



ЗА ПІДТРИМКИ



ЗВІТ

за результатами дослідження щодо доступності та якості надання соціальних та адміністративних послуг, які надаються у Кам'янець-Подільській 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 Кам'янець-Подільської 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

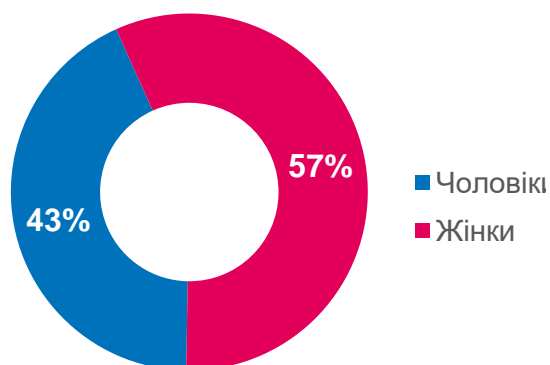
МЕТОД:	САРІ - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету) 1 ФГД (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. уразливі групи населення та 2 тріади (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)
ГЕОГРАФІЯ:	місто Кам'янець-Подільський (799), села: Грушка (19), Гуменці (53), Довжок (25), Кадіївці (12), Кам'янка (38), Колибаївка (3), Михайловичі (1), Острівчани (25), Ходорівці (25)
ВИБІРКА:	1000
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 переміщена особа
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
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
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання соціальних послуг
ЦСС	Центр соціальних служб
ФГД	Фокус-групове дослідження

2. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

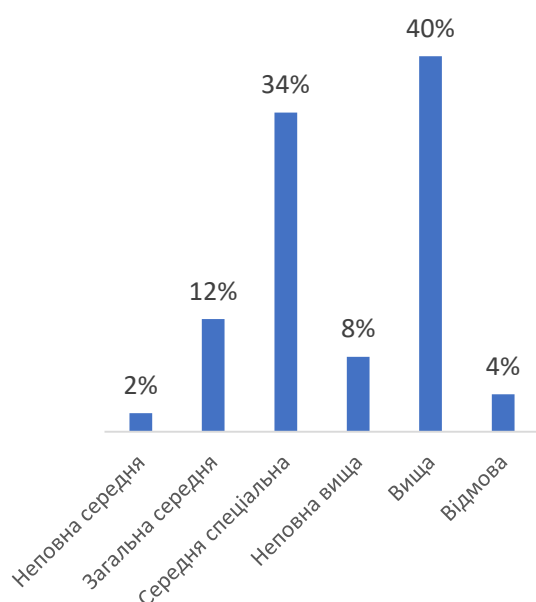
Стать.



Вік.



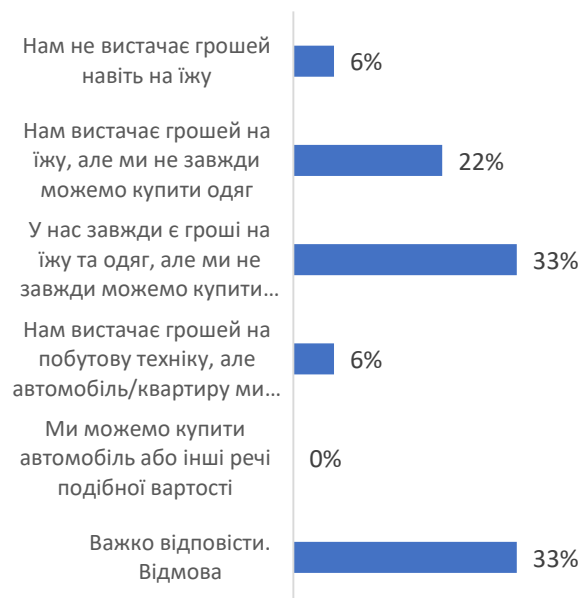
Освіта.



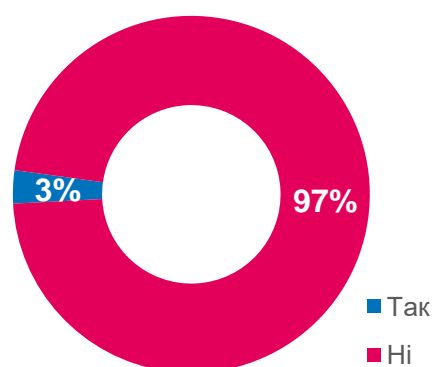
Вид діяльності.



