



ЗА ПІДТРИМКИ



Звіт

ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЩОДО ДОСТУПНОСТІ ТА ЯКОСТІ НАДАННЯ
СОЦІАЛЬНИХ ТА АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Мукачівська міська територіальна громада

ЗМІСТ

1. Методологія дослідження

2. Соціально-демографічний портрет

3. Основні результати дослідження:

3.1 Ефективність надання послуг у громаді

3.2 Задоволеність соціальними послугами

3.3 Отримання матеріальної допомоги

3.4 Ставлення до системи соціального захисту

3.5 Наявність проблем в системі соц. захисту

3.6 Контроль за якістю послуг. Труднощі, з якими зіткнулися при отриманні послуг через повномасштабне вторгнення рф

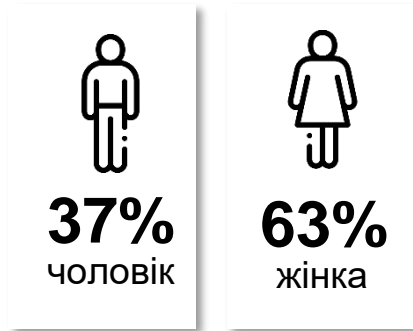
3.7 Джерела інформації

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ: *дизайн вибірки*

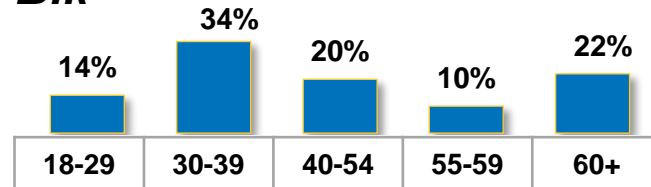
| | |
|---------------------------|---|
| МЕТОД | CAPI - особисте опитування обличчям до обличчя з використанням електронного пристрою (планшету)/ФГД з отримувачами соціальних послуг та тріади з надавачами соціальних послуг |
| ГЕОГРАФІЯ | місто Мукачево (700), села Ключарки (92), Лавки (100), Нове Давидково (108) |
| АУДИТОРІЯ | Чоловіки та жінки віком 18 років та старше, проживають у місті Мукачево та прилеглих населених пунктах громади 6 місяців та більше |
| ВИБІРКА | 1000 респондентів |
| ПЕРІОД ЗБОРУ ДАНИХ | серпень-вересень 2023 |

СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ ПОРТРЕТ

Стать



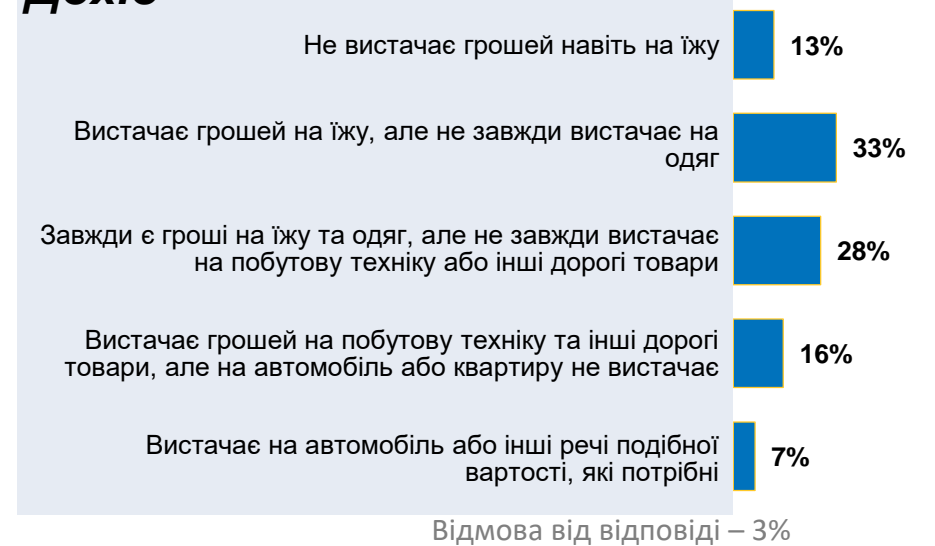
Вік



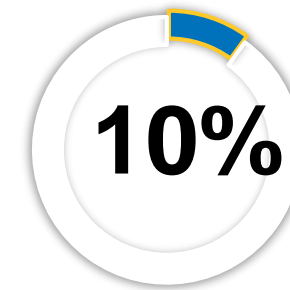
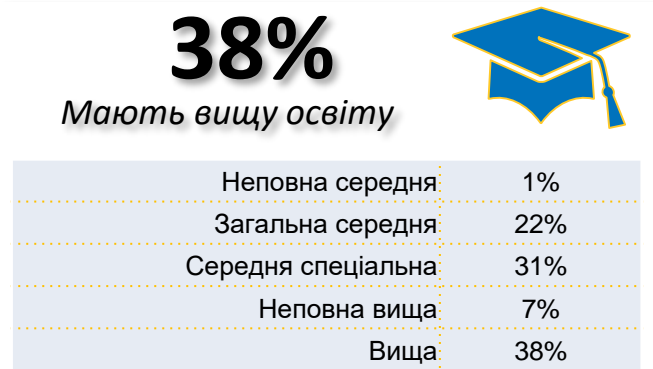
Основний вид діяльності



Дохід



Освіта



Внутрішньо переміщені особи

Основні результати дослідження



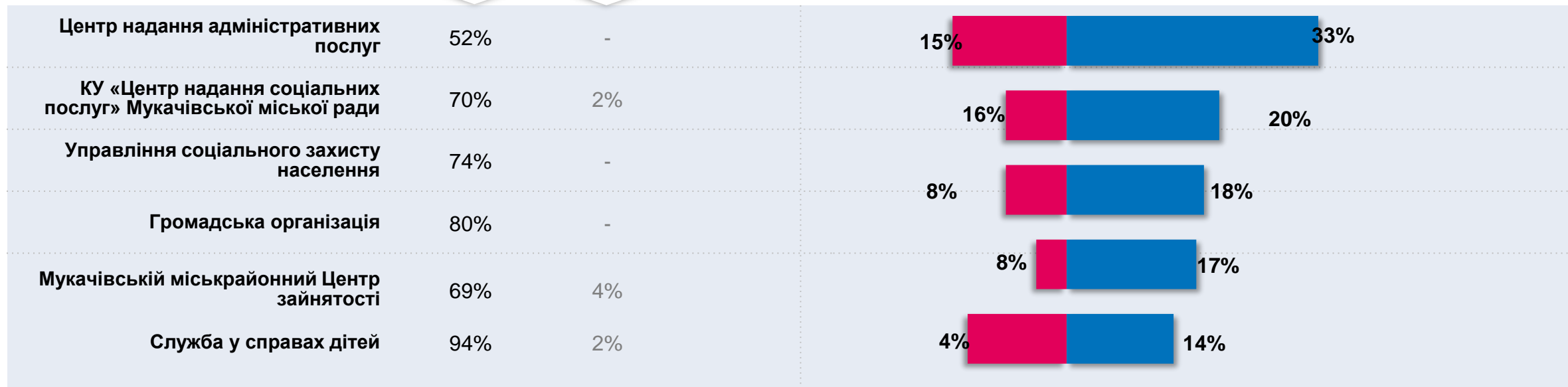
ЕФЕКТИВНІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ГРОМАДІ

Звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців



Не звертались
Послуга не надається

ЕФЕКТИВНО
НЕЕФЕКТИВНО



**перерахунок пенсії; благодійність; виплата ВПО; виплата за несплатою аліментів; відшкодування витрат за проживання ВПО; гуманітарна допомога; державна допомога на дитину до 3 років та ін.

