



ЗА ПІДТРИМКИ



# ЗВІТ

за результатами дослідження щодо доступності та якості надання соціальних та адміністративних послуг, які надаються у Яготинській 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>13</b>
4.3 <b>Ставлення до системи соціального захисту.....</b>	<b>14</b>
4.4 <b>Канали інформування.....</b>	<b>17</b>
5. <b>Висновки.....</b>	<b>18</b>

**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**

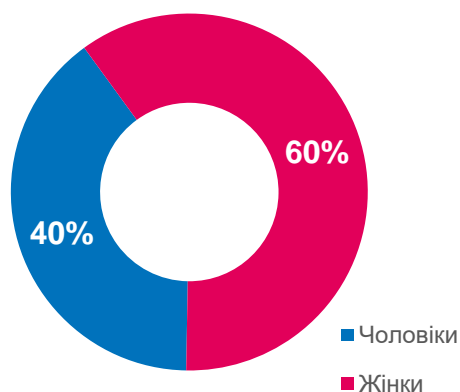
<b>МЕТОД:</b>	<b>САРІ</b> - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету)  <b>1 ФГД</b> (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. вразливі групи населення та <b>2 тріади</b> (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)
<b>ГЕОГРАФІЯ:</b>	місто Яготин (200), села Засупоївка (29), Ничипорівка (13), Панфили (18), Черняхівка (40)
<b>ВИБІРКА:</b>	300
<b>ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:</b>	серпень-вересень 2023
<b>ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:</b>	15 хвилин – кількісне опитування до 2 годин – ФГД до 1,15 годин – тріада

**2. СПИСОК СКОРОЧЕНЬ:**

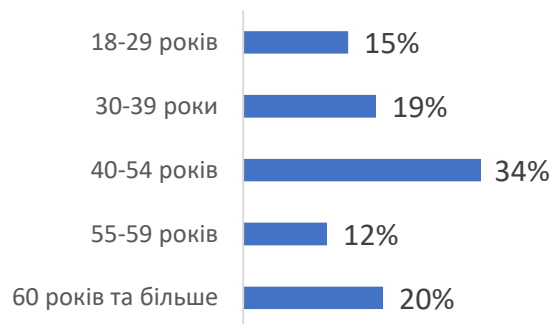
БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ВСЗН	Відділ соціального захисту населення
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання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

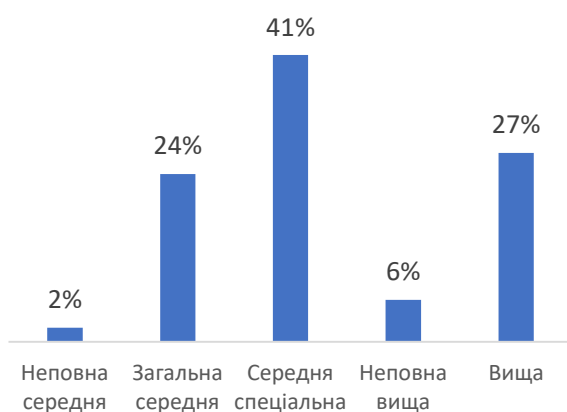
Стать.



Вік.



Освіта.



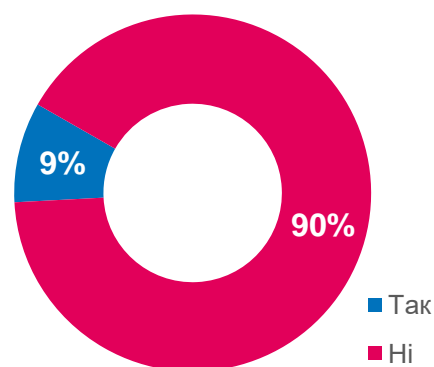
Вид діяльності.



Дохід.



Внутрішньо переміщені особи.



