



ЗА ПІДТРИМКИ



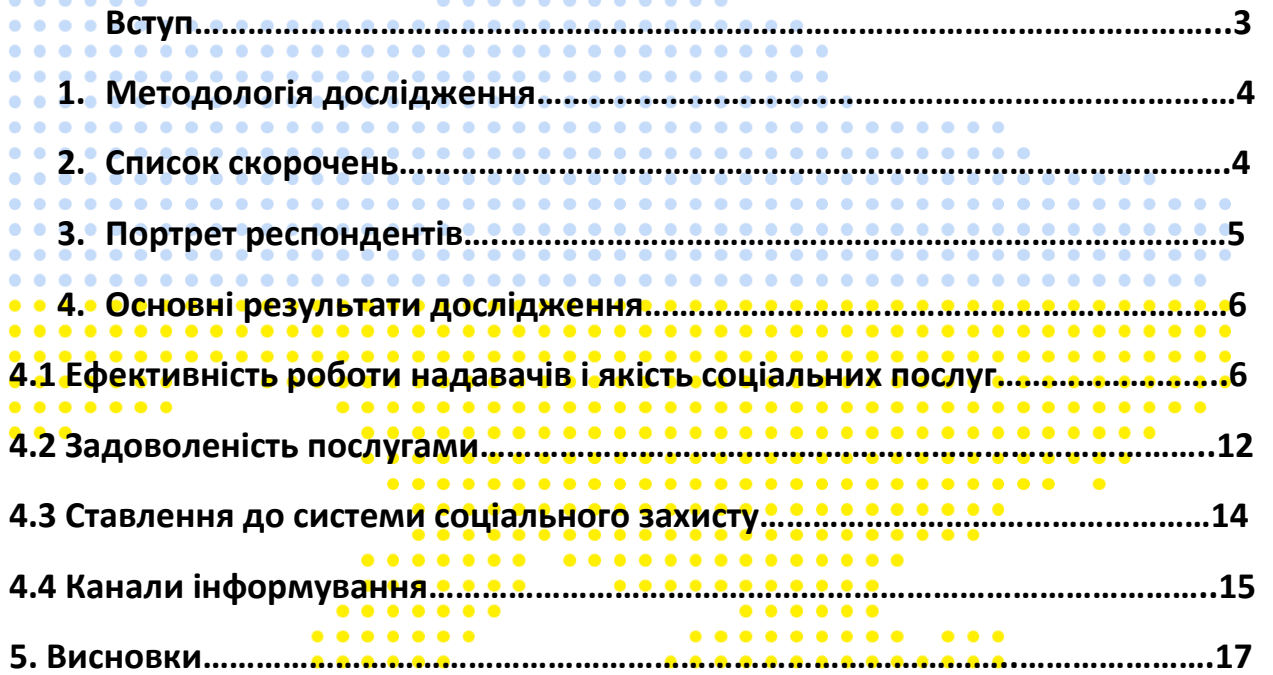
ЗВІТ

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

Виконано 4Service Group для Благодійного фонду «Стабілізуєшен Суппорт Сервісез»



ЗМІСТ



Вступ.....	3
1. Методологія дослідження.....	4
2. Список скорочень.....	4
3. Портрет респондентів.....	5
4. Основні результати дослідження.....	6
4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг.....	6
4.2 Задоволеність послугами.....	12
4.3 Ставлення до системи соціального захисту.....	14
4.4 Канали інформування.....	15
5. Висновки.....	17

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 Здолбунівської громади при зверненні за соціальною допомогою, формування комплексного бачення стану надання послуг в громаді.

