



ЗА ПІДТРИМКИ



# ЗВІТ

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

Виконано 4Service Group для Благодійного фонду  
«Стабілізейшен 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>14</b>
4.3 <b>Ставлення до системи соціального захисту.....</b>	<b>16</b>
4.4 <b>Канали інформування.....</b>	<b>18</b>
5. <b>Висновки.....</b>	<b>20</b>

**ВСТУП**

Система соціального захисту є однією з ключових структур будь-якої громади, від якої залежить якість життя її жителів. В умовах суспільно-економічних викликів важливість ефективної та доступної системи соціального захисту лише зростає, оскільки вона є одним з основних інструментів зменшення соціальної нерівності та виключення.

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

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

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

**1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ: дизайн**

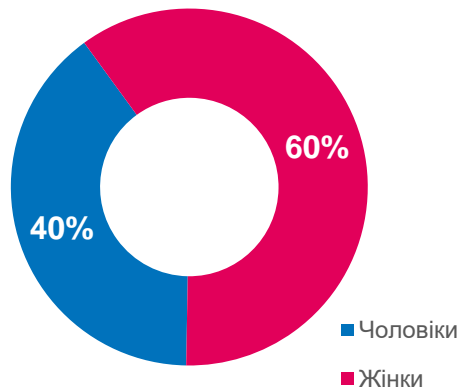
<b>МЕТОД:</b>	<b>САРІ</b> - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету)  1 <b>ФГД</b> (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. вразливі групи населення та 2 <b>тріади</b> (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)
<b>ГЕОГРАФІЯ:</b>	місто Новоукраїнка (250), села Воронівка (9), Захарівка (10), Звірівка (12), Кам'яний Міст (9), Фурманівка (10)
<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

## СПИСОК СКОРОЧЕНЬ:

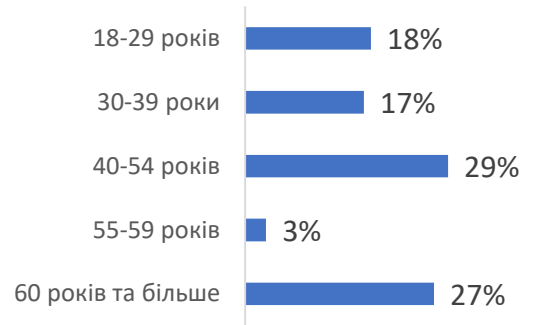
БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ВСЗН	Відділ соціального захисту населення
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання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

## 2. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

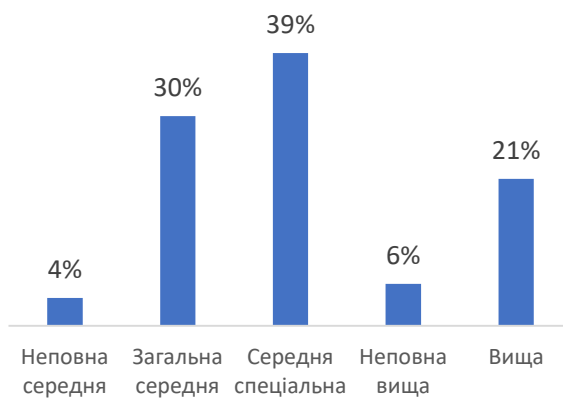
Стать.



Вік.



Освіта.



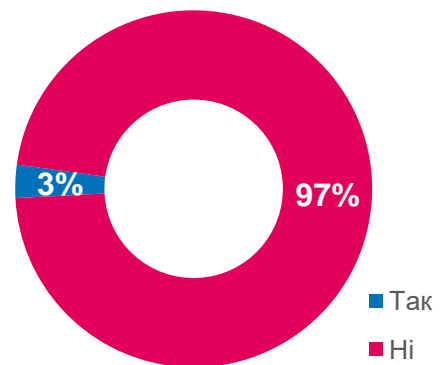
Вид діяльності.



