



ЗА ПІДТРИМКИ



# ЗВІТ

за результатами дослідження щодо доступності та якості надання соціальних та адміністративних послуг, які надаються у Недобоївській 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>12</b> |
| 4.3 <b>Ставлення до системи соціального захисту.....</b>                 | <b>14</b> |
| 4.4 <b>Канали інформування.....</b>                                      | <b>16</b> |
| 5. <b>Висновки.....</b>                                                  | <b>18</b> |

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*

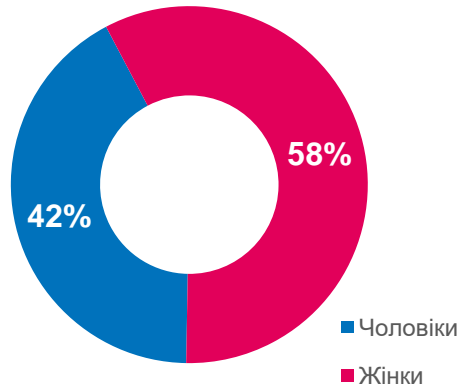
|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>МЕТОД:</b>               | <b>САPI</b> - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету)<br><br><b>1 ФГД</b> (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. вразливі групи населення та <b>2 тріади</b> (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)) |
| <b>ГЕОГРАФІЯ:</b>           | села Недобоївці (46), Владична (40), Долиняни (38), Зарожани (49), Керстенці (40), Ставчани (44), Ширівці (43)                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>ВИБІРКА:</b>             | 300                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:</b>  | серпень-вересень 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:</b> | 15 хвилин – кількісне опитування до 2 годин – ФГД до 1,15 годин – тріада                                                                                                                                                                                                                                                          |

**2. СПИСОК СКОРОЧЕНЬ:**

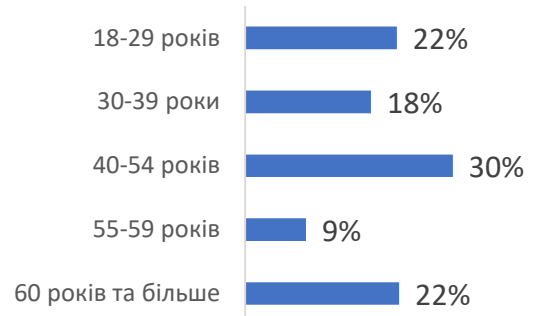
|      |                                                                                                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| БФ   | Благодійний фонд                                                                                                                                                |
| ГО   | Громадська організація                                                                                                                                          |
| ІРЦ  | Інклюзивно-ресурсний центр                                                                                                                                      |
| КУ   | Комунальна установа                                                                                                                                             |
| СЖО  | Складні життєві обставини                                                                                                                                       |
| ССД  | Служба у справах дітей                                                                                                                                          |
| 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

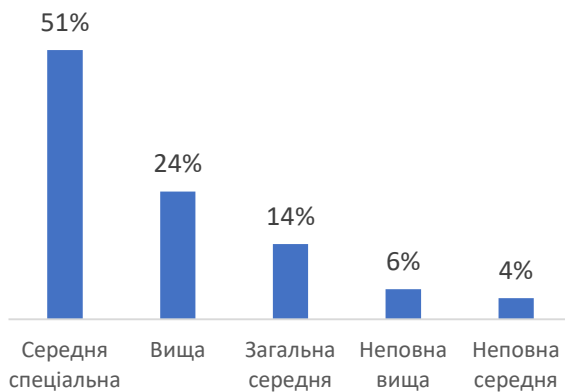
Стать.



Вік.



Освіта.



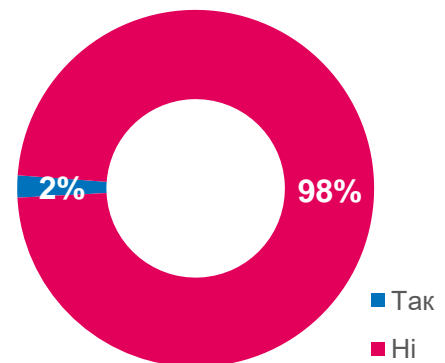
Вид діяльності.



Дохід.



ВПО.

