



ЗА ПІДТРИМКИ



# ЗВІТ

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

**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. Зрозуміння 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**

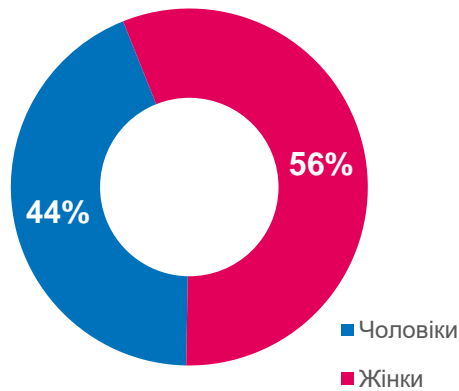
<b>МЕТОД:</b>	<b>САРІ</b> - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету)  1 <b>ФГД</b> (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. уразливі групи населення та 2 <b>тріади</b> (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади))
<b>ГЕОГРАФІЯ:</b>	місто Звенигородка (148), села Багачівка (10), Вільховець (14), Княжа (2), Козацьке (52), Моринці (74)
<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:**

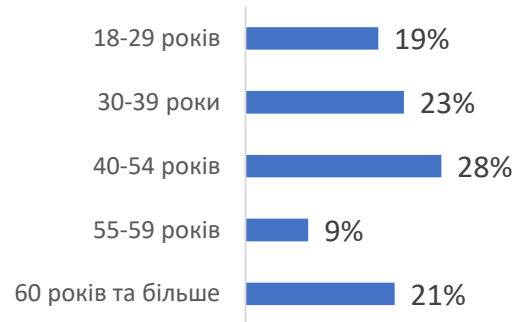
БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ВСЗН	Відділ соціального захисту населення
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання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

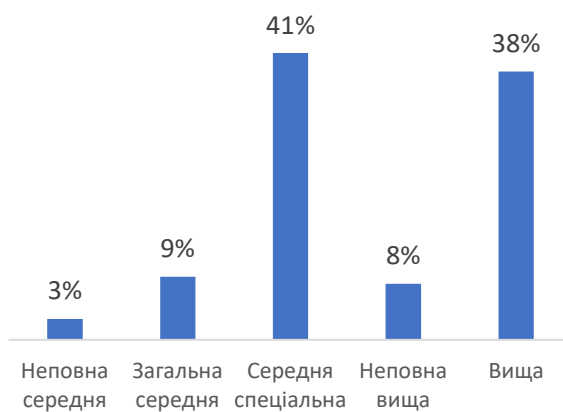
Стать.



Вік.



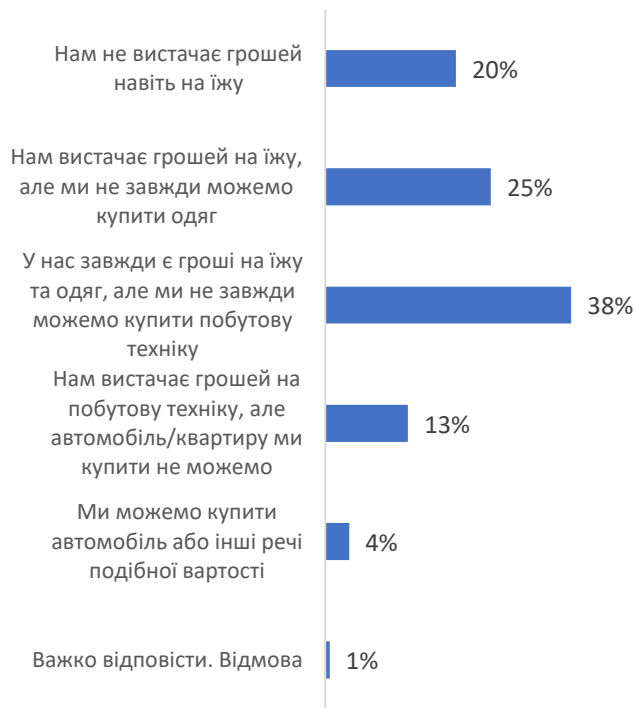
Освіта.



