кваліфікації фахівців.

Цитати отримувачів:

«Недостатній професіоналізм самих працівників з питань, з якими ти звертаєшся. Буває так, що звертаєшся, а людина розводить руками – ой, підіть туди, а «я не знаю» і так далі».

За даними учасників ФГД з числа надавачів послуг, в громаді надається майже весь спектр передбачених законодавством базових соціальних послуг¹. Найвищим є запит на інформаційно-консультаційні послуги та на натуральну допомогу. Зростає попит на послуги денного догляду та догляду вдома, а також на транспортування маломобільних осіб. Наразі дещо бракує ресурсів для розширення лінійки послуг відповідно до потреб жителів та підвищення рівня якості надання послуг. Певні труднощі в роботі соціальних служб виникають через відсутність системності законодавчих змін щодо сфери соціального захисту. Найбільше ж для забезпечення належної якості послуг в умовах війни бракує кваліфікованих кадрів.

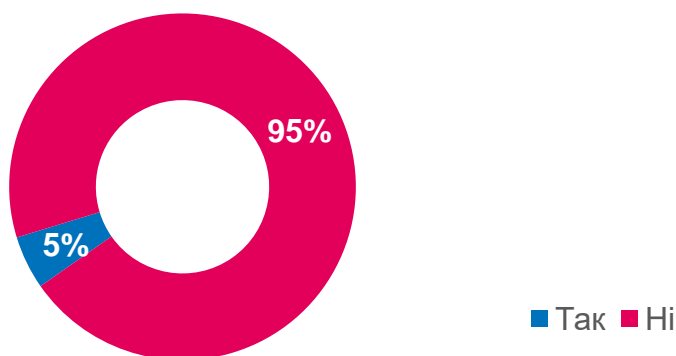
Цитати надавачів:

Є прогрес, ми йдемо вперед – це точно. Ну, звісно, є ще багато недоліків, які ми виправляємо. Дивимось, в яких громадах щось краще, і робимо в себе так. Але Хмельницька громада доволі непогано стоїть щодо надання соціальних послуг».

«У повному обсязі ми не можемо надавати. Я кажу як є, тому що кошти громади обмежені зараз. Дуже багато йде коштів на ЗСУ і це правильно, це першочергово. Реабілітація наших воїнів і так далі, багато є соціальних послуг, які не надаються в необхідній кількості ... В нас доволі гарні надавачі і дуже чудово надаються послуги, але потреби є більшими».

«Для людей все одно виплати на першому місці, хоч ти що роби. Виплати і з послуг – матеріальна допомога».

За даними кількісного дослідження, лише 5% респондентів зазначили, що протягом останніх 12 місяців отримували той чи інший вид матеріальної допомоги (Графік 4.1.2)



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

¹ 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.

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	42%	53%	5%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	28%	68%	4%
Продукти харчування	48%	50%	2%
Предмети санітарної та особистої гігієни	10%	85%	5%
Ліки	15%	782%	7%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	10%	82%	8%
Надання путівки на оздоровлення	2%	95%	3%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	2%	95%	3%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	2%	93%	5%

Найчастіше опитані отримували такі види матеріальної допомоги як: продукти харчування (48%), грошова допомога (42%), різні види державних соціальних допомог (28%), ліки (15%).

Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді технічних і додаткових засобів реабілітації та путівок на оздоровлення (по 2% відповідно) (Таблиця 4.1.2)

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	83%	17%	0%	0%
Ліки	89%	11%	0%	0%
Надання путівки на оздоровлення	75%	25%	0%	100%
	78%	11%	5%	6%
Предмети санітарної та особистої гігієни	50%	50%	0%	0%
Грошова допомога	72%	20%	8%	0%
Продукти харчування	76%	17%	3%	4%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	0%	100%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове	0%	100%	0%	0%

