



ЗА ПІДТРИМКИ



# ЗВІТ

за результатами дослідження щодо доступності та якості надання соціальних та адміністративних послуг, які надаються у Львівській 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.....	5
4.2 Задоволеність послугами.....	14
4.3 Ставлення до системи соціального захисту.....	16
4.4 Канали інформування.....	18
5. Висновки.....	20

**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 виникає не тільки з потреби громади в якісному сервісі, але і з необхідності оптимізації роботи системи соціального захисту на різних рівнях. Зрозуміння того, як саме сприймаються соціальні послуги та які у них є недоліки, дозволяє більш точно адресувати політики та стратегії, що цілять на покращення умов життя в громаді.

Цей звіт складається з результатів двох соціологічних досліджень (кількісного та якісного) щодо соціальних послуг в громаді на основі даних, зібраних з опитування громадян (жителів громади), представників системи соціального захисту та деяких уразливих категорій населення.

Метою дослідження є виявлення основних проблем, з якими зіштовхуються 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>	міста Львів (993), Винники (46), Дубляни (39), Брюховичі (41), Рудне (41), села Великі Грибовичі (19), Малехів (21)
<b>ВИБІРКА:</b>	1200
<b>ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:</b>	серпень-вересень 2023
<b>ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:</b>	15 хвилин – кількісне опитування до 2 годин – ФГД до 1,15 годин – тріада

**2. СПИСОК СКОРОЧЕНЬ:**

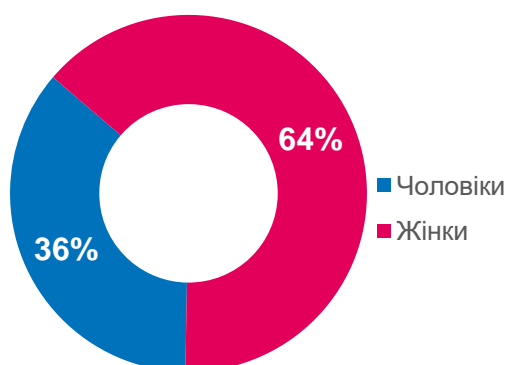
БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ССЗН	Сектор соціального захисту населення
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання 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

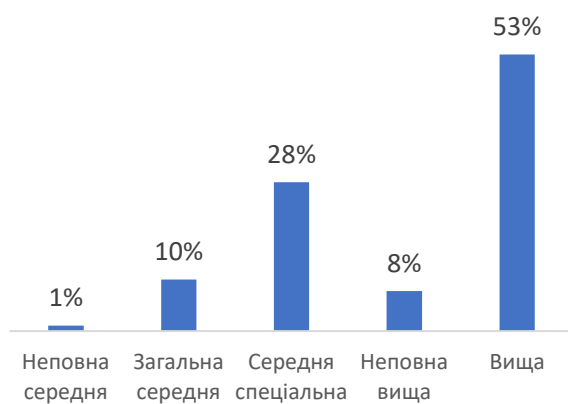
Стать.



Вік.



Освіта.

