



ЗА ПІДТРИМКИ



ЗВІТ

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

Виконано 4Service Group для Благодійного фонду «Стабілізуєшен 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.....	12
4.3 Ставлення до системи соціального захисту.....	13
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

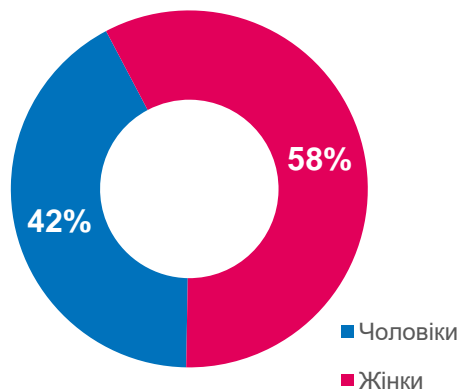
МЕТОД:	САРІ - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету) 1 ФГД (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. вразливі групи населення та 2 тріади (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади))
ГЕОГРАФІЯ:	місто Заставна (150), села Вербівці (19) і Малий Кучурів (31)
ВИБІРКА:	200
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:

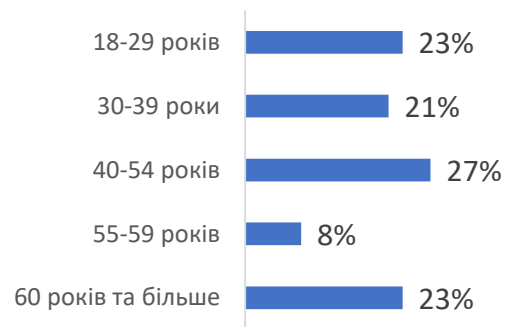
БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання соціальних послуг
ЦСР	Центр соціальної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

ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

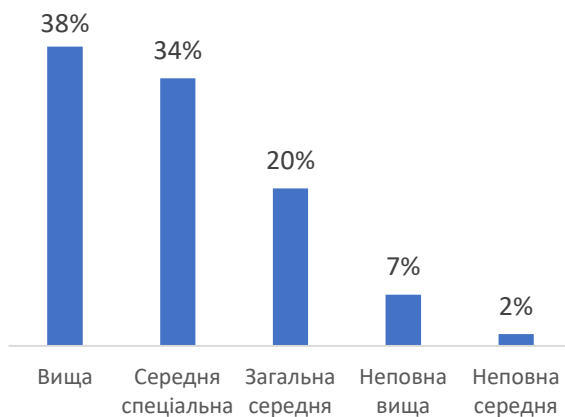
Стать.



Вік.



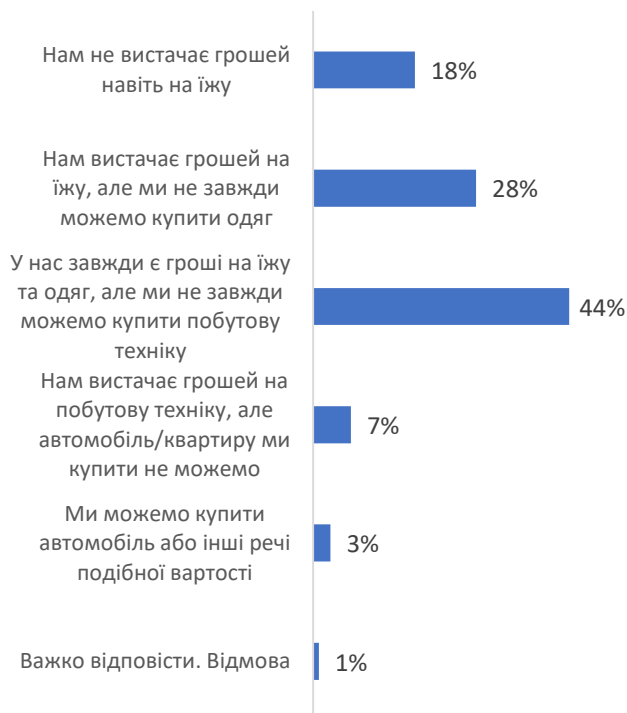
Освіта.



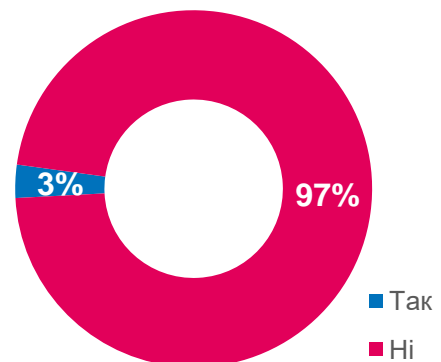
Вид діяльності.