Дохід.



Внутрішньо переміщені особи.



#### 4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

##### 4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

Тільки 3% опитаних вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Переважна більшість – 97% респондентів не отримували соціальну допомогу в громаді (Графік 4.1.1).

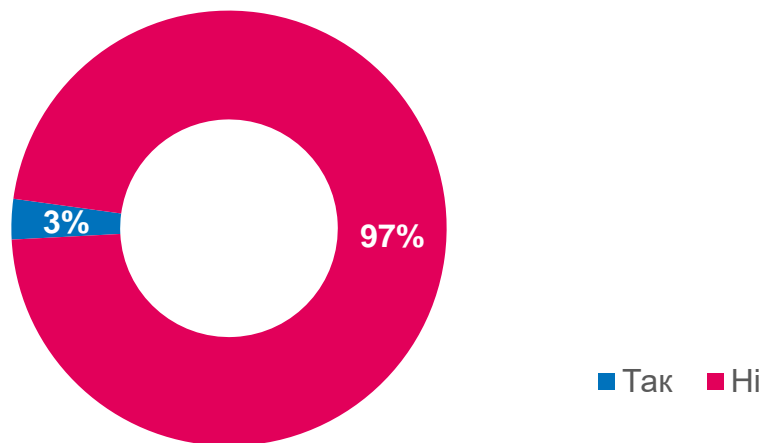
На території громади діють та активно надають послуги такі установи:

Центр надання адміністративних послуг Новоукраїнської міської ради

КУ "Центр надання соціальних послуг» Новоукраїнської міської ради

Управління соціального захисту та охорони здоров'я Новоукраїнської міської ради

Новоукраїнський міський центр соціальних служб



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

Деякі установи мають високі показники задоволеності (більше половини респондентів відзначили їх як дещо або дуже ефективні), інші мають значний потенціал для покращення якості послуг. (Таблиця 4.1.1).

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

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

	Послуга взагалі не надається	Послуга надається дуже неефективно	Послуга надається, але не дуже ефективно	Послуга надається дещо ефективно	Послуга надається дуже ефективно	Не знаю/ Не звертався
Центр надання адміністративних послуг Новоукраїнської міської ради	12%	25%	0%	50%	0%	13%
КУ "Центр надання соціальних послуг» Новоукраїнської міської ради	12%	0%	0%	25%	0%	63%
Управління соціального захисту та охорони здоров'я Новоукраїнської міської ради	12%	0%	0%	25%	0%	63%
Новоукраїнський міський центр соціальних служб	12%	25%	0%	25%	0%	38%
Громадська організація	12%	0%	0%	0%	0%	88%
Служба у справах дітей	12%	0%	0%	13%	0%	75%
Центр зайнятості	37%	12%	0%	13%	0%	38%

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

*Цитати отримувачів:*

*«ЦНАПи, які в нас існують, цілком в цій ситуації працюють, дуже багато людей прибули до громади, тому кількість людей, що потребують цих послуг зараз, створили дуже велике навантаження на працівників, є кадровий дефіцит, вони не справляються з такою кількістю».*

*«Відповідні установи працюють, можна отримати послуги, і довідку, і зареєструватись, пільги, центр зайнятості є. Загальний рівень добрий, зараз ще багато чого можна через ДІЮ. Центр, кабінет працює».*