користування (милиці, інвалідні візки та інше)				
--	--	--	--	--

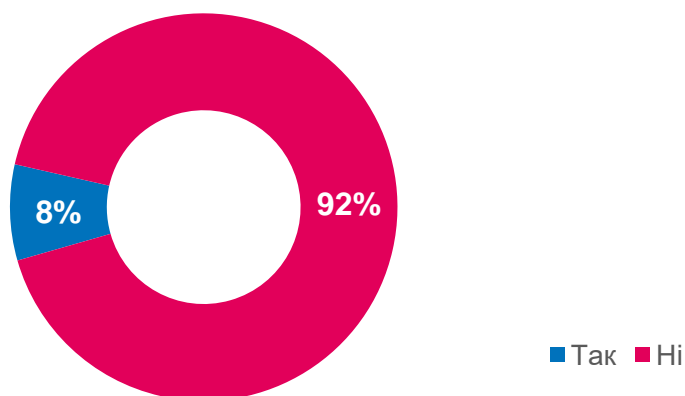
В рамках кількісного дослідження тим, хто отримував різні види матеріальної допомоги, було запропоновано оцінити – наскільки легким чи складним для них був цей процес (Таблиця 4.1.3).

Основні види матеріальної допомоги переважна більшість опитаних (70-80%) отримали «дуже легко».

У половини респондентів певні складнощі виникли при отриманні предметів санітарної та особистої гігієни.

Найскладніше респондентам було отримати технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (100% респондентів вказали на наявність певних труднощів при їх отриманні), а особливо – в постійне користування (100% респондентів вказали, що їх було отримати «дуже складно»).

8% опитаних вказали, що відчували певні труднощі в отриманні соціальних послуг через повномасштабне вторгнення рф (Графік 4.1.3).



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

Переважно, якщо установа працювала/працює, труднощі виникали зі збором та підготовкою документів (40%) та зі зворотнім зв'язком від співробітників установ (33%) (Графік 4.1.4).

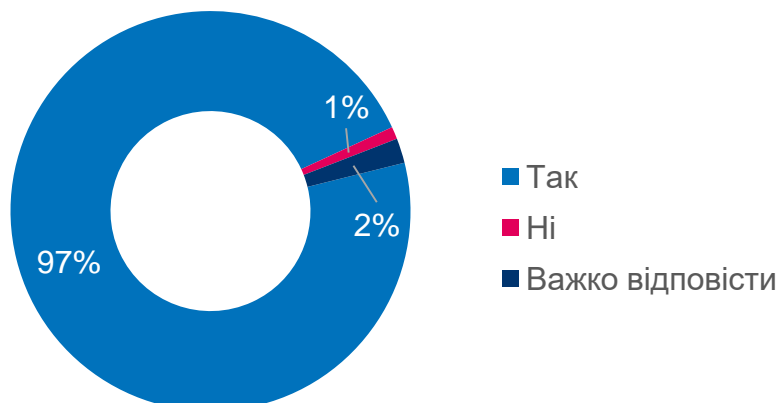


ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЩАМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (n=97) (множинний вибір, сума не дорівнює 100%)

Більшість респондентів (51%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. Комунальні установи громади в якості надавачів соціальних послуг бачать лише 7% респондентів (на одному рівні з приватними установами). Громадські організації та волонтерів – 12% та 5% відповідно. 31% опитаних вважає, що усі надавачі повинні мати рівні права в цьому. Отже, в свідомості громадян в плані соціального захисту все ще домінують патерналістські установки. Асоціюючи соціальний захист головно з виплатами (державними соціальними допомогами), і, будучи недостатньо поінформованими про базові соціальні послуги (які мають переважно нематеріальний характер), вони, вочевидь, до кінця не розуміють ролі ОМС в організації та наданні таких послуг після децентралізації.