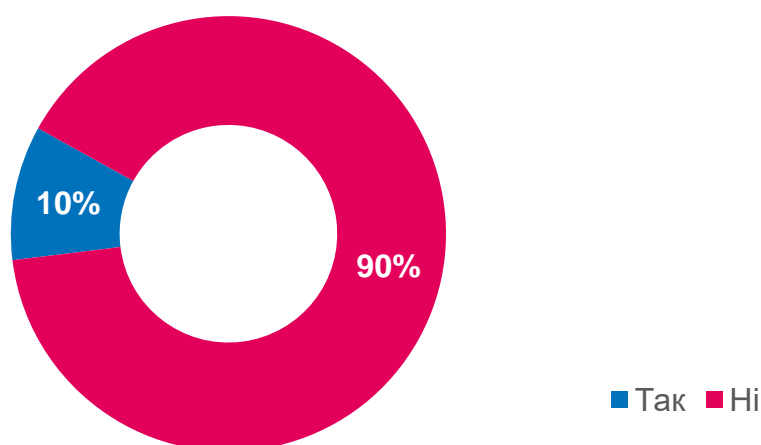
## 4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 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 Яготинській територіальній громаді та оцінено ефективність їхньої роботи. Зокрема виділимо:

- Центр соціальних служб Яготинської міської ради
- КЗ Яготинський інклюзивно-ресурсний центр Яготинської міської ради
- Відділ з питань праці та соціального захисту населення Яготинської міської ради
- Служба у справах дітей та сім'ї Яготинської міської ради
- Центр надання адміністративних послуг

З числа опитаних мешканців громади тільки 10% опитаних вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Переважна більшість – 89% 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?**

Отримані дані вказують на те, що багато установ забезпечують послуги на рівні «дещо ефективно», проте лише деякі досягають рівня «дуже ефективно». Центр надання адміністративних послуг та Відділ з питань праці та соціального захисту населення відзначаються значними показниками ефективності (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	6%	10%	6%	10%	16%	52%
Відділ з питань праці та соціального захисту населення	10%	13%	13%	13%	13%	38%
Центр соціальних служб	10%	16%	10%	13%	3%	48%
Громадська організація	0%	3%	0%	0%	0%	97%

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 посередньо оцінюють роботу системи соціального захисту в громаді. Зокрема, найбільше досвіду мали учасники ФГД з Центрами надання адміністративних послуг:

*Цитати отримувачів:*

*«В нашій громаді воно так, десь, якщо по 5 бальній системі, десь на 3+».*

*«Соціальна допомога у нас зовсім ніяка! Тобто мінімальна якась, і її зовсім не вистачає! А особливо якщо людина з інвалідністю чи якісь у неї проблеми... Взагалі, люди виживають! Якщо б люди не мали якісь інші джерела доходів, якось не викручувались, то вони, напевно, не вижили б на цю соціальну допомогу!».*

На думку надавачів, послуги наразі надаються на достойному рівні, але вплив війни, поява нових категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки значно впливає

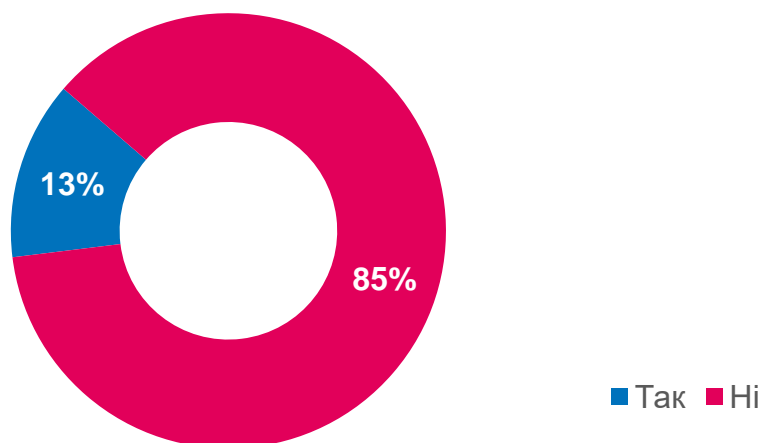
на якість послуг. Звучали думки, що у наданні послуг найбільше заважає відсутність системності у законодавчих змінах та недостатня кількість фахових спеціалістів.

