



ЗА ПІДТРИМКИ



ЗВІТ

за результатами дослідження щодо доступності та якості надання соціальних та адміністративних послуг, які надаються у Кіцманській міській 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.....	5
4.2 Задоволеність послугами.....	14
4.3 Ставлення до системи соціального захисту.....	16
4.4 Канали інформування.....	18
5. Висновки.....	20

ВСТУП

Система соціального захисту є однією з ключових структур будь-якої територіальної громади, від якої залежить соціальний спокій та добробут кожного з членів громади. В умовах суспільно-економічних викликів, важливість ефективної та доступної системи соціального захисту лише зростає, оскільки вона є одним з основних інструментів зменшення соціальної нерівності та виключення.

Актуальність дослідження якості та доступності соціальних послуг виникає не тільки з потреби громади в якісному сервісі, але і з необхідності оптимізації роботи системи соціального захисту на різних рівнях. Розуміння того, як саме сприймаються соціальні послуги та які у них є недоліки, дозволяє більш точно адресувати політики та стратегії, що цілять на покращення умов життя в громаді.

Цей звіт складається з результатів двох соціологічних досліджень (кількісного та якісного) щодо соціальних послуг в громаді на основі даних, зібраних з опитування громадян (жителів громади), представників системи соціального захисту та деяких уразливих категорій населення.

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

1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ: дизайн

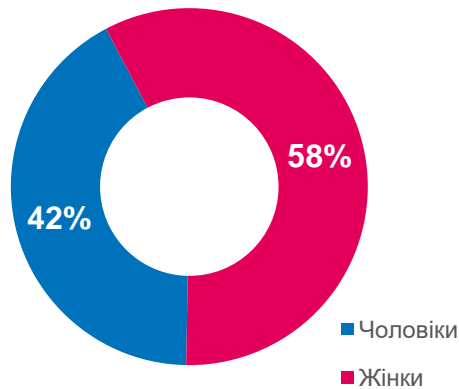
МЕТОД:	<p>САРІ - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету)</p> <p>1 ФГД (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. вразливі групи населення та 2 тріади (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)</p>
ГЕОГРАФІЯ:	місто Кіцмань (150), села Гаврилівці (9), Давидівці (14), Іванківці (16), Кліводин (16), Лашківка (20), Ошихліби (19), Суховерхів (13), Шипинці (43)
ВИБІРКА:	300
ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:	серпень-вересень 2023
ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:	<p>15 хвилин – кількісне опитування</p> <p>до 2 годин – ФГД</p> <p>до 1,15 годин – тріада</p>

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
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

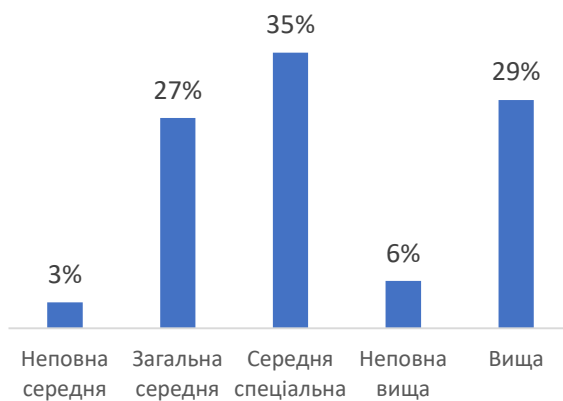
Стать.



Вік.



Освіта.



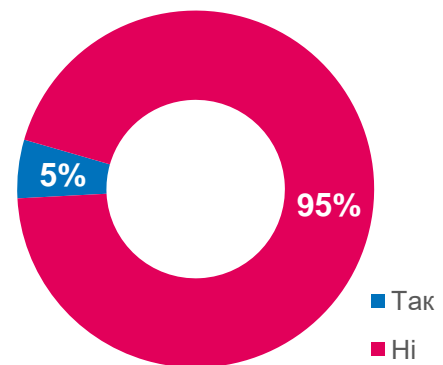
Вид діяльності.



Дохід.



