



ЗА ПІДТРИМКИ



ЗВІТ

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

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

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

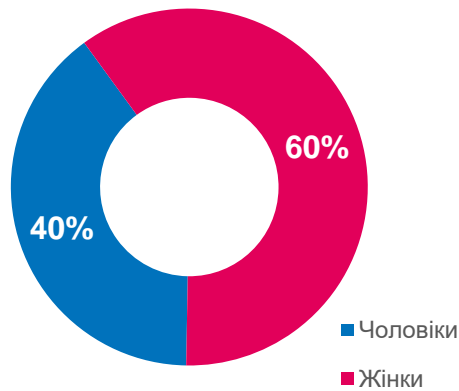
МЕТОД:	САРІ - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету) 1 ФГД (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. вразливі групи населення та 2 тріади (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)
ГЕОГРАФІЯ:	місто Тетіїв (133), села Денихівка (29), Дібрівка (30), Кашперівка (54), П'ятигори (29), Скибинці (25)
ВИБІРКА:	300
ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:	серпень-вересень 2023
ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:	15 хвилин – кількісне опитування до 2 годин – ФГД до 1,15 годин – тріада

2. СПИСОК СКОРОЧЕНЬ:

БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ВСЗН	Відділ соціального захисту населення
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання соціальних послуг
ЦСР	Центр соціальної (професійної) реабілітації для осіб з інвалідністю, в тому числі дітей з інвалідністю/ Центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю
ФГД	Фокус-групове дослідження
ЦСС	Центр соціальних служб

3. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

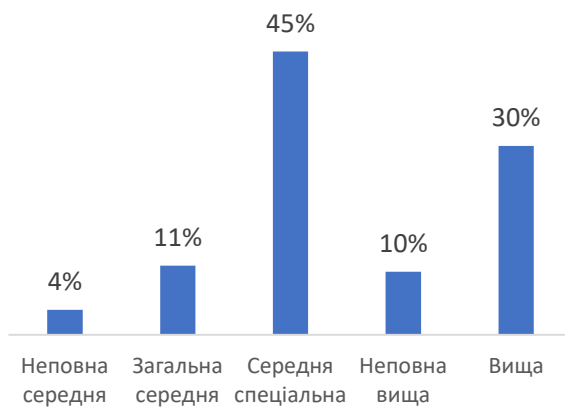
Стать.



Вік.



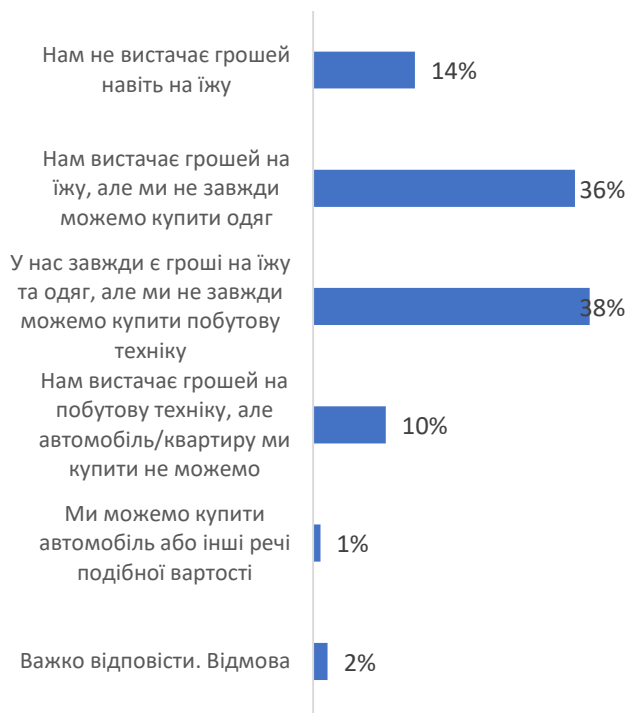
Освіта.



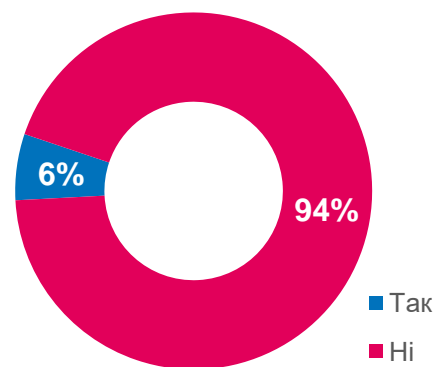
Вид діяльності.



