



ЗА ПІДТРИМКИ



# ЗВІТ

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

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

## ЗМІСТ

Вступ.....	3
1. <b>Методологія дослідження.....</b>	<b>3</b>
2. <b>Список скорочень.....</b>	<b>4</b>
3. <b>Портрет респондентів.....</b>	<b>5</b>
4. <b>Основні результати дослідження.....</b>	<b>6</b>
4.1 <b>Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг.....</b>	<b>6</b>
4.2 <b>Задоволеність послугами.....</b>	<b>13</b>
4.3 <b>Ставлення до системи соціального захисту.....</b>	<b>15</b>
4.4 <b>Канали інформування.....</b>	<b>17</b>
5. <b>Висновки.....</b>	<b>20</b>

**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***

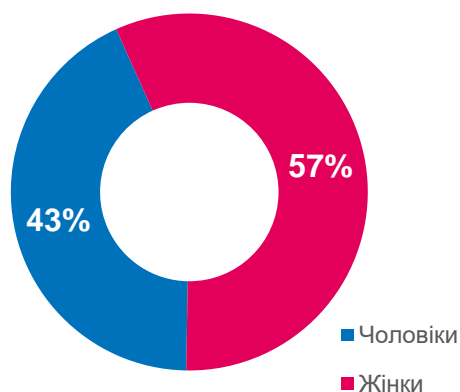
<b>МЕТОД:</b>	<b>САРІ</b> - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету)  <b>1 ФГД</b> (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. вразливі групи населення та <b>2 тріади</b> (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)
<b>ГЕОГРАФІЯ:</b>	місто Ананьїв (200), села Гандрабури (51), Точилове (49)
<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:**

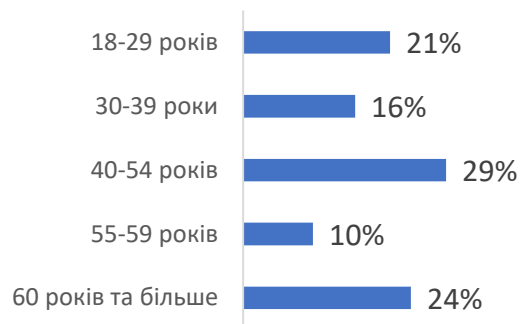
БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ССЗН	Сектор соціального захисту населення
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання соціальних послуг
ЦСР	Центр соціальної (професійної) реабілітації для осіб з інвалідністю, в тому числі дітей з інвалідністю/ Центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю
ФГД	Фокус-групове дослідження

### 3. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

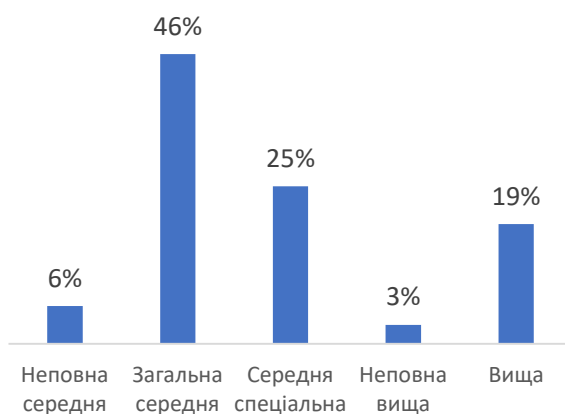
Стать.



Вік.



Освіта.



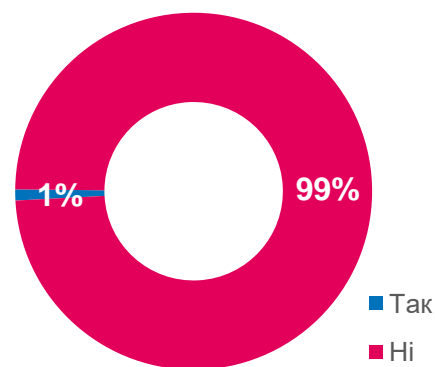
Вид діяльності.



Дохід.



Внутрішньо переміщені особи.