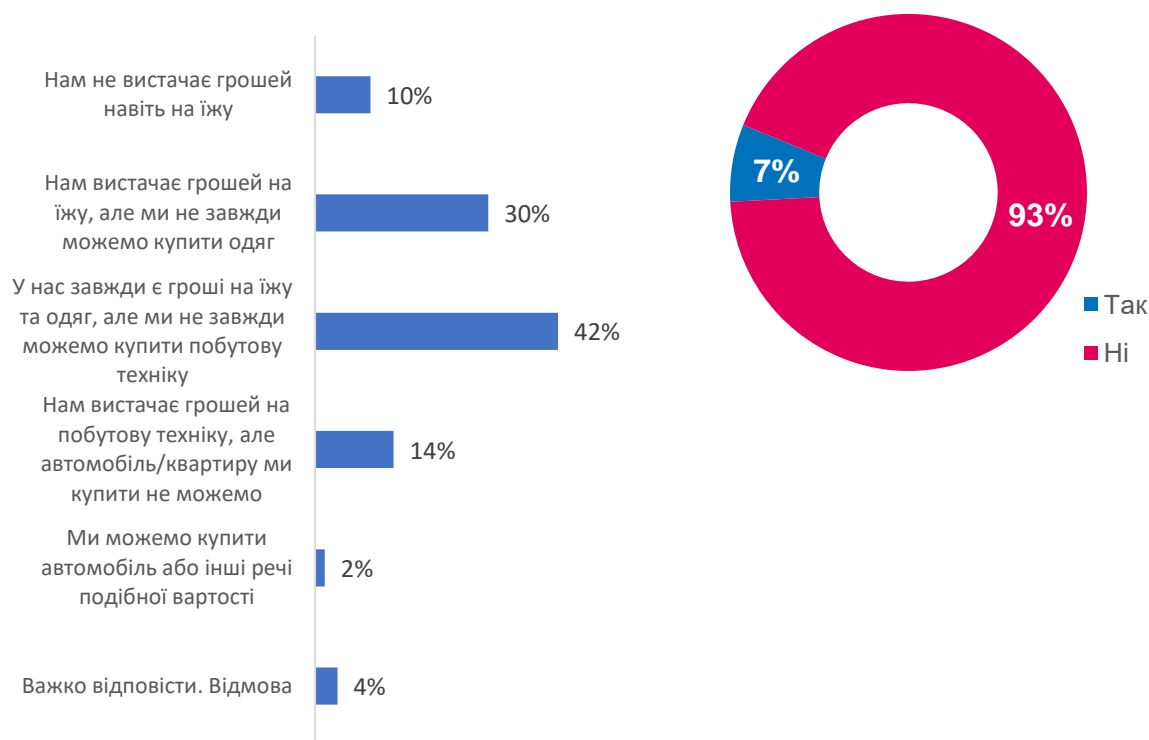


Вид діяльності.



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 Львівській територіальній громаді та оцінено ефективність їхньої роботи:

Центр надання соціальних послуг

Львівській міській центр зайнятості

Львівській міський територіальний центр

Львівській міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

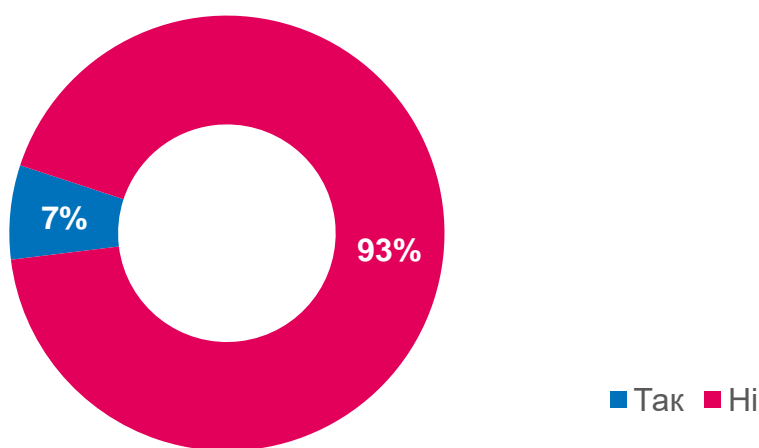
Управління соціального захисту Львівської міської ради

Служба у справах дітей Львівської міської ради

А також у громаді функціонують соціальні заклади для дітей та неповнолітніх і літніх людей<sup>1</sup>

7% опитаних вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Переважна більшість – 93% респондентів не звертались по соціальну допомогу в громаді (Графік 4.1.1).

