



Фінансується в рамках
гуманітарної допомоги
Європейського Союзу



**ПРОГРАМА РЕАГУВАННЯ МІЖНАРОДНОГО КОМІТЕТУ
ПОРЯТУНКУ НА НАДЗВИЧАЙНІ СИТУАЦІЇ В УКРАЇНІ,**
що реалізується за підтримки
Міжнародного комітету порятунку/ IRC (Німеччина) та ЕСНО

ЗВІТ

ОЦІНКА ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ГІБРИДНИХ ЗАГРОЗ

у проєкті IRC-ЕСНО/WWD/BUD/2022/0100



ТРИВАЛІСТЬ ПРОЄКТУ:

з 1.08.2022 до 30.06.2023.

ГЕОГРАФІЯ ПРОЄКТУ:

8 регіонів України:
Київська, Житомирська, Чернігівська,
Сумська, Полтавська, Хмельницька,
Одеська, Дніпропетровська області.

КИЇВ
2023

3	ПРО АВТОРІВ
4	ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ
5	ВСТУП
6	РОЗДІЛ 1 Нормативно-правові засади оцінювання якості послуг для населення в Україні
6	1.1. Нормативне регулювання в Україні
7	1.2. Значення громадського аудиту (контролю)
8	РОЗДІЛ 2 Аналіз ситуації у соціальній сфері в Україні у 2022 р.
8	2.1. Актуальні види соціальних послуг в Україні у 2022 р.
10	2.2. Перешкоди у наданні соціальних послуг
10	2.3. Перешкоди у проведенні дослідження
11	2.4. Інші дослідження надання соціальних послуг та допомоги
12	РОЗДІЛ 3 Оцінювання якості соціальних послуг в Україні у 2022 р.
12	3.1. Методологічні підходи дослідження
14	3.2. Етапи польового дослідження
15	3.3. Результати дослідження
22	3.4. Верифікація результатів дослідження якості соціальних послуг
26	РОЗДІЛ 4 Рекомендації
27	ВИСНОВКИ
28	Список використаних джерел
30	Додатки

ПРО АВТОРІВ

Оцінювання якості соціальних послуг здійснено командою фахівців ГО «Жіночий Консорціум України».

До дослідження були залучені представництва ГО «Жіночий Консорціум України» у 8 регіонах України: Київській, Житомирській, Чернігівській, Сумській, Полтавській, Хмельницькій, Одеській, Дніпропетровській областях та в м. Києві.

СКОРОЧЕННЯ

IFC	Міжнародна фінансова корпорація
ILO/МОП	Міжнародна організація праці
IOM/MOM	Міжнародна організація міграції
IRC	Міжнародна неурядова організація «IRC»
MHPSS	Mental Health Psychosocial Support
OCHA	Управління Організації Об'єднаних Націй з координації гуманітарних справ (УКГС ООН)
OECD	Організація економічного співробітництва та розвитку
UN Women	Структура ООН Жінки
UNAIDS	Спільна програма ООН з підтримки протидії ВІЛ/ СНІД
UNDP/ПРООН	Програма розвитку ООН
UNFPA/ФН ООН	Фонд народонаселення ООН
UNODC	Управління ООН з питань наркотиків та злочинності
USAID/АМРСША	Американська агенція міжнародного розвитку
WB/СБ	Світовий банк
WFP	Всесвітня продовольча програма ООН
ВПО	Внутрішньо переміщені особи
ГО	Громадська організація
ГО «ЖКУ»	ГО «Жіночий Консорціум України»
Держ.	Державні установи – надавачі соціальних послуг
ЄС	Європейський Союз
КМУ	Кабінет Міністрів України
НАТО	Північноатлантичний Альянс
НДО	Неурядова організація
Нед.	Недержавні установи та волонтерські організації
ОБСЕ	Організація з безпеки та співробітництва в Європі
ОВА	Обласна військова адміністрація
ООН	Організація Об'єднаних Націй
СЖО	Складні життєві обставини
ТрО	Територіальна оборона
УВКБ ООН	Управління Верховного комісара Організації Об'єднаних Націй у справах біженців
УНІАН	Українське Незалежне Інформаційне Агентство Новин
ЮНІСЕФ	Дитячий фонд ООН

ВСТУП

В умовах надзвичайних викликів, що постали перед Україною у 2022 році, у громадян виник цілий спектр нових потреб, які потребують своєчасного й ефективного реагування з боку держави та органів місцевого самоврядування, Урядом уживаються заходи для забезпечення ефективного функціонування наявної системи соціальної підтримки населення. Значний внесок у надання соціальних послуг постраждалому населенню країни внесли організації громадянського суспільства та міжнародні інституції.

АКТУАЛЬНІСТЬ дослідження обумовлена очевидною важливістю сфери соціальних послуг та допомоги в умовах воєнного стану в Україні, а також необхідністю поліпшення якості соціальних послуг в Україні та виявлення нових потреб постраждалого населення.

МЕТОЮ роботи є дослідження якості надання соціальних послуг в Україні у 2022 р.

Серед **ЗАВДАНЬ** роботи:

- 1) проаналізувати нормативно-правові документи, що стосуються надання соціальних послуг та проведення громадського аудиту;
- 2) проаналізувати ситуацію в соціальній сфері в Україні у 2022 р.;
- 3) провести опитування надавачів соціальних послуг;
- 4) докладно дослідити рівень задоволення отримувачів соціальних послуг в Україні та досвід окремих регіонів країни;
- 5) підвищити рівень обізнаності суспільства в сфері соціальних послуг через звітування та медіависвітлення результатів дослідження, проведення семінарів, тренінгів та національному форумі.

ОБ'ЄКТОМ ДОСЛІДЖЕННЯ стали 8 регіонів України, серед яких були області, що зазнали повної або часткової окупації у 2022 р. (Київська, Житомирська, Чернігівська, Сумська), прифронтові області (Полтавська, Дніпропетровська), а також області, що прийняли значну кількість внутрішньо переміщених осіб (Одеська, Хмельницька, Київська та Житомирська).

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ: для виконання завдань проекту було застосовано переважно такі інструменти: круглі столи та фокус-групи (як онлайн, так і очні), анкетування та вибіркоче опитування отримувачів послуг (бенефіціарів).

ПРАКТИЧНЕ ЗНАЧЕННЯ ОТРИМАНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ – підвищення якості соціальних послуг та вироблення рекомендацій щодо надання допомоги постраждалому населенню.

АПРОБАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ РОБОТИ:

- 1) обговорення на онлайн-семінарі для представників органів влади, громадських та волонтерських організацій 23.03.20231;
- 2) доповідь на національному форумі.

Дослідження спирається на європейські нормативно-правові документи, закони та постанови уряду України, а також на результати досліджень, викладених у наукових та аналітичних працях з даної тематики.

НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ДЛЯ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ

Проект «Програма реагування Міжнародного комітету порятунку на надзвичайні ситуації в Україні» — яскравий приклад здійснення громадського аудиту (контролю) якості соціальних послуг.

Згідно із визначенням, поданим у законодавчих актах, громадський контроль – системна діяльність інститутів громадянського суспільства чи окремих громадян з метою розв’язання суспільно значущих завдань, захисту й забезпечення прав і свобод людини, задоволення потреб та інтересів суспільства загалом, встановлення відповідності функціонування органів публічної влади вимогам законодавства у процесі їхньої соціальної взаємодії з громадськістю, що спрямована на забезпечення ефективності державно-громадських відносин².

Громадський контроль реалізується через різноманітні прямі (безпосередні) та непрямі (опосередковані) форми, серед яких дієвими та ефективними є: звернення громадян до органів публічної влади; громадські слухання; сходи і збори громадян за місцем їхнього проживання; громадські ініціативи; громадська експертиза діяльності органів публічної влади; громадські обговорення проєктів нормативно-правових актів; громадський моніторинг; діяльність громадських рад при органах виконавчої влади; акти громадянської непокорності (страйки, бойкоту, масові демонстрації, публічні звернення, пікетування тощо (лише в межах правового поля); публічна звітність органів державної влади; медіаконтроль та ін.³

1.1. НОРМАТИВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ В УКРАЇНІ

Початком запровадження «громадського контролю» саме «за діяльністю влади» можна вважати прийняття 01.07.2010 року Закону України «Про засади внутрішньої і зовнішньої політики»⁴, ст. 5 якого прямо визначає такий контроль однією із засад внутрішньої політики у сфері формування інститутів громадянського суспільства.

Також, відповідно до ст. 12 цього Закону, цю засаду мають ураховувати всі суб’єкти нормотворчості під час розроблення проєктів нормативно-правових актів, а КМУ зобов’язаний забезпечувати експертизу таких проєктів на відповідність цій засаді та видавати акти, спрямовані на її реалізацію.

2 Наливайко Л. Р., Савченко О. В. Теоретико-правові засади громадського контролю за діяльністю органів державної влади. К.: Хай-Тек Прес, 2017. 276 с.

3 Славна О. Громадянське суспільство як основа розвитку правової держави в контексті конституційної реформи //Інтернаука. Серія: Юридичні науки. 2017. № 1. С. 16–19.

4 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2411-17#Text>

Першим таким актом КМУ є відома широкому загалу постанова від 03.11.2010 № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики», якою було затверджено «Типове положення про громадську раду при міністерстві...»⁵.

Правові засади громадського контролю передбачено у Конституції України⁶, постановах Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади» (від 29.08.2002)⁷ та «Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади» (від 05.11.2008)⁸, указах Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» (від 01.08.2002)⁹, «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (від 07.02.2008)¹⁰, «Про ліквідацію деяких консультативно-дорадчих органів, утворених Президентом України» (від 28.04.2015), роз'ясненнях Міністерства юстиції України «Характеристика громадських формувань як інститутів громадянського суспільства» (від 24.01.2011)¹¹ та «Взаємодія держави та інститутів громадянського суспільства» (від 03.02.2011)¹², Національній Стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021–2026, затвердженій Указом Президента України від 07.09.2021¹³, та ін.

1.2. ЗНАЧЕННЯ ГРОМАДСЬКОГО АУДИТУ (КОНТРОЛЮ)

На сьогодні інститути громадянського суспільства працюють у більшості суспільних сфер: у сфері захисту прав людини та громадянина, представлення інтересів різних груп громадян, надання соціальних та інших послуг, провадження благодійної та волонтерської діяльності, реалізації освітніх і культурних проєктів, захисту довкілля, здійснення аналізу реалізації державної політики, моніторингу діяльності органів влади, провадження антикорупційної діяльності та інших.

Інститути громадянського суспільства гнучко реагують на зміну суспільних потреб унаслідок дії внутрішніх і зовнішніх чинників. Зокрема, протягом останніх років значна кількість громадських, благодійних, релігійних організацій орієнтувала свою діяльність на розв'язання проблемних питань військовослужбовців, ветеранів війни із числа учасників антитерористичної операції / операції об'єднаних сил та громадян, які постраждали внаслідок збройної агресії Російської Федерації.

Громадянське суспільство в Україні – це сукупність усіх недержавних структур і людей, які усвідомлюють себе саме як недержавну, «небюрократичну» ланку українського народу. Політичний сенс громадянського суспільства полягає в ототожненні себе з домінуючим чинником суспільного поступу, в розумінні свого природного, органічного, глибинного верховенства над державою. Розвинуте громадянське суспільство, будучи інтелектуальним опонентом держави, змушує її орієнтуватися на громадські інтереси, громадську думку в головних аспектах внутрішньої та зовнішньої політики¹⁴. Саме тому так важливо почути голос громадянського суспільства, яке завдяки своїй мозаїчності своєму різноголосю здатне найточніше висловитись щодо політичної ситуації та сформулювати вигоди до держави і політичних сил.

5 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text>

6 <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>

7 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1302-2002-%D0%BF#Text>

8 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/976-2008-%D0%BF#Text>

9 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/683/2002#Text>

10 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/109/2008#Text>

11 https://minjust.gov.ua/m/str_33565

12 https://minjust.gov.ua/m/str_33679

13 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/487/2021#Text>

14 Громадянське суспільство в Україні: звіт за результатами дослідження / Л. Паливода, О. Вінніков, В. Купрій [та ін.]; Упоряд. : Л. Паливода. – К. : БФ «Творчий центр ТЦК», 2016.

АНАЛІЗ СИТУАЦІЇ У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ В УКРАЇНІ У 2022 Р.

Згідно з Конституцією Україна є суверенною і незалежною, демократичною, соціальною, правовою державою, в якій людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються найвищою соціальною цінністю.

Основні та життєво важливі проблеми в проєктний період виникли в Україні через повномасштабне вторгнення збройних сил іншої держави. Указом Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 в Україні введено воєнний стан.¹⁵ Міністерство соціальної політики України розробило методичні рекомендації щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану, згідно з якими «Порядок організації надання соціальних послуг», затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587¹⁶, **РЕКОМЕНДОВАНИЙ** для застосування органам місцевого самоврядування, а не **ОБОВ'ЯЗКОВИЙ** до виконання (пункт 2 цієї постанови). Тобто органи місцевого самоврядування в рамках законів України та Конституції України мають право самостійно визначати особливості організації та надання соціальних послуг, враховуючи наявний стан речей.

2.1. АКТУАЛЬНІ ВИДИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ У 2022 р.

