



ЗА ПІДТРИМКИ



ЗВІТ

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

Виконано 4Service Group для Благодійного фонду «Стабілізуєшен Суппорт Сервісез

ЗМІСТ

Вступ.....	3
1. Методологія дослідження.....	4
2. Список скорочень.....	4
3. Портрет респондентів.....	5
4. Основні результати дослідження.....	6
4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг.....	6
4.2 Задоволеність послугами.....	13
4.3 Ставлення до системи соціального захисту.....	14
4.4 Канали інформування.....	16
5. Висновки.....	18

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*

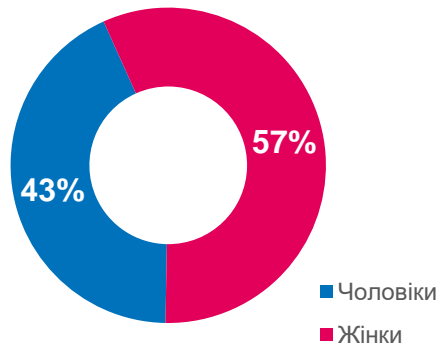
МЕТОД:	САРІ - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету) 1 ФГД (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. вразливі групи населення та 2 триади (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)
ГЕОГРАФІЯ:	Селище Стара Виживка (130) Села: Борзова (11), Брідки (19), Брунетівка (7), Галина Воля (10), Мизове (16), Нова Виживка (20), Поліське (18), Седлище (27), Смолярі (26), Чевель (16).
ВИБІРКА:	300
ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:	серпень-вересень 2023
ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:	15 хвилин – кількісне опитування до 2 годин – ФГД до 1,15 годин – триада

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

2. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

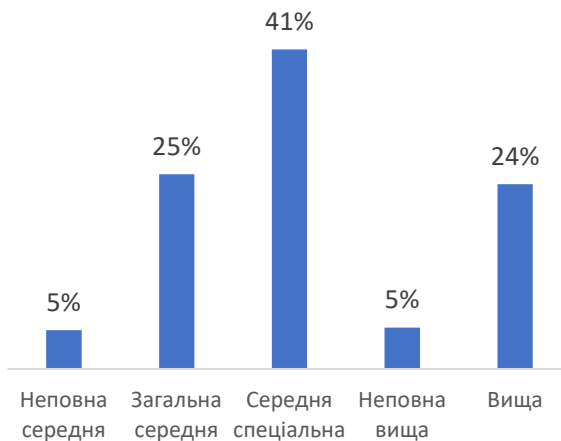
Стать.



Вік.



Освіта.



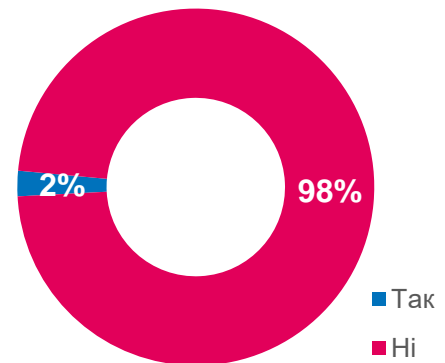
Вид діяльності.



Дохід.



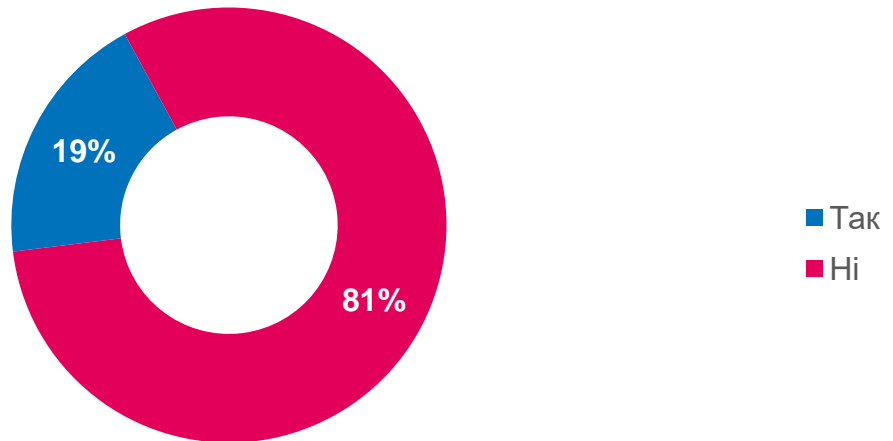
Внутрішньо переміщені особи.



