|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| uisr_emblem_new |  |  |

**АНАЛІЗ ПРАКТИКИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ І ПРИЧИН НЕЗАДОВОЛЕНОГО ПОПИТУ НА ПОСЛУГИ В ОКРЕМИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**(за результатами соціологічного дослідження)**

**Проєкт «Удосконалення системи соціальної роботи та надання соціальних послуг у шести цільових областях проєкту шляхом проведення аналізу стану організації та надання соціальних послуг у територіальних громадах цих регіонів, ідентифікації надавачів і визначення потреб для цифровізації процесів»**

|  |
| --- |
| Договір на надання Товарів та/або Послуг між Програмою розвитку Організації Об'єднаних Націй та Громадською організацією «Український інститут соціальних досліджень імені Олександра Яременка» № 0093127\_UKR/2023/70 |

Київ 2024

ЗМІСТ

[ВСТУП 3](#_Toc155892612)

[МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ 4](#_Toc155892613)

[Склад опитаних надавачів і отримувачів соціальних послуг 7](#_Toc155892614)

[РОЗДІЛ І. ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ОКРЕМИХ ОТГ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ 12](#_Toc155892615)

[1.1. Організація системи надання соціальних послуг 12](#_Toc155892616)

[1.2. Особливості взаємодії та комунікації державних установ і неурядових організацій, які надають соціальні послуги 16](#_Toc155892616)

[1.3. Кадрове, фінансове та матеріально-технічне забезпечення системи надання соціальних послуг 17](#_Toc155892616)

[1.4. Підвищення професійної кваліфікації фахівців із соціальної роботи 22](#_Toc155892616)

[1.5. Оцінка нормативної бази, яка регулює надання соціальних послуг 2](#_Toc155892616)5

[1.6. Характеристика змін, що відбуваються у системі надання соціальних послуг 29](#_Toc155892616)

[РОЗДІЛ ІІ. ПРАКТИКА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ ТА ОЦІНКА ЇХ ЯКОСТІ 33](#_Toc155892615)

[2.1. Характеристика потенційного попиту на соціальні послуги. Соціальні групи, які насамперед потребують послуг 33](#_Toc155892616)

[2.2. Види соціальних послуг, які отримують жителі окремих ОТГ Дніпропетровської області 35](#_Toc155892617)

[2.3. Надавачі соціальних послуг 37](#_Toc155892618)

[2.4. Порядок надання (оформлення) та організація отримання соціальних послуг 39](#_Toc155892619)

[2.5. Оцінка якості надання соціальних послуг 43](#_Toc155892620)

[2.6. Основні зміни у практиці надання соціальних послуг 49](#_Toc155892621)

[РОЗДІЛ ІІІ. НЕЗАДОВОЛЕНИЙ ПОПИТ НА СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ТА ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ БАР’ЄРІВ, ЯКІ ЗАВАЖАЮТЬ ЗАДОВОЛЬНИТИ ЦЕЙ ПОПИТ 55](#_Toc155892622)

[3.1. Незадоволений попит на соціальні послуги 55](#_Toc155892623)

[3.2. Причини незадоволеного попиту. Бар’єри, які заважають задовольнити попит на соціальні послуги. 61](#_Toc155892624)

[3.3. Заходи для поліпшення ситуації щодо надання соціальних послуг: думка отримувачів послуг і досвід надавачів послуг 68](#_Toc155892625)

[ВИСНОВКИ 76](#_Toc155892626)

***Акроніми:***

Виконком – виконавчий комітет міської / селищної / сільської ради

ВПО – внутрішньо переміщені особи

НСП – надавачі соціальних послуг

ОДА – обласна державна адміністрація

ОСП – отримувачі соціальних послуг

ОТГ – об’єднана територіальна громада

ТЦСО – Територіальний центр соціального обслуговування

УСПОЗ – Управління соціальної політики та охорони здоров’я

ФГ – фокус-група

ЦКРДІ – Центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю

# ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг

# ЦНСП – Центр надання соціальних послуг

# ВСТУП

Збройна агресія Російської Федерації призвела до значного збільшення кількості отримувачів соціальних послуг в Україні, зокрема людей, які вимушено переселені із зони бойових дій та окупації в інші, безпечніші регіони; жителів населених пунктів, які пережили окупацію; дітей, які втратили батьків, отримали поранення або каліцтва, стали жертвами насильства тощо. Такі люди потребують першочергової уваги та підтримки з боку держави і соціальних служб, що зумовлює збільшення навантаження на систему надання соціальних послуг. Водночас сучасний стан системи надання соціальних послуг в Україні не може повністю задовольнити постійно зростаючі потреби. Для задоволення цих потреб необхідно суттєво підвищити якість соціальних послуг, модернізувати механізми їх доступності та фінансування, розширити коло можливих надавачів цих послуг.

З огляду на це, Програмою відновлення та розбудови миру ООН ініційовано проєкт, спрямований на розробку рекомендацій щодо розвитку та реформування системи соціальних послуг з урахуванням інноваційних підходів до створення необхідних соціальних послуг на основі аналізу стану надання соціальних послуг у шести областях України та визначення рівня їх задоволеності.

У рамках проєкту організовано та проведено дослідження стану надання соціальних послуг мешканцям шести територіальних громад у кожній з шести цільових областей проєкту. Досліджено особливості організації та надання соціальних послуг у кожній з громад, рівень незадоволеного попиту на соціальні послуги, основних тенденцій, причин і бар’єрів, які призвели до такого незадоволення, а також можливих кроків щодо їх подолання.

За результатами дослідження будуть розроблені рекомендації та програми, спрямовані на вдосконалення соціальної роботи та розвиток системи надання соціальних послуг, задоволення потреб жителів територіальних громад, зниження рівня незадоволеного попиту на соціальні послуги.

# МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Відповідно до мети і завдань проєкту, у Дніпропетровській області організовано та проведено: 60 глибинних інтерв’ю з експертами – надавачами послуг, 18 фокус-груп з отримувачами соціальних послуг та 339 Google-інтерв’ю з отримувачами соціальних послуг.

*Глибинні інтерв’ю з надавачами соціальних послуг*

Інтерв’ю були проведені в онлайн-режимі, з використанням зручної для респондентів платформи (Zoom, Skype, Meet) або телефонного зв’язку. За згодою респондентів обговорення фіксувалося за допомогою засобів аудіо- або відеозапису для подальшої розшифровки й опрацювання. Розшифровані інтерв’ю були піддані первинному аналізу, узагальненню, систематизації та використані при підготовці цього звіту.

До участі в глибинних інтерв’ю були запрошені респонденти, які належать до таких груп:

* керівник структурного підрозділу з питань надання соціальних послуг;
* керівник закладу / установи з надання соціальних послуг;
* заступник керівника ТГ, до функціональних обов’язків якого входить організація надання соціальних послуг жителям громади;
* працівник закладу / установи, який безпосередньо залучений до надання соціальних послуг жителям громади.

Критерії залучення респондентів до участі у глибинних інтерв’ю:

* Належність до однієї з цільових груп, залученість до надання соціальних послуг відповідно до своїх функціональних обов’язків.
* Робота в організації / установі, яка надає соціальні послуги, або робота в органі місцевого самоврядування на посаді, яка пов’язана з наданням соціальних послуг.
* Готовність до участі в дослідженні.
* Наявність вільного часу для участі в дослідженні.
* Згода на диктофонний запис і подальшу обробку результатів.
* Виразна артикуляція.
* Вільне володіння українською або російською мовами.
* Відсутність хворобливого стану.
* Наявність доступу до інтернету.
* Наявність технічних можливостей для участі в обговоренні в онлайн-режимі.
* Достатній рівень технічної компетентності для участі в онлайн-обговоренні або наявність консультанта (помічника).

Інтерв’ю були організовані та проведені з дотриманням етичних засад, передбачених Етичним кодексом соціолога:

* Поінформована згода: респондентам були повідомлені тематика, цілі та завдання дослідження, формат опитування, час проведення дослідження.
* Добровільна участь: респонденти мали право висловлювати свою точку зору з усіх питань, а також відмовитися від відповіді на будь-які запитання гайду.
* Конфіденційність та анонімність: всі учасники були поінформовані про те, що участь у дослідженні є конфіденційно та анонімною
* Приватність: було передбачено отримання усної поінформованої згоди від суб’єктів дослідження на використання інформації, яку вони надають для цілей дослідження.

Тривалість одного глибинного інтерв’ю становила від 7 до 37 хвилин.

*Фокус-групи з отримувачами соціальних послуг*

Інтерв’ю були проведені в онлайн-режимі, з використанням зручної для респондентів платформи (Zoom, Skype, Meet).

Залежно від ситуації у конкретній громаді та наявності технічних можливостей у учасників, деякі фокус-групи було проведено у змішаному форматі (частку учасників було зібрано у зручному для проведення приміщенні). Обговорення фіксувалося за допомогою засобів аудіо- або відеозапису, для подальшої розшифровки й опрацювання. Розшифровані фокус-групи були піддані первинному аналізу, узагальненню, систематизації та використані при підготовці цього звіту.

До участі у фокус-групах були запрошені учасники, які належать принаймні до однієї з таких груп:

* ВПО (внутрішньо переміщені особи);
* ДБСТ (дитячий будинок сімейного типу);
* одинокі батьки з дітьми;
* опікун;
* особа похилого віку з інвалідністю;
* особа, що зазнала насильства;
* патронатна сім’я;
* прийомна сім’я;
* родина, в якій є діти (дитина) з інвалідністю;
* сім'я з дітьми у складних життєвих обставинах;
* учасник АТО;
* учасник бойових дій.

Критерії залучення респондентів до участі у фокус-групах:

* Належність принаймні до однієї з цільових груп.
* Проживання в одній з громад, які належать до вибіркової сукупності.
* Готовність до участі в дослідженні.
* Наявність вільного часу для участі в дослідженні.
* Згода на диктофонний запис і подальшу обробку результатів.
* Виразна артикуляція.
* Вільне володіння українською або російською мовами.
* Відсутність хворобливого стану.
* Наявність доступу до інтернету.
* Наявність технічних можливостей для участі в обговоренні в онлайн-режимі.
* Достатній рівень технічної компетентності для участі в онлайн-обговоренні або наявність консультанта (помічника).

Фокус-групи були організовані та проведені з дотриманням етичних засад, передбачених Етичним кодексом соціолога:

* Поінформована згода: респондентам були повідомлені тематика, цілі та завдання дослідження, формат опитування, час проведення дослідження.
* Добровільна участь: респонденти мали право висловлювати свою точку зору з усіх питань, а також відмовитися від відповіді на будь-які запитання гайду.
* Конфіденційність та анонімність: всі учасники були поінформовані про те, що участь у дослідженні є конфіденційно та анонімною.
* Приватність: передбачено отримання усної поінформованої згоди від суб’єктів дослідження на використання інформації, яку вони надають для цілей дослідження.

Тривалість однієї фокус-групи становила від 36 до 65 хвилин, кількість учасників – від 6 до 9 осіб на одній фокус-групі, всього у фокус-групах взяли участь 102 жителі шести громад Дніпропетровської області, зокрема 91 жінка та 11 чоловіків.

*Google-опитування отримувачів соціальних послуг*

Опитувальник (анкета) було розміщено на спеціальній платформі Google.

Запрошення учасників здійснювалося через місцеві соціальні групи, повідомлення у месенджерах або електронну пошту, або органи місцевого самоврядування, або заклади / установи з надання соціальних послуг.

Залежно від ситуації у конкретній громаді та наявності технічних можливостей у респондентів, за їхньою згодою проводилися інтерв’ю в офлайн-форматі з використанням планшетних пристроїв.

До участі у Google-опитуванні запрошувалися учасники, які належать принаймні до однієї з таких груп (відбірковий блок в анкеті):

* ВПО (внутрішньо переміщені особи);
* ДБСТ (дитячий будинок сімейного типу);
* одинокі батьки з дітьми;
* опікун;
* особа похилого віку з інвалідністю;
* особа, що зазнала насильства;
* патронатна сім’я;
* прийомна сім’я;
* родина, у якій є діти (дитина) з інвалідністю;
* сім'я з дітьми у складних життєвих обставинах;
* учасник АТО;
* учасник бойових дій.

Критерії залучення респондентів до участі в Google-опитуванні:

* Належність принаймні до однієї з цільових груп.
* Проживання в одній з громад, які належать до вибіркової сукупності.
* Згода на подальшу обробку результатів.
* Наявність доступу до інтернету.
* Наявність технічних можливостей для заповнення онлайн-опитувальника.
* Достатній рівень технічної компетентності для проходження Google-опитування або наявність консультанта (помічника).
* Як альтернативний спосіб опитування використовувалося опитування в офлайн-форматі з використанням планшетного пристрою.
* Наявність вільного часу для участі в дослідженні.

Згідно з вимогами Етичного кодексу соціолога, відповіді респондентів були оброблені та використовувалися в узагальненому вигляді. При заповненні опитувальника не фіксувалися ім’я респондента, номер телефону або будь-яка інша особиста інформація. Структура анкети та технологія опитування не передбачали можливості ідентифікації респондента. Вся інформація аналізувалася в узагальненому, знеособленому вигляді.

Після завершення опитування заповнені анкети були завантажені на сервер дослідницької організації, перевірені на повноту та логічність заповнення і використані при створенні масиву даних. Дані у масиві за допомогою спеціального програмного забезпечення були використані для здійснення необхідних обрахунків і подальшого аналізу при підготовці цього звіту.

*Географія*

Дослідження організовано та проведено у 23-х населених пунктах шести територіальних громад Дніпропетровської області:

* Вільногірська міська;
* Марганецька міська;
* Васильківська селищна;
* Царичанська селищна;
* Дубовиківська сільська;
* Лозуватська сільська.

У кожній з шести громад було проведено по 10 глибинних інтерв’ю, 3 фокус-групи та від 53 до 64 Google-інтерв’ю.

## Склад опитаних надавачів і отримувачів соціальних послуг

Відповідно до технічного завдання і відбіркових критеріїв, було опитано 60 експертів – фахівців з надання соціальних послуг, зокрема:

30 працівника закладів / установ, які безпосередньо залучені до надання соціальних послуг жителям громади (соціальні працівники, фахівці із соціальної роботи, працівники відділень догляду для дітей та осіб з інвалідністю тощо), 9 керівників структурних підрозділів з питань надання соціальних послуг населенню, 16 керівників закладів / установ з надання соціальних послуг, 5 заступників керівника територіальної громади. Абсолютна більшість фахівців, які залучені до надання соціальних послуг у Дніпропетровській області – жінки (56 з 60 опитаних).

Участь у 18-ти фокус-групах взяли 102 отримувачі соціальних послуг, зокрема:

* 19 одиноких осіб похилого віку, пенсіонерів;
* 18 ВПО;
* 11 осіб з інвалідністю;
* 11 батьків багатодітних сімей;
* 9 осіб, які здійснюють догляд за дитиною-інвалідом або дорослим інвалідом;
* 8 матерів / батьків-одиначок;
* 7 опікунів;
* 7 представників прийомних сімей;
* 6 вихователів ДБСТ;
* 4 малозабезпечених;
* 3 особи у складних життєвих обставинах;
* 2 особи, постраждалі від насильства;
* 2 учасники бойових дій.

Переважна більшість осіб, які взяли участь у фокус-групах з отримувачами соціальної допомоги, – жінки (93 особи), чоловіки – (9 осіб).

У Google-опитуванні взяли участь 339 отримувачів соціальних послуг у Дніпропетровській області, понад третину з яких (38,6%) становлять особи похилого віку з інвалідністю, чверть (24,5%) – ВПО, 10,9% – одинокі батьки з дітьми, 10,9% – представники родин, у яких є діти-інваліди (рис. 1).

***Рисунок 1. Категорії отримувачів соціальних послуг, які взяли участь в Google-опитуванні (N = 339),*** *%*

Відповідно до технічного завдання, у кожній з шести громад області було опитано не менше ніж 50 представників цільової групи (табл. 1).

*Таблиця 1*

**Кількість опитаних отримувачів соціальних послуг, за громадами**

|  |  |
| --- | --- |
| **Громада** | **Кількість респондентів,**  **N = 339** |
| Вільногірська міська | 53 |
| Марганецька міська | 54 |
| Васильківська селищна | 59 |
| Царичанська селищна | 64 |
| Дубовиківська сільська | 55 |
| Лозуватська сільська | 54 |
| **ВСЬОГО, Дніпропетровська область** | **339** |

Переважну більшість (84,1%) опитаних отримувачів соціальних послуг становлять жінки, чоловіків вп’ятеро менше – 15,9% (рис. 2).

***Рисунок 2. Розподіл отримувачів соціальних послуг, які взяли участь в Google-опитуванні, за статтю (N = 339),*** *%*

Майже половину (44,8%%) респондентів становлять представники старшої вікової групи (від 65 років), кожен п’ятий (21,2%) – віком 35–44 роки, отримувачі соціальних послуг інших трьох вікових груп становлять порівняно незначну частку від загальної кількості опитаних (разом 34,0%) (рис. 3).

***Рисунок 3. Розподіл отримувачів соціальних послуг, які взяли участь в Google-опитуванні, за віком (N = 339),*** *%*

39,5% опитаних отримувачів соціальних послуг мають у складі своєї сім’ї неповнолітніх дітей, які проживають разом з родиною. Три чверті з них (79,1%) мають одного-двох неповнолітніх дітей, 10,4% – трьох дітей. Питома частка сімей, які мають чотири та більше дітей, є незначною і становить 10,5% від загальної кількості опитаних родин з дітьми (рис. 4).

***Рисунок 4. Кількість неповнолітніх дітей у родинах опитаних отримувачів соціальних послуг, серед тих, хто має дітей (N = 134),*** *%*

Понад половину (51,9%) опитаних отримувачів соціальних послуг – пенсіонери, які не працюють. Другою за чисельністю групою отримувачів (24,8%) є особи, які не працюють і не зареєстровані як безробітні. Кожен десятий (10,0%) з опитаних має роботу. Частка інших соціальних груп є порівняно нечисельною і становить разом 13,3% (рис. 5).

***Рисунок 5. Соціальний статус (рід занять) опитаних отримувачів соціальної допомоги (N = 339),*** *%*

Переважна більшість опитаних отримувачів соціальних послуг доволі низько оцінюють стан добробуту своєї родини (домогосподарства): 12,4% зазначили, що їхні родини вимушені заощаджувати навіть на харчуванні, 83,5% мають достатньо коштів для харчування, проте для придбання одягу або взуття змушені заощаджувати або позичати (рис. 6).

***Рисунок 6. Самооцінка респондентами рівня власного добробуту (N = 339), %***

# РОЗДІЛ І. ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ОКРЕМИХ ОТГ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

## Організація системи надання соціальних послуг

Умови діяльності соціальних служб у досліджуваних громадах Дніпропетровської області різні через певні обставини. По-перше, Лозуватська ОТГ була створена у 2020 році. Повномасштабне вторгнення Росії в Україну затримало розвиток соціальної інфраструктури в цій громаді і на момент проведення дослідження формування власних соціальних служб тут ще не завершилось. Міські громади (Вільногірська, Марганецька) розбудовували свої служби на основі вже наявної інфраструктури соціальних установ і закладів, які мали свій персонал, а у Лозуватській ОТГ ці служби створювалися «з нуля».

По-друге, у досліджуваних громадах різною є безпекова ситуація. Найнебезпечніші умови життя – у Марганецькій ОТГ. Через постійні обстріли деякі соціальні служби Марганця були вимушені припинити роботу окремих програм і сервісів, чимало соціальних працівників та ОСП виїхали в інші населені пункти України. Водночас серед населення міста зріс попит на отримання натуральної допомоги, зокрема продуктів харчування та питної води.

Водночас надавачі соціальних послуг (НСП) у всіх громадах переважно позитивно характеризують ситуацію щодо надання соціальних послуг у своїй громаді – як «добру», «задовільну», а рівень організації діяльності соціальних служб – як високий:

* *«Все добре. Хоча наші соціальні служби відкриті нещодавно, ми працюємо злагоджено. Є тісна взаємодія усіх структур і закладів громади»* (НСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«Соціальні робітники працюють навіть у віддалених селах. Намагаємося охопити усіх людей, які потребують наших послуг»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
* *«Ситуація благополучна. Впроваджуються нові послуги, відбувається співпраця з міжнародними організаціями, ми беремо участь у різних проєктах, програмах. Велика увага приділяється навчанню персоналу»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«У нас всі послуги представлені, працюємо добре»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Робота організована на доброму рівні»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
* *«Задовільний рівень. Наш Центр надання соціальних послуг ще в стані розвитку. Раніше це був територіальний центр, зараз додаються ще відділення, впроваджуються нові послуги»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
* *«У нас добре налагоджена система. Раніше ми закупляли послуги, а нещодавно створили надавача послуг, який охоплює всю нашу територію. Соціальні працівники працюють по кожному старостату»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Якщо оцінювати за 5-бальною системою, то на чотири бали. Ми розвиваємося, беремо участь у різних проєктах, намагаємося розширювати спектр послуг»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Я вважаю, що досить непогано. Незважаючи на те, що з вересня 2022 року громада перебуває в зоні активних бойових дій, у нас безперебійно працює центр надання соціальних послуг. Працюють відділення соціальної роботи, соціальної допомоги вдома та денного перебування. Організовано надання натуральної допомоги. У нас не тільки надають нужденним гуманітарну допомогу, реабілітаційні засоби, ми ще годуємо людей, готуємо гарячі обіди та роздаємо нужденним»* (НСП, Марганецька ОТГ);
* *«У цілому ситуація нормальна, проте, як на мене, не вистачає фахівців, які займалися б сім’ями у складних життєвих обставинах»* (НСП, Царичанська ОТГ);
* *«Робота організована добре. Є певні моменти, які треба поліпшити. Проте це залежить не стільки від громади, скільки від законодавства»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*

Оцінювання ситуації щодо наданням соціальних послуг дещо варіює. На оцінку впливає різний рівень розвитку соціальної інфраструктури громади та матеріально-технічної забезпеченості соціальних служб. Крім того, варіацію оцінок можна пояснити тим, що опитані НСП працюють в різних установах (вони виходять зі стану справ у своєму закладі), а також суб’єктивними особливостями сприйняття ситуації та фокусуванням на різних аспектах проблеми. У будь-якому випадку кардинальних розбіжностей оцінок НСП у межах однієї громади не спостерігалося, їхні оцінки можна вважати близькими.

При оцінюванні ситуації щодо надання соціальних послуг у своїй громаді НСП виходять не лише з досягнень в діяльності соціальних служб, але й враховують недоліки в їхній роботі, наявні труднощі. У певних випадках зазначається брак досвіду, обмеженість спектра послуг, нестача фінансування, спеціалістів, недостатня матеріально-технічна забезпеченість тощо:

* *«Я оцінила б ситуацію десь на 8 балів. Бракує досвіду, компетентності. Хотілося б, щоб у нас більше проводили семінарів, навчань. Нині цього дуже не вистачає»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
* *«Можу оцінити ситуацію як задовільну. Якщо сказати “добре”, то я може злукавлю трохи. Тому що у нас, на жаль, немає соціального таксі»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Нехай це буде оцінка «задовільно», але з натяжкою. Тому що дуже багато проблем у нас в громаді пов’язано із забезпеченням безбар'єрності»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Роботу ускладнює те, що до нашої громади входять багато невеличких сіл, які територіально дуже розкидані. Дороги погані, громадського транспорту немає, користуємося велосипедами. Щоб добратися, витрачаємо багато часу»* (НСП, ДубовиківськаОТГ);
* *«Якщо брати час до повномасштабного вторгнення Росії в Україну, то звісно, все було краще налагоджене, послуг надавалося більше. Війна нас дещо вибила з колії, з того режиму роботи, як ми працювали раніше. Загалом ситуація щодо надання послуг задовільна»* (НСП, Марганецька ОТГ);
* *«Внаслідок бойових дій призупинило свою діяльність відділення стаціонарного догляду. І наших підопічних евакуювали до більш безпечної громади у Новомосковський район»* (НСП, Марганецька ОТГ).

(Про причини, що негативно впливають на якість соціального обслуговування, та бар’єри, які заважають задовольнити попит на соціальні послуги, детально сказано в параграфі 3.2 цього звіту).

НСП надали інформацію про те, які установи та структури утворюють систему надання соціальних послуг в тих ОТГ, де вони працюють.

Васильківська селищна ОТГ:

* Відділ соціального захисту населення Васильківської селищної ради.
* ЦНАП.
* Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг». *«Центр, зокрема, включає консультативну службу з надання соціально-психологічної допомоги»* (НСП, Васильківська ОТГ).
* Служба у справах дітей.
* Васильківський районний сектор філії Державної установи «Центр пробації».

Вільногірська міська ОТГ:

* Управління соціального захисту населення Вільногірської міської ради: *«У ЦНСП є відділення соціальних послуг за місцем проживання та відділення соціальної роботи. Є також пункт організації надання гуманітарної благодійної допомоги та пункт прокату технічних й інших засобів реабілітації»* (НСП, Вільногірської ОТГ); *«Цей заклад надає всі базові послуги, які передбачені Законом України «Про соціальні послуги». Намагаємося повністю охопити всі категорії населення, які потребують цих послуг»* (НСП, Вільногірської ОТГ)*.*
* ЦНАП «Муніципальний центр послуг м. Вільногірськ».
* Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг»*.*
* Служба у справах дітей.

Дубовиківська сільська ОТГ:

* Відділ соціального захисту населення Дубовиківської сільської ради*.*
* ЦНАП.
* Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг»: *«У центрі є три відділення: соціальної допомоги вдома, соціальної роботи з дітьми та сім'ями, соціальної роботи з молоддю. Також нещодавно створена спеціалізована консультативна служба первинної психологічної допомоги особам, які постраждали від насильства за ознакою статі або домашнього насильства»* (НСП, Дубовиківська ОТГ)*.*
* Психоневрологічний інтернат.
* Старостати.

Лозуватська сільська ОТГ:

* Відділ економічного розвитку та соціального захисту Лозуватської сільської ради.
* Відділ сім’ї та молоді Лозуватської сільської ради.
* ЦНАП.
* Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг». *«Надає одинадцять видів соціальних послуг»* (НСП, Лозуватська ОТГ).
* Служба у справах дітей.
* Старостати.

Марганецька міська ОТГ:

* Управління праці та соціального захисту Марганецької міської ради.
* ЦНАП.
* Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг»: *«У Центрі функціонують чотири відділення: відділення соціальної роботи, відділення соціальної допомоги вдома, відділення денного перебування та надання натуральної допомоги, а також відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання. Нині відділення стаціонарного догляду призупинило свою діяльність внаслідок бойових дій. Підопічних евакуйовано у більш безпечне місце»* (НСП, Марганецька ОТГ).
* Служба у справах дітей.
* Центр соціально-психологічної реабілітації дітей «Теплий дім»: *«Нині центр не працює, дітей евакуювали із зони бойових дій за кордон»* (НСП, Марганецька ОТГ).
* Комунальна установа «Марганецький інклюзивно-ресурсний центр».

Царичанська селищна ОТГ:

* Управління соціального захисту населення Царичанської районної державної адміністрації.
* ЦНАП.
* Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг»: *«Сьогодні ми надаємо 10 видів послуг: натуральна допомога, догляд вдома, інформування, консультування, представництво інтересів, соціальний супровід сімей, які перебувають у «складних життєвих обставинах». Кризове та екстрене втручання, яке зараз важливе у воєнний час. Соціальна адаптація, транспортні послуги та фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*
* Служба у справах дітей.
* Центр зайнятості.
* Старостати.

