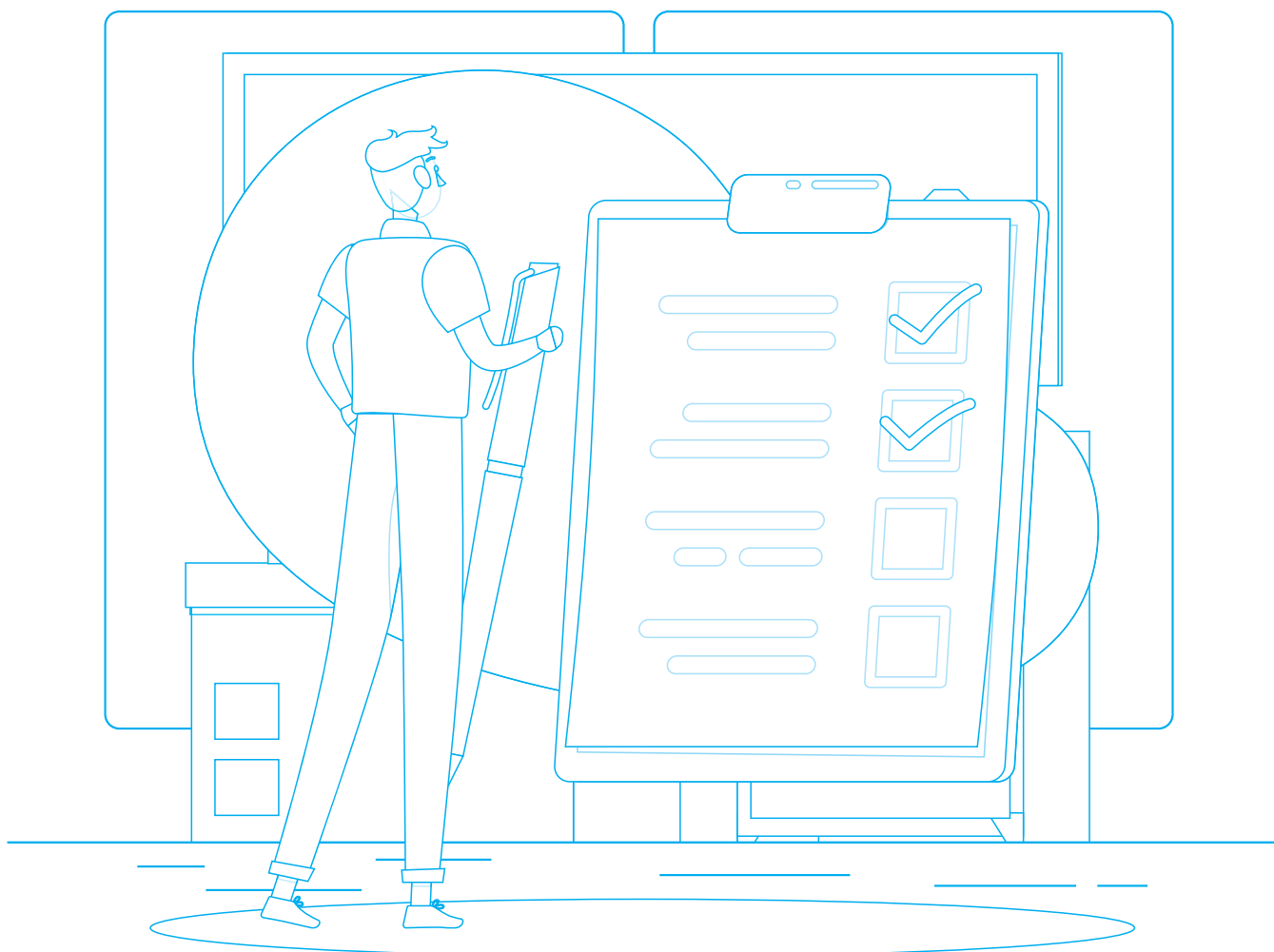


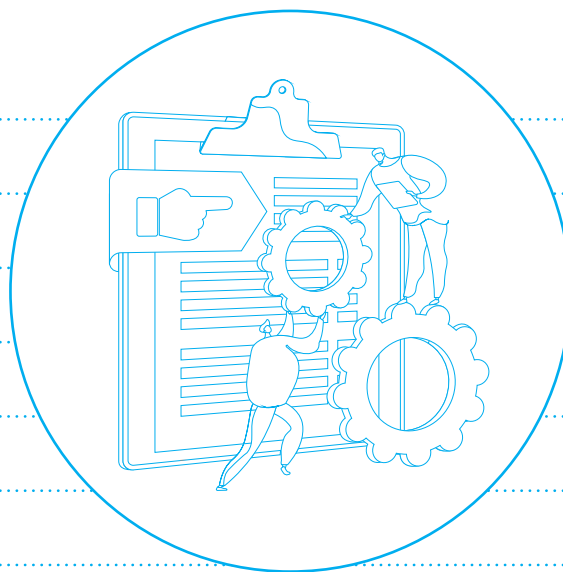
Зміст

Список скорочень.....	3
Методологія.....	3
1. Характеристика вибірки дослідження.....	4
2. Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг.....	7
3. Задоволеність послугами.....	12
4. Ставлення до системи соціального захисту.....	19
5. Канали інформування.....	22
Висновки.....	24



Список скорочень

БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
КУ	Комунальна установа
СЖО	Складні життєві обставини
ССД	Служба у справах дітей
ССЗН	Сектор 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



Методологія

Соціологічне дослідження щодо вивчення доступності та якості надання соціальних та адміністративних послуг, проведене у Збаразькій міській територіальній громаді (ТГ), містило кількісне та якісне дослідження. Метод анкетування застосовано в кількісному дослідженні, метод фокус-груп – у якісному. Дослідження проведено в офлайн-форматі. Час проведення – червень – липень 2023 року.

Участь у кількісному дослідженні взяло **782** респонденти. Вибірка – репрезентативна. Дослідження передбачало опитування жителів ТГ щодо їхнього досвіду отримання соціальних та адміністративних послуг. Аналіз отриманих в результаті дослідження даних проведено в Microsoft Excel та висвітлено у звіті.

Участь у якісному дослідженні взяло **12** людей, які долучилися до роботи фокус-груп: одна проводилася з надавачами соціальних та адміністративних послуг, друга – з отримувачами. Учасниками першої фокус-групи стали 6 людей, які представляли соціальні установи та безпосередньо надавача соціальних послуг у ТГ. Учасниками другої фокус-групи були 6 людей з числа отримувачів соціальних послуг із різних населених пунктів громади.

Характеристика вибірки дослідження

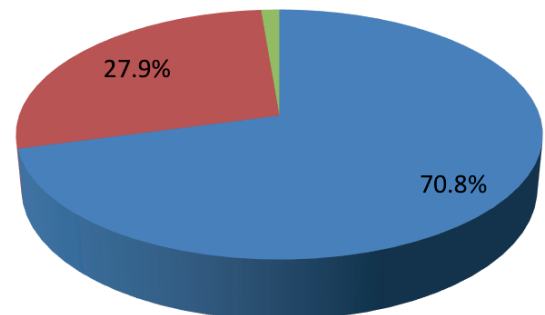
Опитування охопило всі 12 старостинських округів Збараської ТГ та м. Збараж. Зокрема, в опитуванні взяли участь жителі м. Збаража – 331 людина (42,3%), Базаринського старостинського округу – 21 людина (2,7%), Вищелуб'янського старостинського округу – 27 людей (3,5%), Гніздичненського старостинського округу – 80 людей (10,2%), Іванчанського старостинського округу – 30 людей (3,8%), Колодніанського старостинського округу – 45 людей (5,7%), Красносільського старостинського округу – 42 людини (5,4%) Максимівського старостинського округу – 16 людей (2,0%), Новиківського старостинського округу – 51 людина (6,5%), Синявського старостинського округу – 27 людей (3,5%), Стриївського старостинського округу – 13 людей (1,7%), Черниховецького старостинського округу – 35 людей (4,5%), Шимківецького старостинського округу – 64 людини (8,2%).

Серед респондентів переважали жінки (див. діаграму 1). Оскільки дослідження проходило під час активної фази війни, можна припустити, що багато чоловіків Збараської ТГ перебували в силах оборони України, тому не мали можливості долучитися до опитування, оскільки воно проходило очно.

Діаграма 1

Стать респондентів, у %

- жінка
- чоловік
- не хочу відповідати



Таблиця 1.

Демографічна
характеристика
респондентів

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.