## 4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

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

КУ «Центр надання соціальних послуг» Ананьївської міської ради»

Відділ охорони здоров'я та соціальної політики

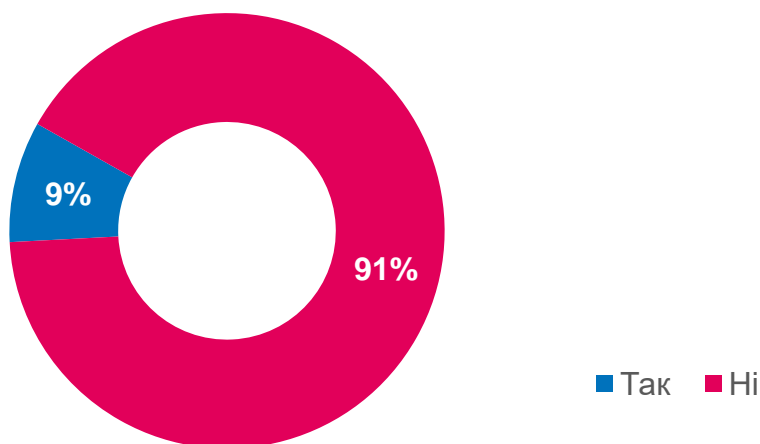
Відділу надання адміністративних послуг

Служба у справах дітей

Ананьївський районний центр зайнятості

Ананьївське територіальне відділення головного управління Пенсійного фонду України в Одеській області

Тільки 9% опитаних вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Переважна більшість – 91% респондентів не отримували соціальну допомогу в громаді (Графік 4.1.1).



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

Відповіді респондентів щодо роботи відділу охорони здоров'я та соціальної політики вказують, що 11% вважають їх дещо ефективними надання, а 7% - дуже ефективно. Щодо комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Ананьївської міської ради» 4% зазначили дещо ефективно, а 4% - дуже ефективно надання послуг. По Філії центру зайнятості у 7% відповідей вказують на дещо ефективно надання послуг, а ще 4% вважають його дуже ефективним. Щодо відділу надання адміністративних послуг, тут 7% говорять про дуже ефективно надання послуг.

Такі показники ефективності можуть свідчити про успішне виконання покладених завдань у відповідних сферах діяльності. Це також може свідчити про те, що установи реагують на

потреби та вимоги громади, надаючи відповідні та ефективні послуги, які здатні задовольнити певні потреби мешканців (Таблиця 4.1.1).

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

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

	Послуга взагалі не надається	Послуга надається дуже неефективно	Послуга надається, але не дуже ефективно	Послуга надається дещо ефективно	Послуга надається дуже ефективно	Не знаю/ Не звертався
Відділ охорони здоров'я та соціальної політики	0%	7%	7%	11%	7%	68%
Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг Ананьївської міської ради»	0%	7%	7%	4%	4%	79%
Відділ надання адміністративних послуг	0%	7%	4%	0%	7%	82%
Ананьївський відділ Подільської філії Одеського обласного центру зайнятості	0%	0%	4%	7%	4%	86%
Громадська організація	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Служба у справах дітей Ананьївської міської ради	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Ананьївський дитячий будинок-інтернат Одеської обласної державної адміністрації	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Отримувачі соціальних послуг переважно позитивно оцінюють роботу системи соціального захисту в громаді. Зокрема, найбільше схвалення від учасників ФГД отримала робота Центру надання соціальних послуг:

*Цитати отримувачів:*

*«В мене двоє прийомних дітей, в нас погоріла хата, люди, міська рада, всі допомагали, зробили ремонт, всі живі здорові. Також мені допомагали з оформленням статусу дітей».*

*«[Працівники] дуже добрі, всіх знаю, як в мене це сталося, зразу кинулись допомогти, доброзичливі, є співчуття».*

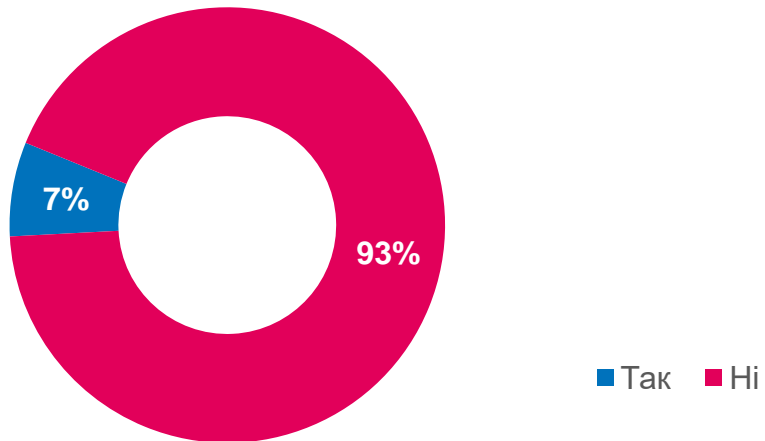
На думку надавачів, послуги наразі надаються на достойному рівні, але вплив війни, поява нових категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки значно впливає на якість послуг. Звучали думки, що у наданні послуг найбільше заважає недостатня кількість персоналу в службах, недостатній рівень комунікації між службами, зокрема цифрової, слабка забезпеченість зв'язком і транспортною інфраструктурою.

