



ЗА ПІДТРИМКИ



ЗВІТ

за результатами дослідження щодо доступності та якості надання соціальних та адміністративних послуг, які надаються у Якушинецькій сільській 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.....	13
4.3 Ставлення до системи соціального захисту.....	15
4.4 Канали інформування.....	17
5. Висновки.....	19

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. 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

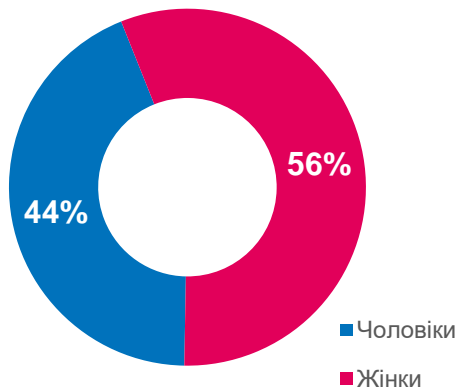
МЕТОД:	САPI - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету) 1 ФГД (отримувачі соціальних послуг: жителі громади у т.ч. уразливі групи населення та 2 тріади (міні-групи з 3 осіб, надавачі соціальних послуг, представники структур соціального захисту громади)
ГЕОГРАФІЯ:	міста Якушинці (87), Зарванці (99), села Березина (1), Дашківці (31), Ксаверівка (15), Лукашівка (21), Некрасове (23), Пултивці (23)
ВИБІРКА:	300
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:

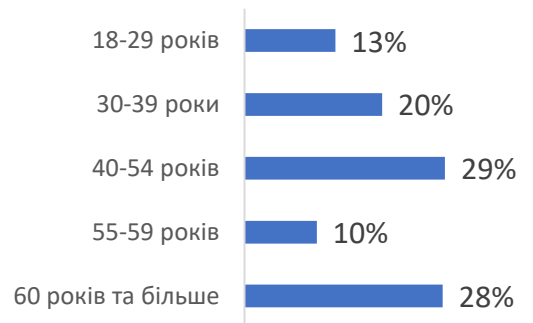
БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ВСЗН	Відділ соціального захисту населення
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання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

ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТІВ

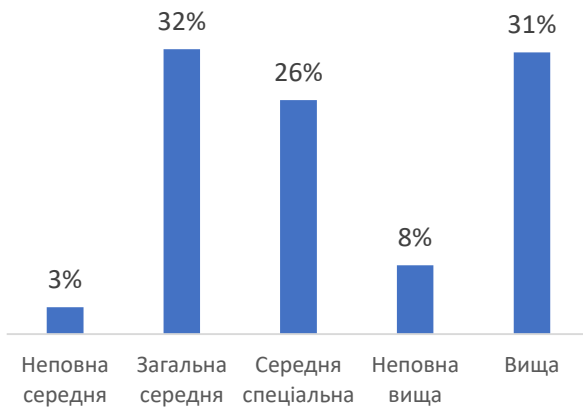
Стать.



Вік.



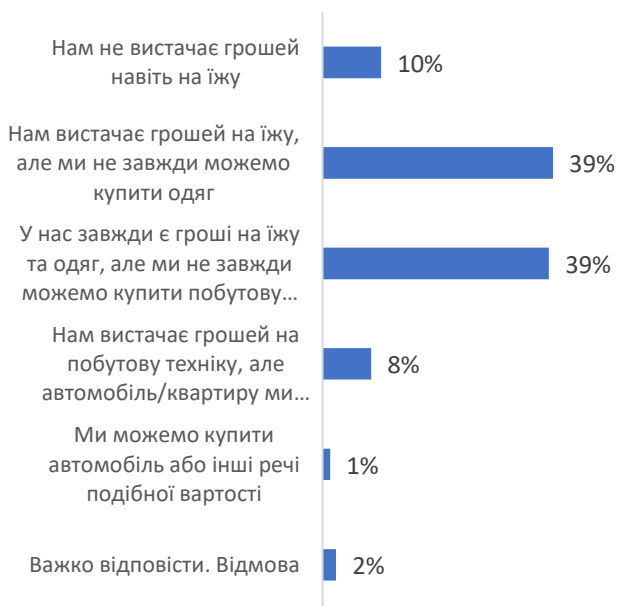
Освіта.