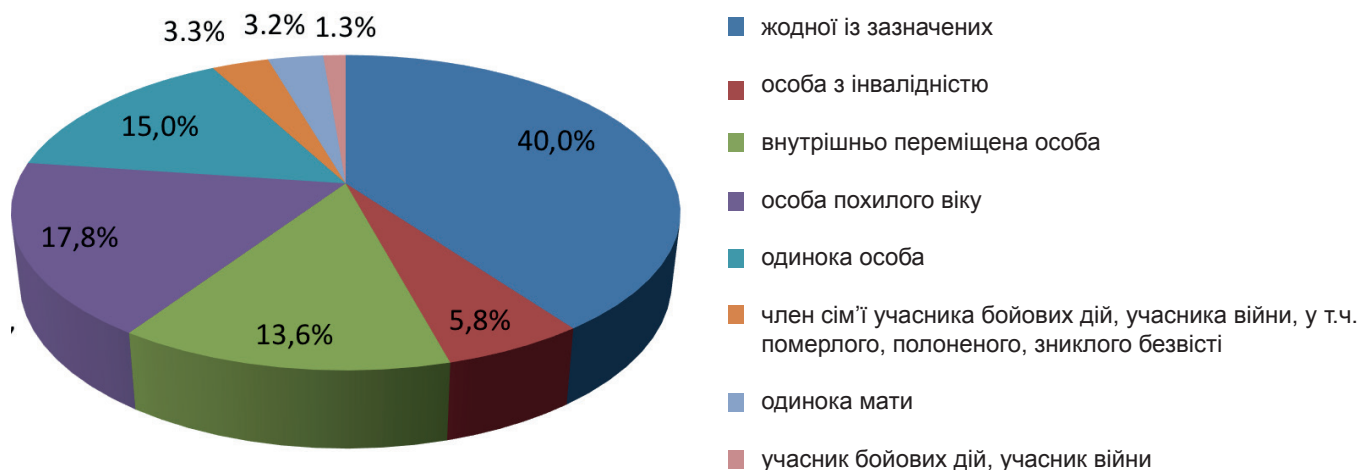
Характеристика	Загальна кількість осіб	Жінки	Чоловіки	Не хочу відповідати	Інше
Із них особи віком:	782	554	218	10	
18-25 років	95	53	41	1	
26-40 років	215	179	34	2	
41-59 років	191	137	53	1	
60 років і старші	264	175	87	2	
Не хочу відповідати	17	10	3	4	

Характеристика	Загальна кількість осіб	Жінки	Чоловіки	Не хочу відповідати	Інше
Із них особи з рівнем освіти:	782	554	218	10	
вчений ступінь	7	5	1	1	
вища	222	171	51	0	
незакінчена вища	62	33	27	2	
середня спеціальна	274	194	77	3	
середня	167	116	49	2	
початкова (незакінчена середня)	50	32	35	13	

Діаграма 2

Розподіл респондентів за категоріями, у %

Серед респондентів переважали люди похилого віку – їх було 140 (17,8%). Одиноких людей було 117 (15,0%) внутрішньо переміщених — 106 (13,6%). 45 людей (5,8%) мали інвалідність, 26 (3,3%) були членами сімей учасників бойових дій / учасників війни, в тому числі померлих, полонених та зниклих безвісти, 10 (1,3%) – учасниками бойових дій / учасниками війни; 25 (3,2%) – одинокими матерями. 313 людей (40,0%) не належали до жодної із зазначених категорій (див. діаграму 2).

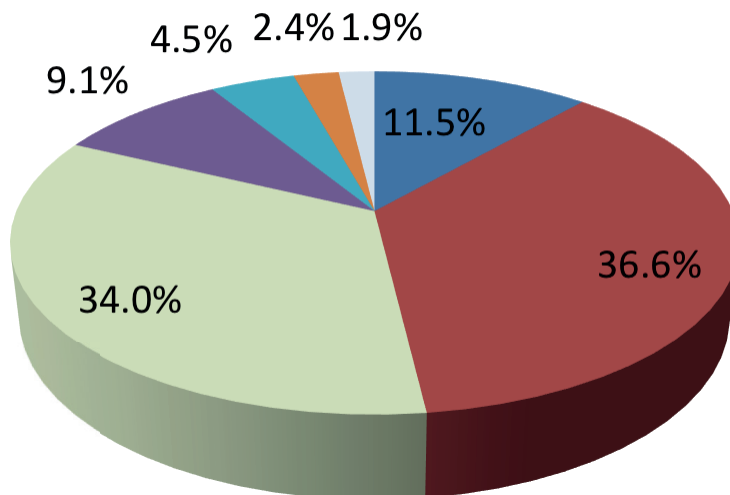


286 респондентів (36,6%) мали родину з 1–2 дітьми, 90 респондентів (11,5%) – багатодітну родину, 71 респондент (9,1%) не мав дітей, 35 респондентів (4,5%) виховували дітей з інвалідністю, 19 респондентів (2,9%) – дітей з особливими освітніми потребами, 15 респондентів (1,9%) мали прийомні/опікунські/патронатні сім'ї. Родини 266 респондентів (34,0%) не належать до жодної з перелічених категорій (див. діаграму 3).

Діаграма 3

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

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

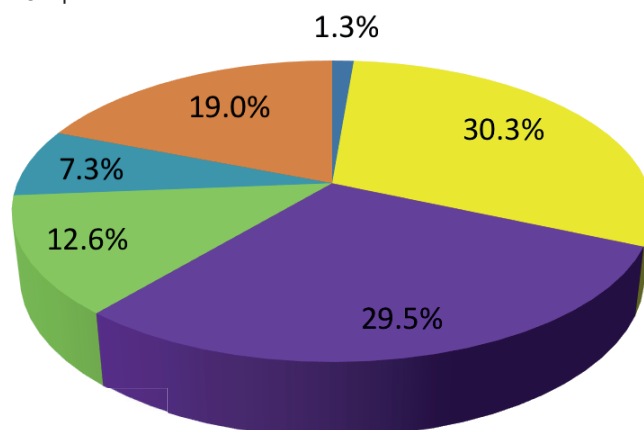


За рівнем доходів більшість респондентів (237 (30,3%)) зарахувала себе до категорії тих, у яких завжди є гроші на їжу та одяг, але які не завжди можуть дозволити собі побутову електроніку чи інші дорогі товари. 57 респондентів (7,3%) мають достатньо грошей на побутову електроніку чи інші дорогі товари, але не можуть дозволити собі машину чи квартиру; 10 (1,3%) – мають високий дохід і можуть дозволити собі машину чи інші товари подібної вартості. Значна кількість респондентів (231 (29,5%)) має достатньо грошей на їжу, але не завжди може купити одяг. 99 респондентам (12,6%) бракує грошей навіть на їжу (див. діаграму 4). 148 респондентам (19,0%) важко відповісти на це запитання. Зазначимо також, що 358 респондентів (45,8%) – майже половина опитаних – зверталися по соціальну допомогу протягом останніх 12 місяців.

Діаграма 4

Рівень доходу у респондентів, у %

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



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

- Центру надання соціальних послуг Збаразької міської ради;
- Служби у справах дітей Збаразької міської ради;
- Відділу охорони здоров'я та соціального захисту населення Збаразької міської ради.

Загалом, як зазначалося вище, участь у цій фокус-групі взяли 6 людей.

- одинока людина похилого віку;
- людина похилого віку;
- опікун дитини-сироти;
- внутрішньо переміщена особа, опікун дитини-сироти;
- багатодітна сім'я, яка виховує дітей з інвалідністю, член сім'ї учасника війни;
- дружина безвісти зниклого учасника війни.

Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

Основним надавачем соціальних послуг у ТГ є КУ «Центр надання соціальних послуг» Збаразької міської ради (ЦНСП), який діє відповідно до статуту. ЦНСП надає усі базові соціальні послуги, передбачені Законом України «Про соціальні послуги» (2019 р.). Згідно зі Статутом ЦНСП, центр надає послуги за місцем проживання/перебування людини/сім'ї (вдома), у приміщенні надавача соціальних послуг, за місцем перебування людини/сім'ї поза межами приміщення надавача соціальних послуг (зокрема на вулиці).

Для надання соціальних послуг у ЦНСП функціонують такі структурні підрозділи (відділення):

- відділення соціальної роботи (соціальний супровід людей/сімей у складних життєвих обставинах, за місцем їхнього проживання/перебування, соціальна робота з людьми/сім'ями, зокрема інформаційно-просвітницька, соціально-профілактична робота, оцінювання потреб людей/сімей у соціальних послугах, організація надання їм соціальних послуг шляхом ведення випадку, моніторинг надання соціальних послуг, соціальний супровід прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу, соціальний патронаж людей, які відбули покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк, а також звільнених від подальшого відбування таких покарань);
- мобільна бригада соціально-психологічної допомоги людям, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі (надання людям, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, послуг кризового та екстреного втручання, інформування, консультування, представництва інтересів; формування нетерпимого ставлення громадян до проявів домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, проведення заходів у сфері запобігання та протидії насильству). У центрі також можуть утворюватися мобільні бригади екстреного реагування для надання послуг кризового та екстреного втручання іншим вразливим групам населення;
- відділення натуральної та грошової допомоги (надання натуральної та грошової допомоги (продукти харчування, предмети і засоби особистої гігієни, санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, засоби догляду, одяг, взуття, інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) людям/сім'ям у складних життєвих обставинах);
- відділення соціальних послуг за місцем проживання (надання соціальних послуг домашнього догляду);
- відділення надання соціальних послуг в умовах денного перебування (денне надання дітям/дорослим з інвалідністю, громадянам похилого віку, у яких немає медичних протипоказань для перебування в колективі, соціальних послуг денного догляду, соціальної адаптації, соціальної реабілітації та інших соціальних послуг з метою усунення обмежень життєдіяльності);



- спеціалізована служба підтримки людей, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі (денний центр соціально-психологічної допомоги людям, які постраждали від домашнього насильства за ознакою статі);
- відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання (надання соціальних послуг стаціонарного догляду, підтриманого проживання, паліативного догляду, притулку громадянам похилого віку, людям з інвалідністю, людям, які потребують паліативної допомоги, бездомним та іншим вразливим групам населення).