Порядок визначення правомочності громадян на отримання соціальної допомоги і послуг, процедура оформлення та їх надання є уніфікованими: людина звертається до відповідних служб з проханням надати допомогу або послугу. Заяву (у наборі з необхідними документами) розглядають у встановленому порядку до управління / відділу соціального захисту населення громади. Цей орган є розпорядником коштів, його співробітники розглядають заяви й ухвалюють рішення про надання допомоги та послуг. Надавачем послуг є центр надання соціальних послуг, який співпрацює з іншими установами та організаціями:

* *«Люди звертаються до Центру надання соціальних послуг із заявою про надання соціальної послуги. В управлінні соціального захисту виконкому міської ради відбувається збір документів, обробка цих заяв. У 10-денний строк ми повинні обробити цю заяву, зробити розрахунок, ухвалити рішення. І повідомити про це рішення заявнику та Центру. Центр, відповідно до ухваленого рішення, надає або не надає послугу, з урахуванням майнового критерію – безоплатно, повністю платно або з диференційованою оплатою. Тобто далі він вже працює безпосередньо із самим заявником»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Людина особисто або через родичів, старосту, місцевого соціального працівника подає заяву з проханням надати послугу. Соціальні працівники обстежують умови життя прохача і складають акти, з огляду на соціальне положення та доходи. Ці акти разом з іншими документами передають в Управління соціального захисту. І ми ухвалюємо рішення, чи брати людину на обслуговування, чи не брати»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«На початку року ми робимо запити в старостати, щоб вони подали нам список людей, які, на їхню думку, потребують послуг за місцем проживання. Ми виїжджаємо на місце, обстежуємо умови життя цих людей і визначаємо, чи потрібна наша допомога. Якщо потрібна, то вони пишуть заяву на обслуговування і ми разом збираємо всі необхідні документи. Рішення про надання послуг ухвалює Царичанська селищна рада. У разі позитивного рішення ми з цією людиною укладаємо договір про соціальне обслуговування»* (НСП, Царичанська ОТГ)*;*
* *«Наше відділення із соціальної роботи в основному працює із сім’ями, які опинились у складних життєвих обставинах. Початок роботи – коли до нас звертаються з проханням надати допомогу. Це може бути звернення зі школи, може бути лист з поліції. Ми робимо оцінку потреб сім'ї або особи, яким необхідна допомога. Після цієї оцінки складається план роботи, як ми працюватимемо, щоб подолати ці СЖО. Наш акт разом з іншими документами ми подаємо на розгляд Управління соціального захисту населення. Після їх рішення ми починаємо безпосередню роботу – соціальний супровід»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*.*

Важлива перевага системи надання соціальних послуг у досліджуваних громадах – розгалуженість інфраструктури соціальних служб, представництво на місцях. У сільській місцевості майже в кожному старостинському окрузі ОТГ є соціальний працівник, який приймає заяви місцевих жителів на отримання соціальної допомоги та послуг, а також комунікує з місцевим населенням щодо виявлення певних нагальних потреб. Це дозволяє своєчасно виявляти попит на соціальні послуги переважної більшості населення:

* *«Соціальні робітники працюють навіть у віддалених селах. Вони ведуть прийом, приймають заяви на отримання послуг, збирають документи, передають через старост до установ в центрі громади»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
* *«Старости періодично надають нам списки самотніх людей похилого віку, які потребують послуг догляду вдома»* (НСП, Царичанська ОТГ)*;*
* *«Соціальні працівники працюють по кожному старостату»* (НСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
* *«Наше ОТГ – це переважно села. Ми намагаємось охопити послугами навіть невеличкі села, де є 2–3 хати, але там люди живуть. Ми стараємося, щоб і там знали, що можуть отримати соціальні послуги»* (НСП, Дубовиківська ОТГ)*.*

Надання соціальних послуг відбувається відповідно до державних стандартів, визначених наказами Міністерства соціальної політики України. Детальніше про практику оформлення та організацію отримання соціальних послуг, а також види соціальних послуг, які отримують жителі окремих ОТГ Дніпропетровської області див. у параграфах 2.2 та 2.4 цього звіту.

## Особливості взаємодії та комунікації державних установ і неурядових організацій, які надають соціальні послуги

Під час інтерв’ю більшість НСП вказали, що їм не відомо про випадки, коли в їхній громаді соціальні послуги надавали неурядові організації та приватні особи. Війна зруйнувала багато зв’язків з благодійниками, перервала плідну співпрацю з громадськими організаціями:

* *«Благодійних або інших організацій як таких немає у реєстрі надавачів соціальних послуг у нашій громаді. Фізичні особи, які доглядають вдома за своїми родичами, також не є надавачами послуг і не представлені в офіційному реєстрі»* (НСП, Марганецька ОТГ);
* *«До війни дуже багато було благодійників. Але ми їх всіх втратили, люди виїхали, перестали спілкуватися»* (НСП, Марганецька ОТГ).

Водночас деякі НСП повідомили про активність неурядових структур у сфері надання допомоги жителям їхньої громади. Переважно йдеться про надання гуманітарної допомоги – продуктами харчування, одягом, засобами гігієни, шкільним приладдям, медикаментами тощо. Інколи надають притулок, забезпечують догляд та інші послуги:

* Волонтери та волонтерські організації, небайдужі громадяни:
  + *«Волонтери надають гуманітарну допомогу бабусям і дідусям»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«Є волонтерські організації, які доставляють громадянам воду, роздають гуманітарну допомогу»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
  + *«Можна сказати, що зараз всі надають один одному соціальні послуги – допомагають, хто чим може (наприклад, голови квартальних комітетів або голови ОСББ). Виникла потреба роздати гігієнічні набори для лежачих хворих. Ми привезли їх до будинку, а квартальні потім по квартирам роздали»* (НСП, Марганецька ОТГ)*.*
* Українські громадські та благодійні організації:
  + *«У нас є організація «Діти», вона працює з дітьми з неблагополучних сімей. Вони і гуманітарну допомогу надають, і психологічну підтримку, і виховну роботу проводять»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«Допомогу жителям громади надають Благодійний фонд «Глоба 22», Благодійна організація «Українська освітня платформа»* (НСП, Марганецька ОТГ).
* Міжнародні фонди та благодійні організації:
  + *«Жителям громади надають гуманітарну допомогу Міжнародна організація з міграції, Чеська гуманітарна організація «Людина в біді», Благодійний фонд «Янголи Спасіння»* (НСП, Марганецька ОТГ).
* Представники релігійних організацій та церкви:
  + *«Організація віруючих привозила пайки бабусям і дідусям»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«Церкви різного напряму роздають людям продуктові набори»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«Релігійні організації – «Віфлеємська зірка», «Блага Вість»* (НСП, Марганецька ОТГ).
* Представники бізнес-структур (підприємства, особи-підприємці)*:*
  + *«Фермери надавали борошно та олію, щоб соціальні працівники могли роздати продуктові набори нужденним, малозабезпеченим сім’ям»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«У нас два приватні підприємці надають людям безоплатно консультативні послуги – юридичну допомогу»* (НСП, Царичанська ОТГ).
* Фізичні особи, які надають соціальні послуги на непрофесійній основі (відповідно до постанови № 859). Переважно йдеться про родичів, які доглядають за людиною з першою групою інвалідності або когнітивними порушеннями. Ці особи отримують компенсацію за догляд, оскільки доглядаючи хворого вони не можуть працювати*:*
  + *«Дехто оформлює через Управління соціального захисту, згідно з постановою № 859, догляд вдома за своїми родичами і вони отримують грошову компенсацію. Але їх немає у переліку надавачів послуг як ФОП»* (НСП, Марганецька ОТГ);
  + *«Є фізичні особи, які оформляються по догляду за родичами, за інвалідами 1-ої та 2-ої групи. Такі послуги надаються на непрофесійній основі, хоча й оплачуються»* (НСП, Марганецька ОТГ).

Соціальні служби намагаються співпрацювати з неурядовими організаціями на системній основі, але поки досвід такої взаємодії є невеликим. Ефективність взаємодії державного та громадського сектору багато в чому залежить від ініціативності керівників соціальних служб. У тих випадках, коли вони відкриті до співпраці, здійснюють постійну комунікацію з неурядовими організаціями, ведуть активний пошук спонсорів, залучають громадськість до процесу ухвалення рішень, які стосуються надання допомоги, така співпраця є плідною. Найуспішнішим є досвід співпраці у Марганецькій ОТГ:

* *«Наші взаємини з волонтерами поки що можна охарактеризувати так: тримаємо руку на пульсі, активно спілкуємося. Вони нам можуть розказати, де мають місце проблеми або як можна їх вирішити»* (НСП, Марганецька ОТГ);
* «*Міжнародна організація з міграції надала обігрівачі для наших клієнтів. Ми отримали багатофункціональні ліжка для нашого майбутнього стаціонарного відділення від Фонду «Янголи Спасіння». Для осіб з інвалідністю Фонд «Людина в біді» надав візочки для пересування»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Благодійна організація «Українська освітня платформа» за свій кошт зробила свердловину на території нашого центру. І тепер у цій свердловині можуть брати питну воду мешканці нашої громади*» (НСП, Марганецька ОТГ);
* «*Благодійний фонд «Глоба 22» надав нам фільтри для водопостачання, оскільки у нашому місті лише технічна вода зараз*» (НСП, Марганецька ОТГ);
* *«Щодо осіб, які надають послуги догляду за своїми родичами на непрофесійній основі, то наша взаємодія з ними полягає в тому, що ми контролюємо надання цих послуг. Тобто ми виїжджаємо на місце, складаємо акти, що дійсно догляд надається або ні»* (НСП, Марганецька ОТГ).

Координує та спрямовує співпрацю соціальних служб і неурядових організацій Управління праці та соціального захисту Марганецької міської ради.

## Кадрове, фінансове та матеріально-технічне забезпечення системи надання соціальних послуг

НСП характеризують ситуацію щодо кадрового забезпечення в системі надання соціальних послуг у своїй громаді неоднозначно. За даними аналізу, у цьому проблемному питанні необхідно виокремити два аспекти: укомплектованість штату та достатність штатного розкладу. З огляду на укомплектованість штатних посад, ситуація з кадрами є благополучною, особливо у міських громадах. Навіть у Марганецькій ОТГ, яка перебуває в зоні бойових дій. Окремий випадок хіба що становить Лозуватська ОТГ, де соціальні служби на момент проведення дослідження ще формувалися. Проте і тут питання укомплектування штатних посад поступово вирішується:

* *«Вважаю, що людей достатньо. При цьому плинності кадрів як такої немає»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«З кадрами у нас більш-менш все добре, забезпечені. Плинності кадрів майже немає»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
* *«У центрі надання соціальних послуг штатна чисельність становить 73 особи, нині по факту працює 63, тому що деякі спеціалісти, у яких є діти, виїхали у більш безпечні міста. Залишилися в основному жінки передпенсійного та пенсійного віку. Проте ці працівники дуже досвідчені, з великим стажем роботи»* (НСП, Марганецька ОТГ);
* *«Кадрами забезпечені. Приходять люди і працюють роками»* (НСП, Царичанська ОТГ)*;*
* *«У нас не так багато населення, то начебто справляємось, хоч і важкувато»* (НСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
* *«Кадрове забезпечення у нас трошки шкутильгає»* (НСП, Лозуватська ОТГ)*.*

Головну проблему кадрового забезпечення соціальних служб становить недостатність (обмеженість) штатного розкладу, невідповідність кількості штатних працівників тому трудовому навантаженню, яке на них припадає. Через війну істотно зросла частка населення, яка потребує допомоги, збільшився попит на соціальні послуги. Виникає перевантаженість співробітників соціальних служб. Інший момент: якщо навіть соціальні працівники справляються з роботою нині, то найближчим часом очікується збільшення обсягу роботи. Розширення спектра послуг та охоплення послугами більшої кількості населення також передбачає збільшення кількості співробітників соціальних служб. НСП неодноразово висловлювали думку про необхідність розширення штатного розкладу, збільшення кількості штатних працівників:

* *«В умовах війни склався підвищений попит на соціальну допомогу та послуги. Ми інколи не справляємось з таким потоком людей, які приходять до нас по допомогу»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Нині кадрами забезпечені. Проте населення активно звертається за послугами, його чисельність зростає. Тому кадрове забезпечення потрібне більш розширене, необхідно розширювати штатний розклад»* (НСП, Царичанська ОТГ)*;*
* *«Роботи багато і не вистачає людей, щоб все зробити належним чином»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Нас двоє фахівців на весь Васильківській район, де 22 тисячі населення – це дуже мало, працювати важко. Територія велика і сімей, які потребують допомоги, дуже багато»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Навантаження велике, я вважаю. Бажано розширювати кадри»* (НСП, Царичанська ОТГ).

Під час утворення ОТГ та формування соціальних служб одночасно виникло чимало вакансій у сільських громадах, особливо на рівні старостатів віддалених сіл, які не одразу вдалося заповнити. Насамперед, не вистачає працівників, які безпосередньо надають найзатребуваніші послуги – догляд вдома та господарські послуги на дому. Такі послуги часто передбачають виконання фізично важких, «чоловічих» видів роботи – рубання дров, косіння трави, обрізання дерев, ремонт житла тощо. Пошук кадрів ускладнює війна – чимало чоловіків мобілізували до війська, багато молоді виїхало за кордон. Проблему заповнення вакансій сільських соціальних працівників частково вдається вирішувати завдяки ВПО:

* *«Знайти людину на вільну вакансію важко, оскільки багато людей повиїжджало»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Немає чоловіків для роботи в бригаді щодо натуральної допомоги послугами»* (НСП, Лозуватська ОТГ)*.*

Найчастіше НСП скаржилися на те, що в їхній установі бракує кваліфікованих спеціалістів. Через війну дуже багато молодих, перспективних фахівців виїхали за кордон. (Йдеться, насамперед, про молодих матерів, які прагнуть убезпечити своїх дітей). Залишаються працювати особи передпенсійного та пенсійного віку. Особливо не вистачає освічених фахівців для роботи в сільських громадах:

* *«Із забезпеченням кваліфікованими кадрами – тяжко. Соціальні служби раніше існували на рівні районів, там були майже всі фахівці, в селах таких відділів не було. Після створення ОТГ фахівці залишилися в містах і селищах, а нам ніде було взяти досвідчених фахівців. Ми починали з нуля. Вчимося, стараємося отримувати сертифікати»* (НСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«Є потреба в кадрах – у кваліфікованих кадрах, тому що під час воєнного стану багато фахівців виїхало. Чимало спеціалістів вийшли на пенсію. Доводиться брати молодь, навчати її майже з нуля»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Ми забезпечені кадрами, але хочеться, щоб вони були на більш професійному рівні»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Через війну виїжджають кваліфіковані спеціалісти, насамперед, молоді, перспективні фахівці. У центрах надання соціальних послуг залишаються люди передпенсійного віку та пенсіонери. Це основна кадрова проблема*» (НСП, Марганецька ОТГ)*.*

Говорячи про брак висококваліфікованих спеціалістів і необхідність розширення штатного розкладу соціальних служб, НСП часто мають на увазі фахівців певних професій: психологів, спеціалістів із соціальної роботи, лікарів, зокрема, психіатрів, психотерапевтів, дефектологів. Масштабне завдання соціальної реабілітації тих, які постраждали від війни, а також демобілізованих військовослужбовців передбачає залучення великої кількості спеціалістів відповідного профілю. Вже зараз їх відчутно не вистачає, а з часом потреба буде тільки зростати:

* *«Нині дуже не вистачає психологів і фахівців соціальної роботи. Якщо раніше не було великого попиту на ці спеціальності, то сьогодні такий попит є»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Психолога не вистачає, кваліфікованих спеціалістів вузького профілю»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«У нас створена спеціалізована служба щодо запобігання насильству. Ми і об'яву робили, що ми потребуємо кваліфікованих працівників, психолога, але це залишається для нас великою проблемою – не можемо знайти фахівців»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
* *«Нам потрібні такі спеціалісти як дефектолог, психіатр»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Нам би побільше психологів, лікарів»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Потрібні і психолог, і фахівці із соціальної роботи. Центр зайнятості не може знайти для мене потрібних спеціалістів. Тільки присилають людину, мене питають про зарплату, а як почують, то одразу розвертаються і йдуть»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*

За даними інтерв’ю з НСП, соціальні працівники нерідко погано мотивовані до праці. Це зумовлено не тільки великим трудовим навантаженням, але й низькою заробітною платою. Незадовільна оплата праці в соціальній сфері робить непривабливою професію соціального працівника, відштовхує молодь, створює перешкоди для пошуку кваліфікованих працівників для роботи в сільських громадах:

* *«З кадрами у нас важкувато – зарплата соціального працівника не настільки висока. У нас старіюча громада, працездатні особи не дуже хочуть на таку заробітну плату йти працювати»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Фахівці то є, але через те, що мала заробітна плата, то дуже важко їх утримати. Люди переходять туди, де вищі заробітні плати»* (НСП, Царичанська ОТГ)*;*
* *«Довго шукали психолога. В одному селі звільнився соціальний робітник, ми вже три чи чотири місяці не можемо знайти людину на це місце. Ніби і село величеньке, а люди не хочуть»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«У центрі надання соціальних послуг працюють або передпенсійного віку люди, або пенсіонери. Не дуже, мабуть, популярна професія соціального працівника. Молодь не хоче іти до нас»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Мало тих людей, які хочуть працювати за ту заробітну плату, яку їм пропонують у соціальних службах»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*

НСП характеризують ситуацію з фінансовим забезпеченням системи надання соціальних послуг у своїй громаді переважно як задовільну (благополучну). При цьому мається на увазі, що фінансування дозволяє реалізувати поточні (планові) потреби, хоча його може бути недостатньо для розширення послуг, збільшення їх обсягу, щоб задовольнити попит населення повною мірою:

* *«Фінансове забезпечення, я сказала б, у нас більш-менш стабільне»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
* *«Фінансове становище в цьому році вирівнялося. Нам підняли заробітну плату, нас стимулюють премією»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
* *«Громада фінансує відповідно до наших запитів, видає всі кошти, що потрібні»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Фінансування соціальної сфери сьогодні не найкраще, але слід враховувати, що ОТГ знаходиться у зоні бойових дій, підприємства не сплачують податки і в громаді складна ситуація з бюджетом. Тим не менше, якщо в минулому році з місцевого бюджету виділили 10 мільйонів, зараз 11 з чимось мільйонів. Тобто фінансове забезпечення соціальної сфери збільшилось» (НСП, Марганецька ОТГ);*
* *«Фінансово поки задовольняє все»* (НСП, Царичанська ОТГ).

Оцінюючи ситуацію щодо фінансового забезпечення системи надання соціальних послуг як благополучну, НСП, насамперед, беруть до уваги стабільність фінансування соціальних програм, його відповідність запланованій статті витрат у бюджеті місцевої громади:

* *«Громада забезпечує потреби надавача соціальних послуг на 100%»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Місцевий бюджет повністю покриває наші потреби»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Проблем немає. Ми надаємо допомогу не перший рік людям. І кошти під це у нас програмами передбачені»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Усі запити або яка потреба виникає у нашої комунальної установи, то сільська рада розглядає і потім виділяє кошти»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
* *«Нашим робітникам, які обслуговують людей, деякі кошти виділили, робочий одяг купили»* (НСП, Лозуватська ОТГ).

Для позитивної оцінки ситуації щодо фінансування важливе значення має відсутність заборгованостей у виплаті соціальної допомоги всім категоріям отримувачів, а також своєчасність виплати зарплат самим соціальним працівникам. Відзначається, що збереження стабільності виплат в умовах війни само по собі є великим досягненням:

* *«Ставки малі, але добре, що в період війни вчасно виплачують»* (НСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
* *«У нас заробітні плати малі, але добре, що виплачуються регулярно, без затримок. Зарплати малі, але слід враховувати, що громада знаходиться у зоні бойових дій, підприємства не сплачують податки і в громаді складна ситуація з бюджетом»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Саме болюче питання – заробітна плата, вона у всіх мінімальна. На цей рік місцевий бюджет трошки нам добавив»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
* *«Зарплату платять, не затримують»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Задоволені. Затримок у виплаті заробітної плати немає, дають премії»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
* *«Зарплату виплачують вчасно»* (НСП, Царичанська ОТГ).

Своєчасність виплати заробітної плати соціальним працівникам має важливе значення, це головний чинник мотивації співробітників соціальних служб в умовах війни. Водночас розмір зарплати соціальних працівників, її низька купівельна спроможність стала приводом численних критичних зауважень з боку НСП. Водночас висловлювалися розуміння, що в умовах війни державі та громаді важко віднайти кошти в бюджеті для збільшення зарплат:

* *«Хотілось би збільшення заробітної плати, особливо для працівників центрів надання послуг, які безпосередньо надають допомогу людям»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Заробітна плата – дуже болюче питання. Соціальні робітники працюють за мінімальну заробітну плату – це 5500 гривень чистими, без податків. Як може на ці гроші прожити людина? А навантаження у них надзвичайно велике. На обслуговуванні у кожного співробітника по 10–12 осіб»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Хотілося б мати більшу зарплату, тому що навантаження на одного фахівця дуже велике»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«У нас мінімальна заробітна плата, люди незадоволені, тому що у наш час прожити на таку заробітну плату дуже важко»* (НСП, Царичанська ОТГ);
* *«Фінансування, зрозуміло, що обмежене – війна, зараз всі кошти, все на війну іде»* (НСП, Царичанська ОТГ).

НСП оцінюють ситуацію з матеріально-технічним забезпеченням системи надання соціальних послуг у своїй громаді неоднозначно, але переважно як задовільну (більш-менш благополучну). Особливо позитивно характеризується забезпечення у Лозуватській ОТГ, яка була створена порівняно нещодавно. Коли формувалися соціальні служби громади, вони отримували нову оргтехніку, меблі, транспорт та інше обладнання. В окремих випадках необхідне обладнання надавали міжнародні організації:

* *«Матеріальне забезпечення на вищому рівні. Нам в цьому році купили комп’ютера, надали необхідну оргтехніку»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
* *«У нас є автомобіль, на якому ми виїжджаємо до людей для надання послуг і проведення перевірки. У соціальних працівників є велосипеди, вони забезпечені комплектуючими до велосипедів, у них є спецодяг»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
* *«Ми непогано забезпечені. Ми створили денний центр з кризовою кімнатою, використовуючи і субвенцію з державного бюджету, і допомогу фонду ООН, який надав нам необхідне обладнання»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Дуже незадовільно – деякі фахівці працюють навіть без комп’ютера. Періодично приносять з дому ноутбуки свої, щоб працювати»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
* *«Матеріально-технічне забезпечення у нас достатнє»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Вважаю, ми більш-менш забезпечені, у нас є все необхідне. Нам надають і паливо, і авто, ми маємо можливість виїжджати до людей»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
* *«Забезпечені. Комп’ютер є, для роботи все є. Якщо щось ламається – ремонтують»* (НСП, Царичанська ОТГ).

Водночас частка НСП висловлювали нарікання щодо матеріально-технічного забезпечення. Багато критичних зауважень прозвучало через нестачу оргтехніки, її незадовільний стан, моральну та фізичну застарілість, а також відсутність якісного інтернету. Особливо проблематичним є забезпечення оргтехнікою співробітників соціальних служб, які працюють у віддалених селах. На думку НСП, забезпечення комп’ютерною технікою соціальних працівників у старостинських округах дозволило б вирішити проблему оперативного оформлення на місцях заявок на отримання соціальної допомоги та послуг:

* *«Матеріальна база сьогодні, в умовах війни у нас непогана. Єдине, що реально непокоїть – оргтехніка потребує оновлення. Комп’ютери через деякий час, вони старіють, з ними важко працювати. Тим паче, що останнім часом надійшло багато нових програм, з якими треба працювати»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Хотілось би мати більше оргтехніки. Нам виділили кошти на 2 комп’ютери, але почалася війна, і відповідно до постанови № 590 їх не можна було використовувати»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
* *«У нас один комп'ютер на три людини – цього недостатньо»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Хотілося б оновити комп’ютерну техніку нашу, тому що вона застаріла»* (НСП, Марганецька ОТГ);
* *«У нас застарілі вже комп’ютери. Краще працювати з ноутбуками, бо дуже багато проводять онлайн-конференцій, багато працюємо і навчаємось онлайн. Але ж у старих комп’ютерах немає відеокамер»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*

Для багатьох соціальних служб проблемним питанням є забезпечення транспортом. Йдеться про надання послуг соціального транспорту (соціального таксі) для тих ОСП, які потребують допомоги у перевезенні, а також про перевезення соціальних працівників до місця проживання ОСП, для надання послуг на дому:

* *«У соціальних робітників, що займаються людьми похилого віку, немає велосипедів, спецодягу, сумок. Наш транспортний засіб – це ВАЗ «дев’ятка», 2002 року, яка постійно ламається. Щоб її відремонтувати, треба оплатити наперед, а оплату не пропускає казначейство»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Звісно, що хотілося б мати мопеди або електричні велосипеди, щоб їздити до отримувачів послуг. Бо відстань у селах дуже велика, ногами важко всюди дійти»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
* *«Дуже велике питання – це свій автотранспорт і забезпечення бензином»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Нам не вистачає автомобіля – дуже велика відстань між селами, між старостатами. У нас створена консультативна служба з протидії насильству, то власний транспорт нам дуже потрібен»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Нам потрібна нова машина для перевезення маломобільних людей, а для роботи соціальних працівників – електровелосипеди»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*

В окремих випадках для надання натуральної допомоги у вигляді побутових послуг (ремонт одягу та взуття, прання білизни, послуги перукаря тощо), а також для надання послуг денного та цілодобового догляду центри надання соціальних послуг потребують оновлення відповідного устаткування:

* *«Наш центр потребує оновлення комп’ютерної техніки, швейних і пральних машин, Потрібні нові кондиціонер і телевізор для відділення денного перебування, обладнання для кухні»* (НСП, Марганецька ОТГ)*.*

Приміщення соціальних служб нерідко потребують ремонту для забезпечення комфортних умов праці співробітників і прийому відвідувачів, для створення умов для безбар’єрного переміщення осіб з інвалідністю (на візках), обладнання туалетів для осіб з інвалідністю, або існує необхідність надання соціальним службам нового приміщення – більшої площі:

* *«Є потреба у ремонті приміщення. Ми беремо участь у тендері – для цього виділена субвенція»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«У нас не вистачає пандусів, немає спеціального транспорту»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Бажано отримати кошти, щоб можна було привести кабінети у відповідний порядок, щоб було світло, гарно і хотілося йти працювати»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Наш центр надання соціальних послуг потребує капітального ремонту, тому що він двічі потрапив під обстріл, були зруйновані дах і вікна»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Ремонти треба робити, бо сидимо в неремонтованих кімнатах»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*

## Підвищення професійної кваліфікації фахівців із соціальної роботи

За даними інтерв’ю з НСП, у соціальних службах приділяють велику увагу професійній освіті та підвищенню кваліфікації своїх співробітників. Навчання проводиться регулярно (систематично), і воно є досить різноплановим за змістом. У цілому ситуацію з професійною підготовкою НСП характеризують дуже позитивно:

* *«Враховуючи, що іде війна, то вважаю, що навчання проводиться на вищому рівні, тобто робиться все можливе в цьому напрямі»* (НСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«Постійні зум-конференції, обговорення питань, які потребують уваги – навчання зараз на високому рівні. Всього цілком достатньо»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«У нас фахівці із соціальної роботи, які займаються сім’ями з дітьми, всі достатньо кваліфіковані. У них вже стільки сертифікатів, що не знаємо, на яку стіну вішати. По всіх напрямах, які тільки є, ми беремо участь у семінарах і тренінгах»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Оскільки ми новостворене відділення, то всі фахівці проходять активне навчання. Майже кожного місяця у нас відбуваються тренінги, обмін досвідом з фахівцями інших громад»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Зараз достатньо онлайн-тренінгів, якщо нас запрошують на виїзні семінари, ми також беремо участь»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Ми постійно підвищуємо свою професійну кваліфікацію завдяки онлайн-семінарам і конференціям. До нас також часто приїжджають фахівці з обласного центру, проводять офлайн-тренінги, які стосуються нашої роботи»* (НСП, Царичанська ОТГ).

Професійне навчання та підвищення кваліфікації соціальних працівників відбувається із застосуванням різних форматів – онлайн і офлайн, за місцем роботи та на виїзді, індивідуально та в групах. Як особливо продуктивна зазначається практика проведення виїзних кількаденних семінарів. Водночас найпоширенішими є, насамперед, дистанційні форми освіти – онлайн-навчання. Активно використовуються вебінари, зум-конференції. Поширення набула самоосвіта з використанням відео-лекцій і мультимедійних презентацій:

* *«Зум-конференції –їх постійно проводять, і вони дуже багато допомагають. Ми почали працювати нещодавно, досвіду мало, багато що незрозуміле»* (НСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«Ми їздимо в Дніпро на тренінги, семінари – триденні, чотириденні. Це наживо, офлайн. І це краще, ніж онлайн. Хотілося б, щоб навчання проводили ближче до нас – у Кривому Розі, наприклад, або тренери приїжджали до нас»* (НСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«Онлайн-семінари відбуваються дуже часто. І якщо нам пропонують навчання офлайн (виїзні тренінги), ми завжди беремо участь. У цьому році двічі їздили на навчання з попередження домашнього насильства»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Є онлайн-тренінги, які проводить наш Департамент соціального захисту з області. Інколи їздимо на курси, але більше проходимо навчання онлайн. У себе в організації проводимо круглі столи, де відбувається обмін думками»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Наші фахівці починають своє підвищення кваліфікації із самоосвіти. Нині є багато інтернет-ресурсів, які дають змогу навчатися, підвищувати рівень знань»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Ми переважно підвищуємо кваліфікацію онлайн»* (НСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
* *«Кожну середу наш керівник розказує про зміни у законодавстві, обговорюємо проблемні питання нашої роботи, проводимо обмін думками»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*

НСП назвали теми (напрями), за якими проводяться навчання:

* Ознайомлення із змінами (новаціями) в законодавстві.
* Практика оформлення та надання соціальних послуг.
* Практика соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, прийомних сімей і ДБСТ.
* Попередження домашнього та сексуального насильства.
* Попередження насильства в інтернеті (хейтингу, сексуального насильства).
* Надання екстреної допомоги.
* Попередження торгівлі людьми.
* Формування психологічної стійкості та навичок протидії психологічному вигоранню.
* Навички надання психологічної допомоги.

