



# ЗВІТ

за результатами соціологічного дослідження щодо  
доступності та якості надання соціальних і адміністративних  
послуг у громаді

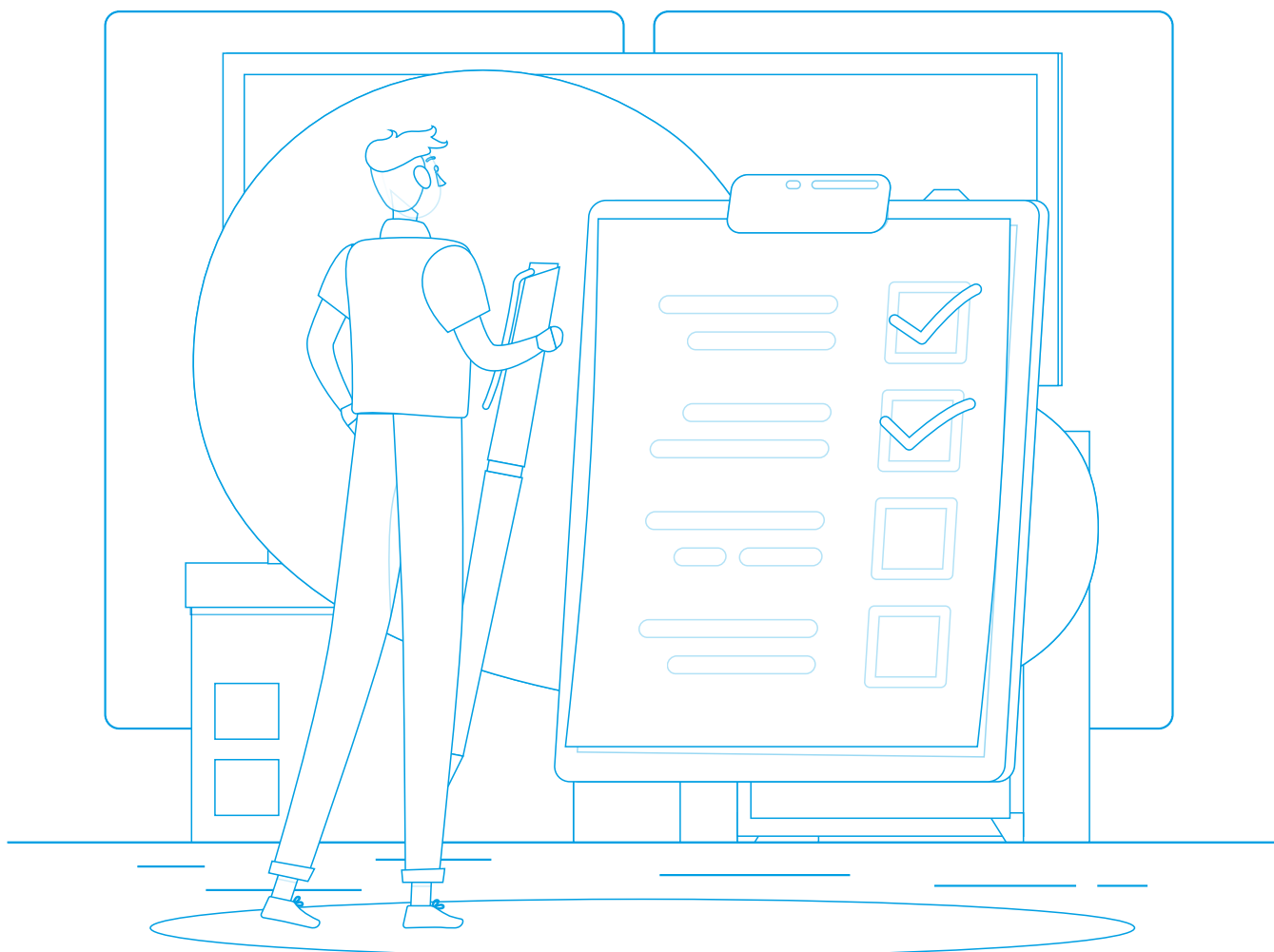


## Трибухівська сільська територіальна громада Тернопільська область



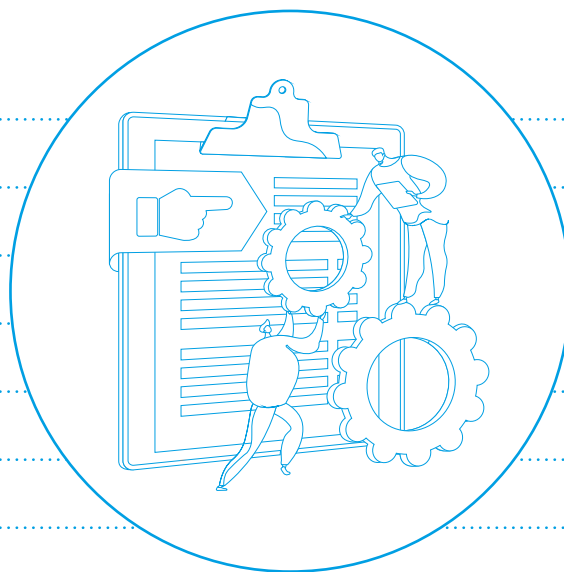
## Зміст

<b>Список скорочень.....</b>	<b>3</b>
<b>Методологія.....</b>	<b>3</b>
1. Характеристика вибірки дослідження.....	4
2. Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг.....	7
3. Задоволеність послугами.....	9
4. Ставлення до системи соціального захисту.....	15
5. Канали інформування.....	17
<b>Висновки.....</b>	<b>19</b>



## Список скорочень

БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
СП	Соціальні послуги
ВСЗН	Відділ соціального захисту населення
ТГ	Територіальна громада
УБД	Учасник бойових дій
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



## Методологія

Соціологічне дослідження доступності та якості надання соціальних і адміністративних послуг, проведене у Трибухівській сільській територіальній громаді (ТГ), складається з двох блоків — кількісного та якісного. У рамках кількісного дослідження застосовано метод анкетування, у рамках якісного — метод фокус-груп. Формат дослідження — офлайн. Час проведення — червень–липень 2023 року.

У кількісному дослідженні взяло участь **200** респонденток/тів. Вибірка була репрезентативною. Дослідження передбачало опитування жителям/лів ТГ щодо їхнього досвіду отримання соціальних та адміністративних послуг. Отримані дані проаналізовано за допомогою інструментів Microsoft Excel і висвітлено у звіті.

У якісному дослідженні взяло участь **19** респонденток/тів, які долучилися до роботи двох фокус-груп: одна складалася з надавачок/чів соціальних та адміністративних послуг, друга — з отримувачок/чів. 8 учасниць та учасників першої фокус-групи представляли соціальні установи й безпосередньо надавачів соціальних послуг у ТГ. 11 учасниць та учасників другої фокус-групи представляли отримувачів соціальних послуг із різних населених пунктів громади.

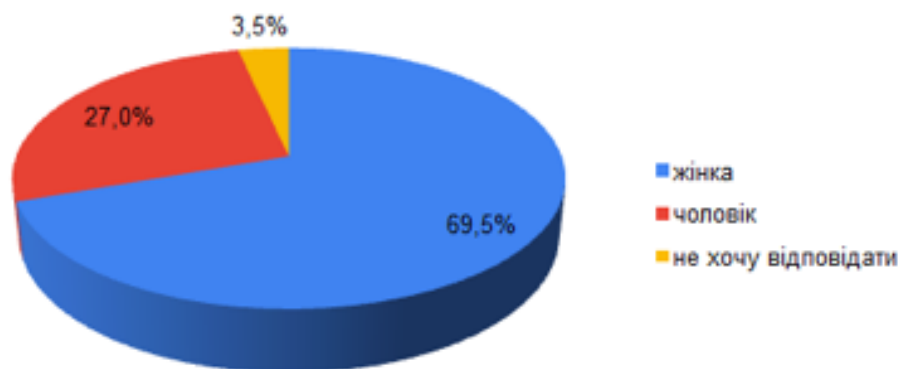
## Характеристика вибірки дослідження

Опитування охопило всі населені пункти Трибухівської ТГ. Зокрема, в опитуванні взяли участь 86 жительок/лів с. Трибухівці (43%), 30 жительок/лів с. Медведівці (15%), 6 жительок/лів с. Мартинівка (3%), 29 жительок/лів с. Новоставці (14,5%), 16 жительок/лів с. Пилява (8%), 20 жительок/лів с. Пишківці (10%) і 13 жительок/лів с. Цвітова (6,5%). Серед респонденток/тів переважали жінки (див. діаграму 1).