Дохід.



Внутрішньо переміщені особи.



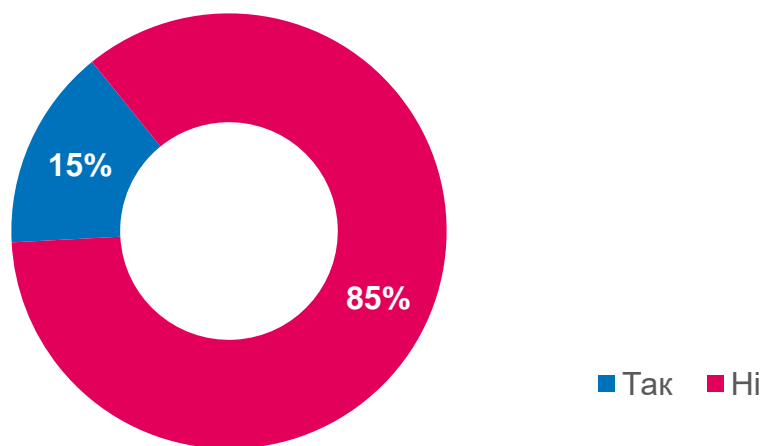
4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

Під час опитування було встановлено, які організації та установи виступають основними надавачами соціальних та адміністративних послуг у Тетіївській територіальній громаді та оцінено ефективність їхньої роботи. Зокрема виділимо:

- КУ "Територіальний центр надання соціальних послуг (соціального обслуговування)" Тетіївської міської ради
- Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Тетіївської міської ради
- "Тетіївський центр соціальних служб" Тетіївської міської ради
- Управління соціального захисту населення Тетіївської міської ради
- Тетіївська районна філія Київського обласного центру зайнятості
- КУ "Інклюзивно-ресурсний центр" Тетіївської міської ради

З числа опитаних мешканців громади тільки 15% вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Переважна більшість – 85% респондентів не отримували соціальну допомогу в громаді (Графік 4.1.1).



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

Аналізуючи результати опитування, можна відзначити, що респонденти оцінювали рівень надання послуг у цих установах як "дещо ефективно" та "дуже ефективно". Найвищі показники були зафіксовані у Центрі надання адміністративних послуг, Територіальному центрі соціального обслуговування та Управлінні соціального захисту населення. Це свідчить про успішну роботу цих установ у забезпеченні якісних соціальних послуг для громади. Необхідно враховувати ці позитивні результати як підставу для подальшого вдосконалення та розвитку, з метою збільшення задоволеності громади та покращення рівня обслуговування (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	0%	4%	4%	18%	16%	58%
Територіальний центр соціального обслуговування	0%	2%	9%	18%	2%	69%
Управління соціального захисту населення	2%	0%	9%	18%	0%	71%
Центр соціальних служб	2%	4%	7%	7%	7%	73%
Громадська організація	0%	0%	2%	2%	2%	93%
Тетіївська районна філія Київського обласного центру зайнятості	0%	13%	13%	7%	7%	60%
Служба у справах дітей	0%	0%	2%	2%	0%	96%

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:

«Зараз стало набагато краще, багато чого можна зробити дуже швидко і у телефоні. Не треба їхати, у соціальних і адміністративних службах з'явилося багато програм».

«Якщо порівнювати 5 років назад, то це була катастрофа, а зараз мені дуже зручно – прийшов у ЦНАП і вирішив майже усі проблеми».

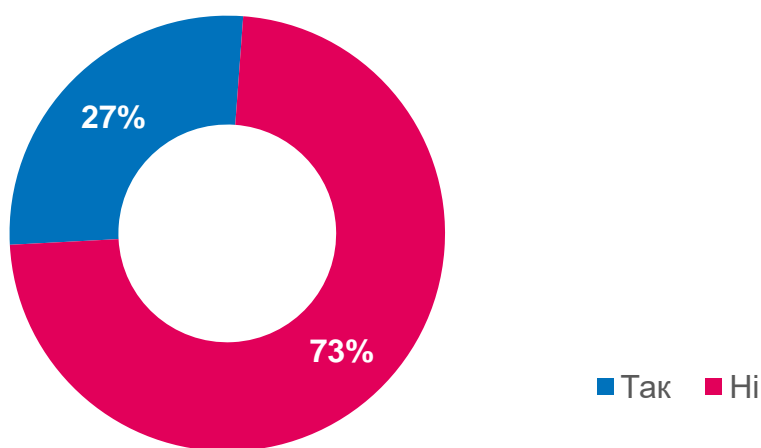
На думку надавачів, послуги наразі надаються на достойному рівні, але вплив війни, поява нових категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки значно впливає на якість послуг. Звучали думки, що у наданні послуг найбільше заважає відсутність системності у доступі до баз даних, слабка обізнаність населення щодо можливостей та цифрових інструментів з отримання соціальних та адміністративних послуг.