Системність процесу підвищення кваліфікації соціальних працівників забезпечують Міністерство соціальної політики України, Департамент соціального захисту населення Дніпропетровської обласної військової адміністрації, Дніпропетровський обласний центр соціальних служб, Дніпровський міський центр надання соціальних послуг:

* *«У нас регулярно проводять онлайн-тренінги, вебінари. Нещодавно ми пройшли онлайн-навчання на платформі Міністерства соціально політки України за темою «Набуття навичок управління стресом у практиці соціальної роботи»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Кожного четверга зум-конференції проходять, обговорення проблемних питань. Проводить Дніпропетровська ОДА – Департамент соціального захисту населення»* (НСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«Обласний Департамент соціального захисту населення регулярно проводить семінари онлайн, ніхто не пропускає. І ще є Телеграм-канал, де ми можемо фахівцям департаменту поставити будь-яке запитання і швидко отримати відповідь»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Дніпропетровський обласний центр соціальних служб систематично проводить навчання»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Як почалася війна, навчання було тільки онлайн. Вебінари проводив Дніпровський міський центр надання соціальних послуг. Потім, коли ситуація трохи стабілізувалася, до нас почали приїжджати викладачі Центру»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Співробітники підвищують рівень знань на освітній платформі Міністерства соціальної політики. Також обласний центр соціальних служб постійно проводить тренінги, навчання з фахівцями соціальної роботи. Департамент соціальної політики надсилає пропозиції для підвищення кваліфікацій онлайн. Кілька спеціалістів пройшли підвищення кваліфікації у нашій Дніпровській політехніці»* (НСП, Марганецька ОТГ)*.*

У процесі професійної підготовки соціальних працівників велику участь беруть громадські організації та міжнародні фонди:

* *«Нас навчають, запрошують на семінари та тренінги міжнародні фонди та місцеві громадські організації»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«До нас приїжджають різні громадські організації, проводять тренінги»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«У нас зараз проводять тренінги з психологічного розвантаження. З Дніпропетровська приїжджають тренери з громадських організацій. Тренінги проходять кожен квартал»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Ліга соціальних працівників» нас навчала – дуже цікаво розповідають. Також були тренінги від міжнародних організацій»* (НСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
* *«Ми намагаємось співпрацювати з благодійними фондами та громадськими організаціями, підписали меморандуми про співпрацю з деякими міжнародними організаціями щодо навчання наших фахівців за їх рахунок»* (НСП, Царичанська ОТГ)*;*
* *«Дуже багато навчань у нас провели Благодійний фонд «Право на захист», громадські організації «Ліга соціальних працівників» та «Промінь Дніпра»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*

Окремі НСП зазначали надмірність навчальних пропозицій і водночас брак інформації вузького профілю, яка має практичну значущість. Під час інтерв'ю НСП вказали, з яких саме змістовних питань (тем) вони потребують додаткових знань, професійного навчання:

* Практика надання соціальних послуг.
* Практика опрацювання (оформлення) документів.
* Особливості застосування юридичних норм.
* Особливості оформлення соціальної допомоги.
* Практика роботи із сім’ями, які перебувають у складних життєвих обставинах: *«Хотілося б більше тренінгів з практичних питань, які стосуються роботи нашого відділу – сім’ї, які перебувають у складних життєвих обставинах».*
* Психологічні аспекти догляду людей похилого віку. Протидія психологічному вигорянню вигоранню:
  + *«Дуже мало вчать тому, що безпосередньо стосується роботи Центру надання соціальних послуг. Щодо практики догляду вдома, майже немає навчань. Такого нам би більше трошки. Для того, щоб краще розуміти людей. Психологія пенсіонерів важка. Вони жили в один час, зараз інший час»* (НСП, Лозуватська ОТГ)*;*
  + *«Для соціальних працівників, які надають послуги догляду вдома, обов’язково потрібні психологічні курси. Вони працюють з важкими категоріями – особами з інвалідністю, лежачими хворими, коли важко справлятися зі своїми емоціями»* (НСП, Васильківська ОТГ)*.*

## Оцінка нормативної бази, яка регулює надання соціальних послуг

НСП переважно позитивно оцінюють нормативну базу (закони та підзаконні акти), яка регулює надання соціальних послуг з точки зору відповідності норм вимогам реальної практики соціальних служб:

* *«Я можу сказати, що нормативна база цілком досконала, нормальна, ми з нею успішно працюємо»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Наявна нормативна база відповідає вимогам сьогодення»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Законодавство ще буде удосконалюватися,.. але ми йдемо у правильному руслі»* (НСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«Законодавство у нас, я вважаю, нормальне і його потрібно дотримуватися»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Щодо законодавства, то у нас є всі можливості для надання якісних соціальних послуг»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Якщо переглянути останні зміни у законодавстві, то видно, що законотворці намагаються підлаштувати нормативну базу під умови сьогодення»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*

Водночас, на думку НСП, у нормативній базі є велика кількість змістовних нюансів та суперечностей, що дають підставу для критичних зауважень. Нормативні положення інколи виявляються бар’єром на шляху до отримання соціальних послуг для тих, хто потребує цих послуг:

* *«Деякі нормативні документи суперечать один одному. Тут є питання, тому що згідно закону стверджується одне, а згідно стандартів надання соціальних послуг може бути написано зовсім інше. Доводиться консультуватись з іншими фахівцями або тренерами після тренінгів, питати у керівництва»* (НСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«Є дуже багато розбіжностей. Нерідко постанови суперечать одна одній, або не узгоджуються із законом»* (НСП, Царичанська ОТГ);
* *«Через певні постанови Кабміну ми багато чого не можемо оплачувати через казначейство. Якщо в нас є свої кошти, зароблені завдяки платним послугам, ми їх не можемо використати навіть на спецодяг для наших робітників, не можемо купити запчастини до велосипедів або самі велосипеди. Заробітна плата мінімальна, а ми не можемо нічого додати, оскільки згідно з нормативними документами, у працівників така зарплата – чітко зафіксована»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Нині у нас впроваджується соціальна послуга формування життєстійкості, і у нас виникає багато питань стосовно порядку надання»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
* *«Дуже багато питань щодо постанови Кабінету Міністрів України № 859, стосовно надання соціальних послуг на непрофесійній основі. Є багато процедурних нестиковок»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Закон України «Про соціальні послуги» не узгоджується повною мірою з постановою Кабміну № 1417, яка продовжує діяти. Зокрема, це стосується порядку надання безоплатних послуг одиноким непрацездатним громадянам»* (НСП, Царичанська ОТГ).

Під час інтерв’ю НСП також висловили свої пропозиції для вдосконалення нормативної бази, що регулює надання статусів і соціальних послуг населенню. Зокрема, пропонувалося таке:

* Спростити процедуру оформлення документів, необхідних для надання соціальної допомоги та послуг. Відмовитись від паперових документів, впровадити повністю електронний документообіг. Одночасно відкрити доступ соціальним працівникам до необхідних електронних реєстрів і баз даних. Спростити та зменшити обсяг звітності для соціальних працівників, які надають послуги соціального супроводу:
  + *«Можна було б спростити процедуру отримання довідок з інших організацій, наприклад, ту саму довідку про доходи. Це дуже затягує процес»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«Є бажання, щоб менше було письмової роботи, звітності. Кожне наше відвідування сім'ї фіксується. При цьому фіксуються в декількох журналах. Було б добре скоротити»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«Дуже великі обсяги паперової роботи, звітності про соціальний супровід. Буває, що доводиться брати папери додому, тому що не встигаємо оформити. Поки акт напишеш, висновок, потім договір, потім соціальна картка, план. Це – непотрібна робота. Надто багато витрачається часу. Ми могли б цей час приділити сім’ї, щось врегулювати, чомусь навчити»* (НСП, Марганецька ОТГ);
  + *«Новий законопроект, що регулює надання соціальних послуг сім’ям з дітьми, передбачає складання акту оцінки потреб обсягом на 62 сторінки. Це вже занадто! Цей час можна було б витратити на інші якісь справи, щоб допомогти сім’ї»* (НСП, Царичанська ОТГ).
* Спростити управлінську структуру системи соціального захисту, порядок генерації розпоряджень і наказів. Скасувати дублювання функцій відділів сільських і селищних рад на рівні районної державної адміністрації, залишити лише обласний рівень:
  + *«Було б правильно, якби ці функції не дублювалися відділами при селищних радах (ОТГ) та відповідними відділами при районних державних адміністраціях. Бюрократія: листи, які до нас надходять від обласної державної адміністрації або ради, через 2 години дублюються і приходять, але вже від імені голови районної державної адміністрації»* (НСП, Васильківська ОТГ).
* Спростити вимоги для надання безоплатних послуг догляду вдома та натуральних послуг на дому людям похилого віку (пенсіонерам). Скасувати критерій наявності доходу від надання земельного паю в оренду та критерій рівня доходу в цілому, або збільшити мінімальний розмір доходу, за якого надаються безоплатні послуги:
  + *«Варто змінити норми, які регулюють надання послуг особам похилого віку. Через наявність земельних паїв люди не можуть отримувати соціальні послуги»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Варто переглянути правила надання послуг на безоплатній основі. Насамперед, надати доступ до послуг сім’ям з дітьми, які опинилися в складних життєвих обставинах, серед яких багато хто втратив документи. Прибрати з постанови 1417 критерій – медичний висновок. Дуже багато одиноких людей похилого віку, чий дохід трохи перевищує поріг доходу, змушені відмовлятися від послуг, оскільки мають доплачувати»* (НСП, Марганецька ОТГ).
* Розширити штатний розпис співробітників соціальних служб з урахуванням зростаючого трудового навантаження та потенційного (розширеного) попиту на соціальні послуги з боку населення:
  + *«У нас з'явилась нова категорія – це кривдники. Ми не знаємо, як з ними працювати, але нам їх дали у клієнти. Тепер сім'ї демобілізованих військовослужбовців, які повернулися з війни, теж нова категорія. Тобто навантаження, обов’язки збільшуються, а штатний розклад залишається колишнім, людей нам не додають»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Майже щомісяця є якісь нові постанови, нові завдання, і все це падає на плечі фахівця із соціальної роботи. Постановою № 268 нам добавили нову соціальну категорію – діти, які постраждали внаслідок бойових дій. За неповний місяць надійшло 109 заяв на отримання статусу. На таку малу кількість спеціалістів – це дуже важке навантаження»* (НСП, Марганецька ОТГ).
* Збільшити часові нормативи, які передбачені стандартами надання соціальних послуг на дому (зокрема побутово-господарських видів робіт):
  + *«На деякі послуги, які ми надаємо, нормативами передбачено дуже небагато часу»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«Є часові нормативи для послуг, які надаються вдома. Часу для надання послуги дуже не вистачає. У нас в селі великі городи, садиби, подвір’я. Ми стараємося виконувати те, що нас просять зробити. І люди думають, що ми можемо із самого ранку до самого вечора працювати»* (НСП, Дубовиківська ОТГ)*.*
* Збільшити базові (нормативні) ставки оплати праці соціальним працівникам:
  + *«Мінімалку добавити, збільшити зарплату, оскільки робота не з легких, і морально важка»* (НСП, Лозуватська ОТГ)*.*

Фокус-групи показали, що ОСП погано обізнані про нормативні акти, які регулюють надання соціальних послуг. У кращому випадку обізнаність ОСП обмежується знанням порядку оформлення певних видів допомоги та послуг: в які установи, які документи, з якою періодичністю необхідно надати, а також який розмір становить грошова виплата для категорії ОСП:

* *«Не цікавилися»* (ОСП, Васильківська ОТГ);
* *«Не знаю про таке»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
* *«Якось нічого не чув про це»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Ми орієнтуємося лише на місцевому рівні – куди можна звернутися по допомогу, які потрібні документи, щоб оформити виплати, де можна отримати гуманітарну допомогу або соціальні послуги»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*;*
* *«Я знаю, що в законах є положення про пільги. Вони там покривають частку витрат на оплату комунальних послуг або купівлю твердого палива»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«Є рішення Марганецького міськвиконкому, що інваліди першої, другої та третьої групи отримують соціальні послуги на безоплатній основі»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Мені відомо, що є постанова Уряду про призначення допомоги особам з інвалідністю. Там прописано, хто має право звернутися за виплатою, на який період призначається, хто має право на послуги догляду вдома»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Я знайома з постановою Уряду "Про порядок призначення і виплати державної допомоги сім'ям з дітьми"»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*.*

Інформація про те, що певні категорії населення можуть отримати державні грошові виплати або певні соціальні послуги, часто поширюється завдяки усній комунікації (*«сарафанне радіо»)* або неофіційній інформації із соціальних мереж. Така інформація передається у фрагментарному вигляді, інколи не відповідає дійсності. Дехто намагається перевірити почуту інформацію, знайти в інтернеті відповідні нормативні акти, розлоге пояснення про надання відповідної допомоги:

* *«Я чула від знайомих, що змінюються умови надання допомоги ВПО і треба буде перездавати заново всі документи. Я постанову не читала, точно не знаю, але чула, щось мінятиметься. А до цього моменту, то все було добре, все задовольняло»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*.*

Серед ОСП найбільш інформованими про нормативну базу є батьки багатодітних сімей і вихователі дитячих будинків сімейного типу, які тривалий час користуються пільгами, отримують соціальну допомогу та послуги. Вони слідкують за змінами у соціальному законодавстві, краще обізнані з його нюансами:

* «*Мені відомі постанови і закони про прийомні сім’ї і про дитячі будинки сімейного типу, а щодо інших питань – я не знаю»* (вихователь прийомної сім’ї; ОСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Постанова про дитячий будинок сімейного типу. Також ми переглядаємо інформацію про зміни в законодавстві, які стосуються нас»* (вихователь дитячого будинку сімейного типу; ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Мені відомі правові норми, які стосуються безпосередньо нас – дитячих будинків сімейного типу. Це постанови Кабміну № 565 про прийомні сім’ї та постанова № 564 про ДБСТ. Також є постанова № 866 про діяльність органів опіки та піклування, а ще Закон України «Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*.*

ОСП не намагаються самостійно ознайомитись з нормативними актами в повному обсязі, оскільки мова правових документів для них часто незрозуміла. Вони більше покладаються на консультацію співробітників соціальних служб, очікуючи, що вони ознайомлять їх з актуальними нормами, розтлумачать їх сенс, деталізують процедуру надання документів та отримання необхідної допомоги або послуги:

* *«Коли я зверталась у відділ соціального захисту населення за поміччю, то цікавилася, яку можна допомогу оформити»* (ОСП, Лозуватська ОТГ).

Під час обговорення окремі учасники ФГ висловити критичні зауваження та зазначили недоліки, які, на їхню думку, притаманні законодавству, яке регулює надання соціальної допомоги, пільг і послуг. Зокрема, зазначалося таке:

* Передбачені законодавством пільги та види допомоги (зокрема, для дітей-інвалідів, прийомних сімей) не реалізуються на практиці:
  + *«За законом дітей-сиріт після виповнення 18 років мають забезпечити житлом, принаймні у гуртожитку. Проте на практиці цього немає. Я виховую двох дівчат-сиріт, яким уже виповнилося 18 та 19 років. За ними не закріплено нічого, в них немає житла. Гуртожитки навіть не хочуть їх прописувати»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Я знаю, що за законам багатодітним сім’ям, які живуть у селах, мають надавати 50 соток землі для городу. Ми підійшли до сільського голови, а він нам сказав, що землі немає. А дітей годуй, як хочеш. Ось так виконується закон»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*.*
* Розміри соціальних виплат надто малі, їхня купівельна спроможність не відповідає теперішнім споживчим цінам, реальному прожитковому мінімуму:
  + *«Закони начебто і непогані, але якби розмір соціальних виплат був би трохи більшим. Виплата на дитину-інваліда сьогодні становить 2360 гривень, їх навіть на пару спеціального взуття не вистачає, яку треба замовити»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
  + *«Хотілось би, щоб розмір соціальної виплати на дитину був би більшим»* (ОСП, Царичанська ОТГ).

## Характеристика змін, що відбуваються у системі надання соціальних послуг

Характеризуючи особливості зрушень і перетворень, що відбулися в системі надання соціальної допомоги та послуг, доцільно окремо розглядати:

* зміни, що мали місце одразу після початку повномасштабного вторгнення Росії в Україну (в короткостроковому періоді);
* зміни, що розпочалися до початку війни та відбувалися упродовж останніх кількох років (у середньостроковому періоді).

На думку НСП, у короткостроковому періоді (після лютого 2022 року) відбулися такі зміни:

* Унаслідок війни з’явилась велика чисельність людей, які потребують соціальної допомоги та соціальних послуг. Війна зумовила падіння реальних доходів населення, багато хто втратив роботу, житло, майно, був поранений, пережив сильний стрес тощо. Відповідно, порівняно з довоєнною ситуацією змінилася структура запитів (потреб) тих, які потребують допомоги. Відбулося збільшення попиту на соціальні послуги, зросло навантаження на систему надання соціальної допомоги та послуг:
  + *«У зв’язку з воєнним станом з’явилось багато проблем, сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, тих, які потребують допомоги»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«З’явилося багато ВПО, які переїхали в наше місто, і гостро потребують допомоги у продуктах харчування, засобах гігієни. Дуже багато осіб похилого віку, яким потрібна стороння допомога. Більше людей звертається, більше потребують допомоги»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«Внаслідок військової агресії у нас дуже багато людей, які потребують соціальних послуг»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
  + *«До нас стали набагато більше людей звертатись, тому що чимало осіб похилого віку залишились самі, оскільки їхні працездатні родичі кудись поїхали – евакуювалися або взагалі виїхали з нашої держави»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
  + *«Навантаження на соціальних працівників істотно зросло»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*
* Виникли нові соціальні категорії населення, що потребують захисту, опіки. Зокрема, йдеться про ВПО, дітей, які постраждали внаслідок бойових дій, ветеранів війни (демобілізованих військовослужбовців) і членів їхніх родин:
  + *«Зараз дуже багато з’явилося багато ВПО у громаді – людей, які потребують психологічної допомоги. І багато є учасників бойових дій, які отримали поранення, травми психологічні»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Збільшується попит на соціальні послуги. ВПО, які переїхали до нашої області, вони у нас є на обслуговуванні. Багато у людей похилого віку, чиї сини пішли воювати, залишаються самі та потребують догляду. Все це впливає на попит на соціальні послуги»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«До нас по допомогу приходять матері загиблих військових, матері тих, які пропали безвісти. Це дуже болюча тема»* (НСП, Марганецька ОТГ);
  + *«Увагу слід приділяти людям, які повертаються з війни. Вони потребують реабілітації і допомоги в цивільному житті»* (НСП, Марганецька ОТГ).
* Розширюється спектр соціальних послуг, створюються нові сервіси:
  + *«У нас на Дніпропетровщині у ЦНАПах впровадили новий сервіс "Я – ветеран". Учасники війни та члени їхніх родин можуть отримувати необхідні послуги в одному місці без черг і затримок»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Зараз більше приділяється уваги формуванню життєстійкості, психологічній підтримці людей. Ця сфера у нас раніше була не дуже розвинута»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«Запроваджується соціальна послуга з формування життєстійкості. Вона спрямована на підтримку психологічного здоров’я населення, зниження рівня стресу й тривожності серед населення. Посилюється соціальна підтримка військових та їхніх родин»* (НСП, Марганецька ОТГ);
  + *«Останній рік дуже багато уваги приділяється соціальним послугам, створенню нових сервісів. Нині вже 38 послуг, які ми можемо надавати, і 18 з них є базовими, що прописані в Законі України «Про соціальні послуги». Сьогодні у нас реалізується пілотний проєкт – створення Центру життєстійкості. Відбувається апробація його роботи. Дуже багато послуг, тому що дуже багато у нас людей, які потребують соціальних послуг, по-перше, через військову агресію дуже багато людей з поганим психологічним станом, незважаючи, що вони фізично хворі, а тепер ще й психологічно»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
  + *«Нині намагаються охопити більшу кількість вразливих категорій населення, створюють додаткові послуги»* (НСП, Царичанська ОТГ).
* За свідченням НСП, війна мобілізувала українське суспільство, багато громадян і громадських організацій долучилися до надання допомоги нужденним. Надзвичайних масштабів досяг волонтерський рух. Соціальні служби почали активніше взаємодіяти з українськими громадськими організаціями, волонтерами, приватними спонсорами та міжнародними організаціями та фондами. Масштабна допомога з боку неурядових структур дозволила налагодити системне надання гуманітарної допомоги особам і сім’ям, які її потребують:
  + *«Звичайно, зміни на краще. Установа розвивається, нас багато чому вчать, всі нам намагаються допомогти – громадські організації, благодійні фонди, волонтери» (НСП, Васильківська ОТГ);*
  + *«Розширюється коло тих, які надають соціальні послуги. Нині в країні не лише державні установи надають послуги, але й громадські організації, долучаються волонтери. Це наближає нас до європейських стандартів – це дуже добре, і це швидко розвивається»* (НСП, Марганецька ОТГ);
  + *«Сьогодні люди допомагають нужденним всім, чим можуть. Мені шкода, що лише така ситуація (війна) нас з’єднала. Чому ми раніше цього не робили?»* (НСП, Марганецька ОТГ).
* Завдяки державній підтримці та наданню допомоги з боку інших держав і міжнародних організацій, зросла кількість соціальних програм і проєктів. Особливо зросли масштаби надання нужденним гуманітарної допомоги. Великий внесок у матеріально-фінансове забезпечення соціальних служб роблять іноземні та міжнародні організації, благодійні фонди. Завдяки міжнародним донорам окремим соціальним службам вдалося поліпшити власну матеріально-технічну базу (забезпеченість):
  + *«Як кажуть: «Не було би щастя, та нещастя допомогло». Внаслідок війни держава стала більше приділяти уваги людям, які потребують соціальної допомоги. Нам нині активно допомагають міжнародні фонди та благодійні організації, допомагають реалізувати проєкти, спрямовані на покращення надання соціальних послуг»* (НСП, Васильківська ОТГ);
  + *«Соціальну сферу почали багато фінансувати. Конкретно у нас відкрився три тижні тому новий денний центр «Прихисток» з кризовою кімнатою. Там проводився ремонт, встановлювали обладнання. Постраждалим від насильства надаватимуть комплексну допомогу» (НСП, Васильківська ОТГ);*
  + *«У нас – на краще. Завдяки спонсорам у нас зараз пральня, дві пральні машини. Тут для бабусь ми можемо прати і готовий одяг їм привезти. Цим нам вже легше» (НСП, Дубовиківська ОТГ).*

Зміни, що відбувалися в системі надання соціальних послуг у середньостроковому періоді (розпочалися ще до війни, і певною мірою відбуваються нині):

* Удосконалено законодавчо-нормативну базу, що визначає порядок надання соціальної допомоги. Спрощується порядок надання послуг:
  + *«Соціальна сфера інституційно дуже розвинулася. Зокрема, з’явилися стандарти соціальних послуг»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
  + *«Думаю, що це зміни на краще. За законодавством, яке було до цього, не всі верстви населення мали змогу отримати соціальні послуги. Нині більше соціальних категорій можуть отримувати, нехай навіть на диференційованій основі, платно – однаково послуги стали доступнішими. Малозабезпечені взагалі безоплатно можуть їх отримати. Раніше були більш жорсткі критерії, хто міг отримати послуги»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Сьогодні я бачу, що на державному рівні йде оптимізація всіх нормативних актів, законодавчої бази»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«ВПО беруть на обслуговування без урахування їхнього доходу, надають їм послуги безоплатно. Це такий великий плюс»* (НСП, Марганецька ОТГ)*.*
* У межах процесу децентралізації були сформовані (і продовжують формуватися, незважаючи на війну) соціальні служби у новостворених ОТГ. Відбувається реорганізація соціальних служб з метою забезпечення їх більшої ефективності, оптимального використання наявних ресурсів і перерозподілу повноважень:
  + *«Завдяки створенню соціальних служб в ОТГ ми зараз можемо швидко надати поміч всім нужденним жителям громади»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Стало краще в тому плані, що людям для оформлення соціальної допомоги або послуг не потрібно кудись їхати. Зараз це більш доступно: людина може прийти в старостат, надати всі необхідні довідки, подати справу, і потім ми підвозимо документи на нарахування»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«Йде велике розширення відділів. Нині ми займаємося створенням відділу «Я ветеран», який працюватиме з ветеранами» (НСП, Васильківська ОТГ);*

*«Коли почалась реформа децентралізації, спочатку було незрозуміло, що це. Виникло чимало розбіжностей у практиці надання послуг на місцях. Кожна громада намагається організувати щось своє, якісь свої соціальні сервіси, оптимізувати порядок надання послуг, залежно від бюджету, територіальної віддаленості. Такі експерименти – це позитив»* (НСП, Царичанська ОТГ).У роботу соціальних служб активно впроваджуються цифрові технології. Діджиталізація має спростити та прискорити процедуру оформлення та надання соціальної допомоги, зробити їх більш доступними для населення, особливо жителів віддалених сіл, а також зменшити навантаження на співробітників соціальних служб:

* + *«Зміни є – це впровадження сучасних технологій. Навіть сільські бабусі призвичаїлись користуватися банківськими картами, робити деякі операції»* (НСП, Дубовиківська ОТГ)*.*

Окремі НСП висловили думку, що в роботі соціальних служб істотних змін не відбулося. Проте таких було небагато (двоє з 60 НСП):

* *«Зміни є, незначні. Будемо сподіватися, що на краще»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Нині багато запроваджують нових послуг і сервісів. В основному вони орієнтовані на військових і переселенців. Проте на практиці я їх поки не помітила. На папері – все чудово, а на практиці поки що немає»* (НСП, Марганецька ОТГ).

Лише двоє з шістдесяти НСП дотримуються думки, що ситуація щодо наданням соціальних послуг погіршилась, мають місце негативні тенденції:

* Один НСП висловив невдоволення збільшенням трудового навантаження, яке сталося останнім часом. За його словами, штатних працівників не вистачає задовольнити наявний попит на соціальні послуги:
  + *«Ситуація погіршилась, стало важче працювати, навантаження на працівників істотно зросло. У нас мало спеціалістів у відділі, і ми не можемо, як раніше, у повному обсязі надавати допомогу. Ми не можемо охопити послугами всіх, хто їх потребує – таких надто багато, а нас мало»* (НСП, Царичанська ОТГ).
* Ще один НСП вважає, що відбувається перехід до надання соціальних послуг на платній основі, при тому, що населення, особливо люди похилого віку в переважній більшості неспроможні оплачувати ці послуги. Така точка зору зумовлена практикою застосування критерію доходу для надання безоплатних послуг догляду вдома та натуральної допомоги у вигляді побутово-господарських послуг. Йдеться про те, що досить часто пенсіонерам відмовляють у наданні безоплатних послуг, якщо вони мають дохід трохи вищий від встановленого рівня. Через малу пенсію ці люди не спроможні оплачувати такі послуги навіть частково. Як наслідок, дуже потрібні послуги виявляються недоступними:
  + *«Я дивлюся, що все (тобто соціальні послуги) хочуть зробити на платній основі, щоб більше людей платили за послуги. З точки зору людей похилого віку – це зміни на гірше, оскільки у них немає, з чого платити. Їм і потрібна допомога, але вони обмежені в коштах з їхніми мізерними пенсіями. Ці люди дуже дисципліновані, вони стараються, насамперед, платити за комунальні послуги, щоб не було заборгованостей за електроенергію, газ. А на соціальних послугах, їжі, ліках економлять»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*

Узагальнюючі думки та оцінки НСП, в системі надання соціальної допомоги упродовж останніх років відбулися переважно позитивні зміни, оскільки інфраструктура соціальних служб активно розбудовувалась, їхня законодавчо-нормативна база ефективно розвивалась, матеріальна забезпеченість поліпшилась, завдяки міжнародній допомозі кількість соціальних програм і проєктів зросла, а соціальна допомога та послуги в цілому стали доступнішими для населення. При цьому частка населення, яка потребує допомоги, істотно зросла, а навантаження на систему надання соціальних послуг і безпосередньо на соціальних працівників істотно збільшилось:

* *«Система розвивається, і це дуже добре»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
* *«Зміни є, вони відбуваються на очах, і вони ідуть на краще»* (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Держава більше приділяє уваги вразливим групам населення, соціальному захисту в цілому»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
* *«Зараз цікавіше стало працювати в цій сфері: система надання соціальних послуг розвивається, і спектр послуг розширюється»* (НСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
* *«Стало набагато краще. Я добре пам’ятаю, як це все раніше було. Було якось не те, щоб запущено, але якось не відповідало життєвим реаліям»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Стало краще в тому плані, що з’явилося більше можливостей для отримання допомоги людині, яка до цього її не отримувала»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«У цілому – зміни на краще. Багато змін зумовлено воєнним станом. Проте не було би щастя, та нещастя допомогло. Держава стала більше приділяти уваги сфері соціального захисту, системі надання соціальних послуг. Це дало поштовх для розвитку»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*

## РОЗДІЛ ІІ. ПРАКТИКА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ ТА ОЦІНКА ЇХ ЯКОСТІ

## 2.1. Характеристика потенційного попиту на соціальні послуги. Соціальні групи, які насамперед потребують послуг

Згідно із Законом України «Про соціальні послуги», право на отримання соціальних послуг мають особи та сім’ї, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах. (Вразливі групи населення – особи та сім’ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх або внутрішніх чинників). Зазначені групи населення формують потенційний попит на соціальні послуги; частка після визначення специфіки їхніх потреб стають отримувачами цих послуг.

