



ЗА ПІДТРИМКИ



ЗВІТ

за результатами дослідження щодо доступності та якості надання соціальних та адміністративних послуг, які надаються у Монастирищенській міській 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.....	15
4.4 Канали інформування.....	17
5. Висновки.....	19

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. Зрозуміння 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

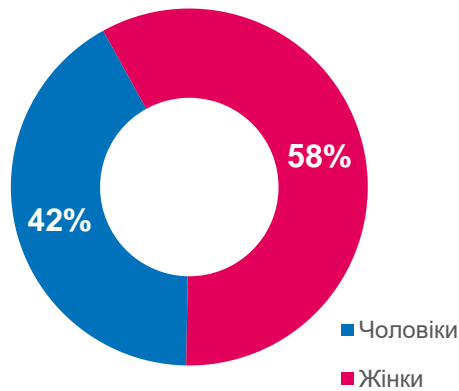
МЕТОД:	САРІ - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету) 1 ФГД (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. уразливі групи населення та 2 тріади (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)
ГЕОГРАФІЯ:	місто Монастирище (75), села Цибулів (65), Летичівка (39), Нове Місто (21)
ВИБІРКА:	200
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:

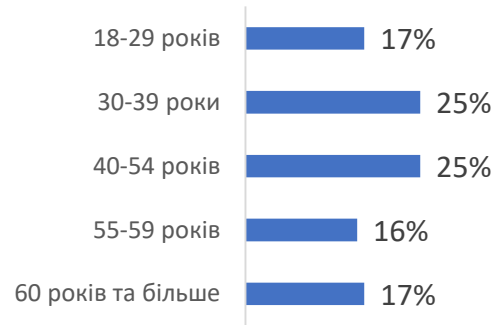
БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ВСЗН	Відділ соціального захисту населення
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання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

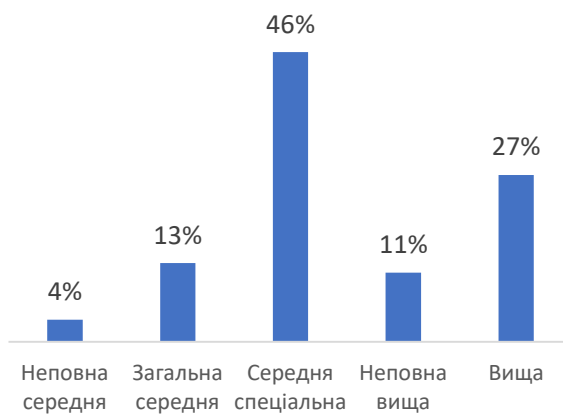
Стать.



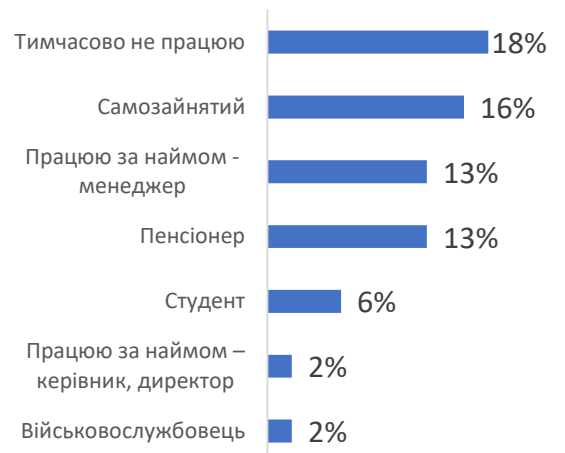
Вік.



Освіта.



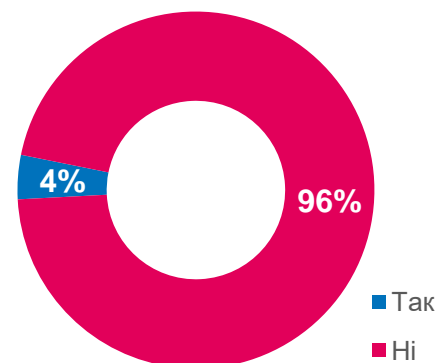
Вид діяльності.



Дохід.



Внутрішньо переміщені особи.



