



ЗА ПІДТРИМКИ



ЗВІТ

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

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



ЗМІСТ

Вступ.....	3
1. Методологія дослідження.....	3
2. Список скорочень.....	4
3. Портрет респондентів.....	5
4. Основні результати дослідження.....	6
4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг.....	6
4.2 Задоволеність послугами.....	13
4.3 Ставлення до системи соціального захисту.....	14
4.4 Канали інформування.....	16
5. Висновки.....	17

ВСТУП

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

Актуальність дослідження якості та доступності соціальних послуг 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

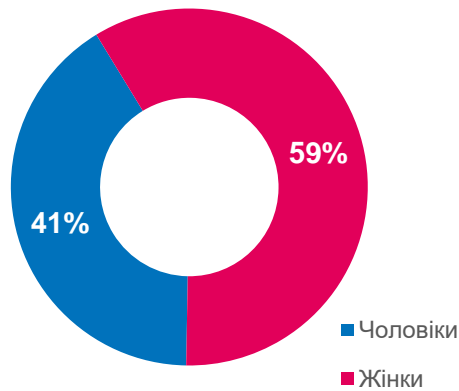
МЕТОД:	САPI - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету) 1 ФГД (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. вразливі групи населення та 2 тріади (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)
ГЕОГРАФІЯ:	Міста Клевань (131), Оржів(69); села Жобрин (33), Мочулки (12), Руда Красна (25), Углище (30).
ВИБІРКА:	300
ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:	серпень-вересень 2023
ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:	15 хвилин – кількісне опитування до 2 годин – ФГД до 1,15 годин – тріада

2. СПИСОК СКОРОЧЕНЬ:

БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ВСЗН	Відділ 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
ЦСС	Центр соціальних служб

3. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

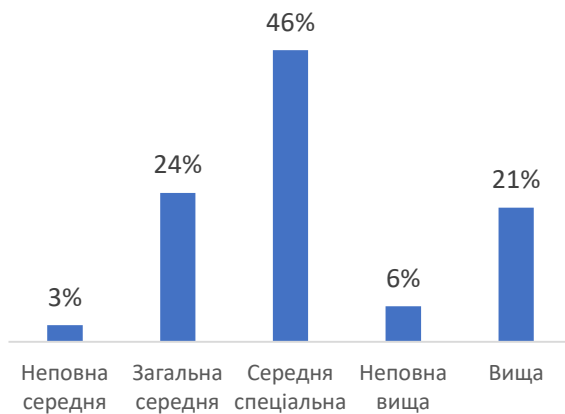
Стать.



Вік.



Освіта.



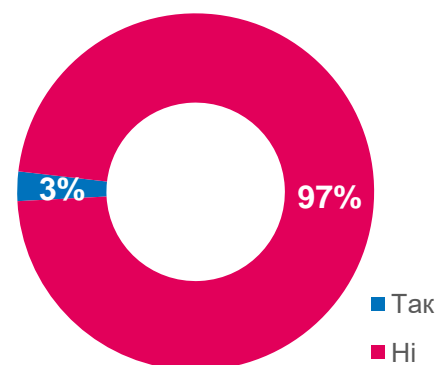
Вид діяльності.



Дохід.



Внутрішньо переміщені особи.



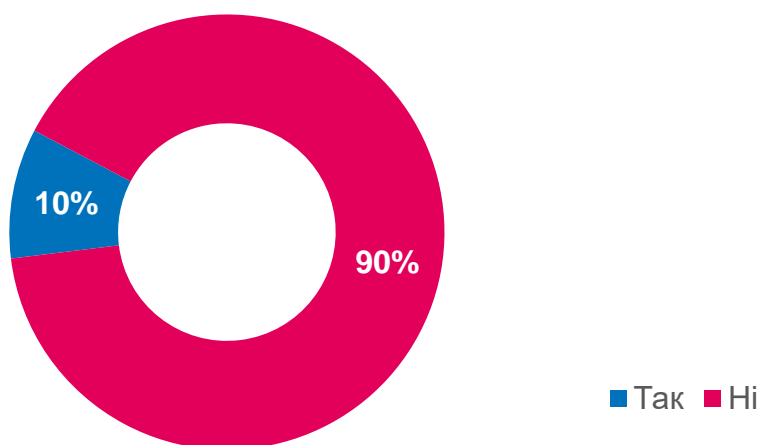
4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

