



ЗА ПІДТРИМКИ



# ЗВІТ

за результатами дослідження щодо доступності та якості надання соціальних та адміністративних послуг, які надаються у Великосеверинівській 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>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*

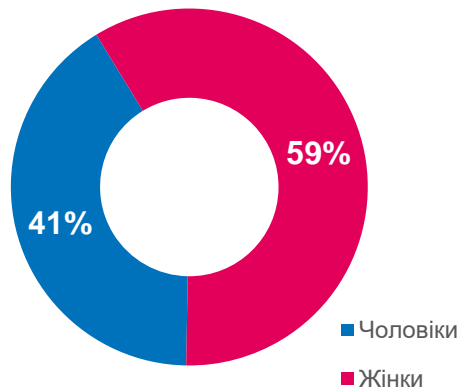
<b>МЕТОД:</b>	<b>САРІ</b> - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету)  1 <b>ФГД</b> (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. вразливі групи населення та 2 <b>тріади</b> (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади))
<b>ГЕОГРАФІЯ:</b>	Села Велика Северинка (54), Високі Байраки (21), Лозуватка (15), Оситняжка (30), Підгайці (30), Созонівка (50)
<b>ВИБІРКА:</b>	200
<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:**

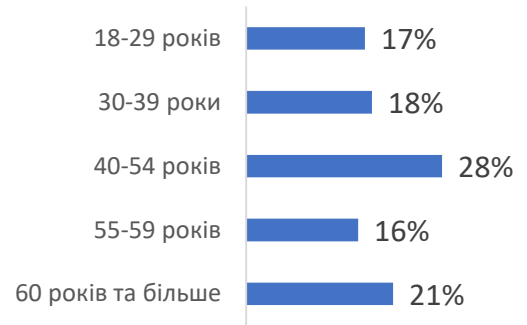
БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ССЗН	Сектор соціального захисту населення
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання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

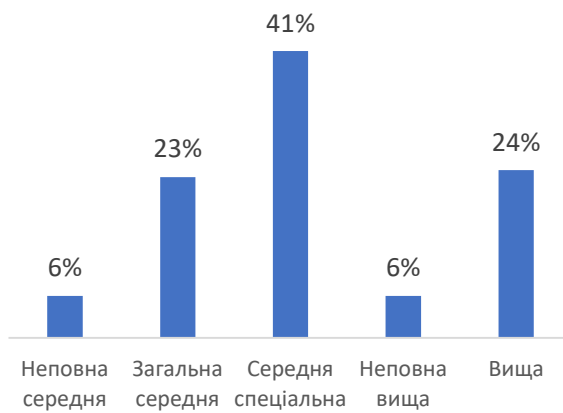
Стать.



Вік.



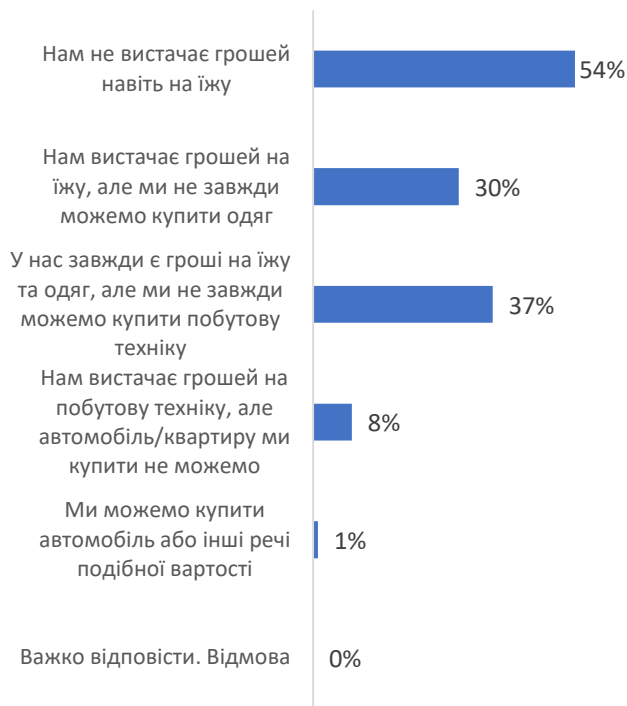
Освіта.