За віком переважали респондентки/ти віком 26–40 років (63 людини) та старші від 60 років (62 людини). На третьому місці — респондентки/ти віком 41–59 років (54 людини). Серед опитаних було 16 людей віком 18–25 років. 5 респонденток/тів не хотіли вказувати свій вік. За рівнем освіти найчисленнішою групою були люди з середньою спеціальною (65) та вищою (58) освітою. 43 людини мали середню, 23 — початкову, 10 — незакінчену вищу та 1 — учений ступінь. Детальну характеристику респонденток/тів подано в таблиці 1.

### Діаграма 1

Стать респондентів, у %



### Таблиця 1.

Демографічна  
характеристика  
та рівень освіти  
респонденток/тів

За віком переважали респонденти старші від 60 років (264 людини). На другому місці за кількістю перебувають респонденти віком 26–40 років (215 людей). Серед опитаних була 191 людина віком 41–59 років і 95 людей віком 18–25 років. 17 респондентів не хотіли вказувати свій вік. За рівнем освіти найчисленнішою групою респондентів були люди з середньою спеціальною (274) та вищою (222) освітою. 167 людей мали середню освіту, 62 – незакінчену вищу, 50 – початкову, 7 – науковий ступінь. Детальну характеристику респондентів подано в таблиці 1.

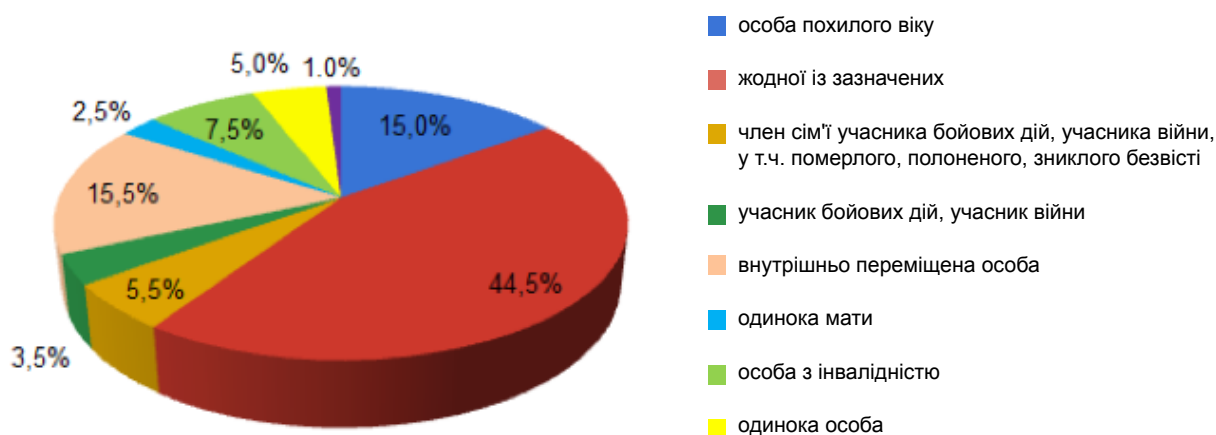
Характеристика	Загальна кількість осіб	Жінки	Чоловіки	Не хочу відповідати	Інше
Із них особи віком:	200	129	58	13	
18-25 років	16	13	3		
26-40 років	63	48	15		
41-59 років	54	33	20		
60 років і старші	62	35	20	7	
Не хочу відповідати	5	0	0	5	

Характеристика	Загальна кількість осіб	Жінки	Чоловіки	Не хочу відповідати	Інше
Із них особи з рівнем освіти:	200	139	54	7	
вчений ступінь	1	0	1	0	
вища	58	45	13	0	
незакінчена вища	10	7	2	1	
середня спеціальна	65	43	20	2	
середня	43	26	14	3	
початкова (незакінчена середня)	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	

## Діаграма 2

### Розподіл респондентів за категоріями, у %

Серед респонденток/тів переважали люди похилого віку — їх було 30 (15%). Одиноких було 10 (5%), внутрішньо переміщених — 31 (15,5%). 15 людей (7,5%) мали інвалідність, 11 (5,5%) були членами сімей учасників бойових дій / учасників війни, в тому числі померлих, полонених та зниклих безвісти, 7 (3,5%) — учасниками бойових дій / учасниками війни; 5 (2,5%) — одинокими матерями; 2 (1%) — одинокими людьми похилого віку. 89 людей (44,5%) не належали до жодної із зазначених категорій (див. діаграму 2).

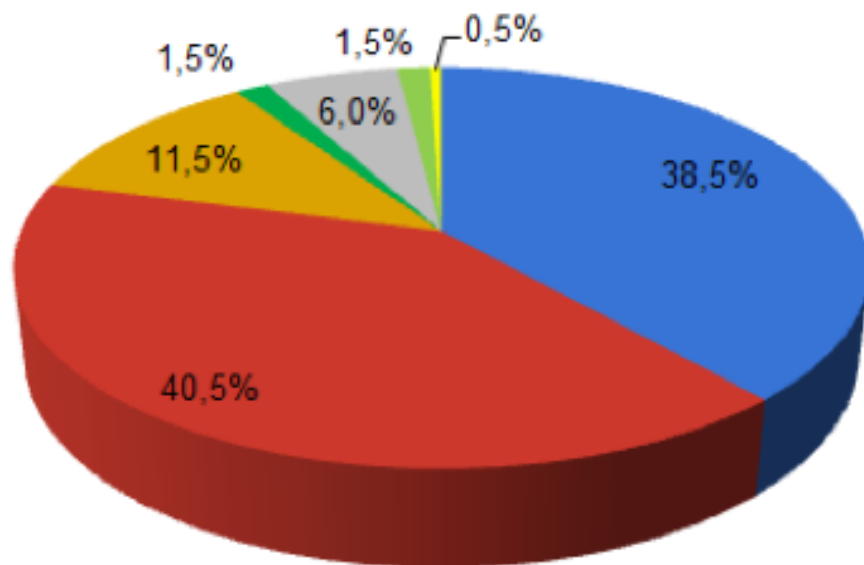


У 81 респондентки/та (40,5%) була родина з 1-2 дітьми, 23 респондентки/ти (11,5%) мали багатодітну родину, 12 респонденток/тів (6%) не мали дітей, 3 респондентки/ти (1,5%) виховували дітей з інвалідністю, 1 респондент (0,5%) — дитину з особливими освітніми потребами, 3 респондентки/ти (1,5%) мали прийомні/опікунські/патронатні сім'ї. Родини 77 респонденток/тів (38,5%) не належать до жодної з перелічених категорій (див. діаграму 3).

### Діаграма 3

Категорії, до яких належать сім'ї респондентів, у %

- жодної із зазначених
- сім'я з 1-2 дітьми
- багатодітна сім'я
- сім'я, яка виховує дітей з інвалідністю
- бездітна сім'я
- прийомна/опікунська/патронатна сім'я
- сім'я, яка виховує дітей з особливими освітніми потребами

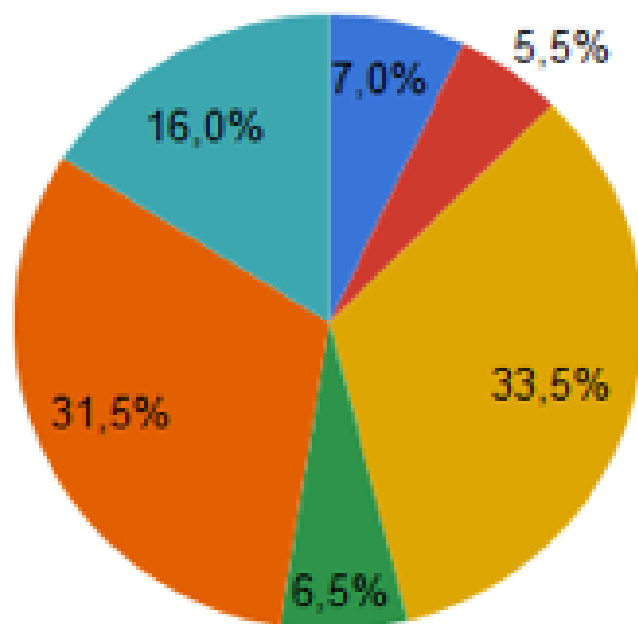


За рівнем доходів більшість респонденток/тів (67 (33,5%)) зарахувала себе до категорії людей, у яких достатньо грошей на їжу, але не завжди є можливість купити одяг. 63 респондентки/ти (31,5%) завжди мають гроші на їжу та одяг, але не завжди можуть дозволити собі побутову електроніку чи інші дорогі товари; 14 (7%) — мають достатньо грошей на побутову електроніку чи інші дорогі товари, але не можуть дозволити собі машину чи квартиру; 11 (5,5%) — мають високий дохід і можуть дозволити собі машину чи інші товари подібної вартості. 32 респонденткам/там (16%) бракує грошей навіть на їжу (див. діаграму 4). 13 респонденткам/там (6,5%) важко відповісти на це запитання. Зазначимо також, що 97 респонденток/тів (48,5%) — майже половина опитаних — зверталися по соціальну допомогу протягом останніх 12 місяців.