Дохід.



Внутрішньо переміщені особи.



4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

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

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

Кам'янець-Подільська філія Хмельницького обласного центру зайнятості

Відділ обслуговування громадян №6 (сервісний центр в м. Кам'янець-Подільський)

Головного управління Пенсійного фонду України Хмельницької області

Навчально-реабілітаційний заклад вищої освіти «Кам'янець-Подільський державний інститут»

Кам'янець-Подільський навчально-реабілітаційний центр Хмельницької обласної ради

Кам'янець-Подільська спеціальна школа Хмельницької обласної ради

Довжоцький будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю

Управління надання адміністративних послуг Кам'янець-Подільської міської ради (ЦНАП)

Департамент соціального захисту населення Кам'янець-Подільської міської ради

Кам'янець-Подільський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Турбота»

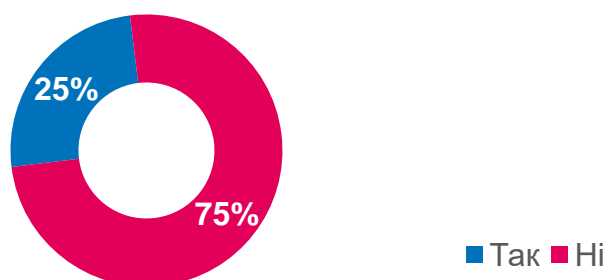
Кам'янець-Подільський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

Інклюзивно-ресурсний центр Кам'янець-Подільської міської ради

Служба у справах дітей Кам'янець-Подільської міської ради

За даними ФГД, Кам'янець-Подільській територіальній громаді, після адміністративної реформи та реорганізації установ соціального захисту, вдалося створити структуру, здатну задовольнити потреби в соціальній допомозі та послугах різних верств населення. В громаді надаються передбачені законом адміністративні та соціальні послуги. Є необхідні ресурси для надання цих послуг на належному рівні якості, просувається цифровізація. Система соціального захисту в громаді стабільно працює навіть попри виклики війни. Збільшення чисельності населення громади на 20 тис. осіб (за рахунок ВПО) не стало критичним.

За результатами кількісного дослідження, протягом останніх 12 місяців чверть 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?

З представлених у громаді надавачів соціальних послуг респонденти контактували переважно з Управлінням соціального захисту населення, Центром соціальних служб та Центром зайнятості. Отримувачі послуг позитивно оцінили діяльність цих установ. Так, з 13% опитаних, які зверталися до УСЗН, 11% оцінили його діяльність як ефективну (2% «дещо ефективну» + 9% «дуже ефективну»); з 10% опитаних, які зверталися до ЦСС, 6% оцінили його діяльність як ефективну (4% «дещо ефективну» + 2% «дуже ефективну»); з 7% опитаних, які контактували з ЦЗ, 4% оцінили його діяльність як ефективну (2% «дещо ефективну» + 2% «дуже ефективну»). Щоправда, через відсутність досвіду взаємодії з соціальними установами у більшості респондентів (від 87% до 100%), за результатами опитування жителів громади, жоден надавач соціальних послуг не потрапив до категорії установ високого рівня ефективності (коли більше 40% вважають діяльність «дуже ефективною та «дещо ефективною») (Таблиця 4.1.1).

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	0%	0%	1%	1%	1%	97%
Управління соціального захисту населення	0%	1%	1%	2%	9%	87%
Центр соціальних служб	0%	2%	2%	4%	2%	90%
Центр зайнятості	1%	1%	2%	2%	2%	92%
Центри соціальної (професійної) реабілітації для осіб з інвалідністю, в т.ч. дітей з інвалідністю	0%	0%	0%	1%	0%	99%
Служба у справах дітей	0%	0%	0%	1%	0%	99%
Будинки-інтернати для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю	0%	0%	0%	0%	0%	100%

За результатами ФГД, отримувачі соціальних послуг позитивно оцінили надання адміністративних та соціальних послуг в громаді. Найбільше досвіду взаємодії вони мали з Центрами надання адміністративних послуг та з Управлінням соціального захисту населення. Діяльність цих установ отримала схвальні відгуки, зважаючи на наявний прогрес у цифровізації послуг, зокрема – запровадження електронних черг, доброзичливість і компетентність фахівців, оперативність роботи.