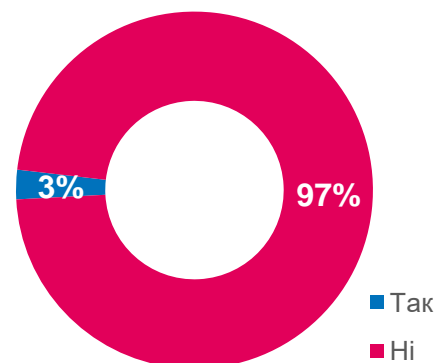
Вид діяльності.



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 Якушинецькій територіальній громаді та оцінено ефективність їхньої роботи:

Служба у справах дітей

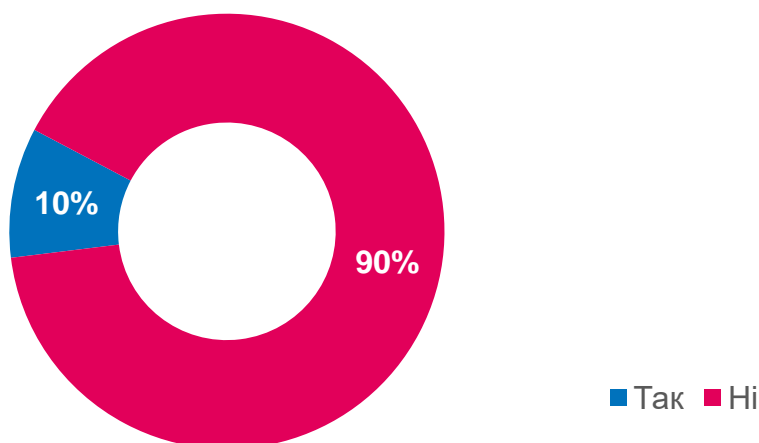
Відділ соціального захисту населення та охорони здоров'я

КЗ «Центр надання соціальних послуг» Якушинецької сільської ради

КУ «Інклюзивно-ресурсний центр» Якушинецької сільської ради

Центр надання адміністративних послуг

Тільки 10% опитаних вказали, що зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Переважна більшість – 90% 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?

Аналіз відповідей респондентів показав, що надавачі соцпослуг у цій громаді мають високий рівень задоволеності користувачів, зокрема, високо оцінили респонденти роботу КУ «Центр надання соціальних послуг», ЦНАП та «Відділ соціального захисту населення та охорони здоров'я» з відповідно 34%, 17% та 7% задоволених відгуків «дуже ефективно».

Такі високі рівні позитивних відгуків свідчать про те, що ці установи успішно відповідають на потреби громадян у високоякісних послугах. Це може бути результатом добре налагоджених процесів, відмінного керівництва та великого захоплення персоналу роботою (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
КУ «Центр надання соціальних послуг»	10%	7%	10%	10%	34%	28%
Центр надання адміністративних послуг	0%	7%	3%	7%	17%	66%
Відділ соціального захисту населення та охорони здоров'я	3%	0%	3%	0%	7%	86%
Служба у справах дітей	3%	0%	0%	0%	3%	93%
Громадська організація	0%	0%	0%	3%	0%	97%

Варто відзначити, що одним із досягнень громади є наявність віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) у кожному старостаті Якушинецької територіальної громади. Це сприяє забезпеченню більшої доступності та зручності для мешканців, які можуть отримати необхідні адміністративні послуги безпосередньо на місцях. Такий підхід сприяє покращенню доступності послуг для жителів громади та ефективному наданню адміністративних послуг, що є важливим для підтримки та розвитку соціальної інфраструктури та задоволенні потреб громади.