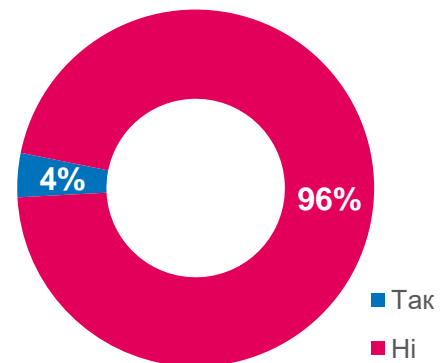
Вид діяльності.



Дохід.



Внутрішньо переміщені особи.



## 4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

Тільки 4% опитаних вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Переважна більшість – 96% респондентів не отримували соціальну допомогу в громаді (Графік 4.1.1).

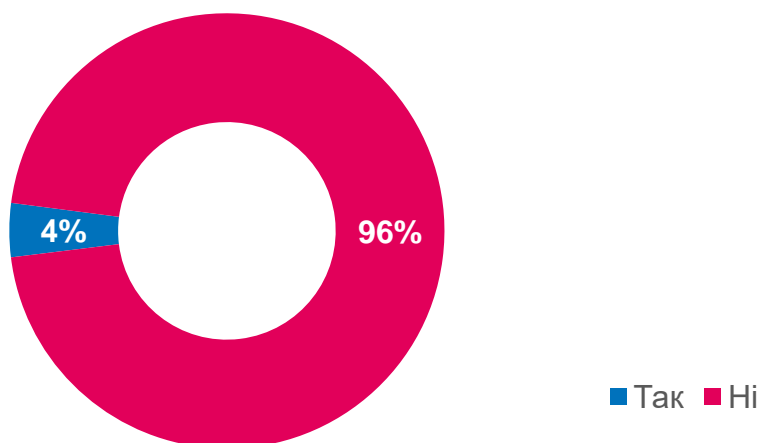
На території громади діють такі соціальні установи як

Служба у справах дітей Великосеверинівської сільської ради

Відділ соціального захисту населення та охорони здоров'я Великосеверинівської сільської ради

Відділ Центру надання адміністративних послуг

Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг населенню»



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

Центр надання адміністративних послуг: близько половини респондентів (43%) вважають, що послуги центру надаються дещо ефективно, а ще 14% вважають, що послуги в ЦНАПі надаються дуже ефективно. Однак 29% виявили недоліки, а 14% взагалі не мають чіткої думки про роботу цієї установи.

Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг населенню»: також приблизно половина опитаних вважає, що цей центр надає послуги дещо ефективно (43%), 29% вважають, що це дуже ефективно, і 14% серед опитаних зазначили про наявність певних недоліків в роботі закладу.

Служба у справах дітей та відділ соціального захисту населення та охорони здоров'я Великосеверинівської сільської ради: більшість респондентів (86%) відзначили, що не мають достатньої інформації або не зверталися до цієї служби. Значна частина респондентів

оцінює роботу надавачів соціальних послуг як досить ефективну. Навіть у тих випадках, де було виявлено певні недоліки, чимало людей відзначили найвищий рівень ефективності. Це свідчить про те, що більшість громадян побачили позитивний вклад цих установ у надання соціальних послуг. Значна кількість високих оцінок ефективності говорить про те, що центри вже відповідають потребам частини споживачів, але є простір для подальшого зростання та удосконалення (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 ОСТАНЬОГО 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%	0%	14%	43%	14%	29%
Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг населенню»	14%	0%	0%	14%	29%	43%
Служба у справах дітей Великосеверинівської сільської ради	0%	0%	0%	0%	14%	86%
Відділ соціального захисту населення та охорони здоров'я Великосеверинівської сільської ради	0%	0%	0%	0%	29%	71%

Загальний аналіз показав, що більшість установ громади, зокрема Центр надання адміністративних послуг та Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг населенню», демонструють позитивні показники у наданні послуг. Вони відзначені відносно високим рівнем ефективності, що свідчить про їхню значну корисність та

важливість для громади. Це свідчить про позитивну тенденцію у поліпшенні доступності та якості послуг, що відчувається більшістю громадян.