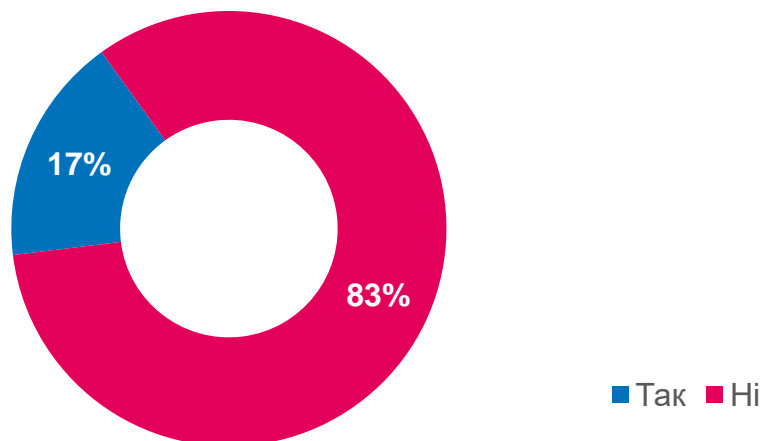
4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

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 Монастирищенській територіальній громаді та оцінено ефективність їхньої роботи. Зокрема виокремимо:

- КЗ «Центр надання соціальних послуг» Монастирищенської міської ради
- КЗ «Монастирищенський інклюзивно-ресурсний центр» Монастирищенської міської ради
- Служба у справах дітей виконавчого комітету Монастирищенської міської ради
- Центр надання адміністративних послуг
- Відділ соціальної політики та охорони здоров'я

З числа опитаних мешканців громади тільки 17% вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Переважна більшість – 83% респондентів звертались по соціальну допомогу в громаді. (Графік 4.1.1).



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

В результаті соціологічного опитування помітно, що відділи соціальної політики та охорони здоров'я, а також КЗ «Центр надання соціальних послуг» Монастирищенської міської ради демонструють однаково високий рівень ефективності у наданні послуг. Обидва зазначених відділи показали позитивні результати з надання послуг та жителі громади їх оцінили як ефективні установи. (Таблиця 4.1.1).

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

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

	Послуга взагалі не надається	Послуга надається дуже неефективно	Послуга надається, але не дуже ефективно	Послуга надається дещо ефективно	Послуга надається дуже ефективно	Не знаю/ Не звертався
Відділ соціальної політики та охорони здоров'я	0%	3%	6%	13%	10%	68%
КЗ «Центр надання соціальних послуг» Монастирищенської міської ради	0%	6%	10%	10%	10%	65%
Громадська організація	0%	0%	0%	0%	6%	94%
Центр надання адміністративних послуг	0%	6%	6%	13%	0%	74%
Служба у справах дітей	0%	0%	3%	0%	0%	97%

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

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

Цитати отримувачів:

З приводу ЦНАПів все ідеально. З приводу всього іншого, все теж добре. Це дякуючи і громаді і волонтерам...»

Цитати отримувачів:

Для мене основне, що працівник компетентний і дасть відповідь на моє запитання зараз, а не «прийди іншим разом і я дам тобі відповідь». Якість, швидкість, привітливість, етика спілкування... Людина повинна чітко отримати відповідь, до якої установи їй звернутися».

Мені теж три місяця не виплачували ВПО, але питання вирішилось. І наша громада за пів години це вирішила».

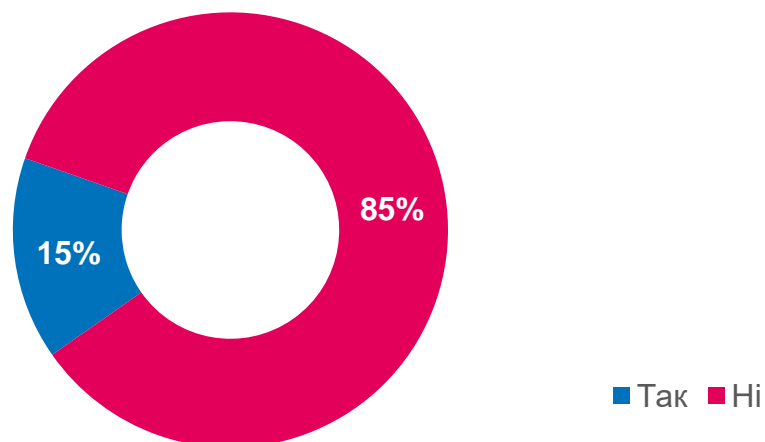
На думку надавачів послуги на разі надаються на достойному рівні, але вплив війни, поява нових категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки звано впливає на якість послуг. Звучали думки, що у наданні послуг найбільше заважає відсутність системності у законодавчих змінах, низьких рівень цифровізації, погана транспортна розв'язка та слабка обізнаність населення щодо можливостей з отримання соціальних та адміністративних послуг.