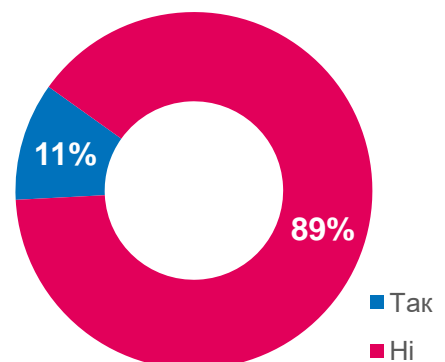
Вид діяльності.



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 Звенигородській територіальній громаді та оцінено ефективність їхньої роботи: Зокрема виділимо:

Центр соціальних служб Звенигородської міської ради

Відділ з охорони, цивільного захисту та оборонної роботи Звенигородської міської ради

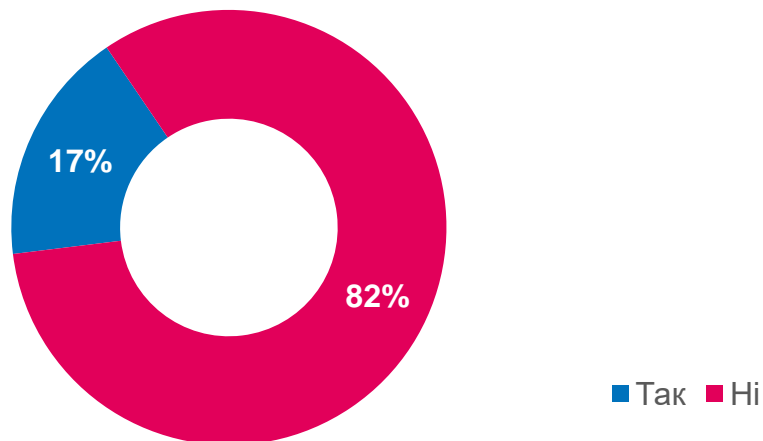
Управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради

Служба у справах дітей Звенигородської міської ради

Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Звенигородської міської ради

Комунальна установа «Інклюзивно-ресурсний центр» Звенигородської міської ради

З числа опитаних мешканців громади тільки 17% вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Переважна більшість – 82% респондентів не отримували соціальну допомогу в громаді. При цьому невелика кількість респондентів відмовилися відповідати на це питання (Графік 4.1.1).



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

Серед представлених в громаді надавачів соціальних послуг найвище були оцінені Управління соціального захисту населення: 34% (13% дещо ефективно + 21% дуже ефективно), Центр надання соціально-адміністративних послуг: 27% (12% дещо ефективно + 15% дуже ефективно) та Центр соціальних служб: 26% (13% дещо ефективно + 13% дуже ефективно) (Таблиця 4.1.1).

**Частина опитаних не зверталась/не знає.** Щодо інших установ, то значна частина респондентів (від 67% до 90%) не зверталась до цих служб. Це може свідчити про націленість установ на роботу з вузькоспецифічними категоріями населення, які, в свою чергу, задоволені роботою закладів соціального захисту.

**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
Управління соціального захисту населення	12%	2%	2%	13%	21%	50%
Центр надання соціально-адміністративних послуг	8%	6%	4%	12%	15%	56%
Центр соціальних служб	10%	6%	6%	13%	13%	52%
Територіальний центр соціального обслуговування	10%	4%	2%	6%	12%	67%
Центр зайнятості	6%	8%	10%	10%	8%	60%
Громадська організація	6%	0%	0%	2%	6%	87%
Служба у справах дітей	8%	2%	0%	4%	6%	81%
Центри соціально-психологічної реабілітації дітей	8%	0%	0%	0%	4%	88%
Центр соціальної (професійної) реабілітації для осіб з інвалідністю, в т.ч. дітей з інвалідністю	10%	0%	2%	4%	2%	83%
Будинки-інтернати для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю	8%	0%	0%	2%	0%	90%