Дохід.



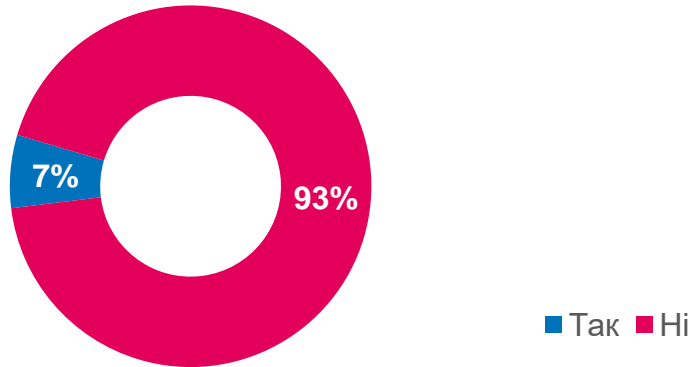
Внутрішньо переміщені особи.



4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

7% опитаних вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Більшість – 93% 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?

Позитивним є сприйняття послуг як дещо та дуже ефективних у декількох установах, таких як відділ охорони здоров'я та соціального захисту населення (16% відповідно), а також у центр зайнятості та центр соціальних служб (по 8% відповідно). Ці показники свідчать про частковий успіх у наданні послуг (Таблиця 4.1.1).

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

ТАБЛИЦЯ 4.1.1 Розподіл відповідей респондентів на питання: «НАСКІЛЬКИ ЕФЕКТИВНИМ ВИ ВВАЖАЄТЕ НАДАННЯ НАСТУПНИХ ПОСЛУГ У ВАШІЙ ГРОМАДІ ПРОТЯГОМ ОСТАННЬОГО РОКУ?», %, N=13

	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%	0%	8%	15%	0%	77%
Відділ охорони здоров'я та соціального захисту населення	0%	15%	0%	8%	8%	69%
Центр зайнятості	8%	23%	0%	8%	0%	62%
Громадська організація	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Служба у справах дітей	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Отримувачі соціальних послуг переважно позитивно оцінюють роботу системи соціального захисту в громаді. Зокрема, найбільше досвіду мали учасники ФГД як внутрішньо-переміщені особи та ті, хто приймає у себе ВПО:

Цитати отримувачів:

«Я знаю різні факти, але мені пощастило, бо я приїхала з великого міста, де завжди великі черги, тут такого немає, я відчула доступність послуг у невеличких містах. Тут послуги легше отримати. Привітна громада, мені і допомагали і підказували, перепон не було. Задоволена.»

«...в мене претензій нема, в мене все добре, пенсію дають своєчасно, субсидію маю трошки, в мене теж живуть переселенці, 2 жінки, 2 дітей, я ними довольна, все в нас добре...»

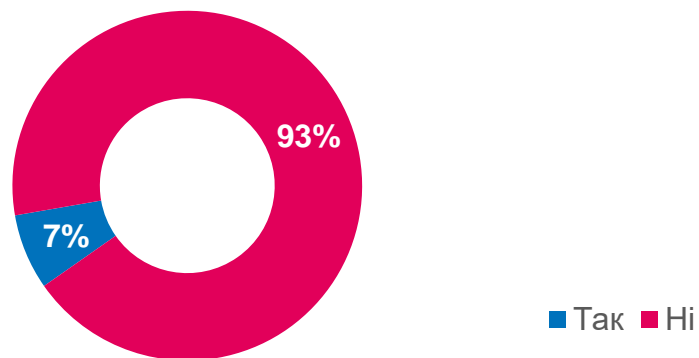
На думку надавачів послуги на разі надаються на достойному рівні, але вплив війни, поява нових категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки значно впливає на якість послуг. Звучали думки, що у наданні послуг найбільше заважає відсутність системності у законодавчих змінах, низьких рівень цифровізації та слабка обізнаність населення щодо можливостей з отримання соціальних та адміністративних послуг.

Цитати надавачів:

«...Труднощі були лише на початку, коли адміністративні послуги з самоврядування перешли, бо весь прийом був в нас, і ми в цьому були нові, потім з часом все устаканилось. На початку війни було важко теж з реєстрацією ВПО, було що і вночі працювали, але це був маленький період часу.»

«...складнощі ще є в тому, щоб вміти працювати в електронному реєстрі, і паперовий вигляд теж потрібно, фізично багато ходити селом, різні клопоти....»

93% опитаних жителів громади не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги. 7% - одержували (Графік 4.1.2).