Отримувачі соціальних послуг переважно позитивно оцінюють роботу системи соціального захисту в громаді. Зокрема, найбільше досвіду мали учасники ФГД з Центрами надання адміністративних послуг і їх роботою вони залишилися задоволені:

*Цитати отримувачів:*

*«Добре надають [послуги]. І соціальні, і адміністративні добре надають, але іноді довго».*

*«В мене взагалі все добре було. Половина всього відбувається в режимі онлайн, можна подати заявку, записатися на прийом, отримати талон з дому. У принципі, порівняно з тим, як було колись, мене задовольняє все. Те, що зручніше стало, напевно. Зручність щодо надання адміністративних послуг (виготовлення документів)».*

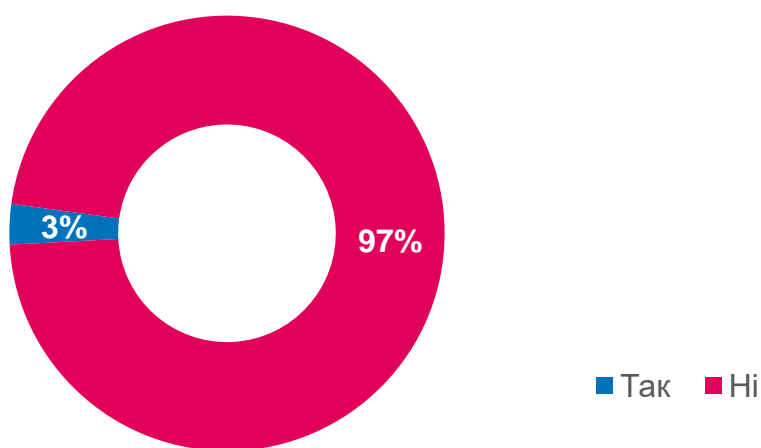
На думку надавачів соціальних послуг, поточні послуги надаються в громаді на достойному рівні. Звучали висловлювання, що у наданні послуг найбільше заважає слабка обізнаність населення щодо можливостей з отримання соціальних та адміністративних послуг, невисока оплата праці фахівців, а також недостатня кваліфікація і кількість спеціалістів.

*Цитати надавачів:*

*«Соціальний працівник пішки ходить. Без транспорту звичайно важко. Можливо, наприклад, психолога в громаду, тому що наші пацієнти більше психологічно важкі, їм би поспілкуватись з спеціалістом, бо ми не завжди компетентні в цьому і не завжди вистачає часу на це».*

*«Я думаю, що недостатньо часу на кожного нашого клієнта, бо людей багато і рук не вистачає. Зарплатня дуже маленька. Я вважаю, що за працю з людьми (таку важку і морально, і фізично) треба більш приділяти цьому увагу, щоб люди були зацікавлені в цьому і щоб йшли до нас працювати, не як виключення, коли вже нічого не знайдеш, бо хоч щось, якась праця. Щоб заохочувати чимось. І виклики: війна, в першу чергу, це виклик дуже важкий, самий головний зараз, що всі інші відступають на задній план».*

97% опитаних жителів громади не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги. Лише 3% зазначили, що одержували її (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 (67%), продукти харчування (50%), різні види державної соціальної допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) – 50%, ліки (33%).

Ніхто з опитаних не отримав допомогу у вигляді одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, а також путівок на оздоровлення (Таблиця 4.1.2)

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

	Так, отримували	Ні, не отримували	Важко відповісти
Грошова допомога	67%	33%	0%
Продукти харчування	50%	50%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	50%	50%	0%
Ліки	33%	67%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	17%	83%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	17%	83%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	0%	100%	0%
Надання путівки на оздоровлення	0%	100%	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: продукти харчування та ліки – більше половини отримувачів отримали їх дуже легко. З отриманням грошової допомоги було дещо більше проблем – легко її змогли отримати тільки 25% опитаних.

