



ЗА ПІДТРИМКИ



ЗВІТ

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

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

ЗМІСТ

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

ВСТУП

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

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

Цей звіт складається з результатів двох соціологічних досліджень (кількісного та якісного) щодо соціальних послуг в громаді й базується на даних опитувань жителів Новояворівської 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*

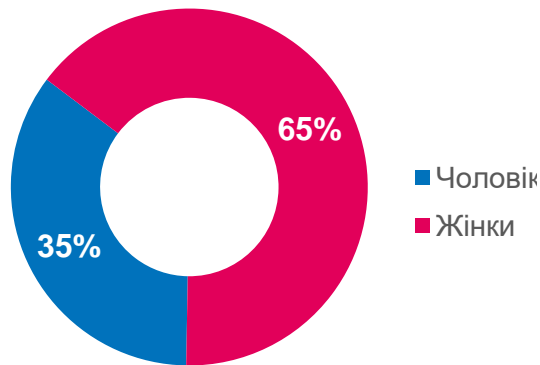
МЕТОД:	САРІ - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету) 1 ФГД (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. уразливі групи населення та 2 тріади (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)
ГЕОГРАФІЯ:	міста: Новояворівськ(220), Шкло (30), села: Терновиця (24), Чолгині (26)
ВИБІРКА:	300
ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:	серпень-вересень 2023
ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:	15 хвилин – кількісне опитування до 2 годин – ФГД до 1,15 годин – тріада

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ:

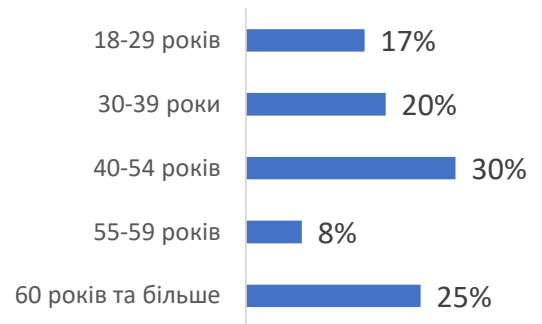
БО	Бдагодійна організація
БФ	Благодійний фонд
ВПО	Внутрішньо переміщені особи
ГУ	Головне управління
НУО	Неурядова організація
КУ	Комунальна установа
НУО	Неурядова організація
ОГС	Організації громадянського суспільства
ОМС	Органи місцевого самоврядування
СЖО	Складні життєві обставини
РВА	Районна військова адміністрація
ТГ	Територіальна громада
УСЗН	Управління соціального захисту населення
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання соціальних послуг
ФГД	Фокус-групове дослідження

2. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

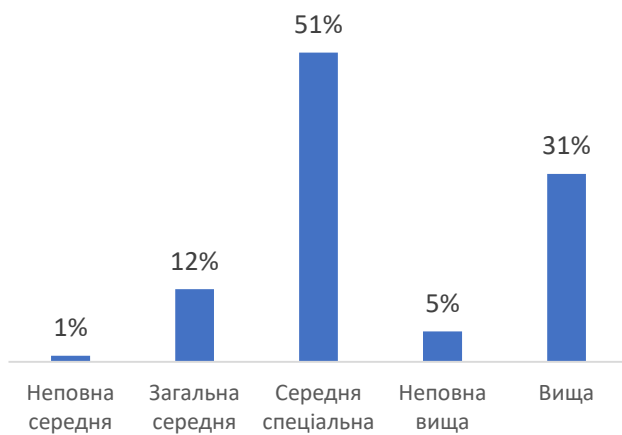
Стать.



Вік.



Освіта.



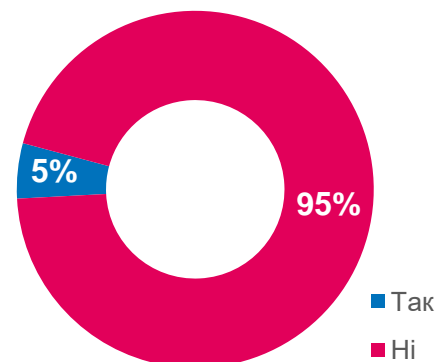
Вид діяльності.