Цитати надавачів:

«...в нас відсутні будь-які дані по категоріям людей, чи це пенсіонери, чи це особи, які мають групу інвалідності, діти мають інвалідність, жінки працездатного віку / непрацездатного, мають освіту / не мають освіти якоїсь певної. Ми цією інформацією не володіємо, нам поступає в управління з райдержадміністрації соціального захисту і вона для нас є закритою. Ну, як би ми співпрацюємо з цим управлінням, але, ну, як би хотілось мати цю інформацію і нам. По Тетіївській громаді. То це є такий один із викликів».

«Дуже гарний такий варіант запропонувала нам держава – електронну форму "Дію", де через цей месенджер чи цю програму людина могла оформити будь-яку допомогу чи ту саму довідку про внутрішньо переміщену особу. Тому у нас були проблеми, що мало було людей».

73% опитаних жителів громади не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги. 27% 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: продукти харчування (44%), різні види державної соціальної допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) – 35%, грошова допомога (30%).

Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді технічних і додаткових засобів реабілітації, а щодо одержання путівок на оздоровлення опитані нічого не зазначили (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
Продукти харчування	44%	48%	9%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	35%	55%	10%
Грошова допомога	30%	56%	14%
Предмети санітарної та особистої гігієни	15%	71%	14%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	13%	75%	12%
Ліки	8%	79%	14%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	1%	81%	18%
Надання путівки на оздоровлення	0%	86%	14%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	86%	14%

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

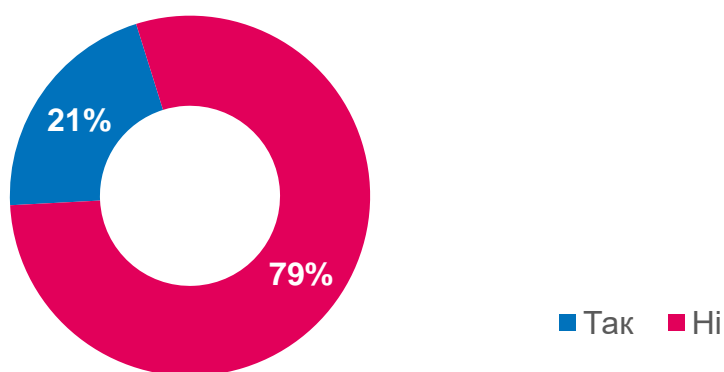
Більшість опитаних вказали, що їм було «дуже легко» отримати наступні види допомоги: ліки та засоби реабілітації тимчасового користування – 100% отримали їх дуже легко. Предмети санітарної та особистої гігієни і продукти харчування так само легко отримали більшість опитаних (92% та 89% відповідно).

Легкість отримання одягу, взуття та інших предметів першої необхідності теж була відзначена респондентами (70%).

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
Ліки	100%	0%	0%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	100%	0%	0%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	92%	0%	0%	8%
Продукти харчування	89%	9%	0%	3%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	70%	10%	10%	10%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	64%	32%	0%	4%
Грошова допомога	58%	33%	4%	4%
Надання путівки на оздоровлення	0%	0%	0%	0%

21% опитаних відчули певні труднощі у отриманні соціальних послуг через повномасштабне вторгнення (Графік 4.1.3).



