



ЗА ПІДТРИМКИ



ЗВІТ

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

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

ЗМІСТ

Вступ.....	3
1. Методологія дослідження.....	3
2. Список скорочень.....	4
3. Портрет респондентів.....	5
4. Основні результати дослідження.....	6
4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг.....	6
4.2 Задоволеність послугами.....	13
4.3 Ставлення до системи соціального захисту.....	15
4.4 Канали інформування.....	17
5. Висновки.....	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 виникає не тільки з потреби громади в якісному сервісі, але і з необхідності оптимізації роботи системи соціального захисту на різних рівнях. Розуміння 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*

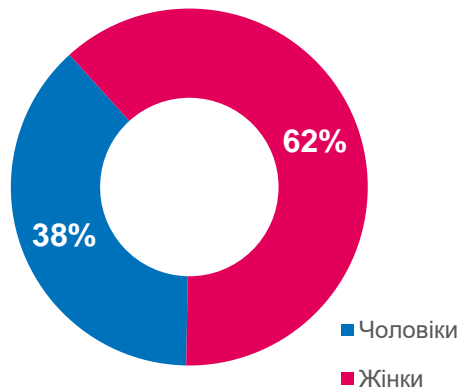
МЕТОД:	САPI - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету) 1 ФГД (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. вразливі групи населення та 2 тріади (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)
ГЕОГРАФІЯ:	місто Ужгород (1000)
ВИБІРКА:	1000
ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:	серпень-вересень 2023
ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:	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
ВСЗН	Відділ 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
ЦСС	Центр соціальних служб

3. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

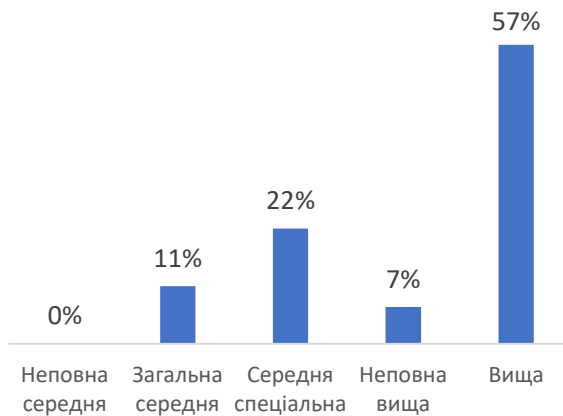
Стать.



Вік.



Освіта.



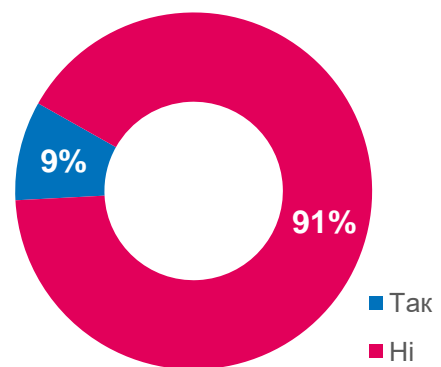
Вид діяльності.



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 Ужгородській територіальній громаді та оцінено ефективність їхньої роботи:

КУ "ІНКЛЮЗИВНО-РЕСУРСНИЙ ЦЕНТР №1" Ужгородської міської ради

Ужгородський міський центр соціальних служб департаменту соціальної політики Ужгородської міської ради

Ужгородський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) департаменту соціальної політики Ужгородської міської ради

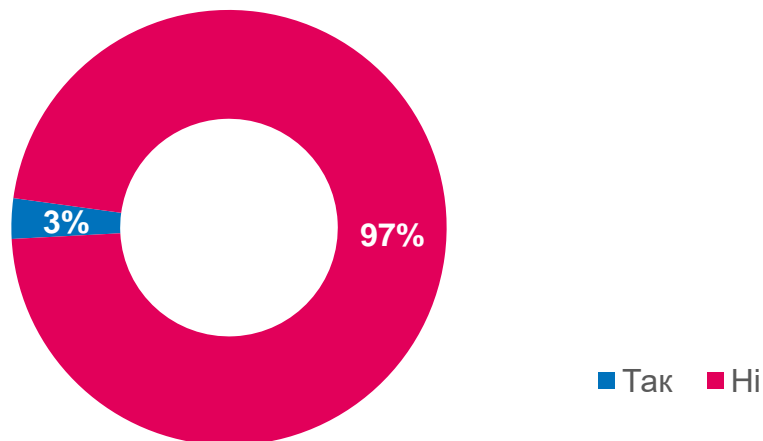
Центр надання адміністративних послуг

Служба у справах дітей

Центр зайнятості

Управління соціального захисту населення

З числа опитаних мешканців громади, тільки 3% вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Переважна більшість – 97% респондентів не звертались по соціальну допомогу в громаді (Графік 4.1.1).