*Цитати надавачів:*

*«Соціальний пакет не продуманий до кінця, немає програмних актів, щоб ми могли точно визначити, що ми можемо зробити для людей, а що – ні. До адмінпослуг нема нарікань. А соціальні послуги залежать від фінансів і програмного забезпечення. Впливає взаємозв'язок між структурами, потрібно покращувати комунікацію на рівні законодавства».*

*«Нам трохи не вистачає коштів, не вистачає людського ресурсу. Також є перешкода, що люди, які не можуть прийти особисто, мають оформити представництво на іншу особу, я думаю це складно визвати нотаріуса додому. Основну проблему, що я бачу – це відсутність регулярних перевезень між населеними пунктами, а поганий інтернет не дозволяє все зробити в електронному вигляді, людині потрібен транспорт до міста».*

93% опитаних жителів громади 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: продукти харчування (48%) і державні соціальні допомоги (24%). Меншою популярністю користувалися грошова допомога (14%) і предмети санітарної та особистої гігієни (5%).

Всі інші види матеріальної допомоги в громаді не використовувалися (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
Продукти харчування	48%	52%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	24%	76%	0%
Грошова допомога	14%	86%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	5%	95%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	0%	100%	0%
Ліки	0%	100%	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)	0%	100%	0%

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

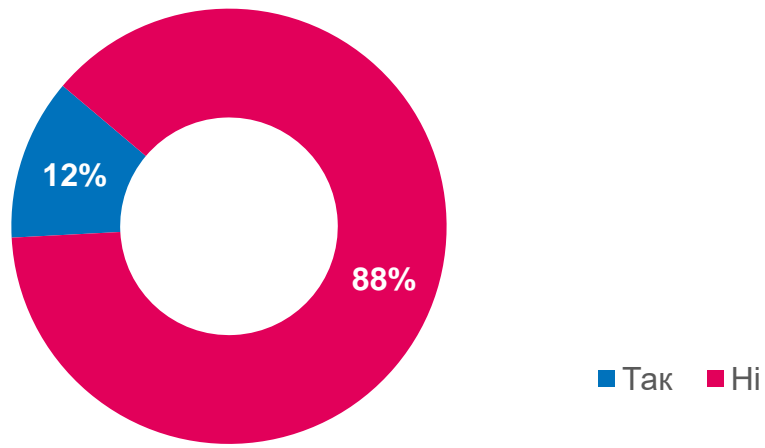
Більшість опитаних вказали, що їм було «дуже легко» отримати наступні види допомоги: предмети санітарної та особистої гігієни – 100% отримали їх дуже легко, продукти харчування – 90%.

Грошову допомогу і державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) більшість опитаних отримали так само легко. Але при цьому 30-40% отримувачів відчували певні труднощі 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>	<b>Дуже легко було отримати</b>	<b>При отриманні виникли певні труднощі</b>	<b>Дуже складно було отримати</b>	<b>Важко відповісти/ Відмова</b>
Предмети санітарної та особистої гігієни	100%	0%	0%	0%
Продукти харчування	90%	10%	0%	0%
Грошова допомога	67%	33%	0%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	60%	40%	0%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	0%	0%	0%	0%
Ліки	0%	0%	0%	0%
Надання путівки на оздоровлення	0%	0%	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 ТРУДНОЩІ 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 (37%) та зворотнім зв'язком від співробітників установ (26%) (Графік 4.1.4)



