



ЗА ПІДТРИМКИ



# ЗВІТ

за результатами дослідження щодо доступності та якості надання соціальних та адміністративних послуг, які надаються у Фонтанській сільській 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>19</b> |

**ВСТУП**

Система соціального захисту є однією з ключових структур будь-якої громади, від якої залежить якість життя її жителів. 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**

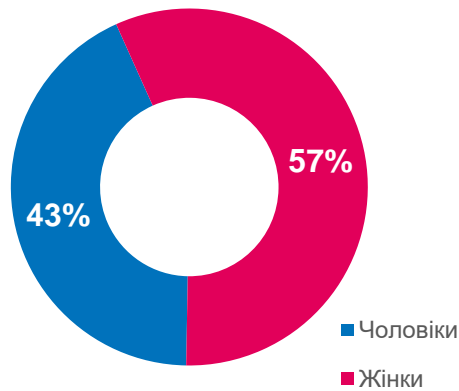
|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>МЕТОД:</b>               | <b>САPI</b> - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету)<br><br>1 <b>ФГД</b> (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. вразливі групи населення та 2 <b>тріади</b> (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади) |
| <b>ГЕОГРАФІЯ:</b>           | села Фонтанка (52), Вапнярка (49), Нова Дофінівка (50), Крижанівка (49), Олександрівка (50), селища Ліски (25), Світле (25)  |
| <b>ВИБІРКА:</b>             | 300  |
| <b>ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:</b>  | серпень-вересень 2023  |
| <b>ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:</b> | 15 хвилин – кількісне опитування<br>до 2 годин – ФГД<br>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

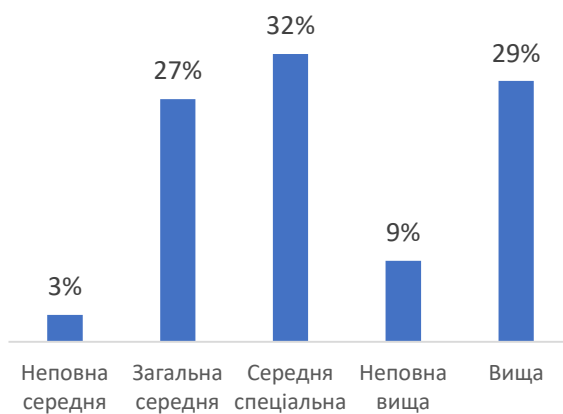
Стать.



Вік.



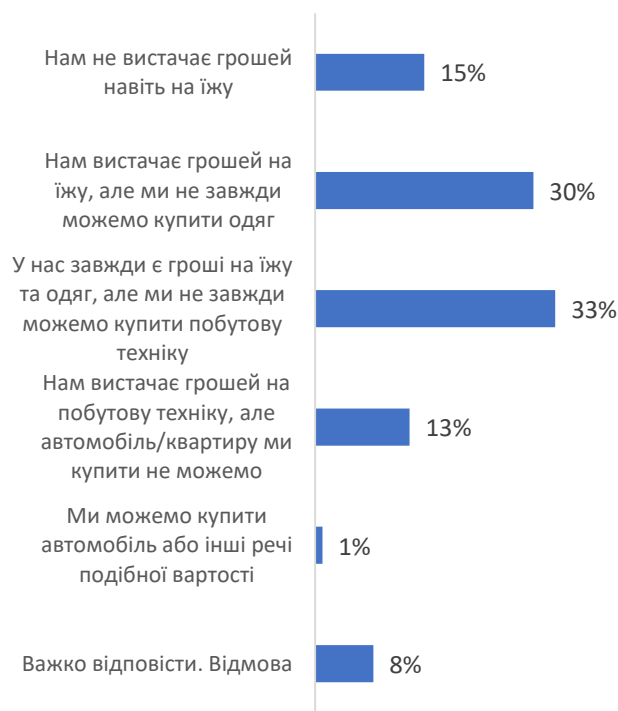
Освіта.