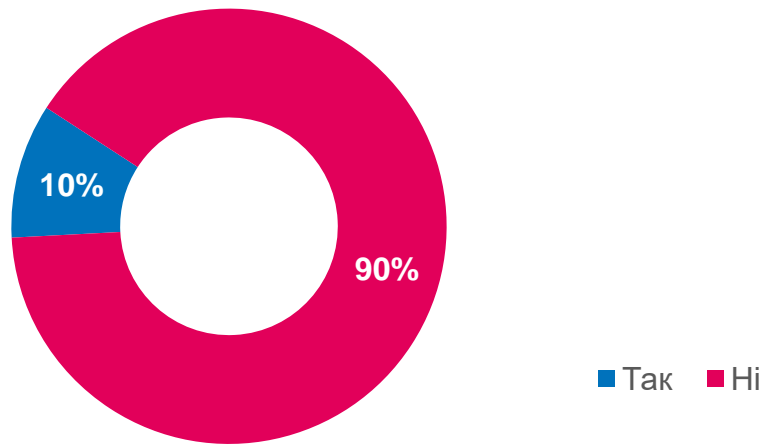
А от що стосується державної соціальної допомоги, а також предметів санітарної та особистої гігієни, то їх отримання викликало труднощі у 100% випадків.

100% опитаних зазначили, що отримували соціальні послуги безкоштовно.

**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>
Продукти харчування	67%	33%	0%	0%
Ліки	50%	0%	50%	0%
Грошова допомога	25%	25%	50%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	0%	0%	0%
Надання путівки на оздоровлення	0%	0%	0%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	0%	0%	0%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	0%	67%	33%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	0%	0%	100%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	0%	100%	0%

10% опитаних відчували певні труднощі у отриманні соціальних послуг через повномасштабне втручання (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 з затримками з відповідями працівників установ (40%) (Графік 4.1.4)



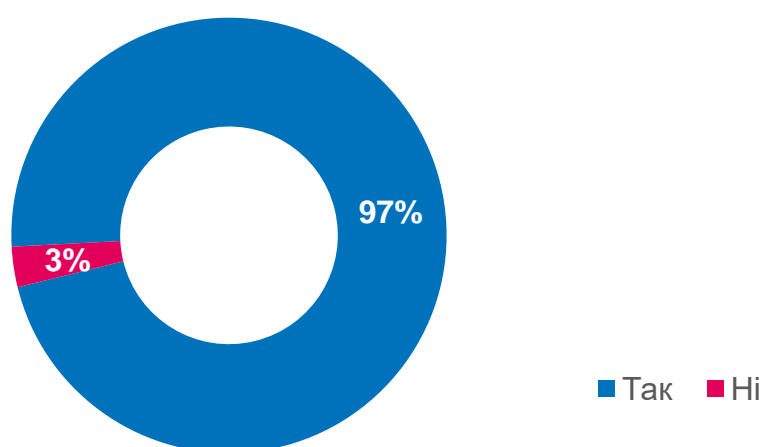
**ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЦАМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (N=20)**

Третина респондентів (32%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. Ще 30% опитаних вважає, що усі повинні мати рівні права в цьому. 19% респондентів покладають обов'язок надання соціальних послуг на комунальні установи в громаді, щоб це було якісно. Менша частка опитаних (11%) вважають, що немає значення, хто буде надавачем послуг, а 6% сказали, що це мають бути волонтери (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 (97%) 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 (52%), мають виступати посадові особи місцевого самоврядування. Державі та її установам, а також громадським організаціям функції контролю віддали б біля чверті опитаних (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=193)**

#### 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)»):**

*Соціальна адаптація: 43%*

*Догляд вдома, денний догляд: 29%*

*Консультавання: 29%*

*Інформування: 28%*

Дослідження демонструє дуже позитивні оцінки спільноти стосовно доступності і якості надання певних послуг, зокрема таких як соціальна адаптація, догляд вдома, консультавання та інформування.