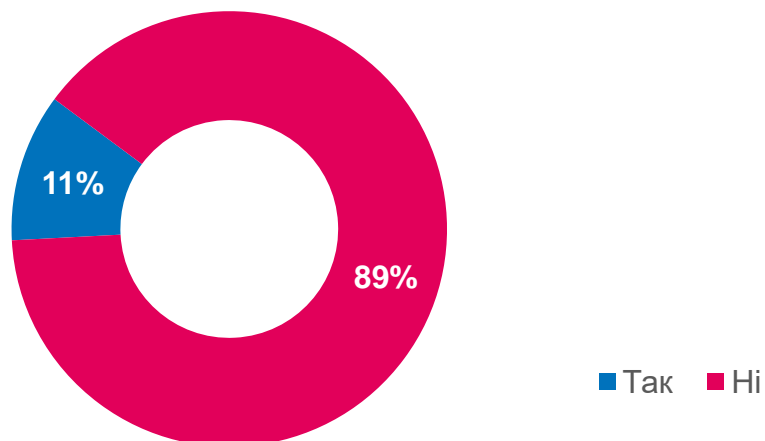
На думку надавачів, послуги наразі надаються на достойному рівні, але вплив війни, поява нових категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки значно впливає на якість послуг. Звучали думки, що у наданні послуг найбільше заважає неможливість охопити допомогою всі верстви потребуючих і недостатня залученість бізнес-сектору до надання допомог.

Цитати надавачів:

*«Так як в цілому в будь-якому суспільстві є групи суспільства, які є групами ризику, в плані того, що в них немає певних можливостей для реалізації, для покращення свого життя. А зараз в умовах війни тим паче, зараз категорії таких людей набагато розширено, набагато збільшено і потрібно допомагати, потрібно щоб держава допомагала і соціальні працівники».*

*«Виклики, звичайно, є, серед них – що найбільше ускладнює роботу – це високий запит на ці соціальні послуги, тому що зараз дуже багато хто потребує такої допомоги. Ну, вирішувати – це тільки працювати, створювати більше таких організацій, залучати більше людей, залучати більше організацій навіть не соціальних, а якихось комерційних, для отримання додаткової допомоги».*

89% опитаних жителів громади не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги. 11% 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: грошова допомога (97%), предмети санітарної та особистої гігієни (41%), продукти харчування (38%), різні види державної соціальної допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) – 22%, ліки (22%).

Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді технічних і додаткових засобів реабілітації (Таблиця 4.1.2).

**ТАБЛИЦЯ 4.1.2 Розподіл відповідей респондентів на питання: «ВКАЖІТЬ, БУДЬ ЛАСКА, ЯКИЙ САМЕ ВИД МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ВИ ОТРИМУВАЛИ ЗА ОСТАННІ 12 МІСЯЦІВ?»**

	Так, отримували	Ні, не отримували	Важко відповісти
Грошова допомога	97%	3%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	41%	53%	6%
Продукти харчування	38%	56%	6%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	22%	72%	6%
Ліки	22%	72%	6%
Надання путівки на оздоровлення	9%	85%	6%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	3%	91%	6%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	3%	91%	6%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	94%	6%

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

Такі види допомоги, як ліки, одяг, взуття, путівки на оздоровлення 100% тих, хто їх отримав, оцінили як такі, які було дуже легко отримати, без жодних труднощів.

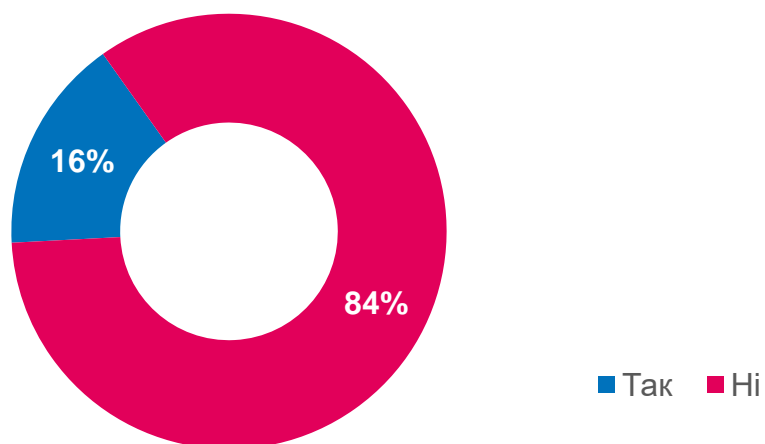
Також більшість опитаних вказали, що їм було «дуже легко» отримати продукти харчування, предмети санітарної та особистої гігієни – по 92% отримали їх дуже легко, а державні соціальні допомоги легко отримали 85%.