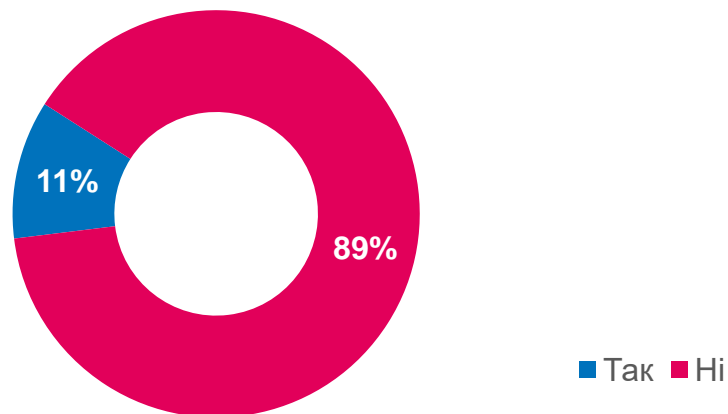


## 4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

11% опитаних вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. 89% респондентів не отримували соціальну допомогу в громаді (Графік 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.



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

У рамках дослідження респондентам, які мали досвід звернення до соціальних служб, було запропоновано оцінити ефективність надання послуг у громаді. Опитані зазвичай звертаються до соціальних служб, пов'язаних з соціальним захистом.

Так сумарний відсоток оцінок «дещо» та «дуже ефективно» для деяких установ складає:

КУ «Центр надання соціальних послуг»: 39%

Відділ соціального захисту населення: 30%

Центр надання адміністративних послуг: 27%

Служба у справах дітей: 12%

Громадська організація: 6% (Таблиця 4.1.1).

**ТАБЛИЦЯ 4.1.1 Розподіл відповідей респондентів на питання: «НАСКІЛЬКИ ЕФЕКТИВНИМ ВИ ВВАЖАЄТЕ НАДАННЯ НАСТУПНИХ ПОСЛУГ У ВАШІЙ ГРОМАДІ ПРОТЯГОМ ОСТАННЬОГО РОКУ?», %, N = 33**

|                                       | Послуга взагалі не надається | Послуга надається дуже неефективно | Послуга надається не дуже ефективно | Послуга надається дещо ефективно | Послуга надається дуже ефективно | Не знаю<br>Не звертався |
|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| КУ Центр надання соціальних послуг    | 0%                           | 9%                                 | 9%                                  | 15%                              | 24%                              | 42%                     |
| Відділ соціального захисту населення  | 0%                           | 6%                                 | 9%                                  | 12%                              | 18%                              | 55%                     |
| Центр надання адміністративних послуг | 0%                           | 6%                                 | 12%                                 | 9%                               | 15%                              | 58%                     |
| Служба у справах дітей                | 0%                           | 0%                                 | 0%                                  | 3%                               | 9%                               | 88%                     |
| Громадська організація                | 0%                           | 0%                                 | 0%                                  | 6%                               | 0%                               | 94%                     |

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:*

*«Доброзичливі все, все швидко оформляла, а по питанні доступності - Недобоївська громада в центрі, по трасі зручно добиратись...»;*  
*«5, нарікань нема, все виконується відмінно».*

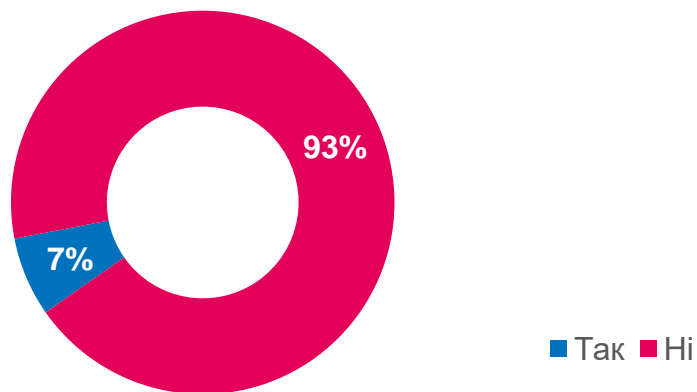
На думку надавачів послуги на разі надаються на достойному рівні, але вплив війни, поява нових категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки значно впливає на якість послуг. Звучали думки, що у наданні послуг найбільше заважає відсутність системності у законодавчих змінах, низьких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