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 Новояворівській міській територіальній громаді та оцінено ефективність їхньої роботи:

Управління соціального захисту населення Яворівської РВА
Золочівська філія Львівського обласного центру зайнятості
Відділ обслуговування громадян N21 – сервісний центр м. Новояворівськ ГУ Пенсійного фонду України у Львівській області

Відділ охорони здоров'я та соціального захисту населення виконавчого комітету Новояворівської міської ради

Центр надання адміністративних послуг Новояворівської міської ради

Центр надання соціальних послуг Новояворівської міської ради

«Новояворівський інклюзивно-ресурсний центр» Новояворівської міської ради

Служба у справах дітей Новояворівської міської ради

Реабілітаційний центр Новояворівської лікарні імені Юрія Липи Новояворівської міської ради

Соціальний центр «Регіна» для людей з обмеженими можливостями та особливими потребами Яворівської районної БО «Дитячі мрії»

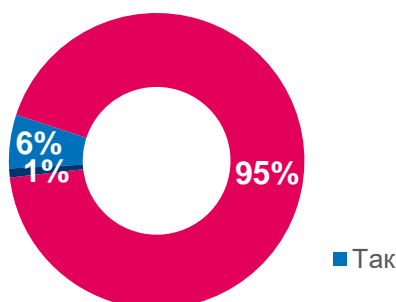
Неурядові організації (Червоний Хрест, БФ «Карітас», ГО «Регіна» та ін.)

За даними ФГД, після адміністративної реформи й створення Новояворівської міської територіальної громади якість надання соціальних послуг зростає. Просувається цифровізація, безбар'єрність у наданні послуг, налагоджені партнерства між соціальними службами. Завдяки партнерству міськради з ОГС, у громаді успішно працює Соціальний центр «Регіна» для людей з обмеженими можливостями та особливими потребами. Ефективно функціонує офіс ЦНАП у Новояворівську, а також мобільний офіс ЦНАП – єдиний на Львівщині.

Громада є фінансово спроможною, а питання фінансування сфери соціального захисту – в числі пріоритетних. Центр надання соціальних послуг спектр базових соціальних послуг, який в цілому покриває потреби громади. Поки не надаються послуга стаціонарного денного догляду особам з інвалідністю та послуга медіації, але жителі громади її можуть отримати завдяки проектам НУО. За рахунок місцевого бюджету надається додаткова соціальна підтримка на лікування, у т.ч. – ВПО; надбавками стимулюються працівники соціальної сфери. Виклики, пов'язані з прийомом значної кількості ВПО в громаді в цілому подолані. Державою в нормовані і на місці налагоджені процедури реєстрації, оформлення виплат. Завдяки підтримці донорів вразливі категорії ВПО регулярно отримують гуманітарну допомогу.

За результатами кількісного дослідження, протягом останніх 12 місяців 6% опитаних мешканців громади зверталися за соціальною допомогою (Графік 4.1.1).

Респонденти звертались головним чином до таких установ як: Центр надання соціальних послуг (56%), Центр зайнятості (17%), Відділ охорони здоров'я та соціального захисту населення виконавчого комітету Новояворівської міської ради (12%). З іншими надавачами соціальних послуг в громаді контактували менше 10% опитаних (Таблиця 4.1.1).



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

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	11%	6%	11%	11%	28%	33%
Відділ охорони здоров'я та соціального захисту населення виконавчого комітету Новояворівської міської ради	5%	0%	6%	6%	0%	83%
Громадські організації	6%	0%	0%	0%	0%	94%
Центр зайнятості	11%	11%	0%	0%	6%	72%
Центр соціальної (професійної) реабілітації для осіб з інвалідністю, в т.ч. дітей з інвалідністю	5%	0%	0%	0%	6%	89%
Служба у справах дітей	6%	0%	0%	0%	0%	94%

Найвищу оцінку ефективності діяльності отримав ЦНСП – 39% (28% «дуже ефективно» + 11% «дещо ефективно») – майже на рівні порогового значення для потрапляння до категорії установ високого рівня ефективності, коли сума оцінок діяльності «дуже ефективно» та «дещо ефективно» дорівнює чи перевищує 40% (Таблиця 4.1.1).