Q1. Чи звертались Ви за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців?

Q2. Наскільки ефективним Ви вважаєте надання наступних послуг у вашій громаді протягом останнього року?

База: N=54



ЕФЕКТИВНІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ГРОМАДІ

«з початку повномасштабної війни (і колеги мене підтримають) нам стало легше працювати. В якому плані? Нас побачили і нас почули. Тому що всі заклади, які знаходяться на території міста Мукачево, прийняли внутрішньо-переміщених осіб. Тобто, в нас пішла тісна комунікація з волонтерами і громадськими організаціями»

«Скажу так, за послугами соціального захисту я звертався, мені сподобалось – досить компетентні люди. Креативно вирішують на високому рівні питання так само, як і соціальні служби працюють в громаді ефективно»

«Проблема з оплатою. Ми усі розуміємо, що по шкалі оплат ми є державною установою соціально-медичною. У тих, хто є в охороні здоров'я, у них зовсім інакші оплати. Ми ж маємо оплати як представники соціальної сфери. Наприклад, якщо лікар у нас на повну ставку має 10-12-15 максимум тисяч, а в лікарні він має в 2-3 рази більше. І Ви розумієте, що не можна молодих спеціалістів перетягнути до себе»

«Соціальні послуги в нас на вищому рівні і зараз вже створюється центр соціальної допомоги. Це теж дуже, дуже добре для нас. Соціальна служба забезпечує все, навіть медичні якісь послуги або ще щось для мукачівців»

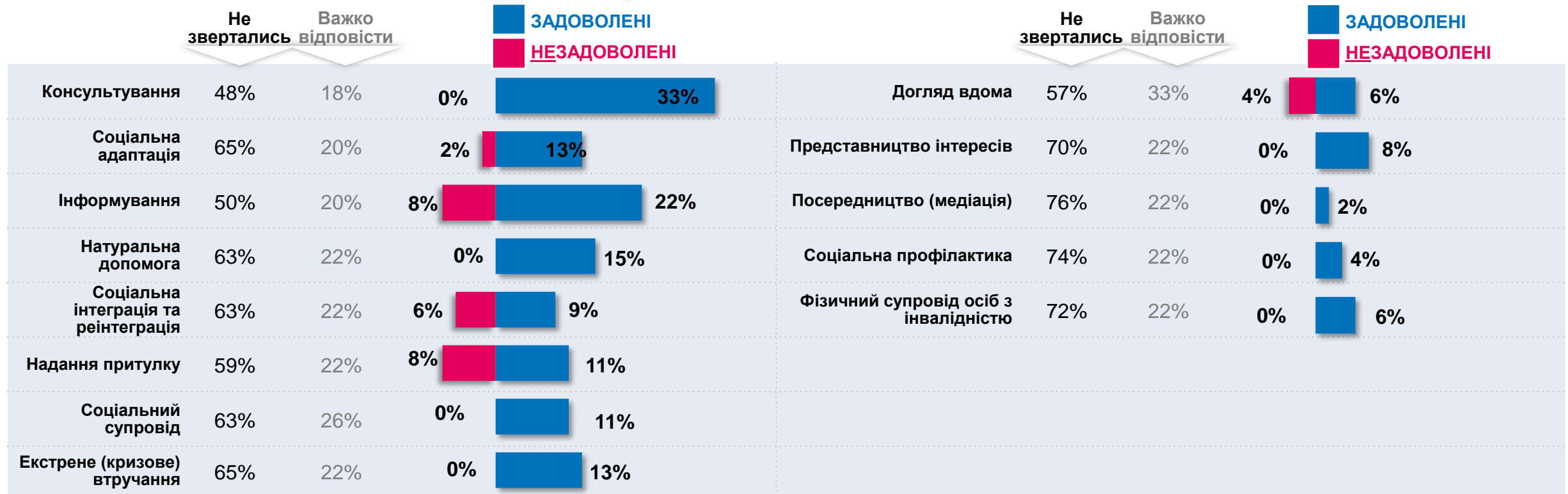
Цитати з ФГД, триад

ЗАДОВОЛЕНІСТЬ СОЦІАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ

Звертались за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців

N=1000

5%



Q1. Чи звертались Ви за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців?

