



ЗА ПІДТРИМКИ



ЗВІТ

за результатами дослідження щодо доступності та якості надання соціальних та адміністративних послуг, які надаються у Золочівській 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.....	12
4.3 Ставлення до системи соціального захисту.....	13
4.4 Канали інформування.....	16
5. Висновки.....	17

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 Золочівської міської територіальної громади, представників системи соціального захисту та деяких уразливих категорій населення.

Метою дослідження є виявлення основних проблем, з якими стикаються жителі громади при зверненні за соціальною допомогою, формування комплексного бачення стану надання послуг в громаді.

1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ: *дизайн*

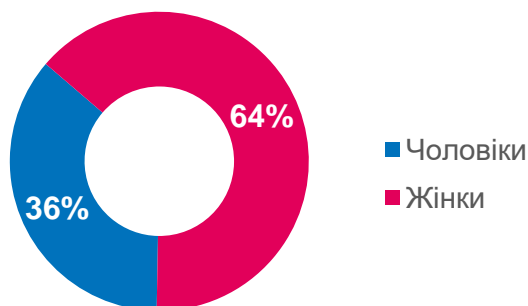
МЕТОД:	САРІ - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету) 1 ФГД (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. уразливі групи населення та 2 тріади (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)
ГЕОГРАФІЯ:	місто Золочів (200), села Велика Вільшаниця (20), Вороняки(20), Підгородне (16), Червоне (23), Ясенівці (21)
ВИБІРКА:	300
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:

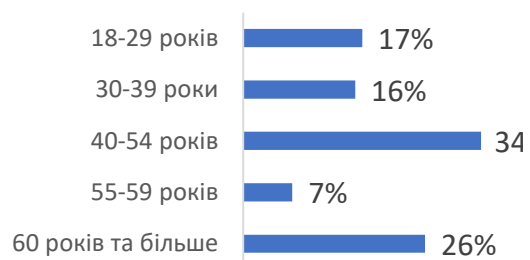
БФ	Благодійний фонд
ГУ	Головне управління
НУО	Неурядова організація
КУ	Комунальна установа
КЗ	Комунальний заклад
ЛОР	Львівська обласна рада
ОГС	Організації громадянського суспільства
ОМС	Органи місцевого самоврядування
СЖО	Складні життєві обставини
РВА	Районна військова адміністрація
ССД	Служба у справах дітей
ТГ	Територіальна громада
УСЗН	Управління соціального захисту населення
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання соціальних послуг
ФГД	Фокус-групове дослідження

1. Портрет респондентів

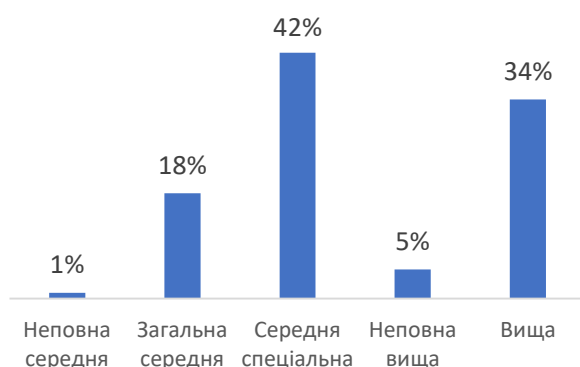
Стать.



Вік.