Діяльність Відділу охорони здоров'я та соціального захисту населення виконавчого комітету Новояворівської міської ради опитані оцінили неоднозначно – по 6% оцінок «дещо ефективно» та «дещо неефективно». В оцінках же діяльності Центру зайнятості негативні оцінки (11% «дуже неефективно») переважили позитивні (6% «дуже ефективно») (Таблиця 4.1.1). Слід враховувати, що деякі групи клієнтів профільних соціальних служб могли бути не представлені в вибірці дослідження. Отже, оцінки діяльності таких служб виглядають дещо нижчими, порівняно з установами, які працюють з ширшим колом клієнтів та надають ширший спектр послуг.

Крім потреби вдосконалення діяльності Центру зайнятості, назагал, кількісне дослідження унаочнило необхідність покращення інформування жителів Новояворівської громади про надавачів соціальних послуг, зокрема – з числа НУО. Адже, від 5% до 11% респондентів при оцінці діючих надавачів обирали відповідь – «послуга не надається».

Учасники ФГД високо оцінили роботу системи соціального захисту в громаді. Отримувачі послуг найбільше досвіду взаємодії мали з ЦНСС, Відділом охорони здоров'я та соціального захисту населення виконавчого комітету Новояворівської міської ради, реабілітаційним центром, ЦНАПом. Як позитивні аспекти діяльності соціальних служб у громаді вони відзначали своєчасність отриманих послуг та особливо – «людський чинник» – розуміння й моральну підтримку з боку фахівців у складних умовах воєнного часу.

Серед напрямків покращення якості надання соціальних послуг в громаді були визначені: налагодження транспортного сполучення для забезпечення кращого доступу до установ мешканців сіл; забезпечення безбар'єрності всіх громадських просторів; подальша цифровізація послуг (зокрема, запровадження єдиного реєстру всіх отримувачів соціальної допомоги); технічне переоснащення реабілітаційного центру (можливо, за донорські кошти). Першочергові ж зусилля ОМС та соціальним службам слід докласти для зростання рівня поінформованості мешканців громади щодо їхніх прав та спектру соціальних послуг.

Цитати отримувачів:

[Послуги] в принципі відповідають потребам. Просто деякі люди, можливо, не звертаються. ...Насправді, не всі люди може обізнані про той спектр послуг, який їм можуть надати. І думають, що якщо в них проблема, то ніхто з нею не допоможе. Зараз багато всього, допоможуть в будь-якому випадку».

«...Ми зверталися... Дитині оформляли інвалідність. Нам допомагали в оформленні документів, пояснювали – де, хто, що. В основному довідкові питання... Я дуже задоволена. Нема такого, знаєте, щоб тебе відштовхували. Вислухають, порадять. Ми тут рік [ВПО]. Я дуже задоволена людьми...»

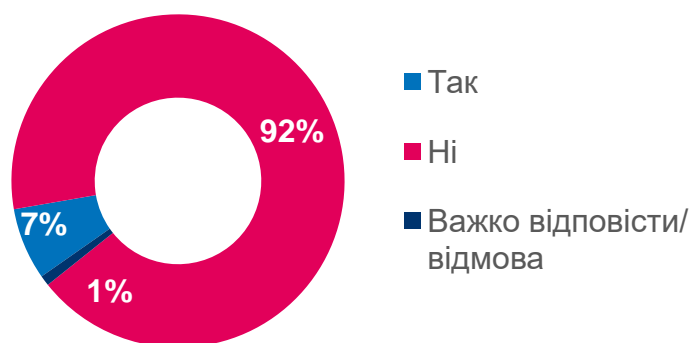
Учасники ФГД з числа надавачів соціальних послуг серед найгостріших проблем, які потрібно вирішувати для підвищення якості надання соціальних послуг в громаді, назвали професійне вигорання фахівців соціальних служб й потребу забезпечення в умовах війни не лише клієнтів, а й їх – якісною психологічною підтримкою.

Цитати отримувачів:

У нас в районі проживало 124 тис населення. Районним службам дуже було важко надавати якісні соціальні послуги, тому що кадрове забезпечення було неналежним, транспорту в нас не було, а масштаб району був дуже великий... Тепер наша громада є така компактна. Це місто на 39 тис. населення і сільська місцевість. Тут вже легше... Ти більше можеш охопити й більше знаєш людей. Отже, послуги можуть бути якіснішими і кращими. Тобто, ми рухаємося вперед, ми розвиваємо і ми покращуємо якість надання соціальних послуг».