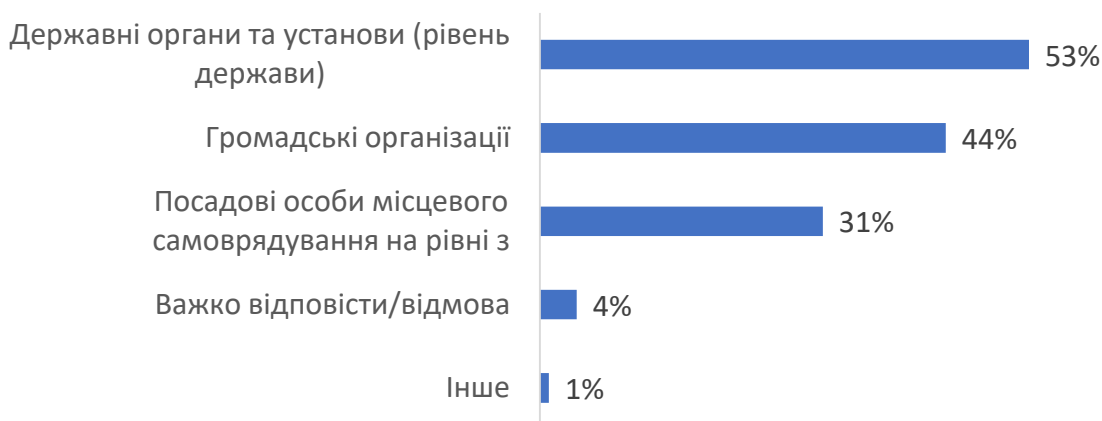
ГРАФІК 4.1.5 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ НАДАВАТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЩОБ ЦЕ БУЛО ЯКІСНО, СВОЄЧАСНО ТА ЕФЕКТИВНО? (множинний вибір, сума не дорівнює 100%)



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

Майже усі респонденти (97%) підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг (Графік 1.4.6). Функції контролю респонденти розділили між державою та державними установами (53%), посадовими особами місцевого самоврядування (31%) та громадськими організаціями (44%), з пріоритетністю держави (Графік 4.1.7).

Функції контролю респонденти розділили між державою та державними установами (53%), посадовими особами місцевого самоврядування (31%) та громадськими організаціями (44%), з пріоритетністю держави (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=170) 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.

Встановлено, що найчастіше мешканці громади звертаються за послугою *консультування* (31%). На другому місці – *натуральна допомога* (29%), на третьому – *догляд вдома, денний догляд* (23%). Й рівень задоволеності цими послугами відповідно є вищим, порівняно з іншими послугами (Таблиця 4.2.1).

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

Консультування: 31%

Натуральна допомога: 19%

Послуги, до яких опитані не звертались:

Соціальна профілактика

Переклад жестовою мовою

Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних

Супровід під час інклюзивного навчання

Рештою послуг користуються 10-20% населення. Рівень задоволеності такими послугами є меншим за 10%.

98% опитаних зазначили, що отримували послуги в громаді безкоштовно,

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
Консультування	0%	4%	15%	6%	69%	6%
Інформування	0%	2%	2%	6%	84%	6%
Соціальна адаптація	0%	2%	0%	6%	83%	9%
Надання притулку	2%	0%	0%	4%	86%	8%
Натуральна допомога	0%	6%	10%	9%	71%	4%
Підтримане проживання	0%	0%	2%	0%	83%	15%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	0%	0%	2%	4%	85%	9%
Екстрене (кризове) втручання	0%	2%	0%	2%	86%	10%
Соціальний супровід	0%	0%	4%	4%	83%	9%

Представництво інтересів	0%	0%	2%	2%	88%	8%
Догляд вдома, денний догляд	0%	0%	0%	6%	77%	17%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору	0%	0%	2%	2%	88%	8%
Посередництво (медіація)	0%	0%	2%	2%	86%	10%
Соціальна профілактика	0%	0%	0%	0%	88%	12%
Переклад жестовою мовою	0%	0%	0%	0%	90%	10%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	0%	0%	0%	0%	92%	8%
Супровід під час інклюзивного навчання	0%	0%	0%	0%	94%	6%

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 створення більш комфортних умов перебування в службах та просторової доступності, особливо – для маломобільних груп.