1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ: дизайн

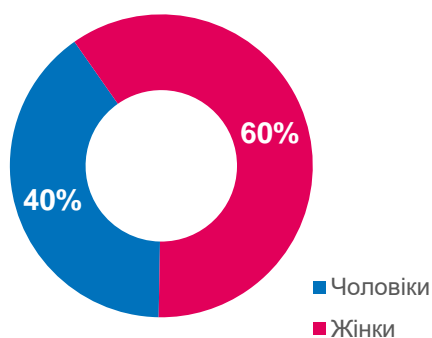
МЕТОД:	САPI - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшета) 1 ФГД (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. вразливі групи населення та 2 тріади (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади))
ГЕОГРАФІЯ:	Місто Здолбунів (150); села Богдашів (20), Глинськ (19), Ільпінь (21), Копиткове (13), Новомильськ (24), Новосілки (12), Орестів (21), Пятигори (20).
ВИБІРКА:	300
ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ:	серпень-вересень 2023
ТРИВАЛІСТЬ ІНТЕРВ'Ю:	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
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

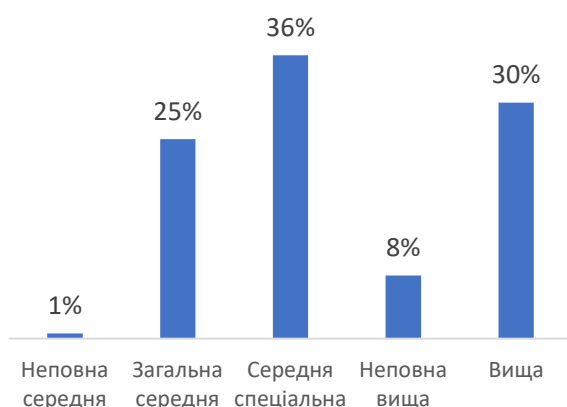
Стать.



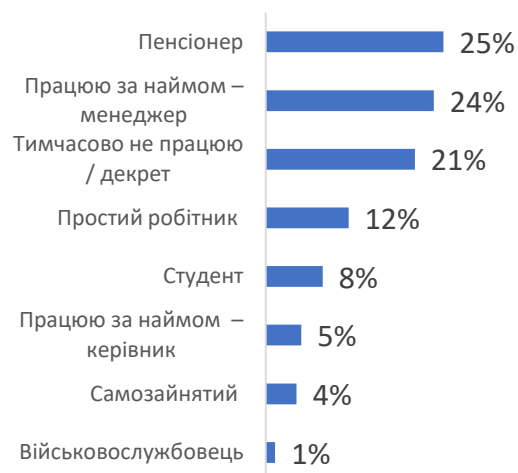
Вік.



Освіта.



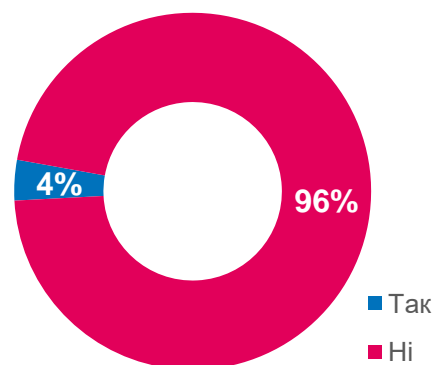
Вид діяльності.



Дохід.



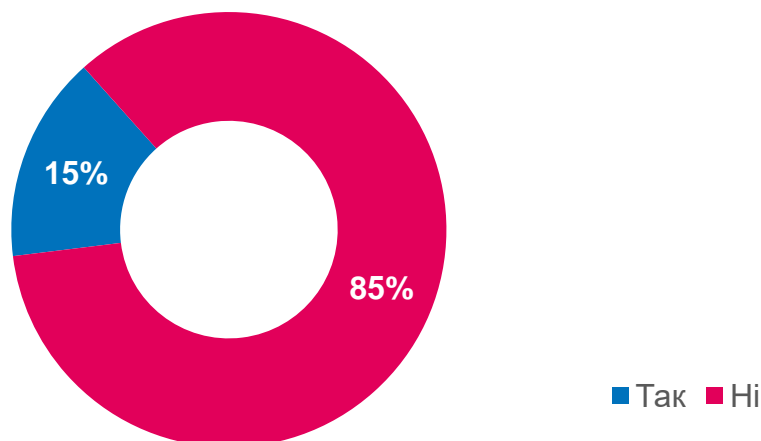
Внутрішньо переміщені особи



4. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

4.1 Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

Серед опитаних 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?

Отримані результати опитування показують, що різні установи мають різні рівні задоволеності у отримувачів соціальних послуг. Деякі з них отримали високі позитивні оцінки, вказуючи на ефективність своєї роботи в межах 30%. В цілому, результати показують наявність позитивних оцінок роботи більшості установ у наданні соціальних послуг, хоча деякі з них мають певний потенціал для подальшого покращення. (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.