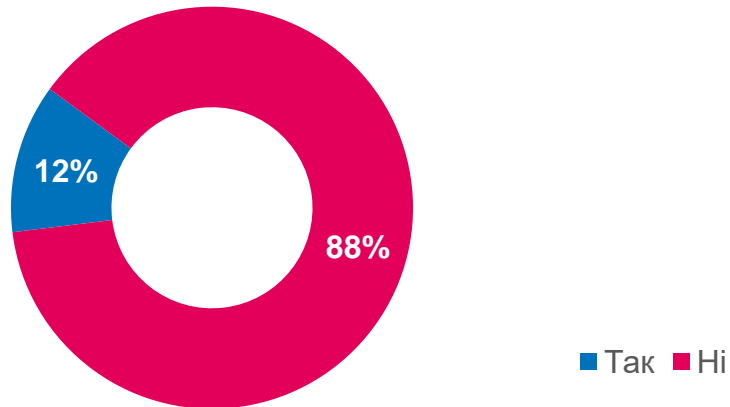
Внутрішньо переміщені особи.



4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

12% опитаних зазначили, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. 88% 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?

Як показує опитування Центр надання адміністративних послуг оцінили (3% - дещо ефективно, 17% - дуже ефективно), Територіальний центр соціального обслуговування (6% - дещо ефективно, 14% - дуже ефективно), Управління соціального захисту населення (22% - дещо ефективно, 14% - дуже ефективно), Центр зайнятості (8% - дещо ефективно, 8% - дуже ефективно), Служба у справах дітей (11% - дещо ефективно, 6% - дуже ефективно), Центр соціальної (професійної) реабілітації для осіб з інвалідністю (6% - дещо ефективно, 3% - дуже ефективно), Громадська організація (0% - дещо ефективно, 3% - дуже ефективно): (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?», %, N=36

	Послуга взагалі не надається	Послуга надається дуже неефективно	Послуга надається не дуже ефективно	Послуга надається дещо ефективно	Послуга надається дуже ефективно	Не знаю/ Не звертався
Центр надання адміністративних послуг	6%	6%	14%	3%	17%	56%
Територіальний центр соціального обслуговування	11%	6%	8%	6%	14%	56%
Управління соціального захисту населення	3%	8%	8%	22%	14%	44%
Центр зайнятості	14%	14%	6%	8%	8%	50%
Служба у справах дітей	3%	3%	0%	11%	6%	78%
Центр соціальної (професійної) реабілітації для осіб з інвалідністю, в т.ч. дітей з інвалідністю	0%	0%	8,3%	6%	3%	83%
Громадська організація	3%	3%	0%	0%	3%	92%

А також у громаді працює наявність КУ Кіцманський інклюзивно-ресурсний центр.

Отримувачі соціальних послуг переважно позитивно оцінюють роботу системи соціального захисту в громаді. Зокрема, найбільше досвіду мали учасники ФГД з Центрами надання адміністративних послуг та залишилися задоволені:

Цитати отримувачів:

«Нікуди не зверталась давно, ні за чим не зверталась декілька років. Коли зверталась раніше - допомагали, можу оцінити на 4. Інколи відказували а інколи допомагали.»

«Звертались в службу в справах дітей, дуже швидко реагували, відвідували дітей, де є якісь критичні ситуації, звертались до дільничного – швидко реагував. Ну і ЦНАП і соціальна служба гарно працює. По субсидіях знаю, що багато скарг. По адміністративним послугам зручно, черги невеликі.»