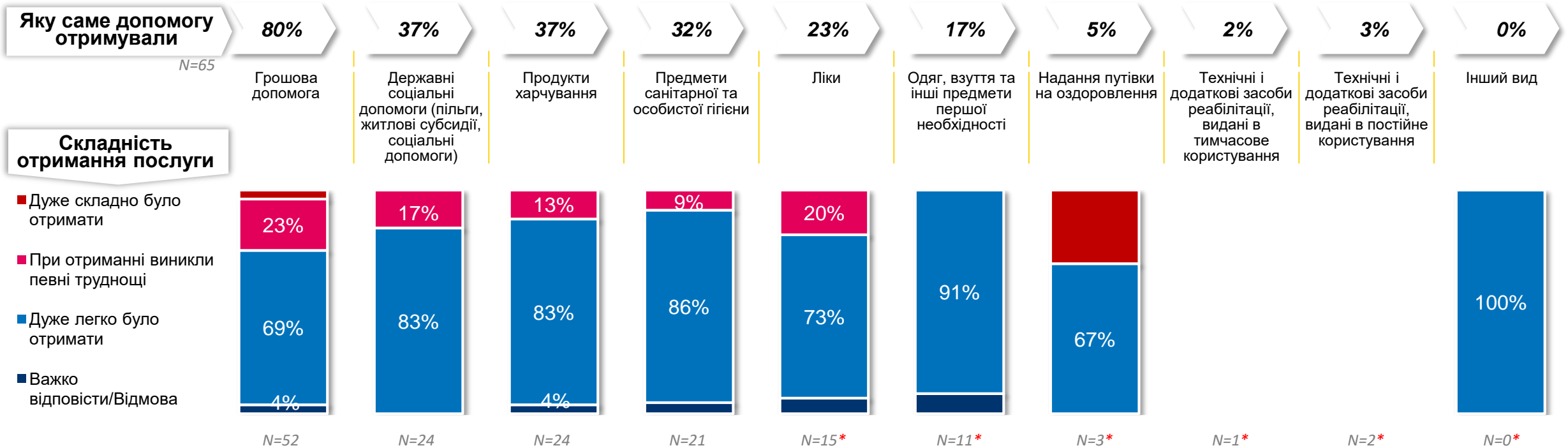
Q3. Оцініть наскільки Ви були задоволені наступними соціальними послугами протягом останнього року?

База: N=54

↑ Значимо вище / нижче порівняно з Середнім (95%)

ОТРИМАННЯ МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ

Одержували будь-який з видів матеріальної допомоги за останні 12 місяців



Q4. Чи одержували Ви будь-який з видів матеріальної допомоги за останні 12 місяців?
 Q5. Вкажіть, будь ласка, який саме вид матеріальної допомоги Ви отримували за останні 12 місяців?
 Q6. Наскільки легко було отримати матеріальну допомогу?

База: N=65

*Вибірки недостатньо для аналізу. Дані представлені індикативно



СТАВЛЕННЯ ДО СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ

Одержували будь-який з видів матеріальної допомоги за останні 12 місяців



92%

Отримали послугу
БЕЗКОШТОВНО

Наскільки погоджуються з твердженнями?



Q4. Чи одержували Ви будь-який з видів матеріальної допомоги за останні 12 місяців?

Q7. Чи платили Ви за соціальну послугу, яку отримували останнього разу?

Q9. Чи згодні Ви з наступними твердженнями щодо соціальної послуги, яку отримували останнього разу?

