



ЗА ПІДТРИМКИ



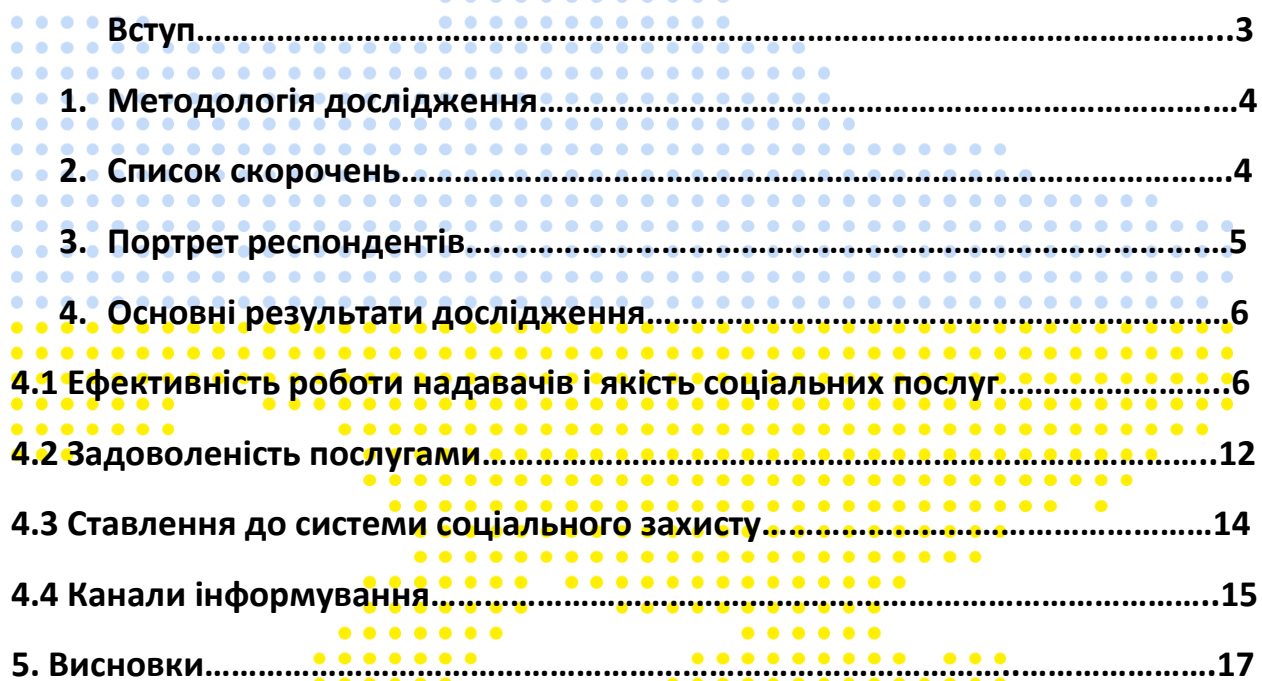
ЗВІТ

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

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



ЗМІСТ



Вступ.....	3
1. Методологія дослідження.....	4
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.....	14
4.4 Канали інформування.....	15
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 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 Білокриницькій 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

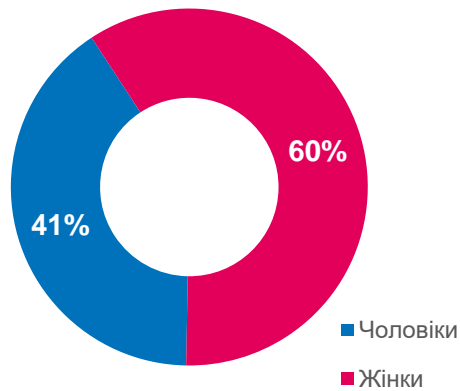
МЕТОД:	САPI - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшета) 1 ФГД (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. вразливі групи населення та 2 тріади (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади))
ГЕОГРАФІЯ:	Села Біла Криниця (64); села Антопіль (10), Глинки (), Гориньград Перший (15), Гориньград Другий (), Городище (36), Кругле (), Дуби (9), Котів (15), Рисвянка (15), Шубків (36),
ВИБІРКА:	200
ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:	серпень-вересень 2023
ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:	15 хвилин – кількісне опитування до 2 годин – ФГД до 1,15 годин – тріада