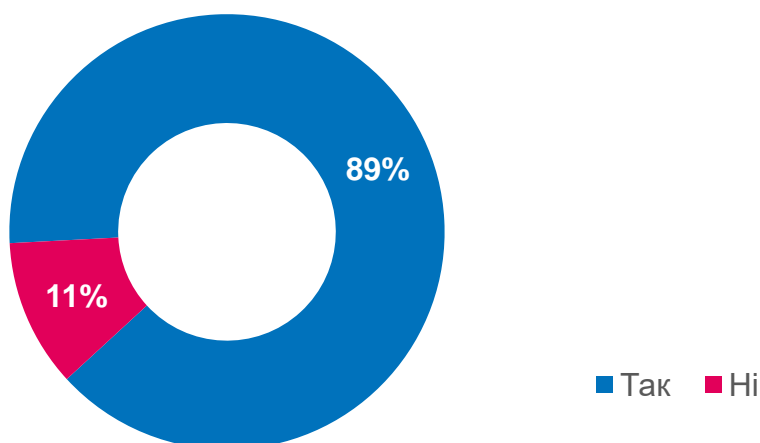
**ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЩАМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ ПОСЛУГИ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (N=35)**

Велика доля респондентів (44%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. Ще 22% вважає, що усі повинні мати рівні права в цьому. Громадські організації будуть ефективними при наданні соціальних послуг з погляду 17% опитаних. Менша частка опитаних вважають, що це мають бути комунальні установи (4%), приватні установи (3%) та волонтери (2%) (Графік 4.1.5).



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

Переважає більшість респондентів (89%) 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: 47% опитаних віддали перевагу цій думці. Третина вважають, що контроль мають здійснювати посадові особи місцевого самоврядування (32%) або громадські організації (30%) (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=266)**

#### 4.2 Задоволеність послугами

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

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

Консультавання: 11%

Соціальний супровід: 7%

100% опитаних зазначили, що отримували соціальні послуги безкоштовно.

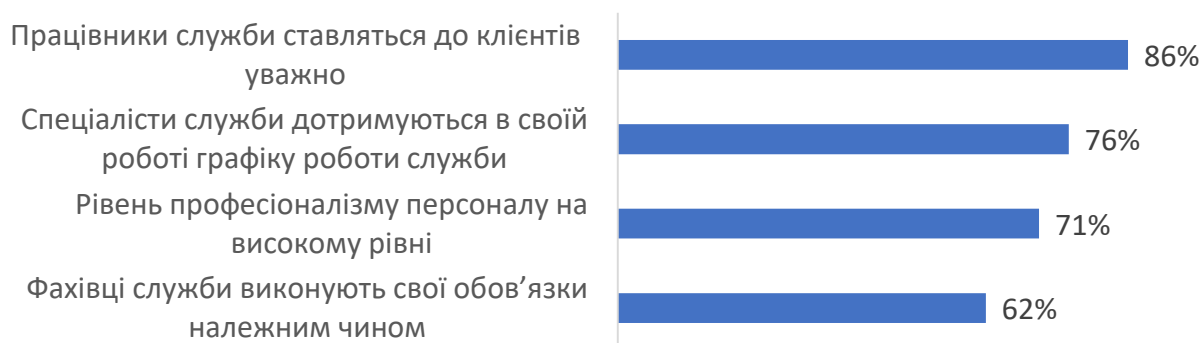
**Таблиця 4.2.1 Розподіл відповідей респондентів на питання: «ОЦІНІТЬ НАСКІЛЬКИ ВИ БУЛИ ЗАДОВОЛЕНІ НАСТУПНИМИ СОЦІАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ ПРОТЯГОМ ОСТАННЬОГО РОКУ?»**

	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався(лася)	Важко сказати /Відмова
Консультування	0%	7%	4%	7%	79%	3%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	0%	0%	4%	0%	86%	10%
Соціальний супровід	0%	0%	7%	0%	86%	7%
Посередництво (медіація)	0%	0%	0%	0%	86%	14%
Соціальна профілактика	0%	0%	0%	0%	86%	14%
Соціальна адаптація	4%	0%	4%	0%	86%	7%
Екстрене (кризове) втручання	0%	4%	0%	0%	89%	7%
Натуральна допомога	0%	0%	4%	0%	93%	3%
Інформування	0%	0%	4%	0%	93%	3%
Представництво інтересів	0%	4%	0%	0%	93%	3%
Догляд вдома	0%	0%	4%	0%	93%	4%

### 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 підвищення доступності послуг і спрощення процедур надання послуг.

До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту населення опитані в громаді віднесли: уважність працівників до своїх клієнтів (86%), дисципліну і дотримання графіку роботи служби спеціалістами (76%), високий рівень професіоналізму персоналу (71%) (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 – 38% опитаних вказали на цю обставину. Крім того, 19% користувачів нарікали на складність процедури отримання послуги (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:**

52% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи складності інтерпретації.