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 Клинівській територіальній громаді та оцінено ефективність їхньої роботи. Зокрема виділимо:

- Відділ соціального захисту та охорони здоров'я населення Клеванської селищної ради
- Служба у справах дітей
- Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Клеванської селищної ради
- Комунальна установа «Клеванський інклюзивно-ресурсний центр» Клеванської селищної ради
- КУ «Центр надання соціальних послуг» Клеванської селищної ради

З числа опитаних мешканців громади тільки 10% вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Переважна більшість – 90% 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?

Серед тих, хто звертався в дані установи, більшість відгуків позитивні. КУ «Центр надання соціальних послуг» Клеванської селищної ради зазнає найбільшої підтримки серед респондентів, які відзначили дещо та дуже ефективне надання послуг. Загалом 41% відповідей показують позитивне сприйняття роботи цього центру.

У відділі соціального захисту населення та відділі Центру зайнятості також відзначається приблизно однаковий рівень позитивного сприйняття - 31% відповідей про дещо та дуже ефективне надання послуг.

Служба у справах дітей має найменший відсоток позитивних відповідей у цьому плані - всього 3% оцінюють надання послуг як дещо ефективне, жоден з респондентів не позначив її як дуже ефективну.

Громадська організація отримала дещо позитивний відгук - 6% вважають надання послуг дещо та дуже ефективним (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, але не дуже ефективно	Послуга надається, але не дуже ефективно	Послуга надається дещо ефективно	Послуга надається дуже ефективно	Не знаю/ Не звертався
КУ «Центр надання соціальних послуг» Клеванської селищної ради	0%	7%	3%	24%	17%	48%
Відділ соціального захисту населення	0%	7%	3%	14%	7%	69%
Відділ Центру зайнятості	0%	7%	3%	14%	7%	69%
Служба у справах дітей	0%	7%	0%	3%	0%	90%
Громадська організація	0%	0%	3%	3%	0%	93%

В цілому до надавачів соціальних послуг, ефективність яких в громаді оцінили вище, переважно відносяться ті, які мають більш широкий спектр послуг та ширше коло клієнтів:

Отримувачі соціальних послуг позитивно оцінюють роботу системи соціального захисту в громаді, зазначають про позитивні якості працівників установ:

Цитати отримувачів:

«Я скільки зверталось, то все було добре, допомогли відразу. І ніяких проблем не було»

«Не було бар'єрів. Все було добре»

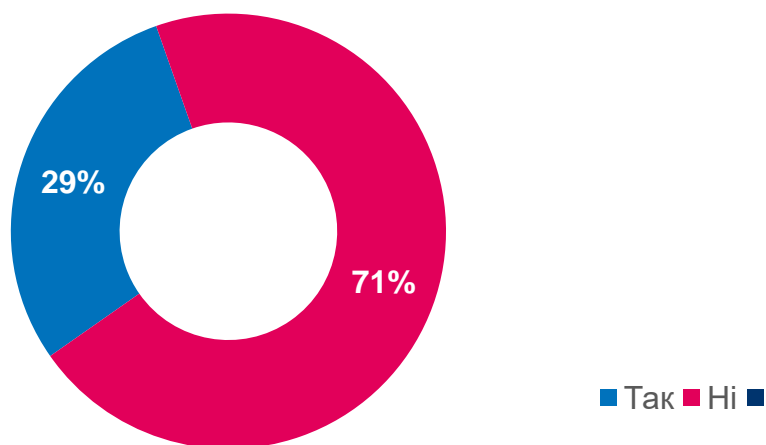
Перешкод в отриманні соціально-адміністративних послуг учасники фокус-групових інтерв'ю не виділили :

Цитати отримувачів:

«Чуйні, доброзичливі, відносяться до всього, з бажанням допомогти, відповідальні.»