На думку надавачів послуги на разі надаються на достойному рівні, але вплив війни, поява нових категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки значно впливає на якість

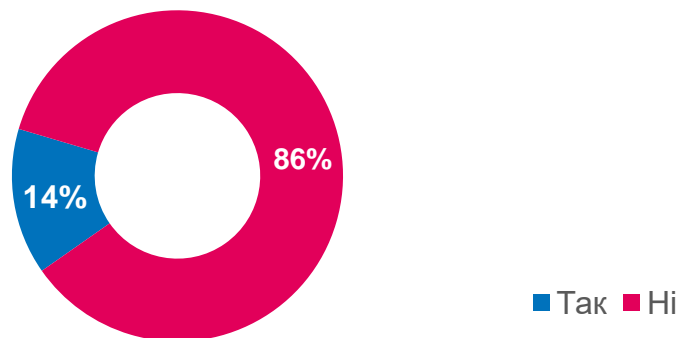
послуг. Звучали думки, що у наданні послуг найбільше заважає відсутність системності у законодавчих змінах, низький рівень цифровізації та слабка обізнаність населення щодо можливостей з отримання соціальних та адміністративних послуг.

Цитати надавачів:

«...дуже багато довідок, президент розказував, що все буде в цифровому вигляді, мало що в Дії є на сьогодні...»

«...було дуже багато писанини, паперової роботи, і перевірки, все має бути з домовими книгами, по субсидіях, по допомогах, соц. захист ходив до сільської ради, перевіряли довідки про склад сім'ї, мені дуже запам'яталась паспортизація, коли нові паспорти видавали громадянам, було дуже багато помилок, десь не та буква, і люди страждали через це.»

86% опитаних жителів громади не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги. 14% зазначили, що одержували (Графік 4.1.2)



ГРАФІК 4.1.2 ЧИ ОДЕРЖУВАЛИ ВИ БУДЬ-ЯКИЙ З ВИДІВ МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ЗА ОСТАННІ 12 МІСЯЦІВ?

Опитані отримували наступні види матеріальної допомоги: грошова допомога (72%), державної соціальної допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) – 51%, продукти харчування (33%), предмети санітарної та особистої гігієни (30%), ліки (9%). Також одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (9%) і технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове чи постійне користування – по 5%.

Ніхто з опитаних не отримував допомогу у вигляді путівок на оздоровлення (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?»

N = 43	Так, отримували	Ні, не отримували	Важко відповісти
Грошова допомога	72%	28%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	51%	49%	0%
Продукти харчування	33%	65%	2%
Предмети санітарної та особистої гігієни	30%	70%	0%
Ліки	9%	91%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	9%	88%	2%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, крісла колісні)	5%	95%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, крісла колісні)	5%	95%	0%
Надання путівки на оздоровлення	0%	100%	0%

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

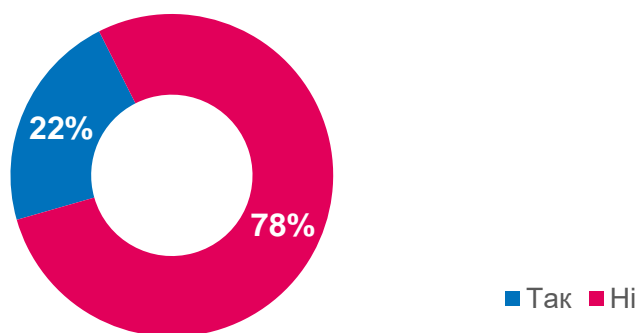
Респонденти, які мали досвід отримання різного виду матеріальної допомоги, зазначають, що їм було «дуже легко» отримати: *ліки* – 100%. Не відчули труднощів під час отримання *державних соціальних допомог* 86%, решта (14%) мали певні складнощі. *Предмети санітарної та особистої гігієни*: 85% із легкістю їх отримали; 8% - мали труднощі ще 8% зазначили, що їхній досвід отримання цієї допомоги був дуже важким. *Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності*: для 75% опитаних отримати таку допомогу було дуже легко, а для решти 25% - дуже важко. *Грошова допомога*: 65% - не мали проблем, легко отримали допомогу; 16% - мали певні складнощі ще 19% - дуже складно її отримували. *Продукти харчування*: 64% - не мали проблем, легко отримали таку допомогу; 7% - мали певні складнощі ще 21% - дуже складно її отримували. У випадку технічних і додаткових засобів реабілітації, які видаються в тимчасове користування (милиці, крісла колісні та інше), 50% опитаних не мали проблем і отримали їх легко, а інша половина має протилежні враження – говорить, що дуже важко їх отримувати.