До позитивних аспектів роботи установ системи соціального захисту опитані віднесли: дотримання службами графіку роботи – 85%, уважність працівників до клієнтів – 78% та належне виконання ними своїх обов'язків – 68 %.

При достатньо високій оцінці рівня професіоналізму персоналу соціальних служб (58%), близько чверті респондентів бажали б його покращення (Графік 4.3.1).



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 є не задоволеними складністю процедур отримання послуг (23%), рівнем їх просторової доступності та умовани перебування для осіб з інвалідністю (по 18%) (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 певним напрямками, засвідчив дещо більшу актуальність проблем законодавчого та адміністративного характеру, порівняно з проблемами організаційними та ресурсними, а також – з проблемами підготовки кадрів.

Законодавчі та адміністративні проблеми:

81% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, які можуть стосуватись невизначеності норм чи труднощів їх інтерпретації.

79% 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:

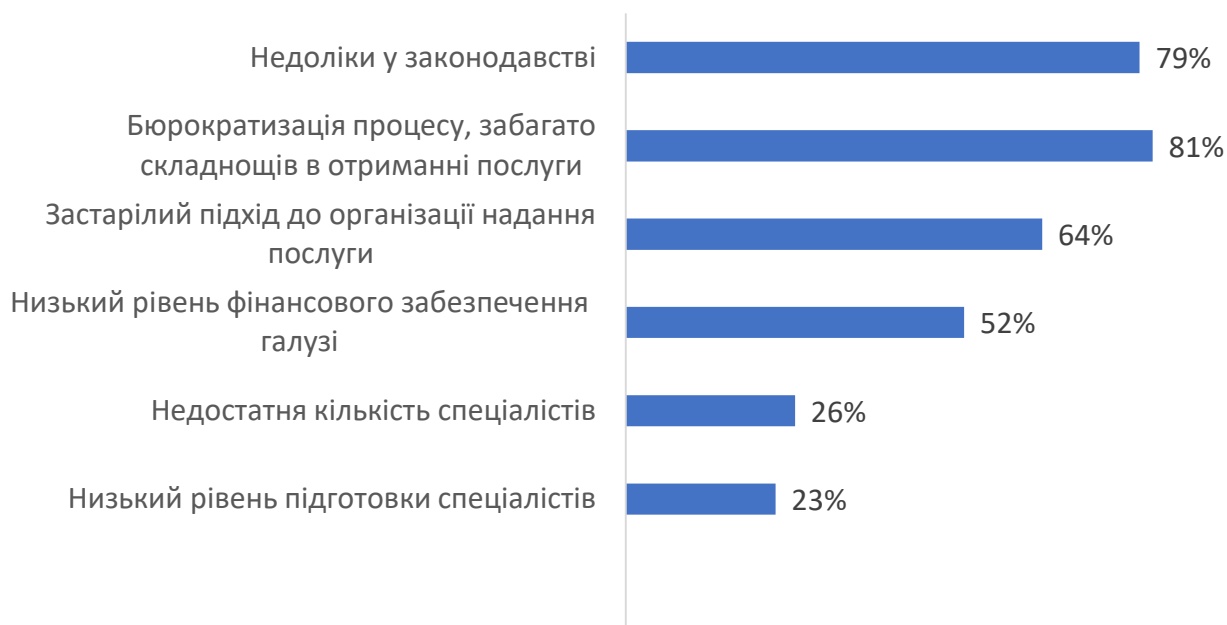
64% відзначили, що сучасні підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

52% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

26% скаржились на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:

23% 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%)

Під час ФГД фахівці соціальної сфери вказували на необхідність збільшення фінансування соціальних послуг в громаді й покращення матеріально-технічного забезпечення їх надання, у тому числі за рахунок фандрейзингу; на необхідність збільшення штатів та підвищення кваліфікації працівників соціальних служб; на потребу стабілізації психологічного стану фахівців і клієнтів, як на чинники покращення ситуації з соціальним захистом населення в громаді в умовах війни. Також вони наголошували на потребі підвищення рівня поінформованості отримувачів послуг про їхні права та про спектр соціальних послуг в громаді, як превенцію потрапляння в СЖО.