Про наявність труднощів різного роду складності заявили 35% респондентів стосовно грошової допомоги.

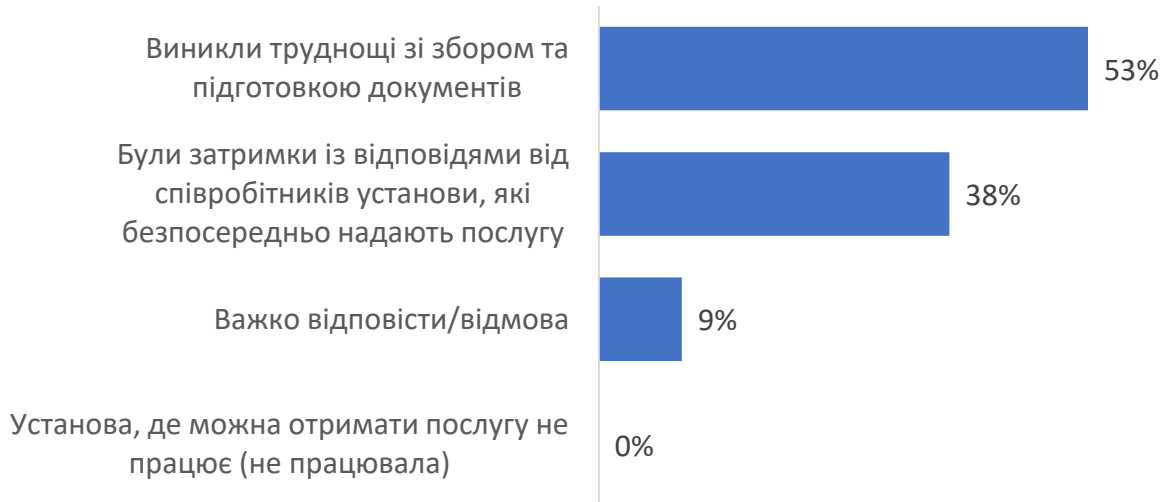
**ТАБЛИЦЯ 4.1.3 Розподіл відповідей респондентів на питання: «НАСКІЛЬКИ ЛЕГКО БУЛО ОТРИМАТИ МАТЕРІАЛЬНУ ДОПОМОГУ?»**

<i>серед тих, хто отримував</i>	<b>Дуже легко було отримати</b>	<b>При отриманні виникли певні труднощі</b>	<b>Дуже складно було отримати</b>	<b>Важко відповісти/ Відмова</b>
Ліки	100%	0%	0%	0%
Надання путівки на оздоровлення	100%	0%	0%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	100%	0%	0%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	100%	0%	0%	0%
Продукти харчування	92%	0%	8%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	92%	0%	8%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	86%	14%	0%	0%
Грошова допомога	65%	19%	16%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	0%	0%	0%

16% опитаних відчували певні труднощі у отриманні соціальних послуг через повномасштабне вторгнення (Графік 4.1.3).

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

Переважно, якщо установа працює, то труднощі з якими частіше стикались опитані були пов'язані із збором та підготовкою документів (53%) та зворотнім зв'язком від співробітників установ (38%) (Графік 4.1.4)