*Цитати надавачів:*

*«На початку війни були проблеми, коли йшла реєстрація ВПО, не працювала програма, ми приходили вночі, заводили справу в онлайн, це пройшло, може місяць-півтора було так, а потім пішло в звичному режимі.»*

*«...з цим ми стикаємось вперше, зараз на рівні держави, соціальний захист - частину роботи передали пенсійному фонду, ще якісь повноваження перейшли на органи місцевого самоврядування, і є таке, що дану послугу надавав соц. захист – зараз ні, кажуть ідіть робіть в громаді, але наприклад в громаді ще не налагодили цю послугу, такий перехідний період.»*

93% опитаних жителів громади не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги. 7% 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 (70%), продукти харчування (40%), ліки (35%), предмети санітарної та особистої гігієни (30%) та державної соціальної допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) – 20%. Також одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (15%) і путівки на оздоровлення (5%).

Ніхто з опитаних не отримував допомогу у вигляді технічних і додаткових засобів реабілітації, виданих у тимчасове чи постійне користування (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?»?**

| <b>N = 20</b>                                                                                              | <b>Так, отримували</b> | <b>Ні, не отримували</b> | <b>Важко відповісти</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Грошова допомога                                                                                           | 70%                    | 30%                      | 0%                      |
| Продукти харчування                                                                                        | 40%                    | 60%                      | 0%                      |
| Ліки                                                                                                       | 35%                    | 65%                      | 0%                      |
| Предмети санітарної та особистої гігієни                                                                   | 30%                    | 70%                      | 0%                      |
| Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)                                 | 20%                    | 80%                      | 0%                      |
| Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності                                                          | 15%                    | 85%                      | 0%                      |
| Надання путівки на оздоровлення                                                                            | 5%                     | 95%                      | 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, крісла колісні та інше)  | 0%                     | 95%                      | 5%                      |

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

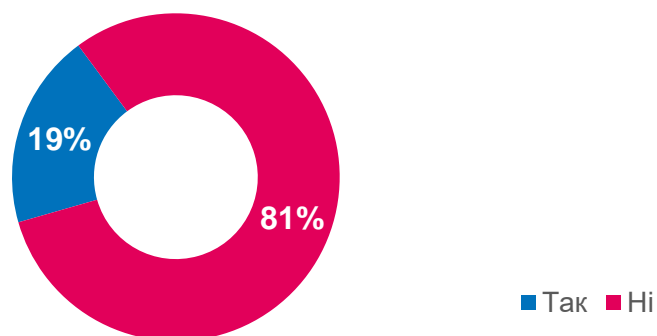
Респонденти, які мали досвід отримання різного виду матеріальної допомоги, зазначають, що їм було «дуже легко» отримати: *одяг, взуття та інші предмети першої необхідності* – 100%. Не відчували труднощів під час отримання *продуктів харчування* 88%, решта (13%) мали певні складнощі. *Грошова допомога*: 86% із легкістю її отримали; 7% - мали труднощі ще 7,7% зазначили, що їхній досвід отримання цієї допомоги був дуже важким. *Предмети санітарної та особистої гігієни*: для 83% опитаних отримати таку допомогу було дуже легко, решта 17% зазнала певних труднощів. *Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)*: 75% - не мали проблем, легко отримали допомогу; 25% - мали певні складнощі. *Ліки*: 57% - не мали проблем, легко отримали таку допомогу; 29% - мали певні складнощі ще 14% - дуже складно їх отримували. У випадку путівок на оздоровлення, 100% - одна особа, мала проблеми.

Досвіду отримання технічних і додаткових засобів реабілітації, які видаються в тимчасове або 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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності <i>n = 3</i>                          | 100%                     | 0%                                   | 0%                         | 0%                       |
| Продукти харчування <i>n = 8</i>                                                        | 88%                      | 0%                                   | 13%                        | 0%                       |
| Грошова допомога <i>n = 20</i>                                                          | 88%                      | 7%                                   | 7%                         | 0%                       |
| Предмети санітарної та особистої гігієни <i>n = 6</i>                                   | 83%                      | 17%                                  | 0%                         | 0%                       |
| Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) <i>n = 4</i> | 75%                      | 25%                                  | 0%                         | 0%                       |
| Ліки <i>n = 7</i>                                                                       | 57%                      | 29%                                  | 14%                        | 0%                       |
| Надання путівки на оздоровлення <i>n = 1</i>                                            | 0%                       | 100%                                 | 0%                         | 0%                       |

19% опитаних відчули певні труднощі у отриманні соціальних послуг через повномасштабне вторгнення (Графік 4.1.3).