Цитати отримувачів:

«Надавачі ввічливі, компетентні, самостійні (тобто нікуди не звертаються, все знають), чітко виконують свою роботу. Все прописано і дуже мені подобається тим».

«Нещодавно робила деякі документи ... і звернулася за відповідною послугою. Дуже все швиденько. Мені назначили, талончик дали. Була обідня перерва, деякі [фахівці] вийшли на перерву, а інші сіли на їхнє місце».

Серед перешкод в отриманні соціально-адміністративних послуг учасники ФГД з числа отримувачів послуг відзначали: проблеми з транспортним сполученням для жителів сіл, низьку інклюзивність соціальної інфраструктури, професійне вигорання фахівців соціальної сфери в умовах війни, яке іноді негативно позначається на якості послуг.

Цитати отримувачів

«Електронні черги зробили зараз. Це дуже класно! Але, наприклад, люди старшого віку не всі можуть записатися через Інтернет. Вони цього просто не вміють, і тому їм потрібно приходити записуватись».

«Прийде кінець війни і люди поприходять не мобільні, а в нас взагалі нічого не прилаштовано для таких людей... Я маю на увазі ліфти, дороги, транспорти, будинки. Є [соціальні установи], де двоповерхові будівлі і де потрібно ходити сходами».

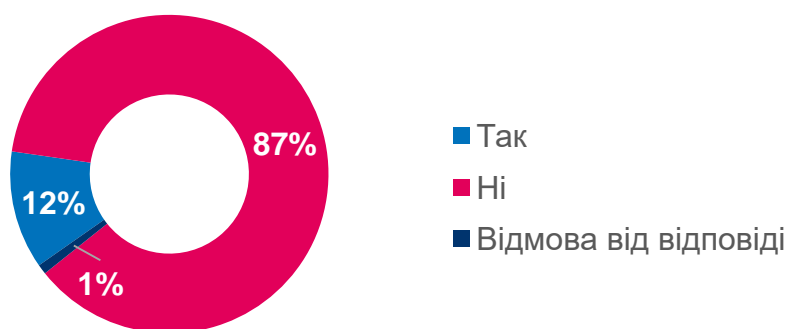
За даними учасників ФГД з числа надавачів послуг, головною перешкодою забезпеченню високої якості соціальних послуг в громаді є брак кваліфікованих кадрів. Також труднощі виникають через відсутність системності у законодавчих змінах. Проблема ж рівного доступу до послуг в громаді, на їхню думку, стоїть не так гостро, враховуючи близькість розташування більшості населених пунктів до адміністративного центру й наявність транспортного сполучення, Інтернету, телефонного зв'язку, а також – віддалених робочих місць окремих служб.

Цитати надавачів:

«Всіх послуг вистачає. Навіть враховуючи, що у нас війна. Соціальних послуг, які стосуються воєнного стану, зараз вже дуже багато»

«Звісно, є в нас такі люди, які не користуються Інтернетом, не мають сучасних телефонів, але ж соціальні працівники працюють [на місцях], вони все знають. Якщо потрібно, вони прийдуть, дадуть консультацію. У нас навіть є домовленість з нашим Територіальним центром соціального обслуговування «Турбота», що працівники можуть прийти, навіть подати за них [за клієнтів] документи. Тобто, все нормально».

За даними кількісного дослідження, 12% 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?

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	36%	64%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	66%	34%	0%
Продукти харчування	18%	82%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	15%	85%	0%
Ліки	17%	82%	1%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	11%	88%	1%
Надання путівки на оздоровлення	2%	97%	1%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	99%	1%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	100%	0%

Найчастіше опитані отримували такі види матеріальної допомоги як: державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) – 66%, грошову допомогу – 36%. В

рази рідше – продукти харчування (18%), ліки (17%), предмети санітарної та особистої гігієни (15%), одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (11%).

Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді путівок на оздоровлення (1%). Технічних і додаткових засобів реабілітації ніхто з респондентів не отримував (Таблиця 4.1.2)

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

Так, респондентам найлегше було отримати путівку на оздоровлення (100%), предмети санітарної та особистої гігієни (95%), продукти харчування (91%).

Грошову допомогу, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, ліки також легко було отримати більшості опитаних (близько 75-85%) (Таблиця 4.1.3).

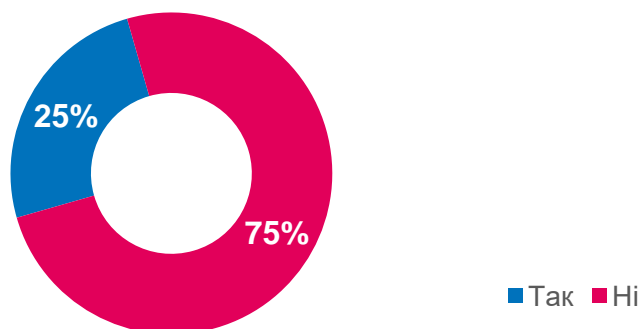
Певні складнощі у чверті питаних виникли при отриманні державних соціальних допомог (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги), водночас, дві третини респондентів не мали з цим проблем.

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

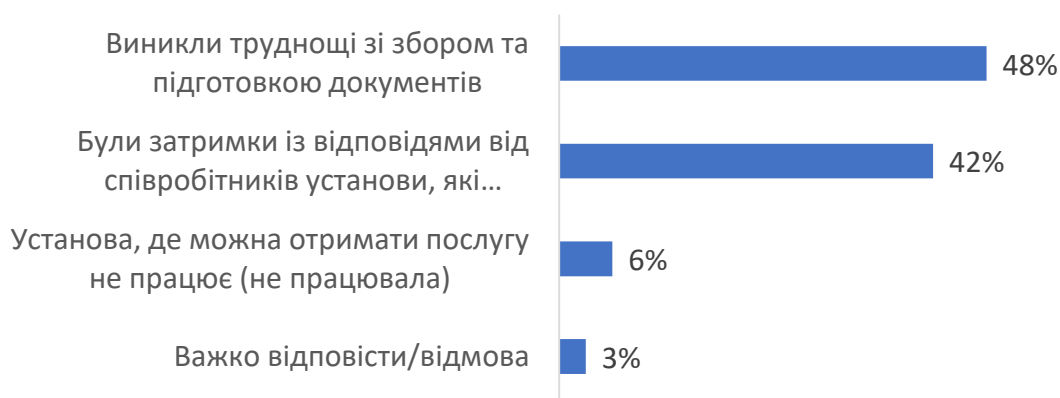
<i>серед тих, хто отримував</i>	Дуже легко було отримати	При отриманні виникли певні труднощі	Дуже складно було отримати	Важко відповісти/ Відмова
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	79%	14%	0%	7%
Ліки	86%	5%	0%	9%
Надання путівки на оздоровлення	100%	0%	0%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	66%	26%	1%	7%
Предмети санітарної та особистої гігієни	95%	0%	0%	5%
Грошова допомога	76%	13%	2%	9%
Продукти харчування	91%	0%	0%	9%
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%

Чверть опитаних казали, що вони відчули певні труднощі в отриманні соціальних послуг через повномасштабне вторгнення (Графік 4.1.3).

Переважно, якщо установа працювала/працює, труднощі виникали зі збором та підготовкою документів (48%) та зі зворотнім зв'язком від співробітників установ (42%) (Графік 4.1.4)



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



ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЩАМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (n = 75) (множинний вибір, сума не дорівнює 100%)