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ:

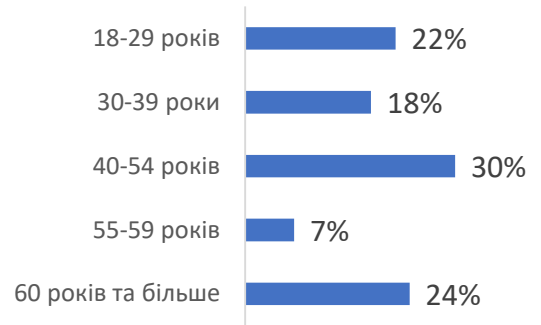
БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ССЗН	Сектор соціального захисту населення
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання 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

2. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

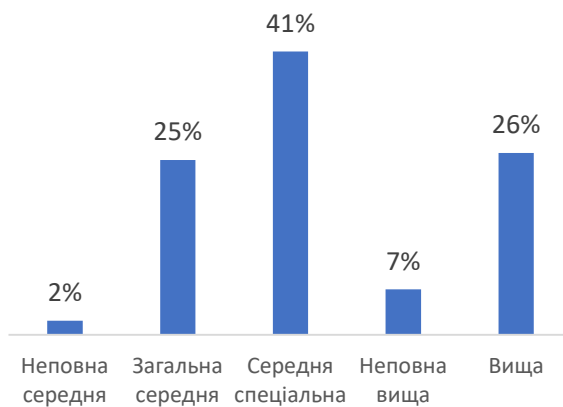
Стать.



Вік.



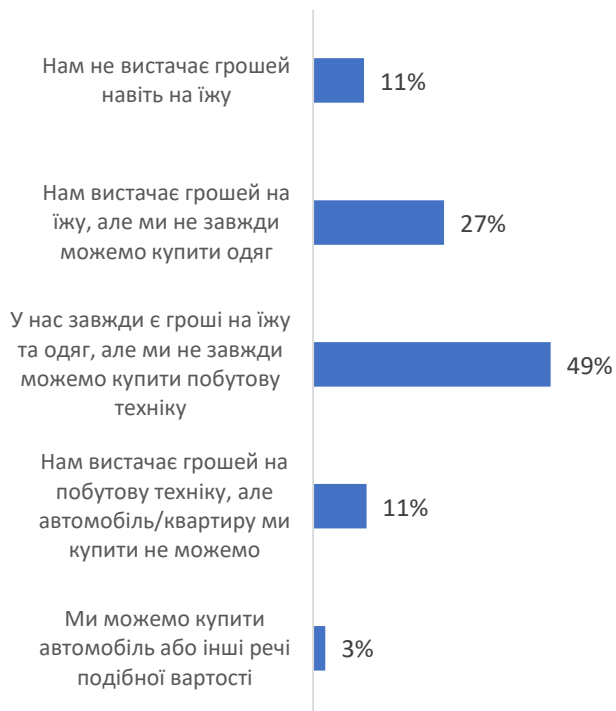
Освіта.



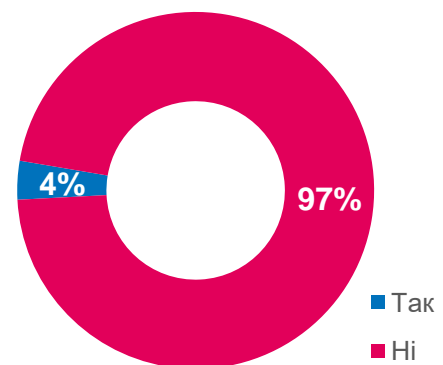
Вид діяльності.



Дохід.