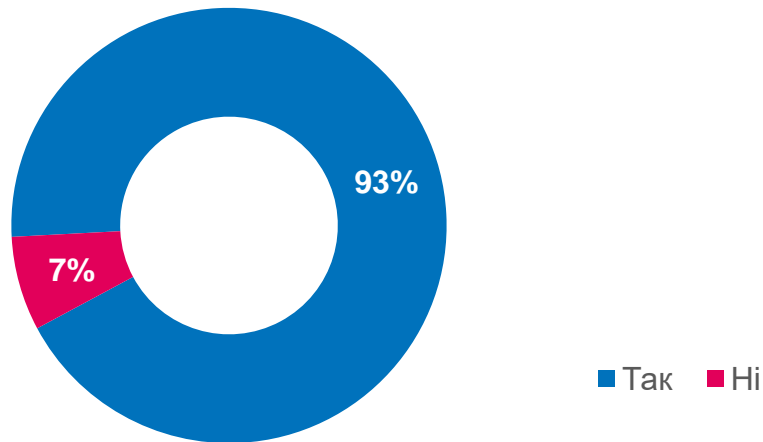
**ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЦЬМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (N=47)**

Майже половина респондентів (49%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. Чверть опитаних (24%) вважає, що усі повинні мати рівні права в цьому. Менша частка опитаних вважають, що це мають бути громадські організації (11%) (Графік 4.1.5)



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

Майже усі респонденти (93%) підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг (Графік 1.4.6).



**ГРАФІК 4.1.6 ЧИ МАЄ ВІДБУВАТИСЬ КОНТРОЛЬ ЗА ЯКІСТЮ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ГРОМАДІ?**

Головним суб'єктом контролю на думку переважної кількості жителів громади (59%) має виступати держава та державні установи. Суттєва частка (28%) вважають, що контроль також можуть здійснювати громадські організації та посадові особи місцевого самоврядування (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=278)**

## 4.2 Задоволеність послугами

Дані опитування дають можливість виділити декілька ключових моментів щодо оцінки рівня задоволеності соціальними та адміністративними послугами в громаді (Таблиця 4.2.1):

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

*Консультування: 37%*

*Соціальний супровід: 37%*

*Натуральна допомога: 25%*

Інші послуги мають відсоток задоволеності менше 15%:

*Соціальна профілактика: 13%*

*Надання притулку: 12%*

*Екстрене (кризове) втручання: 12%*

Стосовно послуги «догляд вдома, денний догляд», то її користувачі радше незадоволені якістю надання.

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

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

Соціальна інтеграція та реінтеграція, Представництво інтересів, Посередництво (медіація) – 100% опитаних не звертались до цих послуг.

Більшість інших послуг також мають високий рівень невикористання або необізнаності про них.

94% опитаних сказали, що отримували соціальні послуги на безоплатній основі.

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

	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався(лася)	Важко сказати /Відмова
Консультування	0%	25%	25%	12%	38%	0%
Соціальний супровід	0%	0%	12%	25%	63%	0%
Натуральна допомога	25%	0%	0%	25%	50%	0%
Надання притулку	0%	0%	12%	0%	88%	0%
Екстрене (кризове) втручання	0%	0%	0%	12%	88%	0%
Соціальна профілактика	0%	12%	0%	13%	75%	0%
Догляд вдома, денний догляд	0%	12%	0%	0%	75%	13%
Інформування	0%	0%	0%	0%	88%	12%
Соціальна адаптація	0%	0%	0%	0%	100%	0%
Підтримане проживання	0%	0%	0%	0%	88%	12%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	0%	0%	0%	0%	100%	0%
Представництво інтересів	0%	0%	0%	0%	100%	0%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору	0%	0%	0%	0%	88%	12%
Посередництво (медіація)	0%	0%	0%	0%	100%	0%
Переклад жестовою мовою	0%	0%	0%	0%	88%	12%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	0%	0%	0%	0%	88%	12%
Супровід під час інклюзивного навчання	0%	0%	0%	0%	88%	12%

### 4.3 Ставлення до системи соціального захисту

Система соціального захисту в громаді в цілому демонструє позитивні результати у взаємодії з клієнтами, проте існують області, які потребують уваги та оптимізації, зокрема щодо доступності послуг географічно і в межах бажаного часу роботи.

До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту населення опитані в громаді віднесли: уважність працівників до своїх клієнтів (100%), високий професіоналізм персоналу (81%), дисципліну і дотримання графіку роботи служби спеціалістами (75%) (Графік 4.3.1).