При ЦНСП працює *«2 пункти компактного проживання внутрішньо переміщених осіб (ВПО), кризова кімната для постраждалих від домашнього насильства, консультаційна служба...».*

ЦНСП надає соціальні послуги всім категоріям отримувачів у ТГ, *«зокрема людям/сім'ям у складних життєвих обставинах, людям похилого віку, дорослим з інвалідністю, дітям з інвалідністю, військовослужбовцям (учасникам бойових дій), сім'ям загиблих, демобілізованим, умовно засудженим, неповнолітнім правопорушникам та їхнім сім'ям, звільненим з місць позбавлення волі, внутрішньо переміщеним особам, людям, які постраждали від насильства...».* *«На території ТГ є Збаразька виправна колонія, кожного місяця здійснюємо візит туди, працюємо із засудженими; здійснюємо оцінку потреб тих, хто виходить з колонії».*

У ТГ працює служба у справах дітей (ССД), відділ охорони здоров'я та соціального захисту населення (ВОЗСЗН), інклюзивно-ресурсний центр, парафіяльний благодійний фонд «Карітас Збараж», Збаразька районна організація Товариства Червоного Хреста і громадська організація «Максимівська ініціатива», благодійний фонд Юрія Горайського.

«Служба у справах дітей здійснює соціально-правовий захист усіх дітей, особливо тих, які найбільше потребують захисту з боку держави — дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, дітей, чії батьки ухиляються від виконання батьківських обов'язків, дітей, які перебувають у СЖО». *«Сектор опіки і піклування ССД працює з дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування, здійснює супровід опікунських сімей, скеровує на лікування мам, залежних від алкогольної залежності, працює над оздоровленням дітей громади».*

Відділ охорони здоров'я та соціального захисту Збаразької міської ради діє на підставі Положення та *«здійснює реалізацію завдань місцевого самоврядування у сфері охорони здоров'я та соціального захисту найбільш вразливих верств населення, пенсіонерів, інвалідів, одиноких непрацездатних громадян, дітей-сиріт, одиноких матерів, багатодітних, а також малозабезпечених сімей з дітьми, інших соціально незахищених громадян, які потребують допомоги і соціальної підтримки з боку держави та місцевої влади».* *«Співпрацює із Службою у справах дітей, ЦНСП...».*

Інклюзивно-ресурсний центр м. Збаража – установа, що забезпечує права дітей з особливими освітніми потребами віком від 2 до 18 років на здобуття дошкільної та загальної середньої освіти, в тому числі у закладах професійної (професійно-технічної) освіти та інших закладах освіти, які забезпечують здобуття загальної середньої освіти.

Громадська організація «Максимівська ініціатива» та благодійний фонд Юрія Горайського не є надавачами соціальних послуг. Це волонтерські організації, які працюють із військовослужбовцями.

Парафіяльний благодійний фонд «Карітас Збараж» та Збаразька районна організація Товариства Червоного Хреста – організації, які надають соціальну допомогу у ТГ.

На території ТГ працює Збаразька районна філія Тернопільського обласного центру зайнятості.

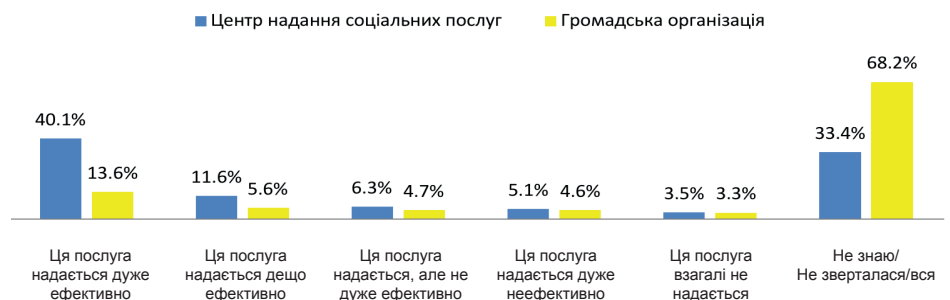
За результатами кількісного опитування, по соціальні послуги до ЦНСП зверталася 521 людина (66,6%) із 782 опитаних. 314 респондентів (40,1% опитаних) зазначили, що ЦНСП надає послуги «дуже ефективно», 91 (11,6%) – «дещо ефективно», 40 (5,1%) – «не дуже ефективно», 40 (5,1%) – «дуже неефективно». 27 (3,5%) респондентів зазначили, що послуга, по яку зверталися до ЦНСП, «узагалі не надається». 261 респондент (33,4%) не звертався в ЦНСП зовсім.

«Усі, хто звертаються до Центру, отримують соціальні послуги. Були відмови у наданні СП через високі доходи». «Є 6 ФСР, які їздять по старостинських округах, і соціальні робітники у селах та по місту», – заявили на фокус-групі представники надавача соціальних послуг в ТГ.

Для отримання послуг до ГО та БФ, що працюють на території громади, зверталася значно менше опитаних – 248 (31,8%). 106 людей (13,6%) вважають, що ГО та БФ надають послуги «дуже ефективно», 44 (5,6%) – «дещо ефективно», 37 (4,7%) – «не дуже ефективно», 36 (4,6%) – «дуже неефективно». 25 (3,3%) респондентів зазначили, що послуга, по яку зверталися до ГО, «взагалі не надається». 534 респонденти (68,2%) не зверталися до ГО для отримання послуг. (див. діаграму 5а).

Діаграма 5а

Ефективність надавачів послуг у ТГ, у %

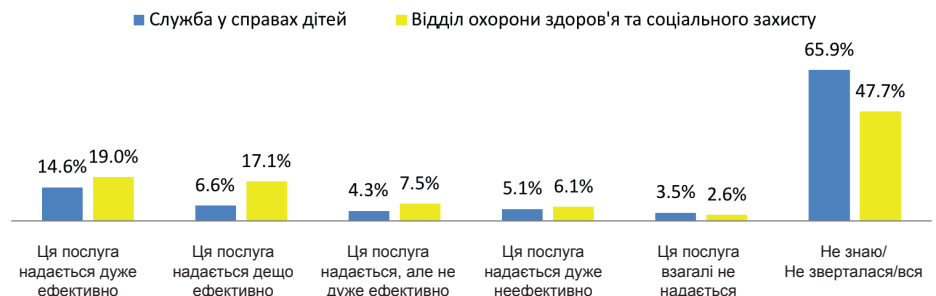


267 респондентів (34,1%) мали справу зі службою у справах дітей, 114 (14,6%) задоволені її роботою, 52 (6,6%) – вважають, що ССД працює «дещо ефективно», 34 (4,3%) – «не дуже ефективно» та 40 (5,1%) – «дуже неефективно». 27 респондентів (3,5%) зазначили, що послуга, по яку зверталися до ССД, не надавалася. 515 опитаних (65,9%) до ССД не зверталися.

До відділу охорони здоров'я та соціального захисту зверталася 409 респондентів (52,3%), тобто більше половини всіх опитаних. 149 людей (19,0%) дуже задоволені діяльністю ВОЗСЗ, 134 (17,1%) – дещо задоволені, 58 (7,5%) – не дуже задоволені та 48 (6,1%) – незадоволені. 20 опитаних (2,6%) зазначили, що послуга, по яку зверталися, не надається. 373 респонденти (47,7%) не зверталися до ВОЗСЗ (див. діаграму 5б¹).

Діаграма 5б

Ефективність соціальних служб у ТГ, у %



На території ТГ працює центр зайнятості (ЦЗ). Із 782 респондентів 281 (36,0%) звертався до ЦЗ для отримання послуг. 78 (10,0%) вважають, що ЦЗ надають послуги «дуже ефективно», 82 (10,5%) – «дещо ефективно», 41 (5,2%) – «не дуже ефективно», 54 (6,9%) – «дуже неефективно», 26 (3,4%) вважають, що послуги не надаються взагалі.

¹ До соціальних служб належать: ТЦНСП, ССД, ССЗН, ЦЗ, ЦСР та інші організації недержавного сектора, з якими ТГ працює над розбудовою системи соціального захисту.

На території ТГ не працює жоден центр соціальної (професійної) реабілітації для людей з інвалідністю, в тому числі дітей з інвалідністю, окрім ІРЦ. Однак жителі ТГ з-поміж людей з інвалідністю та батьків, які виховують дітей з інвалідністю, користуються послугами обласних центрів реабілітації у м. Тернопіль.

За результатами кількісного оцінювання з'ясувалося, що послугами таких центрів користуються 205 респондентів, що становить 26,2% від усіх опитаних. 51 людина (6,5%) задоволена роботою цих центрів, 42 (5,7%) – ні. 37 (4,7%) респондентів зауважили, що центри, до яких вони зверталися (ІРЦ, центри соціальної реабілітації у м. Тернополі) не надають послуги, яких вони потребують.

174 респонденти (22,3%) зверталися до інших соціальних закладів, наприклад, будинків-інтернатів для людей похилого віку, людей з інвалідністю, до дитячих будинків-інтернатів тощо. 44 людини (5,6%) задоволені їхньою роботою, майже стільки само – 43 (5,5%) – незадоволені (див. діаграму 5в).