«Перше – це психологічний і емоційний стан осіб, які до нас приїхали в громаду, які у нас шукали притулку... Війна триває і в нас є багато сімей військовослужбовців – жінки, мами, які потребують підтримки. Ніхто не знає, що буде завтра... Як тут поведеться і як допомогти й підтримати... Можливо, групи взаємопідтримки [клієнтів]... Можливо, групи профілактики вигорання [фахівців].., тому що соціальні працівники, керівники різного роду, ми не виїжджали нікуди від дня повномасштабного вторгнення, працювали щоденно. В нас не було ніяких вихідних, окрім суботи, неділі. Ми мусили надавати послуги й не сіяти паніку серед населення».

За даними кількісного дослідження, 9% 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?

Найчастіше опитані отримували грошову допомогу (86%). В рази рідше – продукти харчування (18%); державні соціальні допомоги (14%); предмети санітарної та особистої гігієни (14%).

Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді путівок на оздоровлення (5%). Жоден з респондентів не отримував ліків, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, технічних і додаткових засобів реабілітації у тимчасове користування та (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	86%	14%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	14%	82%	4%
Продукти харчування	18%	77%	5%
Предмети санітарної та особистої гігієни	14%	82%	4%
Ліки	0%	95%	5%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	0%	95%	5%
Надання путівки на оздоровлення	5%	91%	4%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	95%	5%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	96%	5%

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

Переважає більшість опитаних, які отримали ті чи інші види матеріальної підтримки, вказали, що частину допомог вони отримати «дуже легко», а саме: продукти харчування – 100%, путівка на оздоровлення – 100%, грошова допомога – 69%.

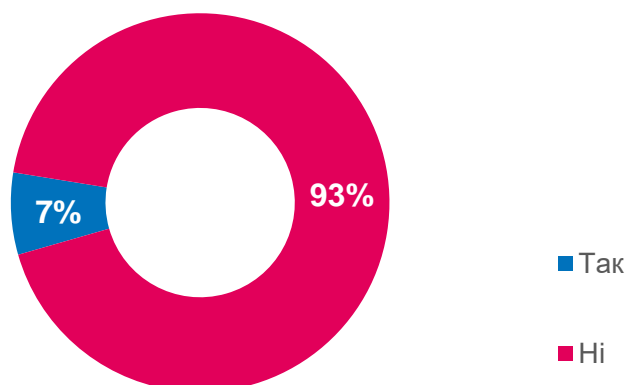
Складнощі в опитаних виникали при отриманні державних соціальних допомог (67%), грошової допомоги (31%), предметів санітарної та особистої гігієни (33%).

7% опитаних вказали, що відчули певні труднощі в отриманні соціальних послуг через повномасштабне вторгнення (Графік 4.1.3).

Переважно, якщо установа працювала/працює, труднощі були пов'язані зі збором та підготовкою документів необхідних для отримання послуг (45%) (Графік 4.1.4).

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	0%	0%	0%	0%
Ліки	0%	0%	0%	0%
Надання путівки на оздоровлення	100%	0%	0%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	33%	34%	33%	0
Предмети санітарної та особистої гігієни	33%	33%	0%	34%
Грошова допомога	69%	26%	5%	0%
Продукти харчування	100%	0%	0%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	0%	0%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	0%	0%	0%



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=22) (множинний вибір, сума не дорівнює 100%)

Більшість респондентів вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг (63%). Комунальні установи громади в якості надавачів соціальних послуг бачать лише 6% респондентів, так само, як і громадські організації та приватні установи. 13% опитаних вважає, що усі надавачі повинні мати рівні права в цьому (Графік 4.1.5).

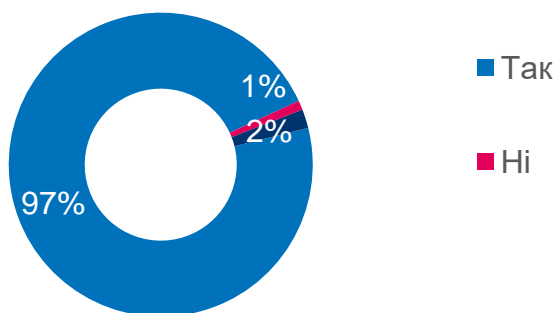
Майже усі респонденти (97%) підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг в громаді (Графік 4.1.6). При цьому, функції контролю респонденти розділили між державою та державними установами (47%), посадовими особами місцевого самоврядування (25%) та громадськими організаціями (38%), 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%)

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 послуги¹ (які мають переважно нематеріальний характер), вони, вочевидь, до кінця не розуміють ролі ОМС в організації та наданні соціальних послуг після децентралізації.