Цитати надавачів:

«Хочу, щоб у нашій громаді кожна людина (кожної категорії – особи похилого віку, і мама, і тато, всі-всі), яка б там ситуація не сталася, знали куди звертатися, мм приходила б і отримувала вже ту чи іншу послугу чи виплату, чи що вона там хоче. Щоб люди були обізнані»

Учасники ФГД з числа отримувачів соціальних послуг, відповідальність за вирішення проблем у сфері соціального захисту поклали в першу чергу на державу. В плані ж контролю за якістю соціальних послуг наголошувалось на потребі зростання ролі громадянського

суспільства. Основними напрямками покращення якості соціальних послуг в громаді жителі вважають подальшу цифровізацію послуг, підвищення кваліфікації фахівців, покращення просторової доступності закладів соціальної сфери та умов перебування в них, зокрема, для осіб з особливими потребами, надання сервісів за принципом «єдиного вікна».

Цитати отримувачів:

«В Хмельницькому багато є громадських організацій, які слідкують – як працюють органи виконавчої влади. Рух «Чесно» чи там ще якісь інші. Так, на мою думку, саме громадські організації, якщо до них звертатися, щоб вони здійснювали контроль і власне висвітлювали недбалу роботу, мабуть, зробили б дієвий крок в тому, щоб змінити ситуацію на краще».

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: 88% ніколи не користуються, лише 4% постійно користуються.

Радіо: 78% ніколи не користуються, 9% постійно користуються.

Міське телебачення: 43% ніколи не користуються, 29% постійно користуються.

2. Офлайн комунікація (інформаційні листівки, дошки оголошень):

Інформаційні листівки: 82% ніколи не користуються, лише 4% постійно користуються.

Дошки оголошень: 77% ніколи не користуються, 6% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями: 85% ніколи не користуються, 3% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 72% ніколи не користуються, 14% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 17% ніколи не користуються, 31% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 18% ніколи не користуються, 70% постійно користуються.



ГРАФІК 4.4.1 КАНАЛИ ІНФОРМАЦІЇ, ЯКИМИ РЕСПОНДЕНТИ КОРИСТУТЬСЯ 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. Офіційними веб-сайтами користується лише 14% опитаних. Отже, існує потреба в їх популяризації.

За результатами ФГД, офіційні сайти та Телеграм канали є найбільш вживаними серед отримувачів соціальних послуг.

У відповідях учасників звучали пропозиції щодо збільшення рівня використання такого сервісу, як «гарячі лінії», як для консультування клієнтів, так і задля посилення відомчого контролю за діяльності установ соціальної сфери.

ВИСНОВКИ

1. Система соціального захисту в Хмельницькій міській територіальній громаді має розвинену мережу соціальних інституцій, здатну задовольнити потреби в соціальній допомозі та послугах різних верств населення, й стабільно працює попри виклики війни. Значним досягненням громади є продовження функціонування низки реабілітаційних установ для осіб з інвалідністю, у тому числі дітей з інвалідністю, й центру, що надає послугу підтриманого проживання бездомним особам.
2. За даними кількісного дослідження лише 4% опитаних мешканців громади зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. При цьому вони контактували переважно з такими установами, як: Управління праці та соціального захисту населення (48%), Центр соціальних служб (37%), Територіальний центр

соціального обслуговування (29%), Центр зайнятості (29%). Найвищі оцінки ефективності діяльності отримали: УСЗН – 30% та ЦСС – 23%. Проте, вони не подолали поріг у 40% сумарних оцінок діяльності «дуже ефективно» та «дещо ефективно», аби потрапити до категорії установ високого рівня ефективності. Діяльність Територіального центру соціального обслуговування та Центру зайнятості була оцінена отримувачами послуг неоднозначно – по 19% позитивних оцінок при 10% негативних. Це засвідчує необхідність певного вдосконалення діяльності соціальних служб в громаді.