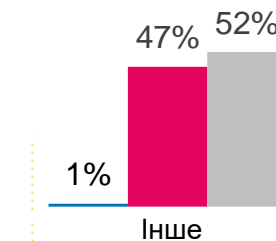
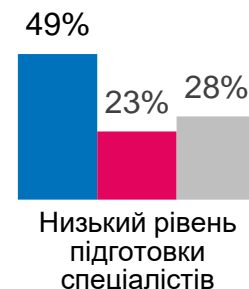
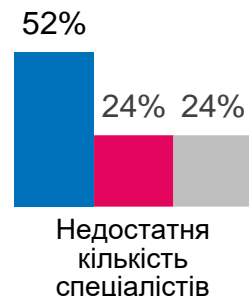
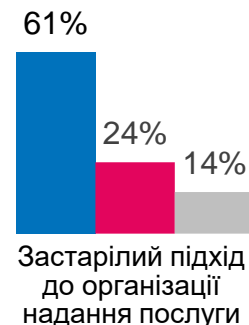
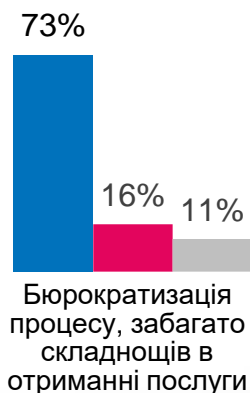
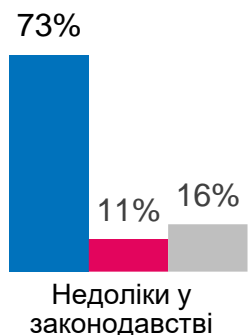
База: N=65

НАЯВНІСТЬ ПРОБЛЕМ В СИСТЕМІ СОЦ. ЗАХИСТУ

■ Так, проблеми є ■ Ні, проблем немає ■ Важко відповісти

Законодавчі та адміністративні

Організаційні та ресурсні



«[Необхідно], щоби всі бажаючі були більш активними. Так як наша установа забезпечена усім необхідним, то активність людей – це є основне, тоді ми можемо їм допомогти»

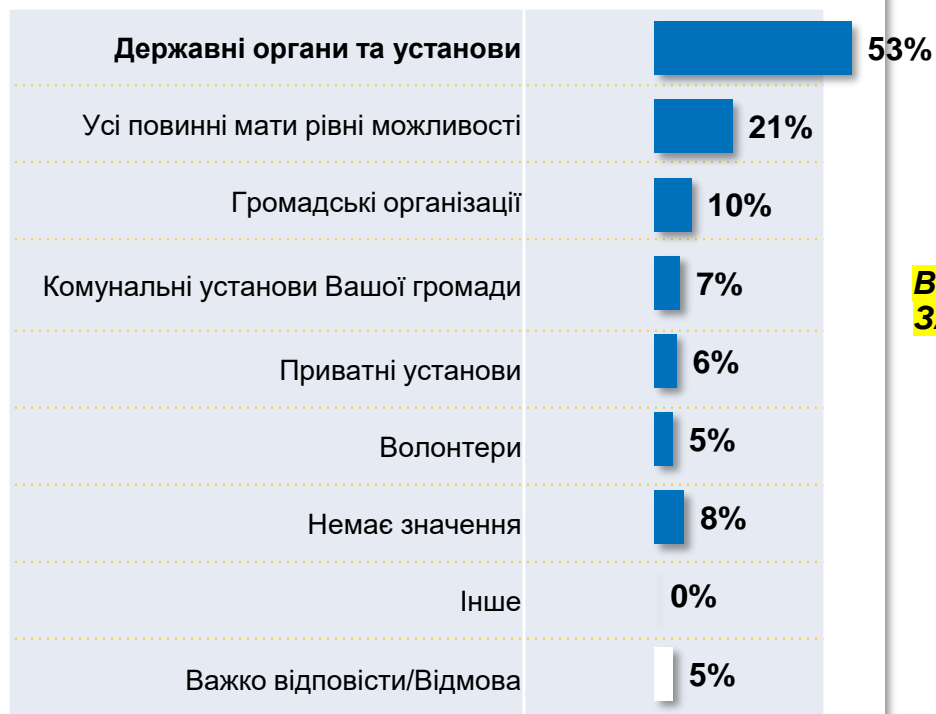
«В державі не вистачає певних стандартів для надання послуг і вирішення всіх питань передана на місцевий рівень. І громада все робе на певний розсуд. І в різних громадах є різний рівень. А стандарти для кожної послуги можуть бути різними»