Все ж таки загальний аналіз свідчить про високий рівень роботи громади, орієнтованої на вирішення соціальних питань, з урахуванням відгуків учасників опитування та реальних потреб жителів громади.

Зазначимо, що у громаді також при міській раді утворено відділ соціальних гарантій.

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	7%	13%	15%	26%	22%	17%
Територіальний центр соціального обслуговування (Здолбунівський територіальний центр соціального обслуговування міської ради)	4%	9%	11%	17%	13%	46%
Відділ соціального захисту населення	9%	4%	9%	13%	11%	54%
Центр зайнятості	4%	9%	9%	13%	7%	59%
Будинки-інтернати для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю	2%	2%	9%	7%	2%	78%
Громадська організація	4%	0%	2%	4%	7%	83%
Служба у справах дітей	2%	4%	4%	2%	7%	80%

В цілому до надавачів соціальних послуг, ефективність яких в громаді оцінили вище, переважно відносяться ті, що мають ширший спектр послуг. На території громади також активно працює Здолбунівський Центр надання адміністративних послуг. Його оцінка склала 48% «дещо та дуже ефективно». Також високо оцінені були Територіальний центр соціального обслуговування (Здолбунівський територіальний центр соціального обслуговування міської ради) та Відділ соціального захисту населення по 30% та 24% відповідно (Таблиця 4.1.1).

Отримувачі соціальних послуг, які взяли участь у фокус-груповій дискусії позитивно оцінюють роботу системи соціального захисту в громаді:

Цитати отримувачів:

«Декілька разів зверталась до ЦНАПу, працівники все роблять швидко та кваліфіковано»

«Працівники ввічливі, чемні, і настроєні на нас»;

«Коли я зверталась мені завжди надавали кваліфіковану допомогу»

Серед перешкод в отриманні соціально-адміністративних послуг учасники фокус-групових інтерв'ю зазначили про недовіру до надавачів соціальних послуг, необхідність додаткових звернень.

«Недовіра до надавача послуг, затягування процедури надання послуг, а після звертання на гарячу лінію все вирішується»

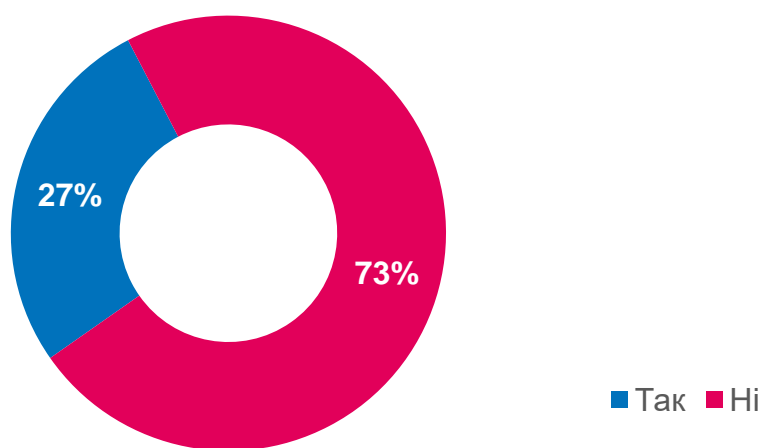
На думку надавачів послуги, психологічна підтримка населення є основним викликом під час війни. Загалом надавачі високо оцінюють надання послуг та цифрову готовність установ.

Цитати надавачів:

«У нас дуже багато електронних сервісів, це зручно і це економить час»

«Послуги стабільні є запит на платні послуги але все впирається у фінансування»

Серед опитаних жителів громади 73% 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: державна соціальна допомога (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) – 54% та грошова допомога (56%),

Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді одягу 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?»