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=291) 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.

Найбільш затребуваними в громаді є послуги консультування, натуральної допомоги, надання притулку, фізичного супроводу осіб з інвалідністю. Рештою з пропонованих базових соціальних послуг користується менше 10% опитаних.

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	0%	0%	6%	6%	72%	16%
Інформування	0%	0%	0%	6%	72%	22%
Соціальна адаптація	0%	0%	0%	6%	66%	22%
Надання притулку	0%	0%	0%	11%	72%	17%
Натуральна допомога	0%	0%	0%	11%	67%	22%
Підтримане проживання	0%	6%	0%	6%	66%	28%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	0%	0%	0%	6%	66%	28%
Екстрене (кризове) втручання	0%	0%	0%	6%	72%	22%
Соціальний супровід	0%	0%	0%	6%	72%	22%
Представництво інтересів	0%	0%	0%	6%	72%	22%
Догляд вдома, денний догляд	0%	0%	6%	0%	72%	22%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору	0%	0%	0%	11%	67%	22%
Посередництво (медіація)	0%	0%	6%	0%	72%	22%
Соціальна профілактика	0%	0%	0%	6%	72%	22%
Переклад жестовою мовою	0%	0%	0%	6%	72%	22%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	0%	0%	0%	6%	72%	22%
Супровід під час інклюзивного навчання	0%	0%	0%	0%	72%	28%

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

Консультавання: 12%

Натуральна допомога: 11%

Надання притулку: 11%

Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору: 11%

Брак досвіду в отриманні базових соціальних послуг у респондентів, вочевидь, пояснюється їхньою недостатньою поінформованістю про ці послуги (що підтверджують дані ФГД). Якщо такими послугами, як: *фізичний супровід осіб з інвалідністю, 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 як: *інформування та консультавання, соціальна профілактика, посередництво, медіація* є універсальними й розрахованими на широке коло клієнтів, отож, мали б бути більш затребуваними в громаді.

98% респондентів зазначили, що отримували послуги в громаді 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.

До позитивних аспектів роботи установ системи соціального захисту опитані віднесли: уважність працівників до своїх клієнтів (91%), якісне виконання ними своїх обов'язків (77%) та їхній професіоналізм (74%) (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 незадоволеними умовами перебування в соціальних службах (черги, брак комфорту під час очікування) – 36%, у тому числі – необлаштованість закладів для осіб з інвалідністю – 27% (Графік 4.3.2).



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

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

Законодавчі та адміністративні проблеми:

75% вважають, що існує занадто багато складнощів при отриманні послуги. Це може включати складність документації, тривалий час обробки або інші бюрократичні перешкоди.

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

Організаційні та ресурсні проблеми:

66% відзначили, що підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

67% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

44% скаржились на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:

41% 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%)

На думку фахівців соціальної сфери, висловлену під час ФГД, перспективи покращення стану з соціальним захистом в громаді є пов'язаними з: подальшою цифровізацією послуг, з розширенням лінійки послуг відповідно до потреб мешканців, а саме – зі створенням денного центру для жертв домашнього насильства, денного центру для осіб з інвалідністю, збільшенням числа дитячих будинків сімейного типу, прийомних сімей та патронатних вихователів в громаді; зі сприянням адаптації ВПО до життя в сільській місцевості. Основні ж зусилля наразі мають бути зосереджені на соціальній роботі з учасниками бойових дій і членами їхніх сімей та в підготовці до масштабування такої роботи. Працівники соціальних служб вважають необхідним проходження перекваліфікації для такої роботи, зокрема – розвиток своїх психологічних та комунікаційних компетентностей для якісного обслуговування цієї категорії клієнтів. Представники ОГС, які працюють з військовослужбовцями, вели мову про необхідність розвитку концепції комплексної підтримки військовослужбовців після повернення – медичної, психологічної, юридичної, соціальної задля якомога кращої їх адаптації до мирних умов.