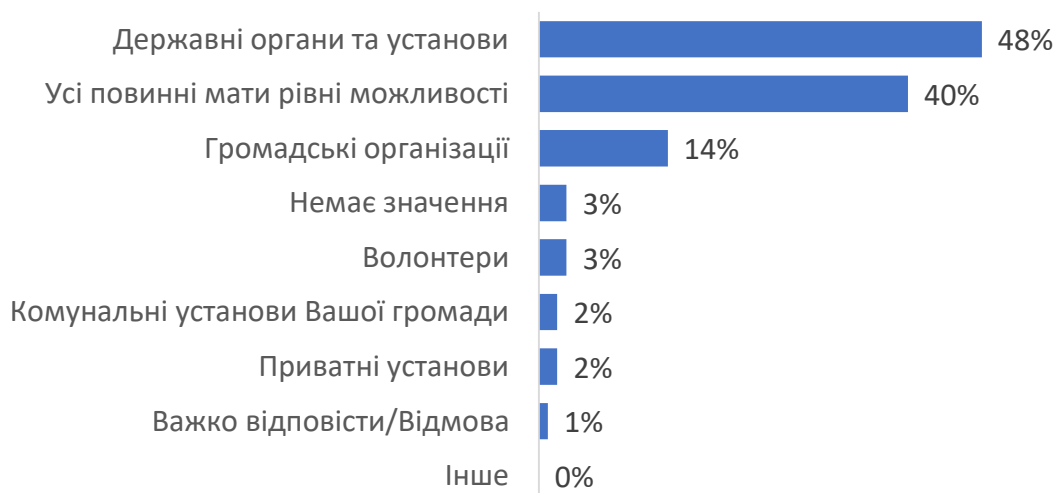
ГРАФІК 4.1.3 ЧИ ВІДЧУЛИ ВИ ПЕВНІ ТРУДНОЦІ В ОТРИМАННІ ПОСЛУГИ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ?

Переважно, якщо установа працює, то труднощі, з якими частіше стикались опитані, були пов'язані зі зворотнім зв'язком від співробітників установ (42%) (Графік 4.1.4)



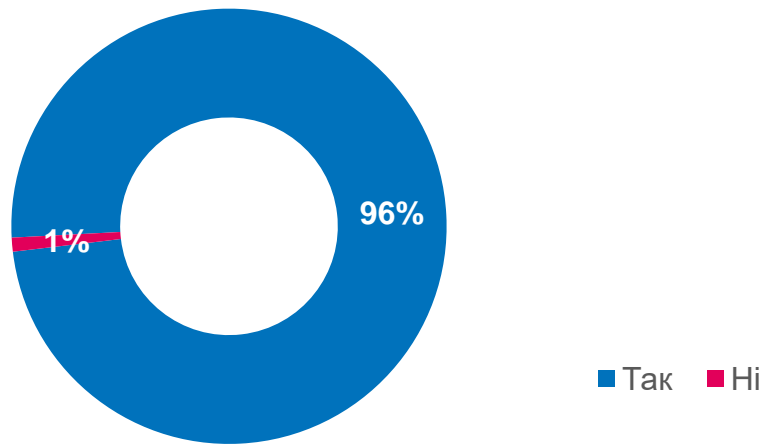
ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЦЬМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ? (N=51)

Майже половина респондентів (48%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. 40% опитаних вважає, що усі повинні мати рівні права в цьому. 14% респондентів покладають обов'язок надання соціальних послуг на громадські організації, щоб це було якісно. Менша частка опитаних вважають, що це мають бути волонтери (3%), комунальні установи та приватні установи (по 2% 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 (96%) 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 жителів громади (53%), має виступати держава та державні установи. Суттєва частка (41%) вважають, що контроль також можуть здійснювати 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=289)

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 Тетіївської ТГ не мають такого досвіду. Водночас, якщо аналізувати наявний досвід, то можна сказати, що найчастіше респонденти зверталися за послугами консультування, натуральної допомоги, інформування. Не зверталися здебільшого за послугами: догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних та супровід під час інклюзивного навчання.

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

Натуральна допомога: 29%

Консультування: 26%

Інформування: 18%

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 ОСТАННЬОГО РОКУ?»

	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався(лася)	Важко сказати /Відмова
Консультування	2%	2%	4%	22%	44%	24%
Інформування	0%	2%	0%	18%	60%	20%
Соціальна адаптація	0%	0%	2%	4%	64%	29%
Надання притулку	2%	2%	2%	4%	64%	27%
Натуральна допомога	7%	0%	9%	20%	44%	20%
Підтримане проживання	0%	2%	0%	2%	71%	24%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	0%	0%	0%	4%	67%	29%
Екстрене (кризове) втручання	2%	0%	0%	0%	71%	27%
Соціальний супровід	0%	0%	4%	2%	69%	24%
Представництво інтересів	0%	0%	0%	0%	76%	24%
Догляд вдома, денний догляд	0%	0%	0%	0%	71%	29%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору	0%	0%	2%	2%	69%	27%
Посередництво (медіація)	0%	2%	0%	0%	73%	24%
Соціальна профілактика	0%	0%	2%	0%	73%	24%
Переклад жестовою мовою	0%	0%	0%	0%	76%	24%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	0%	0%	0%	0%	78%	22%
Супровід під час інклюзивного навчання	0%	0%	0%	0%	78%	22%

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 зрозумілості вимог працівників та умов перебування в службі.

