



ЗА ПІДТРИМКИ



# ЗВІТ

за результатами дослідження щодо доступності та якості надання соціальних та адміністративних послуг, які надаються у Рудківській 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.....	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 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 Рудківської 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***

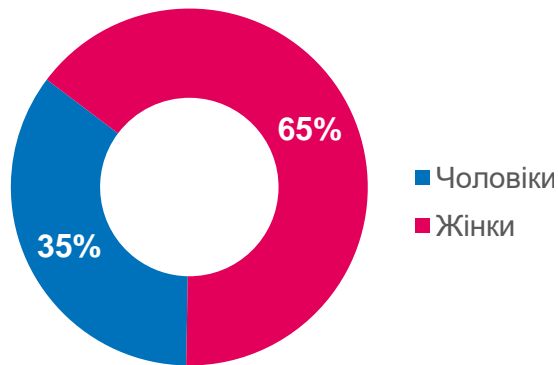
<b>МЕТОД:</b>	<b>САРІ</b> - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету)  <b>1 ФГД</b> (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. уразливі групи населення та <b>2 тріади</b> (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)
<b>ГЕОГРАФІЯ:</b>	місто Рудки (150), села: Вишня (25), Вістовичі (23), Колбаєвичі (26), Михайловичі (26), Підгайчики (26), Чайковичі (24)
<b>ВИБІРКА:</b>	300
<b>ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:</b>	серпень-вересень 2023
<b>ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:</b>	15 хвилин – кількісне опитування до 2 годин – ФГД до 1,15 годин – тріада

**2. СПИСОК СКОРОЧЕНЬ:**

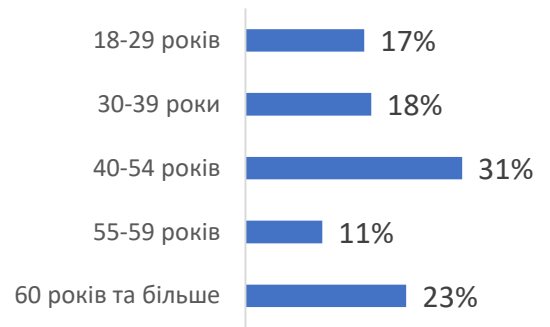
ВПО	Внутрішньо переміщені особи
ГУ	Головне управління
НУО	Неурядова організація
КЗ	Комунальний заклад
КНП	Комунальне некомерційне підприємство
ЛОР	Львівська обласна рада
ОГС	Організації громадянського суспільства
ОМС	Органи місцевого самоврядування
СЖО	Складні життєві обставини
РВА	Районна військова адміністрація
ССД	Служба у справах дітей
ТГ	Територіальна громада
УСЗН	Управління соціального захисту населення
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання соціальних послуг
ФГД	Фокус-групове дослідження

### 3. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

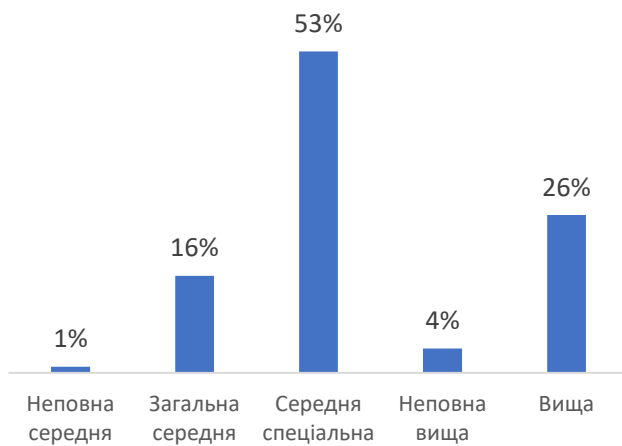
Стать.



Вік.