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 залишилися задоволені:

*Цитати отримувачів:*

*Ніяких дорікань немає! Наприклад, прийшли нещодавно в ЦНАП, потрібно було поміняти паспорт. Нам все зробили, підказали. Сказали, що із соціального захисту нам зателефонують! Ми приїжджаємо з с. Моринців, вони намагаються все швиденько оформити. Переживають, що нам доведеться ще раз приїхати. Увагу приділяють таку, що здається, що працюють тільки з однією тобою».*

*Нещодавно ми ходили в мерію, дізнатися про гуманітарку для ВПО. Нас прийняли. Дівчата із соціальної служби із співчуттям до нас поставилися. Вони організували для нас тренінг по насильству у сім'ї. Це дуже приємно. Чужі люди стараються для нас, щоб нам було добре і ми відчували себе як вдома».*

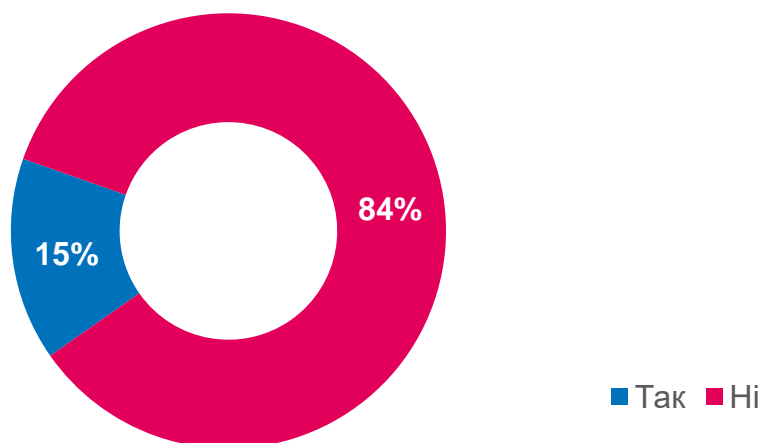
На думку надавачів послуги на разі надаються на достойному рівні, відмічалась вадливість спільної взаємодії усієї системи соцзахисту та місцевої влади.

*Цитати надавачів:*

*...в нас проживають уже восьмий місяць із січня заселені [ВПО] і на сьогоднішній день, вони звертаються до нас про допомогу, "чого нам не видають продуктивні набори"? Ми шукаємо і залучаємо донорів, що допомагають...»*

*...час складний розумієте коли і переселенці знедолені люди і втратили якесь житло, і не завжди старі люди здатні себе обійти однозначно соціальні послуги вкрай необхідні в нашій громаді Ну і дякуючи дійсно от такій співпраці плідній з депутатським корпусом, керівництвом громади, управлінням соцзахисту, терцентром! Я б сказав би, що послуги на рівні, на дуже такому пристойному рівні, надання....»*

Серед опитаних жителів громади 84% не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги. Лише 15% 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 (76%), державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) (47%) та продукти харчування (47%).

Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді технічних і додаткових засобів реабілітації 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	76%	24%	0%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	47%	53%	0%
Продукти харчування	47%	53%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	36%	64%	0%
Ліки	29%	69%	2%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	22%	78%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	2%	98%	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).