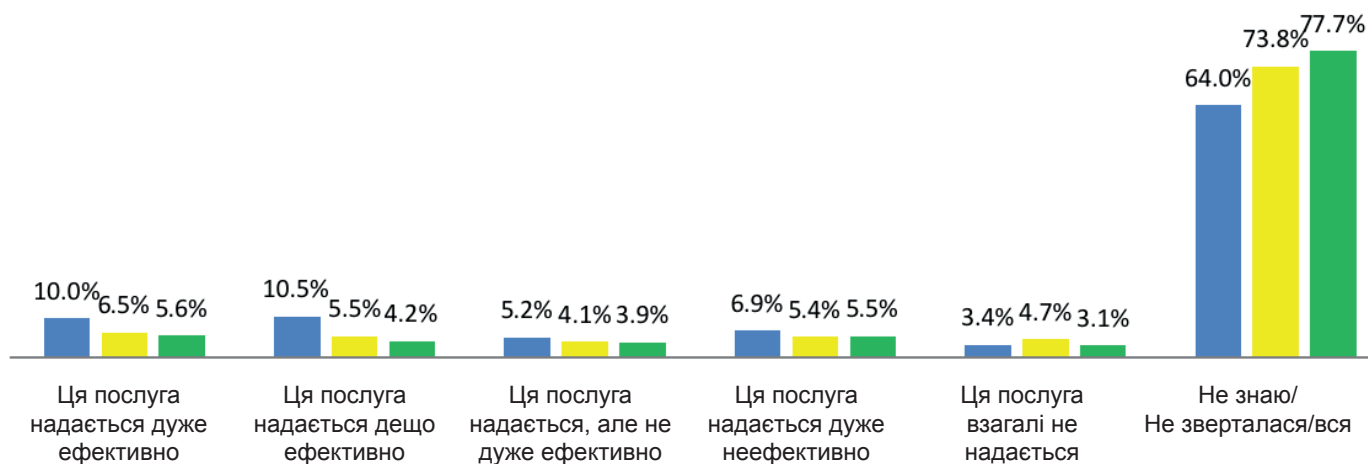
Серед інших соціальних закладів, куди зверталися респонденти, було названо відділення Товариства Червоного Хреста, дім престарілих, реабілітаційний центр, кризову кімнату, будинок-інтернат, БФ «Покрова», БФ «Карітас».

«Функціонує стаціонарне відділення у с. Заруддя, та в с. Максимівці місце компактного проживання для ВПО», – зазначили представники надавача соціальних послуг в ТГ.

Діаграма 5в

Ефективність роботи соціальних служб, з якими ТГ співпрацює, у %

- Центр зайнятості
- Центр соціальної (професійної) реабілітації для осіб з інвалідністю, в тому числі дітей з інвалідністю
- Інші соціальні заклади, наприклад будинки-інтернати для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, дитячі будинки-інтернати тощо



Цікаво, що 106 (37,5%) опитаних дотримуються думки, що такий контроль мають здійснювати посадові особи місцевого самоврядування на рівні заступника міського/селищного/сільського голови, керівників департаментів, управлінь, відділів (рівень громади); 36 (12,7%) зазначили, що це мають бути державні органи та установи (рівень держави); 8 (2,8%) — що такий контроль мають здійснювати громадські організації (див. діаграму 6д).

Задоволеність послугами 03

Згідно зі Статутом про діяльність ЦНСП Збараської міської ради, у ТГ надають такі соціальні послуги:

- догляд вдома, денний догляд;
- стаціонарний догляд;
- підтримане проживання;
- соціальна адаптація;
- соціальна інтеграція та реінтеграція;
- надання притулку;
- екстрене (кризове) втручання;
- консультування;
- соціальний супровід;
- представництво інтересів;
- посередництво (медіація);
- соціальна профілактика;
- натуральна допомога;
- фізичний супровід людей з інвалідністю, які мають порушення зору чи порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах;
- переклад жестовою мовою;
- догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;
- супровід під час інклюзивного навчання;
- інформування;
- інші послуги.

У ТГ діє послуга соціального таксі.

Працівники ЦНСП під час надання соціальних послуг діють згідно з *«Законом України «Про соціальні послуги», стандартами надання соціальних послуг, методичними рекомендаціями щодо надання послуг, порядком організації надання соціальних послуг»*.

Рівень задоволеності соціальними послугами жителів ТГ насамперед залежить від досвіду отримання таких послуг і розуміння їхнього змісту. Зазначимо, що тільки 1 із 6 учасників фокус-групи отримувачів змогла відповісти на запитання, що таке соціальні послуги.

На її думку, *«соціальні послуги – це ті послуги, які надаються людині, яких вона потребує у першу чергу: обслуговування, допомога у фізичному плані, матеріальна допомога, організація дозвілля – все, що людина потребує»*.

Опитані мають різний досвід отримання послуг у ТГ, і це детально висвітлено у таблиці 2

Мало респондентів зверталися, щоб отримати такі послуги, як соціальна інтеграція та реінтеграція (17,5%), надання притулку (15,7%), екстрене (кризове) втручання (15,6%), представництво інтересів (18,7%), посередництво (медіація) (14,7%), фізичний супровід людей з інвалідністю, які мають порушення зору чи порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах (14,0%), догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних (10,7%). Такі послуги як супровід під час інклюзивного навчання і переклад жестовою мовою, в ТГ не надаються. Водночас невелика кількість опитаних представників ТГ, які отримували соціальні послуги, не дає можливості обґрунтовано узагальнювати оцінку рівня задоволення чи незадоволення ними (див. таблицю 2).

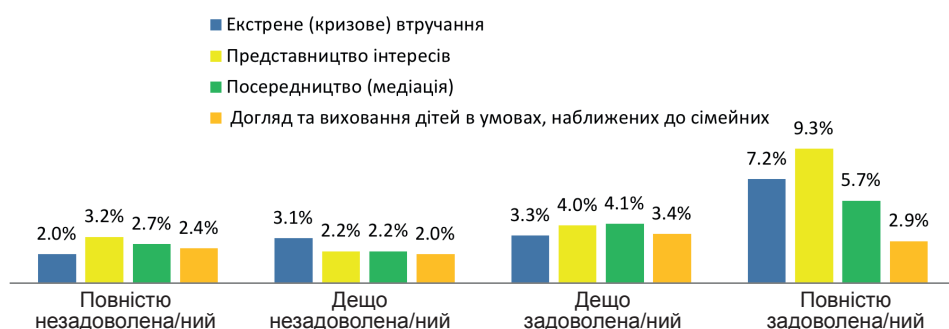
Таблиця 2

Відсоток звернень респондентів для отримання послуг

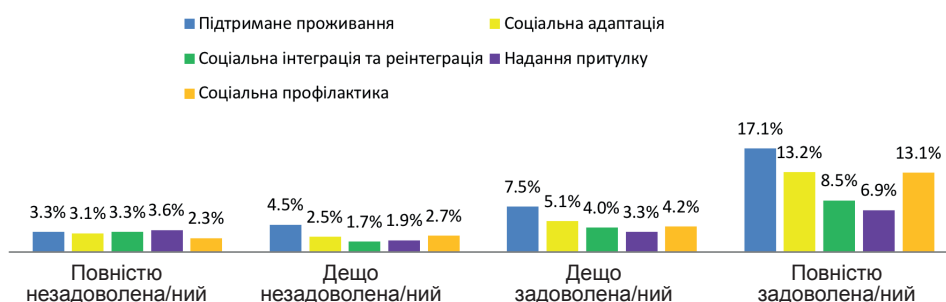
	Не зверталася/вся	Зверталася/вся
Догляд вдома, денний догляд	70,5%	29,5%
Підтримане проживання	67,6%	32,4%
Соціальна адаптація	76,1%	23,9%
Соціальна інтеграція та реінтеграція	82,5%	17,5%
Надання притулку	84,3%	15,7%
Екстрене (кризове) втручання	84,4%	15,6%
Консультавання	57,8%	42,2%
Соціальний супровід	69,3%	30,7%
Представництво інтересів	81,3%	18,7%
Посередництво (медіація)	85,3%	14,7%
Соціальна профілактика	77,7%	22,3%
Натуральна допомога	55,4%	44,6%
Фізичний супровід людей з інвалідністю, які мають порушення зору чи опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах	86,0%	14,0%
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	89,3%	10,7%
Інформування	55,9%	44,1%

Частіше люди звертаються для отримання послуг соціальної адаптації, соціальної профілактики – 187 (23,9%) та 174 (22,3%) респонденти відповідно. Послугою соціальної адаптації повністю задоволені 104 людини (13,2%), повністю незадоволені – 24 (3,1%). Послугою соціальної профілактики 102 людини (13,1%) повністю задоволені, 18 (2,3%) – повністю незадоволені.

Діаграма 6а Задоволеність соціальними послугами, у %

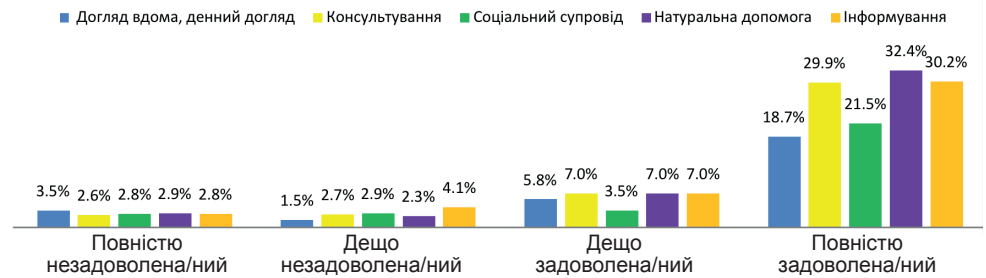


Діаграма 6б Задоволеність соціальними послугами, у %



Діаграма 6в

Задовolenість соціальними послугами, у %



Затребуваними серед респондентів стали такі послуги, як догляд вдома, денний догляд (неу скористалося 230 опитаних (29,5%), соціальний супровід – 240 (30,7%), консультавання – 330 (42,2%), інформування – 345 (41,1%) та натуральна допомога – 349 (44,6%). Люди, які мають досвід звернення, повністю задоволені послугою догляду вдома та денного догляду (про це зазначили 146 (18,7%) опитаних), соціальним супроводом – 168 (21,5%), консультаванням – 234 (29,9%), інформуванням – 236 (30,2%) та натуральною допомогою – 253 (32,4%) (див. діаграму 6в). Повністю незадоволені послугою догляду вдома, денного догляду 27 респондентів (3,5% опитаних), соціального супроводу – 22 (2,8%), консультавання – 20 (2,6%), інформування – 22 (2,8%) та натуральної допомоги – 23 (2,9%).

Послуги стаціонарного догляду та підтриманого проживання надаються у стаціонарному відділенні в селі Заруддя.