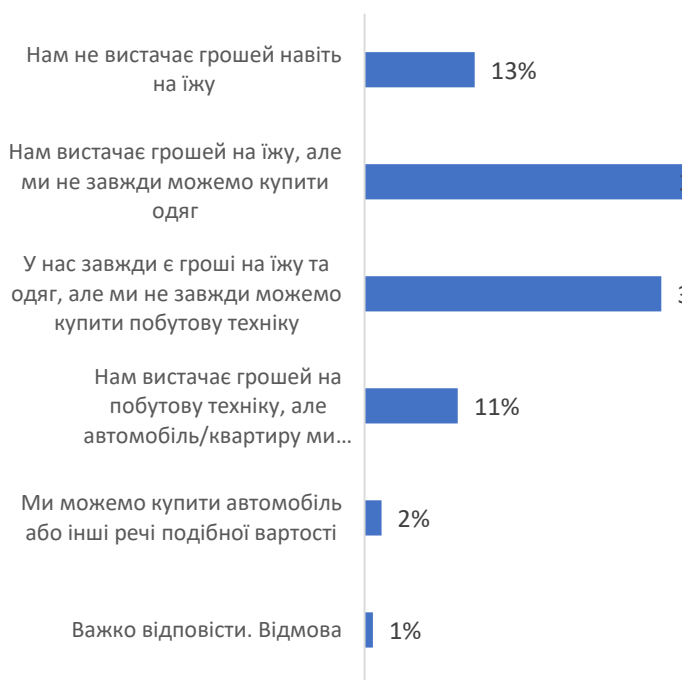
Освіта.



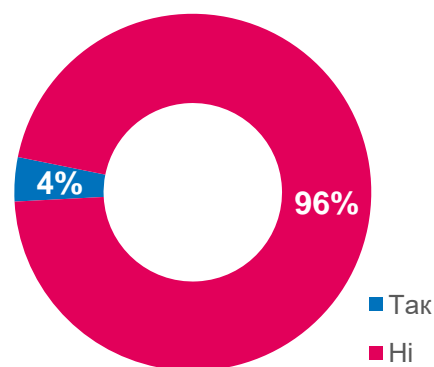
Вид діяльності.



Дохід.



Внутрішньо переміщені особи.



4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

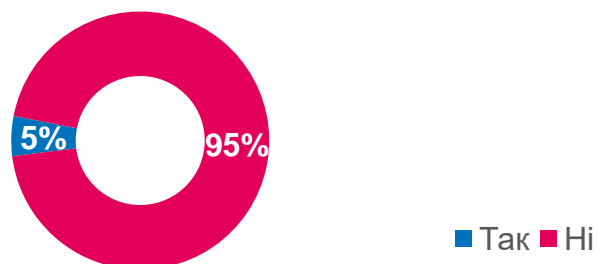
4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

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

Управління соціального захисту населення Золочівської РВА
 Золочівська філія Львівського обласного центру зайнятості
 Відділ обслуговування громадян N15 - сервісний центр в м. Золочів ГУ Пенсійного фонду України у Львівській області
 КЗ ЛОР «Грушківський психоневрологічний інтернат»
 Центр надання адміністративних послуг Золочівської міської ради
 КЗ «Центр надання соціальних послуг Золочівської міської ради Золочівського району Львівської області»
 КУ «Інклюзивно-ресурсний центр» Золочівської міської ради
 Служба у справах дітей Золочівської міської ради
 Дитячий будинок «Рідний дім» Золочівської міської ради
 Неурядові організації

За даними ФГД, після адміністративної реформи в Золочівській територіальній громаді вдалося розбудувати нову структуру, в цілому здатну задовольнити потреби в соціальній допомозі та послугах різних верств населення. КЗ «Центр надання соціальних послуг Золочівської міської ради має відділення комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю та відділення стаціонарного догляду за особами похилого віку. На думку надавачів соціальних послуг, після реорганізації установ соціального захисту, якість надання соціальних послуг в громаді зростає. Ефективно працює ЦНАП. Просувається цифровізація. Налагоджені партнерства між соціальними службами, а також – взаємодія з ОГС, що надають соціальну підтримку ВПО, яких прийняла громада. Однак, слід відзначити, що на сьогодні в громаді відсутній структурний підрозділ соціального захисту населення, який відповідно до вимог чинного законодавства має бути на правах юридичної особи й відповідати за соціальну політику на місцевому рівні.