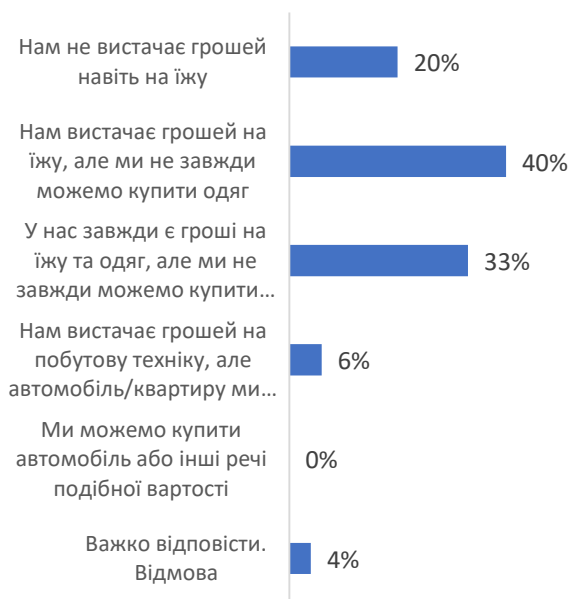
Освіта.



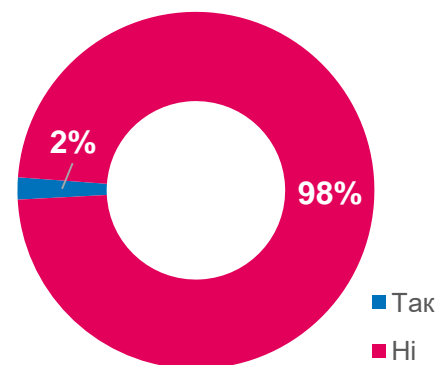
Вид діяльності.



Дохід.



Внутрішньо переміщені особи



## **4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

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

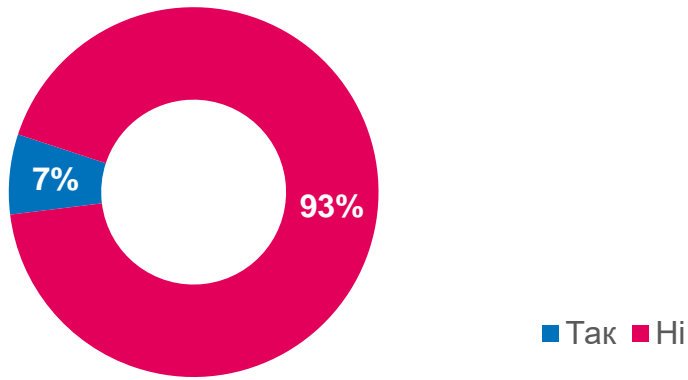
Під час опитування було встановлено, які організації та установи виступають основними надавачами соціальних та адміністративних послуг у Рудківській міській територіальній громаді та оцінено ефективність їхньої роботи:

Управління соціального захисту населення Самбірської РВА  
Самбірська філія Львівського обласного центру зайнятості  
Відділ обслуговування громадян №3 – сервісний центр в м. Самбір Головного управління Пенсійного фонду України у Львівській області  
Державна реабілітаційна установа «Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Галичина» у Великому Любені

КНП «Самбірська районна лікарня «Хоспіс»  
Районний дитячий будинок «Рідний дім» у с. Корналовичі Самбірського району Львівської області  
КЗ ЛОР «Самбірська спеціальна школа I-II ст. «Берегиня»  
Відділ "Центр надання адміністративних послуг" виконавчого комітету Рудківської міської ради  
Відділ соціальної політики виконкому Рудківської міської ради  
Рудківський центр надання соціальних послуг, з відділенням соціальної роботи та соціальних послуг за місцем проживання та відділенням надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання «Рудківський будинок «Милосердя»»  
Служби у справах дітей виконавчого комітету Рудківської міської ради Самбірського району Львівської області  
Неурядові організації

За даними ФГД, після адміністративної реформи та реорганізації установ соціального захисту, в Рудківській територіальній громаді вдалося розбудувати нову структуру, здатну задовольнити потреби в соціальній допомозі та послугах різних верств населення. Адміністративні та соціальні послуги в громаді надаються згідно з чинним законодавством й на належному рівні. Фінансового і кадрового забезпечення для цього в цілому достатньо. Успішно просувається цифровізація адміністративних послуг соціального характеру. ЦНСП пропонує спектр базових соціальних послуг, який, в цілому покриває потреби мешканців громади. Інші послуги, на основі партнерських угод, жителі можуть отримати в інших громадах. Найбільш популярними є консультаційно-інформаційні послуги. В цьому плані добре налагоджено роботу у старостинських округах як через старост, так і через бек-офіси. Значна увага приділяється соціальній роботі з особами похилого віку, з ВПО та з дітьми з інвалідністю.