«На території ТГ створене одне ДБСТ, яке зараз перебуває за кордоном. ЦНСП дистанційно з сім'єю не працює», «...патронатна сім'я. Контроль за сім'єю здійснює служба у справах дітей», – уточнили представники надавача соціальних послуг у ТГ.

Надавачі соціальних послуг, які працюють у ТГ, зауважують, що всі, хто звертається по соціальні послуги, їх отримують.

«З виявленням немає проблем, під час рейдів виявляємо, взаємодією з поліцією, старостою; є інформаційні куточки в кожному старостинському окрузі», – зазначає представник фокус-групи надавачів послуг.

Зі слів учасників фокус-групи отримувачів послуг, працівники організації-надавача послуг креативлять, надаючи ці послуги:

«Зустрічі проводять з нами, поїздки, збираємось, спілкуємось – такі, як я (одинокі люди похилого віку – Ред.). Отримую послугу догляду вдома, і ще, крім того, нас збирають, спілкуємось, проводять зустрічі, лікаря запрошують, поїздки, запрошують і керівника танцювальної групи, як масаж робити нам показують, як надавати першу допомогу. Завтра, наприклад, нас запрошують на лавандове поле у с. Зарубинці». «Нас запрошують на різні екскурсії, програми, а так більше нічого». «...кличуть дітей на свята чи якісь екскурсії, ніколи не забувають...». «Якщо мені треба довідку якусь взяти – от зараз сина відправляємо у туристичну поїздку для таких дітей (дітей зниклих безвісти учасників війни. – Ред.). Але так, в загальному, я допомоги ніякої не отримую».

Соціальні сервіси в ТГ надають безкоштовно, за кошти отримувача та за диференційовану плату. 605 респондентів (77,4%) зазначили, що соціальні послуги в ТГ отримували безкоштовно. 41 людина (5,2%) платила за соціальні послуги, і ціна для них була прийнятною.

«Ті, хто звертаються по соціальні послуги, хотіли б їх отримувати безкоштовно, але дохід не дозволяє». «У нас місцевість сільська – люди мають паї, мають, відповідно, доходи з цього», – зазначили учасники фокус-групи з надавачами.

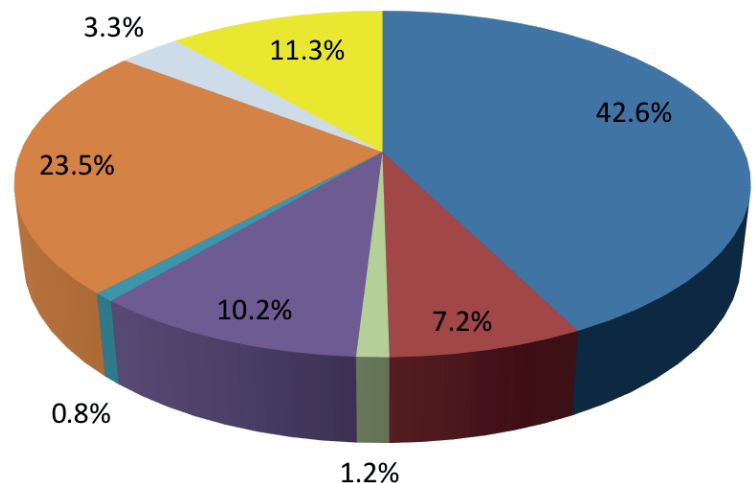
На думку респондентів, соціальні послуги мають надавати державні органи та установи. Так думають 333 опитані (42,6%). 80 людей (10,2%) вважають, що це мають бути комунальні установи громади; 56 (7,2%) – громадські або волонтерські організації; 9 (3,3%) – волонтери та 6 (1,2%) – приватні установи. 184 опитані (23,5%) вважають, що у всіх мають бути рівні можливості для надання соціальних послуг. Для 26 опитаних (3,3%) немає значення, хто буде надавати послуги, а 88 людям (11,3%) було важко відповісти.

Діаграма 6г

Хто має надавати соціальні послуги? у %

719 респондентів (91,9%) переконані, що якість організації та надання соціальних послуг у громаді слід контролювати. 264 опитані (33,8%) вважають, що контроль повинні здійснювати місцеві посадовці на рівні заступника міського/селищного/сільського голови, керівників департаментів, управлінь, відділів (рівень громади); 188 (24,0%) – що цим повинні займатися державні органи та установи (рівень держави); 90 (11,5%) – що громадські організації. 240 людей (30,7%) не визначилися щодо того, хто має здійснювати контроль.

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



Більшість учасників фокус-групи отримувачів соціальних послуг переконані, що контролювати якість соціальних послуг має хтось на рівні громади:

«Не знаю, чи є в нас такі органи. З громади треба щоб хтось контролював, напевно, що вони й контролюють». «Органи влади, хтось з них, очевидно». «Міська рада, голова громади». «Староста, або люди, які призначені на цю посаду». «Відповідальність за надання послуг має нести керівник служби на рівні громади. Керівник має знати, що і як роблять його підлеглі, як організують, чи є скарги на роботу тої чи іншої людини».

Двоє з присутніх у фокус-групі готові брати участь в оцінюванні отриманих соціальних послуг і порушувати питання якості їхнього надання.

Для моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг у ТГ працівники ЦНСП використовують

«анкету зворотного зв'язку для отримувачів – маємо електронну та паперову версії». Також «соцзахист (ВОЗСЗ – Ред.) моніторить ситуацію з ЦНСП». ССД робить «звіт по кожній дитині, моніториться робота на МДК по кожній сім'ї, дитині».

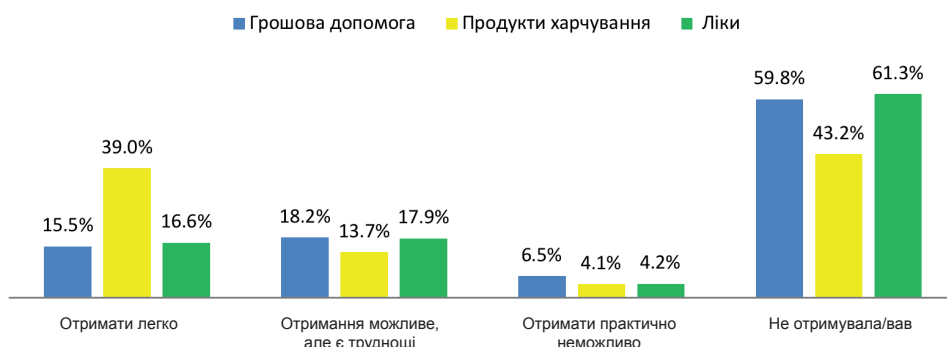
360 опитаних (46,0%) не відчували жодних труднощів у царині надання соціальних послуг в умовах повномасштабної збройної агресії РФ та отримують їх у звичайному режимі. Певні труднощі з отриманням послуг мали 112 респондентів (14,3%); 310 опитаним (39,7%) було важко відповісти, чи такі труднощі були. Ось деякі проблеми, з якими стикнулися респонденти: установа, де можна отримати послугу не працює (не працювала) – 14; затримки з відповідями від співробітників установи, які безпосередньо надають послугу, – 54; проблеми зі збором та підготовкою документів – 65 опитаних.

Щодо труднощів у наданні соціальних послуг, то під час фокус-групової дискусії їхні надавачі згадали про

«зростання рівня домашнього насильства», «приїзд ВПО, у перші місяці транзитно прибували, зараз понад 1000 дорослих ВПО зареєстровано, дітей 300», відсутність «для ВПО з дітьми з інвалідністю ресурсів в ТГ, тому вони виїхали».

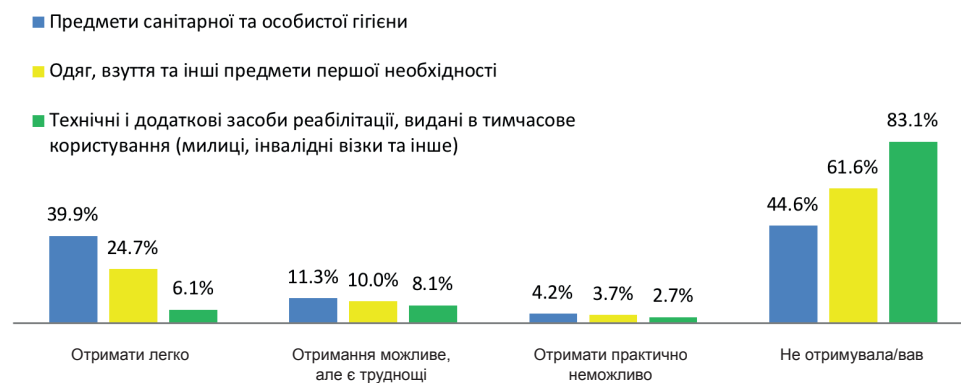
Діаграма 7а

Отримання матеріальної допомоги, у %



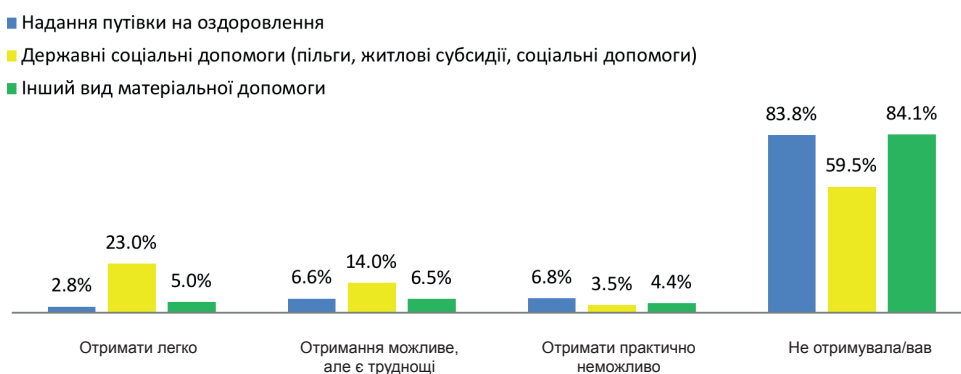
Діаграма 7б

Отримання матеріальної допомоги, у %



Діаграма 7в

Отримання матеріальної допомоги, у %



Окрім соціальних послуг, жителі ТГ мають змогу отримати різні види матеріальної допомоги, звернувшись до відділу охорони здоров'я та соціального захисту.