Досвіду отримання путівок на оздоровлення, технічних і додаткових засобів реабілітації, які видаються в постійне користування (милиці, крісла колісні та інше) респонденти не мали.

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

<i>серед тих, хто отримував</i>	Дуже легко було отримати	При отриманні виникли певні труднощі	Дуже складно було отримати	Важко відповісти Відмова
Ліки <i>n = 4</i>	100%	0%	0%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) <i>n = 22</i>	86%	14%	0%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни <i>n = 13</i>	85%	8%	8%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності <i>n = 4</i>	75%	0%	25%	0%
Грошова допомога <i>n = 31</i>	65%	16%	19%	0%
Продукти харчування <i>n = 14</i>	64%	7%	21%	7%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, крісла колісні та інше) <i>n = 2</i>	50%	0%	50%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, крісла колісні та інше) <i>n = 0</i>	0%	0%	0%	0%
Надання путівки на оздоровлення <i>n = 0</i>	0%	0%	0%	0%

22% опитаних відчули 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?**

35% опитаних, які мали труднощі, зазначили, що установа не працює/не працювала, через що вони і не мали змоги отримати певні послуги. Якщо установа працює/працювала, то труднощі, із якими частіше стикались респонденти, були пов'язані зі збором та підготовкою документів (27%) та зворотним зв'язком від співробітників установ (23%) (Графік 4.1.4).



ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЦЬМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (N = 66)

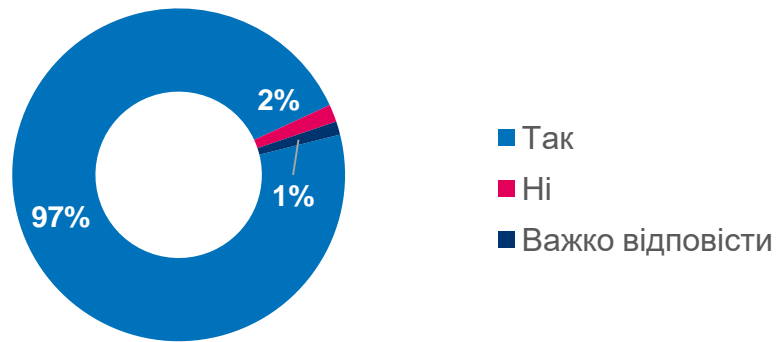
Більшість респондентів (64%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. 24% опитаних наголошують, що усі повинні мати рівні права в цьому. Менші відсотки тих, хто вважає, що основними надавачами послуг також можуть бути громадські організації (6%), приватні (6%) та комунальні (5%) установи (Графік 4.1.5).



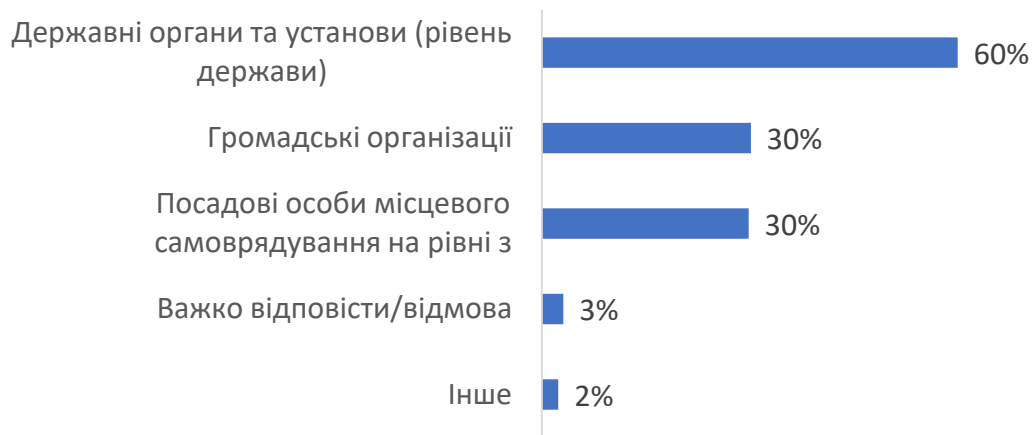
ГРАФІК 4.1.5 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ НАДАВАТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЩОБ ЦЕ БУЛО ЯКІСНО, СВОЄЧАСНО ТА ЕФЕКТИВНО?, N = 300

Майже усі респонденти (97%) підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг (Графік 1.4.6).