За результатами кількісного дослідження протягом останніх 12 місяців 7% опитаних зверталися за соціальною допомогою (Графік 4.1.1).



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

Респонденти звертались головним чином до таких установ як: Центр надання соціальних послуг (65%), Відділ соціальної політики виконкому Рудківської міської ради (35%), Центр зайнятості (30%), Служба у справах дітей (15%) (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
Центр надання соціальних послуг	5%	5%	5%	15%	40%	30%
Управління соціального захисту населення	5%	5%	15%	15%	35%	25%
Відділ соціальної політики виконкому Рудківської міської ради	5%	5%	5%	10%	15%	60%
Громадські організації	0%	0%	0%	5%	0%	95%
Філія Центру зайнятості	5%	10%	0%	0%	20%	65%
Служба у справах дітей	5%	0%	0%	0%	15%	80%
Будинки-інтернати для осіб похилого	5%	0%	5%	0%	0%	90%

Рудківська міська територіальна громада

віку, осіб з інвалідністю						
Дитячі будинки-інтернати	5%	0%	5%	0%	0%	90%
Державна реабілітаційна установа Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю	5%	0%	0%	0%	5%	90%

Найвищу оцінку ефективності діяльності отримав ЦНСП – 55% (15% «дуже ефективно» + 40% «дещо ефективно») й потрапив 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 соціальної політики виконкому Рудківської міської ради та Центру зайнятості опитані оцінили неоднозначно. Так, 25% респондентів вважають, що Відділ соціальної політики працює ефективно (10% «дещо ефективно» +15% «дуже ефективно»), а 10% – що ні ( 5% оцінок «дещо неефективно» + 5% «дуже неефективно»). Центр зайнятості – 20% оцінок «дуже ефективно» при 10% оцінок «дуже неефективно».

Щодо інших соціальних служб – профільного характеру, то до них зверталось не більше 5% опитаних. Оскільки деякі групи клієнтів таких служб могли бути не представлені в вибірці кількісного дослідження, надані респондентами оцінки ефективності їхньої діяльності у даному випадку не виглядають релевантними.

Крім потреби певного вдосконалення діяльності Відділу соціальної політики виконкому Рудківської міської ради та Центру зайнятості, назагал, дослідження унаочнило необхідність покращення інформування жителів Рудківської громади про надавачів соціальних послуг, у т.ч. з числа ОГС (що підтвердило і ФГД).

За результатами ФГД, отримувачі соціальних послуг позитивно оцінили діяльність надавачів соціальних послуг в громаді. Найбільше досвіду взаємодії вони мали з Відділом соціальної політики Рудківської міської ради, ЦНСП. Серед позитивних аспектів діяльності Відділу соціальної політики були відзначені оперативність та результативність надання послуг, поступ у цифровізації послуг, партнерство надавачів, особливо ж – «людський чинник» – доброзичливе ставлення фахівців до клієнтів, емпатія.

Цитати отримувачів:

*«Я зверталася, все в одному кабінеті. Я отримала всю детальну інформацію по адміністративній послугі соціального характеру. Фахівці мені все пояснили, взяли документи, які потрібні, й оформили мені мою допомогу по інвалідності. Гарно приймають, дівчатка всі на своїх місцях, і гарно відносяться до людей».*

*Є доступність, можна всі питання вирішити й в старостинському окрузі. На місці працює староста. Якщо ще з якимись питанням, то він перенаправляє в громаду... Але я оцінюю доступність на відмінно. Можна звернутися і по телефону, улюбий час, і дають відповіді, сприймають, як*

Щодо бар'єрів в отриманні соціальних та адміністративних послуг, то учасники ФГД, як з числа отримувачів, так і з числа надавачів, акцентували увагу на проблемах просторової доступності послуг для мешканців віддалених сіл та для маломобільних груп. Щодо ризиків – на проблемі професійного вигорання фахівців соціальних служб, через збільшення навантаження в умовах війни.