Особливості потенційного попиту на соціальні послуги розглянемо на прикладі трьох громад – сільської (Дубовиківської ОТГ), селищної (Васильківської ОТГ) та міської (Вільногірської ОТГ).

До Дубовиківської ОТГ (адміністративний центр – село Дубовики) належать 27 населених пунктів (1 селище та 26 сіл)[[1]](#footnote-1). Соціальну структуру населення ОТГ характеризують такі особливості:

* Всього населення – близько 9000 осіб.
* Пенсіонерів – близько 3500 осіб.
* Отримали послуги ЦНСП упродовж 2023 року – 480 осіб.
* Сім’ї, які отримали послуги (малозабезпечені, перебувають у складних життєвих обставинах, багатодітні, неповні, ДБСТ) – 137 сімей.
* Отримують послуги на дому (зокрема догляд вдома) – 181 особа.

До Васильківської ОТГ (адміністративний центр – селище Васильківка) належать 56 населених пунктів (4 селища, 52 села)[[2]](#footnote-2). Згідно з інформацією, яку повідомили НСП, соціальну структуру населення ОТГ характеризують такі особливості:

* Всього населення – близько 22 000 осіб.
* Пенсіонерів – близько 8000 осіб.
* Отримали послуги ЦНСП упродовж 2023 року – близько 900 осіб.
* Отримують послуги на дому (зокрема догляд вдома) – 510 осіб похилого віку.
* Сімей під опікою – 12.
* Патронатні сім’ї – 2.
* ДБСТ – 2.
* Кількість ВПО, які отримують прилисток, – близько 400 осіб.

До Марганецької ОТГ (адміністративний центр – місто Марганець) належать 8 населених пунктів (одне місто, два селища та п’ять сіл)[[3]](#footnote-3). Соціальну структуру населення ОТГ характеризують такі особливості:

* Населення – близько 48 000 осіб.
* Пенсіонерів – близько 16 000 осіб.
* Кількість ВПО – 2760 осіб.
* Отримали послуги ЦНСП упродовж 2023 року – 1500 осіб.
* Отримують догляд вдома та послуги на дому – 395 осіб.
* Надано послуг соціально-психологічної реабілітації для дітей-сиріт, дітей із сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, – 150 осіб.

Отже, соціальна структура вказаних ОТГ, з огляду на представництво груп населення, які формують потенційний попит на соціальні послуги, є досить схожою. У структурі всіх громад значну частку (щонайменше третину) становлять пенсіонери (люди пенсійного віку). При цьому в сільській місцевості питома вага цієї соціальної групи може складати 40% і більше. *«По селах залишилися одні пенсіонери»* (Дубовиківська ОТГ). Низький рівень доходів (пенсій) змушує їх звертатися за різними видами соціальної допомоги, зокрема, за субсидіями на оплату комунальних послуг і натуральними послугами. За оцінками надавачів соціальних послуг, серед пенсіонерів понад 70% звертаються за наданням субсидій. Крім того, пенсіонери формують активний попит на послуги соціальної адаптації. Йдеться про соціально-педагогічні та культурно-дозвіллєві програми.

Серед людей похилого віку чимало самотніх та одиноко проживаючих осіб з фізичними обмеженнями (насамперед, обмеженнями пересування), які потребують послуг денного догляду та догляду вдома. Догляду вдома особливо гостро потребують одинокі люди похилого віку, які мешкають у селі, чиє житло нерідко позбавлене побутових зручностей: немає водогону, каналізації, опалюється дровами, віддалене від об’єктів соціальної та торгівельної інфраструктури. Для таких людей отримання догляду вдома – це питання елементарного виживання.

Велику групу потенційних споживачів соціальних послуг у Дніпропетровській області становлять внутрішньо переміщені особи, які змушені були полишити своє місце проживання через війну. На новому місці вони потребують не тільки житла, але й допомоги в облаштуванні побуту, працевлаштуванні, психологічній підтримці, консультуванні.

Чимало потенційних споживачів соціальних послуг серед неповнолітніх. Це діти з багатодітних і неповних сімей, діти-сироти та діти із сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах, а також діти з інвалідністю. Різного виду допомоги потребують самі діти, а також батьки й опікуни, які їх доглядають.

Слід виокремити сегмент потенційних споживачів соціальних послуг, який стрімко зростає, – ветерани війни та їхні сім’ї. На це вказували і НСП, і ОСП. Йдеться про широкий (практично весь) спектр соціальних послуг – від інформування про передбачені види соціальної допомоги, послуги та пільги до забезпечення їх реалізації.

За словами опитаних НСП, насамперед, потребують соціальних послуг такі категорії населення:

* Особи, які не здатні до самообслуговування та мають труднощі з пересуванням. Йдеться про самотніх і одиноко проживаючих осіб похилого віку, а також осіб з інвалідністю та невстановленою інвалідністю (тяжко хворих). Це – найбільш вразливі категорії населення, які потребують послуг догляду вдома та побутових послуг на дому.
* Діти з інвалідністю, діти з фізичними та іншими обмеженнями, в яких не встановлена інвалідність.
* ВПО, які потребують прихистку, допомоги продуктами та речами першої необхідності.
* Особи та сім’ї, які перебувають у складних життєвих обставинах, зокрема ВПО, які опинились у таких обставинах.
* Малозабезпечені, багатодітні та неповні сім’ї (одинокі матері та батьки).
* Діти-сироти, діти в малозабезпечених і неблагополучних сім’ях.
* Прийомні та патронатні сім’ї, а також ДБСТ.
* Особи, які постраждали від домашнього насильства.
* Демобілізовані військовослужбовці (ветерани війни), які потребують реабілітаційних послуг і допомоги в отриманні передбачених пільг.
* Сім’ї військовослужбовців, особливо родини, чиї годувальники загинули на війні.

НСП різних ОТГ були схожі в своїх думках щодо пріоритетів надання соціальних послуг. Це підтверджує тезу про схожість потенційного попиту на соціальні послуги серед населення різних ОТГ.

У межах фокус-груп ОСП висловили свою думку з приводу того, хто саме з жителів ОТГ, насамперед, потребує соціальних послуг. Найчастіше вказувались такі соціальні групи населення:

* Малозабезпечені особи, насамперед, пенсіонери.
* Маломобільні особи похилого віку, особливо самотні (одиноко проживаючі), які мають труднощі з пересуванням:
  + *«Багато хто повиїжджав звідси. А бабусі, дідусі, як то кажуть, самі. І їм бажано, звичайно, допомагати більше»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«У нас дуже багато пенсіонерів, які не можуть собі дрова порубати і в хату занести. Навіть у магазин сходити, хліба купити»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
  + *«Для людей похилого віку найбільш затребувані послуги – догляд вдома, натуральна допомога, стаціонарний догляд»* (ОСП, Марганецька ОТГ);
  + *«Насамперед, помочі потребують одинокі пенсіонери. Нині гострою є проблема з водою в місті, і старим людям носити воду дуже важко»* (ОСП, Марганецька ОТГ).
* Особи з інвалідністю та хворі люди, зокрема, з невстановленою інвалідністю, лежачі хворі: *«Через постійні обстріли забезпечення себе продуктами та питною водою перетворилася на велику проблему. Особливо важко маломобільним інвалідам і людям похилого віку з обмеженнями у пересуванні»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*.*
* Багатодітні та прийомні сім’ї, дитячі будинки сімейного типу.
* Неповні сім’ї, насамперед, непрацюючі одинокі матері, які доглядають дитину-інваліда: *«Є у нас тут одинокі мами з дитиною, і вони її не можуть прилаштувати, щоб піти на роботу. Не мають коштів заплатити за комунальні послуги або купити якісь речі першої необхідності»* (ОСП, Лозуватська ОТГ).
* Діти-сироти, діти з неблагополучних сімей.
* Особи та сім’ї, які перебувають у складних життєвих обставинах, зокрема ВПО, особливо ті, які не мають роботи та житла: «*У нашому селі багато біженців»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ).
* Військовослужбовці, ветерани війни.
* Сім’ї військовослужбовців, особливо ті, які втратили або не мають нині годувальника.

Міркування мешканців різних ОТГ є практично схожими стосовно того, кому насамперед слід надавати соціальні послуги. Водночас спостерігаються певні розбіжності між думками НСП та ОСП. НСП схильні звужувати коло потенційних отримувачів соціальних послуг, їхній підхід до визначення отримувачів більш диференційований. ОСП прагнуть максимально розширити коло осіб, які потребують допомоги. Багато ОСП говорять про те, що соціальну допомогу (послуги) мають отримувати всі малозабезпечені громадяни, практично всі пенсіонери, серед яких багато хто отримує мінімальну пенсію.

Слід враховувати, що Дніпропетровська область – це регіон, в якому багато громад територіально розташовані близько до зони бойових дій, які часто обстрілюють. Зокрема, це стосується Марганецької ОТГ. У певному розумінні всі жителі громади опинились у складних життєвих обставинах і потребують певної допомоги. У цих умовах слід говорити про необхідність визначення пріоритетності надання помочі, виявлення тих груп населення, які потребують допомоги в першу чергу:

* *«Ми знаходимося за чотири кілометри від Енергодару, буває, що цілими днями нас обстрілюють. У нашій ситуації, мабуть, всі жителі Марганця потребують допомоги різного роду – психологічної підтримки, гуманітарної допомоги. Навіть елементарно – питної води»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*.*

## 2.2. Види соціальних послуг, які отримують жителі окремих ОТГ Дніпропетровської області

За даними опитування ОСП у Дніпропетровській області, протягом останніх шести місяців (на момент опитування) респонденти найчастіше отримували такі соціальні послуги (табл. 2):

* натуральна допомога у вигляді продуктів харчування, засобів особистої гігієни, одягу, взуття, палива тощо (37% опитаних);
* створення умов для самостійного проживання людей з інвалідністю або людей похилого віку (18%);
* інформування з питань отримання соціальних послуг (9%).

*Таблиця 2*

Розподіл відповідей респондентів на запитання: **«Будь ласка, відмітьте у цьому списку, які соціальні послуги Ви отримували протягом останніх шести місяців?» (**N = 339**),** *%*\*

|  |  |
| --- | --- |
| Натуральна допомога – надання людям, які перебувають у складних життєвих обставинах, продуктів харчування, засобів особистої гігієни, одягу, взуття, палива тощо | 37 |
| Створення умов для самостійного проживання людей з інвалідністю або людей похилого віку | 18 |
| Надання інформації з питань отримання соціальних послуг | 9 |
| Консультування людей, які потрапили у складі життєві обставини через інвалідність, вік, стан здоров’я, безхатченків тощо | 7 |
| Допомога людям, які мають труднощі з відстоюванням власних інтересів у різних установах (представництво інтересів) | 6 |
| Допомога людям або сім’ям у подоланні складних життєвих обставин (соціальний супровід) | 5 |
| Догляд вдома дітей або дорослих, які потребують сторонньої допомоги | 5 |
| Екстрена юридична, медична допомога людям, які потерпають від насильства або інших кризових ситуацій | 3 |
| Допомога у навчанні дітям, які мають фізичні або ментальні порушення | 3 |
| Допомога людям з інвалідністю вільно пересуватися | 3 |
| Допомога бездомним особам, спрямована на їх повернення до самостійного повноцінного життя в суспільстві | 3 |
| Допомога людям, які тривалий час спілкувалися з обмеженим колом (діти, які виховувалися в інтернатах, колишні ув’язнені, люди похилого віку, інваліди тощо) | 2 |
| Надання притулку бездомним особам | 2 |
| Соціальна профілактика – вплив на людей, яким треба змінити небезпечну поведінку на таку, що мотивує до здорового способу життя | 2 |
| Допомога дорослим або дітям, які внаслідок суперечки або конфлікту не можуть знайти спільного рішення та потребують допомоги (посередництво) | 1 |
| Догляд і виховання дітей в умовах, наближених для сімейних – допомога дітям, які не можуть проживати вдома | 1 |
| Переклад жестовою мовою людям, які не чують | 0 |
| Інші соціальні послуги | 2 |
| Не отримував соціальних послуг протягом останніх шести місяців | < 1 |

\* *Респонденти могли зазначити кілька варіантів відповідей.*

Дані опитування значною мірою відповідають результатам фокус-груп стосовно пріоритетності фактичного споживання соціальних послуг. Розповідаючи про послуги, які вони отримують, учасники фокус-груп найчастіше згадували такі:

* Натуральна допомога продуктами, ліками та речами («гуманітарна допомога»). Йдеться про надання державними установами та неурядовими організаціями продуктів харчування («продуктових наборів»), одягу та взуття (як нового, так і вживаного), медикаментів і засобів реабілітації, засобів гігієни, побутової хімії, новорічних подарунків, шкільного приладдя та іграшок для дітей, дрова для опалення тощо.
* Інформування з питань отримання соціальної допомоги та соціальних послуг, зокрема інформування про порядок оформлення субсидії на оплату комунальних послуг, грошових виплат на дитину, для ВПО тощо, а також про порядок надання натуральної допомоги у вигляді послуг.
* Догляд на дому самотніх людей похилого віку – придбання і доставка продуктів харчування, ліків, оплата комунальних послуг, прибирання, готування їжі, пиляння і рубання дров, занесення у дім води та твердого палива, робота на городі, прибирання у дворі листя та снігу, супровід до лікаря та відділення банку, послуги перукаря тощо:
  + *«Соціальний працівник купує продукти в магазині та приносить, приносить також ліки, в лікарню водить, по господарству допомагає, в хаті прибирає, в городі працює, води в хату принесе»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«Соціальний працівник допомагає по господарству: готує їсти, прибирає в хаті, на базар ходить, купує і приносить продукти, купує ліки в аптеці, які мені потрібні. Оплачує комуналку. Влітку працює на городі»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*;*
  + *«До мене додому приходить соціальний працівник, купує в магазині і приносить продукти, прибирає в хаті, готує їсти, оскільки я, інвалід першої групи, не здужаю»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
  + *«Моя помічниця купує продукти, влітку саджає картоплю на городі, робить прополку, взимку заносить у будинок дрова та вугілля на 2–3 дні. Вона добросовісна така, що навіть, якщо вона не на роботі, а я хвора, то вона приїжджає, мені ліки купляє»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ).
* Соціальний супровід людей, які мають труднощі з пересуванням, у поїздках до медичних, адміністративних, банківських та інших закладів:
  + *«Соціальні працівники їздять, супроводжують бабусь до лікарні. Вони виконують дуже важливу роботу»* (ОСП, Лозуватська ОТГ).
* Натуральна допомога побутовими послугами – безоплатні послуги перукаря, швачки (ремонту одягу), чоботаря (ремонт взуття), пральні тощо:
  + *«Якщо мені потрібно підстригтись, то до мене приходить соціальний працівник-перукар і стриже мене. Якщо щось треба пошити або відремонтувати одяг, то приходить швачка»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*.*
* Консультування – надання юридичних послуг з різних питань (зокрема, щодо права на пільги та отримання соціальної допомоги, а також порядку їх реалізації), допомога в оформленні документів для отримання соціальної допомоги тощо. Навчальні курси для батьків у прийомних сім'ях.
* Соціальний супровід прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу, неповних сімей та сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах:
  + *«У мою родину до дітей приходить співробітник, яка цікавиться справами, підтримує, допомагає, проводить спеціалізовані заходи, роботу з дітьми. Також отримуємо гуманітарну допомогу»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*.*
* Послуги психолога (психологічна підтримка).
* Послуги з реабілітації, зокрема логопеда, дефектолога, масажиста, фізіотерапевта.
* Надання прихистку (житла) для ВПО, допомога у пошуку житла.

Рідше (зокрема одноразово) учасники фокус-груп згадували такі послуги: допомогу в працевлаштуванні, надання талонів для безоплатного проїзду в громадському транспорті.

Слід враховувати, що учасники фокус-груп переважно не розрізняють соціальну допомогу та соціальні послуги. Тому, на прохання назвати соціальні послуги, якими вони користуються, респонденти часто називають різноманітні види соціальної допомоги. Йдеться про державні грошові виплати – субсидію на оплату комунальних послуг, виплати соціальних послуг для ВПО, допомогу одиноким матеріям, виплати на дітей тощо. До закладів, які надають соціальні послуги, респонденти інколи відносять всі об'єкти інфраструктури, що стосуються соціальної сфери та житлово-комунального господарства: лікарню, поліклініку, аптеку, школу, дитячий садок, комунальні служби тощо.

Отже, має місце необізнаність респондентів про соціальні послуги в тому контексті, в якому вони визначаються Законом України "Про соціальні послуги". Є підстави вважати, що така особливість у розумінні соціальних послуг, схильність їх ототожнювати із соціальною допомогою притаманна для мешканців регіону в цілому, особливо серед сільських жителів. Це є свідченням недостатньо високої (незадовільної) правової грамотності населення.

## 2.3. Надавачі соціальних послуг

Опитані ОСП найчастіше отримують послуги в органах місцевого самоврядування (зазначили 61% респондентів), службі у справах дітей (11%), центрах надання соціальних послуг (9%) та територіальних центрах соціального обслуговування (5%). Кількість клієнтів центрів надання соціальних послуг і територіальних центрів соціального обслуговування доречно додавати і розглядати як підсумок (оскільки йдеться про аналогічні установи). Сумарний показник ОСП в цих установах становить 14% респондентів. Чверть респондентів вказали, що отримують соціальні послуги на дому за місцем проживання (рис. 7).

Високий показник отримування соціальних послуг в органах місцевого самоуправління пояснюється переважно тим, що громадяни оформлюють отримання державних грошових виплат у приміщеннях місцевих органів влади. При цьому вони часто не звертають уваги на те, які саме служби займаються оформленням соціальної допомоги. Особливо це характерно для сільських громад. У разі виникнення потреби у допомозі жителі села звертаються до «сільради» (в старостат), «голови сільради» (старости), а він спрямовує нужденних до представника ЦНАП або соціальної служби, який працює у приміщенні місцевого органу влади. Таким чином, ми спостерігаємо не тільки відсутність змістовної диференціації у масовій свідомості понять «соціальної допомоги» і «соціальних послуг», але й необізнаність щодо сфери повноважень різних адміністративних і соціальних служб.

**Рисунок 7. Розподіл відповідей респондентів на запитання: «У яких закладах / установах Ви отримували соціальні послуги?» (**N = 338**),** *%\**

*\* Вказано відсоток серед респондентів, які отримували соціальні послуги протягом останніх шести місяців. Респонденти мали можливість зазначити кілька варіантів відповідей.*

Учасники фокус-груп переважно називали аналогічні заклади, установи та організації, в яких вони отримували соціальні послуги. Найчастіше фігурували такі надавачі соціальної допомоги та послуг:

* Органи місцевого врядування – старостат, сільська рада, селищна рада, міська рада, виконком: *«У нас все прив’язано до старостату, ми сюди зазвичай звертаємося. Тут знаходиться осередок соціальних служб. У нас є представники соціальних служб свої, з територіального центру, які дбають і доглядають престарілих людей. А так взагалі з приводу якогось запитання або вирішення якоїсь проблеми ми звертаємося до нашого старости»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*.*
* ЦНАП.
* Центри надання соціальних послуг / територіальні центри соціального обслуговування.
* Управління / відділ соціального захисту населення, відділ соціальної роботи при сільраді.
* Служба у справах дітей.
* Центр соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді.
* Інклюзивно-ресурсний центр. Йдеться про надання реабілітаційних послуг дітям з вадами розвитку, інвалідністю.
* Молодіжний центр (центр дозвілля) – місце, де видають гуманітарну допомогу.
* Школа. Йдеться про надання допомоги у вигляді шкільного приладдя (канцелярські товари, рюкзаки тощо), шкільної форми тощо дітям з багатодітних, малозабезпечених і прийомних сімей, а також для дітей з ДБСТ: *«Ми – дитячий будинок сімейного типу, виховуємо дітей-сиріт. Є програма державна про опікування сиріт. Періодично, декілька разів на рік, школа, де навчаються наші вихованці, сама звертається до нас і пропонує для дітей або канцтовари, або шкільний одяг, або ще щось. Тобто школа сама пропонує допомогу, телефонує нам і ми ведемо діалог*» (ОСП, ОТГ)*.*
* Громадські організації (зокрема, ГО «Право на захист»), благодійні фонди.
* Релігійні організації (церкви).
* Волонтери (фізичні особи).

Учасники ФГ з різних ОТГ неодноразово вказували, що вони отримували соціальну допомогу від неурядових організацій. Найчастіше йшлося про натуральну допомогу продуктами харчування, одягом, взуттям, засобами гігієни та шкільним приладдям для дітей. В окремих випадках фігурувала грошова допомога від міжнародних організацій, а також соціальні послуги – психологічна допомога, соціально-педагогічна, консультування (зокрема юридична допомога), реабілітаційні послуги. Жителька Царичанської ОТГ навела приклад, коли релігійна організація (євангельська церква) надавала системну допомогу вимушеним переселенцям – прихисток (житло), допомогу продуктами, речами тощо:

* *«З початку вторгнення Росії між неурядовими організаціями та місцевою владою дуже хороша співпраця у питанні надання гуманітарної допомоги ВПО. Зараз поміч ВПО надається більш централізовано»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*;*
* *«Місцева євангельська церква встановила невеличке модульне містечко і поселили туди ВПО, які потребували житла. У них було приміщення для організації надання допомоги, були люди, які мають волонтерський досвід, був транспорт. Вони роздали переселенцям багато продуктових наборів, одяг, постільну білизну, засоби гігієни»* (ОСП, Царичанська ОТГ).

## 2.4. Порядок надання (оформлення) та організація отримання соціальних послуг

Практика надання соціальної допомоги та послуг для всіх жителів досліджуваних ОТГ є схожою. Порядок оформлення державної грошової допомоги та соціальних послуг передбачає стандартну процедуру: громадяни надають у відповідні установи певний перелік документів, і через деякий час починають отримувати виплати. Щодо установ, куди звертаються для отримання соціальної допомоги та послуг, то це переважно ЦНАП, відділ соціального управління або місцевий орган влади – старостат, селищна / сільська рада, де працює представник ЦНАП або соціальної служби:

* *«У селі при старостаті є представник ЦНАП. Співробітниця ЦНАПу приймає документи для оформлення статусу та надання соціальної допомоги. У громаді є відділення Пенсійного фонду та Управління соціального захисту, а також інклюзивно-ресурсний центр. Тобто соціальні служби в громаді працюють»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*;*
* *«Голова ОТГ регулярно приїжджає до нас в село, веде прийом. І ми можемо прийти, звернутися до нього і вирішити питання, які нас хвилюють»* (ОСП, Царичанська ОТГ);
* *«Я приїхала в Царичанку, я не знала, де що знаходиться, де можна отримати допомогу. Звернулася спочатку в ЦНАП. Там мене зареєстрували як ВПО і направили до старости. І там вже розказали, де і як ми можемо отримати допомогу»* (ОСП, Царичанська ОТГ);
* *«Селищна рада – там мені допомогли знайти житло»* (ОСП, Васильківська ОТГ);
* *«У мене чоловік дуже хворіє. І я звернулася до старостату, і мені виділили соціального працівника»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«Якщо виникають питання стосовно патронату дітей, якісь матеріальні труднощі, тоді я іду в наш старостат, раніше це була сільрада. Я туди завжди звертаюся з будь-яким питанням, і мені завжди допомагають»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Я спочатку звернулася по допомогу до відділу соціальної роботи як мати, яка доглядає дитину з особливими потребами. Співробітники відділу мені надали всю інформацію, як можна отримати соціальну допомогу та послуги, сказали, які зібрати документи. Я пішла з необхідними документами до Управління соціального захисту і там уже написала заяву про отримання допомоги. Там мою заяву затвердили і направили в Центр надання соціальних послуг. І з того часу вони мені надають послуги, мені і моїй дитині»* (ОСП, Марганецька ОТГ);
* *«Я звернулася в Центр надання соціальних послуг з приводу навчання дитини, і їй дали планшет для дистанційного навчання. Водночас з'ясувалося, що я можу отримувати і соціальні послуги»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ).

Якщо відбуваються зміни у процедурі оформлення соціальної допомоги, працівники зв’язуються з отримувачами послуг і повідомляють про необхідність надати додаткові документи:

* *«Якщо виникають якісь питання з приводу оформлення документів або подачі заявок, або з приводу законодавчих норм, то соціальні працівники повідомляють нам про це»* (ОСП, Лозуватська ОТГ).

Особливості практики надання соціальних послуг (зокрема натуральної допомоги) можуть варіювати залежно від місця проживання ОСП. Проте в будь-якому випадку оформлення включає фіксацію статусу (категорії) отримувача, надання відповідної інформації у місцеві органи влади, складання реєстру ОСП. Отримання соціальних послуг в Центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) передбачає укладання відповідного договору з ОСП:

* *«Попередньо треба ставати на облік, підписати договір на надання соціальних послуг. Коли я вийшла на пенсію, я захворіла – в мене онкозахворювання, я – інвалід 3-ої групи. І мені знадобилась допомога. Я звернулася в територіальний центр соціального обслуговування і попросила, щоб мені надали поміч. До мене прийшла соціальний робітник, принесла договір обслуговування, де були зазначені всі послуги, які вони надають. Ми з нею підписали цей договір, і от до мене вже з 2011 року приходить соціальний працівник, надає послуги догляду вдома»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«У мене був інсульт, я недобре себе почуваю. Мені допомогли голова сільської ради і соціальні працівники. Вони помогли оформити документи, склали договір про надання послуг. І зараз мені соціальна служба допомагає – приїжджають, привозять гуманітарну допомогу, морально підтримують»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*.*

Окремі учасники ФГ – жителі Лозуватської ОТГ – висловлювали скарги на некомпетентність працівників, відповідальних за оформлення соціальної допомоги:

* *«Куди не подзвони, то вони нічого не знають. Як документи оформлюєш, то дієш за принципом "Гугл у поміч"»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«Покажіть хоч одного нормального, грамотного чиновника! У свідоцтві про народження дитині у прізвищі три помилки зробили!»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*.*

Окрему увагу варто приділити тому, яким чином громадяни дізнаються про те, що вони мають можливість отримати соціальну допомогу та послуги. У багатьох випадках первинним джерелом інформації про таку можливість були працівники соціальних служб (респонденти почули відповідну інформацію від них). Іншими словами, функцію інформування населення про порядок надання соціальної допомоги та послуг виконують державні установи сфери соціального захисту:

* *«Коли ми приїхали в цю громаду, ми навіть не знали, що бувають соціальні послуги на дому. Нам порекомендували в старостаті»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«Після операції дитини у відділі соціального захисту населення мені сказали, що я маю право оформити таку допомогу. І я звернувся в ЦНАП»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Якось у сільраді працівники мене запитали: «Ви вже така старенька і одна доглядаєте свого чоловіка-інваліда, вам допомога потрібна?». Я кажу: «Так, потрібна». З тих пір, вони приходять до мене додому двічі на тиждень, допомагають. Все роблять – хатню роботу, їсти варять, прибирають»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Мені, як одинокому інваліду, послуги запропонували самі працівники центру надання соціальних послуг. Я зібрала документи і зараз двічі на тиждень по півтори години до мене приходить соціальний працівник і допомагає мені»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Соціальні працівники, які здійснюють соціальний супровід, консультують нас, куди треба звертатися з приводу отримання грошових виплат»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*.*

Водночас досить багато учасників ФГ повідомили, що дізналися про можливість отримати соціальну допомогу або послуги випадково – від своїх родичів, знайомих, сусідів, із повідомлень у соціальних мережах тощо. Тобто обізнаність громадян щодо своїх соціальних прав, можливостей у сфері соціального захисту є обмеженою. Багатьом не відомо про те, як діють державні механізми підтримки людей, які потрапили у складні життєві обставини. Результати дослідження свідчать, що комунікація з ближнім соціальним оточенням («сарафанне радіо») частково компенсує брак інформації. Проте інформація з таких джерел часто є неповною (фрагментарною), а інколи – недостовірною:

* *«Ми приходимо за допомогою, про яку дізналися в ЗМІ»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Через знайомих дізналися, що можна отримувати послуги в Центрі соціальних послуг»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Пішла чутка містом, точніше, у соціальній мережі, що хтось бачив об'яву, що певним категоріям населення даватимуть гуманітарну допомогу. Ми звернулися в територіальний центр, де нам сказали, які потрібні документи, і нас зареєстрували. Призначили час, ми прийшли і отримали гуманітарну допомогу»* (ОСП, Марганецька ОТГ);
* *«Я проживаю в приватному будинку, і мене квартальна інформує про різні можливості отримати допомогу. В інтернеті багато написано, де, що і коли можна отримати»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*.*

Отримувачі соціальної допомоги (державних грошових виплат) переважно отримують виплати на банківський рахунок (банківську картку). Завдяки діджиталізації адміністративних і банківських послуг грошові виплати досить швидко надходять на банківський рахунок отримувача соціальної допомоги. Це є великою перевагою в системі надання соціальної допомоги. Учасники ФГ переважно говорять про те, що виплати надходять своєчасно, без затримок:

* *«Як ВПО я отримую виплати своєчасно, стабільно»* (ОСП, Царичанська ОТГ);
* *«Гроші надходять на картку щомісячно, у певний день*» (ОСП, Дубовиківська ОТГ).