ГРАФІК 4.1.2 ЧИ ОДЕРЖУВАЛИ ВИ БУДЬ-ЯКИЙ З ВИДІВ МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ЗА ОСТАННІ 12 МІСЯЦІВ? (N=200)

Опитані отримували наступні види матеріальної допомоги: грошова допомога (86%), продукти харчування (50%), ліки (43%), предмети санітарної та особистої гігієни (36%), державної соціальної допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) - 28,6%. Також одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (29%) і технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування – 7%.

Ніхто з опитаних не отримував допомогу у вигляді технічних і додаткових засобів реабілітації, що видавалися в тимчасове користування, та 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?»

N=14	Так, отримували	Ні, не отримували	Важко відповісти
Грошова допомога	86%	14%	0%
Продукти харчування	50%	50%	0%
Ліки	43%	57%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	36%	64%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	29%	71%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	29%	71%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, крісла колісні та інше)	7%	93%	0%

Надання путівки на оздоровлення	0%	100%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, крісла колісні та інше)	0%	100%	0%

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

Респонденти, які мали досвід отримання різного виду матеріальної допомоги, зазначають, що їм було «дуже легко» отримати: одяг, взуття та інші предмети першої необхідності – 100%, предмети санітарної та особистої гігієни – 100% і продукти харчування – 100%.

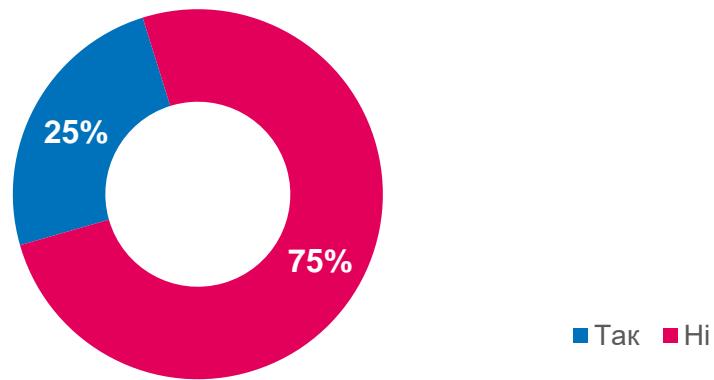
Щодо державних соціальних допомог (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги), 75% їх дуже легко отримали, проте 25% зазначили, що під час цього процесу мали певні труднощі. Грошова допомога: 67% - не мали проблем, легко отримати допомогу, 33% - мали певні складнощі.

Досвіду отримання путівок на оздоровлення, технічних і додаткових засобів реабілітації, які видаються в постійне або тимчасове користування (милиці, крісла колісні та інше) респонденти не мали.

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 n=4	100%	0%	0%	0%
Предмети санітарної, особистої гігієни n=5	100%	0%	0%	0%
Продукти харчування n=7	100%	0%	0%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) n=4	75%	25%	0%	0%
Грошова допомога n=12	67%	33%	0%	0%
Ліки n=6	0%	50%	50%	0%
Надання путівки на оздоровлення n=0	0%	0%	0%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, крісла колісні та інше) n=1	0%	0%	0%	100%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, крісла колісні та інше) n=0	0%	0%	0%	0%

25% опитаних відчули певні труднощі у отриманні соціальних послуг через повномасштабне вторгнення (Графік 4.1.3).



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

41% опитаних, які мали труднощі, зазначили, що установа не працює/не працювала, через що вони і не мали змоги отримати певні послуги. Якщо установа працює/працювала, то труднощі, із якими частіше стикались респонденти, були пов'язані зі зворотним зв'язком від співробітників установ (37%) та із збором та підготовкою документів (14%) (Графік 4.1.4).



ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЩАМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (N=49)

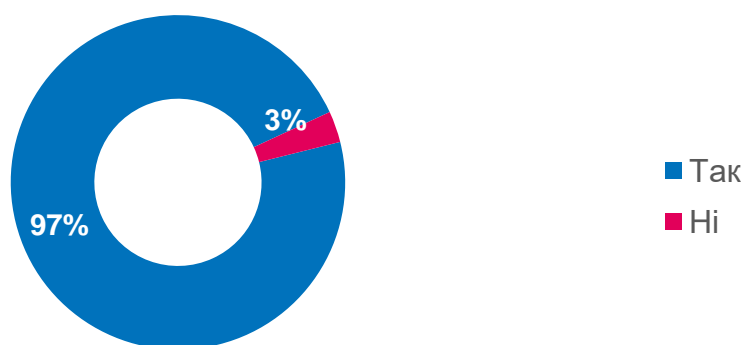
Трохи більше половини опитаних (56%) вважає, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. 26% респондентів наголошують, що усі повинні мати рівні права в цьому. 14% говорять про комунальні установи, 12% - громадські організації. Ще 4% опитаних відмітили волонтерів, як надавачів послуг (Графік 4.1.5).