	Так, отримували	Ні, не отримували	Важко відповісти
Грошова допомога	56%	44%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	54%	44%	1%
Продукти харчування	12%	88%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	10%	88%	3%
Ліки	9%	91%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, і крісла колісні та інше)	6%	93%	1%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, крісла колісні та інше)	4%	96%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	2%	98%	0%
Надання путівки на оздоровлення	1%	99%	0%

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

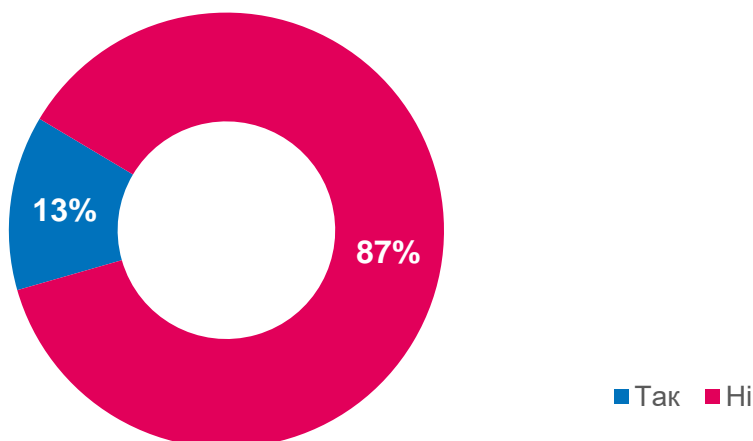
Більшість опитаних вказали, що їм було «дуже легко» отримати наступні види допомоги: продукти харчування (51%), предмети санітарної та особистої гігієни (63%), грошова допомога (80%), державні соціальні допомоги (77%), ліки (71%).

ТАБЛИЦЯ 4.1.3 Розподіл відповідей респондентів на питання: «НАСКІЛЬКИ ЛЕГКО БУЛО ОТРИМАТИ МАТЕРІАЛЬНУ ДОПОМОГУ?»

серед тих, хто отримував	Дуже складно було отримати	При отриманні виникли певні труднощі	Дуже легко було отримати	Важко відповісти/ Відмова
Грошова допомога	2%	18%	80%	0%
Одяг, взуття та інші предмети	0%	17%	83%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	2%	14%	77%	7%
Ліки	0%	29%	71%	0%
Продукти харчування	0%	50%	50%	0%

97% опитаних отримували соціальні послуги на безоплатній основі.

Серед тих, хто отримували соціальні послуги за останні 12 місяців, 13% відчували певні труднощі у отриманні соціальних послуг (Графік 4.1.3).



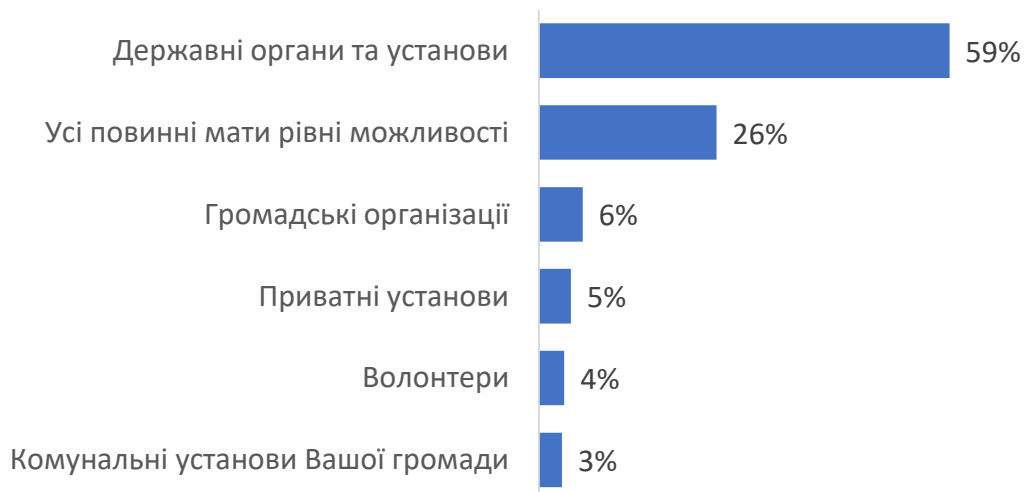
ГРАФІК 4.1.3 ЧИ ВІДЧУЛИ ВИ ПЕВНІ ТРУДНОЦІ В ОТРИМАННІ ПОСЛУГИ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ?