Проте з боку ОСП були скарги на те, що з моменту подання документів і до отримання грошових виплат соціальної допомоги може проходити багато часу. Тобто процедура надання допомоги може бути досить тривалою на етапі узгодження рішень всередині системи. Також мали місце скарги на неправильне нарахування виплат. Особливо часто з питання виплат на дітей скаржилися жителі Васильківської ОТГ:

* *«Дуже довго розглядають заяву на отримання соціальної допомоги – 2–3 місяці. Документи спочатку передають на розгляд до Синельниково, а потім можуть ще передати в Дніпро»* (ОСП, Васильківська ОТГ);
* *«Коли оформляли статус ВПО в ЦНАПі – все було чудово. Я подала документи, а наступного місяця вже надійшла виплата. Але коли оформлювала виплати на дитину, то я після кесарева розтину два тижні бігала до відділу соціальної допомоги, не могла оформити. Першу виплату аж через три місяці після подання документів. Зателефоную, спитаю про гроші, а мені кажуть: на Васильківку фінансування не було»* (ОСП, Васильківська ОТГ);
* *«У нас прийомна сім'я. Нам передали дітей, пройшло три місяці, але жодних виплат не надходить. Коли ми звернулися в обласне управління в Дніпрі, з'ясувалося, що документи лежали в одній установі, і їх нікуди не передавали далі»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«У нас дитячий будинок сімейного типу. Ми отримували кошти на одну дитину у зв'язку з втратою годувальника. Раптом з'ясувалося, що гроші нараховували неправильно, і тепер гроші за шість років треба повернути. При цьому хочуть вираховувати з виплат на інших дітей»* (ОСП, Васильківська ОТГ).

Учасники ФГ, які отримують послуги догляду вдома, розповіли, як на практиці відбувається надання цих послуг. Респонденти особливо акцентували увагу на тому, що соціальні працівники враховують їхні актуальні потреби та прохання (думку), нерідко витрачають власний час для того, щоб надати поміч повною мірою. Звертає увагу те, що соціальні працівники часто виконують трудомісткі трудові операції, фізично важку роботу – перенесення тягаря (води, дров тощо), робота на городі:

* *«До мене прийшла соціальний працівник, я в неї запитую: що я можу просити, в чому будеш допомагати? Вона мені розказала, що входить до її обов'язків. Якщо, наприклад, потрібно прати, то випере білизну, повішає. Навесні дістає насіннєву картоплю з льоху, саджає на городі. Мені здоров'я не дозволяє робити цю роботу. Щоб я не попросила – все робить. Навіть, коли вона вихідна, а я захворіла, телефоную їй і прошу купити і привезти мені ліки. Інколи вона телефонує, щоб дізнатися, чи все у мене в порядку, як я себе почуваю»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Приходить соціальний працівник і питає, що треба сьогодні зробити. Я кажу, наприклад, що треба сходити в магазин купити продукти. Вона іде в магазин, купляє. Потім приходить, щось готує, прибирає. Вона повинна бути в мене десь півтори години, виконує мої прохання залежно від потреб. Моя помічниця - дуже хороша людина, доброзичлива»* (ОСП, Лозуватська ОТГ);
* *«До мене ходять соціальні працівники тричі на тиждень. Я їм дуже вдячна»* (ОСП, Лозуватська ОТГ).

Щодо отримання натуральної допомоги у вигляді послуг (ремонту одягу, послуг перукаря, послуги пральні, психологічної допомоги тощо), то ОСП, який підписав відповідний договір, має попередньо замовити відповідну послугу. Він має зателефонувати в ЦНСП і записатися на певну дату та час, коли майстер може його прийняти. Це роблять для того, щоб уникнути «живих» черг, надмірного скупчення людей. До окремих категорій ОСП (особи, які мають труднощі з пересуванням, з інвалідністю) фахівець приходить додому також за умови попереднього запису.

Організація отримання натуральної допомоги у вигляді продуктових наборів, одягом, засобами гігієни тощо передбачає оповіщення отримувачів за допомогою телефонного зв’язку, шляхом розсилання СМС, через розміщення відповідної інформації на сайтах органів місцевого самоврядування та ТЦСО або в чатах (групах) месенджерів:

* *«Мені допомагають продуктами, речами. Соціальні працівники регулярно телефонують, запитують, які є потреби, повідомляють, коли можна прийти і отримати гуманітарну допомогу»* (ОСП, Дубовиківськ ОТГ);
* *«Потім нас вже підключили до інших груп у соціальних мережах, з яких ми вже дізнавалися про надання допомоги»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*;*
* *«Нам як ВПО надають гуманітарну допомогу – продукти харчування, засобі гігієни, побутову хімію. Коли гуманітарка в наявності, то нам телефонують і кажуть, коли прийти, забрати»* (ОСП, Лозуватська ОТГ);
* *«У Фейсбуці є група для ВПО, які мешкають у Царичанці. Там постійно інформують про те, яка організація, де і коли надаватиме гуманітарну допомогу. Крім того, нам телефонують соціальні працівники з Центру соціальних послуг і кажуть, коли і де можна отримати гуманітарку»* (ОСП, Царичанська ОТГ).

ОСП самі підходять і забирають натуральну допомогу. Окремим категоріям отримувачів допомогу продуктами та речами можуть доставити додому. Йдеться про ОСП, які отримують послугу догляду вдома – їм допомогу доставляють закріплені соціальні працівники.

Важливим елементом послуг соціального супроводу також є інформування ОСП про те, які є можливості щодо отримання допомоги, певних соціальних послуг:

* *«Для дитячого будинку сімейного типу важливо організувати відпочинок та оздоровлення дітей влітку. Нам телефонують з Управління соціального захисту і повідомляють про наявність путівок для відпочинку дітей у таборах. Якщо пропозиція нас влаштовує, то ми пишемо заяву на отримання путівки»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«У відділі соціального захисту населення нам пропонували телефонні контакти для отримання безоплатної юридичної допомоги»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*.*

## 2.5. Оцінка якості надання соціальних послуг

Опитування показало, що серед респондентів, які отримують соціальні послуги, тільки чверть (27%) оцінює якість цих послуг як «в цілому високу». Переважна більшість респондентів (72%) оцінює якість послуг досить стримано – як «посередню». Частка однозначно негативних оцінок становить 1%: йдеться про респондентів, які оцінили якість послуг як «невисоку» (рис. 8).

**Рисунок 8. Розподіл відповідей респондентів на запитання: «Як Ви оцінили б в цілому якість надання Вам соціальних послуг?» (**N = 338**),** *%*\*

*\* Зазначено відсоток серед респондентів, які отримували соціальні послуги протягом останніх шести місяців.*

Оцінювання якості надання соціальних послуг помітно варіює в різних ОТГ (рис. 9). Більшість респондентів, які мешкають у Вільногірській ОТГ, «в цілому високо» оцінюють якість послуг. У Васильківській, Дубовиківській і Марганецькій ОТГ так оцінюють якість соціальних послуг третина опитаних. Найбільш стримано характеризують якість послуг у Лозуватській та Царичанській ОТГ: питома вага помірних оцінок (сума показників «посередня якість» та «у цілому невисока якість») в цих ОТГ становить відповідно 91% та 86%. Слід враховувати, що Лозуватська ОТГ була створена незадовго перед війною, на момент проведення дослідження її соціальні служби перебували в стадії формування, і з цієї причини соціальні послуги надавалися не в повному обсязі: *«Ми тільки нещодавно почали працювати, ще не повністю освоїлися, ще не всі послуги надаються. Треба розбиратися, налагоджувати роботу»* (НСП, Лозуватська ОТГ).

**Рисунок 9. Оцінювання якості надання соціальних послуг жителями різних ОТГ (**N = 338**),** *%*\*

*\* Зазначено відсоток серед респондентів, які отримували соціальні послуги протягом останніх шести місяців.*

Для характеристики ситуації щодо надання соціальних послуг доцільно використовувати показник співвідношення високих і низьких оцінок. З огляду на це співвідношення, рейтинг ОТГ має такий вигляд:

* найбільш благополучна ситуація – у Вільногірській ОТГ (співвідношення високих і низьких оцінок становить 1:1);
* Васильківська ОТГ (1:2 відповідно);
* Дубовиківська ОТГ (1:2 відповідно);
* Марганецька ОТГ (1:2 відповідно);
* Царичанська ОТГ (1:6 відповідно);
* Лозуватська ОТГ (1:10 відповідно).

Отже, лідером рейтингу виявилась міська громада з розвинутою інфраструктурою соціальних служб, які мають гарну матеріальну базу та кваліфікований персонал. Ці обставини дозволяють Вільногірській ОТГ забезпечувати соціальне обслуговування на високому рівні, надавати широкий спектр послуг, охоплюючи велику кількість жителів громади. Непоганий показник якості також має Марганецька ОТГ – також міська громада з розвинутою соціальною інфраструктурою. Водночас порівняно непогані показники якості послуг (на одному рівні з Марганецькою ОТГ) мають Васильківська селищна та Дубовиківська сільська громади. Це свідчить про те, що достатньо високої якості соціальних послуг і вдячності місцевих жителів можна досягти не тільки у місті, але й у сільській місцевості.

Результати фокус-груп цілком узгоджуються з результатами опитування: характеризуючи ситуацію з наданням соціальних послуг у своїй громаді, респонденти висловлювали переважно позитивні та помірно позитивні оцінки. Нерідко учасники ФГ акцентували увагу на тому, що соціальна допомога та послуги надаються в умовах, коли всі ресурси держави спрямовуються на досягнення перемоги:

* *«Якщо у людини є якась потреба, проблема, вона може звернутися по допомогу в селищну раду, у відділ соціального захисту, і їй нададуть допомогу. Людям ніколи не відмовляють, пропонують якусь допомогу»* (ОСП, Васильківська ОТГ);
* *«Соціальні послуги догляду вдома надають не тільки у Вільногірську, але й за межами міста, у селах, які входять до ОТГ. У селах є дуже багато самотніх людей похилого віку, осіб з інвалідністю. Соціальні працівники їм всім надають послуги»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
* *«На мою думку, робота соціальних служб організована дуже добре. Якщо потрібна якась допомога, то соціальні працівники намагаються зробити все необхідне»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
* *«Щодо послуг соціального супроводу, я думаю, що нам надається все, що можливо. У разі потреби я звертаюся за допомогою до дівчат, які нас супроводжують. Допомагають усі служби. Якщо я чогось потребую, я можу звернутися і до органів місцевої влади. І нам ніколи ні в чому не відмовляють»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Нині, з огляду на ситуацію в країні, мене в нашій громаді влаштовує майже все»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«У Марганці, щодо соціальних послуг – все добре організовано. Люди отримують соціальну допомогу, соціальні працівники працюють, стараються»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«У нас в Марганці, який постійно обстрілюють, проте у нас стабільно працює Центр надання соціальних послуг, людям надають послуги. На мою думку, нам дуже повезло з цим!»* (ОСП, Марганецька ОТГ).

Найбільше позитивних відгуків висловили учасники фокус-груп з Вільногірської та Марганецької громад. Наголошувалось, що соціальним працівникам Марганецької ОТГ доводиться працювати в екстремальних умовах, коли населені пункти постійно обстрілюють, а поряд відбуваються бойові дії:

* «*Це дуже добре, що у нас в громаді є Центр надання соціальних послуг. У нас в селі є багато самотніх бабусь, осіб з інвалідністю, які потребують допомоги. Наше село взагалі занедбане, залишились переважно старі люди, і такі послуги для самотніх пенсіонерів дуже затребувані. Соціальні працівники допомагають їм по господарству, можуть проконсультувати, як отримати субсидію, допоможуть її оформити, сходять за потреби у пенсійний фонд, морально підтримають*» (ОСП, Вільногірська ОТГ);
* *«Незважаючи на обстріли міста, Територіальний центр надання соціальних послуг працює на повну. Люди можуть отримати послуги швачки, перукаря, слюсаря, ремонту взуття та інше»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Зараз на території Територіального центру роздають гарячі обіди. Щоденно приходять люди, які не мають можливості готувати їжу вдома. Там їм також роздають питну воду, оскільки у Марганці зараз з водою велика проблема»* (ОСП, Марганецька ОТГ).

Найбільше критичних зауважень було почуто від жителів Лозуватської ОТГ, причому така критика часто стосувалася надання натуральної (гуманітарної) допомоги – що її надають рідко, недостатньо:

* *«Такої помочі якоїсь великої, то немає. Я всього за цей рік отримала лише двічі гуманітарну допомогу»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«А чим соціальні служби нам допоможуть? Вони приїжджають, дивляться, щоб діти були чисті, у хаті, щоб було чисто, щоб їсти було наготовано. Іноді привезуть гуманітарку. Всі довідки для підтвердження статусу малозабезпеченої родини я збираю сама, дітей до школи вожу сама»* (ОСП, Лозуватська ОТГ, малозабезпечена родина, яка отримує послуги соціального супроводу).

Учасники ФГ переважно позитивно характеризують роботу співробітників установ, які займаються оформленням надання соціальних послуг. Особливо багато позитивних відгуків було отримано від ОСП з Марганецької ОТГ:

* «*Хочу висловити особливо подяку працівникам відділу соціального захисту за те, що проінформували в повному обсязі, які виплати я можу отримувати, допомогли оформити документи для отримання соціальної допомоги»* (ОСП, Васильківська ОТГ);
* *«У ЦНАП мені все, як то кажуть, по поличках розклали: яку довідка треба і де її можна взяти, куди треба віднести, який в неї термін придатності, навіть хто персонально ці документи приймає»* (ОСП, Лозуватська ОТГ);
* *«Я задоволена тим, що зміна місця проживання ВПО оформили за один день. Мені не довелося бігати кілька разів до установи, все зробили дуже швидко. Всю необхідну інформацію одразу надали. Тому що перший раз, коли довідку ВПО оформлювали, все тривало кілька тижнів. Зараз це було швидко: вранці оформили, всі документи зібрали – на вечір у мене вже в Дії електронна довідка ВПО була уже з новим місцем проживання»* (ОСП, Царичанська ОТГ);
* *«Я є учасником бойових дій. Мені зателефонував мій побратим, сказав, що до Дня незалежності України передбачена грошова виплата. Я побоювався, що будуть великі черги. Прийшов до Центру надання соціальних послуг, там побачили, що військовий, сказали: «Військові – поза чергою». За 20 хвилин документи прийняли, все зробили, і я тільки задоволений залишився. Виплату я отримав своєчасно»* (ОСП, Марганецька ОТГ);
* *«Коли я вставала на облік як ВПО, то черги були великі, дуже багато людей було. Дівчата з управління праці, навіть ті, які не займалися питанням ВПО, всі допомагали, всі нас вислуховували. Навіть деяку психологічну допомогу надавали. Всіх ставили на облік, і кошти всі отримували вчасно»* (ОСП, Марганецька ОТГ).

Позитивні відгуки, насамперед, пов’язані з характеристикою ділових та особистих якостей соціальних працівників. Йдеться про співробітників ЦНАП, старостатів, центрів надання соціальних послуг, інклюзивно-ресурсних центрів та інших установ. ОСП дуже цінують доброзичливість, уважне ставлення до їхніх проблем, щира готовність допомогти і оперативність вирішення проблем, коли це має місце:

* *«Завдяки громаді, соціальним службам придбали для дітей ліжка, побутову техніку, холодильник. Дуже нам допомогли. Я дуже рада, що є такі люди, які нам можуть дійсно допомогти у таку тяжку годину»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
* *«До нас, переселенців, у громаді поставилися дуже добре. Тому я поставляю 10 балів за 10-бальною шкалою»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Я хочу сказати, що ці люди працюють дуже добре»* (ОСП, Васильківська ОТГ);
* *«Мене все влаштовує. Працівники соціального супроводу постійно цікавляться, як наші справи»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* «*Соціальні працівники дуже привітні, вони завжди допоможуть, підкажуть, що і як зробити. Я скільки разів верталася, то у мене жодних зауважень не виникало. Мене все влаштовує, зауважень у мене немає*» (ОСП, Марганецька ОТГ);
* «*Ми дуже задоволені соціальним супроводом, який надають працівники територіального центру. Завжди повідомляють про заходи, які мають відбуватися, про видачу гуманітарної допомоги. Якщо виникають якісь проблеми в родині, коли потрібна поміч, то вони завжди приходять на допомогу. Жодного разу не було відмови, коли в мене виникла якась проблема*» (ОСП, Марганецька ОТГ);
* *«Вважаю, що в наявних умовах соціальні працівники працюють на дуже високому рівні. Я би поставив оцінку 10 за 10-бальною шкалою* (ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«У ЦНАПі працюють гарні спеціалісти. Будь-яке питання можна підійти, з'ясувати. Вони нададуть консультацію, розкажуть, які документи треба, куди треба звернутися»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*.*

Особливо часто учасники ФГ висловлювали слова вдячності соціальним працівникам, які надають послуги догляду вдома. Саме їхню роботу, якість їхніх послуг респонденти оцінюють з використанням найвищих оцінок:

* *«Працівник, яка надає послуги догляду вдома, бездоганно виконує свою роботу. Завжди враховує мої побажання, уважна, доброзичлива»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Соціальні працівники, які доглядають за нами, вони не тільки купують ліки та продукти. Вони допомагають прибрати у помешканні, їсти зварити. Дуже уважні до наших прохань. Бо інколи так буває, що ми не можемо навіть піднятися»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Я надзвичайно вдячна соціальним працівникам, які в такий тяжкий час відвідують мене, допомагають по господарству, спілкуються зі мною. Це золоті люди, щиро їм дякую»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Роботу свого соціального працівника оцінюю на оцінку 10 за 10-бальною шкалою»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«До мене прикріпили соціального працівника, ця жінка надає послуги догляду вдома, вона мені дуже допомагає. Я їй дуже вдячна!»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
* *«Оцінка 10 за 10-бальною шкалою. Я не перебільшую нічого. Дійсно, мені дуже подобається»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*.*

Під час обговорення практики отримання соціальної допомоги та соціальних послуг учасники ФГ повідомили про такі проблеми та недоліки, які негативно впливають на загальну оцінку:

* Соціальна допомога (державні грошові виплати) за своїм розміром, за своє купівельною спроможністю – незначні, не дозволяють задовольнити базові життєві потреби:
  + "*Жити важко: маленька пенсія, не вистачає на ліки*" (ОСП, Вільногірська ОТГ).
* Інформування про надання соціальної допомоги та послуг (зокрема гуманітарної допомоги) інколи буває незадовільним:
  + «*Треба більше інформувати людей про надання послуг, тому що людина змушена сама вибивати для себе допомогу, сама шукає інформацію, читає десь на випадкових сайтах про те, що може отримати. Треба висвітлювати питання про те, на що люди можуть розраховувати, що їм передбачено за законом*» (ОСП, Васильківська ОТГ).
* Деякі критичні зауваження стосувалися «паперової бюрократії». Зазначалось те, що для оформлення допомоги необхідно збирати багато довідок з різних установ. Для отримання соціальної допомоги (державних грошових виплат) певним категоріям ОСП доводиться досить часто (кожні півроку) оновлювати документи та переоформлювати свій статус – подавати в соціальні служби повний комплект документів. Зокрема, це стосується багатодітних, неповних і малозабезпечених сімей, а також осіб з інвалідністю:
  + «*Я доглядаю за інвалідом першої групи. Соціальні виплати надходять своєчасно. Тільки що треба раз на півроку їх переоформлювати*» (ОСП, Васильківська ОТГ);
  + *«Щоб переоформити статуси малозабезпеченої сім'ї та одинокої матері, мені потрібно кожні півроку збирати цілу купу довідок – і довідку з лікарні, і реквізити, і довідку про доходи та інші документи. Це великий клопіт!»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*.*
* Через погане транспортне сполучення і відсутність власного транспорту соціальні працівники не можуть повною мірою задовольнити потреби ОСП, які проживають у віддалених селах. Їм складно добратися додому жителів громад, які потребують послуг (зокрема, соціального супроводу, догляду вдома, натуральної допомоги у вигляді послуг), приділити їм належний час:
  + *«Соціальний супровід прийомних сімей (зокрема консультування) часто відбувається дистанційно, за телефоном. Соціальним працівникам важко добиратися через те, що маршрутки їздять рідко. Проте можна було б відвідувати нас частіше, якби в них був свій транспорт»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ).
* Окремі учасники ФГ висловлювали невдоволення з приводу того, що певний вид допомоги або послугу не вдалося отримати. При цьому мали місце претензії стосовно некомпетентності соціальних працівників, які займаються оформленням надання соціальної допомоги та послуг:
  + «*Мені не дають гуманітарну допомогу, оскільки я – одинока багатодітна мати, а гуманітарку дають тільки ВПО. Проте мені вона також потрібна*» (ОСП, Васильківська ОТГ);
  + *«Я декілька разів питала за грошову допомогу від ООН – 6600 грн. Сказали, що для таких, як я, не передбачено, а чому – не зрозуміло»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«У нас дитячий будинок сімейного типу. Нещодавно прийняли трьох дітей. Пройшов час, але нам і досі ні копійки не виплатили. Коли це буде, соціальні працівники самі не знають. Вони навіть нам не можуть сказати, яка сума має виплачуватись на кожну дитину»* (ОСП, Васильківська ОТГ);
  + *«Раніше, коли я зверталась стосовно соціальних виплат, все було добре. А останній раз я віддала свої документи на оформлення і досі мені ніякої відповіді немає. Тобто я не отримую зараз ніякої допомоги, і мені не можуть назвати причину, чому так відбувається»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*.*
* Інколи особи, які потребують допомоги, стикаються з нерозумінням з боку співробітників соціальних служб, безвідповідальним ставленням, неетичною поведінкою:
  + «*Стосовно ЦНАПу претензій немає. В Управлінні праці та соціального захисту ставлення працівників до відвідувачів не дуже добре. Я останній раз була, то співробітниця ті документи по столу жбурляє. Я до неї допитуюся одне, а вона не розуміє, що я від неї хочу. Або не розуміє, або не хоче розуміти*» (ОСП, Васильківська ОТГ).

Опитані НСП в цілому позитивно характеризують якість соціальних послуг, які надаються населенню в їхній громаді («добре», «досить непогано», «якісно» тощо), використовуючи високі кількісні оцінки (часто на рівні 7–8 балів за 10-бальною шкалою). Позитивна оцінка обґрунтовується своєчасністю соціальних виплат, відсутністю скарг (за наявності каналів зв’язку для повідомлення претензій), намаганням соціальних працівників швидко реагувати на звернення ОСП та враховувати потреби нужденних – кожного, хто потребує допомоги:

* *«Соціальні працівники працюють непогано, скарг немає»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
* *«Ставлю 8 балів, тому що незадоволених клієнтів у нас немає. Але нам є чому вчитися»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
* «*Я б поставила 8 за 10-бальною шкалою, оскільки оцінка 10 – це вже коли можна витерти руки, сісти і нічого не робити. А якщо є якісь плани на майбутнє, є що вдосконалювати, до чогось прагнути – тут оцінка 8 краще підходить*» (НСП, Лозуватська ОТГ);
* «*Поставлю 8, бо я не можу сама собі поставити 10. Проте до нас з інших громад телефонують, прохають консультацію, радяться з нами*» (НСП, Васильківська ОТГ);
* «*Якість на високому рівні. Ми нікому не відмовляємо*» (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Десь на оцінку 9 балів. Все, що люди потребують, їм надається. Трапляється, що допомога не надається, але в цих випадках, коли це не залежить від самих працівників, коли це не належить до компетенції спеціаліста»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Мабуть, оцінка 8. Нещодавно ми самі проводили оцінку якості надання соціальних послуг, то у нас більш-менш все добре. У нас не було незадовільних отримувачів на момент, коли ми оцінювали послуги»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Відмінно! За цей рік в нашій ТГ не було жодної скарги на те, щоб неякісно надавали соціальні послуги»* (НСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
* *«Якщо зважати на те, в яких умовах ми надаємо послуги, то оцінка не менше 9 за 10-бальною шкалою»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«На 10 не тягнемо, нехай буде 9 балів. Нам є чого прагнути, повинен бути стимул до поліпшення»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Можливо, десь щось недопрацьовуємо, але ми дуже стараємося. Оцінити можна на 7–8 балів* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*

Позитивно характеризуючи якість соціальних послуг, НСП значний акцент роблять на високих ділових та особистих властивостях співробітників соціальних служб. Варто зазначити, що ОСП, коли оцінювали якість послуг, також акцентували на цьому увагу:

* «*У нашому центрі дуже гарний колектив, ефективний директор. Наші дівчатка, працівниці – молодці: працьовиті, ввічливі, доброзичливі*» (НСП, Лозуватська ОТГ);
* «*Оцінюю якість послуг на оцінку 8. Наші соціальні працівники викладаються на 100%, а 2 бали не дотягуємо до 10 через те, що не вистачає натуральної допомоги. Варто було б надавати людям продукти харчування. Якби це було, то якість послуг була б на 10 з 10*» (НСП, Вільногірська ОТГ);
* *«Можна поставити 8 балів. Ще є куди вдосконалюватись. Але ми працюємо у повній відповідності до вимог закону, люди в нас добре навчені та стараються на всі 100»* (НСП, Марганецька ОТГ)*.*

Водночас у громадах, до складу яких належить багато сіл, наявна проблема з кадрами – їх недостатньо кількісно, і вони інколи недостатньо досвідчені та підготовлені. Це певною мірою негативно впливає на якість надання соціальних послуг:

* «*Якість послуг – на 7 балів за 10-бальною шкалою, тому що у співробітників недостатньо кваліфікації. Крім того, у нас недостатня кількість працівників саме у наданні соціальних послуг на дому*» (НСП, Васильківська ОТГ);
* «*На оцінку 8 балів. Ми не можемо надавати послуги на 10 балів, оскільки дуже великий наплив відвідувачів, а нас мало*» (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
* *«Оцінка – 7 балів. Нам не вистачає фахівців для роботи із сім’ями»* (НСП, Царичанська ОТГ)*;*
* *«Можливо, десь на оцінку 7. Потрібно, щоб наші фахівці краще володіли інформаційною системою, тобто знань, мали більше знань, компетенцій»* (НСП, Вільногірська ОТГ).

НСП сільських ОТГ у Дніпропетровській області схильні більш високо оцінювати якість послуг в цілому в області, ніж у себе в громаді, оскільки чимало соціальних служб (особливо в містах) мають краще розвинуту соціальну інфраструктуру, матеріально-технічне забезпечення, а головне – більш досвідчений і кваліфікований персонал. Нагадаємо, що у Лозуватській ОТГ соціальні служби на момент проведення дослідження перебували на етапі формування:

* *«Якщо брати область, вони вже більш розвинені, вони вже більше працюють, ніж ми. У них вище якість послуг»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
* *«У містах, напевно, краще поставлена робота, більше розвинуті служби»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«В області можуть більше надавати соціальних послуг. У декого більше можливостей»* (НСП, Дубовиківська ОТГ).

## 

## 2.6. Основні зміни у практиці надання соціальних послуг

Майже всі опитані ОСП (99%) вважають, що якість надання соціальних послуг в їхній громаді протягом останнього року не змінилась. Тільки декілька респондентів (1%) висловили думку, що якість надання послуг змінилася на краще. Жоден респондент не висловився в тому сенсі, що ситуація з наданням соціальних послуг погіршилась (рис. 10).

**Рисунок 10. Розподіл відповідей респондентів на запитання: «На Вашу думку, як саме змінилася якість надання соціальних послуг у Вашій громаді протягом останнього року?» (**N = 339**),** *%*

Жителі різних ОТГ оцінюють зміну якості надання соціальних послуг схожим чином: у чотирьох громадах (Васильківській, Лозуватській, Марганецькій, Царичанській) всі респонденти фіксують відсутність змін, а у двох громадах (Вільногірській та Дубовиківській) про незмінність ситуації повідомили понад 95% опитаних (рис. 11). Лише у двох зазначених ОТГ незначна кількість респондентів дотримується думки, що ситуація з наданням соціальних послуг поліпшилась.

**Рисунок 11. Оцінювання зміни якості надання соціальних послуг жителями різних ОТГ (**N = 339**)**, *%*

Результати фокус-груп з ОСП дозволяють краще зрозуміти сенс (контекст) оцінювання змін у наданні соціальної допомоги та послуг. Значна частка учасників ФГ не змогла чітко визначити тенденцію змін в практиці надання соціальних послуг, оскільки лише нещодавно почали отримувати соціальну допомогу (зокрема це стосується ВПО). Не маючи інформації про ситуацію в громаді в цілому, багатьом було важко зробити аналітичні зіставлення, визначити тренди. Такі респонденти виходили з індивідуального досвіду та схильні були говорити про відсутність помітних змін:

* «*Якихось змін я не побачив*» (ОСП, Васильківська ОТГ);
* «*Все стабільно, змін якихось не відбулося»* (ОСП, Васильківська ОТГ);
* «*Я раніше не звертався за послугами*» (ОСП, Вільногірська ОТГ).