4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

19% опитаних вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Переважна більшість – 81% респондентів не звертались по соціальну допомогу в громаді на момент опитування (Графік 4.1.1).



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

Аналіз відповідей респондентів щодо ефективності надання послуг в громаді показав, що переважно населення звертається до соціальних служб, пов'язаних з соціальним захистом. Жителі громади найбільше обізнані щодо роботи таких служб як Центр надання соціальних послуг, ЦНАП та Центр зайнятості. (Таблиця 4.1.1).

Результати опитування показують, що значна кількість респондентів високо оцінює роботу Центру надання соціальних послуг. Приблизно 48% визнали центри надання соціальних послуг дуже ефективними, а 22% вважають, що послуги надаються дещо ефективно.

Ефективність роботи ЦНАПУ оцінили як дещо та дуже ефективно 23% опитаних.

Також важливо відзначити, що 26% відповідачів заявили, що не знають або не зверталися до центрів надання соціальних послуг.

Загальний позитивний настрій говорить про високий рівень довіри громади до соціальних установ та готовності співпрацювати з ними для вирішення різноманітних соціальних питань.

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 соціальних послуг	0%	2%	24%	22%	26%	26%
Центр надання адміністративних послуг	0%	2%	11%	13%	10%	51%
Центр зайнятості	0%	9%	10%	14%	3%	64%
Служба у справах дітей	0%	2%	12%	3%	2%	81%
Громадська організація	0%	2%	6%	2%	0%	90%

Отримувачі соціальних послуг переважно позитивно оцінюють роботу системи соціального захисту в громаді. Проте в громаді є потреба в соціально-психологічній реабілітації для дітей, що зазнали впливу війни та в транспорті для людей з обмеженими фізичними можливостями, а також учасники ФГД відзначили потребу у поліпшенні інформування та розповсюдженні інформації щодо послуг та інших можливостей, які надають провайдери соціальних послуг:

Цитати отримувачів:

«...Я інвалід і дитина інвалід. В які б установи не зверталась всі допомогали, все добре...».

«Дуже не вистачає підтримки для дітей. Не було навіть психолога для дітей, котрі виїхали з зон збройного конфлікту. В цій громаді ти сам на сам зі своїми проблемами...».

«Повинна бути група для комунікації, спілкування, новин. Щоб люди щось узнавали не з сарафанного радіо, а із компетентних істочників. Група в соц.сетях».

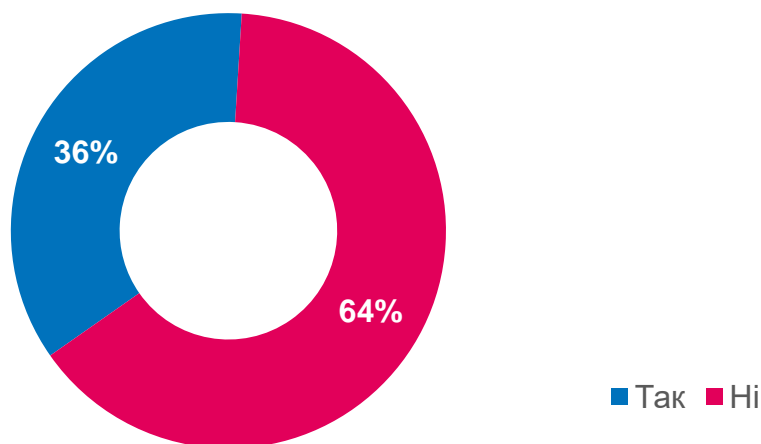
На думку надавачів соціальних послуг, наразі їх послуги надаються на прийнятному рівні, враховуючи наявні ресурси в організаціях. Однак нестача фінансування створюють проблеми з кадрами й обмежують можливості у соціальному секторі. Також, низька інформованість населення щодо можливостей отримання соціальних та адміністративних послуг впливає на ситуацію.

Цитати надавачів:

«... Головний виклик – це передача (роботи) з держави органу місцевого самоврядування, який на цей час не має змоги займатися повноцінно захистом населення, фінансування якого на зараз потрібно. Громади не мають змоги забезпечити фінансування захист населення в повноцінному об'ємі. Це є проблемою...»

«...Тоді, коли я починала, було більше установ, більше працівників. А зараз у мене в відділенні всього три людини. Ми не можемо охопити велику кількість населення...»