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

Серед негативних аспектів найбільше населення незадоволене незручністю розташування служби і графіком її роботи – по 13% (Графік 4.3.2)



**ГРАФІК 4.3.2 ОЦІНКА СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ (множинний вибір, сума не дорівнює 100%) – негативні твердження**

Проаналізувавши проблеми, які на думку опитаних є актуальними для громади, їх можна об'єднати за напрямками (Графік 4.3.3):

**Законодавчі та адміністративні проблеми:**

70% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи складності інтерпретації.

57% 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:**

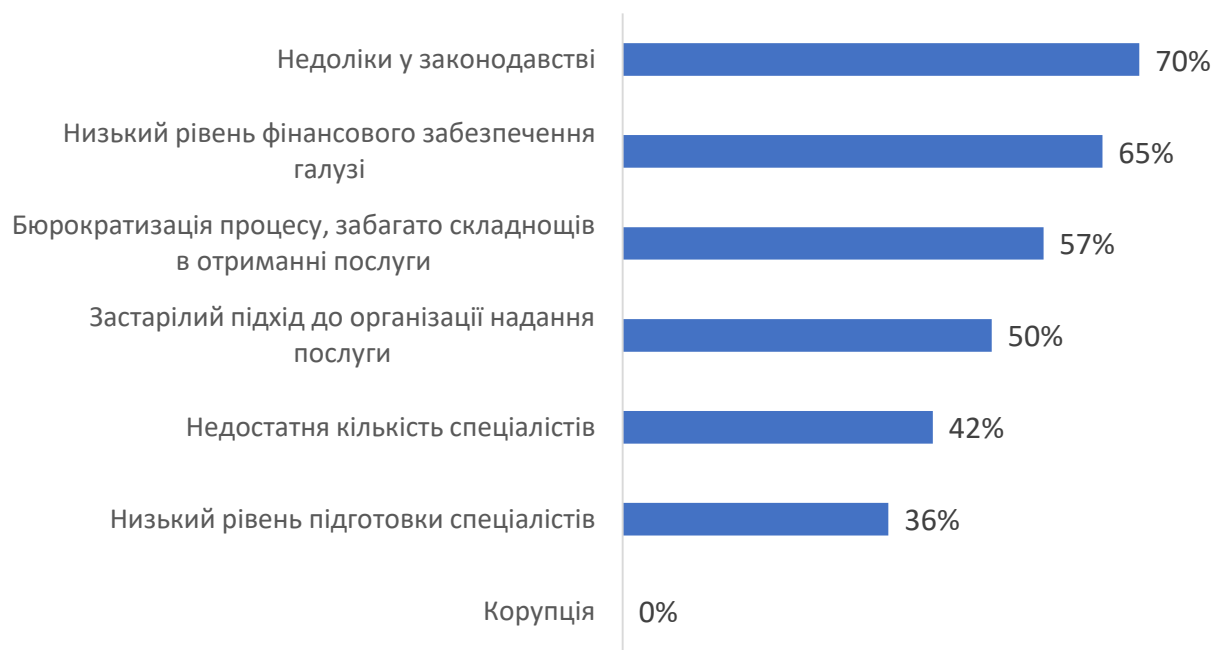
65% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

50% відзначили, що сучасні підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

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

**Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:**

36% 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 залученні ширшого кола організацій-партнерів не з державного сектору для покращення ситуації в галузі:

Цитати надавачів:

*«Я думаю, що основні виклики під час війни – транспортування, потрібно перевозити волонтерські допомоги з міста в місто».*

*«Я теж вважаю, що може якось збільшувати [кількість] громадських організацій, волонтерських починань, бо зараз трохи вже менше пропонують допомогу у порівнянні з початком війни. Мають бути так звані кризові центри, де люди можуть отримувати притулок, їжу, медичну допомогу без якихось додаткових зайвих запитів».*

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:

*«Місцеві ради мають тримати під контролем».*

#### 4.4 Канали інформування

Дані показують, що громадяни використовують різні канали комунікації. Узагальнюючи можна виділити *три основні групи*:

##### 1. Традиційні медіа (газета, радіо, місцеве телебачення):

Газета: 55% ніколи не користуються, 9% постійно користуються.