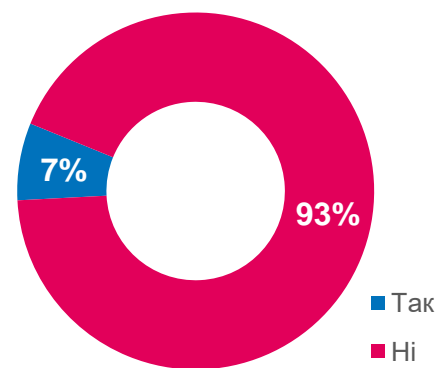
Вид діяльності.



Дохід.



ВПО.



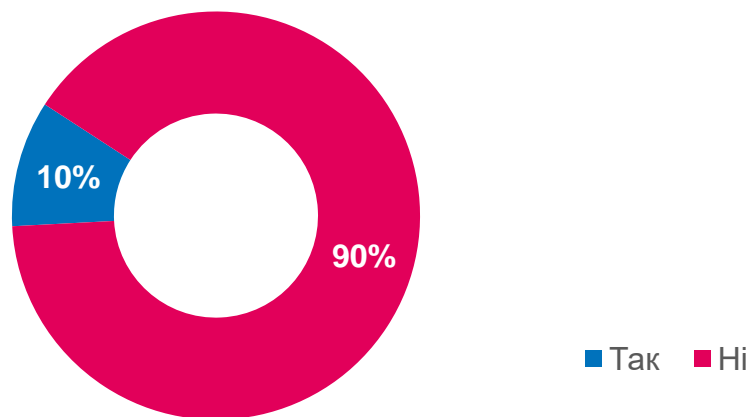
## 4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

Тільки 10% опитаних вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Переважна більшість – 90% респондентів не отримували соціальну допомогу в громаді (Графік 4.1.1).

В територіальній громаді наявні:

- Центр надання адміністративних послуг;
- Служба у справах дітей;
- Центр надання соціальних послуг;
- Інші надавачі соціальних послуг: Центр надання соціальних послуг ТОВ «Зелена вілла»
- Громадські організації



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

За даними опитування, можна зазначити, що відділ центр надання соціальних послуг та центр надання адміністративних послуг мають відмітні відсотки оцінок «дещо ефективно» (по 6% відповідно) та «дуже ефективно» (23% та 10% відповідно). Це свідчить про те, що серед тих, хто скористався їхніми послугами, відносно значна кількість людей оцінює їх як ефективні.

Однак, варто відзначити, що велика частина респондентів (55% для центру надання соціальних послуг та 61% для центру надання адміністративних послуг) зазначили, що не знають або не мають досвіду з цими послугами. Це може свідчити про низький рівень обізнаності пересічних громадян щодо цих конкретних установ.

В цілому, хоча відсоток тих, хто оцінив послуги як дуже ефективні, не найвищий, проте присутність груп, які оцінюють послуги як ефективні, свідчить про позитивні аспекти роботи цих установ. (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 |
|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|--|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| Центр надання соціальних послуг       | 6%                           | 3%                                 | 6%                                       | 6%                               | 23%                              | 55%                   |
| Центр надання адміністративних послуг | 10%                          | 0%                                 | 13%                                      | 6%                               | 10%                              | 61%                   |
| Служба у справах дітей                | 3%                           | 0%                                 | 0%                                       | 0%                               | 0%                               | 97%                   |
| Громадські організації                | 3%                           | 0%                                 | 0%                                       | 0%                               | 3%                               | 96%                   |

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

*Цитати отримувачів:*

*«Турботливі, ввічливі, приємні, йдуть на допомогу, якийсь документ забула, підкажуть як з Дії витягнути».*

*«Я можу оцінити послуги як багатодітна мати, молодшій дитині 4 роки, я зверталась в сільську раду за виплатою за народження і пакунком малюка, мені швидко все допомогли оформити, також я зверталась на подовження посвідчення багатодітної сім'ї, теж все швидко оформили, чекала 10 днів, але це така процедура».*