Головним суб'єктом контролю на думку жителів громади мають виступати державні інституції (державні органи та установи): 60%. 30% вважає, що контролем мають опікуватися громадські організації. Ще 30% говорять, що посадові особи на рівні громади також мають здійснювати контроль за наданням соціальних 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=291)

4.2 Задоволеність послугами

Аналіз даних дав 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)»):

Соціальна адаптація: 17%

Натуральна допомога: 17%

Консультавання: 17%

Інші послуги мають відсоток задоволеності менше 10%.

Щодо інших видів послуг, то до них опитані не звертались. Це може свідчити про низький рівень поінформованості опитаних щодо наявності певних послуг або їх непотребу в них. Загалом, послуги мають високий рівень невикористання, що коливається від 89% до 94%.

Таблиця 4.2.1 Розподіл відповідей респондентів на питання: «ОЦІНІТЬ НАСКІЛЬКИ ВИ БУЛИ ЗАДОВОЛЕНІ НАСТУПНИМИ СОЦІАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ ПРОТЯГОМ ОСТАННЬОГО РОКУ?», N = 36

	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався (лася)	Важко сказати Відмова
Консультування	3%	0%	8%	8%	78%	3%
Інформування	6%	0%	3%	3%	86%	3%
Соціальна адаптація	0%	0%	6%	11%	81%	3%
Натуральна допомога	3%	6%	11%	6%	72%	3%
Підтримане проживання	0%	0%	3%	6%	89%	3%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	3%	3%	6%	0%	81%	8%
Екстрене (кризове) втручання	3%	0%	6%	0%	89%	3%
Соціальний супровід	0%	0%	3%	3%	92%	3%
Представництво інтересів	0%	0%	3%	3%	92%	3%
Догляд вдома, денний догляд	0%	0%	3%	6%	88,9%	3%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору	0%	0%	3%	0%	94%	3%
Посередництво (медіація)	0%	0%	3%	0%	94%	3%
Соціальна профілактика	3%	3%	0%	3%	86%	6%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	3%	0%	3%	0%	92%	3%
Супровід під час інклюзивного навчання	3%	0%	3%	0%	92%	3%

4.3 Ставлення до системи соціального захисту

Система соціального захисту в громаді демонструє позитивні результати у взаємодії з клієнтами, проте існують області, які потребують уваги та оптимізації, зокрема щодо розташування та графіку роботи служб.

До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту населення опитані в громаді віднесли: дотримання графіку (86%), уважність працівників до своїх клієнтів (86%), якісне виконання своїх обов'язків (79%) та професіоналізм персоналу (77%) (Графік 4.3.1).



ГРАФІК 4.3.1 ОЦІНКА СИСТЕМА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ (множинний вибір, сума не дорівнює 100%, N = 43) – позитивні твердження

Серед негативних аспектів найбільше опитані незадоволені розташуванням і графіком роботи служб, де вони отримують послуги – про це вказало 35% і 33%, відповідно. (Графік 4.3.2)



ГРАФІК 4.3.2 ОЦІНКА СИСТЕМА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ (множинний вибір, сума не дорівнює 100%, N = 43) – 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:

75% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи складності інтерпретації.

70% вважають, що існує занадто багато складнощів при отриманні послуги. Це може включати складність документації, тривалий час обробки, інші бюрократичні перешкоди.