До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту населення опитані в громаді віднесли: дисципліну і дотримання графіку роботи служби спеціалістами (79%), належне виконання фахівцями своїх обов'язків (73%) та уважність працівників до своїх клієнтів (71%) (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 вимогами та рекомендаціями, які були викладені співробітниками в складній, незрозумілій формі, додаткові роз'яснення не надавались – 21% (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:

65% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи складності інтерпретації.

62% 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:

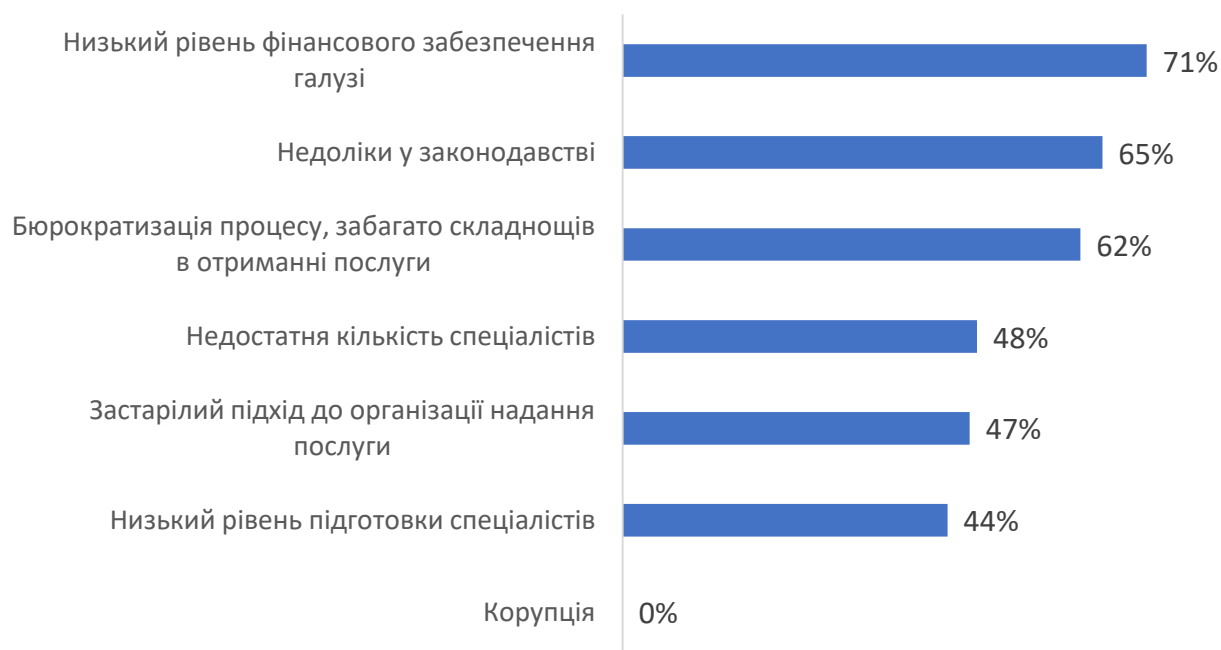
71% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

48% скаржилися на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

47% відзначили, що сучасні підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:

44% 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 бази та необхідність проведення моніторингу якості надання соціальних послуг як умов для покращення ситуації в галузі:

«...Коли ти хочеш допомогти, начебто. А ти маєш такі повноваження, от. Але не завжди маєш якесь матеріальне підґрунтя, щоб допомогти кожній людині».

«Дивіться, згідно з Законом «Про соціальні послуги», у нас же як організуються соціальні послуги? Ми визначаємо потребу в наданні соціальних послуг, надаємо соціальні послуги і проводимо моніторинг. Так під час війни моніторинг не проводиться».

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.