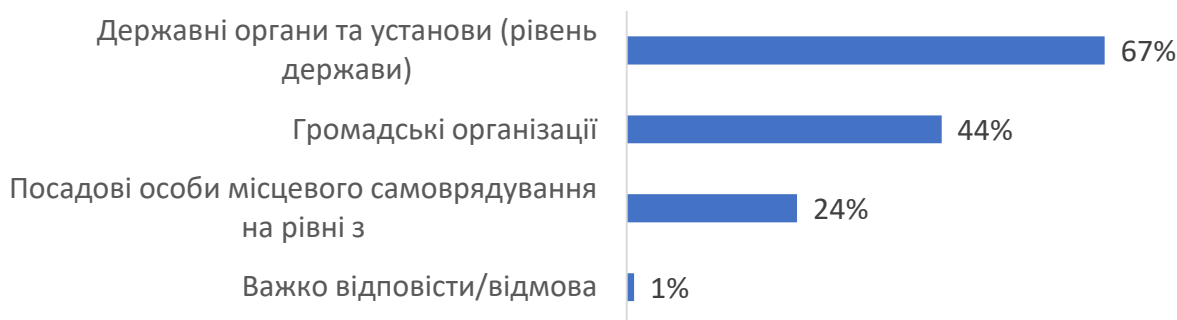
ГРАФІК 4.1.5 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ НАДАВАТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЩОБ ЦЕ БУЛО ЯКІСНО, СВОЄЧАСНО ТА ЕФЕКТИВНО?, N=200

Більшість респондентів (97%) підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг (Графік 4.1.6).

Головним суб'єктом контролю на думку жителів громади мають виступати державні інституції (державні органи та установи): 67%. 44% вважають, що контролем мають опікуватися громадські організації (Графік 4.1.7).



ГРАФІК 4.1.6 ЧИ МАЄ ВІДБУВАТИСЬ КОНТРОЛЬ ЗА ЯКІСТЮ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ГРОМАДІ?, N=200



ГРАФІК 4.1.7 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ ЗДІЙСНЮВАТИ КОНТРОЛЬ ЗА ЯКІСТЮ? (серед тих, хто вважає, що контроль потрібен, N=193)

1.2 Задоволеність послугами

Аналіз даних дав можливість виділити декілька ключових моментів щодо оцінки рівня задоволеності соціальними та адміністративними послугами в громаді (Таблиця 4.2.1):

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

Консультування: 15%

Соціальний супровід: 8%

100% опитаних зазначили, що отримали соціальні послуги безкоштовно.

Таблиця 4.2.1 Розподіл відповідей респондентів на питання: «ОЦІНІТЬ НАСКІЛЬКИ ВИ БУЛИ ЗАДОВОЛЕНІ НАСТУПНИМИ СОЦІАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ ПРОТЯГОМ ОСТАННЬОГО РОКУ?» N=13

	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався (лася)	Важко сказати /Відмова
Консультування	0%	0%	15%	0%	85%	0%
Інформування	0%	0%	8%	0%	92%	0%
Натуральна допомога	8%	0%	15%	0%	77%	0%
Соціальний супровід	0%	0%	8%	0%	85%	8%
Догляд вдома	0%	0%	0%	0%	92%	8%
Соціальна профілактика	0%	0%	0%	0%	92%	8%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	0%	0%	0%	0%	92%	8%

4.3 Ставлення до системи соціального захисту

Система соціального захисту в громаді демонструє позитивні результати у взаємодії з клієнтами, проте існують області, які потребують уваги та оптимізації, зокрема щодо розміщення служб та облаштування простору для осіб із інвалідністю.

До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту населення опитані в громаді віднесли: якісне виконання своїх обов'язків і уважність працівників до своїх клієнтів (по 100% у кожній категорії); професіоналізм персоналу (86%) дотримання графіку (77%) (Графік 4.3.1).



ГРАФІК 4.3.1 ОЦІНКА СИСТЕМА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ (множинний вибір, сума не дорівнює 100%, N=14) – позитивні твердження

Серед негативних аспектів найбільше опитані незадоволені розташуванням служби, де вони отримують послуги та відсутністю у ній умов для осіб із інвалідністю (Графік 4.3.2).



ГРАФІК 4.3.2 ОЦІНКА СИСТЕМА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ (множинний вибір, сума не дорівнює 100%, N=14) – 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:

80% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи складності інтерпретації.

68% 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:

81% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

70% відзначили, що підходи в громаді щодо надання соціальних та адміністративних послуг є переважно неефективними чи застарілими.