Отримувачі соціальних послуг переважно позитивно оцінюють роботу системи соціального захисту в громаді. Зокрема, найбільше досвіду мали учасники ФГД з Центрами надання адміністративних послуг та залишились задоволені:

Цитати отримувачів:

«...все влаштує, мені надавали повну консультативну відповідь...»

До дівчат в ЦНАПі питань ніяких, все оформили швидко. Проблеми були з Пенсійним фондом, бо всі пільги перенесли туди».

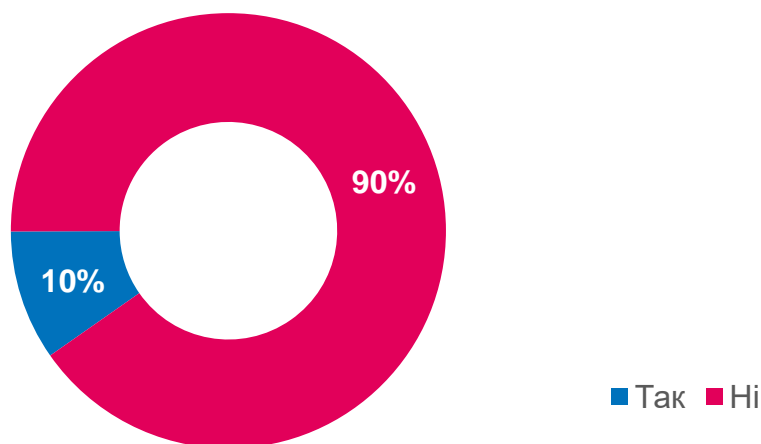
Висловлювання отримувачів соц. послуг вказують задоволеність послугами та компетенціями надавачів соціальних послуг та соціальних служб. Є позитивний відгук про консультативні послуги та ефективність деяких установ, але одночасно існують проблеми для надавачів більш пов'язаних з моральним та психологічним виснаженням викликів війни, а також деяких аспектів законодавчого регулювання.

Цитати надавачів:

Я була готова до цієї роботи. Але свою роль зробила війна і я стикнулася з великою кількістю інвалідів війни, ВПО...»

Саме болюче питання, що на сьогоднішній день не врегульовані пільги мобілізованим захисникам та захисницям. Доки не буде статусу УБД ми не можемо надати пільги. Для нас це морально складно...»

90% опитаних жителів громади не одержували за останні 12 місяців жодних видів матеріальної допомоги. Лише 10% 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%), державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) (40%), продукти харчування (33%).

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)	40%	60%	0%
Продукти харчування	33%	67%	0%
Предмети санітарної та особистої гігієни	7%	93%	0%
Ліки	7%	90%	3%
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	3%	97%	0%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	100%	0%
Надання путівки на оздоровлення	0%	97%	3%
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше)	0%	100%	0%

Найменше опитаних отримали допомогу у вигляді технічних і додаткових засобів реабілітації (що надані в постійне та тимчасове користування) та путівок на оздоровлення (Таблиця 4.1.2)

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. Це відноситься до таких видів допомоги як: продукти харчування – 91%, державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) – 83% та грошова допомога – 67%.

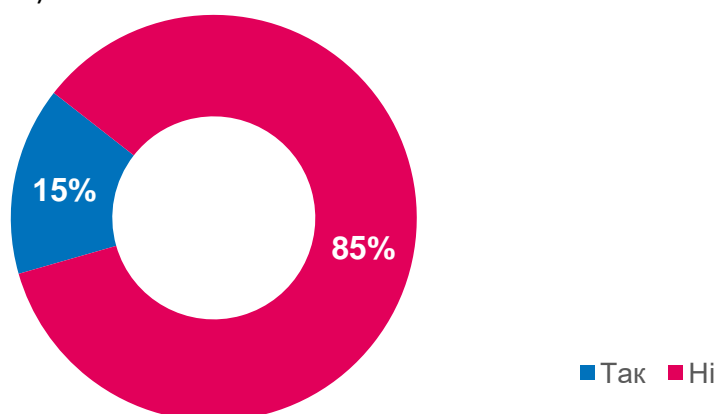
Легкість отримання ліків та предметів санітарної та особистої гігієни теж була відзначена респондентами (33%).