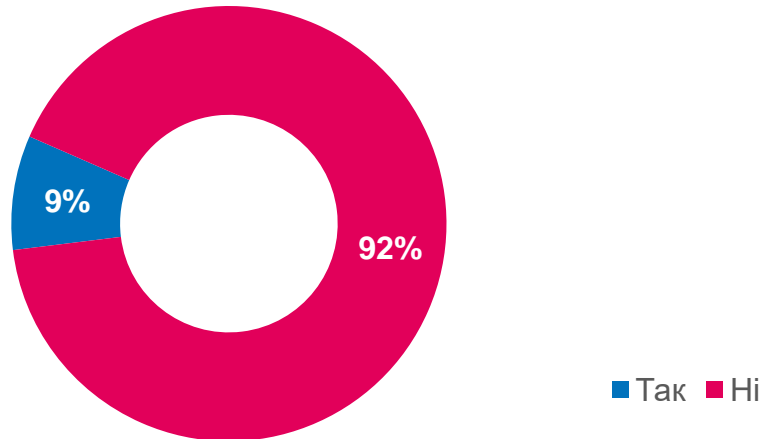
Статус ВПО.



4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

Серед опитаних 9% вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Більшість респондентів (92%) не отримували соціальну допомогу в громаді (Графік 4.1.1).



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

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. Проте, серед тих, хто брав участь у опитуванні, відзначено позитивні тенденції. Наприклад, певна кількість клієнтів вказали, що центр надання соціальних послуг є дещо або дуже ефективним. Так само, хоча частка була низькою, були ті, хто оцінив Службу у справах дітей як дуже ефективну. Зауважимо, що позитивні відгуки свідчать про певні позитивні аспекти у роботі цих установ, які варто враховувати для подальшого удосконалення (Таблиця 4.1.1).

В цілому оцінки ефективності (сума % відповідей дещо та дуже задоволені) виглядають наступним чином:

Центр надання соціальних послуг: 18%;

Відділ соціального захисту населення та захисту прав дітей: 18%;

Служба у справах дітей: 12%.

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	6%	6%	18%	12%	6%	53%
Відділ соціального захисту населення та захисту прав дітей	12%	6%	6%	6%	12%	59%
Служба у справах дітей	0%	0%	0%	12%	0%	88%
Громадська організація	6%	0%	0%	0%	0%	94%

Отримувачі соціальних послуг позитивно оцінюють роботу системи соціального захисту в громаді:

Цитати отримувачів:

«Подавала на соціальну допомогу при народженні дитини, для свідоцтва народження. Все максимально швидко та якісно»

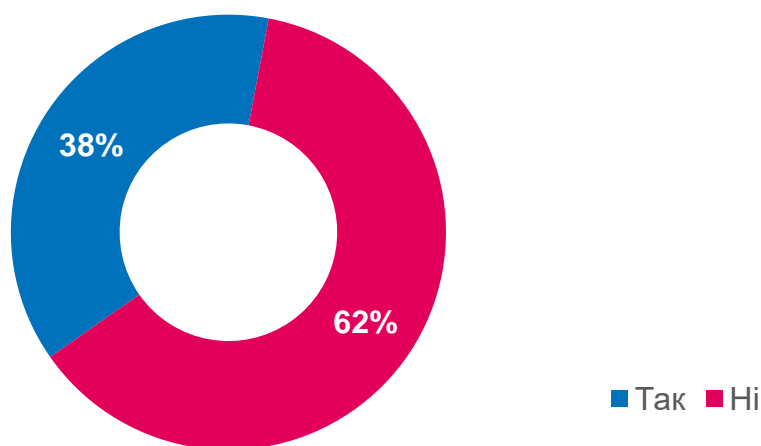
«Працівники соціально адміністративних послуг –завжди виконують свою роботу компетентно, навіть в позаробочий час»

Серед перешкод в отриманні соціально-адміністративних послуг учасники фокус-групових інтерв'ю виділили бюрократію, проблеми з досяжністю центрів надання послуг.

Цитати надавачів:

«Ми часто стикаємось з бюрократією в документах. Наприклад є документ і на цій документ потрібно ще один документ. З реформами ми не до кінця володіємо ситуацією що відбувається і де конкретну довідку взяти»

Серед опитаних жителів громади 62% не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги, 38% 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: державна соціальна допомога (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) – 48% та грошова допомога (32%),

Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді предметів гігієни, продуктів харчування та ліків. Про отримання респондентами допомоги у вигляді технічних і додаткових засобів реабілітації та путівок на оздоровлення не було зазначено(Таблиця 4.1.2).

96% опитаних отримували соціальні послуги на безоплатні основі.