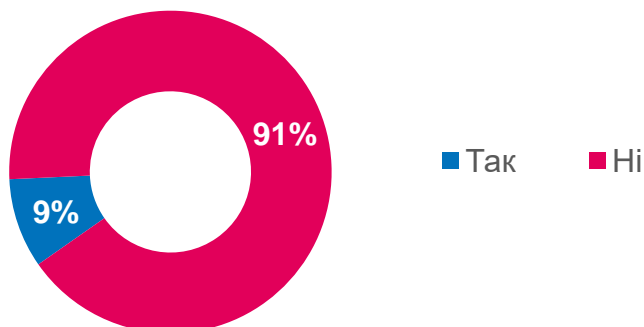
*Цитати надавачів:*

*У нас в громаді все окей з соціальною сферою. Ну, тобто, звичайно, що можна щось більше налагодити, але наразі... Деяких соціальних послуг у нас бракує через брак фінансування в громаді. Але майже всі мало захищені верстви населення охоплені соціальними послугами. Я думаю, що в подальшому, якщо будуть зміни до законодавства, звичайно, ми*

*Щодо питання доступності, то звичайно, що у нас є віддалені села, де є проблема з транспортом. Ця проблема є у кожного, напевне. І транспорт, для людей звичайних, він є доступним. Але, якщо для осіб з інвалідністю чи осіб з якимись особливими потребами, то це є для них проблемою. Наші транспортні засоби не облаштовані для їхнього перевезення».*

*«Якщо брати цифровізацію... адміністративних послуг соціального характеру, то у нас в громаді проблем немає, люди спокійно приходять, все собі оформлюють, допомоги всі повністю, все, що потрібно. Тобто наші люди обізнані в тому».*

За даними кількісного дослідження, той чи інший вид матеріальної допомоги протягом останніх 12 місяців отримували 9% опитаних жителів громади (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 (93%). В рази рідше – предмети санітарної та особистої гігієни та різні види державних соціальних допомог (по 22% відповідно), одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (15%). Найменше респондентів отримали допомогу у вигляді продуктів харчування, ліків, технічних і додаткових засобів реабілітації, наданих в постійне користування (по 4% відповідно). Жоден з опитаних не отримував технічних і додаткових засобів реабілітації у тимчасове користування 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	93%	7%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	22%	78%	0%
Продукти харчування	4%	96%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	22%	78%	0%
Ліки	4%	96%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	15%	85%	0%
Надання путівки на оздоровлення	0%	100%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	100%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	4%	96%	0%

**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	75%	25%	0%	0%
Ліки	100%	0%	0%	0%
Надання путівки на оздоровлення	0%	0%	0%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	72%	14%	14%	0
Предмети санітарної та особистої гігієни	100%	0%	0%	0%
Грошова допомога	72%	24%	4%	0%

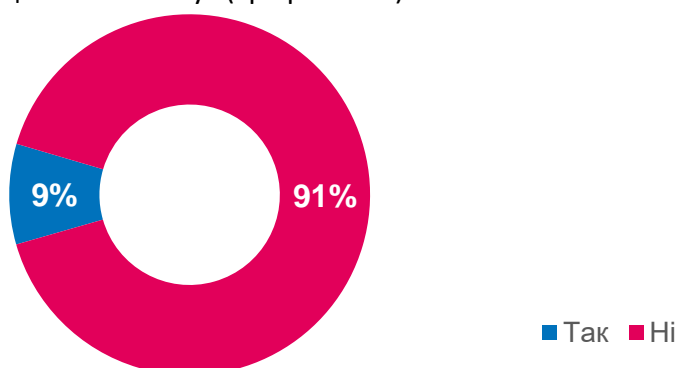
Продукти харчування	100%	0%	0%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	100%	0%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	0%	0%	0%

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).