<sup>1</sup> <https://city-adm.lviv.ua/portal/catalog/hromadski-ustanovy/socialnij-zahist/socialni-zakladi/dla-nerovnospravnih->



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

Аналіз відповідей респондентів щодо ефективності надання послуг в громаді показав, що переважно населення звертається до соціальних служб, пов'язаних з соціальним захистом. Жителі громади найбільше обізнані щодо роботи таких служб як Центр надання соціальних послуг, Територіальний центр соціального обслуговування, Управління соціального захисту та Львівський міський центр соціальних служб через те, що мали досвід взаємодії з ними. Водночас, їх ефективність також оцінюється вище в порівнянні з іншими службами (Таблиця 4.1.1).

Звісно, варто врахувати, що деякі специфічні групи або клієнти цих установ можуть не бути представлені в цій вибірці. Це може вплинути на результати та зробити оцінки деяких установ нижчими, ніж насправді. Тому важливо враховувати, що аналіз базується на відповідях лише тих осіб, які взяли участь в опитуванні.

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

	Послуга взагалі не надається	Послуга надається дуже неефективно	Послуга надається, але не дуже ефективно	Послуга надається дещо ефективно	Послуга надається дуже ефективно	Не знаю/ Не звертався
Центр надання соціальних послуг	0%	2%	8%	17%	24%	49%
Територіальний центр соціального обслуговування	0%	3%	9%	9%	23%	56%

Управління соціального захисту населення	1%	4%	7%	10%	14%	64%
Львівський міський центр соціальних служб	1%	5%	6%	14%	13%	61%
Громадська організація	0%	2%	0%	2%	9%	87%
Центр зайнятості	1%	7%	3%	3%	7%	79%
Служба у справах дітей	0%	1%	0%	1%	1%	97%

Отримувачі соціальних послуг переважно позитивно оцінюють роботу системи соціального захисту в громаді. Зокрема, найбільше досвіду мали учасники ФГД з Центрами надання адміністративних послуг та залишились задоволені:

*Цитати отримувачів:*

*...адміністративними послугами я задоволений. Я не можу виокремити якісь негативні моменти але єдина це проблема з чергами. До ЦНАПІВ питань нема все чітко але потрібно ввести порядок з чергами..»*

*Я хочу сказати що зараз маю статус тимчасово переміщеної особи і цей статус отримала через війну і це було 15 березня 2022 року і тоді була така ситуація що наприклад отримати довідку тимчасово переміщеної особи це було досить складно але це було не через роботу Сихівського ЦАПУ а саме через стан і кількість людей які також були тимчасово переміщені і на честь працівників вони поводити себе професійно стримано і терпляче з неадекватними людьми».*

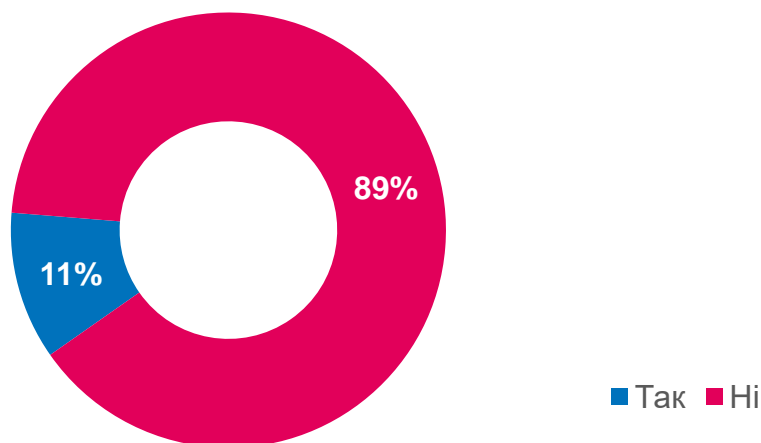
На думку надавачів послуги на разі надаються на достойному рівні, але вплив війни, поява нових категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки знано впливає на якість послуг. Звучали думки, що у наданні послуг найбільше заважає відсутність системності у законодавчих змінах, низьких рівень цифровізації та слабка обізнаність населення щодо можливостей з отримання соціальних та адміністративних послуг.