64% опитаних жителів громади не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги. Лише 36% 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 (27%), різні види державної соціальної допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) (87%), продукти харчування (8%), предмети санітарної та особистої гігієни (2%), ліки (7%) та одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (3%).

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
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	87%	13%	0%
Грошова допомога	27%	73%	0%
Продукти харчування	8%	93%	0%
Ліки	7%	94%	1%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	3%	96%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	2%	98%	0%
Надання путівки на оздоровлення	1%	98%	1%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	1%	99%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки 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. Це відноситься до таких видів допомоги як: одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, ліки, надання путівки на оздоровлення, предмети санітарної та особистої гігієни, продукти харчування, технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше) – 100% респондентів зазначили, що дуже легко отримали ці види допомоги.

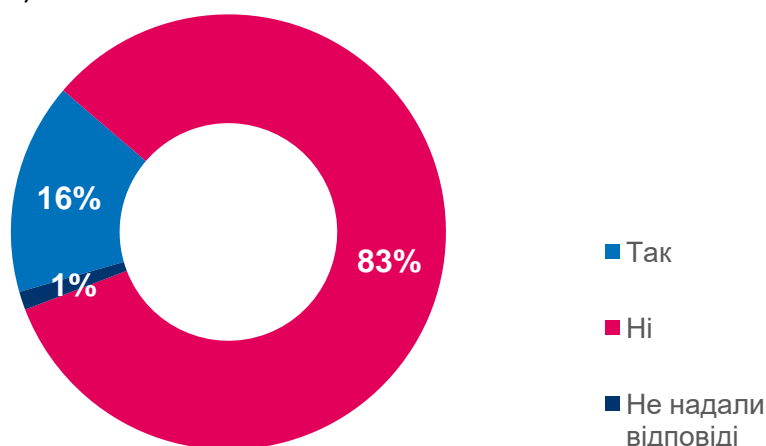
У випадку державних соціальних допомог, 80% опитаних також не мали проблем і отримали їх легко. Грошову допомогу теж достатньо легко отримали 79% респондентів.

В той же час, певні труднощі виникли у опитуваних при отриманні грошової допомоги (21%) та державної соціальної допомоги (16%).

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	100%	0%	0%	0%
Надання путівки на оздоровлення	100%	0%	0%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	100%	0%	0%	0%
Продукти харчування	100%	0%	0%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	100%	0%	0%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	80%	16%	2%	2%
Грошова допомога	79%	21%	0%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	0%	0%	0%

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 (41%) та зворотнім зв'язком від співробітників установ (38%) (Графік 4.1.4)



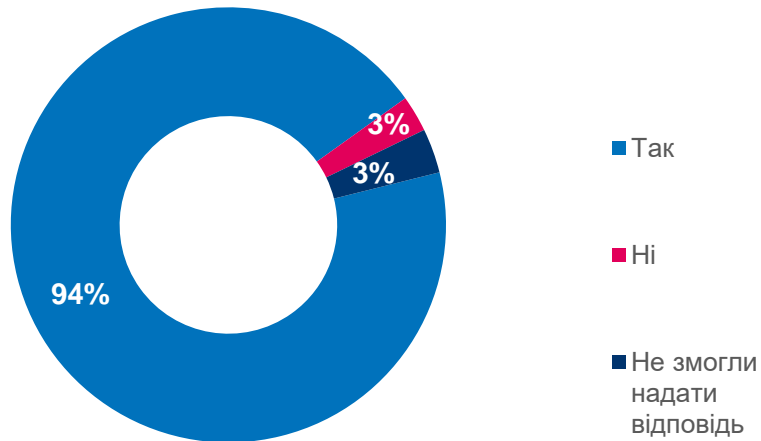
ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЩАМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ? (N=48)

Більшість респондентів (57%) 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 вважають, що це мають бути громадські організації (7%), комунальні установи та приватні установи (6% та 3% відповідно) (Графік 4.1.5)