55% скаржилися на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:

41% 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 та законодавчої бази як умов для покращення ситуації в галузі:

Цитати надавачів:

«Останнім часом ще звертаються багато переселенців, грошова допомога і продукти харчування, люди просять, чекають благодійні фонди, багато хто просять грошової допомоги.»

Жителі громади у свою чергу очікують від влади рішучих дій та перекладають відповідальність за ситуацію в соціальній сфері громади (у т.ч. з функції контролю якості роботи надавачів соціальних послуг) на рівень держави.

Цитати отримувачів:

«...якщо затримуються виплати, для людей, які без роботи, громада мала, роботи нема, ми розуміємо що місцевим органам це важко, але якщо треба сплатити комунальні послуги чи оренди, то цих грошей нема де взяти...»

«Проблемні питання мають вирішуватись на місцях, якщо їх не можна вирішити на місцях, то вже тоді вище. Ми ж не будемо щоразу на старосту скаржитись в прокуратуру, бо над ним є вищі.»

4.4 Канали інформування

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

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

- Газета: 54% ніколи не користуються. 15% постійно користуються.
- Радіо: 55% ніколи не користуються. 12% постійно користуються.
- Місцеве телебачення: 37% ніколи не користуються, 27% постійно користуються.

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

- Інформаційні листівки: 58% ніколи не користуються, 15% постійно користуються.
- Дошки оголошень: 53% ніколи не користуються. 10% постійно користуються.

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

- Офіційний сайт громади: 26% ніколи не користуються. 51% постійно користуються.
- Сторінки у соціальних мережах: 15% ніколи не користуються. 68% постійно користуються.
- Групи у соціальних мережах, месенджерах: 22% ніколи не користуються. 64% постійно користуються.

- Тематичні зустрічі з мешканцями: 57% ніколи не користуються, 15% 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: газети та радіо менш важливі для громадян, хоча місцеве телебачення і тематичні зустрічі зі спеціалістами ще зберігають певний рівень інтересу.

Офіційні сайти та телеграм канали є найбільш вживаними серед отримувачів соціальних послуг (за результатами ФГД). У відповідях учасників групи звучали пропозиції щодо отримання оповіщень у вигляді СМС-розсилки.

ВИСНОВКИ

1. 7% респондентів звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Отримані дані показують, що у деяких установах, зокрема відділі охорони здоров'я та соціального захисту населення і центрі зайнятості, спостерігається певний рівень задоволеності клієнтів.
2. Жителі Заставнівської громади по-різному оцінюють власний рівень задоволеності від користування певними послугами. Найвищий рівень задоволеності спостерігається у сферах консультування, надання притулку, натуральній допомозі.
3. Майже у всіх випадках понад 75% респондентів вказали, що не звертались за певними послугами. Послуги з інформування, натуральної допомоги та консультування мають порівняно позитивну оцінку серед тих, хто ними користувався (загалом задоволені більше 15%). Це може вказувати на те, що якість цих послуг є тримається на гідному рівні, але потрібно більше активностей, які будуть спрямовані на популяризацію послуг у громаді.
4. Грошова допомога здебільшого вважається найбільш популярним видом допомоги (86%). У випадку таких видів допомоги, як грошова допомога, продукти харчування, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, предмети гігієни та державні соціальні допомоги, більшість респондентів зазначили, що вони зазвичай отримують її досить легко. Проте, щодо технічних і додаткових засобів реабілітації (100%) та ліків (100%), опитані відзначили певні складнощі при їх отриманні.
5. Респонденти мають позитивне враження від системи соціального захисту. Опитані відзначають якість роботи спеціалістів служб й уважність у відношенні до своїх клієнтів. Учасники ФГД відмічали позитив в об'єднанні громади: через це з'явилась можливість звертатись до служб в одній локації.
6. Сучасні комунікаційні канали, особливо соціальні мережі, наразі користуються найбільшою популярністю серед громадськості. Традиційні засоби масової інформації та друковані матеріали втрачають свою ефективність. Газети і радіо залишаються менш популярними засобами інформації. Більшість опитаних (54% - газет, 55% - радіо) ніколи не користуються цими засобами. Інформаційні листівки та дошки оголошень також є досить не популярними: 58% та 53% опитаних відповідно не користуються ними. Більша частина опитаних активно користується інтернет-ресурсами: 51% постійно користуються офіційними сайтами громад, і 68% 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.

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](#)



INSTAGRAM:
[@stabilizationsupportservices](#)



TELEGRAM:
[@SSS_Ukraine](#)



TWITTER:
[@SSS_Ukraine](#)