«Те ж саме можу сказати, ніяких перепон не було. Все добре, все відгукувались. Всі допомагали, все гаразд було»

Серед опитаних жителів громади 71% не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги, 29% 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) – 76% та грошова допомога (52%),

Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді предметів гігієни, продуктів харчування та ліків. Про отримання респондентами допомоги у вигляді технічних і додаткових засобів реабілітації в постійне користування та путівок на оздоровлення не було зазначено(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
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	76%	23%	1%
Грошова допомога	52%	48%	0%
Продукти харчування	13%	88%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	7%	93%	0%
Ліки	6%	91%	3%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	2%	98%	0%
Надання путівки на оздоровлення	0%	100%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, крісла колісні та інше)	0%	100%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, і крісла колісні та інше)	0%	100%	0%

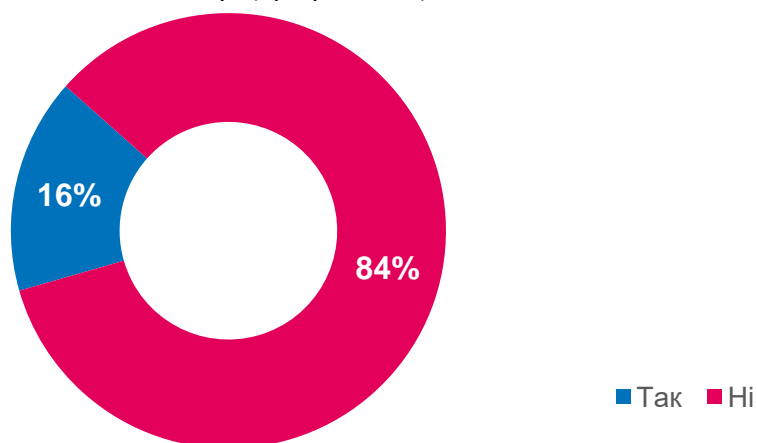
В рамках дослідження тим, хто отримував різні види матеріальної допомоги було запропоновано оцінити наскільки їм було легко це зробити (Таблиця 4.1.3).

Більшість опитаних вказали, що їм було «дуже легко» отримати наступні види допомоги: продукти харчування (91%), предмети санітарної та особистої гігієни (100%), грошова допомога (74%), державні соціальні допомоги (92%), ліки (100%) .

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

серед тих, хто отримував	Дуже складно було отримати	При отриманні виникли певні труднощі	Дуже легко було отримати	Важко відповісти/ Відмова
Продукти харчування	0%	9%	91%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	0%	0%	100%	0%
Грошова допомога	7%	17%	74%	2%
Одяг, взуття та інші предмети	0%	0%	100%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	0%	8%	92%	0%

Серед тих, хто отримували соціальні послуги за останні 12 місяців, 16% відчували певні труднощі у отриманні соціальних послуг (Графік 4.1.3).

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

Переважно, якщо установа працює, то труднощі з якими частіше стикались опитані були пов'язані зі збором та підготовкою документів (40%) (Графік 4.1.4).



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

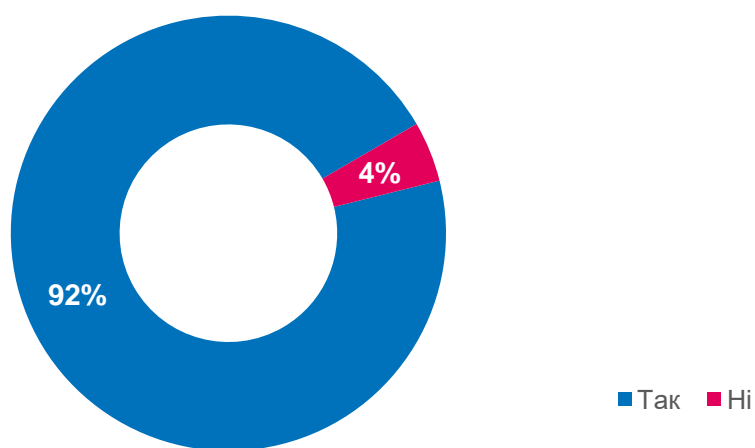
Більшість респондентів (49%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. 22% опитаних вважають, що усі організації повинні мати рівні права в цьому. Менша частка опитаних вважають, що це мають бути комунальні установи (6%), громадські організації (6%), або ж приватні установи (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 (92%) підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг; 3% респондентів не змогли визначитись з відповіддю (Графік 4.1.6).