Організаційні та ресурсні проблеми:

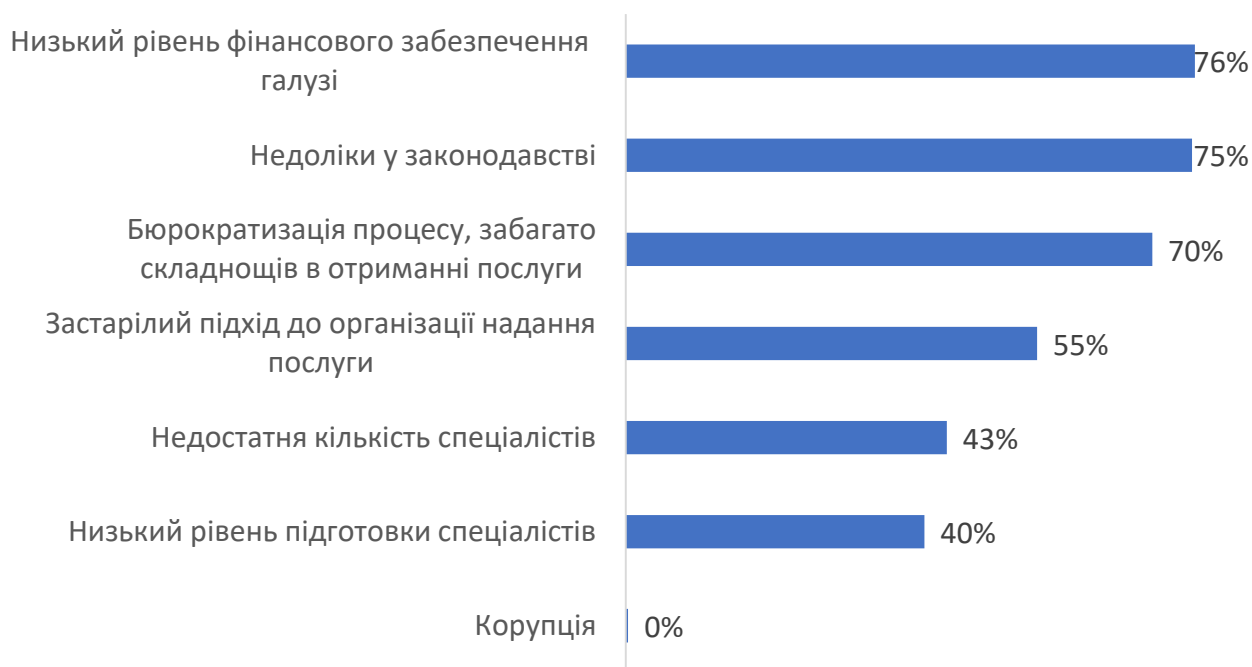
76% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

55% відзначили, що сучасні підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

43% скаржилися на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:

40% 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%, N=300)

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

Цитати надавачів:

«Канцелярії ніколи не вистачає, ми оснащені комп'ютерами, хочеться звісно матеріальної бази покращення, але ми розуміємо, що у війну треба потерпіти.»

«Програмне забезпечення є, потребуємо техніки, вона в нас застаріла, але розуміємо, що зараз не до цього, працюємо на перемогу, стараємось, як не виходить технічно - працюємо головою, руками.»

Жителі громади у свою чергу очікують від влади рішучих дій, готові включатися до прийняття певних рішень, а також частково перекладають відповідальність за ситуацію в галузі (у т.ч. з функції контролю якості роботи надавачів соціальних послуг) на рівень держави.

Цитати отримувачів:

«...якщо громада не буде звертатись, то звідки тим вищим знати про проблеми. Наше село по розподілу мало піти в іншу громаду, біднішу у віддаленішу, але ми добились того, щоб бути в цій. Прості люди впливають на рішення. Говорити треба про те, що не влаштовує.»

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: 61% ніколи не користуються, 16% постійно користуються.
- Радіо: 61% ніколи не користуються, 15% постійно користуються.
- Місцеве телебачення: 42% ніколи не користуються, 28% постійно користуються.

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

- Інформаційні листівки: 71% ніколи не користуються, 9% постійно користуються.
- Дошки оголошень: 58% ніколи не користуються. 12% постійно користуються.