Це свідчить про те, що надання цих послуг отримало високу оцінку користувачів. Важливо врахувати, що навіть у маленькій сільській громаді, яка обмежена ресурсами, надається значна частина необхідних соціальних та адміністративних 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
Консультавання	14%	0%	29%	0%	29%	29%
Інформування	0%	0%	14%	14%	29%	43%
Соціальна адаптація	0%	0%	29%	14%	14%	43%
Надання притулку	0%	0%	0%	14%	43%	43%
Натуральна допомога	14%	0%	14%	0%	43%	29%
Підтримане проживання	0%	29%	14%	0%	14%	43%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	0%	0%	14%	0%	29%	57%
Екстрене (кризове) втручання	0%	0%	0%	0%	57%	43%
Соціальний супровід	0%	29%	0%	0%	43%	29%
Представництво інтересів	0%	0%	0%	0%	43%	57%
Догляд вдома, денний догляд	0%	0%	0%	29%	29%	44%
Посередництво (медіація)	0%	0%	14%	0%	43%	43%
Соціальна профілактика	0%	0%	0%	14%	57%	29%

### 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 складності процедури отримання послуги.

До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту населення опитані в громаді віднесли: уважність працівників до своїх клієнтів (100%) і належне виконання фахівцями своїх обов'язків (100%) (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 складністю процедури отримання послуги та графіком роботи служби – 33% (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:**

73% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи складності інтерпретації.

67% вважають, що існує занадто багато складнощів при отриманні послуги. Це може включати складність документації, тривалий час обробки або інші бюрократичні перешкоди.

**Організаційні та ресурсні проблеми:**

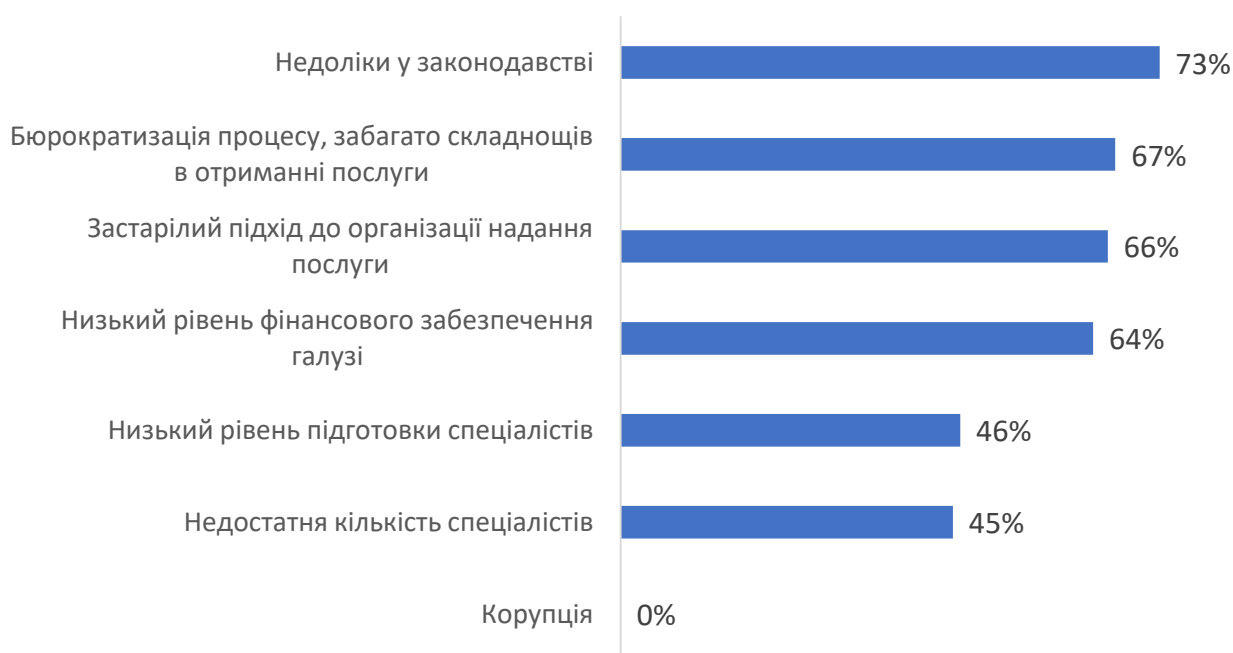
66% відзначили, що сучасні підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

64% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

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

**Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:**

46% 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 удосконаленні комунікації з населенням як умов для покращення ситуації в галузі:

Цитати надавачів:

*«Соціальні послуги як працювали, так і працюють, але до громади не дістають на сьогоднішній день. Можна, наприклад, відкрити кол-центр або якимось заснувати гарячу лінію, щоб люди могли безперешкодно туди зателефонувати, замовити».*

*«В нас невелике село, немає таких величезних коштів. Наприклад, зробити дорогу чи стежку якусь, чи алею. На це треба і час, і кошти, і побігати з документами, це дуже великий клопіт. Взагалі, і вислуховують, обіцяють, і йдуть на зустріч, допомагають в якихось питаннях, але не все залежить від громади, треба кудись вище звертатись».*

Жителі громади у свою чергу перекладають відповідальність за ситуацію в галузі (у т.ч. з функції контролю якості роботи надавачів соціальних послуг) на державні органи влади.