Головним суб'єктом контролю на думку жителів громади має виступати держава та державні установи: 55%. Суттєва частка (35%) вважають, що це варто доручити посадовим особам місцевого самоврядування (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).

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

	Повністю незадоволені(а)	Дещо незадоволені(а)	Дещо задоволені(а)	Повністю задоволені(а)	Не звертався(лася)	Важко сказати /Відмова
Консультавання	7%	3%	3%	17%	69%	0%
Натуральна допомога	3%	0%	10%	7%	76%	3%
Соціальний супровід	3%	3%	3%	7%	83%	0%
Представництво інтересів	3%	0%	7%	7%	83%	0%
Догляд вдома	3%	0%	3%	3%	86%	3%
Посередництво (медіація)	3%	3%	0%	0%	86%	7%
Інформування	0%	0%	3%	3%	89%	6%
Підтримане проживання	3%	3%	0%	3%	90%	0%
Екстрене (кризове) втручання	3%	0%	0%	0%	90%	7%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю	0%	3%	3%	0%	90%	3%
Соціальна профілактика	3%	3%	3%	0%	90%	0%
Соціальна адаптація	3%	0%	3%	0%	93%	0%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	3%	0%	0%	0%	97%	0%

Рівень задоволеності соціальними послугами мешканців громади насамперед залежить від досвіду їх отримання. Наприклад, більшість жителів Клеванської ТГ не мають такого досвіду. Водночас, якщо аналізувати наявний досвід, то можна сказати, що найчастіше респонденти зверталися за послугами консультавання, натуральної допомоги, представництва інтересів, соціального супроводу, надання притулку, інформування.

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

Консультавання: 21%

Натуральна допомога: 17%

Представництво інтересів: 14%

Соціальний супровід: 10%

Інформування: 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 близько 90%.

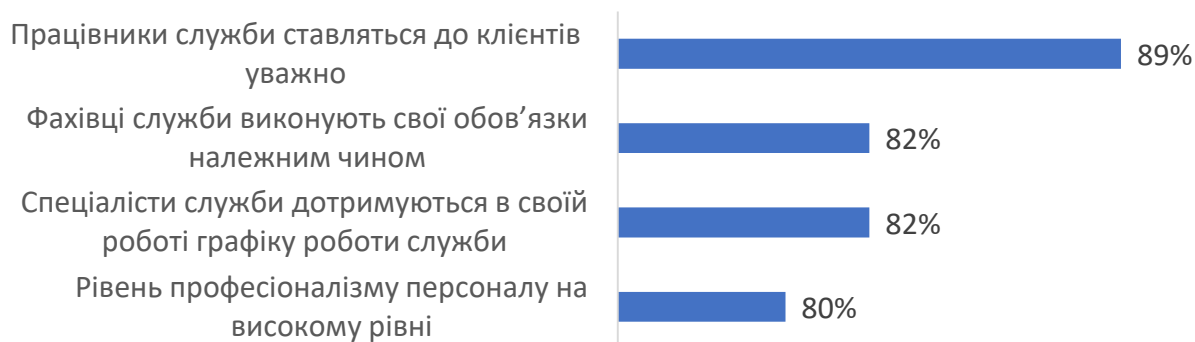
Опитані не звертались за отриманням більшої частини послуг, надання яких забезпечено в громаді. Це може свідчити про необізнаність опитаних щодо наявності певних послуг в громаді, або про відсутність потреби респондентів в отриманні цих послуг.

69% опитаних зазначили, що отримали соціальні послуги безкоштовно.