*Цитати надавачів:*

*«...Важко працювати, коли ти готуєшся до одного, а воно постійно, а воно постійно змінюється. Треба постійно бути в курсі того, що відбувається. Не можна зробити одну зустріч, провести одну нараду або одну конференцію, так і вирішити дане питання. Просто у тому напрямку потрібно постійно працювати, аналізувати вже існуючі проекти або методики і пробувати їх імплементувати в залежності*

*«...Зараз соціальні виплати вони ж не йдуть через соцзахист, це все йде через пенсійний фонд. Працівники пенсійного фонду мають бути ознайомлені з ціма змінами. Цей весь процес він довгий, люди ходять по колу і хоча закони вже там змінені, так, десь змінили закон, ще не встигли прийняти відповідну постанову Кабмін. Десь Кабмін прийняв відповідну постанову, а уже сама організація не встигла донести цю інформацію до своїх працівників і вони не готові виконувати по закону їхні функції. Тому в нас є велика проблема, з актуальністю, з вчасністю, з своєчасністю надання послуг і з своєчасною готовністю надати ці послуги. Дуже велика прогалина....»*

89% опитаних жителів громади не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги. Лише 11% зазначили, що одержували (Графік 4.1.2)



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

Найчастіше опитані отримували такі види матеріальної допомоги як: грошова допомога (58%), різні види державної соціальної допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) – 45%, продукти харчування (28%), предмети санітарної та особистої гігієни (25%), ліки (17%) та одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (11%).

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

**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	58%	42%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	45%	52%	4%
Продукти харчування	28%	72%	1%
Предмети санітарної та особистої гігієни	25%	74%	1%
Ліки	17%	82%	1%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	11%	88%	1%
Надання путівки на оздоровлення	3%	95%	2%
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%	96%	2%

В рамках дослідження тим, хто отримував різні види матеріальної допомоги було запропоновано оцінити наскільки їм було легко це зробити (Таблиця 4.1.3).

Більшість опитаних вказали, що їм було «дуже легко» отримати наступні види допомоги. Це відноситься до таких видів допомоги як: одяг, взуття та інші предмети першої необхідності – 79% отримали їх дуже легко, ліки – 77% та надання путівки на оздоровлення – 75%.

У випадку державних соціальних допомог, 71% опитаних також не мали проблем і отримали їх легко.

Предмети санітарної та особистої гігієни, грошову допомогу та продукти харчування так само легко отримали більшість опитаних (від 60 до 70%).

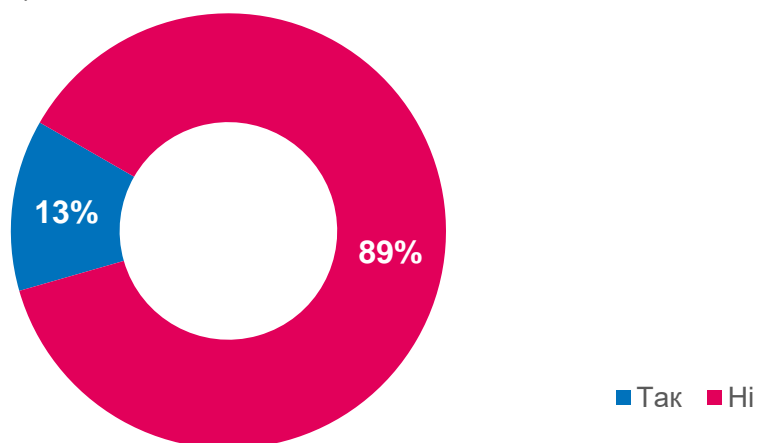
Однак, щодо технічних і додаткових засобів реабілітації, виданих в тимчасове користування та технічних і додаткових засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше) 67% та 50% респондентів відповідно вказали на наявність певних труднощів при отриманні.