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

29% 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 (40%) та зворотним зв'язком від співробітників установ (24%) (Графік 4.1.4).



**ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЩАМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (N=58)**

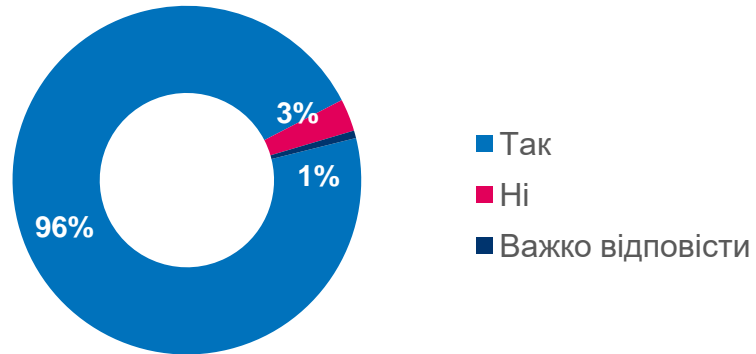
59% вважає, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. 24% опитаних наголошують, що громадські організації також мають займати важливе місце в наданні соціальних послуг у громаді, ще 16% звертають увагу на роль комунальних установ. 15% зазначають, що усі повинні мати рівні права в цьому. Менша частка опитаних вважають, що це також мають бути приватні установи (10,7%) (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**

96% респондентів 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%. Трохи менший відсоток (51%) тих, хто вважає, що контролем мають опікуватися громадські організації. Ще 35% 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?, N=300**



**ГРАФІК 4.1.7 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ ЗДІЙСНЮВАТИ КОНТРОЛЬ ЗА ЯКІСТЮ? (серед тих, хто вважає, що контроль потрібен, N=289)**

## 1.2 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)»):**

Консультування: 24%

Інформування: 21%

Інші послуги мають відсоток задоволеності менше 10%.

Існує значна кількість послуг, до яких опитані не звертались (від 82% до 94%) або їм було важко відповісти на питання. Це може свідчити про необізнаність опитаних із наявністю певних послуг або їх непотребу в них.

**Таблиця 4.2.1 Розподіл відповідей респондентів на питання: «ОЦІНІТЬ НАСКІЛЬКИ ВИ БУЛИ ЗАДОВОЛЕНІ НАСТУПНИМИ СОЦІАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ ПРОТЯГОМ ОСТАННЬОГО РОКУ?», N = 33**

|                                      | Повністю незадоволений(а) | Дещо незадоволений(а) | Дещо задоволений(а) | Повністю задоволений(а) | Не звертався(лася) | Важко сказати Відмова |
|--------------------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|-----------------------|
| Консультування                       | 0%                        | 21%                   | 21%                 | 3%                      | 52%                | 3%                    |
| Інформування                         | 3%                        | 0%                    | 15%                 | 6%                      | 73%                | 3%                    |
| Соціальна адаптація                  | 0%                        | 3%                    | 3%                  | 0%                      | 82%                | 12%                   |
| Надання притулку                     | 3%                        | 0%                    | 3%                  | 6%                      | 85%                | 3%                    |
| Натуральна допомога                  | 0%                        | 0%                    | 0%                  | 3%                      | 91%                | 6%                    |
| Підтримане проживання                | 0%                        | 0%                    | 6%                  | 3%                      | 85%                | 6%                    |
| Соціальна інтеграція та реінтеграція | 0%                        | 0%                    | 0%                  | 3%                      | 94%                | 20%                   |
| Екстрене (кризове) втручання         | 0%                        | 3%                    | 3%                  | 0%                      | 91%                | 3%                    |
| Соціальний супровід                  | 0%                        | 0%                    | 0%                  | 6%                      | 85%                | 9%                    |
| Представництво інтересів             | 3%                        | 0%                    | 3%                  | 6%                      | 85%                | 3%                    |
| Догляд вдома, денний догляд          | 0%                        | 0%                    | 3%                  | 3%                      | 91%                | 3%                    |
| Посередництво (медіація)             | 0%                        | 0%                    | 0%                  | 3%                      | 91%                | 6%                    |
| Соціальна профілактика               | 0%                        | 0%                    | 3%                  | 0%                      | 94%                | 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: уважність працівників до своїх клієнтів (80%), якісне виконання своїх обов'язків (65%), професіоналізм персоналу (65%) та дотримання графіку (60%) (Графік 4.3.1).