Переважно, якщо установа працює, то труднощі з якими частіше стикались опитані через повномасштабне вторгнення рф були пов'язані з затримками із відповідями від співробітників (46%) (Графік 4.1.4).



ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЩАМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (N=29)

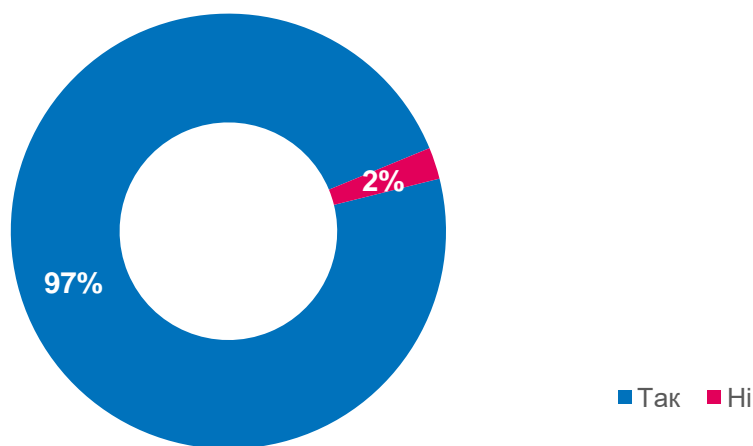
Більшість респондентів (59%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. 26% опитаних вважають, що усі організації повинні мати рівні права в цьому. Менша частка опитаних вважають, що це мають бути комунальні установи (3%), громадські організації (6%), або ж приватні установи (5%) (Графік 4.1.5).



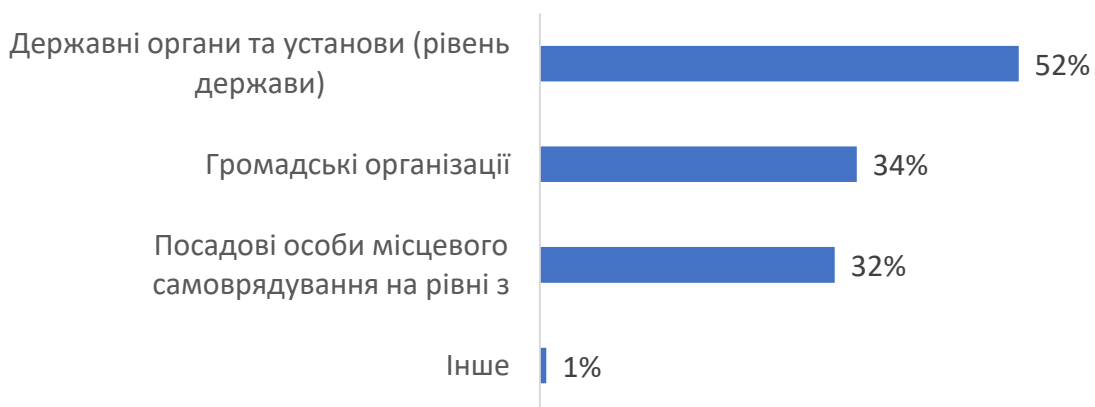
ГРАФІК 4.1.5 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ НАДАВАТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЩОБ ЦЕ БУЛО ЯКІСНО, СВОЄЧАСНО ТА ЕФЕКТИВНО?

Майже усі респонденти (97%) підтвердили необхідність контролю за якістю надання соціальних послуг; 3% респондентів не змогли визначитись з відповіддю (Графік 1.4.6).

Головним суб'єктом контролю на думку жителів громади має виступати держава та державні установи: 52%. Суттєва частка (34%) вважають, що це варто доручити посадовим громадським організаціям (Графік 4.1.7).



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



ГРАФІК 4.1.7 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ ЗДІЙСНЮВАТИ КОНТРОЛЬ ЗА ЯКІСТЮ? (серед тих, хто вважає, що контроль потрібен, N=291)

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)»):

Консультавання: 20%

Натуральна допомога: 17%

Інформування: 13%

Підтримане проживання: 11%

Соціальна інтеграція та реінтеграція: 11%

Соціальна адаптація: 9%

До значної кількості послуг опитані не звертались. Це може свідчити про необізнаність опитаних із наявністю певних послуг або їх непотребу в них. Рівень невикористання для більшості послуг становить близько 60%.