Q10. На Вашу думку, чи є сьогодні в системі соціального захисту Вашої громади такі проблеми як...?

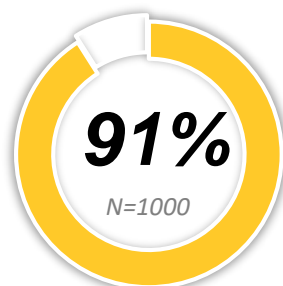
База: N=1000

КОНТРОЛЬ ЗА ЯКІСТЮ ПОСЛУГ. ТРУДНОЩІ

Хто має надавати послуги, щоб це було якісно, своєчасно та ефективно?

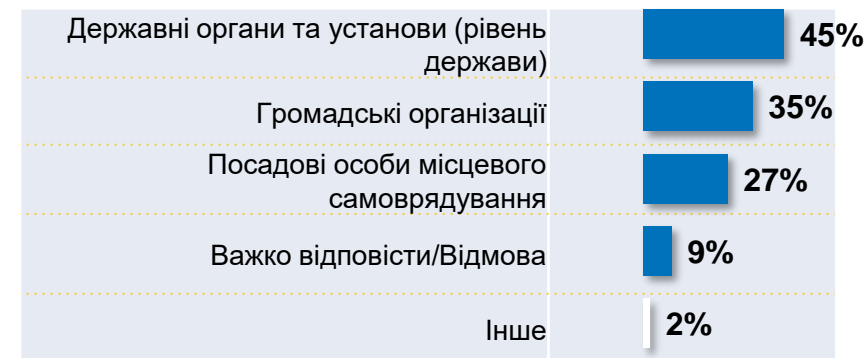


N=1000



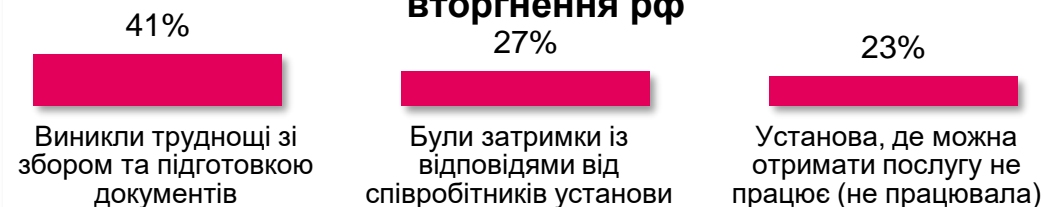
вважають, що **МАЄ ВІДБУВАТИСЬ КОНТРОЛЬ ЗА ЯКІСТЮ** організації та надання соціальних послуг в громаді

Хто має здійснювати контроль за якістю?



N=910

Труднощі, з якими зіткнулися при отриманні послуг через повномасштабне вторгнення рф