### Діаграма 4

Рівень доходу у респондентів, у %

- У нас є достатньо грошей на побутову електроніку чи інші дорогі товари, але ми не можемо дозволити собі машину чи квартиру
- За потреби ми можемо дозволити собі машину або інші товари подібної вартості
- У нас є достатньо грошей на їжу, але ми не завжди можемо купити одяг
- Важко відповісти
- У нас завжди є гроші на їжу та одяг, але ми не завжди можемо дозволити собі побутову електроніку чи інші дорогі товари
- Нам бракує грошей навіть на їжу



Учасниками першої фокус-групи з надавачами соціальних послуг були представники:

- Центру надання соціальних послуг Трибухівської сільської ради;
- Служби у справах дітей Трибухівської сільської ради;
- Відділу соціального захисту населення Трибухівської сільської ради;
- Ініціативної групи «Спортивна нація».

Загалом, як зазначалося вище, участь у цій фокус-групі взяло 8 людей.

Учасницями/ками фокус-групи отримувачів соціальних послуг були 11 людей:

- 2 людини похилого віку;
- 2 внутрішньо переміщені особи;
- 2 людини з інвалідністю;
- багатодітна мати;
- мати дитини з інвалідністю;
- сім'я учасника бойових дій;
- мати в декретній відпустці;
- багатодітна мати в складних життєвих обставинах.

## Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

У Трибухівській ТГ для дослідження основних сервісних установ було обрано Буцацьку районну філію Тернопільського обласного центру зайнятості (далі — ЦЗ); комунальну установу «Центр надання соціальних послуг» Трибухівської сільської ради (далі — ЦНСП), Службу у справах дітей Трибухівської сільської ради (далі — ССД); відділ соціального захисту населення Трибухівської сільської ради (далі — ВСЗН).

Серед громадських організацій, які працювали з населенням ТГ, були: Червоний Хрест, БО «БФ «ССС»», БФ «Карітас», ТМГО «Відродження нації», ГО «КримSOS», БФ «Медейр», БФ «Посмішка».

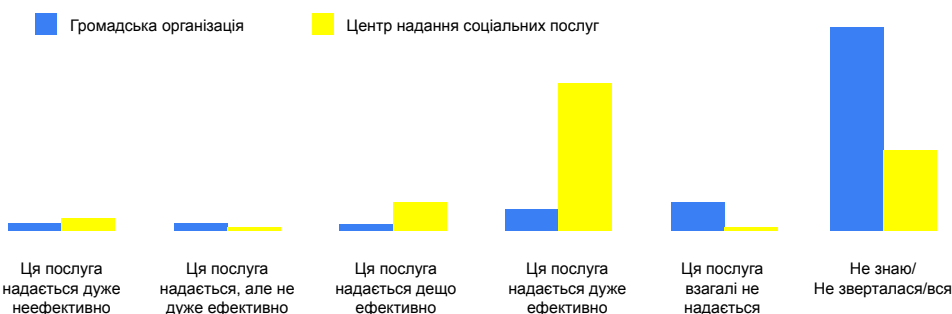
Жодна з цих недержавних організацій юридично не зареєстрована на території ТГ, однак усі вони надавали посильну допомогу жителям ТГ. ЦНСП має налагоджену співпрацю з геріатричним відділенням КУ «Центр надання соціальних послуг» Буцацької міської ради у с. Баріш Буцацької ТГ та ДБСТ Буцацької ТГ.

Двоє людей похилого віку отримали послугу стаціонарного догляду в геріатричному відділенні, а діти із Трибухівської ТГ перебувають у ДБСТ Буцацької ТГ.

Результати дослідження показали, що населення громади переважно не звертається по соціальні послуги: відповідь «Не знаю / Не звертався (-лась)» щодо Центру соціальної (професійної) реабілітації для осіб з інвалідністю обрали 154 (77%) респондентки/ти, щодо громадських організацій — 149 (74,5%), щодо служби у справах дітей — 137 (68,5%), щодо центру зайнятості — 129 (64,5%) опитаних, щодо відділу соціального захисту — 76 (38%), щодо центру надання соціальних послуг — 58 (29%). Варіант «Інші соціальні заклади» обрали 159 (79,5%) опитаних. Водночас це свідчить, що опитані, які не обрали варіант відповіді «Не знаю/ Не звертався(-лась)», мають досвід отримання послуг у цих установах, а таких опитаних досить багато (див. діаграми 5а, 5б).

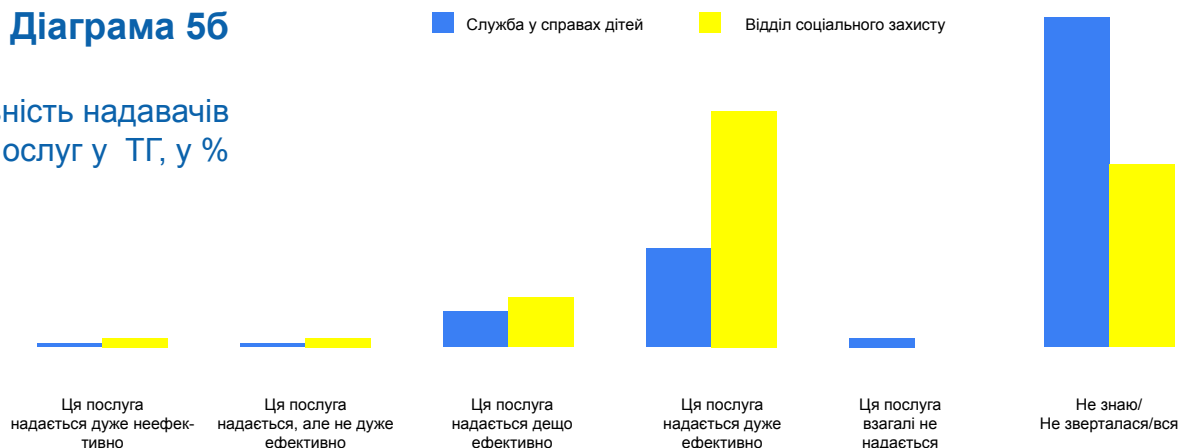
### Діаграма 5а

Ефективність надавачів послуг у ТГ, у %



## Діаграма 5б

### Ефективність надавачів послуг у ТГ, у %



У ході роботи з фокус-групою жителям/лів громади було з'ясовано, що вони загалом мало орієнтуються в тому, що таке соціальні послуги. Серед основних варіантів соціальних послуг було названо такі:

- допомога від держави, консультації;
- грошова допомога;
- гігієнічні, продуктові набори;
- спілкування з психологом;
- косіння трави;
- догляд вдома;
- консультування, супровід.

Можна припустити, що найчастіше опитувані зверталися до відділу соціального захисту та центру надання соціальних послуг (див. діаграми 5а, 5б). Оцінюючи послуги цих установ, 97 (48,5%) респонденток/тів відповіли, що відділ соціального захисту надає послуги дуже ефективно, 19 (9,5%) вважають, що послуги надаються дещо ефективно, 3 (1,5%) жителями/лі громади вважають, що послуги надаються, але не дуже ефективно, 5 (2,5%) вважають, що послуги надаються дуже неефективно. Отже, в цієї установи досить високий показник оцінки ефективності надання послуг.

Щодо центру надання соціальних послуг, то 108 (54%) опитаних відповіли, що центр надає послуги дуже ефективно, 20 (10%) вважають, що дещо ефективно, 8 (4%) вважають, що дуже неефективно, 3 (1,5%) — що дуже ефективно, а 3 (1,5%) зазначили, що послуги взагалі не надається (див. діаграму 5а).