За результатами кількісного дослідження, протягом останніх 12 місяців 5% опитаних мешканців громади зверталися за соціальною допомогою (Графік 4.1.1).



i

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

Найчастіше респонденти звертались до таких установ як: Управління соціального захисту населення Золочівської РВА, Центр надання соціальних послуг, Центр зайнятості. З цих установ найвищі оцінки ефективності діяльності отримали: УСЗН Золочівської РВА – 50% (19% «дуже ефективно» + 31% «дещо ефективно») та ЦНСП – 44% (38% «дуже ефективно» + 6% «дещо ефективно»), потрапивши до категорії установ високого рівня ефективності, коли сума оцінок діяльності «дуже ефективно» та «дещо ефективно» перевищує 40% (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	0%	0%	6%	6%	38%	50%
Управління соціального захисту населення Золочівської РВА	0%	0%	0%	31%	19%	50%
Центр зайнятості	0%	12%	13%	13%	12%	50%
Служба у справах дітей	0%	0%	0%	0%	6%	94%
Дитячі будинки-інтернати	0%	0%	0%	6%	0%	94%

Діяльність Центру зайнятості опитані оцінили неоднозначно – 25% позитивних оцінок (12% «дуже ефективно» + 13% «дещо ефективно»), при 25% негативних (12% «дуже не ефективно» + 13% «не дуже ефективно») (Таблиця 4.1.1). Тут 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.

За результатами ФГД, отримувачі соціальних послуг позитивно оцінили діючі в громаді соціальні установи та заклади. Вони зазначали, що в цих установах не лише оперативно отримали якісні послуги, а й зустріли розуміння і моральну підтримку в складних умовах воєнного часу. При цьому, найбільше досвіду взаємодії учасники мали з ЦНАПом, УСЗН Золочівської РВА, Пенсійним фондом.

Серед напрямків покращення якості послуг отримувачами були названі: налагодження транспортного сполучення в громаді, для забезпечення належного доступу до установ мешканців сіл та маломобільних громадян; подальша цифровізація послуг; а головним чином – зростання поінформованості мешканців щодо їхніх соціальних прав та спектру пропонованих у громаді соціальних послуг.

На думку надавачів, у соціальних службах гостро стоїть проблема кадрового забезпечення (через велике навантаження на працівників і низькій рівень заробітних плат); є потреба в оновленні комп'ютерів для роботи з новим програмним забезпеченням.

Цитати отримувачів:

В кращу сторону змінилось, нормально ставляться. Намагаються допомогти, тому що зараз всі розуміють, що біда в країні. Стараються всіма силами допомагати».

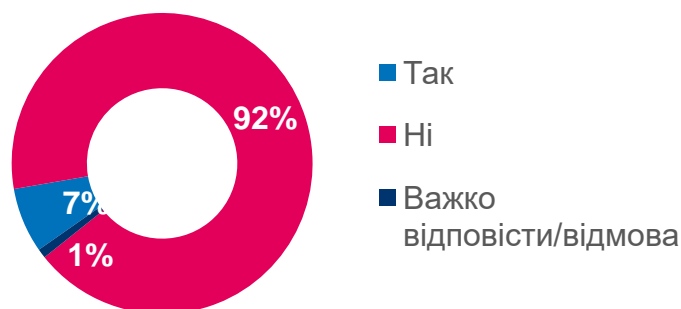
«Професіоналізм сподобався. Все відкрите. Дуже добре, нічого не можу сказати. Йшла якимось з острахом, а получила задоволення».

Цитати надавачів:

«Управління соціального захисту наразі не здійснює прийом громадян. Прийом громадян здійснюється в Центрі надання адміністративних послуг. ЦНАП приймає документи на допомогу і відправляє нам програмою. Якщо виявляються якісь неточності або, наприклад, відсутні якісь довідки, то ми напряму зв'язуємося з утримувачем документу, тоді ми з ними комунікуємо і вже виправляємо ситуацію».

«Працювати немає особливо кому, плинність кадрів. Люди тільки навчаються працювати, й звільняються, знову люди приходять, знову вчать працювати [йдеться про нове програмне забезпечення]».