При отриманні предметів санітарної та особистої гігієни, продуктів харчування жоден респондент не мав труднощів, державні соціальні допомоги 90% опитаних також отримали «дуже легко».

Певні складнощі у респондентів виникали при отриманні технічних додаткових засобів реабілітації, в постійне користування (100%) та при отриманні одягу, взуття та інших предметів першої необхідності грошової допомоги (25% та 24% відповідно), водночас, 75% та 72% відповідно зазначили, що отримали таку допомогу «дуже легко».

9% опитаних зазначили, що після повномасштабного вторгнення РФ вони відчули певні труднощі при отриманні соціальних послуг (Графік 4.1.3).



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

Якщо соціальна установа працювала, то труднощі, з якими стикались опитані, головним чином були пов'язані зі збором та підготовкою документів, необхідних для отримання соціальної допомоги чи послуг – 44% (Графік 4.1.4).



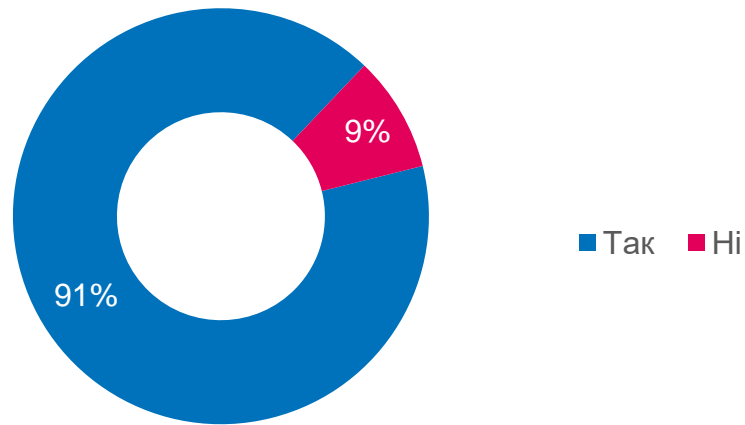
**ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЩАМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ?? (n=27) (множинний вибір, сума не дорівнює 100%)**

Більшість респондентів (60%) вважають, що державні органи та установи мають бути основними надавачами соціальних послуг. 12% опитаних вказали, що це мають бути громадські організації. Приватні установи в якості надавачів соціальних послуг бачать лише 6%, комунальні установи громади – 5%, волонтерів – 3%. 12% респондентів вважають, що на ринку соціальних послуг усі надавачі повинні мати рівні права (Графік 4.1.5).



**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%)**

Необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг в громаді підтвердили 91% опитаних (Графік 4.1.6).



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

Функції контролю за якістю послуг респонденти розділили між державою та державними установами (51%), посадовими особами місцевого самоврядування (38%) та громадськими організаціями (31%), 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=284) 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 послуги<sup>1</sup> (які

<sup>1</sup> 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.

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

#### 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 популярними в громаді є послуги інформування, консультування, натуральної допомоги. Рівень задоволеності цими послугами є значно вищим, порівняно з іншими.

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

Інформування: 82%

Консультування: 79%

Натуральна допомога: 30%

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

	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався (лася)	Важко сказати /Відмова
Консультування	0%	6%	12%	67%	12%	3%
Інформування	3%	0%	18%	64%	12%	3%
Соціальна адаптація	0%	0%	0%	6%	85%	9%
Надання притулку	0%	0%	0%	9%	82%	9%
Натуральна допомога	12%	6%	12%	18%	49%	3%
Підтримане проживання	0%	0%	3%	0%	91%	6%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	0%	0%	0%	6%	88%	6%
Екстрене (кризове) втручання	0%	0%	0%	3%	91%	6%
Соціальний супровід	0%	0%	0%	9%	85%	6%
Представництво інтересів	3%	3%	0%	6%	82%	6%
Догляд вдома, денний догляд	0%	0%	3%	3%	88%	6%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та	3%	3%	0%	0%	88%	6%

пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору						
Посередництво (медіація)	0%	3%	0%	0%	91%	6%
Соціальна профілактика	0%	0%	0%	6%	85%	9%
Переклад жестовою мовою	0%	0%	3%	0%	91%	6%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	0%	0%	3%	0%	91%	6%
Супровід під час інклюзивного навчання	0%	0%	0%	0%	91%	9%

**Послуги, з якими опитані стикають дуже рідко** (менше 10% респондентів мали досвід отримання цих послуг) :

Екстрене (кризове) втручання

Соціальний супровід

Представництво інтересів

Догляд вдома, денний догляд

Посередництво (медіація)

Соціальна профілактика

Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних

Соціальна адаптація

Як показали результати ФГД, в громаді немає спеціалізованого транспорту для перевезення осіб, що мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах, при наявності попиту послугу фізичного супроводу осіб з інвалідністю.

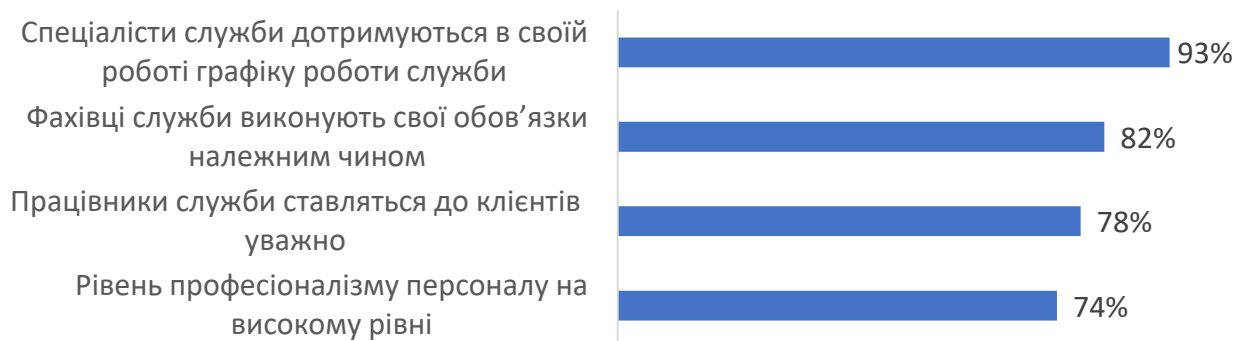
Виявлений низький рівень попиту на базові соціальні послуги, вірогідно, є пов'язаним з браком поінформованості мешканців громади. Якщо такими послугами, як: *екстрене (кризове) втручання, догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, соціальний супровід, представництво інтересів*, користуються окремі соціально-вразливі групи, й загал населення може не цікавитись їх наданням, то такі послуги, як: *соціальна адаптація, соціальна профілактика, посередництво, медіація*, розраховані на ширше коло клієнтів й мали б бути більш затребуваними. Попит на ці послуги в громаді мав би сформуватись хоча б зважаючи на значне число прийнятих ВПО.

#### 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 та маломобільних груп.

До позитивних аспектів роботи установ системи соціального захисту опитані віднесли: дисципліну і дотримання графіку працівниками (93%), якісне виконання ними своїх обов'язків (82%), уважність до клієнтів (78%), професіоналізм персоналу (74%) (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 респонденти є незадоволеними віддаленим розташуванням служб та неналогодженим транспортним сполученням в громаді – 26% (Графік 4.3.2).

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:**

70% вважають, що існує занадто багато складнощів при отриманні послуги. Це може включати складність документації, тривалий час обробки або інші бюрократичні перешкоди.

63% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи труднощів їх інтерпретації.