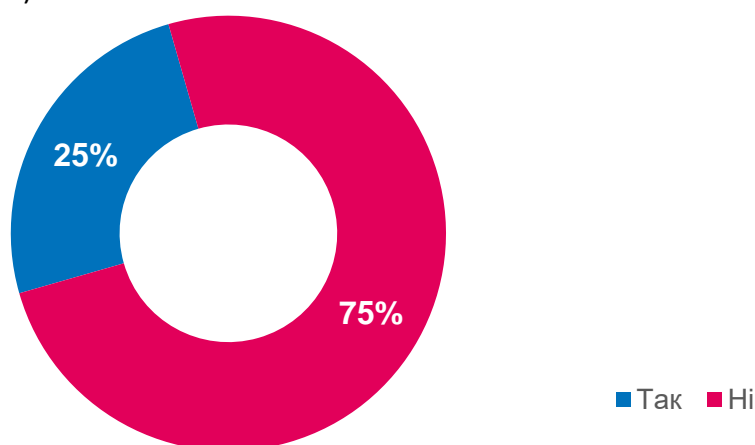
Більшість опитаних вказали, що їм було «дуже легко» отримати наступні види допомоги: ліки (85%), предмети санітарної та особистої гігієни та продукти харчування (по 71%), одяг, взуття та інші предмети першої необхідності (80%) та грошова допомога (79%).

У випадку державних соціальних допомог, 62% опитаних також не мали проблем і отримали їх 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>
Ліки	85%	15%	0%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	81%	13%	6%	0%
Продукти харчування	81%	14%	5%	0%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	80%	10%	10%	0%
Грошова допомога	79%	18%	0%	3%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	62%	33%	0%	5%

25% 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 із збором та підготовкою документів (29%) та зворотнім зв'язком від співробітників установ (26%) (Графік 4.1.4)



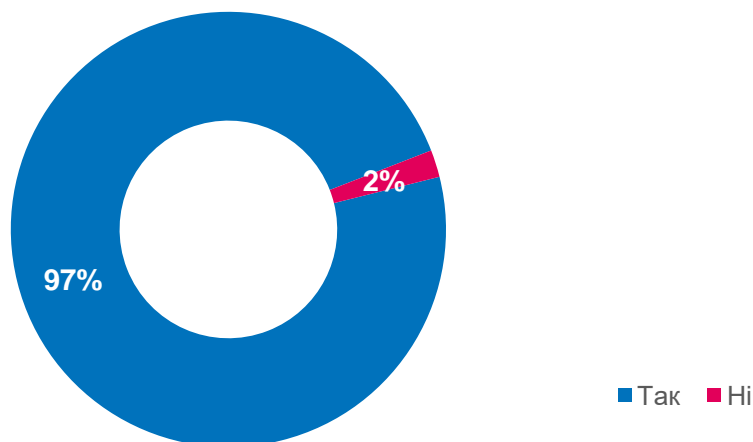
**ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЩАМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ? (N=160)**

Більшість респондентів (49%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. Близько третини опитаних вважає, що усі повинні мати рівні права в цьому. Менша частка опитаних вважають, що це мають бути громадські організації (9%), комунальні установи та приватні установи (по 9% відповідно) (Графік 4.1.5)



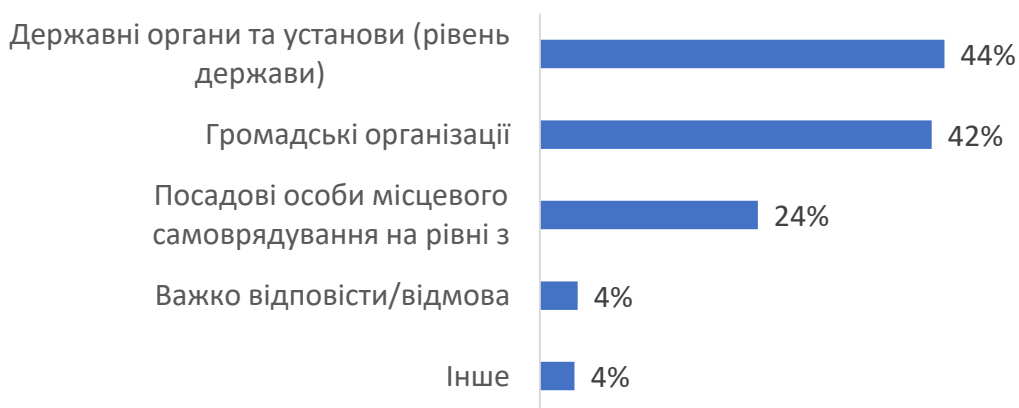
**ГРАФІК 4.1.5 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ НАДАВАТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЩОБ ЦЕ БУЛО ЯКІСНО, СВОЄЧАСНО ТА ЕФЕКТИВНО?**