Починаючи з 2014 року Україна перебуває в стані неоголошеної війни. Частина території нашої держави незаконно анексована та тимчасово окупована Російською Федерацією, на частині ведуться бойові дії. Початок активних бойових дій після 24 лютого 2022 року та запровадження воєнного стану в Україні спричинили масове переміщення – громадяни залишають свої домівки в пошуках безпеки та захисту. Наразі кількість офіційно зареєстрованих внутрішньо переміщених осіб (ВПО) в країні досягає 4,9 млн осіб.¹⁷

Запроваджено надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам згідно з Порядком надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 20.03.2022 № 332 (зі змінами).¹⁸ У 2022 році понад 2,3 млн внутрішньо переміщених осіб отримали допомогу на проживання, на виплату якої з держбюджету було виділено 52,8 млрд гривень.

15 <https://www.president.gov.ua/documents/642022-41397>

16 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

17 <https://www.msp.gov.ua/timeline/vnutrishno-peremishcheni-osobi.html>

18 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/332-2022-%D0%BF#n54>

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 07.03.2022 № 214 «Деякі питання надання державної соціальної допомоги та пільг на період введення воєнного стану» (зі змінами),¹⁹ під час воєнного стану виплата призначених державних видів допомоги та пільг не зупиняється та виплачується у період дії воєнного стану та впродовж одного місяця після його припинення.

Постановою Кабінету Міністрів України від 26.02.2022 № 162 «Про особливості виплати та доставки пенсій, грошових допомог на період введення воєнного стану» (зі змінами)²⁰ передбачені альтернативні способи виплати пенсій та грошових допомог під час дії воєнного стану на випадок збоїв у роботі тієї чи іншої банківської установи, а також для ВПО, які отримують пенсію через поштового оператора.

З метою підтримки сімей з дітьми в умовах воєнного стану за пропозицією Міністерства соціальної політики щодо реалізації за участю Міжнародного надзвичайного фонду допомоги дітям при Організації Об'єднаних Націй (ЮНІСЕФ) спільного проекту щодо додаткових заходів соціальної підтримки найбільш вразливих категорій населення (далі – Проект) Урядом прийнято постанову Кабінету Міністрів України від 05.04.2022 № 405 «Про реалізацію спільного з Міжнародним надзвичайним фондом допомоги дітям при Організації Об'єднаних Націй (ЮНІСЕФ) проекту щодо додаткових заходів соціальної підтримки найбільш вразливих категорій населення».²¹

Також Мінсоцполітики за підтримки Міністерства цифрової трансформації та Програми розвитку ООН в Україні за фінансової підтримки Швеції з метою забезпечення нагальних потреб громадян, які постраждали від військової агресії РФ проти України, створено платформу «Допомога».

Громадяни, у яких є потреба у допомозі щодо забезпечення продуктами харчування, засобами особистої гігієни, ліками, побутовими речами, одягом, пальним, транспортними та іншими послугами, мають можливість на вебсайті <https://social.edopomoga.gov.ua/> у розділі «Отримати допомогу» залишити заявку на отримання допомоги і, вразі її обрання благодійником, отримати допомогу.

Внутрішньо переміщені особи пенсійного віку, особи з інвалідністю, діти з інвалідністю та інші особи, які перебувають у складних життєвих обставинах, можуть отримувати соціальні послуги відповідно до чинного законодавства України за фактичним місцем проживання чи перебування.

Соціальний захист малозабезпечених сімей внутрішньо переміщених осіб, зокрема багатодітних, забезпечується шляхом надання їм допомоги відповідно до Закону України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям»²².

Окремою категорією постраждалого населення є люди та сім'ї, що виїжджали на початку війни та вже повернулися до постійного місця перебування (Returnees). Труднощі, з якими стикаються ці родини, також вражають: окрім випробувань подвійної евакуації та необхідності відновлення життя на новому та на постійному місці проживання, спостерігається психологічне виснаження та погіршення фізичного здоров'я. Більшість родин зазнали сепарації внаслідок переїзду або військової служби чоловіків.

19 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/214-2022-%D0%BF#Text>

20 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/162-2022-%D0%BF#Text>

21 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/405-2022-%D0%BF#Text>

22 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1768-14#Text>

2.2. ПЕРЕШКОДИ У НАДАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Надавачі послуг в Україні стикаються з багатьма проблемами. Назвемо основні.

Вимкнення електроенергії. Оскільки під час повномасштабного вторгнення у країні часто вимикалося світло (нерідко впродовж робочого дня світло вмикалося лише на 2-4 години), це спричинило зростання психологічного напруження серед отримувачів послуг, які не могли скористатися послугами за відсутності світла, оскільки під час відключень не було доступу до баз даних (комп'ютери, що живляться тільки від мережі, не працювали).

Ризик вторгнення.

Ризик обстрілу.

Надвелике навантаження на соціальних працівників, оскільки окрім своїх посадових обов'язків вони додатково мають навантаження з формування та пошуку гуманітарної підтримки.

Також було відзначено **нестачу працівників на місцях та брак належного фінансування** працівників соціальної сфери.

Пакування комплектів з однотипними товарами. Донори надавали і надають необхідну кількість продовольчих та непродовольчих товарів, але різних марок, назв, розмірів тощо. Таку допомогу не просто упакувати, щоб не викликати конфліктів між обслуговуваними громадянами (люди ображаються через відмінності у складі наборів).

Тип продуктів. Спочатку закуповували крупи тривалого зберігання (перлову, горох, кукурудзяну крупу), але потім, у зв'язку з порушенням електро- та газопостачання, довелося закуповувати крупи швидкого приготування та локшину в асортименті, що було дорожче.

Представники влади говорили про **складну комунікацію з неурядовими громадськими організаціями:** були нарікання на видачу гуманітарної допомоги без фіксації фактів видачі з боку ГО, що також призводить до зростання напруженості в суспільстві та громадах, оскільки зростає кількість людей, які отримують допомогу часто, і при цьому залишаються такі, хто не отримав її жодного разу.

Інші виклики: непередбачувана реакція людей, які постраждали від війни, жили в надзвичайних умовах, стикалися з постійними проблемами з безпекою, укриттями; труднощі закупівлі та доставки товарів (доступ до людей, транспорт, паливо, зберігання, дефіцит товарів для закупівлі тощо).

2.3. ПЕРЕШКОДИ У ПРОВЕДЕННІ ДОСЛІДЖЕННЯ

Команда проєкту зазнала тих самих труднощів, що й надавачі соціальних послуг. Основні серед них описані нижче.

Вимкнення електроенергії.

Ризик вторгнення.

Ризик обстрілу.

Процедурні та часові обмеження. З огляду на надзвичайність ситуації та високий рівень ризику було дуже складно готувати необхідні документи і вести облік. Команді проєкту вдалося подолати ці проблеми завдяки підтримці органів місцевої влади, громадських волонтерів та активістів. Усі завдання виконувалися в надзвичайно динамічному режимі, з огляду на ситуацію, що швидко змінювалася.

Психоемоційні виклики. Високий рівень ризику та активні воєнні дії лякають і справляють серйозний негативний психоемоційний вплив на людей, як на місцевих жителів, так і на команду проєкту. Для реалізації проєктів такого типу потрібна МНПСС та психологічна підтримка.

2.4. ІНШІ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ДОПОМОГИ

Соціологічною групою «Рейтинг» на замовлення громадської організації «Центр Трансатлантичного діалогу» («Transatlantic Dialogue Center») 20-21 листопада 2022 року було проведене дослідження «Відбудова України та міжнародна допомога»²³. Це дослідження дало можливість сформулювати уявлення про бачення українцями ситуації. Нижче наведемо основні висновки дослідження.

Повернення роботи і джерела доходу для українців важливіші, ніж пряма фінансова допомога. Так, серед програм, які є найбільш необхідними для постраждалих від війни громад, найчастіше обирали відновлення підприємств, робочих місць (60 %) та відбудову пошкоджень (55 %). Фінансову підтримку визнали важливою програмою 44 % опитаних. Ще 37 % відзначили як важливу медичну й гуманітарну допомогу. Для чверті респондентів значимими є програми розвитку дітей та психосоціальна допомога. Натомість програми з розбудови демократичних інституцій чи культурної єдності обирали рідше – від 3 % до 6 %.

Загалом оцінка якості соціальних послуг, отриманих українцями у 2022 році, не проводилася. Отже, маємо підстави говорити про пріоритетність такого дослідження в цій сфері.

23 https://ratinggroup.ua/research/ukraine/v_dbudova_ukra_ni_ta_m_zhnarodna_dopomoga_20-21_listopada_2022.html

ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ У 2022 р.

Дане дослідження якості соціальних послуг має комплексний характер і ґрунтується на партисипативному підході. З метою підвищення надійності та обґрунтованості інтерпретацій отриманої інформації були використані різні методи збирання та аналізу даних: круглі столи із представниками місцевої влади та органів соціального захисту обласного чи міського рівня; фокус-групові дискусії з представниками профільних міських та обласних департаментів; фокус-групові дискусії з представниками громадського сектора надавачами соціальних послуг; ґрунтовне анкетування отримувачів соціальних послуг; верифікаційне експрес-опитування отримувачів соціальних послуг та вибіркоче телефонне опитування отримувачів послуг (в іншому проєкті, здійснюваному ГО «ЖКУ» за підтримки IRC).

ГО «ЖКУ» саме є надавачем соціальних послуг та гуманітарної допомоги. Окремі члени і членкині дослідницької команди ГО «ЖКУ» є отримувачами соціальних послуг та гуманітарної допомоги від державних та недержавних організацій. Таким чином, проведене дослідження було партисипативним (participatory research) за граничного збереження наукової об'єктивності, ґрунтувалося на активному залученні як отримувачів, так і надавачів соціальних послуг на всіх етапах: від розроблення концепції до презентації результатів і адвокатування зроблених висновків.

3.1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

УЧАСНИКИ ДОСЛІДЖЕННЯ: представники місцевої влади та органів соціального захисту обласного чи міського рівня, представники громадського сектора та отримувачі соціальних послуг у 8 областях, охоплених проєктом.

Відбір учасників здійснювався за сприяння партнерських громадських організацій, а також методом «снігової кулі». До участі були запрошені громадяни України з уразливих категорій населення: ВПО, люди з інвалідністю, люди в складних життєвих обставинах тощо.

ІНСТРУМЕНТИ ДОСЛІДЖЕННЯ. У цьому дослідженні використовувалися спеціально розроблені:

- анкети (наведено в додатку І);
- гайди фокус-групових дискусій;
- сценарії круглих столів, семінарів, що охоплювали питання щодо демографічних даних, самопочуття людей та досвіду отримання соціальних послуг.

Було обрано 7 індикаторів для бального оцінювання отриманих послуг:

- наявність інформації про послугу;
- доступність послуги;
- швидкість надання послуги;
- відповідність послуги потребам отримувача;
- якість товарів/послуг;
- повага, позитивне ставлення до отримувача;
- рівень задоволеності отримувача послугою.

За цими індикаторами було проаналізовано такі види соціальних послуг/допомоги (окремо для державних та недержавних гуманітарних організацій):

- продовольчі товари;
- непродовольчі товари;
- жіночі гігієнічні набори;
- житло;
- послуги з евакуації;
- кошти;
- ліки;
- одяг (зимові речі);
- постільні принадлежності;
- обладнання, техніка(обігрівач, генератор тощо);
- бензин, дизель, вугілля або дрова;
- послуги з перевезення;
- юридична допомога;
- психологічна допомога;
- медичні послуги;
- послуги реєстрації документів;
- міграційна допомога;
- інші послуги (на вибір отримувача).

Саме ці види послуг було ідентифіковано як найактуальніші в Україні у 2022 році за результатами круглих столів та фокус-групових дискусій із надавачами соціальних послуг. Отримувачі соціальних послуг під час анкетування підтвердили актуальність саме цих послуг.

Також важливим було запитання: *«Чи просили вас заплатити готівкою чи в натуральному вигляді, чи зробити будь-яку іншу послугу, щоб отримати гігієнічний або продуктовий набір чи соціальну послугу?»*

Важливим результатом стало отримання загальної оцінки суб'єктивного стану отримувачів послуг на початку 2023 року за 5-бальною шкалою, що також дало змогу опосередковано оцінити якість наданих соціальних послуг регіонах і зробити висновок щодо необхідності подальшого надання безкоштовних соціальних послуг.

З метою перевірки отриманих даних було проведене верифікаційне онлайн-експрес-опитування щодо якості соціальних послуг (за анкетною із 7 питань). Експрес-опитування відбулося шляхом розповсюдження гугл-форми за допомогою комунікаційних сервісів (вайбер, телеграм тощо) та соціальних мереж (Фейсбук). Отримані таким чином важливі відповіді були максимально неконтрольовані та неупереджені.

Отримані дані максимально анонімні, отримана від респондентів інформація оприлюднюється лише в узагальнених статистичних показниках, про що було попереджено всіх учасників дослідження.

Польовим дослідженням передувало камеральне (Desk Research). За результатами камерального дослідження були виявлені основні надавачі допомоги та послуг в Україні у 2022 році, проаналізовано стан соціальної сфери та нормативно-правові документи, що стосуються надання соціальних послуг та проведення громадського аудиту.

3.2. ЕТАПИ ПОЛЬОВОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

11 листопада проведено онлайн-зустріч із представниками профільних департаментів з надання соціальних послуг. 16 учасників фокус-групи з ОВА, департаментів та відділів соціального захисту, медичного обслуговування, освіти, притулків, центрів правової допомоги, гуманітарних координаційних центрів, громадських та волонтерських організацій поділилися своїм досвідом, результатами та планами роботи з надання потрібних послуг урізних регіонах України підчас воєнних дій.

У листопаді-грудні 2022 та січні 2023 було проведено 16 регіональних фокус-групових дискусій із надавачами соціальних послуг: 8 із представниками влади та профільних департаментів, комунальних закладів та 8 із представниками громадського сектора – надавачами соціальних послуг.