При цьому опитані жителі громади продемонстрували достатньо високий ступінь відмов відповісти на питання про легкість отримання допомоги – від 50% до 100%, що стосується одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, надання путівки на оздоровлення, технічних і додаткових засобів реабілітації, виданих в тимчасове чи постійне користування) (Таблиця 4.1.3)

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

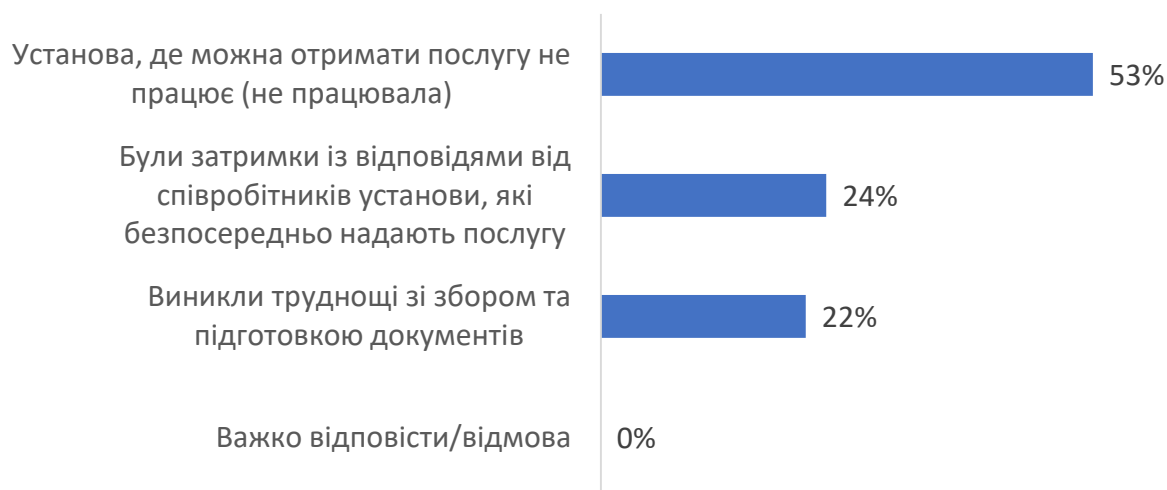
<i>серед тих, хто отримував</i>	Дуже легко було отримати	При отриманні виникли певні труднощі	Дуже складно було отримати	Важко відповісти/ Відмова
Продукти харчування	91%	0%	0%	9%
Державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги)	83%	8%	0%	8%
Грошова допомога	67%	28%	6%	0%
Ліки	33%	33%	0%	33%
Предмети санітарної та особистої гігієни	33%	33%	0%	33%

15% 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?

Респонденти зазначили, що труднощі, з якими вони найчастіше стикались при отриманні послуг, пов'язані з тим, що установа, де можна було отримати необхідну послугу – не працювала (53%). Якщо установа працює, то опитані вказували на труднощі зі зворотнім зв'язком від співробітників установи (24%) та зі збором та підготовкою документів (22%) (Графік 4.1.4)