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 слабка обізнаність

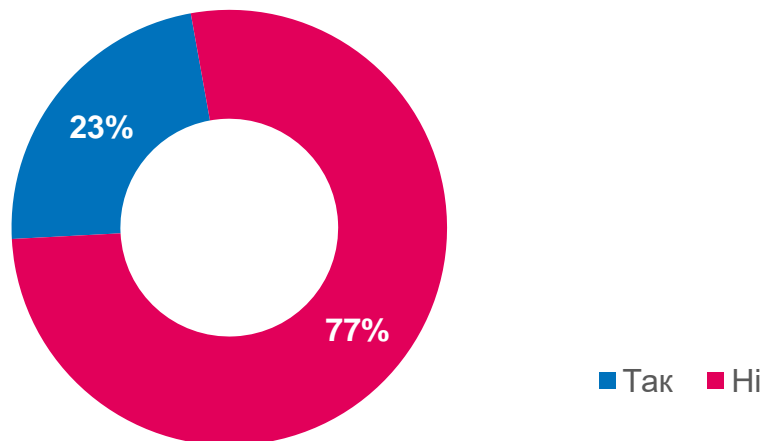
населення щодо можливостей з отримання соціальних та адміністративних послуг, а також недостатня чисельність персоналу служб.

Цитати надавачів:

*«Якість – це комунікація з людиною, інколи люди приходять в такому стані, що пояснюєш їм триста разів, а людина тебе не чує».*

*«Я вважаю, що надання соціальних послуг у нас на доволі високому рівні, звісно є чого прагнути, але це більше впирається не в якість надання послуг, а в кадрові питання. Потрібен більший штат, щоб охопити всіх людей, і щоб кожен мав свою компетенцію, бо ми всі займаємось всім і одразу».*

77% опитаних жителів громади не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги. 23% зазначили, що одержували (Графік 4.1.2). Проте, це лише означає, що у вибірку опитування потрапила меншість тих, хто отримував різні види матеріальної допомоги. За офіційними даними станом на 30.10.2023 матеріальну допомогу отримало 2276 місцевих жителів на 6 766 500,00 гривень та 30 внутрішньо переміщених осіб на 100 000,00 гривень.



**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 (67%), грошова допомога (51%), предмети санітарної та особистої гігієни (23%). Невелика частка опитаних отримували одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (12%), державні соціальні допомоги (16%), ліки (13%).

Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді путівок на оздоровлення, технічних і додаткових засобів реабілітації (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   | 67%             | 33%               | 0%               |
| Грошова допомога  | 51%             | 49%               | 0%               |
| Предмети санітарної та особистої гігієни  | 23%             | 77%               | 0%               |
| Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)                                  | 16%             | 85%               | 0%               |
| Ліки  | 13%             | 87%               | 0%               |
| Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності   | 12%             | 88%               | 2%               |
| Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше) | 0%              | 99%               | 1%               |
| Надання путівки на оздоровлення   | 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: одяг, взуття та інші предмети першої необхідності – 100% отримали їх дуже легко, предмети санітарної та особистої гігієни – 94%, ліки – 89%, продукти харчування – 85%.

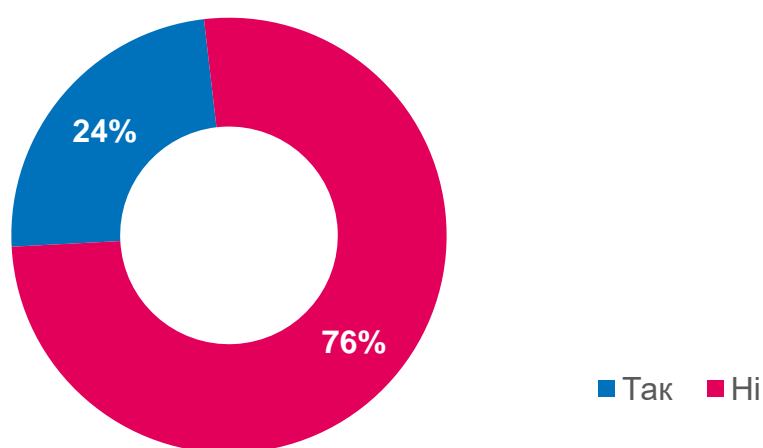
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) і грошову допомогу більше опитаних отримали так само легко. Але при цьому 26% отримувачів відчували труднощі різного ступеня складності при отриманні грошової допомоги.