Цитати надавачів:

«Соціальні послуги зараз важливі для учасників бойових дій, для сімей військовослужбовців, для поранених, для сімей, в яких член сім'ї – військовослужбовець загинув на війні. На останній сесії ми прийняли десь приблизно 19 послуг – «ветеранських», ми так їх називаємо ...Це різні виплати, надання статусів і тому подібне».

«Психологічна підтримка – це саме собою, їм треба стимул для того, щоб вони хотіли чимось далі займатись... Юридичний супровід – це так само дуже важлива ділянка роботи, яку треба опанувати [з колишніми військовослужбовцями] і її розвивати. Ще – освітня послуга. Тобто, нам потрібно буде продумати, як перепрофілювати військових, ... щоб вони знайшли себе в силу своїх обставин, в силу своїх поранень, в силу тих змін, які будуть...».

Отримувачі соціальних послуг, під час ФГД, відповідальність за вирішення проблем у сфері соціального захисту розділили між державою, ОМС та ОГС. В плані контролю за якістю соціальних послуг вони наголошували на потребі зростання ролі громадянського суспільства. Важливо, що покращення якості соціальних послуг в громаді вони не в останню чергу пов'язали зі зростанням інформаційної компетентності та відповідальності самих отримувачів соціальних послуг.

Цитати отримувачів:

В нас люди навчилися дуже чітко за роки незалежності висловлювати свою думку і претензії. І вміють гарно дякувати і вимагати, якщо щось треба».

«Може скоріше з низів треба рухатися. Я згодна, що міська рада за все відповідає, але мені здається, що сьогодні, коли є купа всього-всього, про якісь деталі може треба, щоб десь безпосередньо на місцях подумали... Ніхто не ходив ні до міської, ні до сільської ради, просто купили мішок цементу й збоку на сходах... зробили пандус і все...».

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: 86% ніколи не користуються, 5% постійно користуються.

Радіо: 74% ніколи не користуються, 8% постійно користуються.

Місцеве телебачення: 56% ніколи не користуються, 27% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 90% ніколи не користуються, лише 1% постійно користується.

Дошки оголошень: 79% ніколи не користуються, 4% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями: 70% ніколи не користуються, 4% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 41% ніколи не користуються, 36% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 18% ніколи не користуються, 75% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 27% ніколи не користуються, 67% постійно користуються.

Отже, 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 36% опитаних. Традиційні медіа втрачають популярність, хіба що місцеве телебачення, як джерело інформації, ще зберігає певний інтерес з боку жителів громади.



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

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 актуальність телефонного консультування через «гарячі лінії», та значиму роль в розповсюдженні інформації міжособистісної комунікації («сарафанного радіо»).

ь

Фахівці соціальних служб зазначали, що інформують населення у різний спосіб, не лише через офіційний сайт чи чати населених пунктів громади у Телеграм, місцеве радіо, щоб забезпечити доступ до інформації всіх соціально вразливих груп. На їхню думку, для сільської місцевості вкрай важливою лишається особиста комунікація через старостів, працівників мобільного офісу ЦНАП. До таких виїздів у громади, крім адміністраторів та соціальних працівників, вони вважають доречним долучити представників Пенсійного фонду, через який наразі здійснюються й страхові виплати, й виплати субсидій.

ВИСНОВКИ

1. Після адміністративної реформи та реорганізації установ соціального захисту, в Новояворівській міській територіальній громаді вдалося розбудувати нову структуру, здатну задовольнити потреби в соціальній допомозі та послугах різних верств населення. В громаді ефективно працює ЦНАП, у т.ч. його мобільний офіс. Просувається цифровізація послуг. Налагоджені партнерства міськради з надавачами соціальних послуг з числа громадських організацій дозволяють розширювати лінійку соціальних послуг. Значним досягненням функціонування в громаді Соціального центру «Регіна» для людей з обмеженими можливостями та особливими потребами БО «Дитячі мрії».

Перші виклики, пов'язані з прийомом громадою значної кількості ВПО після повномасштабного вторгнення РФ, в цілому є подоланими.