Цитати надавачів:

Раніше ми надавали послуги місцевому населенню. А зараз з'явилися ВПО, просять статус дитини війни, поміч сім'ям загиблих, ветеранів. Дякуючи нашим керівникам, що підтримують зв'язки з різними благодійними організаціями, це і гуманітарна допомога і психологічна. Всі питання спільно обговорюються між усіма службами...»

У нас багатий спектр надання соціальних послуг. І до війни було так, і зараз. Додалася певна категорія людей ВПО, але люди приходять до нас як і раніше і як раніше, ми вирішуємо питання. Ми, як і раніше, працюємо з умовно осудженими, сім'ями з прийомними дітьми, опікунськими сім'ями, сиротами. Які звертаються категорії населення, таким і допомагаємо. Якщо не в нашій компетенції, направляємо в інші служби: якщо юридичні питання – у нас є безоплатна правова допомога; якщо потрібна послуга психолога, обстеження в лікарні – теж направляємо. Наразі у нас нічого не змінилося. Як надавали послуги так і далі надаємо...»

Серед опитаних жителів громади 85% не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги. Лише 15% зазначили, що одержували (Графік 4.1.2)



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

Найчастіше опитані отримували такі види матеріальної допомоги, як: державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) (57%) та грошова допомога (43%).

Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді технічних і додаткових засобів реабілітації та 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?»

	Так, отримували	Ні, не отримували	Важко відповісти
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	57%	40%	3%
Грошова допомога	43%	53%	3%
Продукти харчування	13%	83%	3%
Предмети санітарної та особистої гігієни	13%	87%	0%
Ліки	13%	83%	3%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	7%	90%	3%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	97%	3%
Надання путівки на оздоровлення	0%	97%	3%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	97%	3%

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. Найлегше було отримати одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (це вказали 100% опитаних).

Легкість отримання ліків, предметів санітарної та особистої гігієни, продуктів харчування була відзначена респондентами на одному рівні (75%).

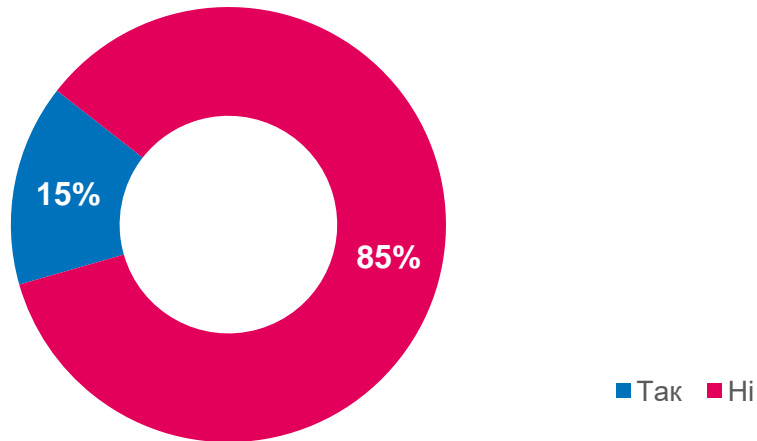
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) так само легко було отримати опитаним (71%).

У випадку отримання грошової допомоги, 54% опитаних також не мали проблем і отримали її легко.

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
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	100%	0%	0%	0%
Ліки	75%	0%	0%	25%
Предмети санітарної та особистої гігієни	75%	0%	0%	25%
Продукти харчування	75%	0%	0%	25%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	71%	18%	6%	6%
Грошова допомога	54%	31%	15%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	0%	0%	100%

15% 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?