Цитати надавачів:

*«На мою думку, на даний час в громаді ми прагнемо забезпечити надання соціальних послуг, в яких є потреба. Можливо десь щось потребує – не на все ми можемо зреагувати, не всі послуги можемо надати у зв'язку з відсутністю навчених фахівців. А так, стараємося повністю забезпечити потреби громади в отриманні соціальних послуг!».*

*«Коли надавали послуги різного характеру, ми теж, вчилися. Тому що зміни в законодавстві відбувалися щотижнево, ми теж пристосовувалися до цього, ми теж вивчали, щоб якісно надати послуги. Кожен показав злагоду і що є людиною, всі переймалися проблемами наших людей».*

Серед опитаних жителів громади 85% не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги. 13% 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 (60%), різні види державної соціальної допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) – 45%, продукти харчування (24%),

Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді предметів санітарної та особистої гігієни, ліків та путівок на оздоровлення.

Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, а також технічні і додаткові засоби реабілітації ніхто з опитаних в громаді не отримували взагалі (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	60%	40%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	45%	55%	0%
Продукти харчування	24%	74%	2%
Предмети санітарної та особистої гігієни	10%	90%	0%
Ліки	8%	90%	2%
Надання путівки на оздоровлення	5%	95%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	0%	100%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	100%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	100%	0%

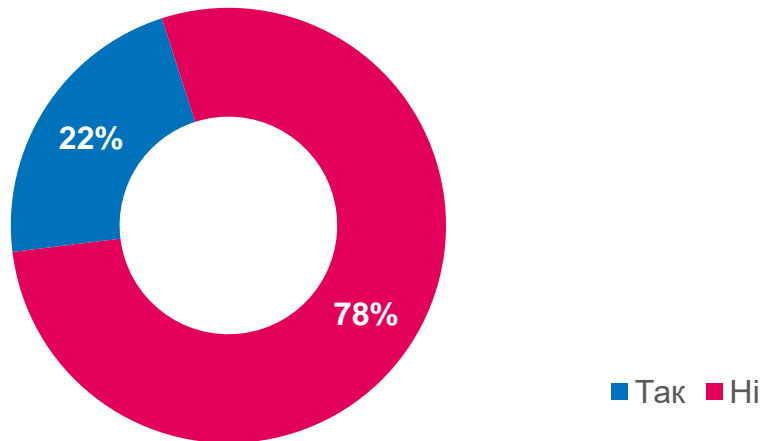
В рамках дослідження тим, хто отримували різні види матеріальної допомоги було запропоновано оцінити наскільки їм було легко це зробити (Таблиця 4.1.3).

Більшість опитаних вказали, що їм було «дуже легко» отримати наступні види допомоги: продукти харчування – 89% отримали їх дуже легко, грошова допомога – 70%, ліки – 67%. Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) більшість опитаних (59%) також отримали їх дуже легко.

**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	89%	11%	0%	0%
Грошова допомога	70%	17%	13%	0%
Ліки	67%	33%	0%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	59%	29%	6%	6%
Предмети санітарної та особистої гігієни	50%	50%	0%	0%
Надання путівки на оздоровлення	50%	0%	0%	50%

22% 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 (48%) та зворотнім зв'язком від співробітників установ (29%) (Графік 4.1.4)



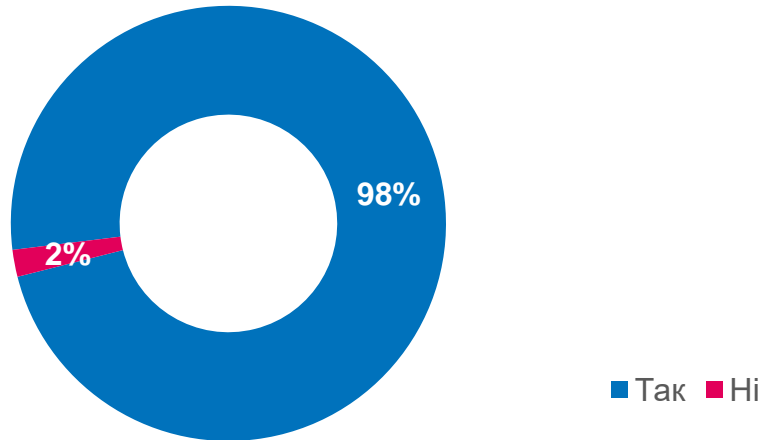
**ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЩАМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ ПОСЛУГИ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (N=66)**

Більшість респондентів (58%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. Майже чверть опитаних (23%) вважає, що усі повинні мати рівні права в цьому. Ще 11% зазначили, що громадські організації мають бути надавачем соціальних послуг, щоб це було якісно. Менша частка опитаних вважають, що це мають бути комунальні установи (7%) та приватні установи (5%), волонтери (5%) (Графік 4.1.5)