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

- Офіційний сайт громади: 30% ніколи не користуються. 40% постійно користуються.
- Сторінки у соціальних мережах: 19% ніколи не користуються. 67% постійно користуються.
- Групи у соціальних мережах, месенджерах: 24% ніколи не користуються. 62% постійно користуються.
- Тематичні зустрічі з мешканцями: 81% ніколи не користуються, 2% 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 трохи втрачають популярність: газети та радіо мають менші відсотки постійних користувачів. Проте, місцеве телебачення все ще зберігає певний рівень інтересу.

Офіційні сайти та телеграм канали є найбільш вживаними серед отримувачів соціальних послуг (за результатами ФГД). У відповідях учасників групи звучали пропозиції щодо отримання оповіщень у вигляді СМС-розсилки.

ВИСНОВКИ

1. Зафіксовано певне протиріччя між наявністю соціальних послуг та рівнем поінформованості громадян щодо них. Попри існування ряду інституцій, які впроваджують соціальні послуги в громаді, значна частина опитаних не зверталась до них та відповідно не змогла оцінити їхню ефективність чи власний рівень задоволеності від послуг. Це може свідчити про потребу в покращенні інформування жителів громади про доступні соціальні послуги та їхні права у цій сфері.
2. 12% респондентів звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців.
3. Загалом, рівень задоволеності соціальними послугами варіюється. Найвищий рівень задоволеності спостерігається в сферах консультування, соціальної адаптації та інформування. Щодо інших видів послуг, то більший відсоток опитаних до них не зверталась. Це може свідчити про низький рівень поінформованості опитаних щодо наявності певних послуг або їх непотребу в них.
4. Майже у всіх випадках понад 75% респондентів вказали, що не звертались за цими послугами. Послуги з інформування, соціальної адаптації та консультування мають позитивну оцінку серед тих, хто ними користувався (загалом задоволені більше 15% опитаних). Це може вказувати на те, що якість цих послуг є високою, але потрібна більш потужна діяльність, яка буде спрямована на популяризацію послуг серед громадян.
5. Грошова допомога залишається найбільш актуальним видом допомоги (72%). Для таких видів допомоги як: грошова допомога, продукти харчування, ліки, предмети гігієни та державні соціальні допомоги, більшість респондентів відзначили, що їм досить легко було її отримати. Однак під час інших видів допомоги (67%), грошової допомоги (35%), продуктів харчування (28%) та державних соціальних допомог (14%) опитані відзначили певні складнощі.
6. Бенефіціарники системи соціального захисту в громаді мають різне ставлення до послуг, а отже діляться різними відгуками. Існує позитивна тенденція, коли опитані відзначають, що спеціалісти служб дотримуються графіку, якісно виконують свої обов'язки й уважно ставляться до клієнтів. Проте варто зазначити, що одночасно з цим існують проблеми на законодавчому рівні, бюрократизація процесів і недостатнє фінансування, що у деяких моментах може гальмувати й ускладнювати процес надання та отримання соціальних послуг. Що у свою чергу підтверджується результатами і якісного дослідження.
7. Соціальні мережі є найбільш ефективним каналом інформаційного обміну, зокрема, у Кіцманській громаді. Традиційні ЗМІ, друковані матеріали зараз не є ефективними та широковживаними. Радіо також має невелику частку слухачок. Більшість опитаних (61% - газет, 61% - радіо) взагалі ніколи не користуються цими каналами інформування. Листівки й дошки оголошень також не є популярними: 71% та 58% опитаних відповідно говорять, що не користуються цими джерелами. Більша частина опитаних активно користується інтернет-ресурсами: 40% постійно користуються офіційними сайтами громад, і 64% 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.

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



FACEBOOK:
[@stabilizationsupportservices](#)



INSTAGRAM:
[@stabilizationsupportservices](#)



TELEGRAM:
[@SSS_Ukraine](#)



TWITTER:
[@SSS_Ukraine](#)