149 (74,5%) респонденток/тів не зверталися до ГО по послуги. 20 (10%) зазначили, що запитана послуга не надається, 16 (8%) зазначили, що послугу їм було надано дуже ефективно, 5 (2,5%) — що дещо ефективно, 5 (2,5%) — не дуже ефективно і ще 5 (2,5%) — дуже неефективно.

Показники оцінки ефективності інших служб незначні. 17 (8,5%) опитаних (досить мало) назвали діяльність центру зайнятості дуже ефективною, 7 (3,5%) вважають, що тамтешні послуги надаються дуже неефективно, 29 (14,5%) зазначили, що послуги там узагалі не надаються. Водночас слід зауважити, що 129 (64,5%) респонденток/тів узагалі не звертались туди, аби отримати якісь послуги.

Роботу служби у справах дітей дуже ефективно оцінюють 42 (21%) опитаних, 3 (1,5%) жителів громади зазначили, що ця установа взагалі не надає послуг, 2 (1%) вважають, що послуги там надаються дуже неефективно, а 137 (68,5%) респонденток/тів вказали, що не зверталися туди по послуги (див. діаграму 5б).

Центр соціальної реабілітації для осіб з інвалідністю на території ТГ не працює. Активно функціонують інклюзивні класи в закладах освіти, однак соціальні послуги дітям, які навчаються на інклюзивній формі навчання, чи їхнім сім'ям не надаються.

Отже, найвищий показник ефективності надання послуг, на думку респонденток/тів, був у центру надання соціальних послуг, де варіант «дуже ефективно» обрали 108 (54%), а «дещо ефективно» 20 (10%) опитаних, а також у відділу соціального захисту, де варіант «дуже ефективно» обрали 97 (48,5%) респондентів, а «дещо ефективно» — 19 (9,5 %). Варіанти «дуже неефективно» та «не дуже ефективно» коливаються від 4% до 0,5% по всіх установах/закладах соціальної сфери. Як найчастіше зазначали респонденти, послуги не надають центр зайнятості (29 (14,5%)) та інші соціальні заклади — наприклад, будинки-інтернати для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, дитячі будинки-інтернати (25 (12,5 %)) та ГО (20 (10%)). Водночас варто зазначити, що на оцінювання показника ефективності може впливати відсутність досвіду отримання послуг певного центру. 185 (92%) жителям/лів вважає необхідним контроль за якістю організації та надання соціальних послуг.

Слід зазначити, що 88 (44%) опитаних вважають, буцімто такий контроль мають здійснювати державні органи та установи (рівень держави), 56 (28%) вважають, що це мають бути посадові особи місцевого самоврядування на рівні заступника міського/селищного/сільського голови, керівників департаментів, управлінь і відділів (рівень громади), 20 (10%) зазначили, що такий контроль мають здійснювати громадські організації, 36 (18%) було важко відповісти на це запитання.

За даними фокус-групи, на запитання «Як здійснюється моніторинг та оцінка якості надання соціальних послуг?» респондентки/ти відповіли, що готові долучатися до оцінки якості послуг, але оскільки під час роботи в фокус-групі надавачів соціальних послуг та представників ОМС учасниці/ки пропускали або давали неконкретні відповіді, можна припустити, що такий контроль нечітко регламентований або й зовсім відсутній.

## Задоволеність послугами

Рівень задоволеності послугами жителям/лів ТГ першочергово залежить від досвіду отримання таких послуг, якого в більшості Трибухівецької ТГ узагалі немає (див. таблицю 2).

Таблиця 2

Відсоток жителям/лів громади, які звертались по соціальні послуги

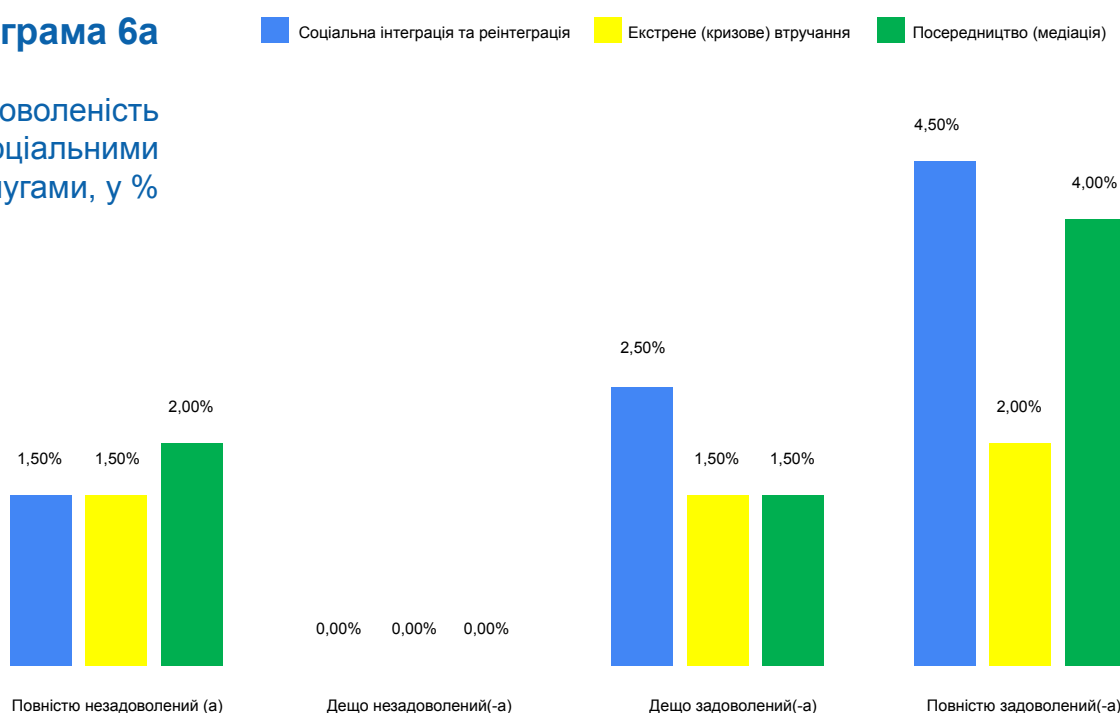
	Не зверталася/вся	Зверталася/вся
Екстрене (кризове) втручання	95%	5%
Посередництво (медіація)	92,5%	7,5%
Надання притулку	92%	8%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	91,5%	8,5%
Представництво інтересів	87,5%	12,5%
Соціальна профілактика	83,5%	16,5%
Соціальний супровід	82%	18%
Соціальна адаптація	81,5%	18,5%
Догляд вдома, денний догляд	73,5%	26,5%
Натуральна допомога	54,5%	45,5%
Консультавання	51%	49%
Інформування	49%	51%

Слід зазначити, що в Трибухівській ТГ не надаються послуги підтриманого проживання, надання притулку, фізичного супроводу осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату, перекладу жестовою мовою, догляду та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, супроводу під час інклюзивного навчання.

Водночас, якщо аналізувати донинішній досвід, можна сказати, що найчастіше жительки/лі громади зверталися по послуги інформування (51%), консультування (49%), натуральної допомоги (45,5%), догляду вдома/денного догляду (26,5%), а найрідше — по послугу екстреного (кризового) втручання 190 (95%) (див. діаграми 6а, 6б, 6в).