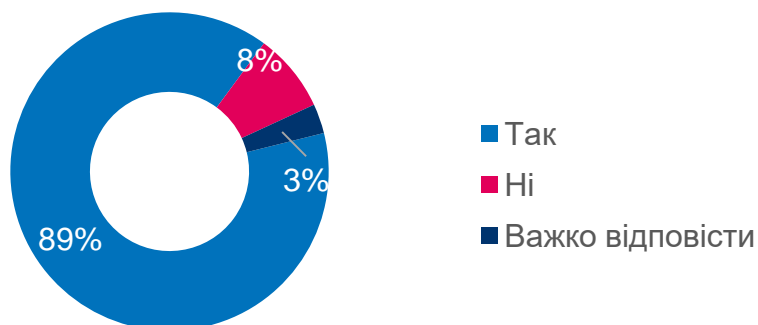
Більшість респондентів вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг (54%). Комунальні установи громади в якості надавачів соціальних послуг бачать лише 13% респондентів, громадські організації та приватні установи – ще менше – 7% та 5% відповідно. 27% опитаних вважає, що усі надавачі повинні мати рівні права в цьому (Графік 4.1.5). Отже, в свідомості громадян в плані соціального захисту все ще домінують патерналістські установки. Асоціюючи соціальний захист головню 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 таких послуг після децентралізації.

Переважна більшість респондентів (89%) підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг в громаді (Графік 1.4.6).

Функції контролю респонденти розділили між державою та державними установами (55%), посадовими особами місцевого самоврядування (32%) та громадськими організаціями (31%), з пріоритетністю держави (Графік 4.1.7).



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?



ГРАФІК 4.1.7 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ ЗДІЙСНЮВАТИ КОНТРОЛЬ ЗА ЯКІСТЮ? (серед тих, хто вважає, що контроль потрібен, n=884) множинний вибір, сума не дорівнює 100%)

4.2 Задоволеність послугами

За результатами кількісного дослідження, рівень користування базовими соціальними послугами¹ в громаді виявився низьким. Понад 90% респондентів не користувалися жодною з базових соціальних послуг (Таблиця 4.2.1).

Через низький рівень використання, всі 10 послуг, з якими так чи інакше стикались респонденти, отримали показник задоволеності лише в межах 1-3%

Послуги, за якими опитані звертались:

Консультування

Інформування

Соціальна адаптація

Надання притулку

Натуральна допомога

Підтримане проживання

Соціальна інтеграція та реінтеграція

Соціальний супровід

Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору

Соціальна профілактика

Послуги, за якими опитані не звертались:

Екстрене (кризове втручання)

Представництво інтересів

Догляд вдома, денний догляд

Посередництво, медіація

Переклад жестовою мовою

Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних

Супровід під час інклюзивного навчання

На нашу думку, тут далася взнаки вкрай низка поінформованість населення громади про ці послуги, яка проявила себе й в запитанні про ефективність діяльності соціальних служб.

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: *інформування та консультування* є універсальними, й послуги *соціальної адаптації, соціальної інтеграції, соціальної профілактики, посередництва (медіації)* є розрахованими на широке коло клієнтів й мали б бути більш запитаними. Попит на ці послуги в громаді мав би сформуватись, хоча б зважаючи на значне число ВПО.