Майже усі респонденти (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 має виступати держава та державні установи: 44%. Суттєва частка (42%) 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=1177)**

#### 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 ОСТАНЬОГО РОКУ?»**

	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався (лася)	Важко сказати /Відмова
Консультування	8%	2%	15%	13%	48%	13%
Натуральна допомога	12%	2%	6%	12%	54%	15%
Інформування	6%	0%	13%	8%	58%	15%
Соціальна адаптація	10%	0%	12%	6%	56%	17%
Підтримане проживання	6%	2%	6%	6%	65%	15%
Соціальний супровід	8%	2%	6%	6%	67%	12%
Представництво інтересів	6%	0%	4%	6%	65%	19%
Догляд вдома, денний догляд	8%	0%	0%	6%	73%	13%
Надання притулку	6%	0%	4%	4%	67%	19%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	6%	0%	2%	4%	63%	25%
Екстрене (кризове) втручання	6%	0%	0%	4%	77%	13%
Соціальна профілактика	6%	0%	6%	4%	63%	21%
Посередництво (медіація)	6%	0%	0%	2%	73%	19%
Фізичний супровід осіб з інвалідністю	6%	0%	2%	2%	77%	13%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	6%	0%	0%	2%	81%	12%
Переклад жестовою мовою	6%	0%	0%	0%	81%	13%
Супровід під час інклюзивного навчання	6%	0%	0%	0%	83%	12%

Рівень задоволеності соціальними послугами мешканців громади насамперед залежить від досвіду їх отримання. Наприклад, більшість жителів Звенигородської ТГ не мають такого досвіду. Водночас, якщо аналізувати наявний досвід, то можна сказати, що найчастіше респонденти зверталися за послугами консультування, натуральної допомоги,

інформування, соціальної адаптації. Не зверталися здебільшого за послугами: догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, переклад жестовою мовою, супровід під час інклюзивного навчання.

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

*Консультавання: 29%*

*Інформування: 21%*

*Натуральна допомога: 17%*

*Соціальна адаптація: 17%*

*Підтримане проживання: 12%*

*Соціальний супровід: 12%*

*Представництво інтересів: 10%*

*Соціальна профілактика: 10%*

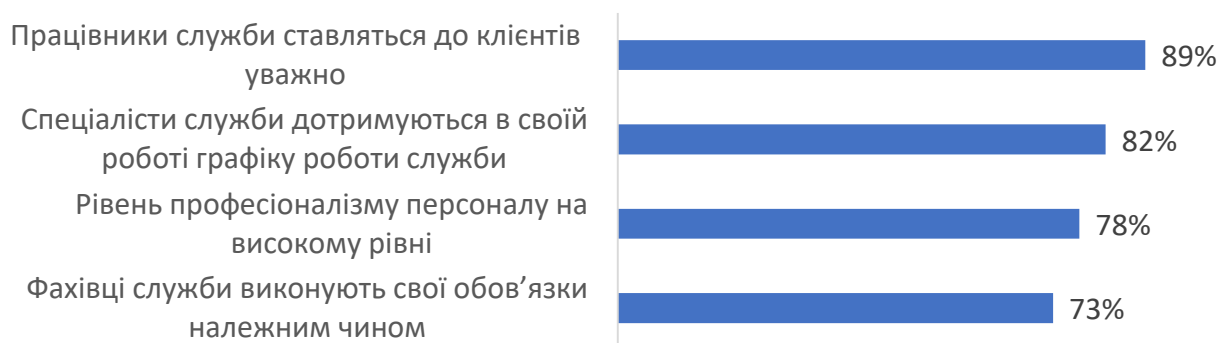
Інші послуги мають відсоток задоволеності менше 10%.