Майже половина респондентів зверталися по той чи інший вид матеріальної допомоги.

Зокрема, 314 жителів зверталися по грошову допомогу, з них 121 респондент (15,5%) зазначив, що її отримати легко, 143 (18,2%) – що можливо, але є труднощі, 50 (6,5%) – що отримати її неможливо. 444 жителі зверталися по продукти харчування, з них 305 опитаних (39,0%) не мали проблем із отриманням, 107 (13,7%) мали певні труднощі, для 32 (4,1%) їх складно було отримати. 303 респонденти потребували ліків, з них 130 (16,6%) отримали їх легко, 140 (17,9%) мали певні труднощі, 33 респондентам (4,2%) важко було отримати ліки. 433 людини зі всіх опитаних потребували предметів санітарної та особистої гігієни та зверталися по них.

Для 312 людей (39,9%) процес звернення був нескладний, 88 (11,3%) мали з ним певні труднощі, 33 (4,2%) зазначили, що отримали все необхідне практично неможливо.

Трохи менше половини респондентів отримували одяг, взуття та інші предмети першої необхідності й державну соціальну допомогу (пільги, житлові субсидії, соціальна допомога): таких було 300 і 317 відповідно. 193 опитаних (24,7%) зазначили, що отримати одяг, взуття, тощо було легко, тоді як 78 (10,0%) мали з цим певні труднощі, а 29 респондентів (3,7%) зазначили, що отримати одяг і взуття практично неможливо.

Щодо державної соціальної допомоги, то 180 людей (23,0%) заявили, що не мали проблем із отриманням, 109 (14,0%) мали незначні труднощі, а 28 (3,4%) відчували значні труднощі, коли їх отримували.

Технічні й додаткові засоби реабілітації, видані в тимчасове користування (милиці, інвалідні візки та інше) отримали тільки 132 людини. 48 респондентів (6,1%) не мали проблем із отриманням, 63 (8,1%) мали незначні проблеми, для 21 (2,7%) отримати їх було неможливо.

Путівки на оздоровлення хотіли отримати 127 людей, з них 22 (2,8%) отримали їх легко, 52 (6,6%) мали незначні труднощі, 53 (6,8%) заявили, що отримати їх практично неможливо (діаграми 7а, 7б, 7в). Інші види матеріальної допомоги отримало 124 респонденти – це були компенсація за проживання ВПО, безкоштовне харчування дітей у школі, допомога по безробіттю тощо.

Про отримання різних видів матеріальної допомоги говорили й учасники фокус-групи отримувачів. Зокрема, йшлося про отримання

«матеріальної допомоги», «засоби гігієни получаю», «працівники соціальної служби завжди допомагають — і продуктами харчування, і засобами гігієни, і так підтримка просто у розмові».

Ставлення до системи соціального захисту

Оцінюючи систему соціального захисту, ми розглядали її через призму трьох критеріїв:

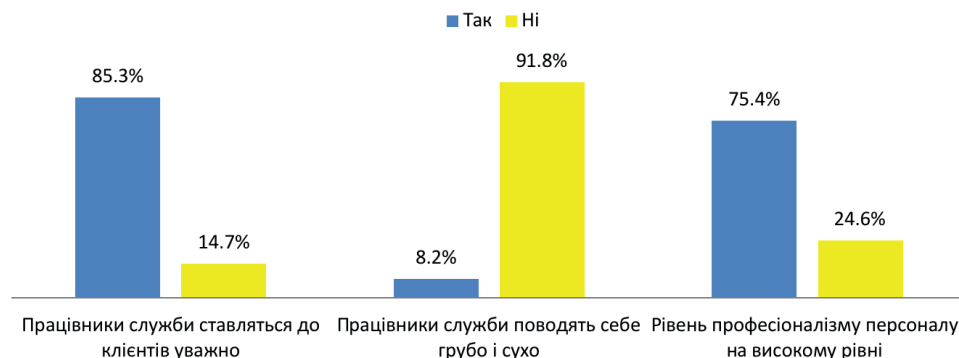
- ставлення працівників соціальних служб до клієнтів;
- доступність послуг;
- організація діяльності служби.

Оцінюючи **ставлення працівників соціальних служб**, респонденти враховували рівень їхнього професіоналізму та поведінку з клієнтами.

Отримані результати свідчать про загалом позитивну оцінку системи соціального захисту за цим критерієм: 64 (8,2%) респонденти відзначили грубе та сухе поводження працівників, 667 (85,3%) повідомили, що співробітники служби ставляться до клієнтів уважно, 590 (75,4%) оцінили рівень професіоналізму персоналу як високий (діаграма 8а).

Діаграма 8а

Отримання
матеріальної
допомоги, у %



Позитивне враження про ставлення працівників висловлювали й учасники фокус-групи:

«Працівники соціальної служби завжди допомагають: і продуктами харчування, і засобами гігієни, і так... просто підтримка у розмові. Зараз у нас така ситуація, що син на війні і двоє дітей-інвалідів. Трохи важко... Працівники соціальної служби підтримують, постійно кличуть дітей на свята чи якісь екскурсії, ніколи не забувають. Я дуже вдячна. Завжди звертаюся, і ще такого не було, щоб відмовили».

«Якщо зразу не можуть допомогти, то все одно потім проконсультуються, перетелефонують і скажуть, як краще зробити. Ми зверталися – завжди допомагали».

«Я теж не можу сказати, що ставлення погане: дівчата завжди стараються допомогти по максимуму».

Зауважимо, що, за словами учасників фокус-групи, саме ставлення фахівців соціальних служб є чи не основним критерієм, за яким вони оцінюють якість наданих послуг:

«Ставлення у першу чергу... ну, може, не в першу, але воно важливе».

«Для мене важливо, що вони нас не залишають, що вони пам'ятають про такі сім'ї. Для нас важлива допомога. Вони вислуховують...».

**Доступність послуг
оцінювали за такими
параметрами:**

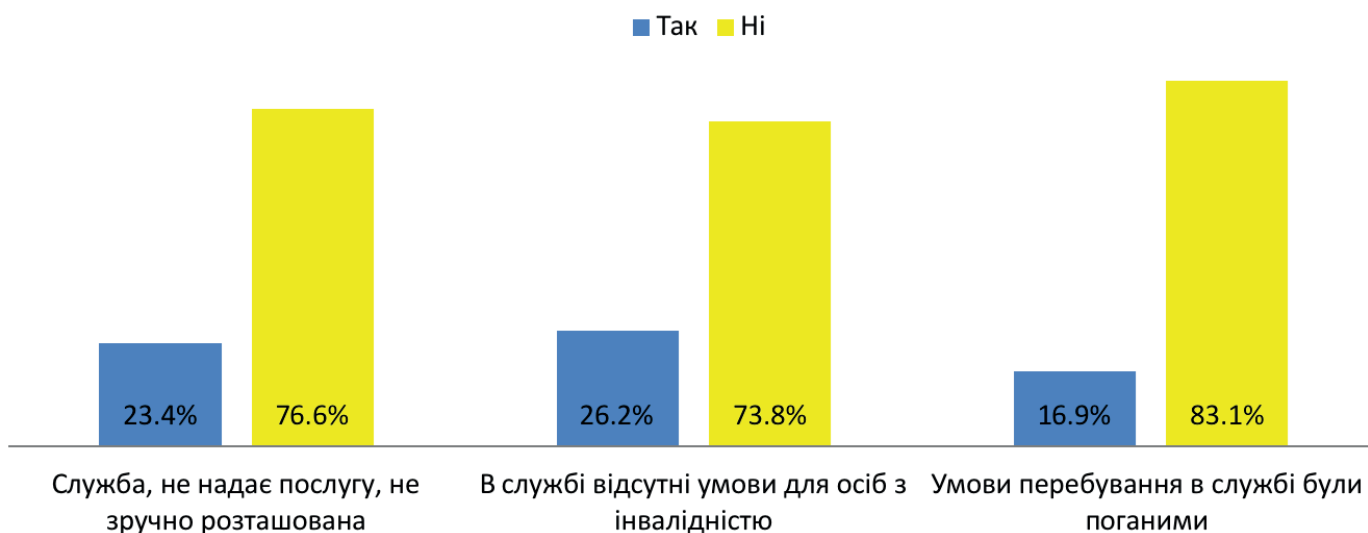
- надання послуги;
- зручність розташування служби;
- умови перебування у службі при отриманні послуг та їхня відповідність потребам людей з інвалідністю.

Результати опитування продемонстрували нижченаведені показники доступності послуг за визначеними параметрами. Умови перебування в службі не влаштовують 132 (16,95) та цілком задовольняють 650 (83,1%) респондентів. На відсутність у службі умов перебування для людей з інвалідністю вказали 205 (26,2%) людей, водночас, на думку 577 (73,8%) опитаних, вони прийнятні. 183 (23,4%) опитаних зауважили відсутність необхідної їм послуги у службі та незручність її розташування, натомість 599 (76,6%) дали позитивну оцінку діяльності служби за цим параметром (див. діаграму 8б).