Інколи відсутність змін, збереження незмінними практики та стандартів надання соціальних послуг в умовах війни трактується як благо, як важливе досягнення соціальних служб:

* *«Послуги догляду вдома стабільно якісні, добрі»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
* *«На щастя, нічого не змінилося. Соціальні працівники як приходили до нас і допомагали, так і зараз приходять і допомагають. Перед війною якось казали, що звільнять соцробітників, скасують догляд вдома. Я плакала, казала: «А що ж я буду робити? Хто тоді мені принесе, подасть?». Потім це якось благополучно вирішилось, і, слава Богу, залишилось, як було»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
* *«Все стабільно, все добре»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«І тоді непогано було, і зараз мене непогано доглядають»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Мені здається, змін немає. Як раніше соціальні працівники працювали по дві години на одного підопічного, так і зараз працюють»* (ОСП, Лозуватська ОТГ).

Деякі учасники ФГ говорили про відсутність змін у негативному контексті – як збереження несприятливих явищ у практиці надання соціальної допомоги та послуг. Насамперед, це стосувалося оформлення документів, збереження практики збирання довідок у різних закладах, необхідності стояти в чергах, витрачати час на «паперову бюрократію»:

* *«На мою думку, нічого не змінилося, як збирали довідки, так і зараз збираємо. Змінюються лише кабінети, а надання допомоги залишається незмінним»* (ОСП, Васильківська ОТГ);
* *«Щодо оформлення документів, то нічого не змінилося, все залишилося на тому самому рівні, як було раніше. Незважаючи на комп'ютеризацію та цифровізацію, як і раніше вихователям прийомних сімей і ДБСТ доводиться витрачати багато часу на отримання довідок і оформлення документів. Ми мусимо, наприклад, залишати своїх дітей, щоб отримати в державних установах довідку, що ми не отримуємо аліментів від колишніх батьків дитини. На це інколи доводиться витрачати і тиждень, і два. Дуже довго доводиться витрачати час на отримання медичної довідки для дитини-інваліда»* (ОСП, Марганецька ОТГ).

Деякі респонденти схильні оцінювати динаміку ситуації, з огляду на розміри соціальних виплат. Їхня номінальна незмінність (точніше – відсутність істотного збільшення) давала привід говорити про відсутність якихось зрушень. При цьому зазначалось, що стабільність розміру соціальних виплат зберігається в умовах активного зростання цін на товари і комунальні послуги. Інфляція призводить до зменшення купівельної спроможності державних грошових виплат:

* «*Ситуація погіршилася. Дуже зросли ціни на продукти, ліки, комунальні послуги. Тому на особисті потреби виплат не вистачає. Якби підвищили виплати, то не була б потрібна і гуманітарна допомога*» (ОСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* *«Тільки гроші отримаєш – роздав борги, заплатив за комуналку, купив ліки – все, гроші закінчились. А місяць треба якось жити»* (ОСП, Васильківська ОТГ);
* «*Жити важко: пенсії не додають, не вистачає на ліки*» (ОСП, Вільногірська ОТГ);
* «*Раніше привозна вода була дешевша. А зараз дорожчає і дорожчає. А пенсії як були на одному місці, зарплати як були на одному місці, так і є, не збільшуються, а ціни зростають*» (ОСП, Дубовиківська ОТГ).

У межах обговорення учасники ФГ висловили міркування стосовно того, як змінилась ситуація з наданням соціальних послуг порівняно з довоєнним часом, а також останнім часом (упродовж останнього року). Чимало учасників ФГ повідомили про негативні тенденції:

* Через війну та її наслідки різко зросла чисельність людей, які потребують соціальної допомоги, соціальних послуг. Відповідно, істотно збільшився попит на послуги та зросло навантаження на соціальні служби, соціальних працівників:
  + *«Збільшилася чисельність людей, які отримують допомогу у громаді – приїхали вимушені переселенці з інших населених пунктів»* (ОСП, Царичанська ОТГ);
  + *«Колись давно у нас в районі у штаті соціальних робітників було 40 з чимось людей, а потім почали скорочувати, і зараз лишилося, мабуть, 20. То навантаження на них дуже велике»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*.*
* Упродовж останнього року зменшились обсяги та частота надання гуманітарної допомоги (насамперед, продуктових наборів):
  + «*Раніше хоча б іноді надавали гуманітарну допомогу, а зраз зовсім нічого не дають»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«На початку війни переселенцям багато допомагали, регулярно давали гуманітарну допомогу. Зараз вже такого немає. При тому, що багато ВПО не має роботи, оскільки в селі важко влаштуватися на роботу. Тобто люди потребують допомоги, зокрема, продуктами харчування, одягом тощо»* (ОСП, Царичанська ОТГ).
* Окремі учасники ФГ повідомляли про погіршення ситуації внаслідок затримки виплат і неотримання (скасування) окремих видів грошової допомоги (зокрема, субсидій на оплату комунальних послуг, придбання твердого палива):
  + «*Раніше ми оформлювали документи досить швидко і чекали виплат десь місяць. А зараз нам потрібно чекати 4 місяці. Два місяці отримуємо виплати і знову чекаємо 4 місяці. Це дуже довго. Так само і старі люди. Якщо вони раніше за місяць могли оформити субсидію, то вони зараз чекають її по 3–4 місяці. Потім термін закінчується і їм знову її треба оформлювати. Це дуже довго!*» (ОСП, Дубовиківська ОТГ).
* Висловлювалися скарги, що з початком війни були скасовані послуги, якими раніше користувалися ОСП, жителі громади. В окремих випадках це стало наслідком скорочення фінансування відповідних соціальних програм або через інші негаразди, пов’язані з війною. Таким чином, соціальні послуги для багатьох стали менш доступними:
  + *«До війни щороку наш хлопчик отримував безоплатні путівки на оздоровлення. Нині, на жаль, такого немає»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«До війни була можливість оздоровлювати нашу дитину з інвалідністю: нам видавалися путівки, ми їздили на оздоровлення в санаторій. Тепер вже не пропонують»* (ОСП, Марганецька ОТГ);
  + *«Раніше всі послуги на дому були безоплатними. Нині, якщо соціальні робітники працюють у мене на городі, то складаємо договір і я частково оплачую їхню роботу»* (ОСП, Царичанська ОТГ);
  + *«Раніше в послугах на дому був обробіток присадибної ділянки, робота на городі. Потім цю послугу прибрали»* (ОСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Якийсь час деякі послуги (генеральне прибирання, робота на городі) були безоплатними. З моєю малою пенсією це було для мене великим подарунком. А тепер ці послуги зробили платними, і я вимушена відмовитись від цих послуг, оскільки я не спроможна їх оплатити»* (ОСП, Царичанська ОТГ);
  + «*Раніше в центрі надання соціальних послуг була машина, і соціальні працівники, які надають послуги догляду вдома, привозили продукти до підопічних додому на машині. Зараз у них немає водія – його мобілізували, і працівники тягають торби на собі. А ще раніше можна було на машині доїхати до поліклініки – соціальні працівники це організовували*» (ОСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«Зміни – не на краще. Раніше соціальні працівники приїжджали частіше, вони знали, як наших дітей звуть, які в них проблеми. І діти їх знали, охоче спілкувалися з працівниками. Нині через погане транспортне сполучення, відсутність власного транспорту соціальні працівники рідко відвідують наш дитячий будинок сімейного типу»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
  + «*Все змінюється на гірше. Підтримка дітей-сиріт скорочується, житлом їх не забезпечують*» (ОСП, Васильківська ОТГ);
  + «*Раніше, до війни, центр соціальних послуг влаштовував обіди на День людей похилого віку. Ми збирались у кафе, спілкувалися, проводили свої концерти. Було дуже добре. На жаль, нині такого немає*» (ОСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«До війни ми отримували ширший перелік соціальних послуг, було більше пропозицій»* (ОСП, Марганецька ОТГ).
* Незадовільне функціонування соціальної, житлово-комунальної та транспортної інфраструктури в умовах війни, недоліки життєзабезпечення населення громад породжують попит на відповідні види соціальної допомоги та послуг, зокрема, попит на натуральну допомогу у вигляді питної води, продуктів харчування, соціального транспорту (безоплатних перевезень), медичних послуг тощо:
  + *«У нас постійні перебої з постачанням води. Часто чекаємо, поки привезуть воду з Васильківки або Покровки»* (ОСП, Дубовикіська ОТГ);
  + *«Раніше автобуси ходили, і люди їздили всюди. Автобус заїжджав у багато сіл і назад вертався. І електрички ходили. Може, це через війну, але зараз це сполучення перервалося»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«У нас є велика проблема з доступністю медичних послуг. Поліклініка розташована в іншій громаді – у Васильківці. Їхати потрібно електричкою, від вокзалу – 5 кілометрів. У нас у селищі немає навіть стоматолога, якщо заболів зуб – немає до кого звернутися»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ).

Характеризуючи зміни у ситуації щодо надання соціальних послуг, учасники ФГ зазначили деякі позитивні зрушення. Їх було небагато, але вони мали місце:

* Завдяки децентралізації та створенню соціальних служб в ОТГ соціальні послуги стали доступнішими. Багатьом сільським жителям тепер не потрібно їхати до районного центру, щоб оформити соціальні виплати або отримати послуги територіального центру соціального обслуговування:
  + «*Нині, мені здається, набагато простіше через ЦНАП у громаді оформлювати документи. Зараз прийшли, документи віддали, все вчасно виплачується*» (ОСП, Васильківська ОТГ);
  + *«Якщо, наприклад, взяти період 2014–2016 роки, до створення ОТГ, то було проблематично дістатися до центру надання соціальних послуг. Навіть не у всіх були номери телефону. А зараз це більш доступно»* (ОСП, Лозуватська ОТГ).
* Впровадження електронного документообігу, діджиталізація адміністративних послуг дозволила значно спростити та прискорити процедуру ухвалення рішення про надання соціальної допомоги. Хоча певні недоліки в цьому питанні («паперова бюрократія») залишаються:
  + «*Простіше стало оформлювати документи. Раніше треба було бігати за документами, збирати в різних організаціях. Зараз я іду до ЦНАПу і там уже всі документи в електронному вигляді є. Стало набагато простіше*» (ОСП, Васильківська ОТГ);
  + «*Завдяки комп'ютерній техніці, оформлення соціальної допомоги відбувається швидше*» (ОСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«Поліпшилось обслуговування в Управлінні соціальних послуг. Тепер там немає черг, ми одразу вирішуємо свої питання»* (ОСП, Марганецька ОТГ).
* В окремих випадках розширився спектр соціальних послуг, які отримують ОСП:
  + *«Раніше не було послуг психолога, нині надають психологічну підтримку. А це дуже важливо»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«Я вважаю, стало більше уваги до людей похилого віку, більше надається послуг догляду вдома»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ;
  + *«Збільшилась різноманітність соціальних послуг»* (ОСП, Марганецька ОТГ).
* З початком війни багатьом представникам вразливих соціальних груп населення почали активно надавати гуманітарну допомогу і це стало важливим внеском до сімейного бюджету. Натуральна допомога у вигляді продуктових наборів, одягу, взуття, засобів гігієни тощо для багатьох стала більш доступною:
  + *«Раніше ми не отримували гуманітарної допомоги*» (ОСП, Марганецька ОТГ);
  + «*З початком повномасштабного вторгнення для моєї родини соціальний супровід став набагато ширшим, розширився спектр послуг. Раніше це була більше педагогічна поміч, яка стосувалася виховання дітей. Сьогодні це вже більш потужна допомога, всебічна, яка зокрема враховує матеріальну допомогу одягом, продуктами харчування, доставку води, організацію лікування тощо»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
  + *«Стали частіше надавати матеріальну (гуманітарну) допомогу тим, хто її отримував раніше: наприклад, прийомні сім'ї, дитячі будинки сімейного типу»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*;*
  + *«На мою думку, під час війни стало простіше отримати якусь соціальну послугу або гуманітарну допомогу. Соціальна допомога стала доступнішою»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*.*

Отже, учасники фокус-груп досить неоднозначно характеризують тенденції змін у практиці надання соціальної допомоги та послуг. Мають місце нейтральні, позитивні та негативні оцінки цих змін. Проте в цілому, незважаючи на війну, система надання соціальних послуг продовжує функціонувати. ОСП це бачать, зазначають і цінують, попри недоліки в роботі соціальних служб. Адже є розуміння складності моменту, який переживає країна, і тому люди несхильні негативно оцінювати роботу системи надання соціальної допомоги та послуг в цілому.

## РОЗДІЛ ІІІ. НЕЗАДОВОЛЕНИЙ ПОПИТ НА СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ТА ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ БАР’ЄРІВ, ЯКІ ЗАВАЖАЮТЬ ЗАДОВОЛЬНИТИ ЦЕЙ ПОПИТ

## 3.1. Незадоволений попит на соціальні послуги

За даними опитування ОСП в Дніпропетровській області, значна частка (понад 5%) респондентів потребує, але не отримує такі соціальні послуги (табл. 3):

* Натуральна допомога – надання людям, які перебувають у складних життєвих обставинах, продуктів харчування, засобів особистої гігієни, одягу, взуття, палива тощо (10% опитаних);
* Надання інформації з питань отримання соціальних послуг (7%).

*Таблиця 3*

**Розподіл відповідей респондентів на запитання: «В отриманні яких соціальних послуг Ви маєте потребу, але не отримуєте їх?» (**N = 339**),** *%*\*

|  |  |
| --- | --- |
| Натуральна допомога – надання людям, які перебувають у складних життєвих обставинах, продуктів харчування, засобів особистої гігієни, одягу, взуття, палива тощо | 10 |
| Надання інформації з питань отримання соціальних послуг | 7 |
| Консультування людей, які потрапили у складі життєві обставини через інвалідність, вік, стан здоров’я, безхатченків тощо | 2 |
| Створення умов для самостійного проживання людей з інвалідністю або людей похилого віку | 2 |
| Екстрена юридична, медична допомога людям, які потерпають від насильства або інших кризових ситуацій | 1 |
| Допомога людям або сім’ям у подоланні складних життєвих обставин (соціальний супровід) | 1 |
| Допомога бездомним особам, спрямована на їх повернення до самостійного повноцінного життя в суспільстві | 1 |
| Соціальна профілактика – вплив на людей, яким треба змінити небезпечну поведінку на таку, що мотивує до здорового способу життя | 1 |
| Допомога у навчанні дітям, які мають фізичні або ментальні порушення | 1 |
| Допомога людям з інвалідністю вільно пересуватися | 1 |
| Надання притулку бездомним особам | < 1 |
| Догляд вдома дітей або дорослих, які потребують сторонньої допомоги | < 1 |
| Допомога дорослим або дітям, які внаслідок суперечки або конфлікту не можуть знайти спільного рішення та потребують допомоги (посередництво) | < 1 |
| Допомога людям, які мають труднощі з відстоюванням власних інтересів у різних установах (представництво інтересів) | 0 |
| Переклад жестовою мовою людям, які не чують | 0 |
| Догляд і виховання дітей в умовах, наближених до сімейних – допомога дітям, які не можуть проживати вдома | 0 |
| Допомога людям, які тривалий час спілкувалися з обмеженим колом (діти, які виховувалися в інтернатах, колишні ув’язнені, люди похилого віку, інваліди тощо) | 0 |
| Інші соціальні послуги | 2 |
| Немає таких послуг, які мені потрібні, але я їх не отримую | 71 |

*\* Респонденти могли зазначити кілька варіантів відповідей.*

Зазначимо порівняно велику затребуваність послуги «надання інформації з питань отримання соціальних послуг» (друге місце у рейтингу найбільш затребуваних послуг). Нагадаємо, що опитували людей, які вже отримують соціальні послуги, тобто певною мірою обізнаних із системою соціального обслуговування. Доречно припустити, що тим особам, які потенційно потребують соціальних послуг, але поки що їх не отримують, інформування та консультування про порядок отримання цих послуг необхідне в першу чергу.

Надання соціальних послуг центрами надання соціальних послуг чітко регламентоване законодавством, державними стандартами. Тому НСП схильні характеризувати незадоволений попит на соціальні послуги не з точки зору можливості розширення спектра послуг або охоплення більшої кількості споживачів, а з точки зору наявності претензій і скарг стосовно якості послуг, які надаються соціальними службами нині (відповідно до стандартів). Більшість НСП говорить або про відсутність незадоволеного попиту, або про те, що кількість осіб, які не задоволені послугами, складає незначну частку від загальної чисельності ОСП: *«Невдоволених у нас немає»* (НСП, Лозуватська ОТГ).

Тим не менше, деякі НСП назвали конкретні види послуг, щодо яких наявний незадоволений попит в ОТГ, де вони працюють:

* «*Дуже багато пенсіонерів у нас потребують помочі в хатній роботі, в роботі у присадибному господарстві. У селі дуже багато господарської роботи – на подвір’ї, в хаті, на городі. Якийсь ремонт у хаті зробити, город копати, дрова рубати, траву скосити. У нас такої бригади працівників немає*» (НСП, Лозуватська ОТГ);
* «*Послуги соціальної адаптації*. *Для людей похилого віку планували створити такий соціально-освітній сервіс – Університет третього віку, але поки немає на це ресурсів*» (НСП, Лозуватська ОТГ);
* «*Потрібний прихисток, притулок для жінок, які постраждали від насильства*» (НСП, Лозуватська ОТГ);
* «*Будівельно-ремонтні роботи для одиноких осіб похилого віку. Це має бути бригада з чоловіків, які мають відповідний досвід*» (НСП, Лозуватська ОТГ);
* «*Послуги соціального транспорту, перевезення осіб з інвалідністю*» (НСП, Васильківська ОТГ);
* «*Немає будинку-інтернату для осіб похилого віку, щоб надавати послуги в умовах цілодобового перебування*» (НСП, Васильківська ОТГ);
* «*Реабілітаційні послуги для осіб з інвалідністю*» (НСП, Васильківська ОТГ);
* «*Затребувані послуги логопеда-дефектолога, але у нас немає таких фахівців*» (НСП, Васильківська ОТГ);
* «*Інколи люди звертаються за допомогою, яку ми не можемо надавати внаслідок своїх повноважень: наприклад, надання дров під час опалювального сезону. Ми ж не лісове господарство, щоб мати такі ресурси в себе*» (НСП, Васильківська ОТГ);
* «*Догляд вдома, мобільні групи для обслуговування осіб похилого віку на дому*» (НСП, Васильківська ОТГ);
* «*Надання ВПО прихистку та продуктових наборів, одягу, взуття, ліків, засобів гігієни*» (НСП, Васильківська ОТГ);
* *«Натуральна допомога – продукти харчування, медикаменти, одяг тощо. Зараз благодійні організації та волонтери працюють переважно з ВПО. А місцеве населення, насамперед, люди похилого віку теж потребує такої помочі»* (НСП, Вільногірська ОТГ);
* «*Побутові послуги – ремонт взуття і одягу, перукарські послуги, послуги швачки, прання*» (НСП, Вільногірська ОТГ);
* *«Для людей похилого віку та людей з інвалідністю не вистачає сучасних будинків-інтернатів»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
* «*Послуги медіацій. Чимало людей, які не можуть вирішити питання між собою, звертаються до суду. Можливо, медіатор міг би допомогти людям вирішити спір без судового розгляду*» (НСП, Вільногірська ОТГ);
* *«Послуги асистента вчителя для дитини з особливими потребами під час інклюзивного навчання»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«Необхідний стаціонар для надання послуг цілодобового догляду для людей похилого віку та осіб з інвалідністю»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
* *«У центрі надання соціальних послуг закрили стаціонарне відділення. Його нам дуже не вистачає»* (НСП, Марганецька ОТГ);
* *«Послуги соціальної адаптації для ветеранів війни, батьків, які здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю, послуги денного догляду за дітьми-інвалідами»* (НСП, Марганецька ОТГ);
* *«Доцільно відкрити центр матері та дитини, постраждалих від насильства, притулок для жертв домашнього насильства»* (НСП, Марганецька ОТГ);
* *«Трапляються випадки, коли матерям з новонародженими дітьми після пологового будинку немає, куди йти. То є потреба в організації для них прихистку, надання певної допомоги»* (НСП, Марганецька ОТГ);
* *«Необхідно відновити роботу Центру соціально-психологічної реабілітації дітей. У місто повертаються сім’ї, які раніше виїхали з міста, зокрема неблагополучні родини. Серед переселенців багато психологічно травмованих дітей, які пережили обстріли»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Потрібний окремий підрозділ Центру соціальних послуг для надання допомоги ветеранам війни та сім’ям загиблих військовослужбовців»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Треба відновити роботу притулку для осіб, які не мають житла. Ми працюємо з центром пробації, туди приходять люди з місць позбавлення волі – здебільшого без документів. Їм немає куди піти, їх немає, де розмістити»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
* *«Послуги соціального таксі для перевезення осіб з інвалідністю, осіб похилого віку, які мають труднощі з пересуванням»* (НСП, Царичанська ОТГ);
* *«Послуги супроводу, соціальної адаптації та реабілітація для осіб з інвалідністю»* (НСП, Царичанська ОТГ).

Чимало НСП акцентували увагу на тому, що в сільській місцевості мешкає багато самотніх людей похилого віку, які потребують допомоги у веденні домашнього господарства: наприклад, допомоги у роботі на присадибній ділянці. Зокрема, йдеться про оранку / копання городу (нерідко – великого за площею), косіння трави (двічі за сезон), розпилювання, рубання та складання дров, розчищення снігу тощо. Це трудомісткі та фізично важкі види робіт, велике навантаження для соціальних працівників. Відтак не завжди швидко (одразу після надходження заявки), не всім нужденним вдається допомогти.

І опитування, і фокусовані групові інтерв’ю з ОСП свідчать про великий запит на отримання натуральної допомоги у вигляді продуктів харчування, питної води, одягу, ліків, засобів гігієни (зокрема, підгузків для дітей і дорослих), а також засобів реабілітації. Окремо слід звернути увагу на великий запит на отримання дров. Регулярне надання гуманітарної допомоги дозволяє ОСП зменшити навантаження на бюджет свого домогосподарства, виокремити кошти на інші актуальні потреби, не пов’язані з їжею, одягом тощо (зокрема, на ліки та медичні послуги):

* *«У нас дуже малі пенсії, і нам потрібна поміч – гуманітарна допомога продуктами харчування, одягом»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
* *«Я би не відмовилась, якби давали гуманітарну допомогу – продукти харчування, ліки. Пенсія маленька, і гуманітарка допомогала б мені вижити»* (ОСП, Царичанська ОТГ);
* *«Немає у нас води питної. Місцева вода дуже погана. Возять нам з Покровки воду, і дуже дорого – 2 грн за літр»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
* *«Я хотіла б, щоб допомогли дітям з меблями. У нас багатодітна сім’я, грошей не вистачає на придбання меблів»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
* *«Багато людей похилого віку потребує ходунки, палиці, інвалідні візочки. Треба організувати безоплатний прокат засобів реабілітації»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
* *«Соціально вразливим групам населення мають надавати допомогу твердим паливом – дровами, вугіллям, але такої допомоги немає»* (ОСП, Царичанська ОТГ);
* *«Одиноким матерям треба надати допомогу дровами. Багатодітній матері-одиначці важко самій рубати і пиляти дрова. Чи вона піде в посадку тягати по одній дровиняці? Купити одразу машину дров – дуже дорого, немає коштів»* (ОСП, Лозуватська ОТГ);
* *«Ми – багатодітна сім'я, і було б добре, якби дрова привезли. Бо дрова нині дуже дорогі»* (ОСП, Царичанська ОТГ).

За даними фокус-групових інтерв’ю, люди погано обізнані про соціальні послуги, надання яких передбачено законодавством, на які види послуг можуть претендувати певні соціальні категорії населення. Відповідно, учасникам ФГ важко було визначитись, на що вони можуть претендувати. Тому вони більше говорили про те, якого роду допомогу хотіли б отримати, незалежно від того, чи передбачена вона Законом України «Про соціальні послуги» та державними стандартами. Учасники фокус-груп найчастіше говорили про нереалізований попит на такі види послуг та допомоги:

* Інформування про порядок надання соціальної допомоги та послуг, про наявність можливості отримати певну допомогу – як від держави, так і від неурядових організацій:
  + *«Треба більше інформувати людей про надання послуг. У нас в громаді є багато ВПО. Необхідно для них створити групу в соціальній мережі, де їх інформуватимуть про зміни у законодавстві, наявні послуги та допомогу, тому що людина змушена сама шукати інформацію, читати десь сайтах про те, що може отримати, а потім сама вибивати для себе допомогу, доводити в установах свої права»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Ми не знаємо про всі види соціальної допомоги, на які можемо розраховувати, які передбачені для таких, як ми. Ми приходимо за допомогою, про яку дізналися в медіа. І тільки коли ми звернулися по допомогу, нас інформують про те, які є можливості»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*.*
* Консультування щодо отримання соціальної допомоги та послуг у конкретному випадку, поміч в оформленні соціальної допомоги та субсидій на оплату комунальних послуг, консультації як домогтися поновлення виплат:
  + *«Не вистачає юридичної допомоги, консультацій»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*;*
  + *«Для ВПО складно отримати субсидію на оплату комунальних послуг, особливо субсидію на придбання твердого палива»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Раніше, коли я зверталась стосовно соціальних виплат, все було добре. А останній раз я віддала свої документи на оформлення і досі мені ніякої відповіді немає. Тобто я не отримую зараз ніякої допомоги, і мені не можуть назвати причину, чому так відбувається»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Потрібна поміч в оформленні субсидії на придбання твердого палива»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
  + *«Потрібна компенсація або субсидія на придбання дров, вугілля»* (ОСП, Лозуватська ОТГ).
* Натуральна допомога у вигляді безоплатних побутових послуг – послуг пральні, перукарні, ремонту одягу і взуття тощо для малозабезпечених сімей, зокрема ВПО:
  + *«Необхідно дати можливість ВПО та малозабезпеченим сім’ям безоплатно користуватися послугами пральні, хімчистки, ремонту одягу та взуття, перукарні тощо. У багатьох переселенців немає власних пральних машин»* (ОСП, Васильківська ОТГ);
  + *«Бажано, щоб перукар приходив додому, підстриг»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*.*
* Допомога у домашньому господарстві (послуги на дому) для людей похилого віку, осіб з інвалідністю, зокрема, робота на присадибній ділянці (городі), пиляння та рубання дров, ремонт житла, прибирання снігу тощо:
  + *«У мене будинок опалюється дровами. Потрібно, щоб привезли дрова, нарізати, поколоти»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*;*
  + *«У селах у багатьох пічне опалення. Було б добре допомогти пенсіонерам дровами – привезти, попиляти, поколоти, занести»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
  + *«Потрібні послуги з ремонту житла, нехай навіть на платній основі, але щоб дешевше, ніж у приватних майстрів»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*;*
  + *«Було б добре, якби в Центрі соціальних послуг був працівник, який міг би робити дрібний побутовий ремонт – кран у ванній відремонтувати, електричну розетку поміняти, лампочки у світильнику поміняти тощо. Дівчата, соціальні працівники, не спроможні виконати таку роботу»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
  + *«Потрібно, щоб у складі соціальних працівників був чоловік-робітник, який би міг косити траву, обрізати дерева. Нам за сезон потрібно приблизно чотири рази скосити траву у дворі. Також трапляється, потрібно зробити дрібний ремонт: полагодити замок у дверях, яму викопати, дрова порубати, попиляти тощо»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*.*
* Безоплатні послуги соціального таксі для осіб, які мають труднощі з пересуванням, маломобільних людей похилого віку:
  + *«Раніше в центрі соціальних послуг була машина, і можна була на машині доїхати до поліклініки, але нині водія мобілізували, і такої послуги немає. А ще у центрі надання соціальних послуг працює перукар, але він не ходить додому до людей, ми маємо ходити до нього. Якби був водій, то він би привіз до перукаря»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«Потрібні послуги соціального таксі, особливо для мешканців віддалених сіл»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*;*
  + *«Дуже потрібна послуга соціального таксі, щоб інколи поїхати в лікарню, бо стан здоров'я вже не дозволяє залізти у маршрутку»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*.*
* Медичні послуги, які через дорожнечу є малодоступними, особливо послуги вузькопрофільних фахівців, лікування у стаціонарі. Деякі респонденти не мають можливості придбати необхідні ліки або вимушені купувати дешеві, малоефективні аналоги:
  + *«Зробили батькові операцію на серці, взяли 10 тисяч гривень, при цьому ліки були з гуманітарної допомоги. Кожні півроку він має проходити лікування, і щоразу воно є платним»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Дуже дорогі ліки, недоступні. Якби хоча б трошки дешевше зробити, дати пенсіонерам якусь знижку»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*.*
* Поміч у працевлаштуванні, насамперед, для ВПО:
  + *«Для ВПО важко працевлаштуватись у невеликому населеному пункті»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Ми переселенці, не маємо роботи, не знаємо, де шукати. Це дуже велика проблема!»* (ОСП, Лозуватська ОТГ).
* Безоплатне (або зі знижкою 50%) харчування для дітей з багатодітних сімей у школі та дитячих садках. Пільговий (безоплатний) проїзд у громадському транспорті для цих дітей:
  + *«Було б добре, якби зробили знижку для багатодітних сімей на харчування у школах та дитячих садках, хоча б 50%, як це було у дитячому садку. Важко за 3-х діток заплатити повну суму»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*.*
* Безоплатні послуги превентивного лікування для осіб похилого віку, послуги реабілітації санаторного лікування та супроводу для осіб з інвалідністю:
  + *«Дуже потрібні реабілітаційні послуги, денний стаціонар для пенсіонерів, щоб можна було отримати уколи або крапельниці, пройти профілактичне лікування»* (ОСП, Лозуватська ОТГ).
* Забезпечення житлом дітей-сиріт, поліпшення житлових умов сімей ВПО, багатодітних і прийомних сімей:
  + *«Дітей-сиріт ставлять на квартирний облік у 16 років, їм повинні надавати квартиру. Проте навіть соціальне житло їм не дають. Куди дитині дітися, коли вона вийшла з прийомної сім’ї, дитячого будинку? Соціальні виплати, які йдуть на дітей, не такі вже й великі, щоб можна було назбирати їм на квартири. Ми все, що маємо, витрачаємо на дітей»* (ОСП, Васильківська ОТГ).
* Психологічна підтримка самотніх осіб похилого віку, ВПО (особливо дітям з родин ВПО), демобілізованим військовослужбовцям, членам родин військових:
  + *«Потрібна психологічна підтримка. Самотнім людям похилого віку дуже потрібно, щоб їх послухали, щоб з ними поговорили»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*;*
  + *«Хотілось, щоб за кожною багатодітною сім’єю був закріплений психолог, щоб була допомога психолога»* (ОСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Демобілізовані військовослужбовці потребують допомоги психологів. Це мають бути спеціально підготовлені для такої роботи фахівці. Психологічної підтримки також потребують цивільні люди, які перебували у зоні бойових дій, хто пережив обстріли»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
  + *«У нас поряд відбуваються бойові дії, і нашим дітям дуже потрібні психологи. Щоб з кожною дитиною вони окремо працювали»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
  + *«У штаті працівників центру соціальних послуг не вистачає гарного практикуючого професійного психолога, який би надавав послуги. Потрібний професійний супровід психолога для дітей, які позбавлені батьківського піклування, і для батьків, які займаються з дітьми»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
  + *«У нас в громаді працюють психологи – у школах та інклюзивно-ресурсному центрі, але вони працюють з дітьми. Для дорослих потрібен інший практикуючий психолог. У наш час багатьом потрібна психологічна підтримка»* (ОСП, Царичанська ОТГ).
* Послуги соціальної адаптації (зокрема організація соціально-педагогічних заходів) для самотніх осіб похилого віку:
  + *«Ми сидимо по домівкам, нікуди не ходимо. Було б добре, якби нас привезли в Центр послуг, щоб ми могли одне одного побачити, поспілкуватися, щоб ми відчули себе живими людьми»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*.*
* Безоплатні розвиваючі та дозвіллєві послуги гуртків, творчих студій, спортивних секцій, для дітей у селах, з багатодітних і малозабезпечених сімей:
  + *«Важливо, щоб були доступними для дітей з малозабезпечених і багатодітних сімей гуртки, спортивні секції»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*;*
  + *«У нас в місті немає безоплатних гуртків для дітей. Це дуже погано»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*.*
* Літнє оздоровлення та відпочинок дітей у таборах, санаторіях – надання безоплатних або пільгових путівок для дітей з багатодітних, прийомних і малозабезпечених сімей.
* Послуги транспортних перевезень, транспортне сполучення між віддаленими селами з центром ОТГ та районним центром:
  + *«Нам потрібен автобус, автобусне сполучення із сусідньою громадою, щоб автобус ходив у Васильківку – до центру, бо там розташовані і лікарня, і газове господарство, електроенергії. Потрібно, щоб керівництво громади виділило кошти, і ходив автобус»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«Хотілося б трішечки краще організувати транспортне сполучення»* (ОСП, Лозуватська ОТГ).
* Облаштування безбар’єрного соціального простору, поліпшення можливостей для осіб на візках пересуватися в приміщеннях органів влади, соціальних служб і медичних закладів.