2. За результатами масового опитування, 6% респондентів звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. При цьому вони контактували переважно з Центром надання соціальних послуг (56%), Центром зайнятості (17%), Відділом охорони здоров'я та соціального захисту населення виконавчого комітету Новояворівської міської ради (12%). З іншими надавачами соціальних послуг в громаді взаємодіяли менше 10% опитаних. Дослідження унаочнило необхідність покращення інформування жителів Новояворівської громади про діючих надавачів соціальних послуг, зокрема – з числа ОГС.
3. Центр надання соціальних послуг працює на високому рівні ефективності (39%), Діяльність Відділу охорони здоров'я та соціального захисту населення виконавчого комітету Новояворівської міської ради та Центру зайнятості потребує вдосконалення. Її опитані оцінили неоднозначно – поряд з позитивними оцінками вагомою є й доля негативних оцінок.
4. 9% опитаних протягом останніх 12 місяців отримували матеріальну допомогу. Здебільшого це була грошова допомога (86%), рідше – продукти харчування (18%); державні соціальні допомоги (14%), предмети санітарної та особистої гігієни (14%). Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді путівок на оздоровлення (5%). Жоден з опитаних не отримував ліків, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, технічних і додаткових засобів реабілітації у тимчасове користування. При цьому, при отриманні продуктів харчування та путівок на оздоровлення респонденти не зазнали ускладнень. Певні труднощі у 2/3 опитаних виникали при отриманні державних соціальних допомог, а майже у 1/3 респондентів були проблеми з отриманням грошової допомоги та предметів санітарної та особистої гігієни.
5. З базових соціальних послуг найбільш запитаними в громаді є послуги консультування, надання натуральної допомоги, надання притулку та фізичного супроводу осіб з інвалідністю. Рівень задоволеності цими послугами є дещо вищим, порівняно з іншими – 11-12%. Іншими послугами користується менше 10% опитаних жителів громади.
6. Існує певний розрив між пропозицією базових соціальних послуг в Новояворівській громаді та обізнаністю жителів громади щодо них. Це засвідчує потребу покращення інформування жителів 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.
7. Система соціального захисту в громаді отримала змішані оцінки. З одного боку, респонденти високо оцінили уважність працівників до своїх клієнтів (91%), якісне виконання ними своїх обов'язків (77%) та їхній професіоналізм (74%). З іншого боку, в цій галузі існує низка проблем, пов'язаних з законодавчим регулюванням (82%), бюрократизацією (75%), застарілістю підходів (66%), фінансовим забезпеченням (67%).
8. Відповідальність за вирішення проблем у сфері соціального захисту респонденти головним чином покладають на державу. Серед проблем, які мають в першу чергу вирішуватись на місцевому рівні – забезпечення просторової доступності послуг, розширення лінійки послуг відповідно до потреб мешканців громади, підвищення психологічної компетентності фахівців соціальної сфери, з врахуванням викликів війни.
9. Основним надавачем соціальних послуг в громаді більшість респондентів бачить державні установи – 63%, комунальні ж установи з наданням соціальних послуг пов'язали лише 6% опитаних, як і громадські організації. Функції контролю за якістю соціальних послуг респонденти розділили між державою та державними установами

(47%), посадовими особами місцевого самоврядування (25%) та громадськими організаціями (38%), з пріоритетністю держави.

10. Щодо соціального захисту – в свідомості громадян все ще домінують патерналістські установки. Асоціюючи соціальний захист головню з виплатами (державними соціальними допомогоюми), 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. Водночас, учасники ФГД вели мову про більшу відповідальність ОМС за надання соціальних послуг в громаді в умовах децентралізації, а також – про важливість посилення ролі ОГС і самих громадян в забезпеченні якісного надання соціальних послуг, що засвідчує певний прогрес в розвитку громадянського суспільства в країні.
11. Інформацію про події в громаді, про свої соціальні права та про соціальні послуги більшість респондентів отримує через цифрові канали: групи у соціальних мережах, месенджерах (67%), сторінки у соціальних мережах (75%). Офіційний сайт громади потребує популяризації, наразі ним постійно користується 36% опитаних.

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 Служби» 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](#)



INSTAGRAM:
[@stabilizationsupportservices](#)



TELEGRAM:
[@SSS_Ukraine](#)



TWITTER:
[@SSS_Ukraine](#)