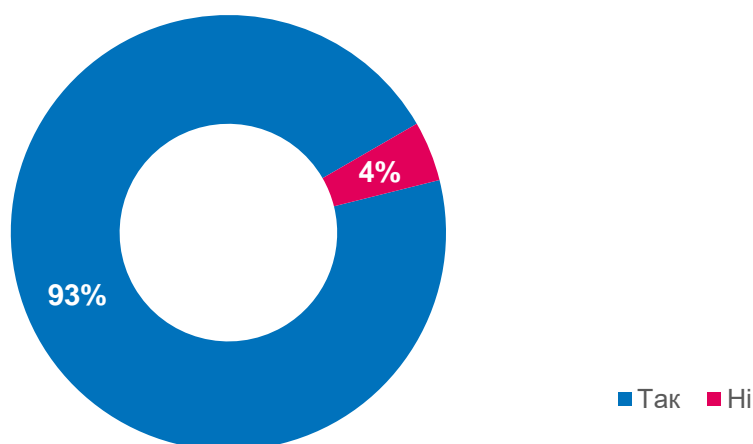
ГРАФІК 4.1.4 З ЯКИМИ САМЕ ТРУДНОЦЬМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЬ В УМОВАХ ПОВНОМАСШТАБНОЇ ЗБРОЙНОЇ АГРЕСІЇ РФ? (N=45)

Більше половини респондентів (59%) вважають, що держава має бути основним надавачем соціальних послуг. 40% опитаних покладають обов'язок надання соціальних послуг на комунальні установи. 30% опитаних вважають, що усі повинні мати рівні права в цьому. Менше третини опитаних вважають, що це мають бути громадські організації (29%), приватні установи та волонтери (19 і 13% відповідно). (Графік 4.1.5)



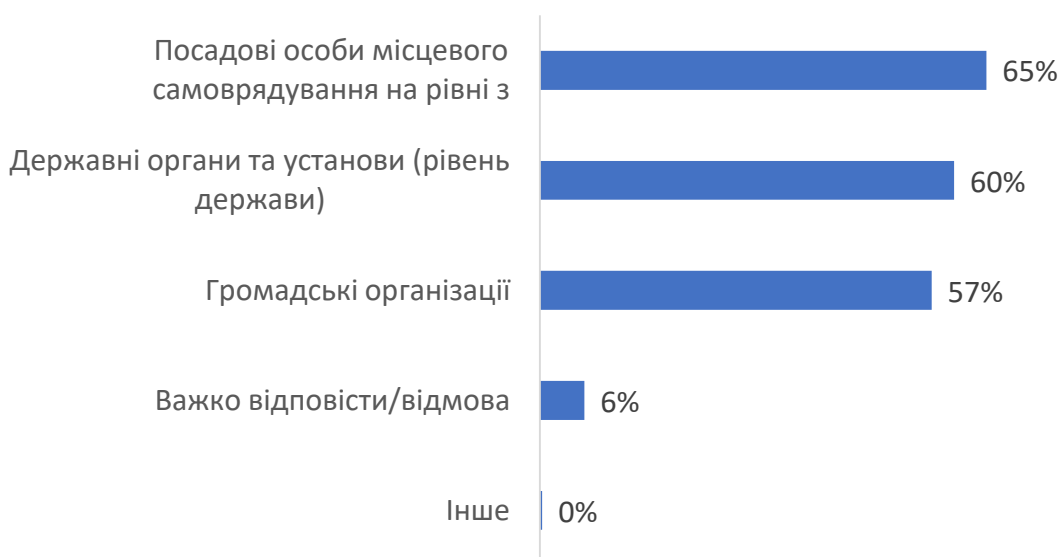
ГРАФІК 4.1.5 НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ НАДАВАТИ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЩОБ ЦЕ БУЛО ЯКІСНО, СВОЄЧАСНО ТА ЕФЕКТИВНО?

Майже усі респонденти (93%) 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 мають виступати посадові особи місцевого самоврядування (65%). Суттєва частка опитаних вважають, що контроль також мають здійснювати держава та державні установи (60%) та громадські організації (57%) (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=279)

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).

Рівень задоволеності соціальними послугами мешканців громади насамперед залежить від досвіду їх отримання. Наприклад, більшість жителів Якушинецької ТГ не мають такого досвіду. Водночас, якщо аналізувати наявний досвід, то можна сказати, що найчастіше респонденти зверталися за послугами консультування, натуральної допомоги, інформування, екстреного (кризового) втручання. Не зверталися здебільшого за послугами посередництва, фізичного супроводу осіб з інвалідністю, перекладу жестовою мовою, супроводу під час інклюзивного навчання

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

Консультування: 45%

Інформування: 38%

Натуральна допомога: 10%

Екстрене (кризове) втручання: 10%

Інші послуги мають відсоток задоволеності менше 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.