Цитати отримувачів:

*«Можливо, урядові органи. Вони можуть виділяти фінанси, спрямувати на підтримку для того, щоб якісніше і швидше надавалися різні послуги. Але повинні бути в цьому зацікавлені, а як правило, вони не зацікавлені».*

#### 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: 81% ніколи не користуються, 9% постійно користуються.

Радіо: 77% ніколи не користуються, 11% постійно користуються.

Місьцеве телебачення: 47% ніколи не користуються, 19% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 87% ніколи не користуються, 4% постійно користуються.

Дошки оголошень: 76% ніколи не користуються, 6% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 47% ніколи не користуються, 26% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 40% ніколи не користуються, 33% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 44% ніколи не користуються, 30% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями: 73% 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. А традиційні медіа втрачають популярність: місцеве телебачення, газети і радіо менш важливі для громадян (менше 20%).

Сторінки та групи у соціальних мережах, месенджери, офіційні сайти громади є найбільш вживаними каналами комунікації серед отримувачів соціальних послуг (за результатами ФГД). Але окремо наголошувалося на тому, що повинна бути альтернатива для людей похилого віку.

## ВИСНОВКИ

1. За соціальною допомогою звертались лише 4% респондентів протягом останніх 12 місяців. Однак оцінка окремих служб показує, що їх робота ведеться на високому рівні. Так, до деяких інстанцій жителі звертаються більш інтенсивно. Особливо це стосується відділу Центру надання адміністративних послуг, Центру надання соціальних послуг, та Управління соціального захисту населення і охорони здоров'я, які змогли оцінити від 30% до 60% опитаних.
2. Загалом, оцінки задоволеності соціальними послугами однозначно позитивні. Найвищий рівень задоволеності спостерігається в сфері соціальної адаптації, а також консультування, інформування і догляду вдома. Проте великій частині громадян або невідома інформація щодо існування конкретних послуг, або вони вважають їх не важливими для себе.
3. Послуги з надання притулку, підтриманого проживання, соціальної інтеграції та соціальної профілактики мають позитивну оцінку серед тих, хто ними користувався (ними задоволені по 14% відповідно). Такий висновок може означати, що якість цих послуг вважається достатньою, але необхідно більше зусиль для їх введення в обіг серед громадськості.
4. Натуральна допомога та продукти харчування є найпопулярнішим видом допомоги, її отримали 67% і 50% опитаних відповідно. Для таких видів допомоги, як продукти харчування та ліки, більшість респондентів відзначили, що дуже легко було її отримати. У той же час при отриманні грошової допомоги, державної соціальної допомоги та предметів санітарної та особистої гігієни у багатьох респондентів виникли труднощі.
5. Враження від системи соціального захисту позитивне. Фахівці служб ефективно виконують свої обов'язки та дотримуються графіка роботи. На фокус-групах теж були теплі висловлювання щодо якості та доступності послуг в громаді. Окремими побажаннями були озвучені потреби у гуртках для дітей, розвитку транспортного сполучення та медичної інфраструктури – учасники казали, що на території громади є потреба у аптеці.
6. Найбільш популярними засобами інформації в громаді є сучасні канали комунікації, зокрема соціальні мережі. Традиційні засоби масової інформації та друковані матеріали менш ефективні. Інформаційні листівки та дошки оголошень є найменш популярними засобами інформації. Більшість опитаних (від 75% до 87%) вказали, що вони ніколи не користуються цими засобами. Радіо та газетам користувачі віддають перевагу ще менше, ніж місцевому телебаченню, яке постійно дивляться 19% опитаних. Велика частина опитаних активно користується інтернет-ресурсами: третина постійно користується 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 «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.

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)