У січні 2023 року було проведено анкетування 329 отримувачів соціальних послуг у 8 регіонах України.

Верифікаційне онлайн-експрес-опитування щодо якості соціальних послуг відбулося на початку лютого 2023 р. і тривало впродовж двох тижнів.

Склад учасників подано в таблиці 1.

Таблиця 1. Учасники дослідження

Область	Фокус-групи		Анкети	Експрес-форма
	Представники влади	Представники ГО		
Житомирська	12	20	30	26
Чернігівська	7	7	41	89
Сумська	20	14	45	102
Полтавська	9	10	45	314
Хмельницька	11	12	38	77
Одеська	14	16	45	93
Київська	10	18	41	138
Дніпропетровська	10	9	44	49
Інші				14
Разом	93	106	329	902

Слід зазначити, що респондентською групою є вразливі категорії населення, оскільки вони мають найбільший досвід отримання соцпослуг та допомоги.

3.3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Представники місцевої влади у 8 областях, охоплених проєктом, одностайні у висвітленні ситуації з наданням соціальних послуг: проблеми є, але всі послуги надаються. Пільги, субсидії надані своєчасно. При цьому варто зазначити, що перед війною чисельність працівників служб соціального захисту була значно скорочена, особливо в районах, у рамках оптимізації районів.

«Ми робимо неможливе. Якість наших послуг – 5 за п'ятибальною шкалою», – запевняють представники влади.

У період воєнного стану змінився режим кризового надання послуг: скоротився інтервал між моментом, коли було виявлено потребу, і тим, коли приймається рішення. Позитивним чинником у сфері надання соціальних послуг у регіонах, як зазначили державні надавачі послуг, є створення Реєстру отримувачів та надавачів соціальних послуг, призначеного для збирання, реєстрації, зберігання і використання даних.

Майже всі фахівці повернулися з евакуації, є випадки прийому на роботу нових фахівців у 2022 році. Окрім базових послуг фахівцям додано навантаження «гуманітарна допомога».

Про шалене навантаження також говорять представники громадського сектора, які скаржаться на відсутність координації з владою та емоційне вигорання волонтерів.

Представники громадського сектора також запевняють у високій якості наданих ними соціальних послуг.

Серед проблем, із якими стикаються надавачі послуг, чітко простежувалася проблема перевантаження всіх працівників, оскільки окрім своїх посадових обов'язків вони додатково мають навантаження з формування та пошуку гуманітарної підтримки. Також було відзначено брак працівників на місцях та відсутність належного фінансування працівників соціальної сфери. Під час припинення електропостачання спостерігалось зростання напруження серед отримувачів послуг, які не могли вчасно скористатися послугами, оскільки за відсутності електропостачання не було доступу до баз даних і не працювали комп'ютери, що живляться тільки від мережі. Також представники влади говорили про складну комунікацію з неурядовими громадськими організаціями, нарікали на те, що ГО видають гуманітарну допомогу, не фіксуючи це, що також призводить до зростання напруженості в суспільстві та громадах, оскільки зростає кількість людей, які отримують допомогу часто, при тому, що є ті, хто не отримав її жодного разу.

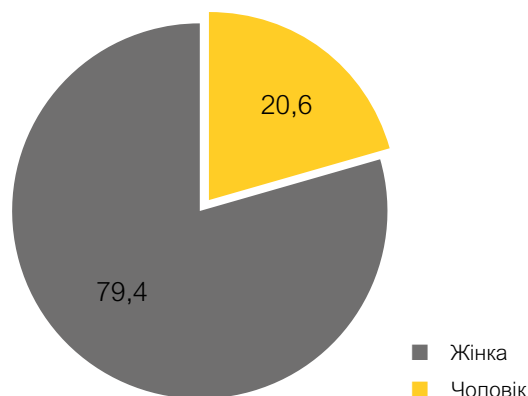
Було виявлено також, що особи, які перебувають на обліку у центрах зайнятості, отримують фінансову допомогу лише 3 місяці, а безробітні, які пішли навчатися від центрів зайнятості, не завжди закінчують курси через відсутність фінансової підтримки. Проблемним є питання реформи трудового законодавства та обмеження прав працівників (введення договорів і з фіксованим робочим часом тощо). Також було відзначено таку проблему як прагнення держави націоналізувати власність профспілок. Особи, які перебувають на обліку у службі зайнятості, можуть навчатися певної професії лише 1 раз, хоча є професії, що поєднують у собі різні напрями. Наприклад, логістика та складський облік. Є потреба у продуктивних наборах для ВПО, які навчаються.

Однією з головних проблем на сьогодні залишається низький рівень матеріально-технічного забезпечення організацій та установ (обмежено можливість проведення закупівель необхідних товарів). Також актуальною залишається проблема забезпечення фахівців товарами та матеріалами, необхідними для надання послуг (санітарно-гігієнічні товари, лікарські препарати тощо). Не менш значимою є проблема кадрового забезпечення (збільшення навантаження на людей у зв'язку з тим, що багато громадян виїхало за межі областей, тому працівники більш уразливі до професійного вигорання). У територіальних громадах, які перебувають у зоні ракетних та артилерійських обстрілів, соціальні працівники змушені декілька разів на день змінювати плани роботи та візитів до підопічних. Великою проблемою організацій та установ залишається брак споруд цивільного захисту, придатних для укриття.

В ході дослідження були виявлені також проблеми, з якими стикаються недержавні надавачі послуг та волонтерські організації. Серед них, зокрема, неузгодженість роботи ГО, імовірність дублювання груп ризику, яким надається допомога, відсутність стандартів отримання допомоги, незадовільна комунікація між ГО, більшість із яких працюють в одному полі допомоги. Також представники ГО говорили про складну комунікацію з представниками влади, про те, що потреби громад зростають і покривати їх усе складніше, що спричиняє зростання напруженості у відносинах між ГО і владою.

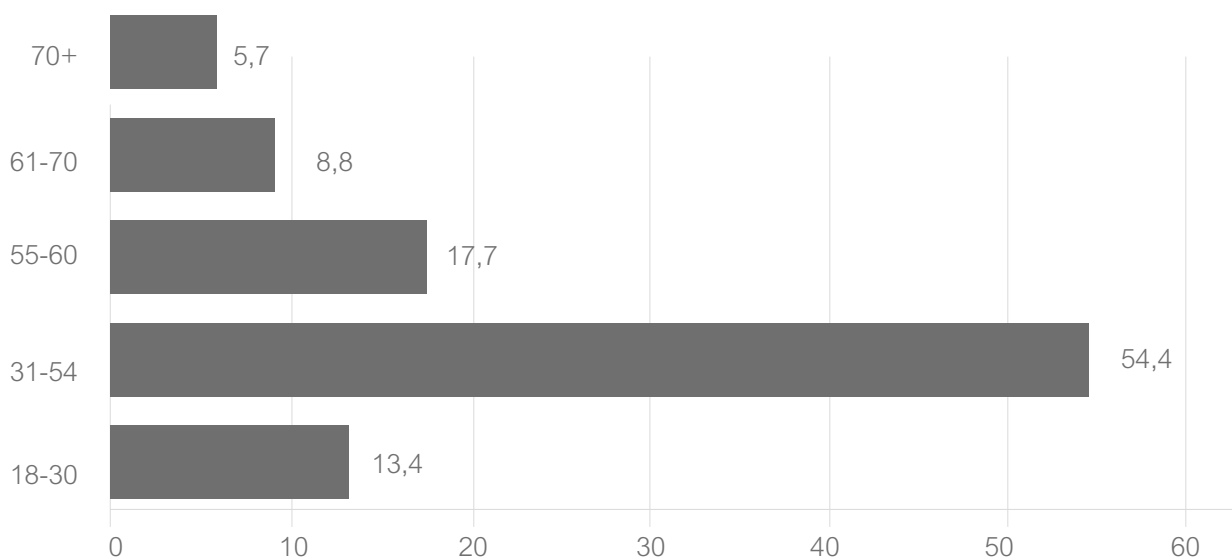
В анкетуванні отримувачів соціальних послуг узяли участь 329 респондентів, майже 80 % яких жінки (див. рис. 1).

Рисунок 1. Статевий розподіл учасників анкетування щодо якості соціальних послуг



Найбільша кількість респондентів належала до вікової групи 31-54 роки – 54 %. На другому місці – вікова категорія 55-60 років, їх майже 18 %. Також активні молоді люди віком 18-30 років (див. рис. 2).

Рисунок 2. Віковий розподіл респондентів



Отримувачами соціальних послуг є особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги.

Вразливі групи населення – особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників.

Складні життєві обставини – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самостійно. Серед респондентів 56,3 % є ВПО (7,6 % ВПО з 2014 року). Загалом було отримано 671 відповідь на 288 респондентів (див. рис. 3).

Рисунок 3. Соціальний статус респондентів



Як бачимо, дехто з людей відносить себе до більш ніж однієї категорії вразливості. Це так звана *інтерсекційність* у разливих категорій (значення – 2,3). 2,4 % респондентів не відносять себе до жодної вразливої категорії.

Значний відсоток респондентів у Чернігівській, Одеській та Дніпропетровській областях не отримав жодної допомоги від держави – близько 20 % (див. табл. 2). На протилежному полюсі – Хмельницька, Сумська та Полтавська області: у цих регіонах зазначили, що не отримали жодної допомоги від держави, менше 5 % респондентів.

Таблиця 2. Не отримували жодної допомоги від держави

Область	Сумська	Житомирська	Чернігівська	Полтавська	Хмельницька	Одеська	Дніпропетровська	Київська
Не отримали допомоги, %	4,4	6,7	22	4,4	2,6	17,8	18,6	10,9

Найбільша доступність соціальних послуг у державних органах виявлена в Одеській (задоволено 96,4 % запитів на отримання послуг) та Сумській (90,1 %) областях. Найнижчі показники у Чернігівській (задоволено 65,4 % запитів) та Житомирській (79,2 %) областях. У додатку Б наведені детальні таблиці виконання запитів за кожною послугою, окремо для державних органів і недержавних установ та волонтерських організацій.

Дещо інша ситуація з отриманням послуг від недержавних установ та волонтерських організацій. 100 % запитів на отримання послуг задоволено в Полтавській області, 93,6 % – у Дніпропетровській. Найнижчі показники у Чернігівській (76,4 % запитів) та Житомирській (73 %) областях.

Найбільше виконаних запитів як до державних органів, так і до не державних установ та волонтерських організацій на грошову допомогу та продовольчі товари. Найменше запитів виконано щодо обладнання та техніки (обігрівачі, генератори тощо) та енергоносіїв (бензин, дизель, вугілля або дрова).

У додатках В–З наведені оцінки отримувачів соціальних послуг щодо кожної послуги окремо для державних органів і недержавних установ та волонтерських організацій за такими індикаторами:

- наявність інформації про послугу;
- доступність послуги;
- швидкість надання послуги;
- відповідність послуги потребам отримувача;
- якість товарів/послуг;
- повага, позитивне ставлення до отримувача;
- рівень задоволеності отримувача послугою.

За цими даними обчислено середні оцінки за кожним індикатором. Найвищі оцінки отримали надавачі послуг в Одеській (4,4 та 4,6) та Дніпропетровській (4,2 та 4,1) областях, як державні, так і представники недержавних та волонтерських організацій (див. табл. 3). Нажаль, до відмінних оцінок далеко – найнижчі оцінки зафіксовано в Житомирській області (3,3 та 3,8).

Таблиця 3. Оцінювання надання послуг за індикаторами

(оцінка за 5-бальною шкалою, де 5 – найвищий бал)

Область	Сумська		Житом.		Черніг.		Полт.		Хмельн.		Одеська		Дніпроп.		Київська	
	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.
Види допомоги																
Наявність інформації про послугу	3,8	3,8	3,3	3,8	3,1	3,7	3,5	4,1	3,9	4,2	4,2	4,5	4,0	4,1	3,6	3,9
Доступність послуги	3,7	3,7	3,3	3,7	3,4	3,7	3,5	4,1	3,7	4,2	4,1	4,4	3,8	4,0	3,6	3,9
Швидкість надання послуг	3,5	3,6	3,3	3,7	3,1	4,2	3,5	4,1	3,7	4,2	3,9	4,4	3,6	3,9	3,5	4,0
Відповідність послуг потребам отримувача	4,2	4,1	3,2	3,8	3,6	4,3	3,4	4,1	3,8	4,2	4,3	4,4	3,7	4,0	3,7	4,1
Якість товарів / послуг	3,9	3,9	3,3	3,8	3,6	4,5	3,6	4,2	4,1	4,4	4,3	4,4	3,9	4,0	3,8	4,2
Повага, позитивне ставлення до отримувача послуги	3,9	3,9	3,4	4,0	4,2	4,8	3,6	4,2	4,3	4,5	4,5	4,6	4,3	4,3	4,0	4,3
Загальний рівень задоволеності	3,8	3,9	3,3	3,8	3,5	4,3	3,5	4,2	3,9	4,4	4,4	4,6	4,2	4,1	3,8	4,2

Тут і далі жовтим кольором позначено послуги, де оцінки, отримані державними надавачами послуг (Держ.), є вищими, ніж у недержавних та волонтерських організацій (Нед.).

Дніпропетровська область – єдина, де загальний рівень задоволеності державними послугами вищий (4,2), ніж отриманими від недержавних та волонтерських організацій (4,1). Найбільш збалансованою є Сумська область – тут оцінки майже однакові для державних та недержавних надавачів послуг (3,8 та 3,9). В інших 6 областях за всіма індикаторами недержавні надавачі послуг отримали більш високі оцінки.