За даними кількісного дослідження, 7% 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 такі види матеріальної допомоги як: грошова допомога (85%), продукти харчування, предмети санітарної та особистої гігієни (по 49% відповідно). Рідше – одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (35%), ліки (20%), путівки на оздоровлення (15%). Жоден з опитаних не отримував технічних і додаткових засобів реабілітації у тимчасове чи постійне 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?»

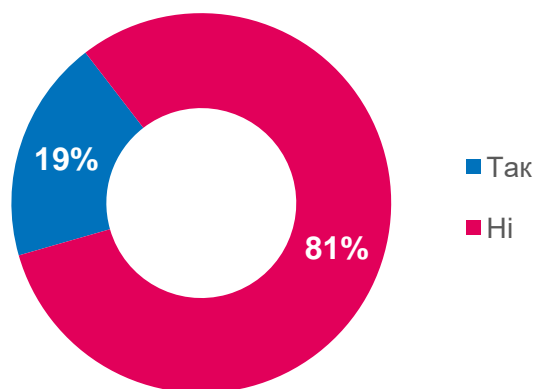
	Так, отримували	Ні, не отримували	Важко відповісти
Грошова допомога	85%	15%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	30%	70%	0%
Продукти харчування	40%	60%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	40%	60%	0%
Ліки	20%	80%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	35%	65%	0%
Надання путівки на оздоровлення	15%	85%	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)	0%	100%	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	71%	0%	29%	0%
Ліки	75%	0%	25%	0%
Надання путівки на оздоровлення	67%	33%	0%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	66%	0%	17%	17%
Предмети санітарної та особистої гігієни	75%	13%	12%	0%
Грошова допомога	70%	18%	12%	0%
Продукти харчування	63%	12%	25%	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%

В рамках кількісного дослідження, тим, хто отримував різні види матеріальної допомоги, було запропоновано оцінити – наскільки легким чи складним для них був цей процес. Переважна більшість опитаних (60-70%) отримували матеріальні допомоги без ускладнень. Водночас, від 25% до 30% респондентів вказали, що мали труднощі при отриманні одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, ліків, продуктів харчування (Таблиця 4.1.3).

19% 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 – 47% (Графік 4.1.4).



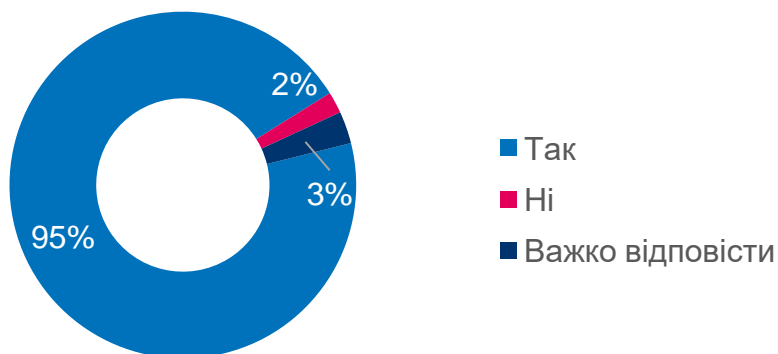
ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЩАМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (n=57) (множинний вибір, сума не дорівнює 100%)

Більшість респондентів (64%) вважають, що державні органи та установи мають бути основними надавачами соціальних послуг. Комунальні установи громади в якості надавачів соціальних послуг бачать лише 7% респондентів, як і приватні установи, громадські організації – 9%, волонтерів – 5%. 16% опитаних вважає, що усі надавачі повинні мати рівні права в цьому (Графік 4.1.5). Отже, в свідомості громадян в плані соціального захисту все ще домінують патерналістські установки. Асоціюючи соціальний захист головним чином з виплатами (державними соціальними допомогам), й будучи погано поінформованими про базові соціальні послуги (які мають переважно нематеріальний характер), вони, вочевидь, до кінця не розуміють ролі ОМС в організації та наданні таких послуг після децентралізації.