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

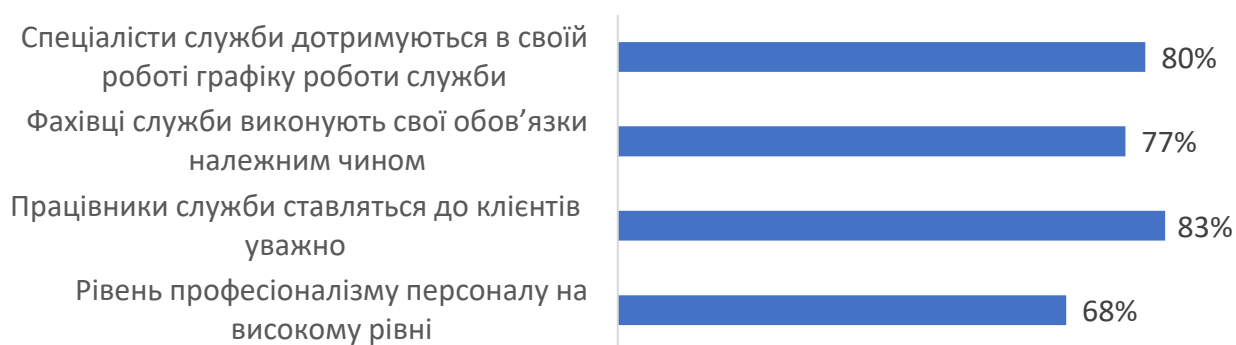
	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався (лася)	Важко сказати /Відмова
Консультування	1%	1%	0%	1%	95%	2%
Інформування	1%	0%	1%	2%	92%	4%
Соціальна адаптація	0%	2%	0%	1%	95%	4%
Надання притулку	0%	0%	0%	1%	97%	3%
Натуральна допомога	1%	1%	0%	2%	94%	2%
Підтримане проживання	0%	0%	0%	1%	94%	5%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	0%	0%	0%	1%	96%	3%
Екстрене (кризове) втручання	0%	0%	0%	0%	98%	2%
Соціальний супровід	0%	0%	1%	1%	95%	3%
Представництво інтересів	0%	0%	0%	0%	97%	3%
Догляд вдома, денний догляд	0%	0%	0%	0%	92%	8%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору	0%	0%	1%	1%	96%	2%
Посередництво (медіація)	0%	0%	0%	0%	98%	2%
Соціальна профілактика	0%	0%	0%	1%	96%	3%
Переклад жестовою мовою	0%	0%	0%	0%	96%	4%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	0%	0%	0%	0%	97%	3%
Супровід під час інклюзивного навчання	0%	0%	0%	0%	97%	3%

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 – 83% та належне виконання ними своїх обов'язків – 77%, дотримання графіку роботи – 80%.

При достатньо високій оцінці рівня професіоналізму персоналу соціальних служб (66%), третина респондентів бажала б його покращення (Графік 4.3.1).



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

Щодо негативних аспектів діяльності соціальних служб, то найбільше мешканці громади є не задоволеними рівнем їх просторової доступності – (17%), а також – складністю процедур отримання послуг (14%) (Графік 4.3.2).

Аналіз відповідей респондентів щодо наявних проблем у сфері соціального захисту (Графік 4.3.3) за певними напрямками, засвідчив більшу актуальність проблем законодавчого та адміністративного характеру, порівняно з проблемами організаційними та ресурсними, а також – з проблемами підготовки кадрів.

Законодавчі та адміністративні проблеми:

56% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, які можуть стосуватись невизначеності норм чи труднощів їх інтерпретації.

42% 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:

36% відзначили, що підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

35% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

28% скаржились на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:

26% 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%)

Для покращення ситуації з соціальним захистом населення в умовах війни фахівці соціальної сфери вважають необхідним якнайскоріше проходження підвищення кваліфікації фахівцями у зв'язку з актуалізацію нових напрямків. Під час ФГД вони ділились

планами створення спеціального консультативного хабу в місті, який буде працювати за принципом «єдиного вікна» й обслуговувати учасників бойових дій та членів їхніх сімей.

Цитати надавачів:

Найбільша проблема – штатна чисельність. [Потрібно] більше працівників. І не просто працівників, а саме спеціалістів, які вже працюють не один рік, а хоча б років 3-4 роки».

«Зараз пріоритетом є, звісно, військовослужбовці. Вони наразі, ті хто повертаються, будуть потребувати якоїсь психологічної підтримки, якоїсь допомоги. В нас створюється такий простір, де буде надаватися вся інформація й допомога, куди можна буде звернутися й для оформлення пенсії чи якоїсь пільги, чи, можливо, отримати послуги центру зайнятості».

Учасники ФГД з числа отримувачів соціальних послуг відповідальність за вирішення проблем у сфері соціального захисту розділили між державою, ОМС та ОГС. Щодо контролю за якістю соціальних послуг, то вони наголошували на потребі зростання ролі громадянського суспільства. Основними напрямками покращення якості соціальних послуг в громаді вони вважають покращення просторової доступності закладів соціальної сфери, подальшу цифровізацію, за можливістю – надання сервісів за принципом «єдиного вікна», а також – підвищення рівня кваліфікації фахівців соціальних служб.