Запит на послуги до державних надавачів послуг приблизно дорівнює запиту на послуги до недержавних та волонтерських організацій у 7 областях, окрім Одеської, де недержавні надавачі послуг надали майже втричі більше послуг (див. табл. 4).

Таблиця 4. Ефективність надання послуг

Область	Сумська	Житомирська	Чернігівська	Полтавська	Хмельницька	Одеська	Дніпропетровська	Київська
Запит на держпослуги*, %	46,5	53,9	50,2	56,2	55,1	27,7	55,3	51,1
Запит на недержпослуги**, %	53,5	46,1	49,8	43,8	44,9	72,3	44,7	48,9
Задоволено запитів загалом, %	90,8	76,3	70,9	92,0	83,1	96,0	91,3	83,6
Запит на послуги 1 особи	12,8	26,8	12,7	6,8	9,4	5,0	12,7	11,8
Запит на держпослугу 1 особу	6,0	14,4	6,4	3,8	5,2	1,4	7,0	6,0
Надано держпослуг 1 особі	5,4	11,4	4,2	3,3	4,4	1,3	6,3	4,9
Ефективність надання держпослуг, %	90,1	79,2	65,4	85,7	84,0	96,4	89,5	82,1
Запит на недержпослуги на 1 особу	6,9	12,3	6,3	3,0	4,2	3,6	5,7	5,8
Надано недержпослуг 1 особі	6,3	9,0	4,8	3,0	3,5	3,5	5,3	4,9
Ефективність надання недержпослуг, %	91,4	73,0	76,4	100,0	82,0	95,9	93,6	85,3

*Тут під держпослугами розуміємо послуги державних організацій.

**Не держпослуги – послуги недержавних та волонтерських організацій.

Найбільший запит на послуги виявлено в Житомирській області (26,8 із 38 запропонованих для оцінювання на 1 особу), найнижчий – в Одеській та Полтавській. Найнижчий відсоток задоволених запитів на послуги – у Житомирській (76,3 %) та Чернігівській (70,9 %) областях. Одеська область лідирує з показником 96 %, далі йдуть Полтавська (92 %) та Дніпропетровська (91,3 %).

Середні оцінки за 7 вищевказаними індикаторами щодо кожної послуги окремо для державних органів і недержавних установ та волонтерських організацій коливаються в межах від 2,7 до 5 балів (див. табл. 5).

Таблиця 5. Загальний рівень задоволеності послугами**(оцінка за 5-бальною шкалою, де 5 – найвищий бал)**

Область Види допомоги	Сумська		Житом.		Черніг.		Полт.		Хмельн.		Одеська		Дніпроп.		Київська	
	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.
Продовольчі товари	3,6	3,6	3,7	4,0	3,6	4,4	4,1	4,6	4,0	4,6	4,6	4,5	3,8	4,0	3,9	4,2
Непродовольчі товари	3,8	3,9	2,6	3,6	4,0	4,3	3,7	4,5	3,3	4,8	4,0	4,7	4,2	3,8	3,6	4,2
Жіноча гігієна	3,8	4,0	3,4	3,4	4,0	4,4	3,4	4,7	3,0	4,8	5,0	4,9	4,2	3,5	3,8	4,2
Дитячі товари	3,2	3,8	3,3	3,8	4,0	4,5	3,8	3,8	4,5	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
Житло	3,6	4,2	3,0	3,0	3,6	3,8	2,8	4,0	3,5	5,0			4,0	4,2	3,4	4,0
Послуги з евакуації	4,4	4,0	3,2	4,2	4,7	4,8	3,0	4,5	3,0	5,0	4,0	3,0	4,8	4,6	3,9	4,3
Грошова допомога	3,5	3,6	3,2	3,4	3,8	4,2	3,4	4,4	3,3	5,0	3,8	4,5	3,9	3,4	3,5	4,1
Ліки	4,0	3,8	2,6	2,8	3,5	4,7	3,5	4,4	4,3	3,5		5,0	4,3	4,2	3,7	4,0
Одяг (сезонні речі)	2,7	4,2	3,4	3,8	4,0	4,2	3,0	4,3	4,3	3,7	5,0	4,8	4,4	4,2	3,8	4,2
Постільна білизна	3,5	3,6	3,0	4,2	3,0	4,0	4,3	4,3	3,0	4,6	5,0	4,5	4,0	4,2	3,7	4,2
Обладнання, техніка (обігрівач, генератор тощо)	4,0	3,5	3,4	3,2	3,0	4,2	3,0	3,0	4,0	4,5				4,0	3,5	3,7
Бензин, дизель, вугілля або дрова	4,0	3,5	4,5		3,3	5,0	4,0			3,0					3,9	3,8
Послуги з перевезення	3,8	4,3	3,0	4,5	3,0	5,0	3,0	4,0	3,0	4,0			4,3	4,0	3,4	4,3
Юридична допомога	4,2	4,0	3,2	4,5	2,0	4,4	4,0	4,0	4,5	4,5	3,0	5,0	4,0	4,5	3,6	4,4
Психологічна допомога	4,5	3,4	3,6	4,4	3,5	4,4	3,8	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,4	4,4	4,3	4,4
Медична допомога	4,1	4,0	3,0	3,8	3,2	4,5	3,5	4,8	4,7	4,8		5,0	3,9	4,2	3,7	4,4
Реєстрація документів	3,6	4,5	3,8	3,7	3,5	3,0	3,8		4,8	4,0	4,0		4,0	4,3	3,9	3,9
Міграційна допомога	4,0		4,0	4,5	3,7	5,0	3,0		4,0	4,0					3,7	4,5
Інша допомога					3,5	4,0			4				5,0		4,2	4,0
Загальна оцінка	3,8	3,9	3,3	3,8	3,5	4,3	3,5	4,2	3,9	4,4	4,4	4,6	4,2	4,1	3,8	4,2

Можемо зробити висновок, що загальний рівень задоволеності допомогою недержавних організацій вищий в усіх регіонах.

Одеська область – лідеру реагування на зміну потреб населення.

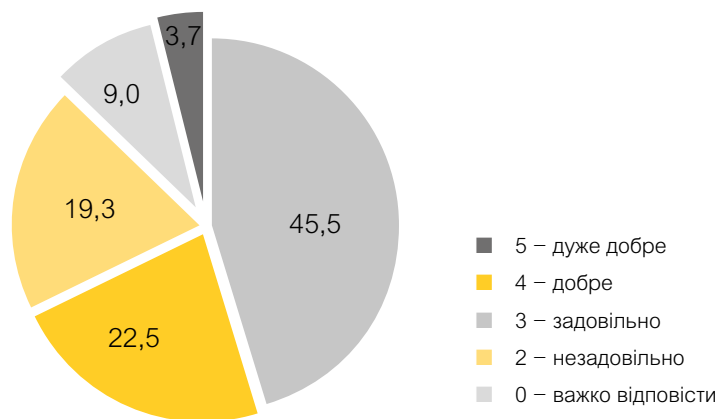
Відповіді на запитання «Чи просили вас заплатити готівкою чи в натуральному вигляді, чи зробити будь-яку іншу послугу, щоб отримати гігієнічний чи продуктовий набір чи соціальну послугу?» засвідчили нульовий рівень протиправних дій у соціальній сфері щодо отримувачів соціальних послуг у 2022 році в Чернігівській, Київській, Полтавській та Хмельницькій областях України (див. табл. 6). Разом з тим, респонденти зазначають що зіштовхнулись з такими випадками у Сумській, Дніпропетровській, Одеській та Житомирській областях. Серед них, в Житомирській області зафіксовано 7 випадків, коли особи, які представлялись представниками певної організації вимагали по 100 грн за гігієнічний набір.

Таблиця 6. Зазнали протиправних дій

Область	Сумська		Житом.		Черніг.		Полт.		Хмельн.		Одеська		Дніпроп.		Київська	
	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.
Зазнали протиправних дій, %	2,2	0,0	0,0	26,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,6	0,0	2,3	2,3	0,0	0,0
Під час оформлення, %	2,2	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	13,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Під час надання, %	0,0	0,0	0,0	26,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0	2,3	2,3	0,0	0,0

Важливим показником є оцінювання людьми свого стану на початок 2023 р. Дуже добре себе почувалися лише 3,7% респондентів, майже половина називають свій стан задовільним, а 19,3% незадовільним. До останнього числа слід додати 9% тих, яким важко відповісти на запитання про свій стан (див. рис. 4). Загалом це позитивний показник якості соціальних послуг у 8 регіонах України протягом 2022 р., проте є великий простір для зростання й удосконалення.

Рисунок 4. Оцінювання людьми свого стану



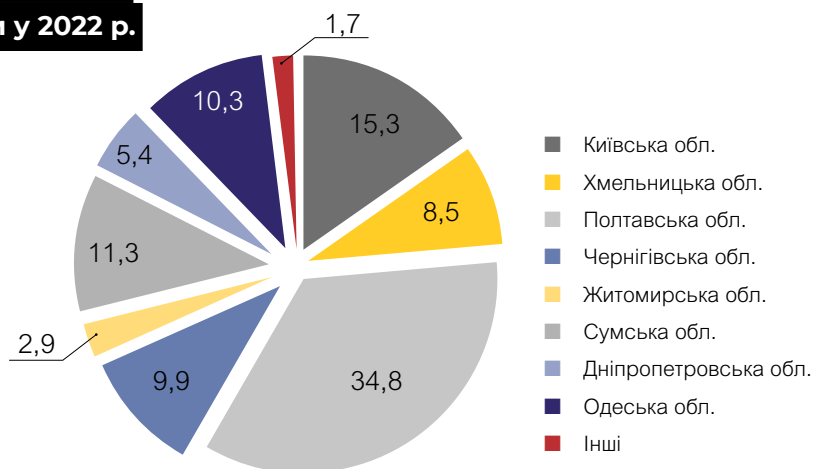
3.4. ВЕРИФІКАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

З метою перевірки отриманих даних було проведено верифікаційне онлайн-експрес-опитування якості соціальних послуг за 7 запитаннями. Експрес-опитування здійснювалося шляхом розповсюдження гугл-форми за допомогою комунікаційних сервісів (вайбер, телеграм тощо) та соціальних мереж (переважно Фейсбук). Що важливо, відповіді не контролювалися.

Було отримано 902 відповіді. Результати експрес-опитування значною мірою корелюють із результатами анкетування надавачів послуг.

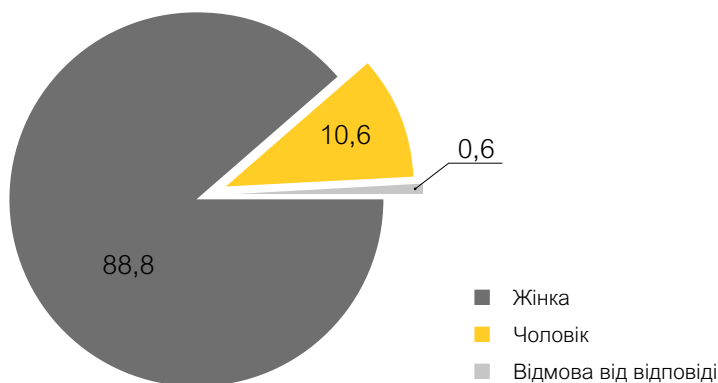
Найбільш активними були респонденти з Полтавської (майже 35 % від загального числа респондентів) та Київської (15 %) областей (див. рис. 5).

Рисунок 5. Регіони України, де було отримано соціальні послуги у 2022 р.



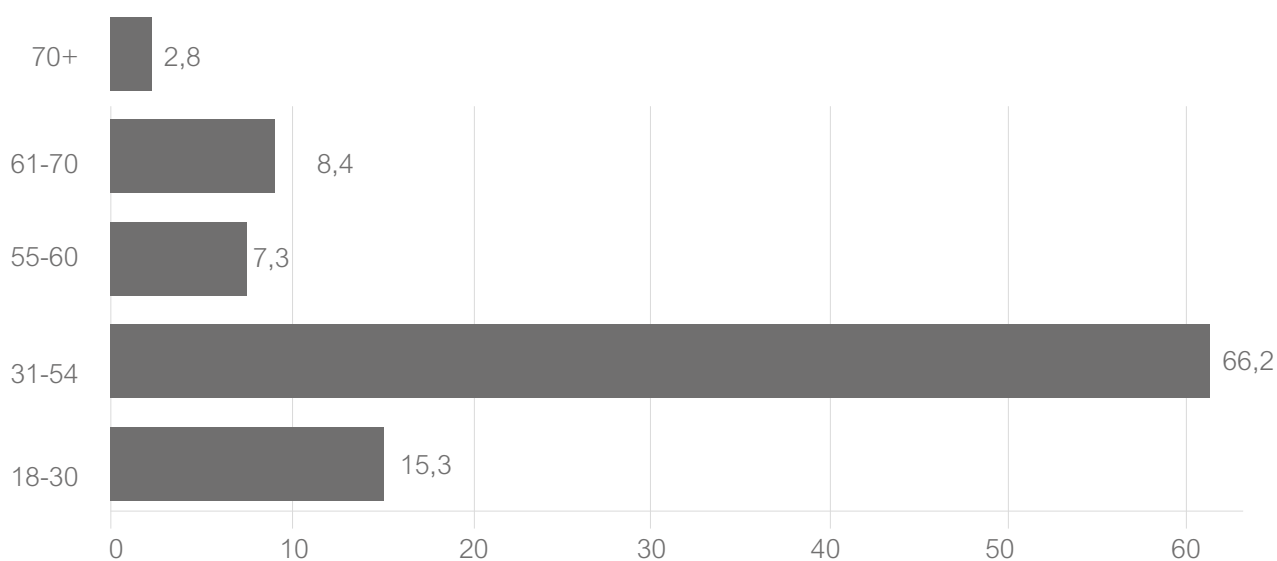
Статевий розподіл учасників експрес-опитування щодо якості соціальних послуг корелює зі статевим розподілом учасників анкетування щодо якості соціальних послуг: значна частина респондентів – жінки (див. рис. 6).