Радіо: 51% ніколи не користуються, 12% постійно користуються.

Місцеве телебачення: 31% ніколи не користуються, 28% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 51% ніколи не користуються, 3% постійно користуються.

Дошки оголошень: 49% ніколи не користуються, 4% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 27% ніколи не користуються, 23% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 23% ніколи не користуються, 50% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 27% ніколи не користуються, 50% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями: 68% 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 групи у месенджерах є найбільш популярними каналами комунікації в громаді. А традиційні медіа втрачають популярність: газети, радіо та друкована продукція менш важливі для громадян.

Сторінки та групи у соціальних мережах, месенджери є найбільш вживаними каналами комунікації серед отримувачів соціальних послуг – більшість аудиторії користується ними як постійним каналом інформації (за результатами ФГД).

У відповідях учасників групи звучали пропозиції стосовно організації регулярної поштової розсилки інформації про соціальні послуги.

## ВИСНОВКИ

1. Звернення за соціальними послугами може бути необхідним у випадках кризових ситуацій або для забезпечення стабільності та поліпшення якості життя в довгостроковій перспективі. В громаді рельєфно простежується розрив між наявністю соціальних послуг та обізнаністю громадян щодо них. Незважаючи на наявність ряду інституцій, які надають соціальні послуги, значна частина опитаних не зверталась до них та відповідно не змогла оцінити їх ефективність. Важливо, щоб система соціальних послуг була доступною, ефективною та адаптованою до потреб різних груп населення. Тому є потреба в посиленні інформування жителів громади про доступні соціальні послуги та їх права у цій сфері.
2. До служб системи соціального захисту і забезпечення протягом останніх 12 місяців зверталось лише 3% респондентів. Рівень задоволеності соціальними послугами задовільний. Найвищий рівень задоволеності спостерігається в сферах консультування, соціального супроводу і надання натуральної допомоги. Але в переліку соціальних послуг переважно присутні послуги, за якими громадяни взагалі не звертаються, або не є їх адресатами.
3. У багатьох випадках (зокрема, послуги з соціальної інтеграції та реінтеграції, представництва інтересів, посередництва тощо) респонденти вказують, що взагалі не звертаються за цими послугами.
4. Грошова допомога є найпопулярнішим видом допомоги, її отримали 97% опитаних. Проте 35% її отримувачів свідчать, що мали труднощі під час її отримання. Отримання таких видів допомоги, як ліки, одяг, взуття, путівки на оздоровлення, продукти харчування, предмети санітарної та особистої гігієни переважно не викликали у опитаних складнощів в отриманні.
5. Враження від системи соціального захисту у респондентів позитивні. Опитані зазначають, що фахівці служб ефективно виконують свої обов'язки та дотримуються графіка роботи. Проте, на фокус-групах отримувачі озвучували проблеми пов'язані з соціальною та транспортною інфраструктурою в громаді, а також розказували про вадливість оновлення кадрів серед надавачів соціальних послуг.
6. Найпопулярнішими каналами інформації в громаді визнані сучасні засоби комунікації, зокрема соціальні мережі. Традиційні засоби масової інформації та друковані матеріали значно менш ефективні. Газети і радіо залишаються менш популярними засобами інформації. Хоча жителі громади майже однаковою мірою користуються місцевим телебаченням і сайтом громади для отримання інформації. Інформаційні листівки та дошки оголошень також не є достатньо популярними: половина опитаних заявили, що не користуються цими джерелами. Велика частина опитаних активно користується інтернет-ресурсами: половина респондентів постійно користуються групами у месенджерах і 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.

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](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)