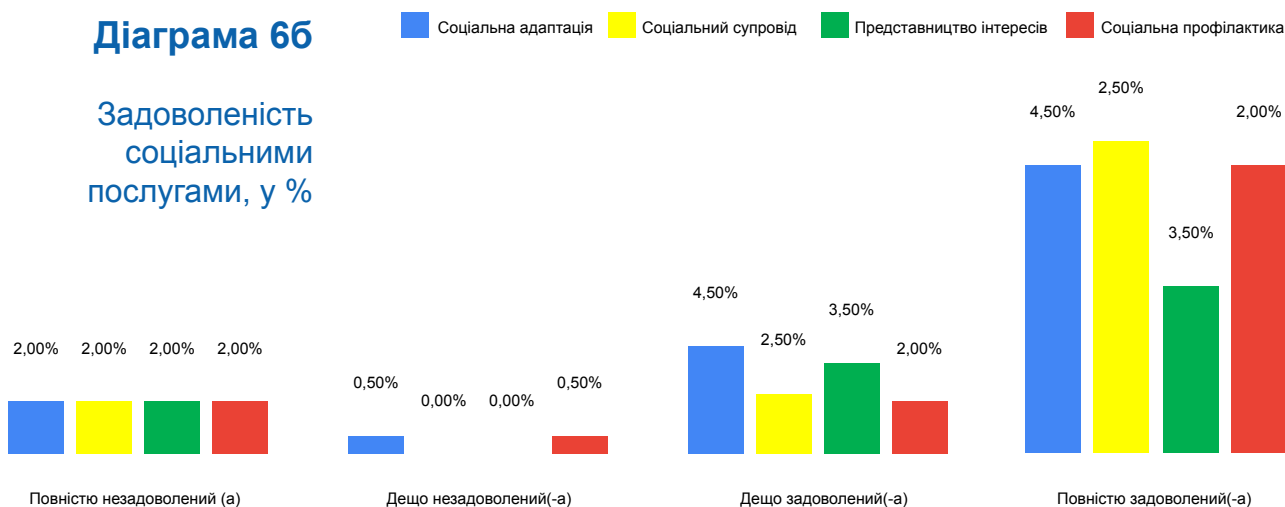
**Діаграма 6а**

Задоволеність соціальними послугами, у %



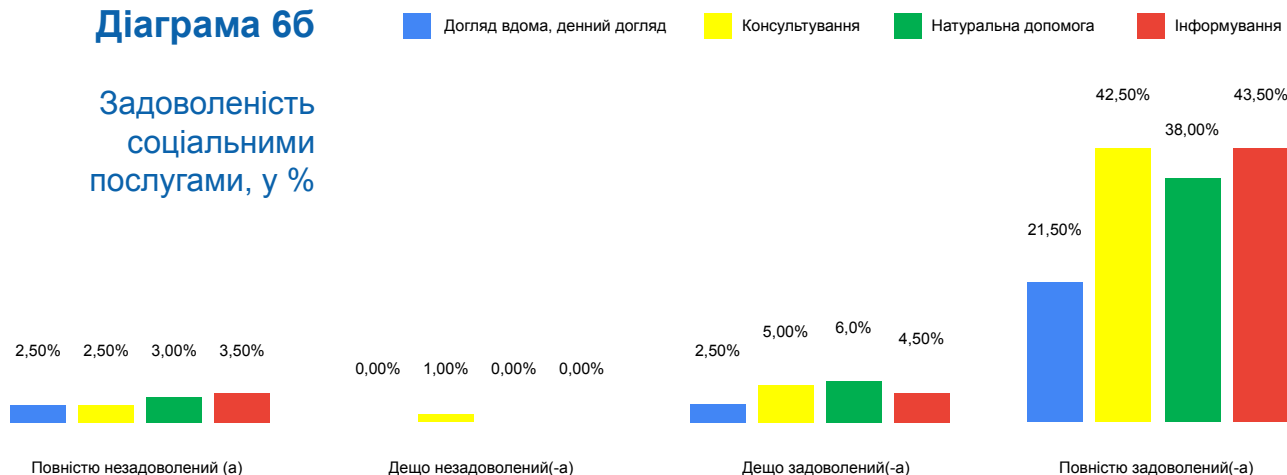
**Діаграма 6б**

Задоволеність соціальними послугами, у %



## Діаграма 66

### Задоволеність соціальними послугами, у %



Водночас варто зазначити, що невелика кількість учасниць/ників опитування, які мають досвід звернення та отримання послуг, не дає можливості обґрунтовано говорити про узагальнений рівень задоволення послугами. Результати свідчать, що найчастіше респондентки/ти повністю задоволені соціальними послугами інформування (87, 43,5%), консультавання (85, 42,5%), натуральної допомоги (76, 38%), догляду вдома, денного догляду (43, 21,5%) (див діаграму 6в).

### Аналізуючи дані щодо окремих послуг, можна сказати, що:

- послугою інформування повністю і частково задоволені 48%, а повністю та деяко незадоволені 3,5% опитаних;
- послугою консультавання повністю і частково задоволені 47,5%, а повністю та деяко незадоволені 3,5% опитаних;
- послугою натуральної допомоги повністю і частково задоволені 44%, повністю та деяко незадоволені 3% опитаних;
- послугою догляду вдома, денного догляду повністю і частково задоволені 24%, повністю та деяко незадоволені 2,5% опитаних;
- послугою соціальної адаптації повністю і частково задоволені 17%, повністю та деяко незадоволені 2,5% опитаних;
- послугою соціального супроводу повністю і частково задоволені 16%, повністю та деяко незадоволені 2% опитаних;
- послугою соціальної профілактики повністю і частково задоволені 14,5%, повністю та деяко незадоволені 2,5% опитаних;
- послугою представництва інтересів повністю і частково задоволені 10,5%, повністю та деяко незадоволені 2% опитаних;
- послугою соціальної інтеграції/реінтеграції повністю і частково задоволені 7%, повністю та деяко незадоволені 1,5% опитаних;
- послугою посередництва (медіації) повністю і частково задоволені 5,5%, повністю та деяко незадоволені 2% опитаних;
- послугою екстреного (кризового) втручання повністю і частково задоволені 3,5%, повністю та деяко незадоволені 1,5% опитаних.

Слід зазначити, що ці дані не дають точної картини задоволеності послугами, оскільки її показник безпосередньо залежить від досвіду отримання послуг.

За результатами роботи фокус-групи можна визначити основні потреби у соціальних послугах.

Загалом опитування показало, що в населення є довіра до ЦНСП, але є й нереалізовані потреби у послугах, серед яких стаціонарний догляд, соціальний супровід, психологічна допомога чи супровід під час інклюзивного навчання.

Нижче наводимо зразки відповідей.

- «Думаю, що достатньо одного центру».
- «Так, довіряємо центру надання соціальних послуг».
- «Стаціонарний догляд — були звернення.  
Є готові заявники, які мають бажання платити за неї. Соціальний супровід.  
Психологічне консультування».
- «Психолога немає — поки залучаємо з недержавного сектора».

Під час виникнення проблем жителі звертаються у відділ соціального захисту або ЦНСП.  
Нижче наводимо зразки відповідей.

- «Дзвоню до Анжеліки Андріївни, прибігаю до неї, і вона мені все рішає».
- «До Інни Петрівни у соцзахист щодо виплат. Надані консультації як оформити».
- «У соцзахист і службу у справах дітей щодо удочеріння».

Як показало опитування, труднощів з доступом до послуг у населення немає.

Результати проведення фокус-групового опитування дозволяють визначити **основні перепони й труднощі в отриманні послуг**. Серед таких труднощів респондентки/ти виокремили мотивацію, велику кількість ВПО у громаді, труднощі з соціальним супроводом і з роботою з членами сімей військовослужбовців.  
Нижче наводимо зразки відповідей.

- «Старости постійно оновлюють дані про своїх мешканців. У нас хороша комунікація. Поліція інформує і усно, і письмово про СЖО вчасно. Це сільська місцевість — тут сховатися не можна. Видно всіх. Трудність проявляється у мотивуванні клієнтів отримувати СП. Мотивуємо потенційних отримувачів через залучення до заходів (тренінгів)».
- «Працюємо з немотивованими. Заохочуємо. Застосовуємо індивідуальний підхід до кожної людини. Заохочуємо натуральною допомогою. Це працює».
- «Соціальний супровід. В нас зараз пілотується новий стандарт. Труднощі пов'язані зі сприйняттям змісту послуги отримувачами».
- «ВПО, сім'ї загиблих, пропавших безвісти, УБД — з ними складно працювати. Швидко реагування на ситуації, що виникали».
- «До 200 осіб воює, ці сім'ї треба підтримувати і психологічно, і соціально. Зміни в програму "Турбота", намагаємося їх підтримати. Допомога військовим на фронті».
- «Швидко треба було приймати рішення; велика кількість гуманітарної допомоги, яку треба було облікувати і видавати».

Загалом під час роботи в фокус-групі респондентки/ти з громади зазначили, що *«все є зручно, проте може бути черга»*. Серед основних пропозицій — збільшити кількість працівників: *«Дати працівникам відпочинок — щоб краще працювали. Більше працівників дати — щоб більше роботи робили»*.