Рисунок 6. Статевий розподіл учасників експрес-опитування щодо якості соціальних послуг



Корелює також і розподіл респондентів обох опитувань за віком. Найбільша кількість респондентів належала до вікової групи 31-54 роки – 66,2 %. На другому місці – вікова категорія 18-30 років їх 15 %. І це закономірно з огляду на спосіб розповсюдження даних (комунікаційні та соціальні мережі) та інструментарій (гугл-форма) (див. рис. 7).

Рисунок 7. Віковий розподіл респондентів



Значний збіг спостерігається і в соціальному статусі респондентів (див. рис. 8).

Рисунок 8. Соціальний статус респондентів



Серед респондентів 77,5 % є ВПО (4 % ВПО з 2014 року). Загалом отримано 1370 відповідей від 902 респондентів. Як бачимо, деякі люди відносять себе до більш ніж однієї категорії уразливості. *Інтерсекційність* уразливих категорій – 1,5.

1,2 % респондентів не відносять себе до жодної з уразливих категорій.

39,4 % респондентів оцінюють допомогу від недержавних та волонтерських організацій дуже добре. Таку самооцінку послугам, наданим державними організаціями, дали значно менше опитаних – 26,4 % (див. рис. 9).

14 % респондентів дали незадовільну оцінку послугам, наданим державними організаціями. Таку самооцінку послугам від недержавних та волонтерських організацій дали лише від 3,2 % респондентів. (див. рис. 10).

Ми можемо зробити однозначний висновок про більшу задоволеність роботою недержавних та волонтерських організацій і серед респондентів верифікаційного експрес-оцінювання якості соціальних послуг, отриманих в Україні у 2022 році.

Рисунок 9. Загальна оцінка послуг, наданих державними організаціями

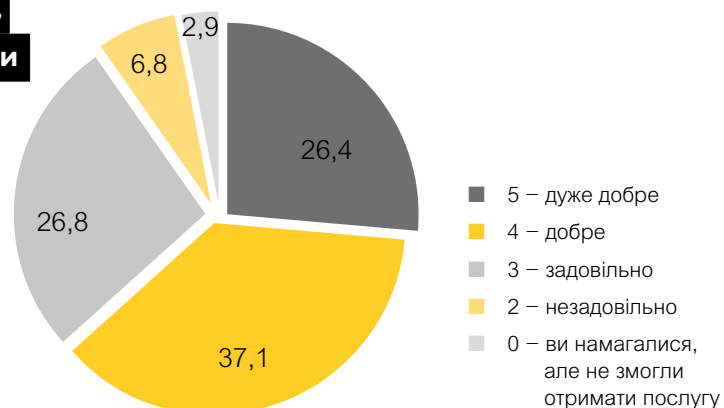
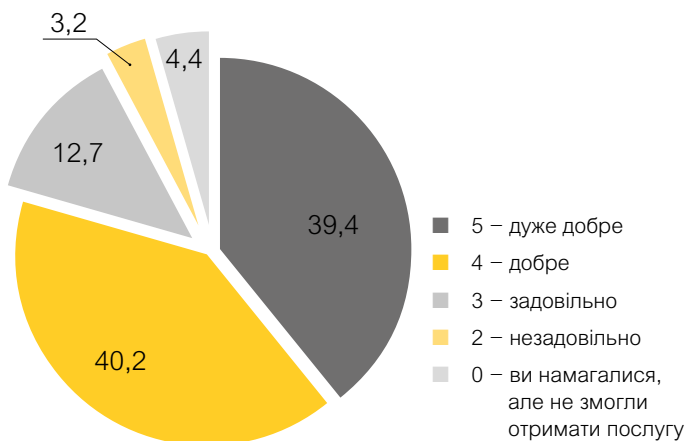
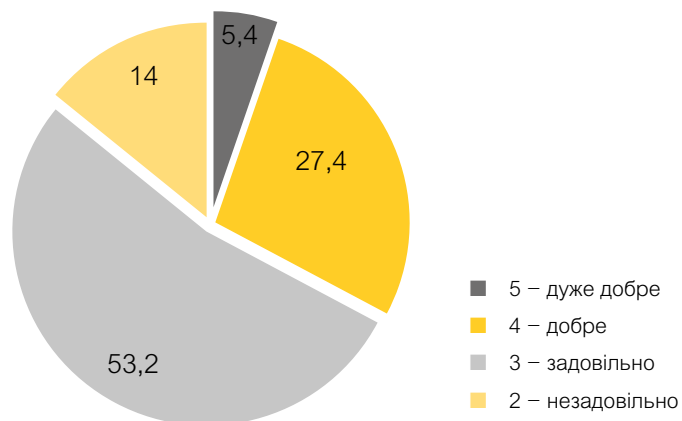


Рисунок 10. Загальна оцінка послуг, наданих недержавними та волонтерськими організаціями



Важливим показником є оцінювання людьми свогостану на початок 2023 р. Дуже добре почуваються лише 5,4 % респондентів, більшість називають свій стан задовільним, а 14 % незадовільним (див. рис. 11).

Рисунок 11. Загальне оцінювання людьми свого стану



Загалом це задовільний показник якості соціальних послуг у 8 регіонах України протягом 2022 р., проте є великий простір для зростання й удосконалення.

Ми робимо висновок про верифікацію даних, отриманих під час очного анкетування отримувачів соціальних послуг.



РЕКОМЕНДАЦІЇ

За результатами дослідження було вироблено пропозиції щодо покращення системи та процедур надання послуг на місцях людям, які потребують допомоги.

- МНПСС та психологічна підтримка потрібна як бенефіціарам, так і виконавцям проєктів та представникам влади.
- Необхідні заохочувальні заходи для стимуляції роботи надавачів послуг.
- Дуже важлива технічна підтримка надавачів послуг(генератори, павербанки, ноутбуки)для здійснення ними своїх прямих обов'язків.
- Необхідно створити єдину базу для фіксації видачі гуманітарної допомоги.
- Слід організувати навчання членів новостворених ГО та гуманітарних штабів основ організаційного розвитку, документообігу.
- Необхідно налагодити комунікацію між ГО, зокрема шляхом проведення регулярних зустрічей.
- Волонтерам необхідна підтримка, як матеріальна, продовольча, так і психоемоційна.
- Гуманітарну допомогу від партнерів слід формувати відповідно до потреб громад та людей.
- Благодійні організації та ГО мають орієнтуватися не тільки на ВПО, а й на звичайних мешканців громад, які наразі є уразливими.
- Слід надавати ГО підтримку не тільки у здійсненні гуманітарної місії, а й у тих напрямках діяльності, які ці організації мають реалізовувати відповідно до своїх статутів (аналітика, протидія гендерно обумовленому насильству, навчання).
- Необхідно організувати навчання на короткострокових курсах ВПО, звільнених від військової служби, із числа ветеранів війни.
- Важливо проводити тренінги з протидії професійному вигорянню для соціальних працівників.
- Необхідно подбати про надання фінансової допомоги особам, які перебувають на обліку в центрах зайнятості, під час їх навчання на курсах.
- Слід організувати підтримку в рамках академічної мобільності здобувачів освіти з окупованих територій.
- Важливо надавати психологічну підтримку(групові та індивідуальні консультації) учням пільгових категорій, безпритульним, що зазнають насильства, потерпають від булінгу (в професійно-технічних закладах).
- Підтримку людей, які постраждали від війни, необхідно продовжувати, незважаючи на проблеми, що існують сьогодні та виникатимуть надалі, враховуючи ситуації на місцях та потреби цих людей, а також вплив на них воєнних подій у країні.

Враховуючи вищевикладене, можемо зробити певні висновки.

1. У 8 областях, охоплених проєктом, надається підтримка уразливим групам населення, ВПО та особам, які постраждали внаслідок бойових дій. Допомога та соціальні послуги надаються як державними органами, так і міжнародними, недержавними та волонтерськими організаціями. Це психологічна допомога, ліки, медичні послуги, юридична та матеріальна підтримка, продуктивні та санітарно-гігієнічні набори, енергоносії, послуги з евакуації, освітні послуги для дітей та дорослих тощо. За результатами дослідження можна зробити висновок, що в областях підтримка різним групам населення надається на регулярній основі та охоплює велику кількість громад.
2. Під час дії на території країни воєнного стану всі комунальні заклади та установи продовжують працювати і надають послуги в повному обсязі. В областях створено мережу закладів та установ, які надають соціальні послуги ВПО, особам похилого віку та особам з інвалідністю. У період воєнного стану в територіальних громадах 8 областей, охоплених проєктом, було організовано евакуацію осіб похилого віку та осіб з інвалідністю у безпечні місця в інших регіонах України.
3. Найвищі оцінки отримали надавачі послуг в Одеській та Дніпропетровській областях, як державні, так і представники недержавних та волонтерських організацій. Нажаль, до відмінних оцінок навіть їм далеко. Дніпропетровська область – єдина, де загальний рівень задоволеності послугами державних організацій вищий, ніж послугами недержавних та волонтерських організацій. Найбільш збалансованою є Сумська область – у ній оцінки роботи державних та недержавних надавачів послуг майже однакові. В інших 6 областях за всіма індикаторами недержавні надавачі послуг отримали більш високі оцінки.
4. Існує проблема якості задоволення потреб людей у продовольчих наборах, оскільки організації, з якими співпрацюють неурядові організації, часто надають підтримку, не враховуючи потреб та звичних для населення вподобань щодо продуктів харчування, особливо в сільській місцевості, де окремі продукти не вживаються та є неприйнятними для приготування їжі.
5. Ще одна проблема емоційне вигорання працівників благодійних організацій та волонтерів, що мають гостру потребу у відпочинку та відновленні.
6. Підтримку людей, які постраждали від війни, необхідно продовжувати, незважаючи на проблеми, що існують сьогодні та виникатимуть надалі, враховуючи ситуації на місцях та потреби цих людей, а також вплив на них воєнних подій у країні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Взаємодія держави та інститутів громадянського суспільства : Роз'яснення Міністерства юстиції України від 03.02.2011. URL: https://minjust.gov.ua/m/str_33679 (дата звернення: 31.05.2023)
2. Деякі питання надання державної соціальної допомоги та пільг на період введення воєнного стану: Постанова КМУ від 07.03.2022 № 214. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/214-2022- %D0 %BF#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/214-2022-%D0%BF#Text)(дата звернення: 31.05.2023)
3. Конституція України, прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр> (дата звернення: 31.05.2023)
4. Порядок надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам: Постанова КМУ від 20.03.2022 № 332. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/332-2022- %D0 %BF#n54](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/332-2022-%D0%D0%BF#n54)(дата звернення: 31.05.2023)
5. Порядок організації надання соціальних послуг: Постанова КМУ від 01.06.2020 № 587. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/976-2008- %D0 %BF#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/976-2008-%D0%D0%BF#Text)(дата звернення: 31.05.2023)
6. Про введення воєнного стану в Україні : Указ Президента України від 24.02.2022 № 64/2022. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/642022-41397> (дата звернення: 31.05.2023)
7. Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям: Закон України від 1 червня 2000 р. № 1768-III. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1768-14#Text>(дата звернення: 31.05.2023)
8. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади : Указ Президента України від 01.08.2002 № 683/2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/683/2002#Text> (дата звернення: 31.05.2023)
9. Про засади внутрішньої і зовнішньої політики: Закон України від 1 липня 2010 р. № 2411-VI. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010- %D0 %BF#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%D0%BF#Text)(дата звернення: 31.05.2023)
10. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики : Постанова КМУ від 3 листопада 2010 р. № 996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2411-17#Text>(дата звернення: 31.05.2023)
11. Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади : Постанова КМУ від 05.11.2008. № 976. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/976-2008- %D0 %BF#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/976-2008-%D0%D0%BF#Text)(дата звернення: 31.05.2023)
12. Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади : Постанова КМУ від 29.08.2002 № 1302. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1302-2002- %D0 %BF#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1302-2002-%D0%D0%BF#Text)(дата звернення: 31.05.2023)
13. Про Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021-2026 роки : Указ Президента України від 07.09.2021 № 487/2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/487/2021#Text> (дата звернення: 31.05.2023)
14. Про особливості виплати та доставки пенсій, грошових допомог на період введення воєнного стану: Постанова КМУ від 26.02.2022 № 162. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/162-2022- %D0 %BF#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/162-2022-%D0%D0%BF#Text)(дата звернення: 31.05.2023)
15. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування : Указ Президента України від 07.02.2008 № 109/2008. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/109/2008#Text> (дата звернення: 31.05.2023)
16. Про реалізацію спільного з Міжнародним надзвичайним фондом допомоги дітям при Організації Об'єднаних Націй (ЮНІСЕФ) проєкту щодо додаткових заходів соціальної підтримки найбільш вразливих категорій населення : Постанова КМУ від 05.04.2022 № 405. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/405-2022- %D0 %BF#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/405-2022-%D0%D0%BF#Text)(дата звернення: 31.05.2023)

- 17.Характеристика громадських формувань як інститутів громадянського суспільства : Роз'яснення Міністерства юстиції України від 24.01.2011. URL: https://minjust.gov.ua/m/str_33565 (дата звернення: 31.05.2023)
- 18.Аналітичні дослідження, правозахист, медіа адвокація. Презентовано результати проєкту. URL:https://wcu-network.org.ua/possessing-equal-rights/news/Analtichn__dosldzhennja_pravozaxist_meda_advokacija_Prezentovano_rezulta
- 19.Відбудова України та міжнародна допомога. URL: https://ratinggroup.ua/research/ukraine/v_dbudova_ukra_ni_ta_m_zhnarodna_dopomoga_20-21_listopada_2022.html
- 20.Внутрішньо переміщені особи. URL: <https://www.msp.gov.ua/timeline/Vnutrishno-peremishcheni-osobi.html> (дата звернення: 31.05.2023)
- 21.Громадянське суспільство в Україні: звіт за результатами дослідження / Л. Паливода, О. Вінніков, В. Купрій [та ін.]; Упоряд.: Л. Паливода. – К. : БФ «Творчий центр ТЦК», 2016.
- 22.Наливайко Л. Р., Савченко О. В. Теоретико-правові засади громадського контролю за діяльністю органів державної влади. –К. : Хай-Тек Прес, 2017. 276 с.
- 23.Славна О. Громадянське суспільство як основа розвитку правової держави в контексті конституційної реформи //Інтернаука. Серія: Юридичні науки. 2017. № 1. С. 16–19.