**Організаційні та ресурсні проблеми:**

65% відзначили, що підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

57% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

37% скаржились на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

**Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:**

36% 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 надавачів соціальних послуг, висловлену під час ФГД, перспективи покращення ситуації з соціальним захистом в громаді є пов'язаними з: подальшою цифровізацією послуг, з розширенням лінійки послуг відповідно до потреб мешканців, за рахунок грантової підтримки чи залучення приватних надавачів послуг, а саме – зі створенням денного центру

для дітей з інвалідністю, центру психологічної підтримки постраждалих від війни, від домашнього насильства, приватного геріатричного пансіонату тощо. Основні ж зусилля, на їхню думку, наразі мають бути зосереджені на соціальній роботі з учасниками бойових дій і членами їхніх сімей та на підготовці до масштабування такої роботи. Працівники соціальних служб вважають необхідним проходження підвищення кваліфікації для розвитку своїх психологічних та комунікаційних компетентностей для якісного обслуговування цієї категорії клієнтів, а також – задля самозбереження та профілактики професійного вигорання.

*Цитати надавачів:*

*Багато чоловіків, які повертаються зараз з бойових дій, ...в них є психологічна травма. Треба, щоб з ними попрацювали психологи, і не тільки з ними, а з членами їхніх сімей. Ми не навчені, наші психологи, як на практиці працювати з такими особами. Я думаю, що таке навчання на рівні держави актуально провести, не тільки для психологів, а, напевно, і для фахівців нашого центру надання соціальних послуг. І це не може бути одноденне навчання».*

Учасники ФГД з числа отримувачів соціальних послуг, відповідальність за соціальний захист в громаді покладають головно на місцеву владу. Але при цьому вони зазначали, що жителі мають чітко формулювати свої потреби і своєчасно доносити їх до влади, яка, до речі, є вельми відкритою до громадян. На їхню думку, в умовах обмежених ресурсів, через триваючу війну, велике значення в соціальній підтримці вразливих груп населення мають самоорганізація, волонтерство, допомога міжнародних донорів. Контролювати ж якість послуг мають як ОМС, так і ОГС .

*Цитати отримувачів:*

*«Кожен сам нічого не вирішить. Я думаю, що має бути по-перше звернення самих людей, тому що, якщо немає попиту, відповідно ніхто не буде робити. Якщо люди мають необхідність, дане село чи селище... в ОТГ мають прийняти рішення. Ну, в даному часі, у нас другі проблеми, на жаль, з війною, і всі розуміють. Але я думаю, що таким чином має бути...»*

*« Таких послуг в нас немає, щоб автомобіль приїжджав, забирав... В наших селах старости — це перші люди! Якщо не зможе щось організувати, то сам візьме, забере, привезе. Не зможе староста, староста просить сусіда, той допоможе. Тут в нас таких проблем немає зовсім».*

*«Думаю, що мають контролювати [надання послуг] голова громади, громадські організації якісь, напевно... Самі жителі громади... Ну і начальник відділу».*

#### 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: 79% ніколи не користуються, 6% постійно користуються.

Радіо: 68% ніколи не користуються, 10% постійно користуються.

Міське телебачення: 42% ніколи не користуються, 27% постійно користуються.

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

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

Дошки оголошень: 80% ніколи не користуються, лише 2% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями: 72% ніколи не користуються, 1% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 49% ніколи не користуються, 24% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 67% ніколи не користуються, 20% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 58% ніколи не користуються, 30% постійно користуються.



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

Цифрова комунікація між надавачами та отримувачами соціальних послуг домінує, зі значним відривом від інших видів комунікації. Соціальні мережі є найбільш популярними

каналами інформування. Офіційним веб-сайтом громади постійно користується 24% опитаних. Традиційні медіа втрачають популярність, хіба що радіо, як джерело інформації, зберігає певний інтерес з боку жителів громади.

Учасники ФГД вели мову про актуальність телефонного інформування та консультування, що вирішує проблеми доступності послуг в сільській місцевості (щоправда, якість мобільного зв'язку в громаді є не найкращою), про значиму роль в розповсюдженні інформації «сарафанного радіо» (міжособистісної комунікації) Надавачі послуг від ОГС також сповіщають мешканців про свою діяльність через церкви і священників.