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
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	48%	52%	0%
Грошова допомога	32%	63%	0%
Продукти харчування	9%	91%	0%
Ліки	7%	93%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	5%	95%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	0%	99%	1%
Надання путівки на оздоровлення	0%	100%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	100%	0%

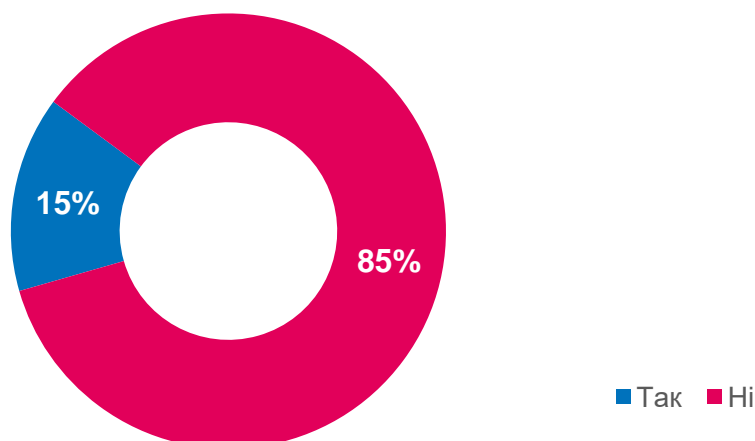
В рамках дослідження тим, хто отримував різні види матеріальної допомоги було запропоновано оцінити наскільки їм було легко це зробити (Таблиця 4.1.3).

Більшість опитаних вказали, що їм було «дуже легко» отримати наступні види допомоги: продукти харчування (100%), грошова допомога (92%), державні соціальні допомоги (81%), ліки (80%) та предмети санітарної та особистої гігієни (75%). Інші види матеріальної допомоги не були оцінені, через їхнє невикористання.

ТАБЛИЦЯ 4.1.3 Розподіл відповідей респондентів на питання: «НАСКІЛЬКИ ЛЕГКО БУЛО ОТРИМАТИ МАТЕРІАЛЬНУ ДОПОМОГУ?»

<i>серед тих, хто отримував</i>	Дуже складно було отримати	При отриманні виникли певні труднощі	Дуже легко було отримати	Важко відповісти/ Відмова
Продукти харчування	0%	0%	100%	0%
Грошова допомога	4%	0%	92%	4%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	8%	11%	81%	0%
Ліки	0%	20%	80%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	0%	25%	75%	0%

Серед тих, хто отримували соціальні послуги за останні 12 місяців, 13% відчували певні труднощі у отриманні соціальних послуг (Графік 4.1.3).



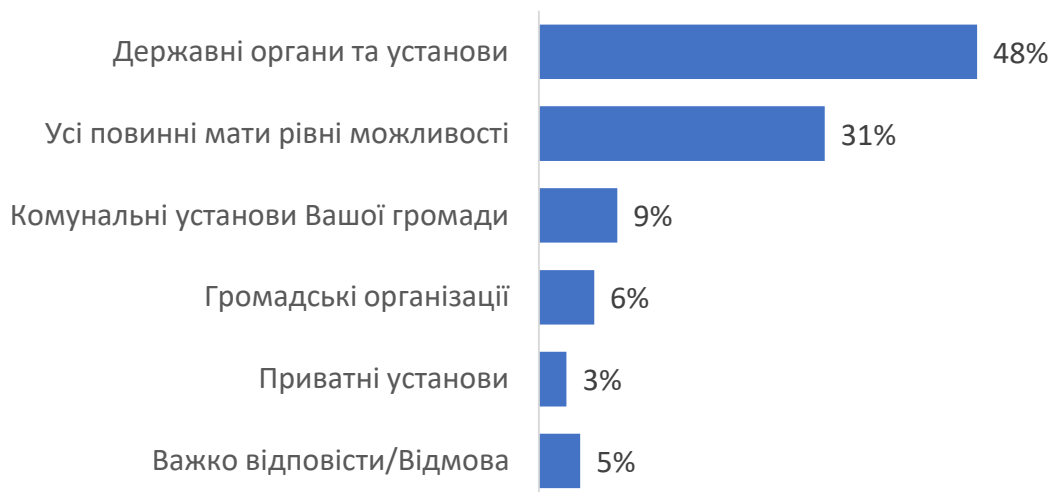
ГРАФІК 4.1.3 ЧИ ВІДЧУЛИ ВИ ПЕВНІ ТРУДНОЦІ В ОТРИМАННІ ПОСЛУГИ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ?