Додаток А. ОСНОВНІ ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ, ЩО РЕГУЛЮЮТЬ ГРОМАДСЬКУ ДІЯЛЬНІСТЬ

1. Конституція України.
2. Загальна декларація прав людини.
3. Конвенція про захист прав людини та основоположних свобод людини.
4. Міжнародний пакт про громадянські і політичні права.
5. Конвенція Міжнародної організації праці «Про свободу асоціацій і захист права на організацію».
6. Резолюція від 04.10.2010 № 1755 (2010) Парламентської Асамблеї Ради Європи «Функціонування демократичних інституцій в Україні».
7. Меморандум Ради Європи від 05.07.2002 «Фундаментальні принципи щодо статусу неурядових організацій в Європі».
8. Рекомендації Ради Європи 10.10.2007 «Рекомендація CM/Rec (2007) 14 Комітету міністрів Ради Європи державам-членам (Щодо створення та діяльності неурядових організацій)».
9. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV.
10. Європейський суд з прав людини. Справа «Корецький та інші проти України» (заява № 40269/02).
11. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV.
12. Податковий кодекс України від 02.12.2010 № 2755-VI.
13. Указ Президента України від 26.02.2016 № 68/2016 «Про сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні».
14. Закон України від 22.03.2012 № 4572-VI «Про громадські об'єднання».
15. Закон України від 15.05.2003 № 755-IV «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань».
16. Закон України від 23.04.1991 № 987-XII «Про свободу совісті та релігійні організації».
17. Закон України від 15.09.1999 № 1045-XIV «Про професійні спілки, їх права та гарантії діяльності».
18. Закон України від 01.12.1998 № 281-XIV «Про молодіжні та дитячі громадські організації».
19. Закон України від 05.07.2012 № 5073-VI «Про благодійну діяльність та благодійні організації».
20. Закон України від 19.04.2011 № 3236-VI «Про волонтерську діяльність».
21. Закон України від 22.06.2012 № 5026-VI «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності».
22. Закон України від 07.10.1997 № 554/97-ВР «Про професійних творчих працівників та творчі спілки».
23. Закон України від 24.12.1993 № 3808-XII «Про фізичну культуру і спорт».
24. Закон України: від 22.10.1993 № 3551-XII «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту».
25. Закон України від 24.03.1998 № 203/98-ВР «Про статус ветеранів військової служби, ветеранів органів внутрішніх справ і деяких інших осіб та їх соціальний захист».
26. Закон України від 21.03.1991 № 875-XII «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні».

27. Закон України від 16.12.1993 № 3721-XII «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні».
28. Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI «Про адміністративні послуги».
29. Закон України від 16.07.1999 № 996-XIV «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні».
30. Закон України від 06.10.2016 № 1665-VIII «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо створення сприятливих умов для впровадження благодійних телекомунікаційних повідомлень».
31. Закон України від 05.07.2012 № 5073-VI «Про благодійну діяльність та благодійні організації».
32. Закон України від 22.10.1999 № 1192-XIV «Про гуманітарну допомогу».
33. Закон України від 05.07.2012 № 5073-VI «Про благодійну діяльність та благодійні організації».
34. Проект Закону від 01.04.2016 № 4360 «Про гуманітарну допомогу в кризових ситуаціях».
35. Проект Закону від 07.11.2016 № 5368 «Про внесення змін до Податкового кодексу України (щодо покращення інвестиційного клімату в Україні)».
36. Постанова КМУ від 05.11.2008 № 976 «Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади».
37. Постанова КМУ від 12.10.2011 «Про затвердження Порядку проведення конкурсу з визначення програм (проектів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання (реалізації) яких надається фінансова підтримка».
38. Постанова КМУ від 08.08.2007 № 1010 «Про затвердження Порядку надання дозволу на право користування пільгами з оподаткування для підприємств та організацій громадських організацій інвалідів».
39. Постанова КМУ від 15.02.2002 № 153 «Про створення єдиної системи залучення, використання та моніторингу міжнародної технічної допомоги».
40. Постанова КМУ від 17.07.2015 № 496 «Про затвердження переліку баз олімпійської та паралімпійської підготовки, що звільняються від сплати земельного податку».
41. Постанова КМУ від 26.10.2016 № 758 «Про затвердження переліку товарів, виконаних робіт, наданих послуг за кодами згідно з Державним класифікатором продукції та послуг ДК 016:2010, вартість яких на період проведення антитерористичної операції включається до інших витрат звичайної діяльності або на вартість яких не проводиться коригування фінансового результату до оподаткування».
42. Постанова КМУ від 24.02.2016 № 112 «Про затвердження переліку засобів, товарів (робіт, послуг), сума (вартість) благодійної допомоги для закупівлі або у вигляді яких не включається до оподаткованого доходу платників податку на доходи фізичних осіб».
43. Постанова КМУ від 20.08.2014 № 413 «Про затвердження Порядку надання статусу учасника бойових дій особам, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України і брали безпосередню участь в антитерористичній операції, забезпеченні її проведення».
44. Постанова КМУ від 26.11.2014 № 653 «Про затвердження переліку потреб, сума благодійної допомоги для задоволення яких не включається до оподаткованого доходу платників податку на доходи фізичних осіб».
45. Постанова КМУ від 04.10.1995 № 786 «Про Методику розрахунку орендної плати за державне майно та пропорції її розподілу».
46. Розпорядження КМУ від 06.07.2016 № 479-р «Про затвердження переліку історичних державних найменувань».
47. Наказ Міністерства юстиції України від 09.02.2016 № 359/5 «Про затвердження Порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи».

48. Наказ Міністерства юстиції України від 18.11.2016 № 3268/5 «Про затвердження форм заяв у сфері державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань».
49. Наказ Міністерства юстиції України від 05.03.12 р. № 368/5 «Про затвердження Вимог до написання найменування юридичної особи, її відокремленого підрозділу, громадського формування, що не має статусу юридичної особи, крім організації профспілки».
50. Наказ Міністерства фінансів України від 30.11.1999 № 291 «Про затвердження Плану рахунків бухгалтерського обліку та Інструкції про його застосування».
51. Наказ Міністерства фінансів України від 30.10.2014 № 1089 «Про затвердження Порядку формування та ведення Реєстру волонтерів антитерористичної операції».
52. Роз'яснення Міністерства юстиції України від 24.01.2011 «Характеристика громадських формувань як інститутів громадянського суспільства».

Додаток Б. ЗАПИТИ НА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ АБО ДОПОМОГИ

Частка респондентів, що зверталися та отримали (+) або не отримали (-) соціальні послуги від державних установ, %

Область Види допомоги	Сумська		Житом.		Черніг.		Полт.		Хмельн.		Одеська		Дніпроп.		Київська	
	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-
Продовольчі товари	35,6	0,0	26,7	0,0	24,4	2,4	22,2	0,0	21,1	0,0	11,1	0,0	27,3	0,0	24,0	0,3
Непродовольчі товари	8,9	0,0	26,7	3,3	7,3	9,8	15,6	0,0	10,5	2,6	4,4	2,2	22,7	2,3	13,7	2,9
Засоби жіночої гігієни	17,8	0,0	20,0	0,0	4,9	2,4	11,1	0,0	13,2	0,0	4,4	0,0	15,9	2,3	12,5	0,7
Дитячі товари	13,3	0,0	13,3	3,3	9,8	4,9	8,9	2,2	5,3	2,6	2,2	0,0	4,5	2,3	8,2	2,2
Житло	11,1	2,2	23,3	0,0	12,2	17,1	8,9	2,2	7,9	5,3	0,0	0,0	9,1	0,0	10,4	3,8
Послуги з евакуації	11,1	4,4	20,0	3,3	7,3	9,8	2,2	2,2	5,3	2,6	4,4	0,0	13,6	0,0	9,1	3,2
Грошова допомога	40,0	4,4	26,7	0,0	19,5	0,0	11,1	0,0	21,1	0,0	17,8	0,0	36,4	2,3	24,6	1,0
Ліки	13,3	0,0	16,7	3,3	14,6	0,0	8,9	0,0	10,5	5,3	0,0	0,0	22,7	2,3	12,4	1,6
Одяг (сезонні речі)	6,7	0,0	20,0	0,0	4,9	0,0	11,1	2,2	10,5	5,3	2,2	0,0	13,6	4,7	9,9	1,7
Постільна білизна	4,4	0,0	23,3	10,0	2,4	7,3	6,7	2,2	2,6	2,6	2,2	0,0	13,6	2,3	7,9	3,5
Обладнання, техніка (обігрівач, генератор тощо)	0,0	2,2	16,7	20,0	2,4	17,1	2,2	2,2	5,3	2,6	0,0	0,0	0,0	2,3	3,8	6,6
Бензин, дизель, вугілля або дрова	0,0	11,1	6,7	23,3	9,8	12,2	2,2	2,2		2,6	0,0	0,0	0,0	2,3	3,1	7,7
Послуги з перевезення	11,1	2,2	13,3	6,7	4,9	0,0	2,2	2,2	2,6		0,0	0,0	9,1	2,3	6,2	2,2
Юридична допомога	11,1	0,0	20,0	3,3	2,4	2,4	2,2	2,2	10,5		4,4	0,0	4,5	2,3	7,9	1,7
Психологічна допомога	11,1	0,0	16,7	0,0	4,9	0,0	8,9	0,0	5,3		4,4	0,0	13,6	2,3	9,3	0,4
Медична допомога	13,3	0,0	23,3	0,0	12,2	4,9	8,9	0,0	15,8		0,0	0,0	34,1	2,3	15,4	1,2
Реєстрація документів	28,9	0,0	26,7	0,0	14,6	0,0	11,1	2,2	10,5		2,2	0,0	34,1	0,0	18,3	0,4
Міграційна допомога	4,4	0,0	3,3	13,3	7,3	0,0	2,2	2,2	5,3				0,0	0,0	3,8	3,1
Інша допомога			0,0	0,0	4,9	0,0			2,63				2,3	0,0	2,4	0,0
Доступність послуг, %	90,1	9,9	79,2	20,8	65,4	34,6	85,7	14,3	84,0	16,0	96,4	3,6	89,5	10,5	82,1	17,9

Частка респондентів, що зверталися та отримали (+) або не отримали (-)

соціальні послуги від недержавних установ та волонтерських організацій, %

Область	Сумська		Житом.		Черніг.		Полт.		Хмельн.		Одеська		Дніпроп.		Київська	
	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-
Види допомоги																
Продовольчі товари	44,4	2,2	23,3	0,0	19,5	0,0	17,8	0,0	21,1	0,0	40,0	0,0	27,3	0,0	27,6	0,3
Непродовольчі товари	28,9	4,4	20,0	3,3	19,5	0,0	17,8	0,0	13,2	5,3	26,7	0,0	27,3	0,0	21,9	1,9
Засоби жіночої гігієни	15,6	0,0	20,0	0,0	12,2	0,0	13,3	0,0	10,5	0,0	22,2	0,0	20,5	0,0	16,3	0,0
Дитячі товари	17,8	0,0	13,3	0,0	9,8	2,4	8,9	0,0	5,3	0,0	8,9	2,2	6,8	2,3	10,1	1,0
Житло	11,1	0,0	13,3	3,3	9,8	7,3	4,4	0,0	5,3	2,6	0,0	0,0	13,6	0,0	8,2	1,9
Послуги з евакуації	8,9	0,0	16,7	3,3	9,8	9,8	4,4	0,0	2,6	2,6	2,2	2,2	11,4	2,3	8,0	2,9
Грошова допомога	28,9	2,2	20,0	0,0	14,6	2,4	11,1	0,0	5,3	2,6	13,3	0,0	22,7	0,0	16,6	1,0
Ліки	20,0	0,0	16,7	0,0	7,3	0,0	11,1	0,0	5,3	2,6	6,7	2,2	15,9	0,0	11,8	0,7
Одяг (сезонні речі)	24,4	0,0	16,7	3,3	14,6	0,0	8,9	0,0	7,9	0,0	11,1	0,0	22,7	0,0	15,2	0,5
Постільна білизна	13,3	2,2	16,7	3,3	12,2	9,8	8,9	0,0	13,2	0,0	6,7	0,0	20,5	0,0	13,1	2,2
Обладнання, техніка (обігрівач, генератор тощо)	8,9	4,4	16,7	16,7	12,2	12,2	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	5,8	5,1
Бензин, дизель, вугілля або дрова	4,4	2,2	0,0	20,0	9,8	9,8	0,0	0,0	2,6	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	4,9
Послуги з перевезення	6,7	4,4	13,3	13,3	7,3	2,4	0,0	0,0	2,6	2,6	0,0	0,0	2,3	0,0	4,6	3,3
Юридична допомога	11,1	2,2	13,3	3,3	12,2	0,0	8,9	0,0	5,3	2,6	4,4	0,0	4,5	0,0	8,5	1,2
Психологічна допомога	20,0	0,0	20,0	0,0	12,2	0,0	8,9	0,0	10,5	2,6	8,9	0,0	18,2	0,0	14,1	0,4
Медична допомога	13,3	0,0	13,3	6,7	4,9	0,0	8,9	0,0	10,5	0,0	4,4	0,0	11,4	0,0	9,5	1,0
Реєстрація документів	4,4	0,0	10,0	6,7	2,4	2,4	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	9,1	4,5	4,1	2,0
Міграційна допомога	0,0	2,2	6,7	16,7	2,4	2,4	0,0	0,0	2,6	2,6			0,0	4,5	2,0	4,8
Інша допомога			0,0	0,0	4,9	0,0			2,63				0,0	0,0	1,9	0,0
Доступність послуг, %	91,4	8,6	73,0	27,0	76,4	23,6	100,0	0,0	82,0	18,0	95,9	4,1	93,6	6,4	85,3	14,7