Переважно, якщо установа працює, то труднощі з якими частіше стикались опитані були пов'язані із збором та підготовкою документів (28%) та зворотнім зв'язком від співробітників установ (21%) (Графік 4.1.4)



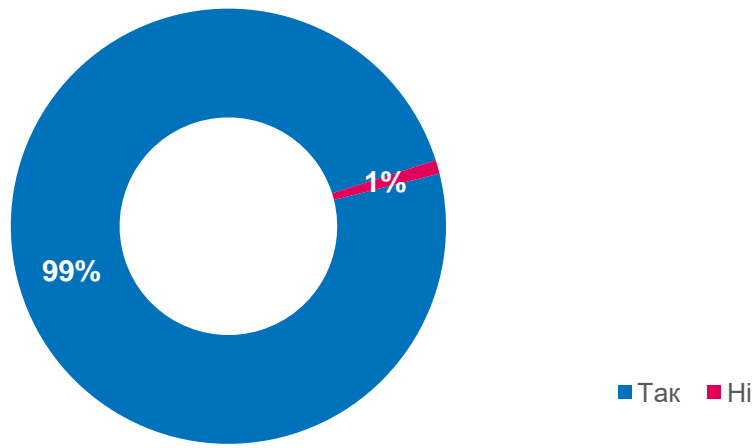
ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЦЬМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ ПОСЛУГИ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (N=13)

Більшість респондентів (60%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. Кожен п'ятий опитаний вважає, що усі повинні мати рівні права в цьому. Менша частка опитаних зазначають, що це мають бути комунальні установи (13%), громадські організації (9%), волонтери (2%) та приватні установи (1%) (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 (98%) підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг. Деякі респонденти відмовилися відповідати на дане питання (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 мають виступати громадські організації: 38%. Суттєва частка (35%) вважають, що контроль мають здійснювати держава та державні установи, а також посадові особи місцевого самоврядування (33%) (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=197)

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).

Рівень задоволеності соціальними послугами мешканців громади насамперед залежить від досвіду їх отримання. Наприклад, більшість жителів Монастирищенської ТГ не мають такого досвіду. Водночас, якщо аналізувати наявний досвід, то можна сказати, що найчастіше респонденти зверталися за послугою соціального супроводу.

Не зверталися здебільшого за послугами: посередництво (медіація), фізичний супровід осіб з інвалідністю, догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, переклад жестовою мовою – близько 70% опитаних не звертались до цих послуг.

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

Соціальний супровід: 10%

Інші послуги мають відсоток задоволеності менше 10%.

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.

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

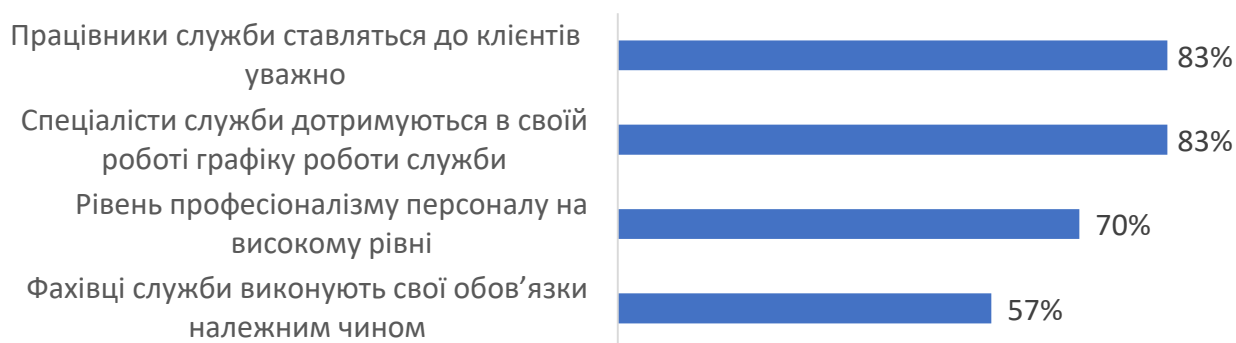
	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався (лася)	Важко сказати /Відмова
Соціальний супровід	0%	6%	3%	6%	58%	26%
Консультування	0%	3%	3%	3%	61%	29%
Інформування	6%	0%	3%	3%	55%	32%
Соціальна профілактика	0%	0%	0%	3%	68%	29%
Натуральна допомога	0%	0%	6%	0%	65%	29%
Підтримане проживання	3%	3%	3%	0%	61%	29%
Надання притулку	0%	0%	3%	0%	65%	32%
Соціальна адаптація	0%	0%	0%	0%	68%	32%
Представництво інтересів	0%	0%	0%	0%	68%	32%
Догляд вдома, денний догляд	3%	0%	0%	0%	58%	39%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	0%	0%	0%	0%	68%	32%