Переважно, якщо установа працює, то труднощі з якими частіше стикались опитані були пов'язані із зворотнім зв'язком від співробітників установ (48%) (Графік 4.1.4).



ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЦАМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (N=29)

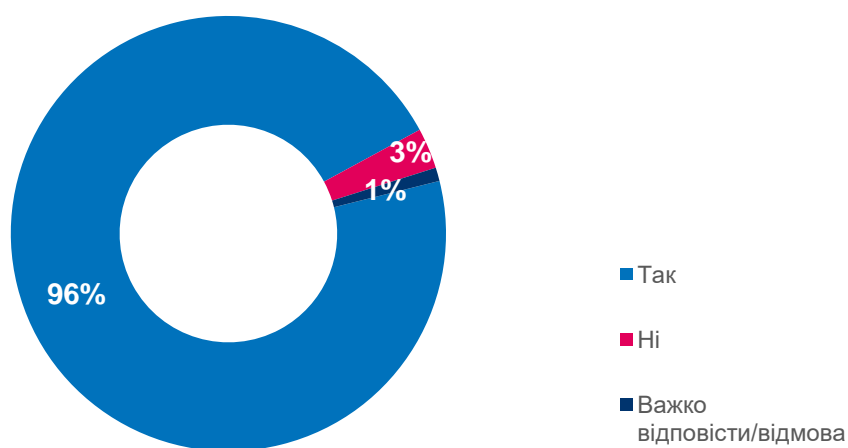
Більшість респондентів (48%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. 31% опитаних вважають, що усі організації повинні мати рівні права в цьому. Менша частка опитаних вважають, що це мають бути комунальні установи (9%), громадські організації (6%), або ж приватні установи (3%), (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 (96%) підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг; 2% респондентів не змогли визначитись з відповіддю (Графік 1.4.6).

Головним суб'єктом контролю на думку жителів громади має виступати держава та державні установи: 48% Суттєва частка (31%) вважають, що усі організації мають займатися контролем, що свідчить про зацікавленість у незалежному аудиті послуг (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=191)

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)»):

Консультування: 18%

Інформування: 17%

Догляд вдома, денний догляд: 12%

Соціальна адаптація: 6%

Надання притулку: 6%

До значної кількості послуг опитані не звертались. Це може свідчити про необізнаність опитаних із наявністю певних послуг або їх непотребу в них. Рівень невикористання для більшості послуг становить 94%.

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
Консультування	6%	0%	0%	18%	71%	6%
Інформування	2%	0%	8%	9%	71%	10%
Догляд вдома, денний догляд	6%	0%	12%	0%	82%	0%
Соціальна адаптація	0%	0%	6%	0%	94%	0%
Надання притулку	0%	0%	6%	0%	94%	0%
Натуральна допомога	0%	0%	0%	0%	94%	6%
Екстрене (кризове) втручання	0%	0%	0%	0%	94%	6%
Соціальний супровід	0%	0%	0%	0%	94%	6%
Представництво інтересів	0%	0%	0%	0%	94%	6%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю	0%	0%	0%	0%	94%	6%
Посередництво (медіація)	0%	0%	0%	0%	94%	6%
Соціальна профілактика	0%	0%	0%	0%	94%	6%
Переклад жестовою мовою	0%	0%	0%	0%	94%	6%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	0%	0%	0%	0%	94%	6%
Супровід під час інклюзивного навчання	0%	0%	0%	0%	94%	6%

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 умов перебування в службі та доступності послуг.

До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту населення опитані в громаді віднесли: уважність працівників до своїх клієнтів (88%), дисципліна і дотримання графіку (76%); професіоналізм персоналу (79%) та якісне виконання своїх обов'язків (73%) також отримали позитивну оцінку від більшості опитаних (Графік 4.3.1).