4.3 Ставлення до системи соціального захисту

Система соціального захисту в громаді в цілому демонструє позитивні результати у взаємодії з клієнтами, проте існують області, які потребують уваги та оптимізації, зокрема щодо умов перебування в службі та доступності послуг.

До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту населення опитані в громаді віднесли: уважність працівників до своїх клієнтів (89%), дисципліна і дотримання графіку (82%); професіоналізм персоналу (80%) та якісне виконання своїх обов'язків (82%) 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 громади зазначає про законодавчі та адміністративні проблеми в отриманні послуг: бюрократизацію процесу (57%), недоліки у законодавстві (65%). Серед організаційних та ресурсних проблем найбільше незадоволення викликають застарілі підходи до організації надання послуг (50%), низький рівень фінансового забезпечення галузі (49%) та нестача спеціалістів (35%). Окрім цього, 33% 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, розширенні штату, як умов для покращення ситуації в галузі.

Цитати надавачів:

«Розширення штату та послуг, тоді буде і покращення, бо одна людина не може з усім якісно справитися...»

Учасники фокус-груп вважають, що контролювати якість соціальних та адміністративних послуг мають посадові особи місцевого самоврядування, влада.

Цитати отримувачів:

«Керівництво, селищна рада. Вище керівництво»

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: 79% ніколи не користуються, лише 8% постійно користуються.
 Радіо: 64% ніколи не користуються, 16% постійно користуються.
 Місцеве телебачення: 46% ніколи не користуються, 27% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 78% ніколи не користуються, 6% постійно користуються.
 Дошки оголошень: 59% ніколи не користуються, 13% постійно користуються.
 Тематичні зустрічі з мешканцями: 79% ніколи не користуються, 3% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 43% ніколи не користуються, 29% постійно користуються.
 Сторінки у соціальних мережах: 27% ніколи не користуються, 56% постійно користуються.
 Групи у соціальних мережах, месенджерах: 29% ніколи не користуються, 53% 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.

ВИСНОВКИ

1. Між доступними соціальними послугами та їх використанням мешканцями громади існує певний розрив. Хоч і існують інституції, які надають соціальні послуги, багато людей не звертались до них, відповідно - не були в змозі оцінити їх ефективність. Це може свідчити про необхідність покращення інформування жителів про доступні соціальні послуги та їх права в цій галузі.
2. За останні 12 місяців близько 10% опитаних звернулися по соціальну допомогу. Громадяни досить позитивно оцінили роботу надавачів соціальних послуг.
3. Загалом, рівень задоволеності організацією надання соціальних послуг задовільний. Спеціальні консультації та надання натуральної допомоги найбільше задовольняють жителів громади.
4. Державні пільги були зазначені, як найбільш популярний вид матеріальної допомоги – ними скористалися 75%, серед тих хто отримували будь-яку допомогу. Щодо більшості видів допомог, таких як грошова допомога, продукти харчування, ліки, предмети гігієни тощо, респонденти зазначили, що отримати їх було досить легко.
5. Оцінка системи соціального захисту відображає позитивні відгуки.
 - Співробітники соціальних служб уважні, дотримуються графіку і виконують свої обов'язки належним чином.
 - Проте відмічали як учасники ФГД, так і тріад, що сфера соціального захисту потребує додаткового фінансування та підтримки. Результати якісного дослідження підтверджують відгуки.
6. Сучасні комунікаційні канали, зокрема соціальні мережі, є найпопулярнішими у інформуванні громади.
 - Значна частина опитаних активно використовує інтернет-ресурси: 29% постійно відвідують офіційні веб-сайти громад, 56% постійно використовують соціальні мережі.
 - Традиційні засоби масової інформації і друківані матеріали менш ефективні. Газети, радіо і місцеве телебачення лишаються менш популярними джерелами інформації. Більшість опитаних (79% для газет, 64% для радіо) вказали, що ніколи не користуються цими засобами.
 - Інформаційні листівки та дошки оголошень також не є популярними: 78% та 59% опитаних відповідно заявили, що не користуються цими джерелами.

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.telegram.com/@SSS_Ukraine)



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