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

серед тих, хто отримував	Дуже легко	При отриманні виникли	Дуже складно	Важко відповісти/ Відмова

	було отримати	певні труднощі	було отримати	
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	79%	21%	0%	0%
Ліки	77%	18%	5%	0%
Надання путівки на оздоровлення	75%	25%	0%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	71%	24%	5%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	70%	27%	3%	0%
Грошова допомога	65%	32%	0%	3%
Продукти харчування	64%	22%	11%	3%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	50%	50%	0%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	33%	67%	0%	0%

13% опитаних відчули певні труднощі у отриманні соціальних послуг через повномасштабне вторгнення (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 працює, то труднощі з якими частіше стикались опитані були пов'язані із збором та підготовкою документів (44%) та зворотнім зв'язком від співробітників установ (34%) (Графік 4.1.4)



**ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЦЬМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (N=160)**

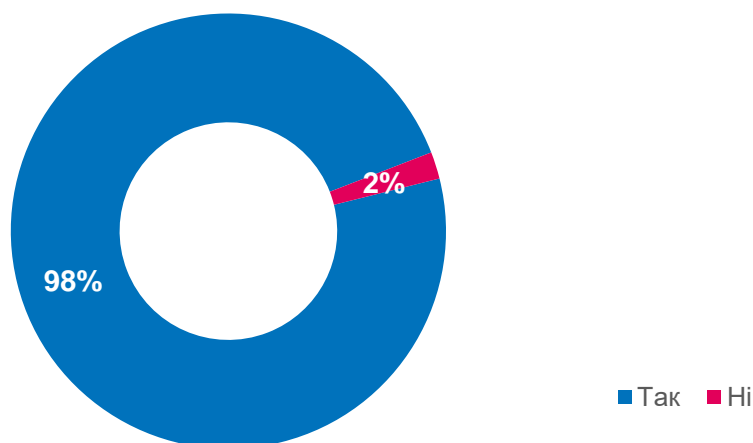
Більшість респондентів (57%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. Кожен четвертий опитаний вважає, що усі повинні мати рівні права в цьому. Менша частка опитаних вважають, що це мають бути громадські організації (9%), комунальні установи та приватні установи (по 8% відповідно) (Графік 4.1.5)



**ГРАФІК 4.1.5 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ НАДАВАТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЩОБ ЦЕ БУЛО ЯКІСНО, СВОЄЧАСНО ТА ЕФЕКТИВНО?**

Майже усі респонденти (98%) підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг (Графік 1.4.6).

Головним суб'єктом контролю на думку жителів громади має виступати держава та державні установи: 51% Суттєва частка (47%) вважають, що контроль також можуть здійснювати громадські організації (Графік 4.1.7).



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



**ГРАФІК 4.1.7 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ ЗДІЙСНЮВАТИ КОНТРОЛЬ ЗА ЯКІСТЮ? (серед тих, хто вважає, що контроль потрібен, N=1177)**

#### 4.2 Задоволеність послугами

Дані опитування дають можливість виділити декілька ключових моментів щодо оцінки рівня задоволеності соціальними та адміністративними послугами в громаді (Таблиця 4.2.1):

**Послуги, якими найбільше задоволені опитані (% - сума «Повністю задоволений(а)» та «Дещо задоволений(а)»):**

Консультавання: 22%

*Соціальна адаптація: 18%*

*Інформування: 17%*

Інші послуги мають відсоток задоволеності менше 10%.

Існує значна кількість послуг, до яких опитані не звертались або їм було важко відповісти на питання. Це може свідчити про необізнаність опитаних із наявністю певних послуг або їх непотребу в них.

68% опитаних зазначили, що отримали соціальні послуги безкоштовно.