Екстрене (кризове) втручання	0%	0%	0%	0%	68%	32%
Посередництво (медіація)	0%	0%	0%	0%	71%	29%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю	0%	0%	0%	0%	71%	29%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	0%	0%	0%	0%	71%	29%
Переклад жестовою мовою	0%	0%	0%	0%	71%	29%
Супровід під час інклюзивного навчання	0%	0%	0%	0%	68%	32%

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 наслення опитані в громаді віднесли: уважність працівників до своїх клієнтів та дисципліна і дотримання графіку роботи (по 83%), професіоналізм персоналу та якісне виконання своїх обов'язків також отримали позитивну оцінку від більшості опитаних (70% та 57% відповідно) (Графік 4.3.1).



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

Серед негативних аспектів найбільше населення незадоволене процедурою отримання послуги в службі – 20% вказали, що вона була складна (Графік 4.3.2)



ГРАФІК 4.3.2 ОЦІНКА СИСТЕМА 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:

74% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи складності інтерпретації.

67% 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:

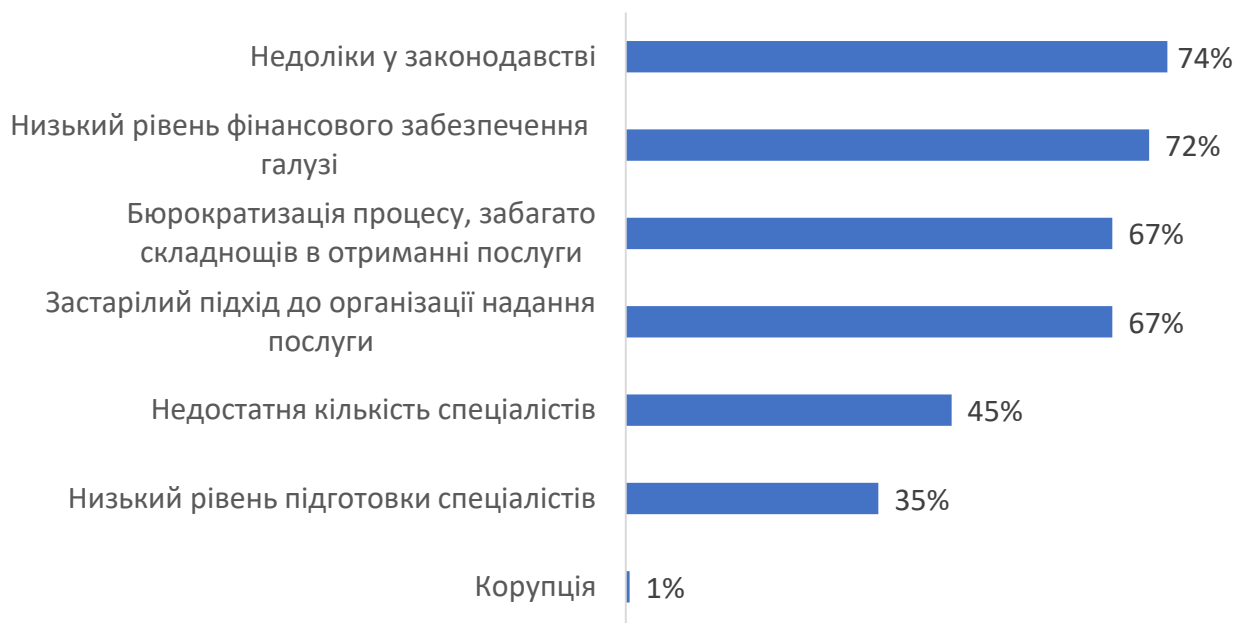
72% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

67% відзначили, що сучасні підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

45% скаржилися на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:

35% 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, залучення вузькопрофільних спеціалістів та законодавчої бази як умов для покращення ситуації в галузі:

Цитати надавачів:

Немає психолога. За час роботи ми вже самі стали психологами. Люди різні бувають. Переступивши через поріг починають кричати... Але ми до всіх заходимо підхід та вирішуємо питання. Виходять задоволені!»