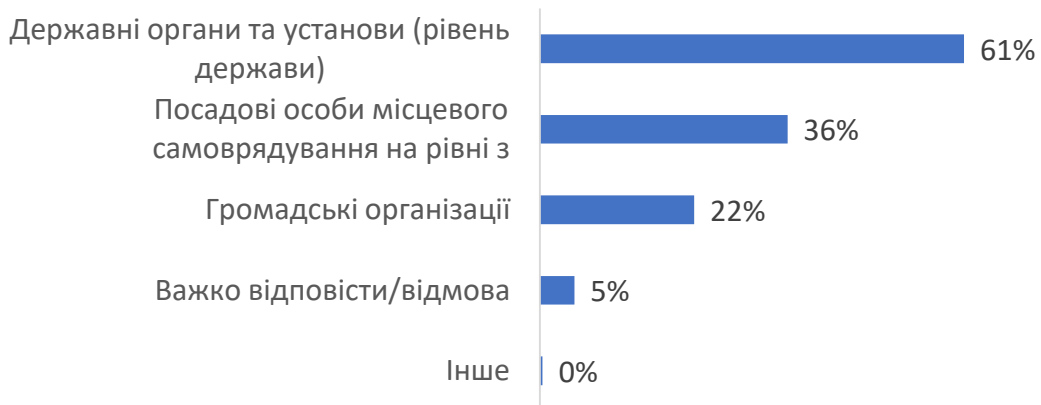
ГРАФІК 4.1.5 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ НАДАВАТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЩОБ ЦЕ БУЛО ЯКІСНО, СВОЄЧАСНО ТА ЕФЕКТИВНО?

Майже усі респонденти (94%) підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг (Графік 4.1.6).



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 має виступати держава: 61%. Суттєва частка (36%) вважають, що контроль також можуть здійснювати посадові особи місцевого самоврядування. Ще 22% респондентів покладають функцію контролю на громадські організації (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=282)

1.2 Задоволеність послугами

Дані опитування дають можливість виділити декілька ключових моментів щодо оцінки рівня задоволеності соціальними та адміністративними послугами в громаді. Дані опитування вказують на позитивні оцінки певними соціальними та адміністративними послугами. Наприклад, надання натуральної допомоги та консультування сподобалося відповідно 14% опитаних. Крім того, близько 10% учасників висловили своє задоволення щодо послуг з соціальної профілактики та соціального супроводу. (Таблиця 4.2.1):

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

Натуральна допомога: 14%

Консультування: 14%

Соціальна профілактика: 10%

Соціальний супровід: 10%

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 4.2.1 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
Натуральна допомога	0%	2%	7%	7%	78%	6%
Консультування	2%	0%	10%	4%	81%	4%
Догляд вдома	2%	2%	3%	4%	81%	9%
Інформування	0%	2%	3%	3%	85%	7%
Представництво інтересів	0%	0%	5%	3%	88%	3%
Соціальний супровід	0%	2%	5%	3%	86%	4%
Соціальна профілактика	0%	0%	7%	3%	86%	4%
Екстрене (кризове) втручання	0%	0%	3%	0%	90%	7%

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: якісне виконання своїх обов'язків (88%), дисципліна і дотримання графіку та уважність працівників до своїх клієнтів (по 83%), а також професіоналізм персоналу (79%) (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 складністю отримання послуг, та розташуванням закладу що надає послуги(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:

49% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи складності інтерпретації.

48% 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:

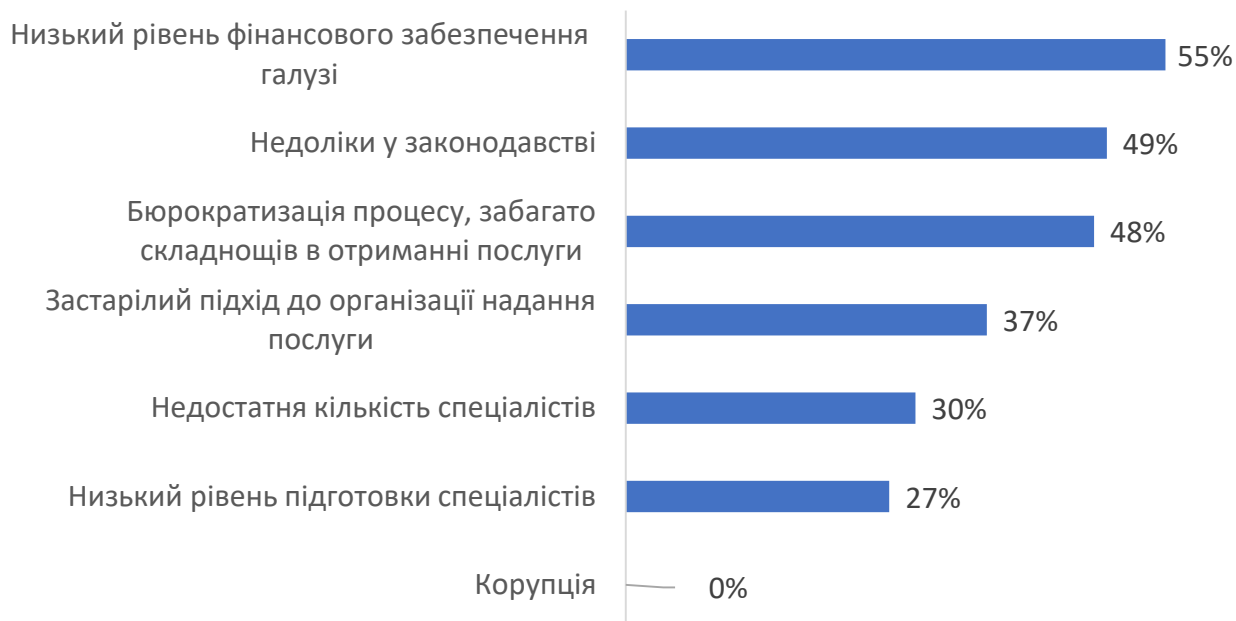
55% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