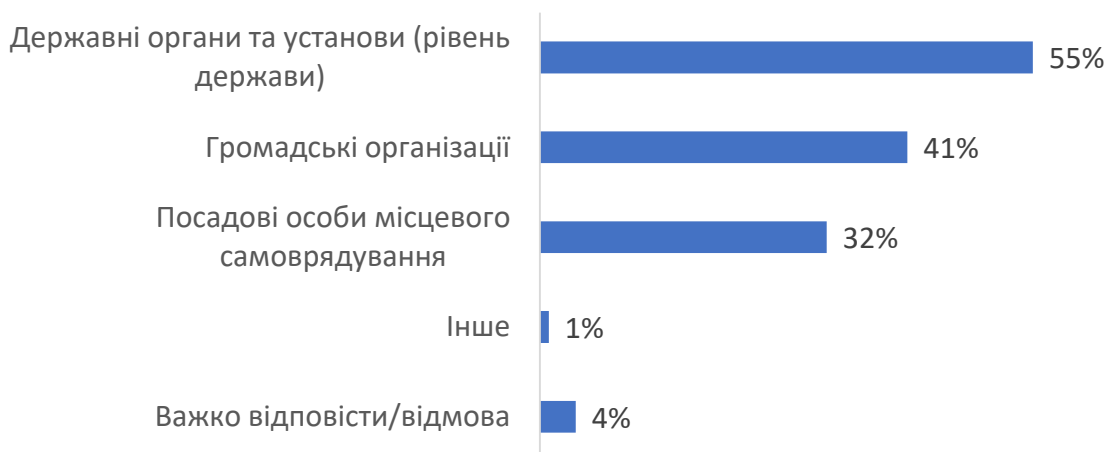


ГРАФІК 4.1.5 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ НАДАВАТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЩОБ ЦЕ БУЛО ЯКІСНО, СВОЄЧАСНО ТА ЕФЕКТИВНО? (множинний вибір, сума не дорівнює 100%)

Майже усі опитані (95%) підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг (Графік 4.1.6). При цьому, функції контролю респонденти розділили між державою та державними установами (55%), посадовими особами місцевого самоврядування (32%) та громадськими організаціями (41%), з пріоритетністю держави (Графік 4.1.7).



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



ГРАФІК 4.1.7 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ ЗДІЙСНЮВАТИ КОНТРОЛЬ ЗА ЯКІСТЮ? (серед тих, хто вважає, що контроль потрібен, n=285) 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.

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	6%	0%	6%	13%	75%	0%
Соціальна адаптація	6%	6%	13%	13%	62%	0%
Натуральна допомога	6%	6%	13%	12%	63%	0%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	0%	0%	13%	12%	69%	6%
Екстрене (кризове) втручання	0%	0%	0%	0%	94%	6%
Соціальний супровід	0%	0%	13%	0%	87%	0%
Представництво інтересів	0%	0%	6%	0%	88%	6%
Догляд вдома	0%	0%	13%	6%	75%	6%
Соціальна профілактика	0%	0%	6%	0%	94%	0%

Опитані мешканці користувалися 9-ма базовими соціальними послугами¹. Найбільш запитаними в громаді, в умовах війни, є послуги соціальної адаптації (38%) та натуральної допомоги (37%). Іншими послугами користувались менше 10% опитаних.

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

Соціальна адаптація: 26%
Соціальна інтеграція 25%
Натуральна допомога: 25%
Догляд вдома: 19%
Консультування: 18%
Соціальний супровід: 13%

98% респондентів зазначили, що отримували послуги в громаді безкоштовно.

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 просторової доступності послуг.



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

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.



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

До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту наслення опитані мешканці громади віднесли: уважність працівників до своїх клієнтів та професіоналізм персоналу (по 85% відповідно), якісне виконання ними обов'язків (80%), дотримання графіку роботи (75%) (Графік 4.3.1).