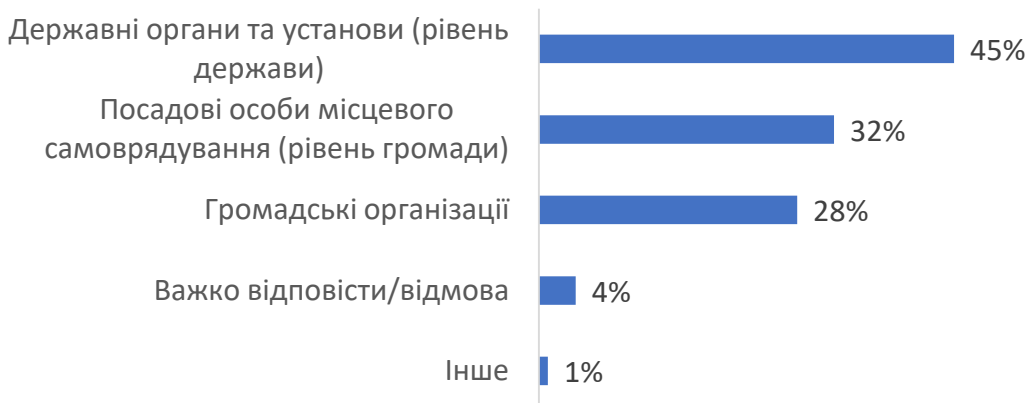
**ГРАФІК 4.1.5 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ НАДАВАТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЩОБ ЦЕ БУЛО ЯКІСНО, СВОЄЧАСНО ТА ЕФЕКТИВНО?**

Майже усі респонденти (98%) 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, має виступати держава та державні установи: 45%. Суттєва частка (32%) вважають, що контроль також мають здійснювати посадові особи місцевого самоврядування на рівні заступника міського/селищного/сільського голови, керівників департаментів, управлінь, відділів (рівень громади) (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=294)**

#### 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).

**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	19%	0%	7%	3%	68%	3%
Інформування	10%	0%	3%	0%	81%	6%
Соціальна адаптація	6%	6%	0%	0%	81%	7%
Надання притулку	3%	0%	0%	0%	94%	3%
Натуральна допомога	13%	0%	6%	13%	65%	3%
Підтримане проживання	13%	0%	0%	3%	81%	3%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	0%	0%	0%	0%	87%	13%
Екстрене (кризове) втручання	0%	0%	0%	0%	97%	3%
Соціальний супровід	16%	3%	0%	3%	78%	0%
Представництво інтересів	10%	0%	0%	0%	84%	6%
Догляд вдома, денний догляд	6%	0%	0%	0%	84%	10%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю	6%	3%	0%	0%	84%	7%
Посередництво (медіація)	7%	0%	0%	0%	90%	3%
Соціальна профілактика	7%	0%	0%	0%	93%	0%

Рівень задоволеності соціальними послугами мешканців громади насамперед залежить від досвіду їх отримання. Наприклад, більшість жителів Млинівської ТГ не мають такого досвіду. Водночас, якщо аналізувати наявний досвід, то можна сказати, що найчастіше респонденти зверталися за послугами консультування та натуральної допомоги. Не зверталися здебільшого за послугами: надання притулку, екстрене (кризове) втручання, посередництво (медіація), соціальна профілактика, догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, а також супровід під час інклюзивного навчання.

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

*Натуральна допомога: 19%*

*Консультування: 10%*

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.

97% опитаних вказали, що отримували соціальні послуги безкоштовно.

**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 та процедур їх отримання.

До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту населення опитані в громаді віднесли: уважність працівників до своїх клієнтів (79%), дисципліну і дотримання графіку роботи служби спеціалістами та якісне виконання фахівцями своїх обов'язків (по 76% для кожного твердження) (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 місцем розташування служби (віддалено, відсутнє транспортне сполучення) – 29% вказали на це, також майже

чверть опитаних (24%) вважають дуже складною процедуру отримання послуги (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:**

75% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи складності інтерпретації.