Респондентки/ти з-поміж надавачів і отримувачів соціальних послуг зазначили, що особливих труднощів з отриманням послуг немає:

*«Вважаю, що у нашій ТГ немає жодних проблем в отриманні соціальних послуг. Люди, які звертаються за допомогою, отримують її. Однак не заперечую той факт, що не всі послуговуються цією можливістю».*

Якщо говорити про рівень забезпечення ресурсами, то тут респонденти не вказали проблем. Дехто з них зазначив:

*«Є програма місцева, яка включає сімейну політику, запобігання домашнього насилля, торгівлі людьми, гендерну рівність, підтримку ВПО. Кожен може прийти і написати заяву на допомогу, комісія розглядає і приймає рішення щодо виплат».*

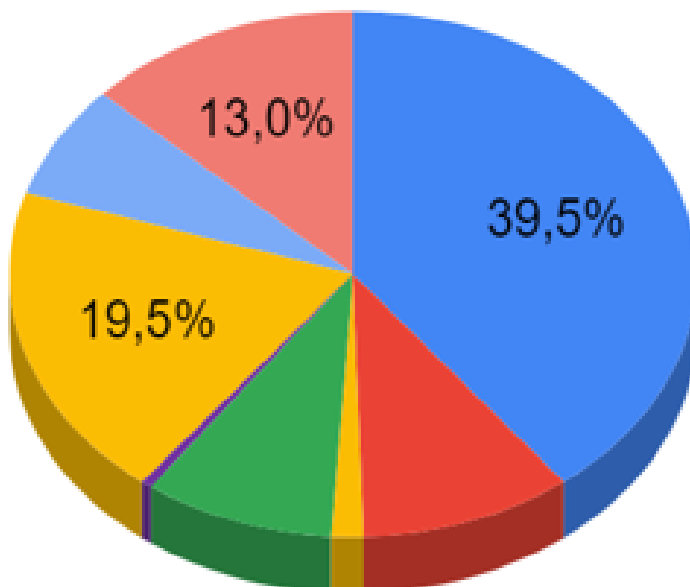
*«Є програма “Турбота”, якою охоплені усі вразливі категорії населення».*

Якщо ж аналізувати питання про те, хто має надавати соціальні послуги в громаді, то найчастіше обирали варіант «Державні органи влади та установи». Його обрало 79 (39,5%) опитаних. 39 (19,5%) опитаних вважають, що всі повинні мати рівні можливості бути надавачами соціальних послуг, 20 (10%) — що надавати соціальні послуги мають громадські організації, а 18 (9%) — що комунальні установи громади. Для 14 (7%) опитаних немає значення, хто надаватиме послуги. Лише 3 (1,5%) опитаних зазначили, що це можуть бути волонтери, 1 (0,5%) — що приватні установи. 26 (13%) було важко відповісти на це запитання (див. діаграму 6г).

## Діаграма 6г

Хто має надавати соціальні послуги, у %

- Державні органи та установи
- Громадські організації
- Волонтери
- Комунальні установи вашої громади
- Приватні установи
- Усі повинні мати рівні можливості
- Немає значення
- Важко відповісти



## Отримання матеріальної допомоги

У ході дослідження було з'ясовано, що значна частина респонденток/тів не отримувала жодного виду матеріальної допомоги. Варіант відповіді «не отримував (-ла)» зазначили від 50,5% до 90,5% опитаних. Якщо говорити про продукти харчування, то 75 (37,5%) опитаних зазначили, що отримати таку допомогу легко, 21 (10,5%) зазначили, що отримати її можна, але є труднощі, і 3 (1,5%) жителів вказали, що отримати таку допомогу практично неможливо.

Схожа ситуація з одягом, взуттям та іншими предметами першої необхідності, предметами санітарної та особистої гігієни й державними соціальними допомогами (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги). 72 (36%) опитаних зазначили, що одяг, взуття та інші предмети першої необхідності отримати легко, 12 (6%) вказали, що отримати їх можна, але є труднощі, і 7 (3,5%) вказали, що отримати таку допомогу практично неможливо. Щодо предметів санітарної та особистої гігієни, то 71 (35,5%) опитаних зазначили, що отримати таку допомогу легко, 18 (9%) зазначили, що отримати її можна, але є труднощі, і 4 (2%) вказали, що отримати таку допомогу практично неможливо. 68 (34%) опитаних зазначили, що державні соціальні допомоги (пільги, житлові субсидії, соціальні допомоги) отримати легко, 14 (7%) зазначили, що отримати їх можна, але є труднощі, і 2 (1%) вказали, що отримати таку допомогу практично неможливо.

Грошову допомогу було отримати легко для 37 (18,5%) опитаних, 18 (9%) вказали, що отримати її можна, але є труднощі, 7 (3,5%) зазначили, що отримати таку допомогу практично неможливо. Ліки було легко отримати 32 (16%) опитаних, 17 (8,5%) респондентів отримали їх із певними труднощами, 6 (3%) зазначили, що отримати їх практично неможливо.

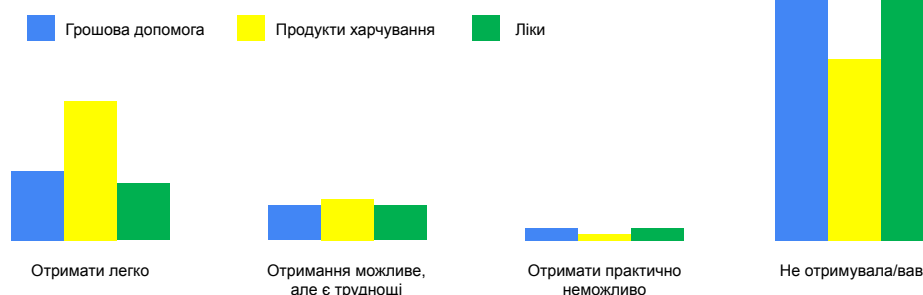
Технічні й додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше) було легко отримати 16 (8%) опитаних. 5 (2,5%) вказали, що отримати їх можна, але з певними труднощами, 3 (1,5%) зазначили, що отримати таку допомогу практично неможливо.

Путівку на оздоровлення було легко отримати 14 (7%) опитаних. 8 (4%) вказали, що отримати її можна, але з певними труднощами, 4 (2%) зазначили, що отримати таку допомогу практично неможливо.

Інший вид матеріальної допомоги було легко отримати для 10 (5%) опитаних, можливо, але з певними труднощами для 5 (2,5%); 4 (2%) зазначили, що отримати таку допомогу практично неможливо (див. діаграми 7а, 7б, 7в).