## 3.2. Причини незадоволеного попиту. Бар’єри, які заважають задовольнити попит на соціальні послуги

На думку опитаних ОСП, отримати якісні соціальні послуги їм перешкоджають, насамперед, такі бар’єри (рис. 12):

* Нестача працівників у закладах / установах з надання соціальних послуг (22% респондентів).
* Відсутність у закладі / установі з надання соціальних послуг необхідних коштів і ресурсів (17%).
* Складність оформлення документів, необхідних для отримання послуг (15%).

Щодо труднощів оформлення документів, то (з огляду на результати ФГ) переважно йдеться про отримання певного статусу, який надає право на отримання соціальної допомоги, а також про необхідність певним категоріям ОСП кожні півроку підтверджувати (оновлювати цей статус). Матеріали ФГ дають підставу висловити припущення, що у деяких випадках думка респондентів стосовно складності оформлення статусу ґрунтується не стільки на власному практичному досвіді, скільки на суб’єктивних уявленнях про цей процес, і труднощі цієї процедури дещо перебільшені.

**Рисунок 12. Розподіл відповідей респондентів на запитання: «На Вашу думку, які саме чинники заважають отримати Вам якісні соціальні послуги**?» (N = 339), *%\**

\* *Респонденти мали можливість зазначити кілька варіантів відповідей.*

Як вже зазначалося, через необізнаність ОСП схильні тлумачити термін «соціальні послуги» не так, як він визначається у Законі України «Про соціальні послуги», а більш широко. За даними ФГ, респонденти схильні включати до соціальних послуги, які надають медичні та освітні заклади, житлово-комунальні підприємства, громадський транспорт. Стає зрозумілим, чому значна кількість опитаних ОСП вказали, що отримувати якісні соціальні послуги вони не мають можливості через низькі доходи – малі зарплати, пенсії, виплати соціальної допомоги.

Якщо брати до уваги перешкоди, які респонденти вказують найчастіше, то: в різних громадах частота їх загадування помітно варіює (рис. 13). Серед респондентів, які мешкають у Марганецькій ОТГ, найбільше виявилося тих, які зазначили таку причину, як нестача працівників у закладах з надання соціальних послуг (30%). Водночас серед жителів цієї ОТГ виявилося найменше тих, які поскаржилися на відсутність в установах з надання соціальних послуг необхідних коштів і ресурсів (9%). На думку мешканців Марганецької ОТГ, у громаді є необхідні матеріальні ресурси, але реалізувати їх повною мірою у вигляді якісних соціальних послуг не дозволяє брак соціальних працівників. Мешканці Царичанської ОТГ частіше, ніж жителі інших громад, вказували таку перешкоду, як відсутність у закладах з надання соціальних послуг необхідних коштів і ресурсів (27%). У цілому жителі міських громад (Вільногірської, Марганецької) помітно менше скаржилися на нестачу матеріальних ресурсів, ніж жителі сільських і селищних громад.

**Рисунок 13. Частота згадувань певних перешкод, які заважають жителям різних ОТГ отримати якісні соціальні послуги (**N = 339**),** *%*

Під час обговорення учасники ФГ назвали бар’єри, які, на їхню думку, заважають отримати необхідні соціальні послуги. Переважно ці міркування мали раціональний та обґрунтований характер:

* Через погану інформованість багато людей не знають, що мають право отримувати певну допомогу або соціальні послуги:
  + *«Через погану інформованість люди часто не знають, що мають право на допомогу, не знають, що їм реально можуть допомогти»* (ОСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Недостатнє інформування про надання соціальної допомоги. Люди мають знати: є така категорія людей, і для них передбачена така допомога, що вони можуть звернутися по допомогу»* (ОСП, Васильківська ОТГ);
  + *«Ми не знаємо соціальну допомогу, на яку можемо розраховувати. Ми приходимо за допомогою, про яку випадково дізналися в ЗМІ. І тільки коли ми звернулися в соціальні служби по допомогу, нам повідомляють, що ми можемо отримати»* (ОСП, Васильківська ОТГ).
* Складність або погана організація процедури оформлення документів для реєстрації необхідного статусу та заявок на отримання соціальної допомоги. Збирання довідок і відвідування різних установ, очікування в чергах забирають багато часу (бюрократ). Нерідко причина незадоволення заявки на надання певної соціальної допомоги або послуг залишається для ОСП незрозумілою або нез’ясованою:
  + *«Має місце бюрократична тяганина. Мені потрібно було отримати довідку у відділі соціального захисту населення. Там мені сказали, що треба звернутися до свого старостату. Я чекала цілий місяць, доки мені дали цю довідку. Це дуже довго! Інколи трапляється, що довідка втрачає термін придатності і доводиться оформляти нову»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
  + *«Найбільш критичне – це збирання паперових документів різного виду. Щоб отримати певний документ, інколи доводиться їхати в інше місто, в обласний центр. У нас дуже багато часу витрачається на цю паперову тяганину, на бюрократію»* (ОСП, Марганецька ОТГ);
  + *«Зараз усі довідки прив’язані до місця прописки. Якщо людина прописана в Дніпропетровській області, а через якусь причину виїхала в інший регіон, то треба буде довідку брати за місцем прописки з «мокрою» печаткою. Їй буде дуже проблематично добиратися до місця колишнього проживання. Поки вона туди поїде, там її поки замовить, поки дочекається, то пройде більше ніж місяць»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*.*
* Наявні формальні обмеження не дозволяють отримати соціальну допомогу або послуги тим особам, які їх гостро потребують. У деяких випадках люди не можуть документально підтвердити своє право на отримання соціальної допомоги:
  + *«Я знаю, що в нашому селі дуже багато пенсіонерів хотіли б стати на облік та отримувати послугу догляд вдома або побутових послуг вдома. Проте люди мають дітей, а отже, мають оплачувати послуги. А пенсії дуже маленькі, і люди не можуть практично встати на цей облік і отримувати послуги. При цьому фактично ці люди одинокі, живуть самі"* (ОСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Мені не дають гуманітарну допомогу, оскільки я – одинока багатодітна мати, а «гуманітарку» дають тільки ВПО, але мені вона також потрібна»* (ОСП, Васильківська ОТГ).
* Через обмежену кількість співробітників у штатному розкладі та велике трудове навантаження соціальним працівникам важко якісно обслуговувати велику кількість ОСП. Це стосується і оформлення документів на отримання послуг, і безпосередньо надання послуг. Соціальним працівникам, які забезпечують догляд вдома за нормативами надається дуже мало часу на обслуговування однієї людини (клієнта). Співробітники, які надають послуги соціального супроводу, мають багато часу витрачати на звітність:
  + *«Велике навантаження на працівників Центру соціальних послуг – до них великі черги»* (ОСП, Марганецька ОТГ);
  + *«Надто велике навантаження на соціальних працівників. Якби було більше самих працівників, щоб зменшити навантаження на одну людину»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
  + *«У нас для догляду вдома самотніх людей похилого віку є в селі соціальний працівник. Проте вона одна-однісінька на три села»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
  + *«Норматив для догляду вдома – дві години на підопічного. Це дуже мало, враховуючи витрати часу на дорогу»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
  + *«У працівників соціального супроводу писанини, звітності більше, ніж з нами роботи. Вони поки всі папери позаповнюють, так їм нема коли подзвонити нам зайвий раз і побалакати»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
  + *«Соціальним працівникам, які обслуговують старих людей на дому мають мало часу для виконання окремих видів робіт»* (ОСП, Вільногірська ОТГ).
* Через погане сполучення громадського транспорту та відсутність власного транспорту соціальні працівники не мають змоги регулярно відвідувати сім’ї, яким надають послуги соціального супроводу. Нерідко соціальний супровід, консультування здійснюється лише дистанційно і це позначається на якості соціальних послуг:
  + *«Наш супровід знаходиться в Чаплине, а наш дитячий будинок сімейного типу – в селі Миколаївка. Це по нашим дорогам півдня їхати. Соціальних працівників, які здійснюють супровід, слід забезпечити транспортом, щоб вони частіше бували у сім'ях. У дітей бувають проблеми, про які вони не наважуються поговорити з прийомними батьками, вихователями, яким потрібна психологічна допомога. Важливо, щоб соціальні працівники частіше приїжджали та спілкувалися з дітьми, цікавилися ситуацією в сім'ї»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«У наших соціальних працівників немає свого транспорту, їм важко добиратися до людей, яких вони доглядають. На дорогу вони витрачають багато часу»* (ОСП, Вільногірська ОТГ).
* Значні видатки на перевезення у сільській місцевості через великі відстані та поганий стан доріг в умовах обмеженості бюджетів соціальних служб ускладнюють надання послуг мешканцям віддалених сіл. Мешканці великих населених пунктів (міст, селищ), де краще розвинута соціальна і транспортна інфраструктура, мають кращий доступ до соціальних послуг, ніж сільські жителі:
  + *«Соціальним працівникам, які надають догляд вдома, потрібен транспорт, щоб добиратися до підопічних – чи скутер, чи щось інше. Вони змушені або на маршрутках, або пішки добиратися в сусідні села, які входять до нашої громади. Якщо потрібно терміново надати підопічному допомогу, то вони не зможуть швидко добратися до нього»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«У мене був старий дядько, мешкав у селі – двадцять два кілометри від Царичанки. Хотіла оформити йому патронат, щоб до нього приходили соціальні працівники, допомагали. Проте соціальні служби мені сказали, що в це село не хоче ніхто їхати. Кажуть, що це дуже далеко, великі витрати часу та бензину, потрібна машина. Хоча це село громади. На жаль, так складається, що ті, хто живе ближче до міста, до центру громади, ті більше отримують допомоги і соціальних послуг, а у віддалених селах людям вже доводиться виживати як можуть... То їм соціальна допомога менш доступна»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*.*
* Інколи соціальні служби або розпорядники матеріальних ресурсів (адміністрація фонду, місцева влада) не має можливості задовольнити прохання надати відповідну допомогу. Не виключно, що в деяких випадках за відмовою стоїть небажання докласти необхідних зусиль:
  + *«Ми – багатодітна сім’я. Підходили в сільраду, просили надати земельну ділянку під город, тому що наш город маленький. Нам сказали, що землі немає. Просили допомогти з будівельними матеріалами для ремонту будинку, теж сказали, що немає»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
  + *«Два роки нам вчителька пропонує зареєструватись на отримання планшета для дистанційного навчання дитини. Ми реєструємось, але ніхто нічого не виділяє. Ми – багатодітна сім’я і придбати всім дітям-школярам планшети не маємо змоги»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*.*
* Великий попит на реабілітаційні послуги та отримання засобів реабілітації стає причиною черг ОСП, що значно збільшує термін очікування, уповільнює отримання послуги:
  + *«Наявна проблема із замовленням спеціального взуття для дитини-інваліда. Треба їхати замовляти на заводі, що виробляє його, потім довго чекати замовлення, бо велика черга. Доки чекаєш літнє взуття, вже виникає потреба в осінньому взутті. Поки дочекаєшся осіннього взуття – вже настала зима. А на наступний рік це взуття вже не підходить, бо дитина швидко росте. Тому батьки змушені виготовляти взуття за власні кошти, поза чергою, щоб вчасно його отримати»* (ОСП, Марганецька ОТГ).
* Пільгами на проїзд у громадському транспорті важко скористатися, комерційні перевізники схильні ігнорувати їх, вимагають повної оплати.
* Деякі люди психологічно не спроможні звернутися по допомогу або добиватися тієї допомоги, послуги, на які мають право. Особливо в селі старі люди зважають на думку оточуючих і побоюються, що їх будуть засуджувати за нескромність, якщо вони звернуться по допомогу.

Як зазначалося вище, велика кількість опитаних ОСП вважає, що головними перешкодами для задоволення попиту на соціальні послуги є нестача в соціальних службах працівників (людських ресурсів), а також фінансових та інших матеріальних ресурсів. Результати опитування ОСП цілком узгоджуються з думкою НСП щодо цього питання.

Характеризуючи практику надання соціальних послуг, НСП назвали проблеми (чинники), які негативно впливають на якість соціального обслуговування і не дозволяють повною мірою задовольнити потреби отримувачів соціальної допомоги та послуг:

* Через скорочення витрат державних і місцевих бюджетів на соціальні програми відбувається звуження спектра соціальних послуг, що надаються населенню, а також доводиться відмовитися від планів щодо розширення спектра послуг і сервісів:
  + *«Не вистачає фінансів, то є основний бар’єр. У нас зараз не поповнюється бюджет. Якби поповнювався бюджет, то ми могли би розвивати соціальні послуги, надавати їх більшій кількості населення»* (НСП, Марганецька ОТГ);
  + *«Ми планували започаткувати «Університет третього віку» для надання послуг соціальної адаптації для людей похилого віку, проведення соціально-культурних та дозвіллєвих заходів. Проте через брак коштів довелося відмовитися від цих планів»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Зараз війна і немає того, що хотілося, щоб у нас було»* (НСП, Лозуватська ОТГ).
* Через регулярні обстріли в Марганецькій громаді довелося припинити роботу окремих закладів і підрозділів Центру надання соціальних послуг, частка соціальних працівників евакуювалася:
  + *«Ми постійно під обстрілами, і не можемо повноцінно функціонувати як заклад. Не можемо надавати послуги повною мірою»* (НСП, Марганецька ОТГ);
  + *«На даний час відділення стаціонарного догляду призупинило свою діяльність через бойові дії. Наші підопічні евакуйовані до безпечнішої громади – у Новомосковський район»* (НСП, Марганецька ОТГ).
* Через відсутність матеріальних ресурсів немає можливості надавати натуральну допомогу у вигляді продуктових наборів, одягу, взуття, ліків, засобів гігієни тощо. При цьому зазначається великий попит з боку населення на таку допомогу:
  + *«У нас відсутня гуманітарна допомога, щоб надавати всім, хто її потребує. Практично всі особи похилого віку просять про таку допомогу»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
  + *«У нас багато людей похилого віку, яким потрібна гуманітарна допомога. У цілому рівень доходів населення дуже низький»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*.*
* Кадрових (людських) ресурсів соціальних служб не вистачає, щоб надати послуги всім бажаючим. Бракує кваліфікованих спеціалістів:
  + *«Не вистачає людей»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*;*
  + *«Відсутні кваліфіковані фахівці»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Важко знайти потрібного спеціаліста. Водночас брати на роботу людину без освіти, без якихось професійних навичок – собі дорожче. Він не надаватиме якісну послугу»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«Наявна потреба у послугах соціальної адаптації для наших захисників і захисниць. Проте у нашій громаді проблеми з психологами – не вистачає фахівців»* (НСП, Марганецька ОТГ);
  + *«Потрібні спеціалісти»* (НСП, Царичанська ОТГ).
* Унаслідок мобілізації багато чоловіків призвали до війська. Через це не вдається сформувати бригади працівників, які надавали б послуги на дому, пов’язані з виконанням фізичної («чоловічої») роботи – копання городу, пиляння та рубання дров, обрізання дерев, косіння трави, ремонтно-будівельні роботи. В окремих випадках були мобілізовані чоловіки, які в соціальних службах працювали шоферами і забезпечували надання послуги соціального таксі, відвезення соціальних працівників до місця, де проживає ОСП для надання послуг догляду вдома та побутових послуг на дому:
  + *«Не розвивається практика надання послуг на дому, щоб виконувати такі роботи, як рубання дров, косіння трави, ремонт будинку потрібна чоловіча сила, а цей ресурс зараз мало доступний»* (НСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Нашого водія, який возив соціальних працівників, осіб з інвалідністю до лікарні, мобілізували. Нині шукають заміну, але поки що немає»* (НСП, Васильківська ОТГ).
* Через велике трудове навантаження та низьку оплату праці важко залучати на роботу нових працівників, особливо молодь. Не вдається розширити коло ОСП:
  + *«У соціальних працівників, які надають послуги догляду вдома, важкі умови праці. Велике фізичне навантаження, постійне моральне навантаження. Низька оплата праці. Люди не хочуть йти до нас на роботу»* (НСП, Марганецька ОТГ)*.*
* Наявні труднощі з влаштуванням дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування до інтернатних закладів, а також осіб похилого віку, які потребують цілодобового догляду до спеціалізованих будинків-інтернатів. Зазначені заклади є не у всіх громадах, і вони неохоче приймають людей з інших ОТГ через недостатнє фінансування, резервуючи місця для місцевих жителів. Бракує місць у таких закладах:
  + *«Зараз стало складно влаштувати до будинків-інтернатів людей похилого віку. Не всі заклади беруть людей, яких приймали раніше. Вони намагаються брати лише «своїх», місцевих»* (НСП, Васильківська ОТГ);
  + *«Є труднощі у взаємодії з іншими службами, особливо інших громад. Проблемно буває оформляти в інтернатні заклади людей похилого віку або дітей»* (НСП, Дубовиківська ОТГ)*.*
* Через відсутність власного транспорту соціальним працівниками доводиться витрачати велику кількість часу для того, щоб добратися до отримувачів послуг (коли йдеться про надання послуг на дому). Через відсутність регулярного транспортного сполучення з центром ОТГ та іншими населеними пунктами, мешканцям віддалених сіл складно оформити надання соціальної допомоги, а також отримувати необхідні послуги:
  + *«У селах великі відстані між будинками, доки дійдеш до свого клієнта – втрачаєш багато часу»* (НСП, Царичанська ОТГ);
  + *«Люди, які живуть у віддалених селах, не мають можливості навіть оформити державну грошову допомогу. Відсутній взагалі громадський транспорт, щоб можна було добратися сюди. Це дуже великий бар'єр»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Виникають труднощі через проблеми з транспортом, відсутність нормального транспортного сполучення»* (НСП, Дубовиківська ОТГ*;*
  + *«Тому що є віддалені села, і не кожна людина може приїхати і подати заяву»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*
* Впровадження нового програмного забезпечення (комп’ютерних програм) нерідко створює труднощі та затримки в обслуговуванні клієнтів, оскільки програми «сирі», потребують доопрацювання. На швидкості обслуговування клієнтів також позначається робота інтернету (якість з’єднання):
  + *«Нещодавно нам запровадили нову комп’ютерну програму в єдиній інформаційній системі, яка не дуже гарно працює. Через це йдуть затримки виплат, тому що там щось не верифікується, не відправляється. Все це позначається на якості послуг»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«У нас з інтернетом проблема – часто «зависає». Це позначається на якості обслуговування, тривалості оформлення документів»* (НСП, Дубовиківська ОТГ)*.*
* У громадських закладах, зокрема установах соціальних служ, не завжди створені всі умови для прийому осіб з інвалідністю, які пересуваються на візках. Йдеться про безбар’єрний простір, наявність пандусів, ліфтів, підйомників, спеціально обладнаних туалетів, а також відсутність спеціального транспорту (соціального таксі), які могли б забезпечити доставку в соціальну установу людей, які мають труднощі з пересуванням:
  + *«Дуже багато проблем у нас в громаді пов’язано з безбар'єрністю. Людям з інвалідністю різної форми взагалі ніяк не прийти на прийом і не отримати якісні соціальні послуги, тому що немає пандуса, спеціальних підвозу та умов. Надалі ця проблема загострюватиметься, тому що в країні війна і людей з обмеженими можливостями ставатиме більше. Нині ми активно обговорюємо це питання і намагаємось його вирішити»* (НСП, Васильківська ОТГ)*.*
* Наявні певні категорії населення, яким важко самостійно оформити надання соціальної допомоги або послуг. Це люди, які втратили свої документи, зокрема ВПО та особи, які опинились у складних життєвих обставинах. Це також особи з інвалідністю та люди похилого віку, які мають труднощі з пересуванням, не мають близьких і не можуть самостійно звернутися до соціальних служб:
  + *«Реальна проблема, яка перешкоджає отриманню соціальних послуг, – неспроможність деяких людей надати необхідні документи. Йдеться про осіб, які опинились у складних життєвих обставинах і втратили свої документи. Це люди, які частково не здатні пересуватись. Їм важко отримати довідки про свій дохід, інші документи. Коли треба людині надавати послуги, рідних, близьких немає, а вона сама не може їх оформити»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*.*
* Є люди, яким психологічно важко звернутися по допомогу. У селах старих людей непокоїть, що скажуть односельці з цього приводу, що звернення по допомогу може викликати осуд або його сприймуть як прояв жадібності:
  + *«Існують перешкоди психологічного характеру. Деякі люди соромляться звертатись, просити поміч. Особливо в селах. Ми розмовляємо з ними, переконуємо отримати допомогу»* (НСП, Царичанська ОТГ)*.*

Під час обговорення учасникам ФГ запропонували вказати головні недоліки в системі надання соціальних послуг. Думки респондентів (ОСП) значною мірою узгоджуються з висловлюваннями НСП щодо системних причин, які негативно впливають на ефективність і якість соціального обслуговування. Учасники ФГ найчастіше називали такі недоліки:

* Неналежне інформування населення про можливості та порядок отримання соціальних послуг. Відсутня практика «зустрічної пропозиції», коли потенційних ОСП наперед інформують про те, які права вони мають, на що можуть претендувати особи з певним соціальним статусом. Незадовільне інформування отримувачів натуральної допомоги про наявність певних ресурсів, процедуру їх розподілу та отримання.
* Бюрократизм – складність процедури оформлення права на отримання соціальної допомоги та послуг. Незважаючи на впровадження комп’ютерних технологій та діджиталізацію адміністративних послуг, ОСП доводиться збирати довідки в різних установах, очікувати в чергах прийому, а згодом тривалий час очікувати виплату допомоги. Певним категоріям ОСП необхідно порівняно часто (раз на півроку) підтверджувати статус, своє право на отримання соціальної допомоги. Зокрема, це стосується осіб з інвалідністю, малозабезпечених, багатодітних, прийомних і неповних сімей. Подекуди важко ОСП з’ясувати причини відмови у наданні допомоги або послуги.
* Брак коштів у державному бюджеті для надання соціальної допомоги (державних грошових виплат), що зумовлює низький розмір соціальних виплат, відсутність належної індексації виплат відповідно до реальної інфляції (зростання споживчих цін), звуження кола отримувачів грошової допомоги.
* Брак коштів у бюджетах місцевих громад для належного фінансування соціальних служб, нестача коштів та інших матеріальних ресурсів для надання нужденним соціальних послуг (зокрема натуральної допомоги).
* Незадовільне матеріально-технічне забезпечення соціальних служб, зокрема, подекуди застаріла оргтехніка (особливо в сільських громадах), відсутність власного транспорту, що знижує продуктивність роботи соціальних працівників.
* Низька заробітна плата соціальних працівників, що зумовлює низьку трудову мотивацію (небажання працювати), плинність кадрів і нестачу кадрів у соціальних службах (особливо висококваліфікованих).
* Відсутність диференційованого підходу в умовах дефіциту ресурсів у наданні соціальних послуги (зокрема натуральна допомога продуктами та речами). Інколи поміч надається без визначення пріоритетності, урахування нагальності потреб отримувача, конкретних обставин, в яких він опинився. Внаслідок цього ті, хто найбільше потребує допомоги, залишаються без неї або вимушені очікувати своєї черги.
* Корупція. Окремі учасники ФГ вважають, що недостатнє фінансування соціальних програм, обмеженість практики надання гуманітарної допомоги нужденним зумовлені корупцією, недоброчесністю посадових осіб: *«Головний недолік, як і всюди – корупція. У нас на місці, не будемо називати прізвища місцевого керівництва, має місце корупція. Гребуть лопатами собі в кишені, багато що робиться тільки на папері для звітності»* (ОСП, Васильківська ОТГ).