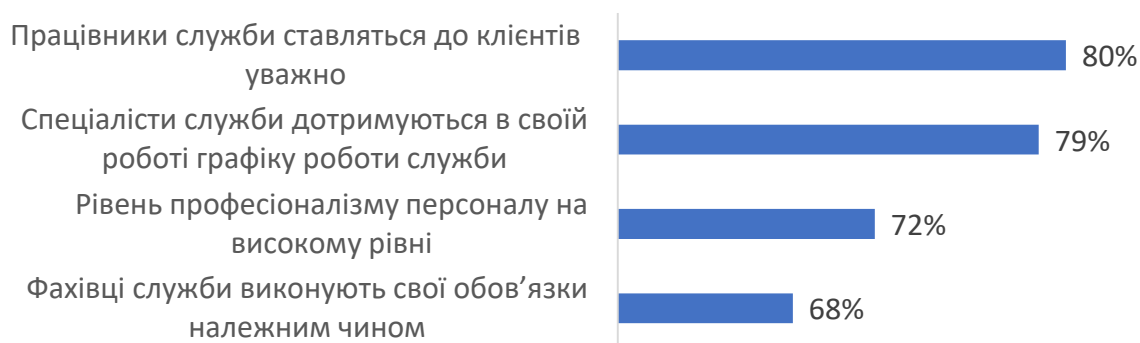
Таблиця 4.2.1 Розподіл відповідей респондентів на питання: «ОЦІНІТЬ НАСКІЛЬКИ ВИ БУЛИ ЗАДОВОЛЕНІ НАСТУПНИМИ СОЦІАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ ПРОТЯГОМ ОСТАННЬОГО РОКУ?»

	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався (лася)	Важко сказати /Відмова
Консультування	7%	9%	9%	11%	46%	20%
Натуральна допомога	4%	2%	4%	13%	50%	26%
Інформування	7%	7%	4%	9%	54%	20%
Догляд вдома, денний догляд	7%	4%	4%	2%	57%	26%
Соціальна адаптація	4%	4%	2%	7%	59%	24%
Посередництво (медіація)	7%	2%	0%	4%	59%	28%
Надання притулку	2%	2%	0%	4%	61%	30%
Підтримане проживання	9%	7%	7%	4%	61%	13%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	4%	0%	4%	7%	61%	24%
Соціальний супровід	11%	4%	2%	4%	61%	17%
Екстрене (кризове) втручання	4%	2%	2%	4%	63%	24%
Представництво інтересів	9%	4%	0%	2%	63%	22%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних або мають порушення зору	9%	0%	0%	4%	63%	24%
Соціальна профілактика	9%	0%	0%	2%	63%	26%

4.3 Ставлення до системи соціального захисту

Система соціального захисту в громаді в цілому демонструє позитивні результати у взаємодії з клієнтами, проте існують області, які потребують уваги та оптимізації, зокрема щодо умов перебування в службі та доступності послуг.

До позитивних аспектів роботи системи соціального захисту населення опитані в громаді віднесли: уважність працівників до своїх клієнтів (80,2%), дисципліна і дотримання графіку (79%); професіоналізм персоналу (72%) та якісне виконання своїх обов'язків (68%) також отримали позитивну оцінку від більшості опитаних (Графік 4.3.1).



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

Серед негативних аспектів, найчастіше населення громади зазначає про законодавчі та адміністративні проблеми в отриманні послуг: бюрократизацію процесу (69%), недоліки у законодавстві (63%). Серед організаційних та ресурсних проблем найбільше незадоволення викликають застарілі підходи до організації надання послуг (50%), низький рівень фінансового забезпечення галузі (59%) та нестача спеціалістів (36%). Окрім цього, 34% опитаних зазначають про низький рівень підготовки спеціалістів.



ГРАФІК 4.3.2 ОЦІНКА СИСТЕМА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ (множинний вибір, сума не дорівнює 100%) – негативні твердження

Спеціалісти соціальної сфери вказували на потребу у фінансуванні, залученні нових кадрів.