Додаток В. НАЯВНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ПОСЛУГУ (оцінка за п'ятибальною шкалою)

Область	Сумська		Житом.		Черніг.		Полт.		Хмельн.		Одеська		Дніпроп.		Київська	
	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.
Продовольчі товари	3,3	3,6	3,7	4,0	2,9	3,8	4,0	4,3	4,0	4,3	4,6	4,8	3,5	4,2	3,7	4,1
Непродовольчі товари	3,5	3,5	2,6	3,6	3,3	3,8	3,4	4,1	3,5	4,3	4,0	4,8	4,6	4,0	3,6	4,0
Засоби жіночої гігієни	3,4	4,2	3,4	3,6	3,0	3,0	3,2	4,3	3,6	4,1	4,0	4,8	3,4	3,8	3,4	4,0
Дитячі товари	4,0	3,4	3,0	3,0	2,5	3,8	3,8	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,3	3,6	3,8
Житло	4,4	3,6	3,0	3,0	3,8	2,8	2,5	4,0	3,7	5,0			3,7	4,4	3,5	3,8
Послуги з евакуації	4,8	4,5	3,2	4,2	4,3	3,8	3,0	4,0	3,0	5,0	4,0	2,0	4,5	4,6	3,8	4,0
Грошова допомога	4,3	4,5	3,3	3,4	3,6	3,2	3,6	4,0	3,8	4,0	4,5	5,0	4,0	3,8	3,9	4,0
Ліки	4,0	3,0	2,8	3,0	3,0	4,3	3,5	4,2	3,9	3,6			3,8	3,7	3,5	3,6
Одяг (сезонні речі)	2,7	3,6	3,6	3,8	3,0	4,0	3,2	4,3	4,2	3,8	5,0	4,8	4,2	4,0	3,7	4,0
Постільна білизна	3,5	3,0	3,0	4,2	2,0	3,6	4,3	4,0	3,0	4,2	4,0	4,5	4,0	4,0	3,4	3,9
Обладнання, техніка (обігрівач, генератор тощо)	4,0	3,0	3,4	3,2	2,0	3,2	3,0	3,0	4,0	4,5			4,0	3,3	3,5	
Бензин, дизель, вугілля або дрова	4,0	3,5	4,5		2,5	3,5	4,0		3,0						3,8	3,3
Послуги з перевезення	3,8	4,3	3,0	4,5	2,5	4,3	3,0	4,0	4,0	4,0			4,3	4,0	3,4	4,2
Юридична допомога	4,2	3,8	3,2	4,3	3,0	3,8	4,0	4,0	4,3	4,0	3,0	5,0	4,0	4,0	3,7	4,1
Психологічна допомога	3,3	3,4	3,6	4,4	4,0	4,2	3,8	4,3	5,0	5,0	5,0	5,0	4,4	4,4	4,1	4,4
Медична допомога	3,6	4,4	2,8	3,8	3,8	3,5	3,8	4,8	4,3	4,4		5,0	3,9	4,2	3,7	4,3
Реєстрація документів	4,2	4,5	4,0	3,7	3,7	3,0	4,2		4,2	4,0	4,0		3,9	4,3	4,0	3,9
Міграційна допомога	4,0		4,0	4,5	3,3	5,0	3,0		4,0	4,0					3,7	4,5
Інша допомога					2,5	3,0			4						3,3	3,0
Доступність послуг, %	3,8	3,8	3,3	3,8	3,1	3,7	3,5	4,1	3,9	4,2	4,2	4,5	4,0	4,1	3,6	3,9

Тут і далі жовтим кольором позначено послуги, де оцінки, отримані державними надавачами послуг (Держ.), є вищими, ніж у недержавних та волонтерських організацій (Нед.).

Додаток Г. ДОСТУПНІСТЬ ПОСЛУГИ (оцінка за п'ятибальною шкалою)

Область Види допомоги	Сумська		Житом.		Черніг.		Полт.		Хмельн.		Одеська		Дніпроп.		Київська	
	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.
Продовольчі товари	3,6	3,7	3,7	3,5	2,8	3,6	4,1	4,0	3,9	4,2	4,8	4,8	3,2	4,2	3,7	4,0
Непродовольчі товари	3,3	3,5	2,6	3,4	3,3	3,9	3,6	4,1	2,8	3,9	4,0	4,8	4,0	4,1	3,4	4,0
Засоби жіночої гігієни	3,4	4,2	3,4	3,4	4,0	3,2	3,2	4,3	3,5	4,1	4,5	4,5	3,2	3,8	3,6	3,9
Дитячі товари	3,0	4,0	3,0	3,3	3,3	4,3	3,8	4,3	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,4	4,0
Житло	4,2	3,6	2,8	3,0	3,4	3,0	2,5	4,0	2,7	5,0			4,0	4,4	3,3	3,8
Послуги з евакуації	4,2	4,0	3,2	4,2	4,0	3,5	3,0	4,0	3,0	5,0	4,0	2,0	4,3	4,6	3,7	3,9
Грошова допомога	3,3	3,9	3,0	3,4	3,8	3,0	3,8	4,2	3,6	4,3	3,8	4,5	3,9	3,2	3,6	3,8
Ліки	4,0	3,2	2,6	2,8	2,8	4,0	3,3	4,4	3,8	4,0			3,8	3,7	3,4	3,7
Одяг (сезонні речі)	2,7	4,4	3,6	3,8	4,0	4,7	3,2	4,3	4,3	3,7	5,0	4,8	4,2	4,4	3,8	4,3
Постільна білизна	4,5	3,6	3,0	4,0	3,0	3,6	4,3	4,0	2,7	4,2	4,0	4,5	3,6	4,0	3,6	4,0
Обладнання, техніка (обігрівач, генератор тощо)	4,0	3,0	3,4	3,2	3,0	2,8	3,0	3,0	4,0	4,5			4,0	3,5	3,4	
Бензин, дизель, вугілля або дрова	3,0	3,0	4,5		2,8	3,8	4,0		3,0						3,6	3,3
Послуги з перевезення	3,8	4,3	3,0	4,5	3,0	4,3	3,0	4,0	2,0	4,0			3,5	3,0	3,1	4,0
Юридична допомога	3,6	4,2	3,2	4,5	4,0	4,2	4,0	4,0	4,6	4,0	3,0	5,0	4,0	4,0	3,8	4,3
Психологічна допомога	3,8	3,6	3,6	4,4	4,0	4,4	3,8	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,4	4,4	4,2	4,4
Медична допомога	3,8	3,6	2,8	3,8	3,8	2,5	4,0	4,8	4,3	4,5			4,1	4,2	3,8	3,9
Реєстрація документів	4,2	3,5	3,7	3,7	3,7	3,0	4,0		5,0	4,0	3,0		4,1	4,3	4,0	3,7
Міграційна допомога	5,0		4,0	4,5	3,0	5,0	3,0		4,0	4,0					3,8	4,5
Інша допомога					2,5	3,5			4						3,3	3,5
Доступність послуг, %	3,7	3,7	3,3	3,7	3,4	3,7	3,5	4,1	3,7	4,2	4,1	4,4	3,8	4,0	3,6	3,9

Додаток Д. ШВИДКІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ
(оцінка за п'ятибальною шкалою)

Область	Сумська		Житом.		Черніг.		Полт.		Хмельн.		Одеська		Дніпроп.		Київська	
	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.
Продовольчі товари	3,3	3,5	3,7	3,8	2,9	3,9	4,2	4,5	3,6	4,0	4,2	4,7	3,5	3,8	3,6	4,0
Непродовольчі товари	2,5	3,8	2,6	3,4	3,7	4,1	3,7	4,5	3,3	3,7	4,5	4,7	3,8	3,8	3,4	4,0
Засоби жіночої гігієни	4,2	3,6	3,4	3,4	4,0	4,2	3,0	4,5	3,0	4,2	4,5	4,8	3,2	3,8	3,6	4,1
Дитячі товари	3,0	3,6	3,3	3,3	3,3	4,5	4,0	4,3	4,5	4,0	3,0	4,0	3,0	3,7	3,4	3,9
Житло	4,2	4,2	2,8	2,8	3,4	3,3	2,5	4,0	2,7	5,0			4,0	4,4	3,3	3,9
Послуги з евакуації	4,8	3,8	3,2	4,2	3,7	3,8	3,0	4,0	3,0	5,0	3,0	2,0	4,0	4,6	3,5	3,9
Грошова допомога	2,6	3,0	3,0	3,4	2,6	4,2	3,4	3,8	3,9	4,3	3,8	4,8	3,3	3,2	3,2	3,8
Ліки	3,6	3,2	2,6	2,8	3,5	4,7	3,5	4,4	4,3	3,7			3,7	3,8	3,5	3,8
Одяг (сезонні речі)	3,0	4,0	3,6	3,8	4,0	4,7	3,4	4,3	4,3	3,7	5,0	4,8	4,0	4,2	3,9	4,2
Постільна білизна	3,5	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,3	4,3	2,7	4,2	4,0	4,5	3,4	3,8	3,4	4,1
Обладнання, техніка (обігрівач, генератор тощо)	3,0	3,3	3,4	3,2	2,0	3,8	3,0	3,0	4,0	4,5				3,0	3,1	3,5
Бензин, дизель, вугілля або дрова	3,0	3,5	4,5		3,0	4,8	4,0			3,0					3,6	3,8
Послуги з перевезення	3,6	4,3	3,0	4,5	2,5	4,7	3,0	4,0	2,0	4,0			4,0	4,0	3,0	4,3
Юридична допомога	3,6	3,8	3,2	4,3	2,0	4,2	4,0	4,0	4,5	4,0	3,0	5,0	4,0	4,0	3,5	4,2
Психологічна допомога	4,3	2,6	3,6	4,4	3,5	4,4	3,8	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,4	4,6	4,2	4,3
Медична допомога	3,8	3,4	2,8	3,8	3,4	4,0	3,3	4,8	4,3	4,5			3,3	4,2	3,5	4,1
Реєстрація документів	2,8	3,5	3,3	3,7	2,8	3,0	3,6		4,3	4,0	3,0		3,3	4,3	3,3	3,7
Міграційна допомога	4,0		4,0	4,5	3,0	5,0	3,0		4,0	4,0					3,6	4,5
Інша допомога					2,5	4,5			4						3,3	4,5
Доступність послуг, %	3,5	3,6	3,3	3,7	3,1	4,2	3,5	4,1	3,7	4,2	3,9	4,4	3,6	3,9	3,5	4,0

Додаток Е. ВІДПОВІДНІСТЬ ПОСЛУГ ПОТРЕБАМ ОТРИМУВАЧІВ
(оцінка за п'ятибальною шкалою)

Область	Сумська		Житом.		Черніг.		Полт.		Хмельн.		Одеська		Дніпроп.		Київська	
	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.
Продовольчі товари	3,8	3,9	3,7	3,8	3,5	4,4	3,7	4,1	3,8	4,0	4,4	4,6	3,5	3,7	3,8	4,1
Непродовольчі товари	4,3	4,1	2,6	3,6	3,7	4,3	3,3	4,4	3,0	4,3	4,5	4,7	3,6	4,1	3,6	4,2
Засоби жіночої гігієни	4,4	4,2	3,4	3,4	4,0	4,6	3,2	4,2	3,3	4,6	4,5	4,8	3,4	3,3	3,7	4,2
Дитячі товари	3,2	3,2	3,3	3,5	3,8	4,5	3,5	3,8	4,5	4,0	4,0	4,0	2,0	3,7	3,5	3,8
Житло	5,0	4,8	2,7	3,0	3,6	3,3	2,5	3,5	2,7	5,0			3,7	4,2	3,4	4,0
Послуги з евакуації	4,8	4,8	3,0	4,2	4,7	4,8	3,0	4,5	3,0	5,0	4,0	2,0	4,3	4,4	3,8	4,2
Грошова допомога	3,5	3,6	3,0	3,2	3,4	4,7	3,2	4,2	2,8	4,0	4,0	5,0	3,5	3,2	3,3	4,0
Ліки	4,0	4,2	2,6	2,8	3,5	3,3	3,3	4,0	3,4	3,7			4,2	4,2	3,5	3,7
Одяг (сезонні речі)	3,0	3,8	3,4	3,8	4,0	4,0	2,6	4,3	4,3	3,7	5,0	4,8	4,0	4,2	3,8	4,1
Постільна білизна	4,5	3,4	3,0	4,0	3,0	3,8	4,3	4,3	2,7	4,6	5,0	4,5	3,6	3,8	3,7	4,1
Обладнання, техніка (обігрівач, генератор тощо)	4,0	4,0	3,4	3,2	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,5			5,0	3,5	4,0	
Бензин, дизель, вугілля або дрова	5,0	4,0	4,5		3,3	5,0	4,0			3,0					4,2	4,0
Послуги з перевезення	4,0	4,7	3,0	4,5	3,5	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0			4,3	3,0	3,6	4,2
Юридична допомога	4,4	4,2	3,0	4,5	2,0	4,8	4,0	4,0	4,5	4,0	3,0	5,0	4,0	4,5	3,6	4,4
Психологічна допомога	4,8	4,6	3,4	4,4	3,5	4,8	3,8	4,0	4,8	5,0	5,0	5,0	4,2	4,4	4,2	4,6
Медична допомога	4,4	3,8	2,8	3,8	3,4	4,0	3,8	4,8	4,3	4,8			3,6	4,4	3,7	4,2
Реєстрація документів	4,0	4,5	3,5	3,7	3,7	3,0	4,2		5,0	4,0	4,0		3,6	4,3	4,0	3,9
Міграційна допомога	4,5		4,0	4,5	3,7	5,0	3,0		4,0	4,0					3,8	4,5
Інша допомога					4,5	4,0			4						4,3	4,0
Доступність послуг, %	4,2	4,1	3,2	3,8	3,6	4,3	3,4	4,1	3,8	4,2	4,3	4,4	3,7	4,0	3,7	4,1