Ті, хто стикались із труднощами, N=150

Важко відповісти – 9%

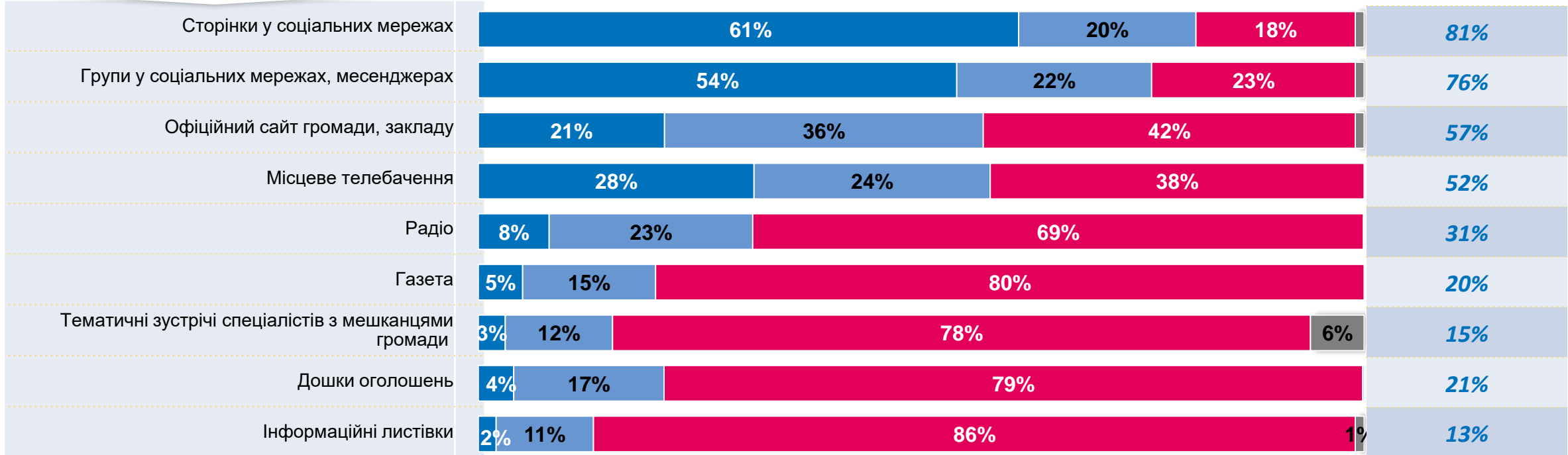
Q11. На Вашу думку, хто має надавати послуги, щоб це було якісно, своєчасно та ефективно? Q12. Чи має відбуватись контроль за якістю організації та надання соціальних послуг в громаді? Q13. На вашу думку, хто має здійснювати контроль за якістю...? Q15. З якими саме труднощами Ви зіткнулись?

ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Зручні канали отримання інформації якими користуються найчастіше щодо умов, термінів та місця отримання послуг

**T2B
КОРИСТУЮТЬСЯ**
(постійно+іноді користуються)

■ Постійно користуються ■ Іноді користуються ■ Ніколи не користуються ■ Відмова від відповіді



Q16. Визначте із переліку зручні для Вас особисто канали отримання інформації якими Ви користуєтесь найчастіше щодо умов, термінів та місця отримання послуг?

База: N=1000



Дякуємо!



Дослідження проводилися міжнародною дослідницькою агенцією 4SERVICE GROUP (ТОВ «ФОРСЕРВІС ЮА СЕЙЛЗ») в межах проєкту «Підтримка спроможності системи соціального захисту населення щодо реєстрації внутрішньо-переміщених осіб», що реалізується Благодійним Фондом «Стабілізаційний Суппорт Сервісез» за фінансування Агентства ООН у справах біженців (УВКБ ООН).

Зміст цієї публікації є виключно відповідальністю БО «БФ «ССС» та не може використовуватися, щоб відобразити точку зору Агентства.



НАШ САЙТ
<https://sss-ua.org>



INSTAGRAM:
[@stabilizationsupportservices](https://www.instagram.com/stabilizationsupportservices)



ЕЛЕКТРОННА ПОШТА
info@radnyk.org



TELEGRAM:
[@SSS_Ukraine](https://www.telegram.com/@SSS_Ukraine)



FACEBOOK:
[@stabilizationsupportservic](https://www.facebook.com/stabilizationsupportservic)



TWITTER:
[@SSS_Ukraine](https://www.twitter.com/@SSS_Ukraine)