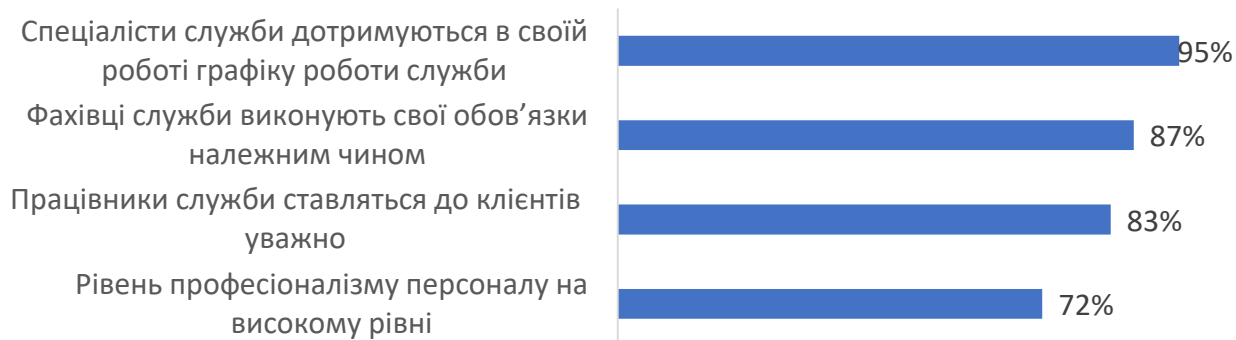
**Таблиця 4.2.1 Розподіл відповідей респондентів на питання: «ОЦІНІТЬ НАСКІЛЬКИ ВИ БУЛИ ЗАДОВОЛЕНІ НАСТУПНИМИ СОЦІАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ ПРОТЯГОМ ОСТАННЬОГО РОКУ?»**

	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався (лася)	Важко сказати /Відмова
Консультавання	1%	4%	7%	15%	64%	9%
Інформування	2%	0%	8%	9%	71%	10%
Соціальна адаптація	1%	1%	10%	8%	66%	14%
Надання притулку	3%	2%	4%	7%	71%	13%
Натуральна допомога	3%	4%	8%	6%	62%	17%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	1%	1%	8%	4%	66%	20%
Екстрене (кризове) втручання	1%	0%	1%	4%	72%	22%
Соціальний супровід	2%	1%	5%	2%	74%	16%
Представництво інтересів	0%	1%	0%	2%	72%	25%
Догляд вдома, денний догляд	1%	0%	1%	1%	64%	33%
Посередництво (медіація)	0%	0%	2%	0%	73%	25%
Соціальна профілактика	0%	0%	2%	0%	72%	26%
Супровід під час інклюзивного навчання	0%	0%	0%	0%	87%	13%

### 4.3 Ставлення до системи соціального захисту

Система соціального захисту в громаді в цілому демонструє позитивні результати у взаємодії з клієнтами, проте існують області, які потребують уваги та оптимізації, зокрема щодо умов перебування в службі та доступності послуг.

До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту наслення опитані в громаді віднесли: дисципліна і дотримання графіку (95%), професіоналізм персоналу та якісне виконання своїх обов'язків також отримали позитивну оцінку від більшості опитаних (87%) та уважність працівників до своїх клієнтів - 83% (Графік 4.3.1).



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

Серед негативних аспектів найбільше населення незадоволене умовами перебування в службі – 59% вказали, що вони були поганими (Графік 4.3.2)



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

Проаналізувавши проблеми, які на думку опитаних є актуальними для громади їх можна об'єднати за напрямками (Графік 4.3.3):

**Законодавчі та адміністративні проблеми:**

82% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи складності інтерпретації.

78% вважають, що існує занадто багато складнощів при отриманні послуги. Це може включати складність документації, тривалий час обробки або інші бюрократичні перешкоди.