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

На основі даних опитування можна відзначити вагомий роль та внесок певних установ у забезпеченні соціального захисту населення. Управління соціального захисту населення та Центр надання адміністративних послуг отримали значні позитивні оцінки від клієнтів. Це свідчить про їхню високу ефективність у роботі та здатність задовольняти потреби споживачів (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
Управління соціального захисту населення	0%	18%	9%	21%	18%	35%
Центр надання адміністративних послуг	0%	3%	12%	15%	15%	56%
Громадська організація	0%	0%	0%	12%	26%	62%
Територіальний центр соціального обслуговування	0%	3%	3%	0%	9%	85%
Центр зайнятості	0%	6%	3%	3%	3%	85%
Служба у справах дітей	0%	3%	0%	0%	3%	94%

Отримувачі соціальних послуг оцінили роботу системи соціального захисту в громаді. Зокрема, найбільше відгуків від учасників ФГД отримала робота Центру надання адміністративних послуг:

Цитати отримувачів:

«... люди, які працюють там, вони не йдуть на зустріч людям, які сидять у коридорах. Вони мають робочий день з 8.30 до 17.00, вони не входять у положення того, що люди сидять там цілими днями».

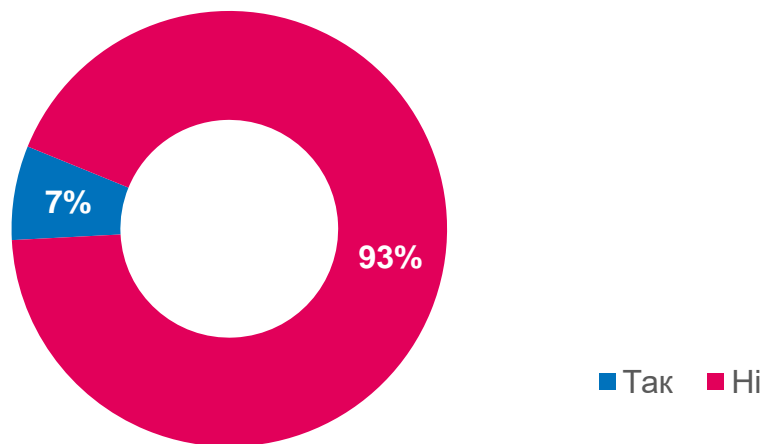
«У мене не було зауважень до роботи соціальних служб. Тобто я брала талончик, коли оформлювала довідку ВПО. Я взяла талончик, зареєструвалася на сайті в онлайн чергу, прийшла на свій час, мені все зробили, що я хотіла».

На думку надавачів, послуги наразі надаються на достойному рівні, але вплив війни, поява нових категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки значно впливає на якість послуг. Звучали думки, що у наданні послуг найбільше заважає бюрократизація процесів, низький рівень матеріального забезпечення, а також необізнаність населення про спектр послуг і процедури їх отримання.

«Мене взагалі завжди турбує бюрократія в цій справі і збирання певного пакету документів. До нас хочуть іти люди, які не можуть самі собі зарадити».

«Останні роки люди не бояться звертатися по допомогу і розуміють, що вони хочуть і розуміють свої потреби. Соціальні послуги більш стали розвинуті, чим раніше. Але проблеми все одно є, тому що присутній людський фактор. Люди більше стресові, нервові, скажімо так, важко їм деколи буває пояснити, що ми можемо, що ми не можемо, вони не хочуть цього зрозуміти. І наплив нових людей більше. Людських ресурсів не вистачає, робочих місць теж. У нас не вистачає часу приймати стільки людей, обробляти і звернення, і заяви, і т.д. якісно, вчасно, тому що фізично не встигаємо».

Серед опитаних жителів громади 93% не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги. 7% 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 (77%), продукти харчування (52%), предмети санітарної та особистої гігієни (39%). Невелика частка опитаних отримували державні соціальні допомоги (29%), одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (20%), ліки (12%).

Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді путівок на оздоровлення, технічних і додаткових засобів реабілітації тимчасового або постійного користування (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	77%	23%	0%
Продукти харчування	52%	48%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	39%	61%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	29%	70%	1%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	20%	80%	0%
Ліки	12%	88%	0%
Надання путівки на оздоровлення	2%	95%	3%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	97%	3%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	98%	2%

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

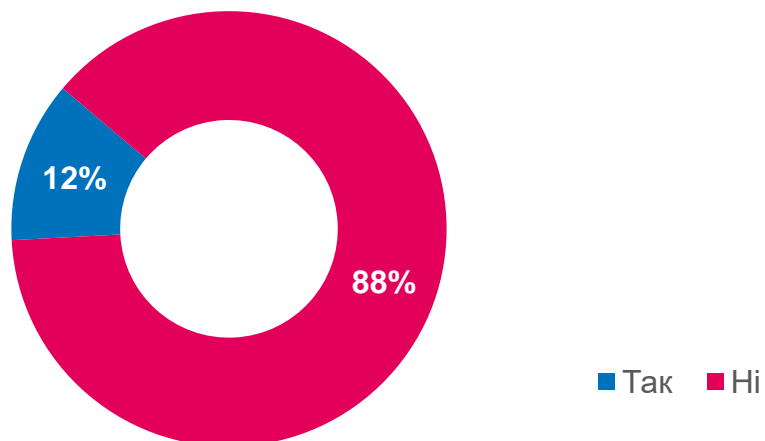
Більшість опитаних вказали, що їм було «дуже легко» отримати наступні види допомоги: ліки – 88% отримали їх дуже легко, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності – 85%, продукти харчування – 79%.

Предмети санітарної та особистої гігієни, грошову допомогу і державні соціальні допомоги більшість одержувачів отримали так само легко. Але при цьому більше третини отримувачів відчували труднощі різного роду складності при отриманні матеріальної допомоги.

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
Ліки	88%	12%	0%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	85%	15%	0%	0%
Продукти харчування	79%	21%	0%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	77%	15%	8%	0%
Грошова допомога	67%	28%	5%	4%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	63%	32%	0%	5%
Надання путівки на оздоровлення	0%	100%	0%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	0%	0%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	0%	0%	0%

12% опитаних відчували певні труднощі у отриманні соціальних послуг через повномасштабне вторгнення (Графік 4.1.3).

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

Переважно, якщо установа працює, то труднощі, з якими частіше стикались опитані, були пов'язані зі збором та підготовкою документів (42%) та зворотнім зв'язком від співробітників установ (39%) (Графік 4.1.4)



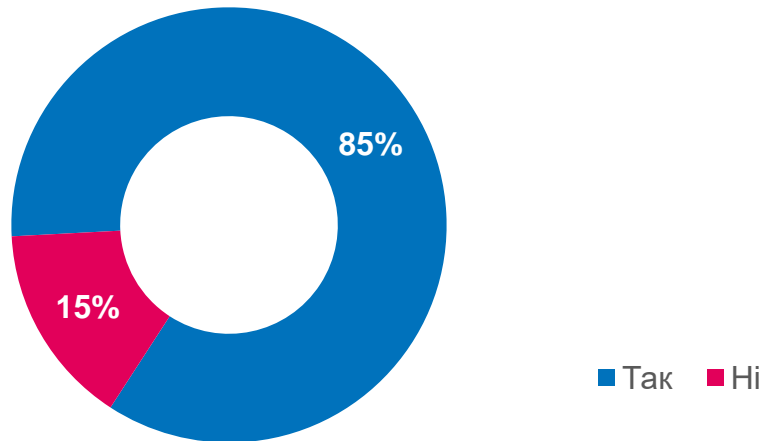
ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЦЬМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (N=116)

Половина респондентів (50%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. Ще 30% зазначили, що усі повинні мати рівні права в цьому. Громадські організації будуть ефективними при наданні соціальних послуг на думку 11% респондентів. Менша частка опитаних вважають, що це мають бути комунальні установи (9%), приватні установи (6%) та волонтери (5%) (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 (85%) підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг (Графік 1.4.6).



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

Головним суб'єктом контролю, на думку жителів громади, має виступати держава та державні установи: 59% опитаних віддали перевагу цій думці. Суттєва частка (47%) вважають, що контроль мають здійснювати громадські організації (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=850)

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).