Опитані не зверталися 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.

**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 наслення опитані в громаді віднесли: уважність працівників до своїх клієнтів (89%), дисципліна і дотримання графіку роботи (82%), професіоналізм персоналу та якісне виконання своїх обов'язків також отримали позитивну оцінку від більшості опитаних (78% та 73% відповідно) (Графік 4.3.1).



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

Серед негативних аспектів найбільше населення незадоволене умовами роботи служби – 18% вказали на незручний графік роботи (Графік 4.3.2)



#### **ГРАФІК 4.3.2 ОЦІНКА СИСТЕМА 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:**

69% 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:**

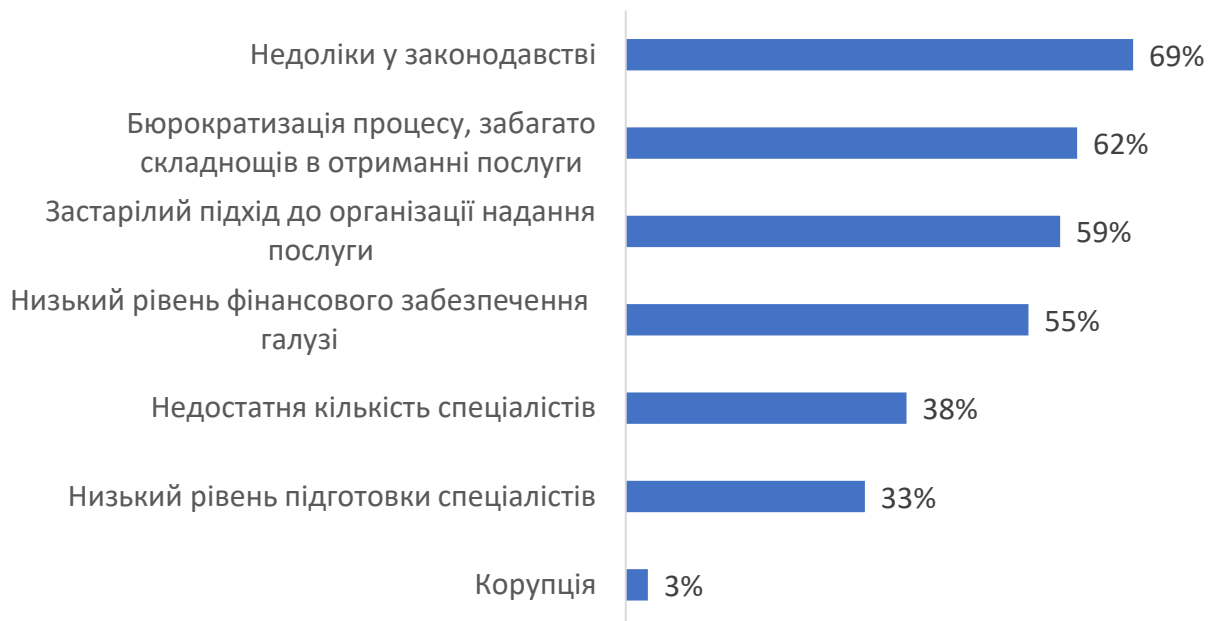
59% відзначили, що сучасні підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

55% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

38% скаржилися на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

##### **Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:**

33% 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, прогнозували подальше загострення зростання проблем я ВПО та інших уразливих груп населення:

*Цитати надавачів:*

*Рівень життя наших пенсіонерів так склалося, що дуже низький, так як у мене вже є порівняння ті люди які приїхали з Донеччини в них пенсії набагато вищі . Вони про такі пенсії як тут у нас на Черкащині, навіть не чули, що люди можуть жити»*

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.