74% 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:**

73% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

70% відзначили, що сучасні підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

49% 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 вивченні потреб населення з точки зору соціального забезпечення, а також посилення цифровізації як умов для покращення ситуації в галузі:

*Цитати надавачів:*

*«Звичайно, завжди вивчається потреба людей. Ми проводимо різні опитування. Нам і обласна адміністрація надсилає форми, ми пересилаємо населенню, щоб вони пройшли опитування, щоб знати цю потребу!».*

*«Так, це можна покращити! Тому що, інформаційні технології є основним джерелом інформування громадськості».*

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 безпосередніх виконавців.

*Цитати отримувачів:*

*«Сама соціальна служба повинна це робити. Повинен бути такий застосунок. Послугу отримали і відразу оцінюєте: чи була надана послуга, чи сподобалось, чи задоволені, чи не задоволенні нею тощо».*

#### 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: 78% ніколи не користуються, 11% постійно користуються.

Радіо: 75% ніколи не користуються, 9% постійно користуються.

Міське телебачення: 56% ніколи не користуються, 19% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 80% ніколи не користуються, 2% постійно користуються.

Дошки оголошень: 52% ніколи не користуються, 15% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 36% ніколи не користуються, 30% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 21% ніколи не користуються, 55% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 34% ніколи не користуються, 45% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями: 81% 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. У відповідях учасників групи звучали пропозиції щодо посилення темпів цифровізації і налагодження зворотнього зв'язку від надавачів послуг.

**ВИСНОВКИ**

1. Результати дослідження показали рівень обізнаності жителів громади про наявні соціальні послуги. Незважаючи на наявність ряду інституцій, які надають соціальні послуги, значна частина опитаних не зверталась до них та відповідно не змогла оцінити їх ефективність. Низька обізнаність громадян про соціальні послуги може мати кілька причин. Інформація може бути недостатньо доступною або важко зрозумілою для широкої аудиторії. Люди можуть не знати, які соціальні послуги доступні, як ними скористатися чи на які права вони можуть розраховувати.
2. Протягом останнього року лише 10% респондентів звертались за соціальною допомогою. В цілому роботу установ опитані оцінили позитивно.
3. У цілому, спостерігається різноплановість в оцінках задоволення соціальними послугами. Найвищий рівень задоволеності спостерігається в сферах надання натуральної допомоги та консультування. Але значна частина населення або не знає про наявність певних послуг, або не вважає їх необхідними.
4. Послуги з отримання натуральної допомоги та консультування мають позитивну оцінку серед тих, хто ними користувався (від 10% до 20%). Ймовірно, це вказує на те, що рівень якості наданих послуг вважається задовільним, але потрібно зосередитися на їх популяризації серед населення.
5. Грошова допомога є найпопулярнішим видом допомоги, її отримали 60% опитаних, причому 70% тих, хто її отримав, високо оцінюють ступінь легкості цієї процедури. Для таких видів допомоги, як продукти харчування, ліки, державні соціальні допомоги, більшість респондентів відзначили, що дуже легко було її отримати.
6. Загалом, оцінка системи соціального захисту позитивна.
  - Фахівці служб ефективно виконують свої обов'язки і дотримуються графіка роботи.
  - За результатами якісного дослідження жителям громади потрібно більше можливостей для онлайн комунікацій з надавачами соціальних послуг.
7. З'ясовано, що найпопулярнішими каналами інформації в громаді вважаються сучасні канали комунікації, такі як соціальні мережі. Традиційні засоби масової інформації та друковані матеріали значно менш ефективні.
  - Газети, радіо, і місцеве телебачення залишаються менш популярними засобами інформації. Більшість опитаних (від 56% до 78%) вказали, що вони ніколи не користуються цими засобами.
  - Інформаційні листівки та дошки оголошень також не є популярними: 80% та 52% опитаних відповідно заявили, що не користуються цими джерелами.
  - Велика частина опитаних активно користується інтернет-ресурсами: 45% постійно користуються групами у месенджерах, а 55% 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](mailto:info@radnyk.org)



FACEBOOK:  
[@stabilizationsupportservices](#)



INSTAGRAM:  
[@stabilizationsupportservices](#)



TELEGRAM:  
[@SSS\\_Ukraine](#)



TWITTER:  
[@SSS\\_Ukraine](#)