**Організаційні та ресурсні проблеми:**

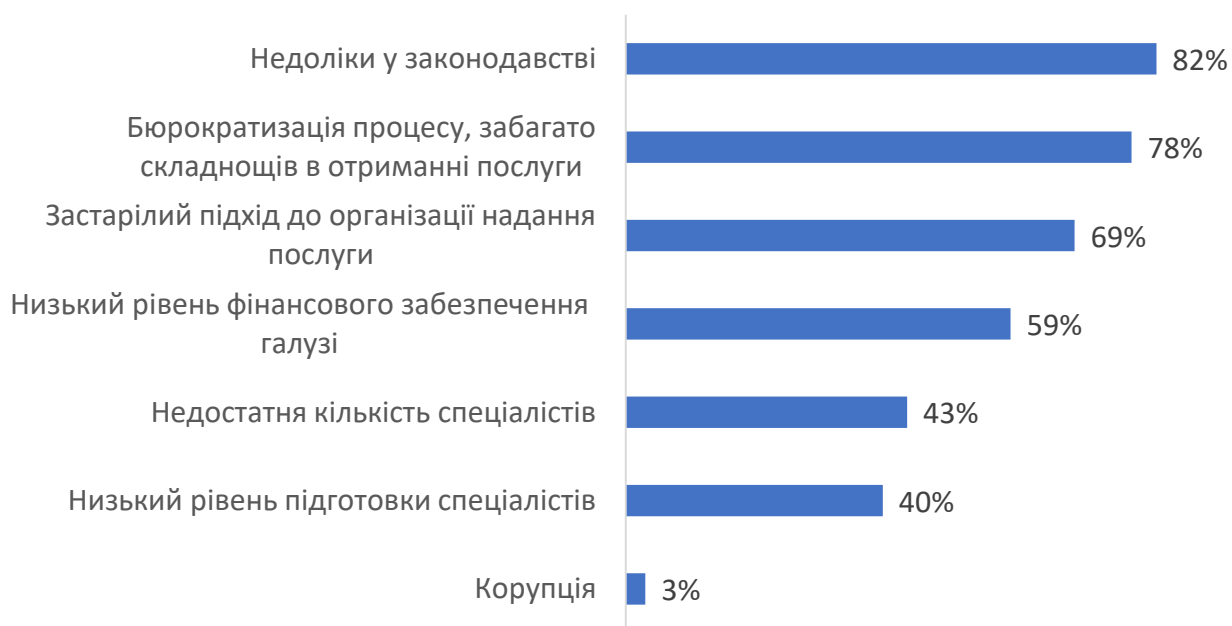
69% відзначили, що сучасні підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

59% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

43% скаржилися на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

**Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:**

40% 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%)**

Спеціалісти соціальної сфери вказували на потребу у фінансуванні, оновлені матеріально-технічної та законодавчої бази як умов для покращення ситуації в галузі:

Цитати надавачів:

*«...Само собою, що нам потрібні кваліфіковані кадри, нам потрібна фінансова допомога насамперед для того, щоб х людей зробити цих кваліфікованих кадрів і також самі фінанси для того, щоб можна було якось допомогти тим самим людям. Але я думаю, що в будь-якому разі ці програми, їх треба писати. Я думаю, що це програми на десятки років.....»*

Жителі громади у свою чергу очікують від влади рішучих дій та перекладають відповідальність за ситуацію в галузі (у т.ч. з функції контролю якості роботи надавачів соціальних послуг) на рівень держави.

Цитати отримувачів:

*«...Я вважаю що цим має займатись влада і влада має слідкувати за порядком. Тобто влада має надавати певну кількість людей для того щоб вони сліdkували за всім...»*

#### 4.4 Канали інформування

Дані показують, що громадяни використовують різні каналами комунікації. Узагальнюючи можна виділити *три основні групи*:

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

Газета: 87% ніколи не користуються, лише 3% постійно користуються.

Радіо: 66% ніколи не користуються, 11% постійно користуються.

Місцеве телебачення: 49% ніколи не користуються, 23% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 86% ніколи не користуються, 2% постійно користуються.