Цитати отримувачів:

«Я думаю, що всі мають потрохи дивитися за цими послугами, як вони надаються. Насамперед, наше керівництво (рівень міського голови і так далі). Люди самі також мають давати рекомендації – чи настільки все вчасно, гарно. Насамперед, ті, хто звертаються по всіх цих установах».

«Громадські організації мають надавати, наприклад, «три зірки», «п'ять зірок». Така оцінка за надання послуг».

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: 73% ніколи не користуються, лише 4% постійно користуються.

Радіо: 70% ніколи не користуються, 5% постійно користуються.

Місцеве телебачення: 59% ніколи не користуються, 7% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 88% ніколи не користуються, лише 1% постійно користуються.

Дошки оголошень: 89% ніколи не користуються, лише 1% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями: 77% ніколи не користуються, 5% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 59% ніколи не користуються, 5% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 30% ніколи не користуються, 31% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 32% ніколи не користуються, 28% 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. Офіційними веб-сайтами користуються лише 5% опитаних. Отже, існує потреба в їх популяризації.

ВИСНОВКИ

1. Кам'янець-Подільській територіальній громаді, після адміністративної реформи та реорганізації установ соціального захисту, вдалося створити структуру, здатну задовольнити потреби в соціальній допомозі та послугах різних верств населення. В громаді надається весь спектр передбачених законодавством адміністративних та соціальних послуг. Є необхідні ресурси для забезпечення надання цих послуг на належному рівні якості. Система соціального захисту в громаді стабільно працює навіть попри виклики війни.
2. Однак, кількісне дослідження засвідчило певний розрив між наявністю соціальних послуг в громаді та обізнаністю жителів щодо них. Незважаючи на досить розвинену мережу інституцій, які надають соціальні послуги, переважна більшість опитаних з

ними не контактували (близько 90% і більше) й, відповідно, не змогли належно оцінити ефективність їхньої діяльності. Хоча, назагал, 25% респондентів звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців.

3. Найчастіше опитані мешканці громади звертаються до Управління соціального захисту населення, Центру соціальних служб, Центру зайнятості, ЦНАПу. Вони позитивно оцінюють ефективність діяльності цих установ, зважаючи на наявний поступ у цифровізації послуг, зокрема – запровадження електронних черг, доброзичливість і компетентність фахівців, оперативність роботи.
4. За результатами кількісного дослідження, рівень користування базовими соціальними послугами є низьким (менше 10% опитаних), що засвідчує потребу проведення кампанії з 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.
5. 14% опитаних жителів громади протягом останніх 12 місяців отримували матеріальну допомогу. Здебільшого це були державні соціальні допомоги – 66%, грошова допомога – 36%. В рази рідше – продукти харчування, ліки, предмети санітарної та особистої гігієни, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності. Всі ці види допомоги респонденти отримали без перешкод. У чверті опитаних певні складнощі виникли лише при отриманні державних соціальних допомог.
6. Система соціального захисту отримала змішані оцінки респондентів. З одного боку, вони високо оцінили уважне ставлення працівників соціальних служб до клієнтів – 83% та належне виконання ними своїх обов'язків – 77%, дотримання графіку роботи – 80%. З іншого боку, в цій галузі існує низка проблем, пов'язаних, в першу чергу, з законодавчим регулюванням – 56%), а також з низьким рівнем фінансування – 35% та професіоналізму фахівців – 26%.
7. Основними надавачами соціальних послуг в громаді більшість респондентів бачить державні установи – 57%. Комунальні установи – лише 13% респондентів, громадські організації та приватні установи – лише 7% та 5% відповідно. Функцію контролю за якістю надання соціальних послуг учасники дослідження розділили між державою та державними установами – 55%, посадовими особами місцевого самоврядування – 32% та громадськими організаціями – 31%, з пріоритетністю держави. Це підтверджує збереження 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 – забезпечення просторової доступності послуг та підвищення професіоналізму фахівців соціальної сфери, з врахуванням викликів війни.
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, сторінки у соціальних мережах – 28% та 31% відповідно. Офіційний сайт громади потребує популяризації, наразі ним постійно користуються лише 5% 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 «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.

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



НАШ САЙТ
<https://sss-ua.org>



ЕЛЕКТРОННА ПОШТА
info@radnyk.org



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



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



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



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