Щодо отримання ліків і продуктів харчування можна відмітити наявність певних труднощів при їх отриманні.

**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> |
|---|---------------------------------|---|-----------------------------------|----------------------------------|
| Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності   | 100%                            | 0%  | 0%                                | 0%                               |
| Предмети санітарної та особистої гігієни  | 94%                             | 0%  | 6%                                | 0%                               |
| Ліки  | 89%                             | 11%   | 0%                                | 0%                               |
| Продукти харчування   | 85%                             | 13%   | 2%                                | 0%                               |
| Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)                                  | 82%                             | 9%  | 0%                                | 9%                               |
| Грошова допомога  | 74%                             | 14%   | 12%                               | 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%                               |

24% 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 (43%) та зворотнім зв'язком від співробітників установ (29%) (Графік 4.1.4)



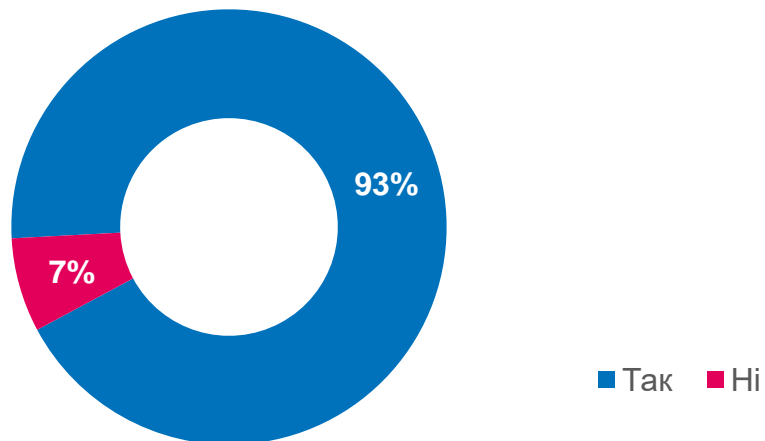
**ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЦЬМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (N=73)**

Велика частина респондентів (46%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. Ще 23% зазначили, що громадські організації будуть ефективними при наданні соціальних послуг. 19% респондентів вважає, що усі повинні мати рівні права в цьому. Ще стільки ж опитаних віддають діяльність з надання соціальних послуг в руки комунальних установ. Менша частка опитаних вважають, що це мають бути волонтери (11%) та приватні установи (4%) (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 (93%) 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: 44% опитаних віддали перевагу цій думці. Суттєва частка (38%) вважають, що контроль мають здійснювати посадові особи місцевого самоврядування або 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=279)**

#### **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)»):**

*Натуральна допомога: 29%*

*Консультування: 16%*

*Інформування: 13%*

Існує значна кількість послуг, до яких опитані не звертались. Це може свідчити про необізнаність опитаних із наявністю певних послуг або їх непотребу в них.

**Послуги, до яких опитані найрідше звертались:**

Супровід під час інклюзивного навчання, Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору, Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, Переклад жестовою мовою – понад 90% опитаних не звертались до цих послуг.

Більшість інших послуг також мають високий рівень невикористання, що коливається від 80% до 90%.