Рівень задоволеності соціальними послугами мешканців громади насамперед залежить від досвіду їх отримання. Наприклад, більшість жителів Ужгородської ТГ не мають такого досвіду. Водночас, якщо аналізувати наявний досвід, то можна сказати, що найчастіше респонденти зверталися за послугами натуральної допомоги, інформування, соціальної адаптації. Не зверталися здебільшого за послугами: догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, переклад жестовою мовою, екстрене (кризове) втручання, догляд вдома, денний догляд, фізичний супровід осіб з інвалідністю, посередництво (медіація), супровід під час інклюзивного навчання.

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

Натуральна допомога: 47%

Консультування: 21%

Інформування: 18%

Соціальна адаптація: 15%

Опитані не звертались за отриманням більшої частини послуг, надання яких забезпечено в громаді. Це може свідчити про необізнаність опитаних щодо наявності певних послуг в громаді, або про відсутність потреби респондентів в отриманні цих послуг.

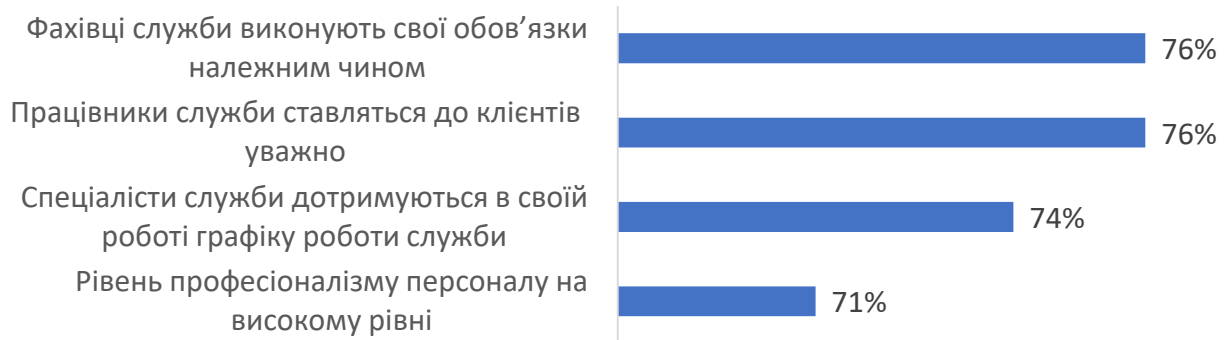
Таблиця 4.2.1 Розподіл відповідей респондентів на питання: «ОЦІНІТЬ НАСКІЛЬКИ ВИ БУЛИ ЗАДОВОЛЕНІ НАСТУПНИМИ СОЦІАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ ПРОТЯГОМ ОСТАННЬОГО РОКУ?»

	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався(лася)	Важко сказати /Відмова
Натуральна допомога	0%	0%	12%	35%	50%	3%
Консультування	3%	6%	12%	9%	71%	0%
Інформування	0%	0%	9%	9%	76%	6%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	0%	0%	9%	3%	79%	9%
Надання притулку	3%	3%	6%	3%	82%	3%
Соціальний супровід	0%	0%	9%	3%	82%	6%
Соціальна адаптація	0%	0%	9%	6%	82%	3%
Підтримане проживання	0%	0%	6%	3%	88%	3%
Представництво інтересів	3%	3%	0%	3%	88%	3%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	0%	0%	0%	0%	92%	8%
Переклад жестовою мовою	0%	0%	0%	0%	92%	8%
Екстрене (кризове) втручання	0%	0%	0%	0%	94%	6%
Соціальна профілактика	3%	0%	0%	0%	94%	3%
Догляд вдома, денний догляд	0%	0%	0%	0%	97%	3%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору	0%	0%	0%	0%	97%	3%
Посередництво (медіація)	0%	0%	0%	0%	97%	3%
Супровід під час інклюзивного навчання	0%	0%	0%	0%	97%	3%

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 доступності послуг в часі і просторі.

До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту населення опитані в громаді віднесли: якісне виконання фахівцями своїх обов'язків (76%), уважність працівників до своїх клієнтів (76%), дисципліну і дотримання графіку роботи служби спеціалістами (74%) (Графік 4.3.1).



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

Серед негативних аспектів найбільше населення незадоволене незручністю місця розташування служби – 20% опитаних вказали на цю обставину. Крім того, 14% користувачів відмітили незручність графіку роботи служби (Графік 4.3.2).



ГРАФІК 4.3.2 ОЦІНКА СИСТЕМИ 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:

73% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи складності інтерпретації.