## ВИСНОВКИ

1. Після адміністративної реформи та реорганізації установ соціального захисту, в Рудківській територіальній громаді вдалося розбудувати нову структуру, здатну задовольнити потреби в соціальній допомозі та послугах різних верств населення. В громаді успішно просувається цифровізація адміністративних послуг соціального характеру. ЦНСП пропонує спектр базових соціальних послуг, який, в цілому, покриває потреби мешканців громади. Є потреба в спеціалізованому транспорті для перевезення осіб, що мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах.
2. За результатами кількісного дослідження, 7% респондентів звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. При цьому вони контактували переважно з Центром надання соціальних послуг (65%), Відділом соціальної політики виконкому Рудківської міської ради.
3. 9% опитаних протягом останніх 12 місяців отримували матеріальну допомогу. Здебільшого це була грошова допомога (93%), рідше – предмети санітарної та особистої гігієни та різні види державних соціальних допомог (по 22% відповідно), одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (15%). При отриманні матеріальної допомоги певні складнощі у близько чверті опитаних виникали з отриманням технічних додаткових засобів реабілітації в постійне користування, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності.
4. Найвищу оцінку ефективності діяльності отримав ЦНСП – 55% й потрапив до категорії установ високого рівня ефективності. За результатами опитування, певного вдосконалення діяльності потребують Відділ соціальної політики виконкому Рудківської міської ради та Центр зайнятості.
5. З базових соціальних послуг найбільш запитаними в громаді є послуги інформування, консультування, надання натуральної допомоги. Іншими ж послугами користується

- менше 10%. Рівень задоволеності інформаційно-консультаційними послугами є доволі високим – 70-80%. Задоволеність натуральною допомогою сягає 30%.
6. Існує певний розрив між пропозицією базових соціальних послуг в Рудківській громаді та обізнаністю жителів громади щодо них. Це може свідчити про потребу покращення інформування жителів про доступні соціальні послуги та їхні права у сфері соціального захисту. Зокрема – через додавання до переліку базових соціальних послуг на сайті міськради інформаційних карток, які доступно роз'яснюють зміст цих послуг та умови їх отримання.
  7. Система соціального захисту в громаді отримала змішані оцінки. З одного боку, респонденти високо оцінили дотримання графіку роботи службами (93%), якісне виконання працівниками служб своїх обов'язків (82%), уважність до клієнтів (78%), професіоналізм (74%). З іншого боку, в цій галузі існує низка проблем, пов'язаних з законодавчим регулюванням (70%), бюрократизацією (63%), застарілістю підходів (65%), фінансовим забезпеченням (57%).
  8. Основним надавачем соціальних послуг в громаді більшість респондентів бачить державні установи – 60%. 12% опитаних вказали, що це мають бути громадські організації. Приватні установи в якості надавачів соціальних послуг бачать лише 6%, комунальні установи громади – 5%, волонтерів – 3%. Функції контролю за якістю послуг респонденти розділили між державою та державними установами (51%), посадовими особами місцевого самоврядування (38%) та громадськими організаціями (31%), з пріоритетністю держави.
  9. Щодо соціального захисту, то в свідомості громадян все ще домінують патерналістські установки. Асоціюючи соціальний захист головно 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. Щоправда, учасники ФГД говорили 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 говорить про певний прогрес в розвитку громадянського суспільства в країні.
  10. Серед проблем, які мають в першу чергу вирішуватись на місцевому рівні – забезпечення просторової доступності послуг й покращення інформування щодо них, розширення лінійки послуг відповідно до потреб мешканців громади, підвищення психологічної компетентності фахівців соціальної сфери, з врахуванням викликів війни.
  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 (58%), сторінки у соціальних мережах (67%). Офіційний сайт громади потребує популяризації, наразі ним постійно користується 24% опитаних.

Дослідження проводилися ТОВ «ФОРСЕРВІС ЮА СЕЙЛЗ» в межах проєкту «Підтримка спроможності системи соціального захисту населення щодо реєстрації внутрішньо переміщених осіб», що реалізується Благодійним Фондом «Стабілізуєш 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](mailto:info@radnyk.org)



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



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



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



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