37% відзначили, що сучасні підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

30% скаржилися на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:

27% 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, законодавчої бази та вузькопрофільних спеціалістів як умов для покращення ситуації в галузі:

Цитати надавачів:

«...Багато людей зверталися за послугою стаціонарного догляду. Ця послуга коштує близько 17 000 на місяць на одну особу. У нас немає умов для цієї послуги...»

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 держави.

Цитати отримувачів:

«...Відповідати має влада і соціальні служби»

4.4 Канали інформування

Дані показують, що громадяни використовують різні каналами комунікації. Узагальнюючи можна виділити 2 основні групи:

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

Інформаційні листівки: 82% ніколи не користуються, 5% постійно користуються.

Дошки оголошень: 63% ніколи не користуються, 8% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 43% ніколи не користуються, 33% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 26% ніколи не користуються, 56% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 29% ніколи не користуються, 56% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями: 75% ніколи не користуються, 7% 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.

Офіційні сайти та телеграм канали є найбільш вживаними серед отримувачів соціальних послуг (за результатами ФГД).

ВИСНОВКИ

1. 19% респондентів зверталися за соціальною допомогою протягом останнього року. Результати опитування вказують на значну позитивну динаміку у сприйнятті роботи різних соціальних служб громадою.
2. Найвища оцінка задоволеності спостерігається в послугах: натуральна допомога, консультування. Однак існує значний відсоток громадян, які або не володіють інформацією про наявність певних послуг, або не вважають їх необхідними. В цілому в громаді активно надаються такі послуги як натуральна допомога, консультування, догляд вдома, інформування, соціальний супровід, соціальна профілактика, представництво інтересів та екстрене (кризове) втручання.
3. Аналізуючи відповіді респондентів щодо отримання ними різних видів допомоги, можна відзначити доступність цих соціальних послуг, зокрема, щодо отримання предметів першої необхідності, ліків, путівок на оздоровлення, продуктів харчування та реабілітаційних засобів. Це свідчить про ефективність і доступність цих видів підтримки для громади. Але слід врахувати певні труднощі, з якими зіткнулися окремі опитані під час отримання грошової допомоги та державної соціальної підтримки. Це може вказувати на необхідність удосконалення процедур отримання фінансової допомоги та оптимізації механізмів надання державних соціальних пільг. Одним із шляхів поліпшення може бути вдосконалення системи консультацій для громадян, щоб забезпечити їх більшою інформованістю щодо доступних видів допомоги та процедур їх отримання. Також важливо зосередити увагу на вдосконаленні процедур надання фінансової підтримки, зменшенні бюрократичних бар'єрів та оптимізації вимог для отримання соціальних послуг.
4. Система соціального захисту отримала позитивні відгуки. До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту населення опитані в громаді віднесли: якісне виконання своїх обов'язків (88%), дисципліна і дотримання графіку та уважність працівників до своїх клієнтів (по 83%), а також професіоналізм персоналу (79%). За результатами якісного дослідження встановлено потреби у покращенні комунікації між установами та інформування громадян.
5. Сучасні засоби комунікації, включаючи соціальні мережі, є найпопулярнішими джерелами інформації в громаді. Більшість опитаних активно використовує інтернет-ресурси: 43% постійно використовують офіційні веб-сайти громад, і навіть 56% постійно користуються соціальними мережами.

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

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)