72% 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:

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

75% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

60% скаржилися на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:

46% 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 підвищенні рівня оплати праці соціальних робітників та вдосконаленні цифрових рішень і програмного забезпечення як умов для покращення ситуації в галузі:

Цитати надавачів:

«Проблеми з програмним забезпеченням, оце, що я говорила. Програми міняються, програми не вдосконалюються, багато недоопрацювань».

«Просто хочеться, щоб цінувалася праця в першу чергу соціального робітника, чомусь це сама мінімальна оплата праці, хоча роботу вони роблять дуже велику».

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 органи місцевого самоврядування.

Цитати отримувачів:

«Це Міська рада. А я, наприклад, в Ужгороді не можу такого ніде добитися. Я скільки читала, Одеса, Київ, Миколаїв, а Ужгород завжди мінус».

4.4 Канали інформування

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

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

Газета: 77% ніколи не користуються, 5% постійно користуються.

Радіо: 63% ніколи не користуються, 9% постійно користуються.

Міське телебачення: 45% ніколи не користуються, 22% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 76% ніколи не користуються, 4% постійно користуються.

Дошки оголошень: 76% ніколи не користуються, 4% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 34% ніколи не користуються, 31% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 16% ніколи не користуються, 65% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 23% ніколи не користуються, 59% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями: 69% ніколи не користуються, 7% постійно користуються.



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

Таким чином, цифрова комунікація у сфері соціального захисту домінує: соціальні мережі та месенджери є найбільш популярними каналами комунікації – більша частина опитаних використовують ці канали як постійне джерело інформації про соціальні послуги. А традиційні медіа втрачають популярність: місьцеве телебачення, газети і радіо є менш важливими для громадян.

Сторінки та групи у соціальних мережах, месенджери є найбільш вживаними каналами комунікації серед отримувачів соціальних послуг (за результатами ФГД).

У відповідях учасників групи звучали пропозиції стосовно поліпшення і розширення контенту офіційних веб-сторінок місцевих органів влади і соціальних служб.

ВИСНОВКИ

1. Між наявністю соціальних послуг та обізнаністю громадян про них існує певний розрив. Навіть при існуванні інституцій, що надають соціальні послуги, велика частина людей не користується ними і, відповідно, не може оцінити їхню ефективність. Це може свідчити про необхідність поліпшення інформаційного забезпечення у цій галузі та про права громадян стосовно соціальних послуг.
2. Лише 3% опитаних звертались по соціальну допомогу за останні 12 місяців, але оцінка певних служб показує, що мешканці все-таки користуються різними соціальними послугами.
3. В цілому користувачі задоволені якістю та доступністю соціальних послуг в громаді. Найвищий рівень задоволеності спостерігається в сферах надання натуральної допомоги, консультування та інформування. Але велика частка населення або не має інформації про існування конкретних послуг, або вважає їх зайвими для себе.
4. Грошова допомога є найпопулярнішим видом допомоги в громаді, її отримали 77% опитаних. Також більше половини респондентів отримували продукти харчування. Для таких видів допомоги, як ліки, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, продукти харчування, більшість респондентів відзначили, що дуже легко було їх отримати.
5. Система соціального захисту оцінена респондентами позитивно. Зазначали, що спеціалісти установ ефективно виконують свої обов'язки і дотримуються графіка роботи. А за результатами якісного дослідження жителі громад висловлювали побажання поширювати більше інформації про можливості та програми для дітей війни.
6. Сучасні засоби комунікації, включаючи соціальні мережі, вважаються найбільш популярними каналами інформації в громаді. Традиційні засоби масової інформації та друковані матеріали значно менш ефективні.
 - Газети і радіо залишаються менш популярними засобами інформації. Більшість опитаних (від 63% до 77%) вказали, що вони ніколи не користуються цими засобами.
 - Інформаційні листівки та дошки оголошень також не є популярними: 76% опитаних заявили, що не користуються цими джерелами.
 - Велика частина опитаних активно користується інтернет-ресурсами: 59% постійно користуються групами у месенджерах, а 65% 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 «Стабілізаційний Суппорт Сервісез» за фінансування Агентства ООН у справах біженців (УВКБ ООН). Зміст цієї публікації є виключно відповідальністю БО «БФ «ССС» та не може використовуватися, щоб відобразити точку зору Агентства. Дослідження проводилося у серпні-вересні 2023 року. Інформація в цьому дослідженні актуальна станом на 1.10.2023 року.

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



НАШ САЙТ
<https://sss-ua.org>



ЕЛЕКТРОННА ПОШТА
info@radnyk.org



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



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



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



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