*Цитати отримувачів:*

*Напевно мерія, а мерію Черкаська ОДА».*

#### 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: 82% ніколи не користуються, лише 6% постійно користуються.

Радіо: 72% ніколи не користуються, 9% постійно користуються.

Міське телебачення: 60% ніколи не користуються, 18% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 90% ніколи не користуються, 3% постійно користуються.

Дошки оголошень: 87% ніколи не користуються, 4% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 47% ніколи не користуються, 34% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 13% ніколи не користуються, 78% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 16% ніколи не користуються, 75% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями: 78% ніколи не користуються, 8% постійно користуються.



**ГРАФІК 4.4.1 КАНАЛИ ІНФОРМАЦІЇ, ЯКИМИ РЕСПОНДЕНТИ КОРИСТУТЬСЯ ПОСТІЙНО (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. Офіційні сайти та телеграм канали є найбільш вживаними серед отримувачів соціальних послуг (за результатами ФГД).

**ВИСНОВКИ**

1. Проведений аналіз свідчить, що між соціальними послугами, які доступні в громаді, і рівнем обізнаності громадян про них існує певний розрив. Незважаючи на наявність ряду інституцій, які надають соціальні послуги, значна частина опитаних не зверталась до них та відповідно не змогла оцінити їх ефективність. Це може свідчити про потребу у поліпшенні механізмів інформування мешканців громади про наявні соціальні послуги та їхні права.
2. Дослідження показало, що лише 17% респондентів звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Оцінка окремих служб вказує на те, що жителі все-таки звертаються до різних соціальних інстанцій, зокрема: Управління соціального захисту населення, Центр надання соціально-адміністративних послуг та Центр соціальних служб через те, що мали досвід взаємодії з ними. Це відмітили близько третини респондентів.
3. Оцінюючи рівень задоволеності соціальними послугами відзначимо, що найбільш ефективним є консультування (29%). В громаді також існує значна кількість послуг, які користуються популярністю (інформування – 21%, натуральна допомога та соціальна адаптація – по 17%).
4. Серед найменш затребуваних послуг відмітимо догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, переклад жестовою мовою, супровід під час інклюзивного навчання – близько 80% опитаних не звертались до цих послуг. Це свідчить про прогрес у розвитку цих послуг в громаді, проте вимагає більших зусиль з популяризації їх серед мешканців.
5. Найчастіше опитані отримували такі види матеріальної допомоги, як: грошова допомога (76%), державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) (47%) та продукти харчування (47%). Найлегше опитаним було отримати наступні види допомоги: ліки, предмети санітарної та особистої гігієни та продукти харчування, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності та грошова допомога (від 71% до 8%% респондентів тримали вказані види допомоги дуже легко).
6. Система соціального захисту має позитивні результати оцінювання.
  - До позитивних аспектів роботи системи віднесемо, зокрема – уважність працівників до своїх клієнтів (89%), дисципліна і дотримання графіку роботи (82%).
  - За даними ФГД, респонденти дуже добре відгукувались про надавачів соц.послуг. Вони називали їх «доброзичливими», «чуйними», професійними». На групах підкреслювалась важливість особливого уваги до ВПО та їх потреб. Жителі громади зазначали, що ця категорії людей дуже уразлива та потребує додаткових соціальних пільг та програм.
7. Найбільш популярними засобами отримання інформації є офіційні сторінки в соціальних мережах та сайт. До традиційних медіа більшість опитаних не звертаються (82% - газет, 72% - радіо). Інформаційні листівки та дошки оголошень не використовують відповідно 90% та 87% опитаних. Більша частина респондентів активно користується інтернет-ресурсами: 34% постійно користуються офіційними сайтами громад, і аж 78% постійно користуються соціальними мережами. Про це свідчать, як кількісні так і якісні результати дослідження.

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 Служби» 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)