Щодо негативних аспектів діяльності соціальних служб, то найбільше мешканці громади є не задоволеними складністю процедур отримання послуг – 15% (Графік 4.3.2)

Аналіз відповідей респондентів щодо проблем у сфері соціального захисту (Графік 4.3.3) за певним напрямком 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:

74% вважають, що існує занадто багато складнощів при отриманні послуги. Це може включати складність документації, тривалий час обробки або інші бюрократичні перешкоди.

69% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи труднощів їх інтерпретації.

Організаційні та ресурсні проблеми:

45% відзначили, що підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

65% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

40% скаржились на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

1% джерело проблем є в корупції.

Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:

37% 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%)

Під час ФГД фахівці соціальних служб окреслили низку перспективних напрямків для покращення ситуації з соціальним захистом в громаді. Це – подальша цифровізація послуг, розширення лінійки послуг відповідно до потреб мешканців, за рахунок грантової підтримки чи залучення приватних надавачів послуг, а саме – розширенням послуги денного догляду, створенням соціального центру для безпритульних. 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.

Цитати надавачів:

«Щодо пенсій часникам АТО, інвалідам, пов'язаним з війною. Зараз їх дуже багато, й у них виникають великі проблеми з наданням документів про те, що вони брали участь в АТО. Багато частин не хоче надавати їм таких даних. Вони довго чекають, вони звертаються до військоматів, це може затримувати призначення пенсії. Це, напевно, найбільш проблематичні випадки, які в нас є».

Учасники ФГД з числа отримувачів послуг відповідальність за сферу соціального захисту в громаді покладають головним чином на місцеву владу. Водночас, на їхню думку, в умовах обмежених ресурсів, через триваючу війну, велике значення в підтримці соціально вразливих груп населення має самоорганізація, волонтерство, допомога міжнародних

донорів. Функцію контролю за якістю соціальних послуг в громаді вони поклали як ОМС, так і на ОГС .

Цитати надавачів:

«За півтора року кожен на цьому досвіді навчився, включаючи всі соцслужби, які спочатку дивилися, як працюють штаби, волонтери, а тоді вже робили, знаєте, якось собі, напевно – карту допомоги. Це було в той момент найгірше, тому що ми починали й дивилися по факту, що буде вилазити... А зараз, як на мене, все більш-менше адекватно, спокійно, передбачено, тобто легше і краще (прим. – щодо натуральної допомоги ВПО та іншим уразливим категоріям населення)».

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: 763% ніколи не користуються, 8% постійно користуються.

Радіо: 67% ніколи не користуються, 9% постійно користуються.

Місцеве телебачення: 46% ніколи не користуються, 24 постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 84% ніколи не користуються, лише 2% постійно користуються.

Дошки оголошень: 77% ніколи не користуються, лише 4% постійно користуються.

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

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

Офіційний сайт громади: 38% ніколи не користуються, 31% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 19% ніколи не користуються, 72% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 8% ніколи не користуються, 76% постійно користуються.

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 31% 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, в плані інформування мешканців в селах, говорили про важливу роль у цьому старост та виїзних зустрічей з мультидисциплінарними командами фахівців.

ВИСНОВКИ

1. Після адміністративної реформи в Золочівській територіальній громаді вдалося розбудувати нову структуру, в цілому здатну задовольняти потреби в соціальній допомозі та послугах різних верств населення. КЗ «Центр надання соціальних послуг Золочівської міської ради має відділення комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю та відділення стаціонарного догляду за особами похилого віку. Ефективно працює ЦНАП, надаючи мешканцям громади адміністративні послуги соціального характеру. Просувається цифровізація. Налагоджені партнерства між соціальними службами, а також – взаємодія з ОГС, що надають соціальну підтримку ВПО, яких прийняла громада. Однак, слід відзначити, що на сьогодні в громаді відсутній структурний підрозділ соціального захисту населення, який відповідно до вимог чинного законодавства має бути на правах юридичної особи й відповідати за соціальну політику на місцевому рівні.
2. 5% опитаних мешканців громади звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. 7% опитаних протягом останніх 12 місяців отримували матеріальну допомогу. Здебільшого це була грошова допомога (85%), продукти харчування, предмети санітарної та особистої гігієни (по 49% відповідно). Рідше – одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (35%), ліки (20%), путівки на оздоровлення (15%). Жоден з опитаних не отримував технічних і додаткових засобів реабілітації у тимчасове чи постійне користування. При цьому, переважна більшість опитаних (60-70%) отримували матеріальні