Діаграма 86

Ставлення працівників до клієнтів, у %

Досліджуючи ставлення респондентів до системи соціального захисту, ми виявили, що здебільшого отримувачі послуг задоволені роботою служб: зокрема 91,8% зазначили, що працівники ставляться до клієнтів уважно; 90,8% негативно відповіли на запитання щодо того, чи працівники служби поведуться грубо і сухо; 84% — що рівень професіоналізму персоналу — на високому рівні (див. діаграму 8а).



Загалом учасники фокус-групового дослідження не помітили суттєвих проблем із доступністю послуг.

«Територіально зручно, я думаю, що навіть тим, хто даліше десь живе. У центрі зручніше, ніж в будь-якому іншому місці. Пандус, по-моєму, є».

«З точки зору транспортної доступності, графіку, то все добре. Це центр міста, і все доступно, і графік робочий всі знають. Навіть якщо в неробочий час зателефонуєш, то ніхто не відмовить».

«З сільської місцевості добиратися також недалеко. Раніше вони нам привозили, а тепер маємо можливість самі приїжджати і забирати».

Проте відповіді респондентів на відкриті питання анкети щодо проблем у системі соціального захисту засвідчили, що окремі населені пункти громади мають труднощі з транспортним сполученням. На це вказали 9 (1,2%) опитаних. Про труднощі йшлося і в розмові з фокус-групою надавачів соціальних послуг:

«Немає транспорту, нема сполучення у громаді. Є села, куди автобуси зовсім не ходять».

Також учасники фокус-групи акцентували увагу на тому, що усі соціальні служби сконцентровані в адміністративному центрі громади, а можливості звернутися по допомогу на місці немає:

«У нас немає такого, щоб в селі хтось щось зробив чи організував, чи староста села, чи ще хтось. Немає таких на місці. Працівники соціальних служб у Збаражі, а на місці немає нікого. Хотілось би мати можливість отримувати соціальні послуги безпосередньо за місцем проживання».

За інформацією, наданою учасниками фокус-групи надавачів соціальних послуг,

«є 6 фахівців соціальної роботи, які їздять по старостинських округах, і соціальні робітники у селах», «працює мобільна бригада», діють «стаціонарне відділення у с. Заруддя та місце компактного проживання для ВПО у с. Максимівці».

Проте в роботі служб виникають труднощі, зумовлені відсутністю чи поганим технічним станом транспортних засобів для виїзду в населені пункти громади:

«Є автомобіль, який постійно ламається».
«Немає транспорту власного у ССД».

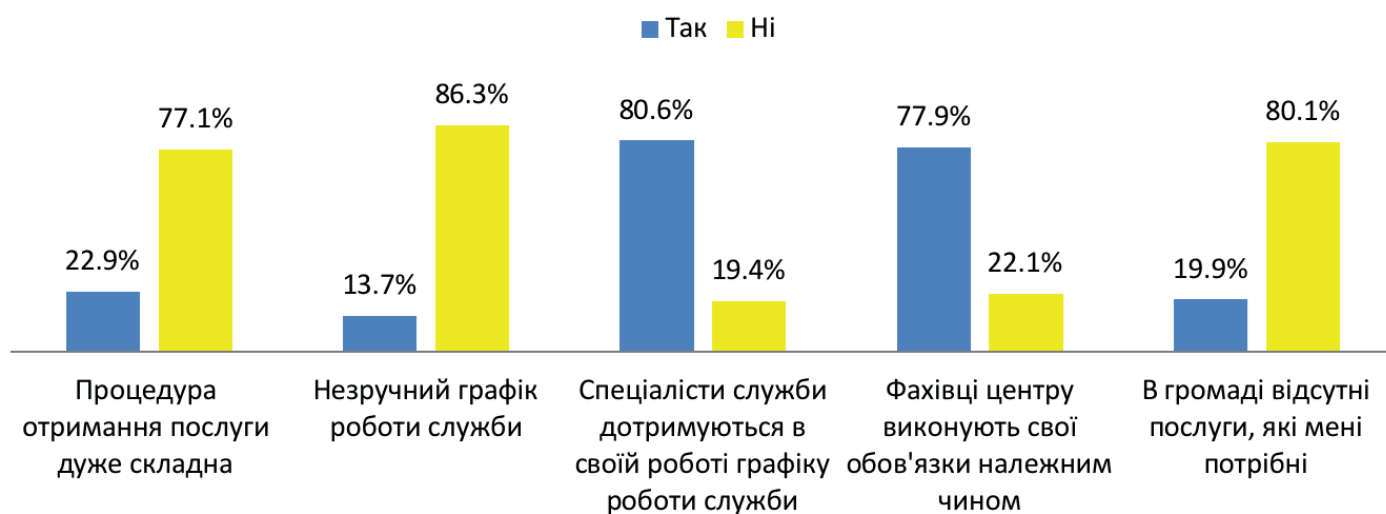
Організацію діяльності соціальної служби було оцінено за такими параметрами:

- складність процедури надання послуги;
- зручність графіку роботи служби;
- дотримання графіку працівниками;
- належність виконання працівниками їхніх обов'язків;
- наявність у громаді необхідних послуг.

Діаграма 8в

Ставлення працівників до клієнтів, у %

Отримані результати засвідчують, що процедура отримання послуги не була складною для 603 (77,1%) респондентів. Складною її назвали лише 179 (22,9%) людей. Графік роботи служби влаштовує 675 (86,3%) опитаних, а 630 (80,6%) респондентів відповіли, що працівники соціальних служб дотримуються графіку роботи. 107 (13,7%) респондентів зазначили, що графік для них незручний, 152 (19,4%) стверджують, що працівники служб його не дотримуються. Належність виконання працівниками служб своїх обов'язків зауважили 609 (77,9%) опитаних; на погане виконання ними професійної діяльності вказали 173 (22,1%).



Водночас висловлювання учасників фокус-групи надавачів соціальних послуг свідчать про наявність складніших проблем в організації діяльності служб:

«Люди хочуть фінансової допомоги, послуг їм не треба».

«Проблема полягає в тому, що складно отримати послугу безкоштовно. Місцевість сільська – люди мають паї, мають доходи з цього», «дохід не дозволяє отримати послуги безкоштовно».

«Проблеми з отриманням допомоги як малозабезпеченим – треба шукати працевлаштування, щоб показати дохід. Дохід мізерний».

Під час обговорення необхідних для громади послуг учасники фокус-групи отримувачів висловлювали такі думки:

«Може, варто спробувати, щоб десь якісь такі спільні групи психологічної підтримки (для членів сімей померлих, полонених, зниклих безвісти – Ред.) Такі зустрічі можна було б організувати».

«Я також мати дитини з інвалідністю. Сину 11 років, він навчається на індивідуальній формі навчання. Я задоволена, але хотілось би, щоб він був між дітьми. Він інтелектуально розвинутий і міг би навчатися в школі з іншими, якби був такий клас (інклюзивний клас – Ред.). І інші батьки в селі хотіли б, щоб був такий клас».

«Медичного мало. Раніше проводили профілактичні огляди. Тепер такого немає. Треба доводити до свідомості, що то важливо».

Учасники фокус-групи надавачів висловилися про необхідність впровадження у громаді таких соціальних послуг:

«Послуга тимчасового перепочинку для сімей, які виховують дітей з інвалідністю. У громаді є 180 дітей з інвалідністю», «є 16 сімей, які мають дітей з інвалідністю групи 1А».

«Соціальна перукарня, їдальня, може».

«Притулки для бездомних, може».

«Послуги психолога, психіатра».

«Соціальної реабілітації, супроводу та адаптації військовослужбовців».

Зауважимо, що надавачі соціальних послуг не обізнані в питанні застосування на території громади механізму «єдиного вікна» для прийому громадян, які звертаються по соціальні послуги та допомогу. Вони не змогли дати однозначну відповідь, чи застосовується він на території громади та яка установа виконує цю функцію:

«Мабуть, ЦНАП».

«У нас за соціальними послугами звертаються у відділ соціального захисту та охорони здоров'я».

Учасники фокус-групи отримувачів соціальних послуг стверджували, що найзручнішим місцем їхнього надання за принципом «єдиного вікна» є міська рада:

«Ми отримуємо у міській раді (відділ соціального захисту та охорони здоров'я – Ред.), і нам зручно».

«У міській раді».

Таким чином, результати оцінки ставлення мешканців до системи соціального захисту, створеної у громаді, попри її загальну позитивну характеристику, вказують на існування у ній і проблемних аспектів, пов'язаних із доступністю соціальних послуг.