59% 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:**

44% відзначили, що сучасні підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

49% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

38% скаржилися на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

**Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:**

33% 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 посиленні запровадження цифрових рішень, покращенні матеріально-технічної бази, а також розширенні штату служб як умов для покращення ситуації в галузі:

*Цитати надавачів:*

*«Мало людей в цьому задіяних, я розумію, що це бюджет громади, але нас треба більше, ми зможемо надати більше якісних послуг. Також потрібне нове оснащення. Також ми стикаємось з проблемою декларацій про доходи, щоб ми мали доступ до цих реєстрів, щоб не відправляти літніх людей по кабінетах».*

*«У нас немає автомобіля, нам інколи потрібно виїхати до людей, зробити оцінку, відстані великі, соціальним працівникам доводиться ходити пішки, було б добре, хоча б електровелосипедами забезпечити людей».*

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

*Цитати отримувачів:*

*«Має [контролювати] голова ОТГ, його заступник».*

#### 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: 81% ніколи не користуються, 3% постійно користуються.

Радіо: 79% ніколи не користуються, 7% постійно користуються.

Міське телебачення: 63% ніколи не користуються, 15% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 81% ніколи не користуються, 2% постійно користуються.

Дошки оголошень: 66% ніколи не користуються, 5% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 56% ніколи не користуються, 18% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 24% ніколи не користуються, 54% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 31% ніколи не користуються, 42% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями: 82% ніколи не користуються, 2% постійно користуються.



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

Таким чином, цифрова комунікація у сфері соціального захисту домінує: соціальні мережі та месенджери є найбільш популярними каналами комунікації – переважна більшість опитаних використовують ці канали як постійне джерело інформації про соціальні послуги. А традиційні медіа втрачають популярність: місцеве 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 створення спеціалізованих груп в Viber для окремих категорій отримувачів послуг.

## ВИСНОВКИ

1. Значним резервом підвищення ефективності соціального захисту жителів територіальної громади є удосконалення інформування жителів громади про доступні соціальні послуги та їх права у цій сфері. Спостерігається певний розрив між наявністю соціальних послуг та обізнаністю громадян щодо них. Значна частина опитаних не зверталась інституцій, які надають соціальні послуги, і не змогла оцінити їх ефективність.
2. Лише 9% респондентів звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. В цілому опитані жителі громади дуже позитивно оцінюють роботу надавачів соціальних послуг, які представлені в громаді.
3. Загалом, можна відмітити відмінності в рівні задоволеності соціальними послугами. Найвищий рівень задоволеності спостерігається в сферах консультування та соціального супроводу. В той же час багато громадян або не знає про наявність певних соціальних послуг, або не вважає їх необхідними.
4. Продукти харчування є найпопулярнішим видом допомоги в громаді, її отримали 48% опитаних. Для таких видів допомоги, як предмети санітарної та особистої гігієни, продукти харчування, грошову допомогу і державні соціальні допомоги, більшість респондентів відзначили, що дуже легко було їх отримати. У той же час при отриманні грошової допомоги і державних соціальних допомог у респондентів виникали певні труднощі.
5. Реалізація своїх функцій системою соціального захисту отримала різнопланові оцінки. З одного боку, спеціалісти служб уважно ставляться до клієнтів і дотримуються графіку роботи. З іншого – існують проблеми на законодавчому рівні, бюрократизація процесів і недостатнє фінансування. Що у свою чергу підтверджується результатами і якісного дослідження.
6. Сучасні засоби комунікації, включаючи соціальні мережі, стали найпопулярнішими каналами інформації в громаді. Традиційні засоби масової інформації та друківані матеріали значно менш ефективні. Газети і радіо залишаються менш популярними засобами інформації. Більшість опитаних (від 79% до 81%) вказали, що вони ніколи не користуються цими засобами. Інформаційні листівки та дошки оголошень також не є популярними: 81% та 66% опитаних відповідно заявили, що не користуються цими джерелами. Велика частина опитаних активно користується інтернет-ресурсами: 42% постійно користуються групами у месенджерах, а 54% 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](mailto:info@radnyk.org)



FACEBOOK:  
[@stabilizationsupportservices](#)



INSTAGRAM:  
[@stabilizationsupportservices](#)



TELEGRAM:  
[@SSS\\_Ukraine](#)



TWITTER:  
[@SSS\\_Ukraine](#)