допомоги без ускладнень. Водночас, від 25% до 30% респондентів мали серйозні труднощі при отриманні одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, ліків, продуктів харчування.

3. Щодо установ сфери соціального захисту, то опитані контактували переважно з Центром надання соціальних послуг, УСЗН Золочівської РВА, Центром зайнятості. З надавачів соціальних послуг в громаді найвищі оцінки ефективності діяльності отримали: УСЗН Золочівської РВА – 50% (19% «дуже ефективно» + 31% «дещо ефективно») та Центр надання соціальних послуг – 44% (38% «дуже ефективно» + 6% «дещо ефективно»), потрапивши до категорії установ високого рівня ефективності. За результатами опитування, певного вдосконалення діяльності потребує Центр зайнятості.
4. З числа базових соціальних послуг, в умовах війни найбільш запитаними серед представників вразливих груп населення є послуги соціальної адаптації (38%), натуральної допомоги (37%), підтриманого проживання (37%). Рівень задоволеності цими послугами є дещо вищим, порівняно з іншими. Іншими базовими соціальними послугами користувались менше 10% опитаних. В цілому дослідження засвідчило потребу в покращенні інформування мешканців громади про наявні базові соціальні послуги.
5. Система соціального захисту в громаді отримала змішані оцінки. З одного боку, респонденти високо оцінили уважність працівників до своїх клієнтів та професіоналізм персоналу (по 85% відповідно) та якісне виконання ними обов'язків (80%), дотримання графіку роботи (75%). З іншого боку, в цій галузі існує низка проблем, пов'язаних з законодавчим регулюванням (69%), бюрократизацією (74%), фінансовим забезпеченням (65%).
6. Відповідальність за вирішення проблем у сфері соціального захисту опитані головним чином покладають на державу. Серед проблем, які мають в першу чергу вирішуватись на місцевому рівні – забезпечення просторової доступності соціальних послуг й покращення інформування щодо них, розширення лінійки послуг відповідно до потреб мешканців громади, налагодження співпраці надавачів послуг з числа ОМС та ОГС, покращення матеріально-технічного та кадрового забезпечення соціальних служб.
7. Основним надавачем соціальних послуг в громаді більшість респондентів бачить державні установи – 64%. 9% опитаних вказали, що це мають бути громадські організації. Комунальні та приватні установи в якості надавачів соціальних послуг бачать лише по 7%, волонтерів – 5%. Функції контролю за якістю соціальних послуг респонденти розділили між державою та державними установами (55%), посадовими особами місцевого самоврядування (32%) та громадськими організаціями (41%), з пріоритетністю держави.
8. В свідомості переважної більшості опитаних в плані соціального захисту домінують патерналістські установки – соціальний захист вони асоціюють головно з виплатами (державними соціальними допомогоюми), і будучи недостатньо поінформованими про базові соціальні послуги (які мають переважно нематеріальний характер) до кінця не розуміють ролі ОМС в організації та наданні соціальних послуг після децентралізації.
9. Інформацію про події в громаді, про свої соціальні права та про соціальні послуги більшість респондентів отримує через цифрові канали: сторінки у соціальних мережах (72%), групи у соціальних мережах, месенджерах (61%). Офіційний сайт громади потребує популяризації, наразі ним постійно користується 31% 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.

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](#)



INSTAGRAM:
[@stabilizationsupportservices](#)



TELEGRAM:
[@SSS_Ukraine](#)



TWITTER:
[@SSS_Ukraine](#)