Дошки оголошень: 77% ніколи не користуються, 3% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 37% ніколи не користуються, 36% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 17% ніколи не користуються, 74% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 22% ніколи не користуються, 68% постійно користуються.

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



**ГРАФІК 4.4.1 КАНАЛИ ІНФОРМАЦІЇ, ЯКИМИ РЕСПОНДЕНТИ КОРИСТУТЬСЯ ІНКОЛИ ТА ПОСТІЙНО (множинний вибір, сума не дорівнює 100%)**

Таким чином, цифрова комунікація у сфері соціального захисту домінує: соціальні мережі та офіційні веб-сайти є найбільш популярними каналами комунікації. А традиційні медіа втрачають популярність: газети та радіо менш важливі для громадян, хоча міське телебачення ще зберігає певний рівень інтересу.

Офіційні сайти та телеграм канали є найбільш вживаними серед отримувачів соціальних послуг (за результатами ФГД).

У відповідях учасників групи звучали пропозиції щодо отримання оповіщень у вигляді СМС-розсилки.

## ВИСНОВКИ

1. Існує певний розрив між наявністю соціальних послуг та обізнаністю щодо них громадян. Незважаючи на наявність ряду інституцій, які надають соціальні послуги, значна частина опитаних не зверталась до них та відповідно не змогла оцінити їх ефективність. Це може свідчити про потребу в покращенні інформування жителів громади про доступні соціальні послуги та їх права у цій сфері.
2. Лише 8% респондентів звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців, проте оцінка окремих служб показує, що жителі все ж таки звертаються до різних соціальних інстанцій, особливо це стосується Центрив надання адміністративних послуг, Центрив зайнятості, Центру соціальних служб, Центру надання соціальних послуг, які змогли оцінити близько половини опитаних. В цілому робота надавачів соціальних послуг була оцінено позитивно.
3. Послуги з інформування та консультування мають позитивну оцінку серед тих, хто ними користувався (загалом задоволені більше 15% опитаних). Це може вказувати на те, що якість цих послуг є високою, але потрібна більша робота над популяризацією їх серед громадян.
4. Грошова допомога є найпопулярнішим видом допомоги, з 58% опитаних, які її отримали. Для більшості видів допомоги, таких як грошова допомога, продукти харчування, ліки, предмети гігієни та державні соціальні допомоги, більшість респондентів відзначили, що дуже легко було отримати допомогу. Однак, для деяких видів допомоги, таких як технічні засоби реабілітації, значна частина респондентів відзначила певні труднощі при отриманні.
5. Система соціального захисту отримала позитивні відгуки. В роботі служби в основному дотримуються графіку і виконують свої обов'язки належним чином. За результатами якісного дослідження виявлено потребу у цифровізації послуг. Хоча учасники ФГД також зазначали у важливості додаткових консультантів на території, які б надавали додаткові роз'яснення чи консультації щодо дій чи кроків громадян у процесі звернення до надавачів послуг.
6. Сучасні канали комунікації, зокрема соціальні мережі, є найпопулярнішими засобами інформації в громаді. Традиційні засоби масової інформації та друковані матеріали значно менш ефективні. Газети, радіо, і місцеве телебачення залишаються менш популярними засобами інформації. Більшість опитаних (87% - газет, 66% - радіо) вказали, що вони ніколи не користуються цими засобами. Інформаційні листівки та дошки оголошень також не є популярними: 86% та 77% опитаних відповідно заявили, що не користуються цими джерелами. Більша частина опитаних активно користується інтернет-ресурсами: 36% постійно користуються офіційними сайтами громад, і аж 74% постійно користуються соціальними мережами.

Дослідження проводилися ТОВ «ФОРСЕРВІС ЮА СЕЙЛЗ» в межах проекту «Підтримка спроможності системи соціального захисту населення щодо реєстрації внутрішньо переміщених осіб», що реалізується Благодійним Фондом «Стабілізаційні Сервіси» 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.t.me/SSS_Ukraine)



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