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

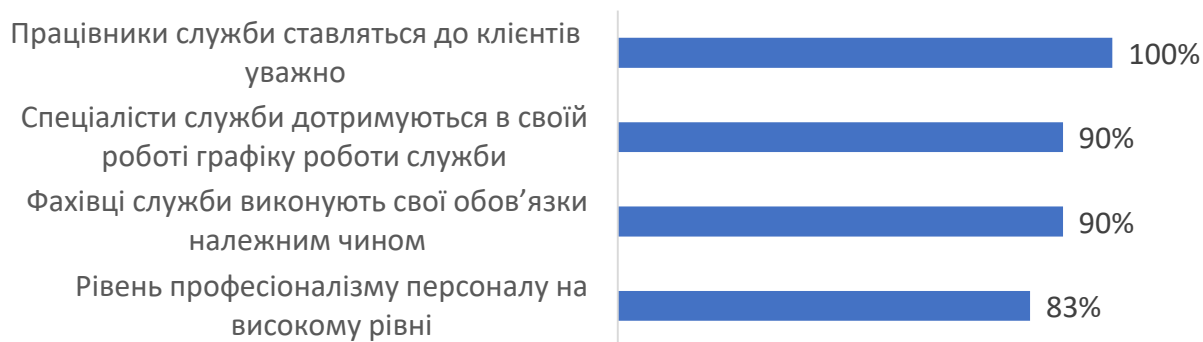
	Повністю незадоволений(а)	Дещо незадоволений(а)	Дещо задоволений(а)	Повністю задоволений(а)	Не звертався (лася)	Важко сказати /Відмова
Консультування	3%	7%	14%	31%	41%	3%
Інформування	0%	10%	10%	28%	48%	3%
Натуральна допомога	10%	0%	0%	10%	76%	3%
Екстрене (кризове) втручання	0%	0%	0%	10%	86%	3%
Представництво інтересів	0%	0%	0%	7%	90%	3%
Догляд вдома	0%	0%	0%	3%	93%	3%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	0%	0%	0%	3%	93%	3%
Соціальний супровід	0%	0%	0%	0%	97%	3%
Соціальна профілактика	0%	0%	3%	0%	93%	3%
Соціальна адаптація	7%	3%	0%	0%	86%	3%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	3%	3%	0%	0%	90%	3%
Посередництво (медіація)	0%	0%	0%	0%	97%	3%

98% зазначили, що отримали соціальні послуги безоплатно.

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 - 100%, що в першу чергу відзначають респонденти. Також опитані високо відмічають дисципліну і дотримання графіку (90%), якісне виконання своїх обов'язків (90%) та професіоналізм персоналу (83%) (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 розташуванням служби, де надають послугу – 17% вказали, що установа розташована віддалено та відсутнє транспортне сполучення (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:

51% відзначили проблеми в сфері соціального законодавства, що може стосуватися невизначеності норм чи складності інтерпретації.

47% 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:

39% вказали на проблеми з фінансовим забезпеченням галузі.

37% відзначили, що сучасні підходи до надання послуг є переважно неефективними чи застарілими.

29% скаржилися на недостатню кількість кадрів для надання якісних послуг.

Професійна підготовка та кваліфікація кадрів:

22% 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, розширення кадрової політики та найм вузькопрофільних спеціалістів, оновлені матеріально-технічної та законодавчої бази як умов для покращення ситуації в галузі:

Цитати надавачів:

Треба враховувати і ту людину (працівника), яка надає послуги. Для того, щоб не було вигорання, треба і психолога, і тренінги, винагороди, додаткові в і

Хотілося б побільше матеріальних ресурсів, побільше надходжень до бюджету, щоби надавалася матеріальна допомога (отримувачам). А от п р

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:

«...Якщо село само не може вирішити питання, воно звертається в сільську раду. Якщо сільська рада не може вирішити питання вона звертається до області ...»