**ГРАФІК 4.3.1 ОЦІНКА СИСТЕМА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ (множинний вибір, сума не дорівнює 100%, N = 20) – позитивні твердження**

Серед негативних аспектів найбільше опитані незадоволені процедурою отримання послуги і розташуванням служб, де вони отримують послуги – про це вказало 45% і 40%, відповідно. (Графік 4.3.2)



**ГРАФІК 4.3.2 ОЦІНКА СИСТЕМА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ (множинний вибір, сума не дорівнює 100%, N = 20) – 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:**

67% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи складності інтерпретації.

63% 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:**

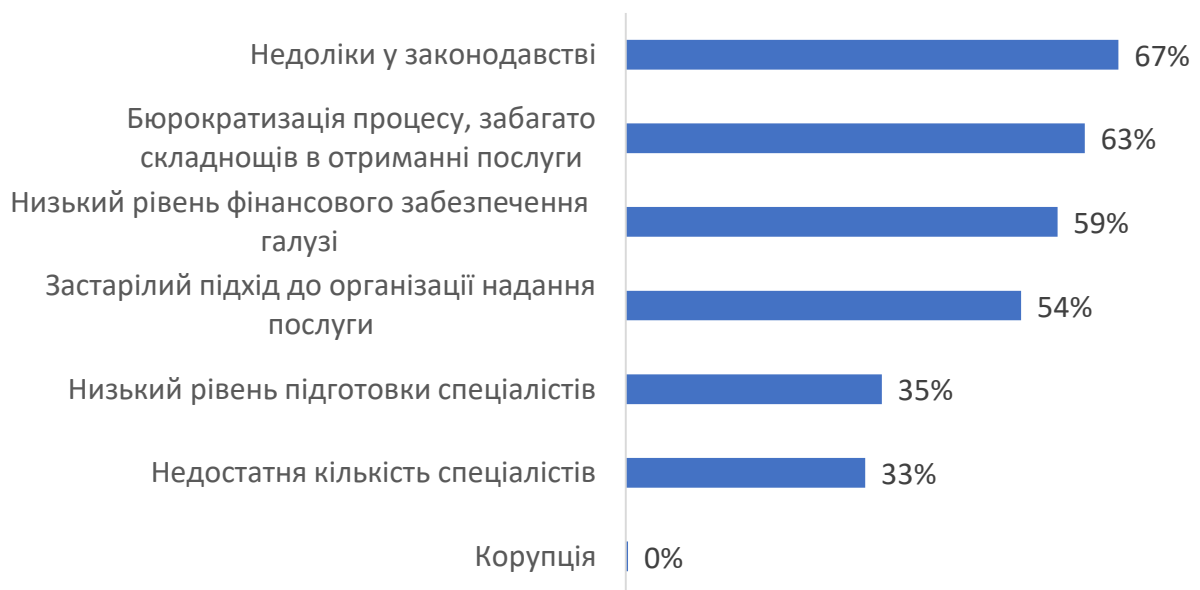
59% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

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

33% 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%, 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:*

*«...всі проблеми впираються в фінансування, але з іншої сторони в нас нема складнощів з документами на місці...»*

*«...було би круто варіант виїзного ЦНАПу, щоб хто не може ходити - могли це зробити на дому, або залучити онлайн, щоб ми могли прийти з планшетом до людини і все зробити...»*

Жителі громади очікують від влади рішучих дій та частково перекладають відповідальність за ситуацію в галузі (у т. ч. з функції контролю якості роботи надавачів соціальних послуг) на рівень держави, проте робити певний вклад готові і самі.