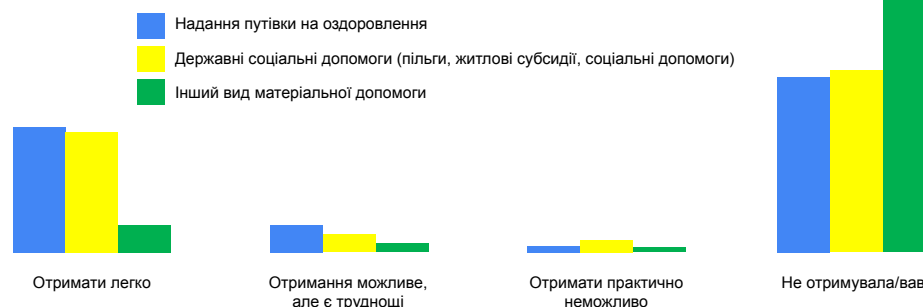
### Діаграма 7а

#### Отримання матеріальної допомоги, у %



### Діаграма 7б

#### Отримання матеріальної допомоги, у %



### Діаграма 7в

#### Отримання матеріальної допомоги, у %

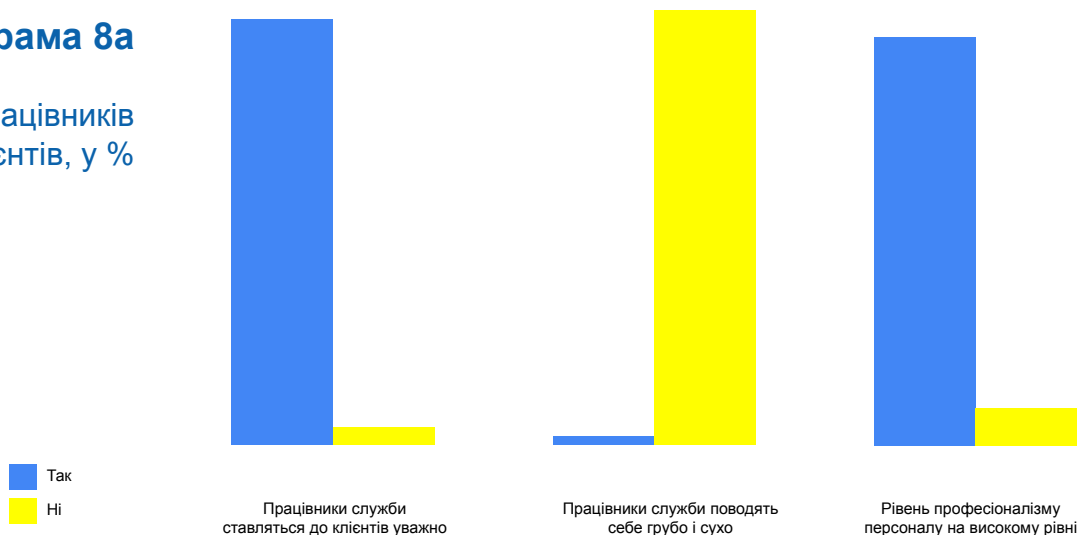


## Ставлення до системи соціального захисту

Досліджуючи ставлення до системи соціального захисту, ми з'ясували, що опитані здебільшого задоволені роботою служб: 192 (96%) опитаних зазначили, що працівники ставляться до клієнтів уважно, 195 (97,5%) негативно відповіли на запитання, чи працівники служби поведуться грубо і сухо, 186 (93%) опитаних зазначили, що рівень професіоналізму персоналу на високому рівні (див. діаграму 8а).

### Діаграма 8а

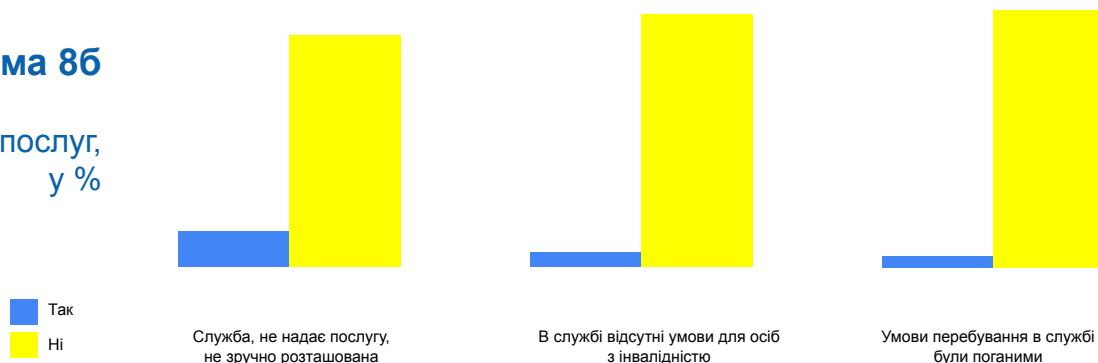
#### Ставлення працівників до клієнтів, у %



Щодо доступності послуг, то 25 (12,5%) опитаних зазначили, що служба не надає послугу чи незручно розташована, але 175 (87,5%) не погоджуються з цим твердженням; 10 (5%) вважають, що у службі відсутні умови для осіб з інвалідністю, але 190 (97,5%) опитаних не погоджуються з цим твердженням; 6 (3%) зауважили погані умови перебування у службі, але з цим не погоджуються 194 (97%) опитаних (див. діаграму 8б).

**Діаграма 86**

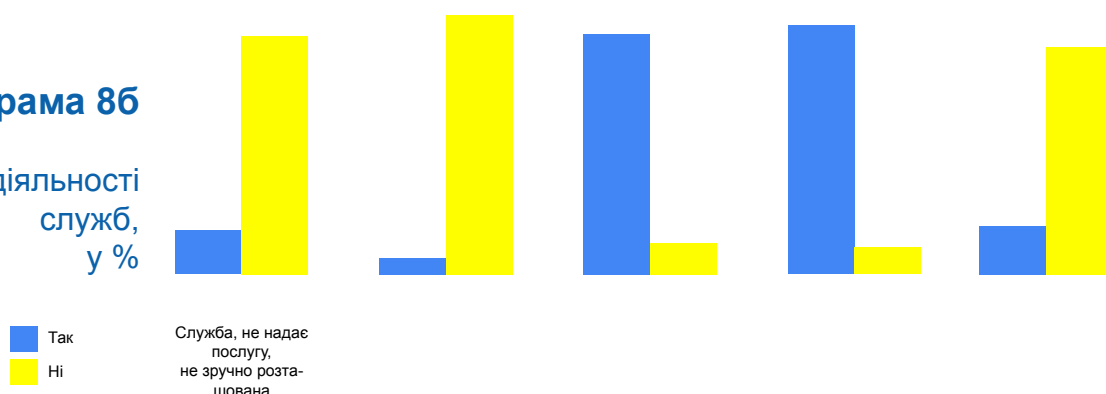
Доступність послуг,  
у %



185 (92,5%) опитаних у громаді вважають, що працівниці/ки виконують свої обов'язки належним чином, 182 (91%) зазначили, що вони дотримуються графіка роботи, 193 (96,5%) обрали варіант відповіді «ні» на запитання, чи графік роботи для них незручний, тоді як 7 (3,5%) графік роботи не влаштував. 27 (13,5%) опитаних вважають, що процедура отримання послуг дуже складна, однак для більшості — 173 (86,5%) опитаних — вона такою не є. Варто зазначити, що 31 (15,5%) опитаних вказали, що в громаді відсутні певні необхідні для них послуги (див. діаграму 8в).

**Діаграма 8б**

Організація діяльності  
служб,  
у %



### Оцінка проблем у соціальному захисті

Важливим питанням дослідження є визначення основних проблем у соціальному захисті. Значна частина опитаних (38%) зазначила, що особливих проблем немає (варіанти відповіді «згоден» та «дещо згоден»).

Водночас варіант відповіді «не згоден» та «дещо не згоден» обрали 20%, а це свідчить, що п'ята частина опитаних стикається з певними проблемами. 29,5% пов'язали ці проблеми з недоліками законодавства, 23% вважають низьким рівень фінансового забезпечення, 18% пов'язують проблеми з недостатньою кількістю спеціалістів, 9,5% — із застарілим підходом до організації надання послуги, 2,5% — із низьким рівнем підготовки спеціалістів. Серед інших названих проблем зокрема такі:

- «Можливо, є потреба в розширенні інформаційної кампанії щодо ознайомлення населення з переліком соціальних послуг які надаються соцслужбами (зокрема людей літнього віку)».
- «Недостатня кількість спеціалістів».
- «Влада не з народом. Корупція».
- «Мало високооплачуваних робочих місць».

Слід зазначити, що загалом опитаним було важко відповісти на це запитання: варіант відповіді «не знаю» обрали від 37,5% до 72% опитаних (див. таблицю 3).

	Не згоден(-а)	Не знаю	Дещо не згоден(-а)	Дещо згоден(-а)	Згоден(-а)
Низький рівень фінансового забезпечення галузі	22,0%	45,5%	9,5%	9,0%	14,0%
Недостатня кількість спеціалістів	30,0%	44,5%	8,5%	7,5%	9,5%
Низький рівень підготовки спеціалістів	54,0%	37,5%	6,0%	2,0%	0,5%
Недоліки у законодавстві	16,0%	49,5%	5,0%	15,5%	14,0%
Застарілий підхід до організації надання послуги	40,5%	47,5%	2,5%	5,5%	4,0%
Бюрократизація процесу, забагато складнощів в отриманні послуги	38,0%	40,5%	5,0%	7,5%	9,0%
Ні, особливих проблем немає	16,0%	42,0%	4,0%	7,0%	31,0%
Інші проблеми	21,5%	72,0%	3,5%	0,5%	2,5%

У дослідженні важливо було з'ясувати, чи з'явилися певні труднощі з отриманням соціальних послуг в умовах повномасштабної збройної агресії РФ. Більшість опитаних — 134 (67%) — зазначили, що отримували послуги у звичному режимі, а 9 (4,5%) усе ж відчули певні труднощі. Ці показники не можна вважати остаточними, оскільки 55 (27,5%) зазначили, що їм важко відповісти.