3. За результатами ФГД, отримувачі соціальних послуг переважно позитивно оцінили надання адміністративних та соціальних послуг в громаді. Найбільше досвіду взаємодії вони мали з ЦНАП, Пенсійним фондом, УСЗН. Діяльність цих установ отримала схвальні відгуки, зважаючи на наявний поступ у цифровізації послуг, зокрема – запровадження електронних черг, та оперативність обслуговування.
4. З базових соціальних послуг найбільш популярними в громаді є послуги консультування (31%) та натуральної допомоги (29%), Догляду вдома, денного догляду (23%) Рівень задоволеності послугами консультування та натуральної допомоги коливається в межах 20-30%. З оцінкою послуги догляду вдома, денного догляду більшість респондентів утруднились. Рівень користування іншими базовими соціальними послугами коливається в межах 10-20%. Існує певний розрив між пропозицією базових соціальних послуг в громаді та обізнаністю жителів щодо них, що може засвідчувати потребу покращення інформування жителів громади про доступні соціальні послуги та їхні права у сфері соціального захисту.
5. 5% опитаних жителів громади вказали, що протягом останніх 12 місяців отримували матеріальну допомогу. Здебільшого це були продукти харчування (48%), грошова допомога (42%), різні види державних соціальних допомог (28%), ліки (15%). Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді технічних і додаткових засобів реабілітації та путівок на оздоровлення (по 2% відповідно). За виключенням технічних і додаткових засобів реабілітації, респонденти не зазнавали суттєвих труднощів при отриманні матеріальних допомог.
6. Система соціального захисту отримала змішані оцінки респондентів. З одного боку, вони високо оцінили дотримання соціальними службами графіку роботи (85%), уважність працівників до клієнтів (78%) та належне виконання ними своїх обов'язків (68%). З іншого боку, в цій галузі існує низка проблем, пов'язаних з законодавчим регулюванням (81%), бюрократизмом (79%) та застарілістю підходів до роботи (64%), а також – з браком фінансування (52%).
7. Основними надавачами соціальних послуг в громаді більшість респондентів бачить державні установи (51%). Комунальні установи – лише 7% респондентів, громадські організації та приватні установи – 12% та 7% відповідно. Функцію контролю за якістю надання соціальних послуг учасники дослідження розділили між державою та державними установами (53%), посадовими особами місцевого самоврядування (31%) та громадськими організаціями (44%), з пріоритетністю держави. Це підтверджує збереженні патерналістських установок в свідомості громадян щодо соціального захисту, з одного боку, й певний прогрес в розвитку громадянського суспільства, з іншого.
8. Серед проблем, які мають в першу чергу вирішуватись на місцевому рівні – підвищення професіоналізму фахівців соціальної сфери, з врахуванням викликів війни, забезпечення просторової доступності послуг та покращення умов перебування у соціальних службах, у тому числі для осіб з особливими потребами.

9. Інформацію про події в громаді, про свої соціальні права та про соціальні послуги більшість респондентів отримує через цифрові канали: групи у соціальних мережах, месенджерах (70%). Офіційні сайти громади та установ потребують популяризації, наразі ним постійно користуються лише 14% опитаних мешканців.

переміщених осіб», що реалізується Благодійним Фондом «Стабілізуєшен 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.

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



НАШ САЙТ
<https://sss-ua.org>



ЕЛЕКТРОННА ПОШТА
info@radnyk.org



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



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



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



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