## 3.3. Заходи для поліпшення ситуації щодо надання соціальних послуг: думка отримувачів і досвід надавачів послуг

Під час проведення ФГ учасникам запропонували уявити себе державним діячем, який відповідає за систему надання соціальних послуг. Вони мали назвати заходи, спрямовані на підвищення якості соціального обслуговування та задоволення потреб ОСП. Респонденти висловлювали такі пропозиції:

* Поліпшити інформування населення про наявні можливості отримання соціальної допомоги та послуг, порядок їх оформлення та надання:
  + *«Треба висвітлювати питання про те, на що люди можуть розраховувати, що їм передбачено за законом»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Треба інформувати людей, які можуть розраховувати на отримання допомоги та послуг, що у них є така можливість, оскільки багато людей про це не здогадуються»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
  + *«У нас в місті багато не знають, що можна звернутися по допомогу в центр соціальних послуг. Я теж не знав, добре, що мені підказали знайомі. Потрібно, щоб інформування було, якась реклама. Якби це плакати якісь були, чи об’яви, бо багато людей похилого віку потребують допомоги і не знають, що можна сюди звернутися, що є така організація. Найгірше обізнані люди, які мешкають у селах нашої громади»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*.*
* Регулярно проводити облік і формувати реєстр жителів громади, які потребують певних видів соціальної допомоги та послуг, з урахуванням актуальності їхніх потреб та визначенням пріоритетності:
  + *«Влада має цікавитися тим, які потреби є у людей – кому, що саме потрібно»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«Треба з'ясувати, хто і якої саме допомоги потребує»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«У віддалених селах потрібно реєструвати людей похилого віку, які потребують соціальних послуг, бо деякі з них фізично неспроможні приїхати в ЦНАП, прийти в старостат, щоб написати заяву на отримання соціальних послуг»* (ОСП, Царичанська ОТГ).
* Збільшити розмір пенсій і соціальної допомоги (державних грошової виплат) всіх видів, а також зменшити обмеження на отримання субсидії для оплати комунальних послуг. Про це неодноразово говорили учасники ФГ у всіх ОТГ, де проводились дослідження. Респонденти наголошували, що купівельна спроможність соціальних виплат неухильно знижується через інфляцію, їхній розмір не відповідає теперішнім споживчим цінам, не забезпечує прийнятний рівень життя, а інколи – елементарного виживання:
  + *«Я зі свого досвіду кажу, що прожитковий мінімум на дитину недостатній для базових потреб, тому бажано його збільшити»* (ОСП, Марганецька ОТГ);
  + *«Потрібно збільшити пенсії, розмір соціальних виплат. Дуже зросли ціни на продукти, комунальні послуги, на особисті потреби не вистачає коштів»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«Нині час такий, що потрібно збільшити виплати на дітей, оскільки ціни дуже зросли, соціальної допомоги на дітей у прийомних сім'ях не вистачає для їх утримання»* (ОСП, Васильківська ОТГ);
  + *«Якщо надається допомога, то вона має враховувала реальні потреби і реальні ціни. Щоб людина, яка отримує допомогу, могла піти купити достатньо продуктів, щоб дитину або інваліда прогодувати. І не тільки макаронами на воді, а щоб достатньо було вітамінів, щоб були враховані витрати на ліки, скільки вони дійсно коштують»* (ОСП, Васильківська ОТГ).
* Частіше видавати нужденним натуральну допомогу у вигляді продуктових наборів, одягу, взуття, засобів гігієни, дров для опалення тощо. Це дозволить зменшити навантаження на бюджет домогосподарства та перерозподілити кошти на інші необхідні потреби – ліки, реабілітаційні послуги та інше:
  + *«Частіше видавати гуманітарну допомогу тим, хто її потребує»* (ОСП, Лозуватська ОТГ).
* Розширити доступ пенсіонерів, людей похилого віку до соціальних послуг, скасувати обмеження доступу до послуг догляду вдома за критеріями доходу та наявністю дітей. Впровадити програми соціальної адаптації, які включатимуть соціально-освітні та дозвіллєві сервіси для людей похилого віку:
  + *«Розширити категорії людей, які можуть отримувати соціальні послуги безоплатно. Скасувати відбір за рівнем доходу, який обмежує доступ до соціальних послуг, принаймні для пенсіонерів»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*;*
  + *«Для одиноких людей похилого віку потрібно створити соціальний простір для зустрічей і спілкування, культурного дозвілля, щоб вони відчували себе живими людьми»* (ОСП, Марганецька ОТГ)*.*
* Збільшити часові нормативи на обслуговування людей на дому, на окремі види послуг догляду вдома, які надаються соціальним працівникам відповідно до стандартів:
  + *«Доцільно переглянути стандарти послуги догляду вдома. Щоб купити і принести продукти з магазина, соціальному працівнику дають якісь хвилини. А якщо магазин далеко від дому? А якщо там черга стоїть? Це якісь нереальні нормативи, їх треба переглядати. Не можна ставити вимоги, які неможливо виконати»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«Потрібно переглянути нормативи надання послуг на дому – збільшити час обслуговування. Соціальні працівники змушені мотатися містом до своїх підопічних, вибиваючись із сил»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«Треба соціальним працівникам додати часу для соціального обслуговування. У них дуже жорсткі часові нормативи, дуже велике навантаження, їм дуже важко. Нерідко вони працюють поза нормативами, за рахунок особистого часу»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*.*
* Збільшити розмір зарплат соціальним працівникам, підвищити мотивацію праці та привабливість професії соціального працівника. Таким чином, збільшиться кількість бажаючих працювати в соціальній сфері, зокрема серед молоді:
  + *«Потрібно збільшити зарплату соціальним працівникам, щоб було більше охочих працювати у цій сфері. Я вважаю, що мінімальна зарплата, яку їм платять за роботу, – то дуже мало, на неї не можна прожити. Треба заохочувати соціальних працівників, мотивувати»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«Треба підняти зарплату соціальним працівникам. Працювати за мінімальну зарплату – мало бажаючих»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«Я, насамперед, підвищила б соціальним працівникам зарплату, щоб була мотивація працювати. І тоді люди йшли б на цю роботу»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
  + *«Треба збільшити зарплату соціальним працівникам. Зарплата у вісім-десять тисяч гривень – мало за таку важку роботу. Через це мало бажаючих працювати в цій сфері»* (ОСП, Марганецька ОТГ).
  + *«Потрібно збільшити зарплату соціальним працівникам. Інакше не буде зовсім бажаючих допомагати людям, щоб система в цілому краще працювала»* (ОСП, Царичанська ОТГ).
* Збільшити штат співробітників центрів соціального обслуговування, зменшити трудове навантаження на одного соціального працівника:
  + *«Необхідно розширити штат соціальних працівників, щоб збільшити охоплення людей, які потребують догляду вдома. Треба розширити надання цих послуг.* Самотніх *людей похилого віку дуже багато в селах, і вони потребують такого догляду»* (ОСП, Вільногірська ОТГ);
  + *«Збільшити чисельність працівників, щоб зменшити навантаження на одну людину, коли хтось іде у відпустку, на співробітника, який підміняє, лягає подвійне навантаження. Потрібна принаймні окрема людина на підміну»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
  + *«Треба збільшити штат соціальних працівників, щоб вони могли більше уваги приділяти підопічним, і щоб більше людей могли отримувати соціальні послуги догляду вдома»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
  + *«Треба розшири штат соціальних працівників і обов'язково додати штатного психолога»* (ОСП, Марганецька ОТГ).
* Поліпшити матеріально-технічну базу центрів надання соціальних послуг, забезпечити соціальних працівників транспортом для обслуговування громадян на дому, створити можливість надання послуг соціального транспорту. Створити в приміщеннях соціальних служб комфортні умови для роботи працівників і прийому громадян (зробити ремонт), а за необхідності – надавати приміщення більшої площі:
  + *«Соціальний супровід має включати такий сервіс, як соціальне таксі. Для дитячого будинку сімейного типу в цьому є велика потреба. Коли нам потрібно десь їхати з дітьми, я довго шукаю транспорт, який нам підходить, оскільки людей багато. І щоб виїхати на якийсь захід або для якоїсь потреби, ми змушені витрачати купу грошей»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
  + *«Дуже доречно впровадити послугу соціального таксі, щоб особи з інвалідністю могли відвідувати лікарів»* (ОСП, Марганецька ОТГ).
* Забезпечити доступність до безоплатних медичних послуг (зокрема до послуг вузькопрофільних фахівців), реабілітаційних послуг, санаторного оздоровлення, протезування (у тому числі стоматологічного). Впровадити пільги на придбання ліків – надавати істотну знижку на придбання ліків (незалежно від виробника) для малозабезпечених громадян. Для жителів віддалених сіл територіальну доступність медичних послуг мають забезпечувати мобільні амбулаторії та соціальний транспорт (соціальне таксі) для поїздок в медичні заклади, розташовані в інших населених пунктах:
  + *«Потрібно вирішити питання надання медичних послуг. У нас у Чаплиному немає навіть сімейного лікаря, не говорячи вже про фахівців вузького профілю. Сімейний лікар з Васильківки тричі на тиждень приїжджає електричкою. Центральна поліклініка дуже далеко. Потрібно відновити медичну систему, яка була раніше, щоб були лікарі як раніше»* (Дубовиківська ОТГ);
  + *«Бажано, щоб лікарі вузького профілю приїжджали до нас у поліклініку, проводили прийом, щоб можна було пройти огляд»* (Дубовиківська ОТГ)*.*
* Забезпечити умови для безбар’єрного пересування інвалідів на візках, насамперед, створити відповідні умови в установах соціальних служб – облаштувати пандуси, ліфти, зробити спеціальні пристосування в туалетах тощо:
  + *«Необхідно створити умови для осіб з інвалідністю на візочках, щоб вони могли вільно пересуватись у громадських місцях. Потрібні пандуси, підйомники. Я сам інвалід, самостійно не можу вийти на вулицю, місяцями сиджу у квартирі. Мене сусіди виносять на вулицю»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*;*
  + *«Багато хлопців приходять з війни інвалідами, пересуваються на візочках, на милицях, на протезах. Їм потрібні пандуси»* (ОСП, Вільногірська ОТГ)*.*
* Забезпечувати окремим житлом ВПО та дітей-сиріт після виповнення 18 років, надати їм в користування житло, яке нині не використовується. Учасники ФГ звертали увагу, що в селах є чимало пустих будинків, які можна передати у використання нужденним. Пропонувалося переобладнати під житло нежитлові приміщення, які належать громаді (перебувають у комунальній власності) і не використовуються:
  + *«Потрібно кожній дитині-сироті після виповнення 18 років надавати житло, закріпляти за ними хоча б якусь кімнату в гуртожитку. У них рано чи пізно буде своя сім’я, своє життя якесь, а їм нікуди піти»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Забезпечити ВПО соціальним житлом. Не всі мають можливість орендувати або придбати квартиру, це дорого. Слід надавати компенсацію тим, чиє житло залишилося на окупованій території»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Багато будинків у селах не використовуються. Коли ідеш вулицями, то бачиш, що багато будинків пустих. Хоча б давали людям, яким немає, де жити, бо ці будинки стоять без догляду і розвалюються»* (ОСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Переселенці часто змушені винаймати житло, при цьому багато не мають роботи. Для ВПО можна переобладнати під житло приміщення, які не використовуються»* (ОСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Я сам місцевий, і бачу, що дуже багато в нас є будинків пустих, які бур’яном заростають. Було б добре, якби держава могла організувати тих самих ВПО, які не мають роботу, щоб вони відремонтували ці будинки, і могли в них жити. Зрозуміло, що у цих покинутих будинків є десь свій хазяїн, і місцева влада просто так забрати будинок не має права. Держава, центральна влада має цю проблему якось вирішити»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*;*
  + *«У нас в районі стоїть будинок колишньої амбулаторії, вже давно її закрили, а приміщення не використовується. Можна було б передати приміщення переселенцям, виділити будівельні матеріали, зробити ремонт, перепланувати під житло»* (ОСП, Царичанська ОТГ)*;*
  + *"Ми – ВПО з Харкова. На прикладі свого міста я можу сказати, що багато будівель колишніх заводів у нас переобладнали під соціальне житло, зробили там малогабаритні квартири. Це дійсно простіше щодо документів, ніж шукати десь хазяїна покинутого будинку»* (ОСП, Царичанська ОТГ).
* Активно сприяти працевлаштуванню ВПО, стимулюючи роботодавців. Зокрема, завдяки ВПО розширити штат соціальних працівників, залучати ВПО до будівництва житла:
  + *«Зараз дуже багато переселенців без роботи. Доцільно залучати їх як соціальних працівників, щоб вони надавали соціальні послуги. Зокрема, послуги догляду вдома людям похилого віку»* (ОСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Я залучив би чоловіків, які мають потребу в роботі, особливо ВПО для того, щоб вони будували житло і за це отримували заробітну плату, стаж»* (ОСП, Царичанська ОТГ).
* Для дітей, які проживають у селах, створити можливості безоплатно користуватися послугами дитячих гуртків, творчих студій, спортивних секцій, музичних шкіл:
  + *«Немає доступних безоплатних гуртків, зайнять для дітей. Моїй доньці 12 років, вона сидить вдома, їй немає нікуди піти»* (ОСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Для дітей впровадити безоплатні розвиваючі гуртки онлайн»* (ОСП, Марганецька ОТГ).
* Спрощення процедури оформлення права на отримання соціальної допомоги та послуг, збільшення терміна, коли діє наданий статус. Впровадження повністю електронного документообігу, єдиного реєстру отримувачів соціальної допомоги та послуг. Створення можливості для оформлення права на отримання допомоги та послуг онлайн:
  + *«Дуже складно з документами, які треба збирати. Якби можна було, то зробити все якось простіше, а не так, що треба їхати в одне місце, потім їхати в інше, третє. Щоб в одному місці – прийшов, отримав і робиш собі далі, що треба»* (ОСП, Лозуватська ОТГ);
  + *«Було б добре, якби можна було сидячі вдома замовити собі певну електронну версію документа або довідки. І відправити в ту інстанцію, яка її затребувала»* (ОСП, Лозуватська ОТГ)*;*
  + *«Впровадити повністю електронний документообіг. Надати доступ місцевим соціальним службам до електронної бази документів, реєстрів, де зафіксовані статуси користувачів соціальних послуг»* (ОСП, Марганецька ОТГ);
  + *«На мою думку, в соціальній службі має бути електронна база даних, відкритий реєстр документів, щоб співробітники могли самостійно відкрити базу і зробити запит»* (ОСП, Марганецька ОТГ).
* Скоротити обсяги звітності співробітникам, які здійснюють соціальний супровід, а також вихователям прийомних сімей і ДБСТ:
  + *«Скоротити паперову звітність для працівників, які здійснюють соціальний супровід. Впровадити комп'ютерну програму, яка спростить звітність»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ)*;*
  + *«Скоротити обсяг звітності, яку мають надавати вихователі прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу. Ці паперові звіти, вони нікому не потрібні, їх просто складають у папки в соціальних службах і зберігають у шафах»* (ОСП, Марганецька ОТГ).

Опитані НСП навели конкретні приклади, як співробітники соціальних служб долають проблеми та бар’єри, що перешкоджають наданню соціальних послуг в їхній громаді:

* Якщо не вдається розв’язати проблему власними силами через брак повноважень, працівники соціальних служб звертаються по допомогу до вищого керівництва, активно співпрацюють з іншими державними установами та закладами:
  + *«Якщо виникає складний випадок, то звертаємося до обласного керівництва. Дякуємо, що завжди йдуть на зустріч. Проблемне питання не залишається не закритим»* (ОСП, Дубовиківська ОТГ).
* В окремих випадках, щоб задовольнити попит на певні види популярних послуг, отримання яких передбачає майнові обмеження, місцева влада ухвалює рішення виплачувати дотації та надавати послугу всім, хто її потребує (незалежно від рівня доходу):
  + *«Ми через виконком провели рішення і додали декілька категорій осіб, яким певні соціальні послуги надаються безоплатно – за кошти місцевого бюджету. Йдеться про послуги соціального супроводу, догляду вдома, стаціонарного догляду. Згідно із законодавством, послугами безоплатно користуються особи з інвалідністю першої групи незалежно від доходу, то ми додали ще осіб з інвалідністю другої групи. Ми також додали людей, у яких нині житло непридатне до проживання, та сім’ї у СЖО»* (НСП, Марганецька ОТГ)*.*
* Соціальні служби кооперуються з медичними, житлово-комунальними та іншими організаціями у використанні наявних ресурсів, зокрема транспорту, кваліфікованих фахівців для вирішення нагальних питань:
  + *«Звертаємся до ЖЕКу, в лікарню, до інших служб. Нам допомагають вирішити питання»* (НСП, Лозуватська ОТГ)*;*
  + *«Немає свого транспорту – вирішуємо завдяки звичайному транспорту. Виїжджаємо з лікарем, якщо потрібно»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Деякі підприємства нашого міста все ж таки ідуть на поступки, але щоб вони надали деяку матеріальну, гуманітарну допомогу тими самими консервами, консервацією, то треба не один десяток раз звернутися до цієї установи»* (НСП, Вільногірська ОТГ).
* Щоб подолати нестачу спеціалістів (кадрових ресурсів), соціальні служби активно співпрацюють з неурядовими організаціями, залучають до надання соціальних послуг громадські організації та волонтерів. Це дозволяє розширити спектр соціальних послуг:
  + *«Ми співпрацюємо з Лігою соціальних працівників. Нині ми працюємо над тим, щоб залучити громадську організацію для створення центру життєстійкості»* (НСП, Васильківська ОТГ)*.*
* Щоб подолати брак фінансових та інших ресурсів, соціальні служби залучають кошти (зокрема у вигляді грантів) та матеріальну допомогу від благодійних організацій і фондів, у тому числі іноземних та міжнародних організацій. Особливо успішним є досвід співпраці з цими організаціями в Марганецькій громаді:
  + *«Наш центр надання соціальних послуг брав участь у тендері і виграв грант на ремонт приміщення та меблі»* (НСП, Марганецька ОТГ);
  + *«Благодійний фонд «Глоба 22» надав нам фільтри для водопостачання, оскільки у нашому місті лише технічна вода»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
  + *«Фонд «Людина в біді» надав нам 34 візочки для осіб з інвалідністю. Міжнародна організація з міграції надала обігрівачі для нашого центру і для наших клієнтів. «Янголи Спасіння» для нашого майбутнього стаціонарного відділення надали два багатофункціональних ліжка»* (НСП, Марганецька ОТГ)*.*
* Щоб задовольнити попит на натуральну допомогу (насамперед, продукти харчування), соціальні служби залучають матеріальні ресурси місцевих спонсорів – підприємців, бізнес-структур, фермерів:
  + *«Фермери надавали продукти для наших пенсіонерів»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Деякі підприємства нашого міста ідуть на зустріч, надають матеріальну допомогу консервами, але потрібно не один десяток раз звернутися до кожної організації з проханням про поміч»* (НСП, Васильківська ОТГ)*.*
* Коли людям похилого віку, які мають труднощі з пересуванням, а також особам з інвалідністю важко прийти в ЦНАП, Центр надання соціальних послуг, щоб оформити соціальну допомогу або послугу, соціальні працівники приїжджають до них додому і оформлюють відповідну допомогу або послугу на місці. Таким людям доставляють додому грошову та матеріальну допомогу:
  + *«Якщо десь потрібно просто взяти у людини документи, то ми виїжджаємо додому і оформлюємо допомогу на місці, щоб не робити людині проблему. Відвозимо додому отримувачам матеріальну або продуктову допомогу»* (НСП, Васильківська ОТГ)*;*
  + *«Були на обліку люди похилого віку, які погано рухаються. Соціальні працівники доставляли їм всім гуманітарну допомогу прямо по домівкам»* (НСП, Вільногірська ОТГ)*.*
* У випадках, коли в житлових будинках, громадських приміщеннях, у під’їздах відсутні пандуси, ліфти або підйомники, соціальні працівники на руках виносять і заносять осіб, які мають труднощі з пересуванням (за сприяння їхніх родичів):
  + *«Намагаємось викручуватись, як можемо. І доводиться практично на руках осіб з інвалідністю заносити. Просимо рідню допомогти, і всі разом допомагаємо цим людям подолати ці бар'єри, щоб добратися до нас і отримати ці послуги»* (НСП, Васильківська ОТГ)*.*
* У тих випадках, коли є можливість надавати послуги дистанційно (інформування, консультування, психологічна допомога, юридичні послуги), фахівці соціальних служб працюють віддалено. Це дозволяє охопити більше людей, які потребують послуг.
* У разі гострої необхідності соціальні працівники використовують свої особисті ресурси – кошти, транспорт, родинні зв’язки, а також надають послуги у спрощеному порядку, щоб вирішити проблему:
  + *«Іноді ми їздимо у справах разом з директором на її власному авто. Де дозволяє відстань – їздимо у громаді на своїх велосипедах»* (НСП, Дубовиківська ОТГ);
  + *«У приватному порядку шукали, щоб хтось з родичів співробітників міг взяти до себе додому одиноку мамочку з дитиною, надав тимчасовий притулок»* (НСП, Марганецька ОТГ)*;*
  + *«Якщо до нас звернулися за телефоном з проханням надати послуги догляду вдома сама людина або староста з її села, то ми виїжджаємо, підписуємо договір на місці. І вже після цього збираємо необхідні документи. А послуги починаємо надавати одразу, не очікуючи оформлення всіх документів»* (НСП, Царичанська ОТГ).
* Створення в громадах соціальних служб (їх підрозділів) само по собі є подоланням бар’єрів у наданні соціальної допомоги та соціальних послуг, оскільки роблять їх більш доступними для місцевих жителів.

# ВИСНОВКИ

1. Умови діяльності соціальних служб у досліджуваних громадах Дніпропетровської області істотно відрізняються. У деяких ОТГ не завершився процес формування власних соціальних служб (зокрема, у Лозуватській ОТГ). Громада Марганця перебуває у зоні бойових дій. Через постійні обстріли соціальні служби припинили надання окремих видів послуг і сервісів. Тим не менше, НСП у всіх громадах характеризують ситуацію щодо надання соціальних послуг у своїй громаді переважно позитивно, а рівень організації діяльності соціальних служб – як достатньо високий.
2. Більшість НСП зазначила, що їм не відомі випадки, коли в їхній громаді соціальні послуги надавали неурядові організації та приватні особи. При цьому акцентувалась увага на відсутності неурядових структур в офіційному реєстрі надавачів соціальних послуг. Водночас чимало НСП повідомили, що громадські та релігійні організації, волонтери надають допомогу жителям їхньої громади в неофіційному порядку. Йдеться про надання питної води, продуктів харчування, одягу, засобів гігієни, медикаментів, притулку для ВПО, психологічної допомоги тощо. Повідомлялося про допомогу з боку таких міжнародних фондів і благодійних організацій, як Міжнародна організація з міграції, Чеська гуманітарна організація «Людина в біді», Благодійний фонд «Янголи Спасіння».
3. НСП неоднозначно характеризують ситуацію з кадровим забезпеченням в системі надання соціальних послуг у своїй громаді. Аналіз показав, що в цьому випадку необхідно виділяти два аспекти: укомплектованість штату та достатність штатного розкладу. З огляду на укомплектованість штатних посад, ситуація з кадрами є досить благополучною, особливо у міських громадах. Головну проблему кадрового забезпечення соціальних служб становить невідповідність кількості штатних працівників тому трудовому навантаженню, яке на них припадає. НСП неодноразово наголошували на необхідності розширення штатного розкладу.
4. Ситуацію з професійною підготовкою соціальних працівників НСП характеризують однозначно дуже позитивно. Навчання проводиться регулярно (систематично), воно є досить різноплановим за змістом і форматом. Підвищення кваліфікації фахівців відбувається переважно дистанційно – завдяки онлайн-навчанню. Значний внесок у процес навчання соціальних працівників роблять громадські організації та міжнародні фонди.
5. НСП переважно позитивно оцінюють нормативну базу (закони та підзаконні акти), яка регулює надання соціальних послуг з точки зору відповідності норм вимогам реальної практики. Водночас, на думку НСП, у нормативній базі є велика кількість нюансів і суперечностей, що дають підставу для критичних зауважень. Нормативні положення інколи виявляються бар’єром на шляху до отримання соціальних послуг для тих осіб, які потребують цих послуг. Зокрема, НСП часто пропонували спростити вимоги для надання соціальних послуг людям похилого віку (пенсіонерам), відмовитись від критерію рівня доходу або збільшити його мінімальний розмір.
6. ОСП погано обізнані про нормативні акти, які регулюють надання соціальних послуг. У кращому випадку їхня обізнаність обмежується знанням порядку оформлення певних видів допомоги та послуг. Інформація про соціальну допомогу та послуги ОСП часто отримують завдяки усній комунікації або неофіційній інформації із соціальних мереж. Така інформація передається у фрагментарному вигляді, інколи не відповідає дійсності.
7. На думку НСП, головне, що змінилося в системі надання соціальної допомоги та послуг останнім часом, – це кардинальне збільшення кількості людей, які їх потребують. Водночас завдяки державному фінансуванню та наданню допомоги з боку інших держав і міжнародних організацій зросла кількість соціальних програм і проєктів, спрямованих на поліпшення ситуації щодо надання соціальної допомоги населенню.
8. НСП та ОСП висловились схожим чином щодо того, хто насамперед потребує соціальних послуг:

* Самотні люди похилого віку та особи з інвалідністю.
* ВПО, які потребують прихистку, матеріальної допомоги та працевлаштування.
* Сім’ї, які перебувають в складних життєвих обставинах.
* Малозабезпечені, багатодітні, прийомні, неповні сім’ї та ДБСТ.
* Діти, позбавлені батьківського піклування, діти у неблагополучних сім’ях, жертви насильства.
* Ветерани війни та сім’ї військовослужбовців (особливо родини загиблих військових).

1. За даними опитування ОСП, упродовж останніх шести місяців респонденти найчастіше отримували соціальні послуги у вигляді:

* продуктів харчування, одягу, засобів особистої гігієни тощо;
* послуг на дому (для осіб з інвалідністю або людей похилого віку);
* інформування з питань отримання соціальних послуг.

Відповідно до результатів фокус-груп, ОСП крім державних грошових виплат отримують натуральну допомогу (як речову, так і у вигляді господарсько-побутових послуг), послуги догляду вдома, соціальний супровід, послуги з реабілітації, різного роду інформування та консультування.

1. Опитані ОСП найчастіше отримували послуги в органах місцевого самоврядування, центрах надання соціальних послуг (територіальних центрах соціального обслуговування), а також у службі у справах дітей. Високий показник отримування послуг в органах місцевого самоуправління пояснюється тим, що в приміщеннях органів влади громадяни переважно оформлюють надання державних грошових виплат та отримують гуманітарну допомогу.
2. Для багатьох ОСП первинним джерелом інформації про можливість отримати соціальні послуги були працівники соціальних служб. Водночас чимало учасників ФГ повідомили, що дізналися про можливість отримати послуги випадково від своїх родичів, знайомих, сусідів, з повідомлень у соціальних мережах тощо. Тобто обізнаність громадян щодо своїх соціальних прав у сфері соціального захисту є незначною, обмеженою. Багатьом не відомо про те, як діють державні механізми підтримки людей, які потрапили у складні життєві обставини.
3. Переважна більшість опитаних ОСП оцінює якість соціальних послуг як «посередню», а чверть – як «в цілому високу». Одним з лідерів рейтингу якості послуг виявилась Вільногірська ОТГ – міська громада з розвинутою інфраструктурою соціальних служб, які мають гарну матеріальну базу та кваліфікований персонал. Позитивні відгуки учасників ФГ щодо якості послуг пов’язані, насамперед, з оцінкою роботи соціальних працівників, їхніх ділових та особистих якостей.
4. Майже всі опитані ОСП вважають, що якість надання соціальних послуг в їхній громаді протягом останнього року не змінилася. Інколи відсутність змін, збереження незмінними практики та стандартів надання соціальних послуг в умовах війни трактується як благо, як важливе досягнення соціальних служб. Водночас чимало учасників ФГ говорили про відсутність змін з огляду на відсутність значущого підвищення соціальної допомоги (державних грошових виплат). Наголошувалося, що розмір виплат зберігається при активному зростанні споживчих цін. Інфляція призводить до істотного зменшення купівельної спроможності соціальної допомоги.
5. Значна частка опитаних ОСП потребує, але не отримує такі соціальні послуги, як натуральна допомога у вигляді продуктів харчування, одягу, взуття, засобів особистої гігієни, палива тощо, а також інформування з питань отримання соціальних послуг. ФГ підтвердили: обмеженість попиту на соціальні послуги (його вузька спрямованість) пояснюється тим, що люди погано обізнані про те, які види соціальних послуг наявні, і на що вони можуть претендувати. НСП акцентували на тому, що в селах дуже потребують послуг догляду вдома та господарсько-побутових послуг на дому, оскільки там мешкає чимало самотніх людей похилого віку.
6. На думку опитаних ОСП, отриманню якісних соціальних послуг перешкоджають, насамперед, нестача працівників у закладах з надання соціальних послуг, відсутність у цих закладах необхідних коштів і ресурсів, а також складність оформлення документів, необхідних для отримання послуг. Серед причин, які негативно впливають на якість соціального обслуговування, НСП переважно називають скорочення витрат державних і місцевих бюджетів на соціальні програми (брак коштів), відсутність матеріальних ресурсів для забезпечення всіх нужденних натуральною допомогою (продуктами харчування, одягом, ліками, дровами тощо), нестачу кадрових ресурсів, зокрема кваліфікованих спеціалістів певного профілю (психологів, дефектологів та інших).
7. Для поліпшення якості соціального обслуговування та задоволення потреб отримувачів послуг ОСП потрібне поліпшення інформування населення про наявні можливості отримання соціальної допомоги та послуг, порядок їх оформлення та надання. Крім того, потрібно збільшити розмір соціальної допомоги (державних грошових виплат). Така пропозиція висловлювалася багатьма учасниками ФГ і аргументувалася тим, що купівельна спроможність виплат не відповідає теперішнім споживчим цінам, не забезпечує прийнятний рівень життя. Щоб зменшити витрати домогосподарств вразливих груп населення, слід частіше видавати нужденним натуральну допомогу у вигляді продуктових наборів, одягу, взуття, засобів гігієни, дров для опалення тощо.

1. Дубовиківська територіальна громада. *Децентралізація*. URL: https://decentralization.ua/newgromada/3635 [↑](#footnote-ref-1)
2. Васильківська територіальна громада. *Децентралізація*. URL: https://decentralization.ua/newgromada/3622 [↑](#footnote-ref-2)
3. Марганецька територіальна громада. *Децентралізація*. URL: https://decentralization.ua/newgromada/3653 [↑](#footnote-ref-3)