Додаток Ж. ЯКІСТЬ ТОВАРІВ/ПОСЛУГ
(оцінка за п'ятибальною шкалою)

Область	Сумська		Житом.		Черніг.		Полт.		Хмельн.		Одеська		Дніпроп.		Київська	
	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.
Продовольчі товари	3,4	4,0	4,0	4,2	3,7	4,6	4,1	4,5	4,2	4,6	4,8	4,6	4,0	4,0	4,0	4,4
Непродовольчі товари	4,0	4,1	2,6	3,6	3,7	4,6	4,0	4,6	4,0	5,0	4,0	4,7	3,8	3,8	3,7	4,3
Засоби жіночої гігієни	3,6	4,2	3,4	3,8	3,5	4,6	3,6	4,7	4,5	5,0	4,5	4,8	3,8	3,5	3,8	4,4
Дитячі товари	3,0	3,6	3,5	3,5	3,8	4,5	3,5	3,8	4,5	4,5	4,0	4,0	4,0	3,7	3,8	3,9
Житло	4,4	4,2	2,8	3,3	3,4	3,8	2,5	3,5	2,7	5,0			3,7	3,8	3,2	3,9
Послуги з евакуації	4,4	3,8	3,2	4,2	4,7	4,8	3,0	4,5	3,0	5,0	4,0	2,0	4,3	4,6	3,8	4,1
Грошова допомога	3,4	3,6	3,0	3,2	3,8	5,0	3,2	4,6	3,3	5,0	4,3	5,0	3,9	3,2	3,5	4,2
Ліки	4,4	4,2	3,2	3,2	4,0	4,3	3,8	4,4	4,0	4,0			4,3	4,3	3,9	4,1
Одяг (сезонні речі)	2,7	3,8	3,4	3,8	4,0	3,5	3,6	4,3	3,8	3,7	5,0	4,8	3,8	3,8	3,7	3,9
Постільна білизна	3,5	3,6	3,2	4,4	3,0	3,8	4,3	4,3	4,0	4,6	5,0	4,5	3,6	4,0	3,8	4,2
Обладнання, техніка (обігрівач, генератор тощо)	5,0	3,5	3,4	3,2	3,0	4,6	3,0	3,0	4,5	4,5			4,0	3,8	3,8	
Бензин, дизель, вугілля або дрова	5,0	3,5	4,5		4,0	5,0	4,0			3,0					4,4	3,8
Послуги з перевезення	4,0	4,3	3,0	4,5	3,5	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0			3,8	3,0	3,5	4,1
Юридична допомога	4,2	4,2	3,2	4,5	2,0	5,0	4,0	4,0	4,5	4,0	3,0	5,0	4,0	4,5	3,6	4,5
Психологічна допомога	4,3	4,2	3,4	4,4	3,5	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,2	4,6	4,2	4,6
Медична допомога	4,0	4,0	2,8	3,5	3,4	4,5	4,0	4,8	4,7	4,8			3,8	4,2	3,8	4,3
Реєстрація документів	3,8	4,0	3,7	3,7	4,0	3,0	4,2		4,8	4,0	4,0		3,6	4,3	4,0	3,8
Міграційна допомога	3,5		4,0	4,5	3,7	5,0	3,0		4,0	4,0					3,6	4,5
Інша допомога					4,0	4,5			5						4,5	4,5
Доступність послуг, %	3,9	3,9	3,3	3,8			3,6	4,2	4,1	4,4	4,3	4,4	3,9	4,0	3,8	4,2

Додаток 3. ПОВАГА, ПОЗИТИВНЕ СТАВЛЕННЯ ДО ОТРИМУВАЧІВ ПОСЛУГ (оцінка за п'ятибальною шкалою)

Область	Сумська		Житом.		Черніг.		Полт.		Хмельн.		Одеська		Дніпроп.		Київська	
	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.	Держ.	Нед.
Продовольчі товари	3,8	3,2	3,8	4,3	4,1	4,8	4,2	4,8	4,1	5,0	5,0	4,6	4,2	4,2	4,2	4,4
Непродовольчі товари	3,5	3,6	2,6	3,8	4,3	4,9	4,0	4,8	4,0	5,0	4,0	4,7	4,2	4,0	3,8	4,4
Засоби жіночої гігієни	3,4	4,0	3,4	3,8	4,5	5,0	3,6	4,7	4,0	5,0	5,0	4,9	4,4	3,7	4,0	4,4
Дитячі товари	3,4	4,2	3,5	3,8	4,8	5,0	3,8	4,0	4,5	4,5	5,0	4,0	5,0	4,3	4,3	4,3
Житло	4,4	4,0	3,3	3,8	4,0	4,8	2,8	4,0	4,0	5,0			4,0	4,2	3,7	4,3
Послуги з евакуації	4,6	3,8	3,2	4,2	4,8	5,0	3,0	4,5	3,0	5,0	5,0	4,0	4,8	4,6	4,1	4,4
Грошова допомога	3,5	3,3	3,2	3,8	4,6	5,0	3,8	4,2	4,1	5,0	4,0	5,0	4,3	3,6	3,9	4,3
Ліки	3,8	4,2	3,2	3,6	4,3	4,7	3,8	4,4	4,5	4,0			4,5	4,5	4,0	4,2
Одяг (сезонні речі)	2,7	3,8	3,4	3,8	4,5	4,7	3,4	4,3	4,5	4,0	5,0	4,8	4,2	4,6	4,0	4,3
Постільна білизна	4,5	3,4	3,3	4,8	4,0	4,6	4,3	4,3	3,7	4,6	5,0	4,5	4,0	4,4	4,1	4,4
Обладнання, техніка (обігрівач, генератор тощо)	4,0	4,3	3,6	3,6	4,0	5,0	3,0	3,0	4,5	4,5			5,0	3,8	4,2	
Бензин, дизель, вугілля або дрова	4,0	4,0	4,5		4,0	5,0	4,0			3,0					4,1	4,0
Послуги з перевезення	4,7	4,0	3,0	4,5	3,5	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0			4,8	4,0	3,8	4,3
Юридична допомога	4,2	3,8	3,3	4,3	4,0	5,0	4,0	4,0	4,8	4,5	3,0	5,0	4,0	4,0	3,9	4,4
Психологічна допомога	4,8	3,8	3,6	4,4	4,5	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,4	4,4	4,5	4,5
Медична допомога	4,0	4,8	3,0	3,8	3,8	4,5	3,8	4,8	4,8	5,0			4,4	4,4	4,0	4,5
Реєстрація документів	3,2	4,0	3,8	3,7	4,3	3,0	4,0		4,3	4,0	4,0		4,0	4,3	3,9	3,8
Міграційна допомога	3,0		4,0	4,5	4,3	5,0	3,0		4,0	4,0					3,7	4,5
Інша допомога					3,5	5,0			5						4,3	5,0
Доступність послуг, %	3,9	3,9	3,4	4,0	4,2	4,8	3,6	4,2	4,3	4,5	4,5	4,6	4,3	4,3	4,0	4,3

ОЦІНКА ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ



Шановна/ий учаснице / учаснику!

ГО «Жіночий консорціум України» вітає ваш інтерес до проєкту «Адвокація захисту на місцевому рівні. Підзвітність перед постраждалим населенням у гуманітарних проєктах та програмах» і запрошує взяти участь в опитуванні.

Опитування здійснюється в рамках проєкту за підтримки Міжнародного комітету порятунку (IPC-ECHO).

Опитування є абсолютно анонімним. Уся інформація буде надійно зберігатися ГО «Жіночий консорціум України» відповідно до Закону про захист персональних даних.



1. Позначте інформацію, що стосується вас

Область

Громада перебування

Місце, в якому проживали постійно

Стать	• Жінка	Так	Ні
	• Чоловік	Так	Ні
Вік	• 18–30	Так	Ні
	• 31–54	Так	Ні
	• 55–60	Так	Ні
	• 60–70	Так	Ні
	• 70+	Так	Ні

2. Соціальний статус (позначте все потрібне)

• ВПО	• з 24.02.22	Так	Ні
	• до 2022 р.	Так	Ні
• Людина, що виїхала у 2022 році та повернулася до громади		Так	Ні
• Людина з інвалідністю		Так	Ні
• Сім'я, що виховує/доглядає дитину чи дорослу людину з інвалідністю		Так	Ні
• Багатодітна сім'я		Так	Ні
• Неповна сім'я		Так	Ні
• Сім'я, розділена у 2022 р.		Так	Ні
• Родина, що втратила житло		Так	Ні
• Людина, що пережила окупацію у 2022 р.		Так	Ні
• Людина в складних життєвих обставинах / СЖО		Так	Ні

• Інше (вказіть, будьласка)

• Чи отримували ви допомогу від держави?	Так	Ні
• Оцініть свій стан на початку 2023 р. за 5-бальною шкалою (позначте потрібну оцінку)		

5 – дуже добрий 4 – добре 3 – задовільно 2 – незадовільно 0 – важко відповісти

2. Позначте послуги, якібуло отримано вами, та оцініть якість наданих вам та вашій родині соціальних послуг у 2022 році за 5-бальною шкалою

5 – дуже добре 4 – добре 3 – задовільно 2 – незадовільно 0 – не змогли отримати послуги

2.1. ДОПОМОГА чи послуги від ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ

Види допомоги	Оцінка якості послуг						
	Наявність інформації про послугу	Доступність	Швидкість	Відповідність вашим потребам	Якість товарів/ послуг	Повага, позитивне ставлення до вас	Ваш загальний рівень задоволеності
Продовольчі товари							
Непродовольчі товари							
Засоби жіночої гігієни							
Дитячі товари							
Житло							
Послуги з евакуації							
Грошова допомога							
Ліки							
Одяг (сезонні речі)							
Постільна білизна							
Обладнання, техніка (обігрівач, генератор тощо)							
Бензин, дизель, вугілля або дрова (підкресліть)							
Послуги з перевезення							
Юридична допомога							
Психологічна допомога							
Медична допомога							
Реєстрація документів							
Міграційна допомога							
Інша допомога (уточніть, будь ласка)							

2.2. ДОПОМОГА чи послуги від НЕДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ/ВОЛОНТЕРІВ

5 – дуже добре 4 – добре 3 – задовільно 2 – незадовільно 0 – не змогли отримати послуги

Види допомоги	Оцінка якості послуг						
	Наявність інформації про послугу	Доступність	Швидкість	Відповідність вашим потребам	Якість товарів/ послуг	Повага, позитивне ставлення до вас	Ваш загальний рівень задоволеності
Продовольчі товари							
Непродовольчі товари							
Засоби жіночої гігієни							
Дитячі товари							
Житло							
Послуги з евакуації							
Грошова допомога							
Ліки							
Одяг (сезонні речі)							
Постільна білизна							
Обладнання, техніка (обігрівач, генератор тощо)							
Бензин, дизель, вугілля або дрова (підкресліть)							

Послуги з перевезення							
Юридична допомога							
Психологічна допомога							
Медична допомога							
Реєстрація документів							
Міграційна допомога							
Інша допомога (уточніть, будь ласка)							

3. Оцінювання дотримання норми права стосовно БЕЗКОШТОВНОЇ ДОПОМОГИ підчас дії воєнногостану

3.1. Чи просили вас заплатити готівкою чи в натуральному вигляді або зробити будь-яку іншу послугу, щоб отримати допомогу чи послугу? (Відповідей може бути кілька)

Не запитували		Просили оплату в натуральному вигляді		Просили оплату готівкою		Просили іншу послугу (вказіть яку)	
Так	Ні	Так	Ні	Так	Ні	Так	Ні

3.2. Якщо вас просили про оплату чи надання послуг, то від кого надходили такі прохання

Державні працівники під час оформлення		Державні працівники під час розповсюдження		Місцеві представники влади		Недержавні працівники під час оформлення		Недержавні працівники під час розповсюдження		Інші (хто саме)	
Так	Ні	Так	Ні	Так	Ні	Так	Ні	Так	Ні	Так	Ні

Ваші коментарі, скарги, відгуки, пропозиції

ДЯКУЄМО!