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  | 6%                        | 13%                   | 6%                  | 23%                     | 45%                | 6%                     |
| Консультування   | 6%                        | 0%                    | 6%                  | 10%                     | 65%                | 13%                    |
| Інформування   | 10%                       | 0%                    | 0%                  | 13%                     | 74%                | 3%                     |
| Представництво інтересів   | 3%                        | 0%                    | 0%                  | 0%                      | 81%                | 16%                    |
| Екстрене (кризове) втручання   | 3%                        | 0%                    | 0%                  | 0%                      | 81%                | 16%                    |
| Соціальна інтеграція та реінтеграція   | 3%                        | 0%                    | 0%                  | 0%                      | 84%                | 13%                    |
| Соціальний супровід  | 3%                        | 3%                    | 0%                  | 0%                      | 84%                | 10%                    |
| Посередництво (медіація)   | 3%                        | 0%                    | 0%                  | 0%                      | 84%                | 13%                    |
| Соціальна профілактика   | 3%                        | 0%                    | 0%                  | 0%                      | 84%                | 13%                    |
| Соціальна адаптація  | 3%                        | 0%                    | 0%                  | 0%                      | 87%                | 10%                    |
| Догляд вдома   | 3%                        | 0%                    | 0%                  | 0%                      | 87%                | 10%                    |
| Супровід під час інклюзивного навчання   | 0%                        | 0%                    | 0%                  | 0%                      | 90%                | 10%                    |
| Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору | 6%                        | 0%                    | 0%                  | 0%                      | 94%                | 0%                     |
| Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних   | 0%                        | 0%                    | 0%                  | 0%                      | 94%                | 6%                     |
| Переклад жестовою мовою  | 0%                        | 0%                    | 0%                  | 0%                      | 100%               | 0%                     |

Також в громаді наявні:

Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних:

1. Дитячий будинок сімейного типу -2 (Один із них ВПО);
2. Прийомна сім'я – 1.

### 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 і форми викладення клієнтам вимог персоналу.

До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту населення опитані в громаді віднесли: якісне виконання фахівцями своїх обов'язків (83%), дисципліну і дотримання графіку роботи служби спеціалістами (83%), уважність працівників до своїх клієнтів (80%) (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 складністю розуміння вимог працівників – 25% опитаних вказали на цю обставину. Крім того, 16% користувачів відмітили незручність розташування 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:**

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

62% 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:**

54% відзначили, що сучасні підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

54% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

42% скаржилися на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

**Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:**

39% 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 фінансуванні, оновлені матеріально-технічної бази та спеціальній підготовці кадрів як умов для покращення ситуації в галузі:

*Цитати надавачів:*

*«Якість в нас на достатньому рівні, але могла би бути краща, якби в нас було більше фахівців, були психологи, які б могли працювати і з людьми і з працівниками, бо витримати весь цей натиск дуже важко, ми живемо в такому місці, де вночі слухаємо вибухи, а потім приходимо на роботу, нам дуже важко, хотілось би щоб нас було більше, і щоб в штаті був психолог.»*

*«По-перше потрібно зробити нашу структуру відділ соціального захисту окремою юридичною особою, яка може розвивати надалі соціальну сферу. Було би непогано, якби у нашого голови ще був заступник з соціальних питань, він би міг об'єднувати всі соціальні сфери і направляти якомось цю роботу, це і дошкільні, шкільні заклади, медичні заклади і наш соціальний відділ і ЦНСП, в нас нема одного керівника, а голова вона хоче, вона робить все, що може, але її на всіх не вистачає.»*

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:*

*«[Мають контролювати] керівники підрозділів і голова ОТГ».*

#### **4.4 Канали інформування**

Отримані дані вказують на те, що громадяни активно користуються різними засобами комунікації. Узагальнюючи це, можна виділити три основні категорії:

*Традиційні медіа (газета, радіо, місцеве телебачення):*

Газета: 89% респондентів ніколи не користуються, 2% постійно користуються.

Радіо: 72% ніколи не користуються, 6% постійно користуються.