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: 73% ніколи не користуються, лише 11% постійно користуються.

Радіо: 63% ніколи не користуються, 12% постійно користуються.

Місцеве телебачення: 45% ніколи не користуються, 15% постійно користуються.

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

Інформаційні листівки: 75% ніколи не користуються, 3% постійно користуються.

Дошки оголошень: 63% ніколи не користуються, 8% постійно користуються.

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

Офіційний сайт громади: 35% ніколи не користуються, 26% постійно користуються.

Сторінки у соціальних мережах: 30% ніколи не користуються, 49% постійно користуються.

Групи у соціальних мережах, месенджерах: 28% ніколи не користуються, 68% постійно користуються.

Тематичні зустрічі з мешканцями: 62% ніколи не користуються, 10% 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 (11 та 12% відповідно), хоча місцеве телебачення ще зберігає певний рівень інтересу (15%).

Офіційні сайти, сторінки в соціальних мережах, вайбер- та телеграм канали є найбільш вживаними серед отримувачів соціальних послуг (за результатами ФГД).

У відповідях учасників групи звучали пропозиції щодо детального інформування про послуги ЦНАПу через вайбер та телеграм.

ВИСНОВКИ

1. Між соціальними послугами, які доступні, 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 вказувати на необхідність поліпшення інформування мешканців громади про доступні соціальні послуги та їхні права.
2. Лише 10% респондентів звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Респонденти в цілому позитивно оцінили роботу надавачів соціальних та адміністративних послуг в громаді.
3. Загалом, рівень задоволеності соціальними послугами варіюється. Найвищий рівень задоволеності спостерігається у сферах консультування, інформування, надання натуральної допомоги, екстреного (кризового) втручання. Однак існує значний відсоток громадян, які або не знають про наявність певних послуг.
4. В більшості випадків близько 97% опитаних не звертались за соціальними послугами такими як: соціальний супровід, посередництво (медіація), фізичний супровід осіб з інвалідністю, переклад жестовою мовою, супровід під час інклюзивного навчання). При цьому, найбільше респонденти задоволені послугами консультування (45%) та інформування (38%). Це свідчить про високу якість цих послуг, але потребує більшого зусилля в поширенні їх серед громадян.
5. Найчастіше опитані отримували такі види матеріальної допомоги, як: грошова допомога (60%), державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) (40%), продукти харчування (33%). Відповідно, більшість респондентів відзначили, що їх було дуже легко отримати. В той же час при отриманні ліків, предметів санітарної та особистої гігієни, а також одягу, взуття та інших предметів першої необхідності респонденти вказали на певний рівень складнощів.
6. Щодо оцінки системи соціального захисту, то позитивними аспектами роботи є:
 - Уважність працівників до своїх клієнтів, що в першу чергу відзначають респонденти, а також – дисципліна і дотримання графіку, якісне виконання своїх обов'язків та професіоналізм персоналу.
 - При цьому за даними ФГД жителі громади вважають, що покращення соціальних послуг може зробити цифровізація, формування єдиної бази для спеціалістів з різних питань. Але при цьому жителі також наголошували, що корисно мати особисті прийоми з керівництвом громади.
7. Офіційний сайт громади, сторінки в соціальних мережах, вайбер та телеграм канали є найбільш вживаними серед отримувачів соціальних послуг. Про це свідчать, як кількісні так і якісні результати дослідження.
 - Традиційні медіа втрачають популярність: більшість опитаних (73% - газет, 66% - радіо) вказали, що ніколи не користуються цими засобами. Інформаційні листівки та дошки оголошень теж не використовують відповідно 75% та 63% опитаних.
 - Більша частина респондентів активно користується інтернет-ресурсами: 35% постійно користуються офіційними сайтами громад, і аж 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 Сервісес» 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](#)