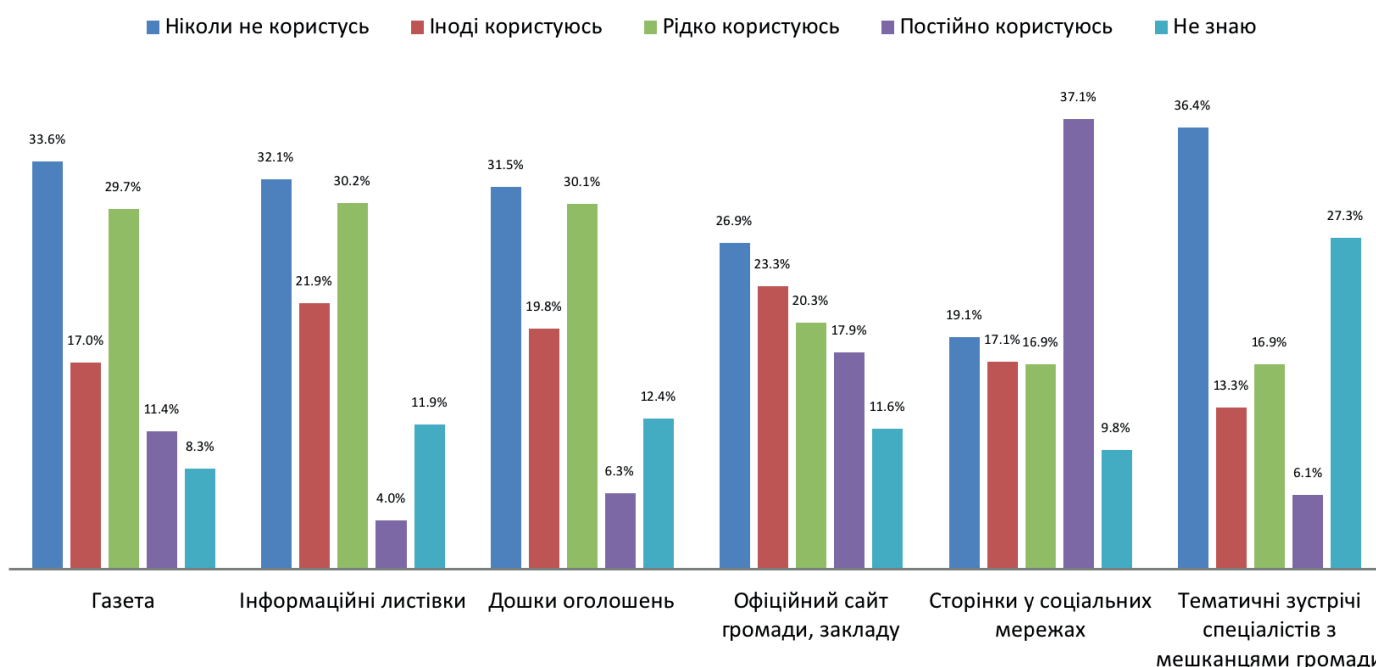
05 Канали інформування

Діаграма 9.

Канали інформування про послуги, у %

Результати кількісного дослідження свідчать, що найдоступнішими для жителів громади каналами поширення інформації є соціальні мережі, офіційний сайт міської ради та газети. Зокрема, постійними користувачами соціальних мереж є 290 (31,7%) респондентів, сайту міської ради – 140 (17,9%), друкованої преси – 89 (11,4%) (див. діаграму 9).

Надавачі соціальних послуг зазначили, що інформування здійснюється «на сайті, у соціальних мережах, сторінках у вайбері, наприклад, для ВПО, сімей у СЖО». Разом з тим, відповіді учасників фокус-групи отримувачів соціальних послуг засвідчили обмеженість використання каналів інформації.



Зокрема, на запитання про те, куди вони звертаються, щоб отримати інформацію про послуги, вони відповідали:

«Я нікуди. Орієнтуюся на те, що сказали, коли оформлялася».
«Нам дають інструкцію, на що ми маємо право».

Вони дали таку оцінку рівня поінформованості населення про соціальні послуги:

«Непоінформоване (населення – Ред.). Інформації бракує».
«Люди одні одному переказують. У нас є група батьків дітей з інвалідністю, то переказуємо одна другій. Хто що почує, дізнається – розказуємо. Ще працівники соціальних служб можуть телефонувати, а в селі староста – не зацікавлений».
«Може, треба пропонувати (соціальним службам – Ред.), що така послуга є. Сім'ї з дітьми, люди з інвалідністю, багатодітні сім'ї можуть потребувати різних послуг. Може, людина навіть не обізнана, що таке є і що їй потрібно».

Найзручнішими способами отримання інформації про соціальні послуги вони вважають оголошення на інформаційних дошках, інформування представниками органів місцевого самоврядування та соціальні мережі:

«Добре було б, що були якісь оголошення, бо не всі можуть інтернетом користуватися. А так людина йде повз, звернула увагу, прочитала і передала іншому, кому ще потрібно».

«Староста мав би інформувати, бо в селі є багато людей, які не вміють користуватися інтернетом».

«Мені зручно по інтернету. Заходжу на сайт і всі оголошення бачу».

«Інформаційні, дошки, оголошення, соціальні мережі. Різні канали мають бути – кому що підходить».

У громаді практично відсутній такий канал інформування, як тематичні зустрічі спеціалістів із місцевими мешканцями. Він отримав найнижчі показники серед усіх каналів інформування:

285 (36,4%) опитаних мешканців ніколи ним не користувалися, 104 (13,3%) – іноді користувалися, 132 (16,9%) – рідко користувалися, 48 (6,1%) – постійно, 213 (27,3%) – не знають про його існування. На запитання про необхідність організації зустрічей з керівництвом територіальної громади, спеціалістами профільних відділів, установ соціального захисту щодо соціальних послуг їхні отримувачі відповіли:

«Звичайно, це цікаво».

«На жаль, вони не проводяться. У нас ще не було».

Кількісне дослідження та відповіді учасників фокус-групи свідчать про необхідність збільшення активності та розширення каналів інформування для покращення обізнаності населення про соціальні послуги.

06 ВИСНОВКИ

Збаразька міська ТГ налічує понад 43 000 людей. Основним надавачем соціальних послуг у ТГ є КУ «Центр надання соціальних послуг», у якому, згідно зі Статутом, працює відділення соціальної роботи, мобільна бригада соціально-психологічної допомоги людям, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, відділення натуральної та грошової допомоги, відділення соціальних послуг за місцем проживання, відділення надання соціальних послуг в умовах денного перебування, спеціалізована служба та відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання. Статутом ЦНСП передбачено надання всіх базових соціальних послуг відповідно до ЗУ «Про соціальні послуги». У штаті ЦНСП працює 6 ФСР та 68 соціальних робітників.

Найчастіше жителі ТГ звертаються по такі соціальні послуги, як денний догляд, догляд удома, соціальний супровід, консультування, натуральна допомога та інформування. Більшість опитаних має позитивний досвід отримання цих послуг. Працівників надавача характеризувано як доброзичливих. Решта соціальних послуг не такі популярні серед мешканців ТГ, тому складно оцінювати їхню ефективність.

У громаді відчутна гостра необхідність розвитку соціальних послуг для дітей з інвалідністю та їхніх сімей і для дорослих з інвалідністю. У ТГ є понад 180 дітей з інвалідністю, 16 сімей виховують дітей з інвалідністю групи 1А. Виникає необхідність розвитку послуги тимчасового перепочинку, соціально-реабілітаційних послуг, послуги денного догляду для дітей та дорослих з інвалідністю. Про це говорять як надавачі так і отримувачі соціальних послуг у фокус-групах.

Ще одна категорія отримувачів, яка потребує соціальних послуг уже сьогодні й потребуватиме їх дедалі більше в майбутньому, – це військовослужбовці та члени їхніх сімей, які потребуватимуть послуг соціальної реабілітації, супроводу та адаптації.

Послуги психолога теж затребувані.

Варто переструктурувати роботу ЦНСП як основного надавача соціальних послуг у ТГ. Відсутність транспортного сполучення між селами та доїзду в окремі села ТГ, концентрація всіх фахівців у м. Збаражі впливає на результативність роботи та якість надання соціальних послуг. Значна частина жителів ТГ не володіє інформацією про специфіку роботи ЦНСП, його розташування тощо. Неefективність організації надання соціальних послуг у ТГ підтверджують слова одного з учасників фокус-групи:

«У нас немає такого, щоб в селі хтось щось зробив чи організував, чи староста села, чи ще хтось. Немає таких на місці. Так, працівники соціальних служб у Збаражі, а на місці немає нікого. Хотілось би мати можливість отримувати соціальні послуги безпосередньо за місцем проживання».

У ТГ діє відділ охорони здоров'я та соціального захисту з достатньо широким спектром повноважень. Разом з тим, як мешканці ТГ, так і самі працівники соціальних служб вагаються з відповіддю на таке запитання:

«Чи застосовується на території громади механізм "єдиного вікна" при прийомі громадян, які звертаються по соціальні послуги та допомогу?».

Варто подумати над введенням чіткого алгоритму перенаправлення й налагодити взаємодію з усіма суб'єктами надання соціальних послуг, що працюють у ТГ. Окрім того, варто розробити технологію інформування населення старостинських округів про надання соціальних послуг та особливості роботи соціальних служб.

У ТГ працює досить добре укомплектована служба у справах дітей (6 штатних спеціалістів із чітким розподілом обов'язків). Разом з тим, усе-таки існує проблема з доступністю послуг для жителів віддалених населених пунктів. Відсутність власного транспорту негативно впливає на якість роботи ССД.

Інклюзивно-ресурсний центр, який працює з дітьми з особливими освітніми потребами та провадить корекційно-розвиткові послуги і Збаразька районна філія Тернопільського центру зайнятості не мають добре налагодженої взаємодії з надавачами соціальних послуг у ТГ.

На території ТГ функціонує Збаразька виправна колонія. Фахівці з соціальної роботи ЦНСП оцінюють потреби тих, хто її покидає.

Місцеві та міжнародні організації громадянського суспільства надають у ТГ різні види допомоги: від коштів до одягу і взуття. Респонденти зазначають, що отримати таку допомогу легко, якщо на те є підстави.

Соціальні служби ТГ використовують різні канали інформування жителів про послуги, які надаються у громаді. Сторінки в соціальних мережах — найдоступніший канал інформування жителів ТГ про послуги та допомогу.

В цілому, загальна оцінка функціонування ТГ позитивна, однак існують певні аспекти, які потребують подальшого вдосконалення для поліпшення системи соціального захисту населення у громаді.



КОНТАКТИ БО БФ «Стабілізейшен Суппорт Сервісез»

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