«У селі – голова сільської ради, у місті – голова громади».

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: 74% ніколи не користуються, 12% постійно користуються.

Радіо: 69% ніколи не користуються, 11% постійно користуються.

Міське телебачення: 53% ніколи не користуються, 27% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 82% ніколи не користуються, 1% постійно користуються.

Дошки оголошень: 71% ніколи не користуються, 3% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 40% ніколи не користуються, 34% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 18% ніколи не користуються, 74% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 21% ніколи не користуються, 69% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями: 73% ніколи не користуються, 2% 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: місцеве телебачення постійно переглядають 27%, а от газети і радіо менш важливі для громадян (12% і 11% відповідно).

Сторінки та групи у соціальних мережах, месенджери є найбільш вживаними каналами комунікації серед отримувачів соціальних послуг (за результатами ФГД).

У відповідях учасників групи звучали пропозиції щодо створення інфоканалу ЦНАПу в месенджері.

ВИСНОВКИ

1. Спостерігається видимий розрив між існуванням соціальних послуг та рівнем ознайомленості громадян щодо цих послуг. Незважаючи на існування різноманітних інституцій з надання соціальних послуг, значна частина опитаних не користувалася ними і, відповідно, не має можливості оцінити їх ефективність. Це може говорити про необхідність поліпшення інформування мешканців про існуючі соціальні послуги та їх права в цьому сегменті.
2. Лише 15% респондентів зверталось за соціальною підтримкою протягом останніх 12 місяців. Жителі громади оцінили роботу надавачів соціальних послуг досить позитивно. Оцінка окремих служб вказує на те, що жителі все-таки звертаються до різних соціальних інстанцій, особливо це стосується Центру надання адміністративних послуг, Територіального центру соціального обслуговування, Управління соціального захисту населення і Центру соціальних служб, які змогли оцінити від третини до майже половини опитаних та залишаються дуже задоволені їх роботою.
3. У цілому, можна відзначити різноманітність рівня задоволеності соціальними послугами. Найвищий рівень задоволеності спостерігається в сферах надання натуральної допомоги, консультування та інформування. Проте великій частині громадян або невідомий весь асортимент соціальних послуг, або вони не потребують користування ними.
4. Послуги з отримання натуральної допомоги, інформування та консультування мають позитивну оцінку серед тих, хто ними користувався (в середньому задоволені біля чверті опитаних).
5. Продукти харчування є найпопулярнішим видом допомоги, її отримали 44% опитаних. Для таких видів допомоги, як ліки, предмети санітарної та особистої гігієни, продукти харчування, більшість респондентів відзначили, що дуже легко було її отримати. У той же час при отриманні державних соціальних допомог та грошових допомог у третини респондентів виникли певні труднощі.
6. Відгуки щодо системи соціального захисту є позитивними.
 - Фахівці виконують свої обов'язки належним чином і дотримуються графіка роботи.
 - За результатами якісного дослідження було встановлено, що жителі громади потребують додаткових юридичних консультацій, а також збільшення переліку послуг, які можна отримувати чи оформлювати онлайн.
7. Найбільш популярними засобами інформації в громаді є сучасні канали комунікації, зокрема соціальні мережі. Традиційні засоби масової інформації та друковані матеріали менш ефективні. Газети і радіо залишаються менш популярними засобами інформації. Більшість опитаних (від 69% до 74%) вказали, що вони ніколи не користуються цими засобами. Інформаційні листівки та дошки оголошень також не є популярними: 82% та 71% опитаних відповідно заявили, що не користуються цими джерелами. Велика частина опитаних активно користується інтернет-ресурсами: 69% постійно користуються групами у месенджерах, а 74% 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 «Стабілізаційні Суппорт Сервіси» за фінансування Агентства ООН у справах біженців (УВКБ ООН). Зміст цієї публікації є виключно відповідальністю БО «БФ «ССС» та не може використовуватися, щоб відобразити точку зору Агентства. Дослідження проводилося у серпні-вересні 2023 року. Інформація в цьому дослідженні актуальна станом на 1.10.2023 року.

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



FACEBOOK:
[@stabilizationsupportservices](https://www.facebook.com/stabilizationsupportservices)



INSTAGRAM:
[@stabilizationsupportservices](https://www.instagram.com/stabilizationsupportservices)



TELEGRAM:
[@SSS_Ukraine](https://www.t.me/SSS_Ukraine)



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