*Оффлайн комунікація (інформаційні листівки, дошки оголошень):*

Інформаційні листівки: 83% ніколи не користуються, 2% постійно користуються.

Дошки оголошень: 73% ніколи не користуються, 3% постійно користуються.

*Цифрові канали (офіційний сайт, соціальні мережі):*

Офіційний сайт громади: 43% ніколи не користуються, 16% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 24% ніколи не користуються, 49% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах та месенджерах: 21% ніколи не користуються, 52% постійно користуються.



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

Отже, цифрова комунікація в сфері соціального захисту є домінуючою: соціальні мережі та месенджери користуються найбільшою популярністю, і половина опитаних регулярно використовує ці канали для отримання інформації про соціальні послуги. У той час як традиційні медіа, такі як місцеве телебачення, газети і радіо, втрачають свою популярність. Результати фокус-груп підтвердили, що сторінки та групи у соціальних мережах та месенджерах є найбільш вживаними каналами комунікації для одержувачів соціальних послуг.

**ВИСНОВКИ**

1. Обізнаність жителів громади про соціальні послуги є недостатньою. Інформування громадян про зміни у політиці соціального захисту або введення нових програм є ключовим елементом для забезпечення їх активної участі та використання нових можливостей. Незважаючи на наявність ряду інституцій, які надають соціальні послуги, значна частина опитаних не зверталась до них та відповідно не змогла оцінити їх ефективність.
2. 10% опитаних звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Значна частина опитаних відзначила, що надання послуг є дещо або дуже ефективним. Це може свідчити про загальний рівень задоволеності користувачів від цих установ та їхню готовність рекомендувати ці послуги іншим. Такі результати можуть також свідчити про успішність певних аспектів роботи цих установ та їх здатність задовольняти певні потреби громади. Однак важливо провести подальший аналіз, щоб зрозуміти, як можна поліпшити найбільш низькі показники та оптимізувати надання послуг для більш широкої громадськості.
3. Рівень задоволеності соціальними послугами є складним інтегральним показником, який враховує різні аспекти відносин між користувачами та системою соціального обслуговування. Найвищий рівень задоволеності спостерігається в сферах надання натуральної допомоги, консультування та інформування. Однак існує значний відсоток громадян, які або не знають про наявність певних послуг, або не вважають їх необхідними.
4. Послуги з отримання натуральної допомоги, інформування та консультування мають позитивну оцінку серед тих, хто ними користувався. Це може вказувати на те, що якість цих послуг є достатньою, але потрібна більша робота над популяризацією їх серед громадян.
5. Продукти харчування є найпопулярнішим видом допомоги в громаді, її отримали 67% опитаних. Також біля половини отримувачів матеріальної допомоги скористалися грошовою допомогою. Для таких видів допомоги, як одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, предмети санітарної та особистої гігієни, ліки, продукти харчування, державні соціальні допомоги, більшість респондентів відзначили, що дуже легко було їх отримати. У той же час при отриманні грошової допомоги, ліків і продуктів харчування у респондентів виникали труднощі різного роду.
6. Оцінки системи соціального захисту відображають якість, доступність та ефективність її послуг. Користувачі послуг зазначили, що спеціалісти служб в основному виконують свої обов'язки належним чином і дотримуються графіку роботи. В свою чергу на ФГД жителі громади говорили про високі моральні та професійні якості працівників серед різних надавачів соц. послуг. Учасники ФГД, що є внутрішньо переміщеними особами особливо з великим теплом відгукувались про роботу установ в громаді.
7. Соціальні мережі є типом сучасних каналів комунікації, який є найпопулярнішим засобом інформування в громаді. Велика частина опитаних активно користується інтернет-ресурсами: 52% постійно користуються групами у месенджерах, а 49% 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 «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.

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



НАШ САЙТ  
<https://sss-ua.org>



ЕЛЕКТРОННА ПОШТА  
[info@radnyk.org](mailto:info@radnyk.org)



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



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



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



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