### Найпоширеніші труднощі

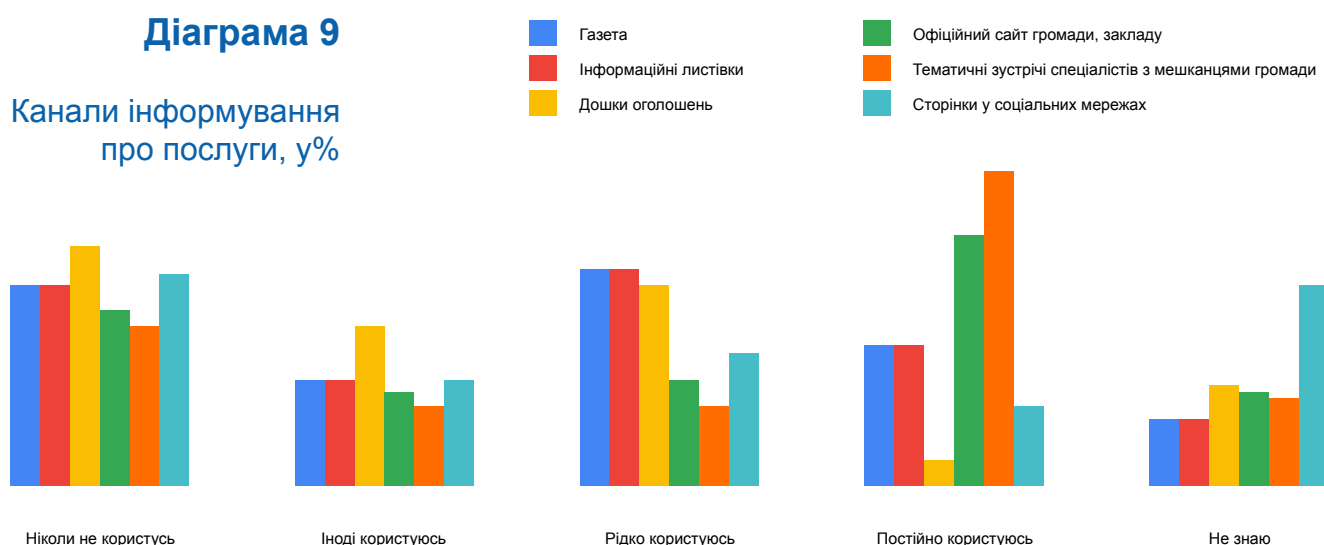
- затримки з відповідями від співробітників установи, які безпосередньо надають послугу, — 6 (3%),
- труднощі зі збором та підготовкою документів — 4 (2%),
- установа, де можна отримати послугу не працює (не працювала) — 3 (1,5%).

## 05 Канали інформування

Серед каналів інформування жителів Трибухівської громади пріоритет мають сторінки у соціальних мережах, якими постійно користуються 88 (44%) опитаних. Офіційний сайт громади постійно використовують 70 (35%) опитаних, тобто більше, ніж третина. 39 (19,5%) постійно читають газети й ще стільки само — інформаційні листівки. 21 (10,5%) опитаних використовують тематичні зустрічі спеціалістів із мешканцями громади; 6 (3%) — дошки оголошень. Рідко читають газети 59 (29,5%) опитаних, інформаційні листівки рідко використовують 59 (29,5%), дошки оголошень — 56 (28%),

Тематичні зустрічі спеціалістів з мешканцями рідко відвідують 36 (18%), офіційний сайт, громади, закладу — 30 (15%), сторінки у соціальних мережах — 22 (11%) опитаних.

Цікаво знати, які канали інформації використовують рідко або ніколи не використовують. Отже, 111 (55%) опитаних рідко або ніколи не користувалися дошками оголошень, 88 (44%) — тематичними зустрічами спеціалістів із мешканцями, 84 (42%) — інформаційними листівками й газетами. 74 (37%) рідко використовують офіційний сайт громади, 65 (32,5%) — сторінки в соціальних мережах. Як бачимо, досить багато респондентів зовсім не використовують (або використовують дуже рідко) звичні канали інформування, де можна отримати інформацію щодо соціальних послуг (див. діаграму 9).



У ході роботи з фокус-групою вдалося більше з'ясувати про труднощі інформування. Здебільшого жителями й жителями громади отримують інформацію від працівників ЦНСП, із вайбер-групи Трибухівської громади, з дошки оголошень і один від одного. Ось зразки їхніх відповідей:

- «У вайбері є група «Трибухівська громада», сайт».
- «Дзвонять працівники ЦНСП».
- «Сарафанне радіо» працює добре».

За словами місцевих, інформацію їм зручно отримувати телефоном і з вайбер-груп. Про збори з керівництвом громади повідомляють у клубі або дізнаються від місцевого священника в церкві.

Під час роботи з фокус-групою надавачів соціальних послуг та представників ОМС було з'ясовано, що опитані не бачать проблем з інформуванням:

- «Населення поінформоване на 100%».
- «Діти звертаються при відчуженні майна; комунікуємо з усіма суб'єктами в громаді; комунікуємо з батьками для запобігання вилучення дітей із сім'ї, проводимо бесіди».
- «На сайті сільської ради, оголошення на стендах, соціальні мережі. Тут є інформація про нашу діяльність, види послуг, заходи».

## 06 ВИСНОВКИ

Основним надавачем соціальних послуг в ТГ є ЦНСП, який, згідно з затвердженим статутом, узяв на себе зобов'язання надавати всі базові соціальні послуги, передбачені Законом України «Про соціальні послуги» (2019). У структурі центру працює два відділення: відділення соціальної допомоги вдома й відділення соціальної роботи.

Станом на липень 2023 року працівники ЦНСП надають жителям ТГ 11 із заявлених 18 базових соціальних послуг відповідно до звернень та виявлених потреб. Такі послуги, як підтримане проживання, надання притулку, фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату, переклад жестовою мовою, догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, чи супровід під час інклюзивного навчання в цій ТГ не надаються, оскільки не було відповідних запитів від жителів ТГ.

Додатково надається досить затребувана послуга прокату засобів реабілітації.

ЦНСП чітко й оперативно взаємодіє із ВСЗН, ССД, поліцією, закладами освіти, охорони здоров'я громади та старостами у селах. Така взаємодія сприяє ранньому виявленню осіб/сімей у СЖО та швидкому реагуванню на ситуацію.

Усі соціальні служби у ТГ добре структуровані, їхні працівниці/ки мають чітко розподілені обов'язки й ефективно комунікують із жителями/лями громади. Опитані знають, куди і до кого звертатися з конкретних питань. У ТГ добре працює «єдине вікно».

ТГ співпрацює з Бучацькою районною філією центру зайнятості та низкою організацій недержавного сектору, які залучені до надання послуг у ТГ.

Громада розвивається як соціальна. Тут добре розвинена інфраструктура, налагоджено транспортне сполучення між усіма населеними пунктами, всі соціальні об'єкти (навіть зупинки транспорту) облаштовані для людей з інвалідністю. Працюють локальні програми, спрямовані на соціальну підтримку нужденних, які фінансуються з місцевого бюджету. Наприклад, серед завдань програми «Турбота» — сімейна політика, запобігання домашньому насиллю й торгівлі людьми, сприяння гендерній рівності, підтримка ВПО.

У соціального сектора ТГ є достатньо ресурсів і потенціал для розвитку й розбудови дієвої системи надання соціальних послуг. Утім, варто приділяти більше уваги інформуванню населення щодо соціальних послуг та можливостей їхнього отримання. У громаді дуже добре працює низове горизонтальне поширення інформації (так зване «сарафанне радіо»). На території ТГ варто сприяти розвитку організацій недержавного сектора, що надаватимуть вузькопрофільні соціальні послуги, затребувані в самій громаді та за її межами: стаціонарний догляд, підтримане проживання, соціальна адаптація та соціальна реабілітація учасниць/ків бойових дій, соціальний супровід, психологічна допомога та консультавання тощо.



## КОНТАКТИ БО БФ «Стабілізуєшен Суппорт Сервісез»

Дослідження проводилося ФОП Ганна Слосанська на замовлення Благодійної організації Благодійний фонд «Стабілізуєшен Суппорт Сервісез» у червні 2023 року. Інформація в цьому дослідженні актуальна станом на 3.07.2023 року.

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



НАШ САЙТ  
<https://sss-ua.org>



ЕЛЕКТРОННА ПОШТА  
[info@radnyk.org](mailto:info@radnyk.org)



FACEBOOK:  
[@stabilizationsupportservices](#)



INSTAGRAM:  
[@stabilizationsupportservices](#)



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



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