*Цитати отримувачів:*

*«...місцеве самоврядування, опитування роботи в людей, які в них проблеми...»*

#### **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: 54% ніколи не користуються; 25% постійно користуються.
- Радіо: 56% ніколи не користуються; 15% постійно користуються.
- Місцеве телебачення: 33% ніколи не користуються, 33% постійно користуються.

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

- Інформаційні листівки: 57% ніколи не користуються, 18% постійно користуються.
- Дошки оголошень: 53% ніколи не користуються; 19% постійно користуються.

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

- Офіційний сайт громади: 22% ніколи не користуються, 55% постійно користуються.
- Сторінки у соціальних мережах: 18% ніколи не користуються; 68% постійно користуються.
- Групи у соціальних мережах, месенджерах: 21% ніколи не користуються; 64% постійно користуються.
- Тематичні зустрічі з мешканцями: 57% ніколи не користуються; 14% 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. Так звані «традиційні медіа», зокрема місцеве телебачення та газети ще зберігають певний рівень інтересу в громаді - 33% і 25%, відповідно.

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. Спостерігається соціальний дисбаланс між наявністю соціальних послуг і рівнем інформованості громадян щодо цих послуг. У громаді працює ряд інституцій, які надають соціальні послуги, проте значна частина респондентів не зверталась до них та відповідно не мала достатньо знань та досвіду для оцінювання їхньої ефективності та власного рівня за. Це може свідчити про потребу в покращенні інформування жителів громади про доступні соціальні послуги та їхні права у цій сфері.
2. 11% респондентів звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Загальною тенденцією є те, що близько третини опитаних вважають послуги відмінними або дещо ефективними у всіх розглянутих установах. КУ «Центр надання соціальних послуг» та Відділ соціального захисту населення вирізняються найбільш високим рівнем задоволення їх послугами. В той час як інші установи також отримали позитивну оцінку, вони мають простір для покращення, оскільки менше половини опитаних вважають їх послуги ефективними. Це свідчить про необхідність удосконалення роботи цих установ для підвищення рівня задоволеності клієнтів.
3. Рівень задоволеності соціальними послугами у жителів Недобоївської громади в цілому високий. Найвищий рівень задоволеності спостерігається в сферах консультування та інформування. Щодо інших видів послуг, то вагомий відсоток опитаних до них не звертався, тому складно зробити релевантні висновки. Тенденція низького показника звернень серед громадян може свідчити про низький рівень поінформованості опитаних щодо наявності певних послуг або їхню непотребу в них.
4. Майже у всіх випадках понад 85% респондентів вказали, що не звертались за певними послугами. Послуги з інформування та консультування мають позитивну оцінку серед тих, хто ними користувався (загалом задоволені більше 20% 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. Фінансова підтримка переважно визнається найбільш популярним видом допомоги (70%). Щодо таких видів допомоги, як грошова допомога, продукти харчування, ліки, предмети гігієни та державні соціальні пільги, більшість респондентів зазначили, що зазвичай їм це вдається отримувати без особливих труднощів. Проте, у випадках виділення путівок на оздоровлення (100%), надання державних соціальних допомог (25%), ліків (43%) і продуктів харчування (13%), опитані відзначили певні труднощі у процесі отримання цих видів допомоги.
6. Загалом система соціального захисту отримала позитивну оцінку. Фахівці, які працюють у службах соціального захисту, відзначаються високою якістю виконання своїх обов'язків та уважним ставленням до клієнтів. Учасники ФГД відмічали професіоналізм та налагоджену роботу надавачів соц. послуг. Окремо звучали вдячні відгуки за якісну організацію видачі гуманітарної допомоги.
7. Сучасні комунікаційні канали, зокрема соціальні мережі, є найбільш вживаними носіями інформації у громаді. За результатами цього дослідження слід відзначити, що більшість респондентів активно використовує Інтернет-ресурси, які забезпечують доступ до офіційних веб-сайтів громад (55%) і соціальних мереж (68%).

Дослідження проводилися ТОВ «ФОРСЕРВІС ЮА СЕЙЛЗ» в межах проекту «Підтримка спроможності системи соціального захисту населення щодо реєстрації внутрішньо переміщених осіб», що реалізується Благодійним Фондом «Стабілізешен 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](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)