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:

«Органи місцевого самоврядування. Треба соціальне опитування серед користувачів послуг...»

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: 67% ніколи не користуються, лише 17% постійно користуються.

Радіо: 69% ніколи не користуються, 8% постійно користуються.

Міське телебачення: 85% ніколи не користуються, 4% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 87% ніколи не користуються, 3% постійно користуються.

Дошки оголошень: 77% ніколи не користуються, 6% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 31% ніколи не користуються, 58% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 15% ніколи не користуються, 76% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 15% ніколи не користуються, 76% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями: 71% ніколи не користуються, 1% 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: радіо та місцеве телебачення менш важливі для громадян, хоча ще місцева газета ще зберігає певний рівень інтересу (17%).

Офіційні сайти та телеграм канали є найбільш вживаними серед отримувачів соціальних послуг (за результатами ФГД), зокрема в громаді є група в вайбері, де є всі оголошення.

У відповідях учасників групи звучали пропозиції щодо отримання оповіщень про надання гуманітарної допомоги.

ВИСНОВКИ

1. Виявлено, що існує розрив між наявними соціальними послугами та рівнем обізнаності громадян про них. Незважаючи на існування багатьох інституцій, які надають соціальні послуги, значний відсоток опитаних не звертався до них і не мав можливості оцінити їх ефективність. Це підкреслює необхідність поліпшення механізмів інформування мешканців громади про наявні соціальні послуги та їхні права.
2. Аналіз відповідей респондентів показав, що 16% опитаних звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Оцінка досліджуваних соціальних інстанцій вказує на те, що найчастіше жителі громади звертаються до: Управління соціального захисту населення, Центр надання соціальних послуг та ЦНАП.
3. Оцінюючи рівень задоволеності соціальними послугами відзначимо, що найбільш ефективним є соціальний супровід: 10%. Однак в більшості випадків наявна значна кількість послуг, до яких опитані не звертались або їм було важко відповісти на питання. Це може свідчити про необізнаність опитаних із наявністю певних послуг або не мають необхідності в них.
4. Найчастіше опитані отримували такі види матеріальної допомоги, як: державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) (57%) та грошова допомога (43%). Найлегше опитаним було отримати одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (це вказали 100% опитаних). Легкість отримання ліків, предметів санітарної та особистої гігієни, продуктів харчування була відзначена респондентами на одному рівні (75%), а також легко було отримати державні соціальні виплати (71%).
5. Оцінювання системи соціального захисту виявило позитивні результати.
 - До позитивних аспектів роботи системи віднесемо: уважність працівників до своїх клієнтів та дисципліна і дотримання графіку роботи (по 83%), професіоналізм персоналу та якісне виконання своїх обов'язків також отримали позитивну оцінку від більшості опитаних (70% та 57% відповідно). На ФГД з вдячністю жителі говорили про наявність шкільного автобуса і про роботу лікаря у громаді.
6. Найбільш популярними засобами отримання інформації є офіційні сторінки в соціальних мережах та сайт (76% та 58% респондентів відповідно ними користуються постійно). Радіо та місцеве телебачення менш важливі для громадян, хоча місцева газета ще зберігає певний рівень інтересу (17%). Інформаційні листівки та дошки оголошень не використовують відповідно 87% та 77% опитаних. Про це свідчать, як кількісні так і якісні результати дослідження.

Дослідження проводилися ТОВ «ФОРСЕРВІС ЮА СЕЙЛЗ» в межах проекту «Підтримка спроможності системи соціального захисту населення щодо реєстрації внутрішньо переміщених осіб», що реалізується Благодійним Фондом «Стабілізаційний Суппорт Сервісез» за фінансування Агентства ООН у справах біженців (УВКБ ООН). Зміст цієї публікації є виключно відповідальністю БО «БФ «ССС» та не може використовуватися, щоб відобразити точку зору Агентства. Дослідження проводилося у серпні-вересні 2023 року. Інформація в цьому дослідженні актуальна станом на 1.10.2023 року.

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



НАШ САЙТ
<https://sss-ua.org>



ЕЛЕКТРОННА ПОШТА
info@radnyk.org



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)