Цитати надавачів

«Підвищити заробітну плату, тому що за цю заробітну плату молодь не іде працювати, а робота важка.»

Жителі громади зазначають про необхідність залучення інформаційних технологій, пропонують контролювати якість надання соціальних послуг керівництву та отримувачам.

Цитати отримувачів:

«Треба рухатися у напрямку ІТ технологій, наприклад ДІЯ, ще якісь програми по соціальній допомозі.»

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: 76% ніколи не користуються, лише 10% постійно користуються.
Радіо: 63% ніколи не користуються, 16% постійно користуються.
Місцеве телебачення: 57% ніколи не користуються, 18% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 86% ніколи не користуються, 4% постійно користуються.
Дошки оголошень: 77% ніколи не користуються, 7% постійно користуються.
Тематичні зустрічі з мешканцями: 79% ніколи не користуються, 5% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 37% ніколи не користуються, 40% постійно користуються.
Сторінки у соціальних мережах: 22% ніколи не користуються, 64% постійно користуються.
Групи у соціальних мережах, месенджерах: 26% ніколи не користуються, 59% 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 міське телебачення ще зберігає певний рівень інтересу. Офіційні сайти та канали у месенджерах є найбільш вживаними серед отримувачів соціальних послуг

ВИСНОВКИ

1. У громаді спостерігається розрив між доступними соціальними послуг та їхнім використанням мешканцями. Значна частина опитаних не зверталась до більшості служб, відповідно – не змогла оцінити їх ефективність. Це може свідчити про потребу в покращенні інформування жителів громади про доступні соціальні послуги та їх права у цій сфері.
2. 15% респондентів звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Згідно з результатами, Центр надання адміністративних послуг, Територіальний центр соціального обслуговування (Здолбунівський територіальний центр соціального обслуговування міської ради), Відділ соціального захисту населення найвищий рівень позитивних оцінок їх послуг. В цілому, учасники опитування висловили позитивне сприйняття роботи цих установ у вирішенні соціальних потреб громади.
3. Найвищий рівень задоволеності спостерігається в сферах консультування та натуральної допомоги (20% та 17%).
4. Грошова допомога є найпопулярнішим видом допомоги, її отримали 56% респондентів. Для більшості видів допомоги, більшість респондентів відзначили, що допомогу було отримати легко.
5. Організація роботи надавачів соціальних послуг отримала позитивні відгуки. Респонденти кількісного опитування відзначили, що спеціалісти служб в основному уважно ставляться до клієнтів, дотримуються графіку і виконують свої обов'язки належним чином. Учасники якісної частини дослідження теж відзначали кваліфікацію та професіоналізм працівників сфери соціального захисту громади. Вони також висловлювались щодо потреби розвитку технологій та створення онлайн програм для соціальної допомоги. При цьому теж говорили про потребу збільшення кількості персоналу надавачів соціальних послуг.
6. Сторінки та групи у соціальних мережах/месенджерах, є найпопулярнішими засобами інформації в громаді. Газети, радіо, і місцеве телебачення залишаються менш популярними засобами інформації. Учасники ФГД частіше використовують Телеграм-канали для отримання соціально важливої інформації.

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 Сервісез» за фінансування Агентства ООН у справах біженців (УВКБ ООН). Зміст цієї публікації є виключно відповідальністю БО «БФ «ССС» та не може використовуватися, щоб відобразити точку зору Агентства. Дослідження проводилося у серпні-вересні 2023 року. Інформація в цьому дослідженні актуальна станом на 1.10.2023 року.

Підписуйтеся на наш фонд в соціальних мережах, щоб слідкувати за новими дослідженнями системи соціального захисту населення, отримувати новини щодо допомоги постраждалому населенню в Україні та дізнаватися про актуальні оновлення законодавства.



НАШ САЙТ
<https://sss-ua.org>



ЕЛЕКТРОННА ПОШТА
info@radnyk.org



FACEBOOK:
[@stabilizationsupportservices](#)



INSTAGRAM:
[@stabilizationsupportservices](#)



TELEGRAM:
[@SSS_Ukraine](#)



TWITTER:
[@SSS_Ukraine](#)