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

Серед негативних аспектів, найчастіше населення Білокриницької громади зазначає про законодавчі та адміністративні проблеми в отриманні послуг: бюрократизацію процесу (51%), недоліки у законодавстві (44%). Серед організаційних та ресурсних проблем найбільше незадоволення викликають застарілі підходи до організації надання послуг (39%), низький рівень фінансового забезпечення галузі (36%) та нестача спеціалістів (28%). Окрім цього, 26% опитаних зазначають про низький рівень підготовки спеціалістів.



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

Спеціалісти соціальної сфери вказували на потребу у фінансуванні, оновлені матеріально-технічної та законодавчої бази як умов для покращення ситуації в галузі.

Цитати надавачів:

«Молодь зараз на таку зарплату на цю роботу не піде. Зарплата трошки нижче мінімальної. А якщо ми їздимо, то за свої кошти»

Жителі громади вважають, що контролювати якість соціальних та адміністративних послуг має влада та незалежні експерти.

Цитати отримувачів:

«Повинен бути незалежний експерт, який не представляє жодну сторону»;

«Обласна адміністрація»

4.4 Канали інформування

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

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

Газета: 84% ніколи не користуються, лише 3% постійно користуються.
 Радіо: 70% ніколи не користуються, 12% постійно користуються.
 Місцеве телебачення: 54% ніколи не користуються, 20% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 85% ніколи не користуються, 6% постійно користуються.
 Дошки оголошень: 77% ніколи не користуються, 7% постійно користуються.
 Тематичні зустрічі з мешканцями: 86,5% ніколи не користуються, 3,5% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 38% ніколи не користуються, 36% постійно користуються.
 Сторінки у соціальних мережах: 26% ніколи не користуються, 49% постійно користуються.
 Групи у соціальних мережах, месенджерах: 29% ніколи не користуються, 49% 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 офіційні веб-сайти є найбільш популярними каналами комунікації. А традиційні медіа втрачають популярність: газети та радіо менш важливі для громадян, хоча місцеве телебачення ще зберігає певний рівень інтересу.

Офіційні сайти та телеграм канали є найбільш вживаними серед отримувачів соціальних послуг (за результатами ФГД).

ВИСНОВКИ

1. Серед респондентів 9% звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Більшість відповідей у категорії «Не знаю/Не звертався» свідчить про можливий низький рівень обізнаності чи обмежений досвід звернень громадян до цих установ. Однак ці дані вказують і на потенціал підвищення інформованості та активності громади щодо використання соціальних послуг у майбутньому.
2. Рівень задоволеності соціальними послугами варіюється. Найвищий рівень задоволеності спостерігається в сферах консультування, інформування та денного догляду (17-11%). Це може вказувати на те, що якість цих послуг є високою, але потрібна більша робота над популяризацією їх серед громадян, а також про відчутність прямої потреби серед опитаних у цих послугах.
3. У випадку більшості послуг (зокрема, звернення за фізичним супроводом осіб з інвалідністю, перекладом жестовою мовою, доглядом та вихованням дітей в умовах, наближених до сімейних) понад 80% респондентів вказали, що не звертались за ними.
4. Державні пільги є найпопулярнішим видом матеріальної допомоги, її отримали 48% респондентів. У випадку більшості видів допомоги, таких як грошова допомога, продукти харчування, ліки, предмети гігієни тощо, більшість респондентів відзначили, що допомогу було отримати легко.
5. Система соціального захисту отримала позитивні відгуки. За результатами опитування, спеціалісти служб в основному дотримуються графіку і виконують свої обов'язки належним чином. Учасник ФГД якість послуг та роботу служб відзначали 10 з 10 балів. Респонденти говорили про важливість безпосередньо комунікації з курівництвом громади і висували пропозицію особистих зустрічей голови з громадою декілька разів на місяць для обговорення поточних проблем.
6. Мережеві канали інформування, зокрема соціальні мережі, є найпопулярнішими засобами інформації в громаді. Більша частина опитаних активно користується інтернет-ресурсами: 36% постійно користуються офіційними сайтами громад, 49% постійно користуються соціальними мережами. Друковані матеріали, радіомовлення та місцеве телебачення залишаються менш популярними засобами інформації.

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 Суппорт Сервіси» 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.t.me/SSS_Ukraine)



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