



Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг Боярської МТГ

Результати опитування · червень 2026

Відповідальне управління: Управління соціального захисту населення Боярської міської ради.
Відділ координації надання соціальних послуг та сімейної політики

Мета, значення та методика оцінки

Мета та значення

Проведення **зовнішньої** оцінки якості надання соціальних послуг у Боярській міській територіальній громаді протягом першого півріччя 2026 року. Оцінка спрямована на вимірювання задоволеності отримувачів, виявлення сильних сторін і зон для вдосконалення, а також формування доказової бази для прийняття управлінських рішень у сфері соціального захисту.

Методика оцінки

Оцінка здійснювалася із застосуванням шкали якісних та кількісних показників за шістьма критеріями:

- Адресність та індивідуальний підхід
- Результативність
- Своєчасність
- Доступність та відкритість
- Повага до гідності отримувачів
- Професійність надавачів

- 📝 Форма опитування була анонімною, що сприяло щирості відповідей. Частина відповідей короткі («все добре», «все супер»), інші — більш розгорнуті. Це показує, що рівень залученості мешканців різний, проте сама ідея участі у прийнятті рішень знаходить відгук. Існує потенціал для розвитку культури зворотного зв'язку, проте потрібні додаткові інструменти залучення мешканців до процесу оцінки послуг: фокус-групи, зустрічі, гарячі лінії.

Сприйняття соціальних послуг як інструменту допомоги

Аналіз

Респонденти добре розуміють, що соціальні послуги — це не виплати чи пільги, а саме підтримка у складних обставинах: психологічна допомога, соціальний супровід, догляд, кризове втручання. Це означає, що інформаційна кампанія щодо розмежування «послуги» та «виплати» дала результат, і мешканці починають сприймати соціальну підтримку у ширшому контексті.

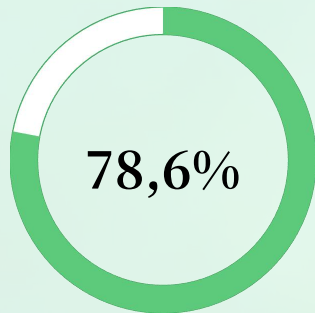
Висновок

У громаді формується нова культура соціальних сервісів — орієнтація не лише на матеріальну допомогу, а й на **відновлення життєздатності людини**. Це є значним досягненням, що свідчить про ефективність комунікаційної роботи у громаді та готовність мешканців сприймати соціальну підтримку як комплексну систему допомоги.



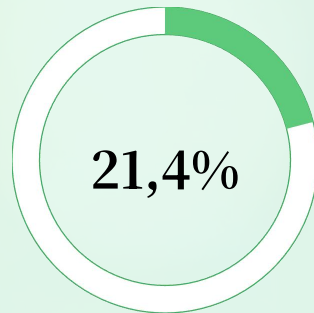
Демографічний портрет опитуваних

Загальна кількість респондентів: **28 осіб**. Опитування охопило мешканців міста Боярка та навколишніх населених пунктів громади, зокрема с. Тарасівка, с. Жорнівка, с. Княжичі, с. Забір'я.



Мають на утриманні неповнолітніх дітей

Дві третини опитаних є батьками або опікунами дітей, що визначає пріоритетність послуг для сімей з дітьми



Мають на утриманні непрацездатних батьків

Значна частина респондентів несуть подвійне навантаження — догляд за дітьми та непрацездатними батьками

Місце проживання отримувачів послуг

53,6 % — м. Боярка

35,7 % — с. Тарасівка

По **3,6 %** — с. Жорнівка, с. Княжичі, с. Забір'я

Чинник, що призвів до складних життєвих обставин

3,6 % — Інвалідність

7.1 % — Пенсійний вік

10,7 % — Шкода завдана бойовими діями

10,7 % — Шкода завдана вимушеним переміщенням

Оцінка адресності, результативності та своєчасності

Чи відповідає послуга Вашим потребам?

100 % отримувачів задоволені якістю послуг, що вказує на ефективність роботи спеціалістів та правильний вибір методів надання соціальної допомоги.

Чи задоволені Ви якістю та періодичністю послуги?

100 % рівень задоволеності якістю і регулярністю послуг також дуже високий

Адресність та індивідуальний підхід



100%

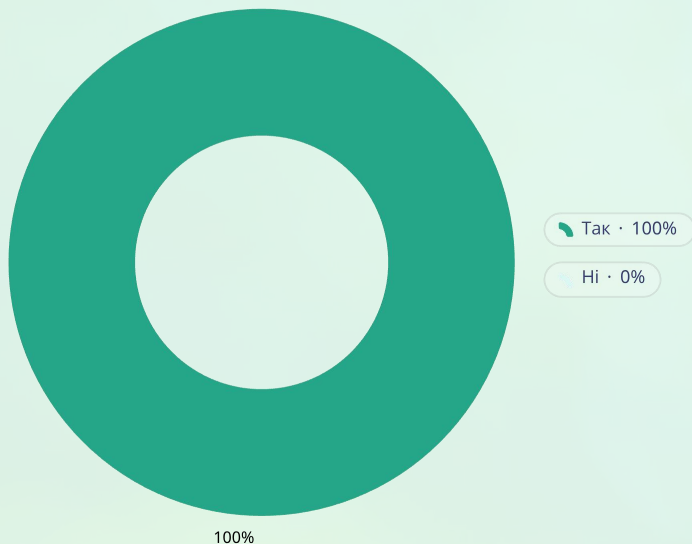
Результативність та своєчасність



100%

Оцінка якості роботи соціальних працівників

Задоволеність ставленням соціального працівника



Аналіз

Респонденти наголошують на доброзичливості, чуйності, професіоналізмі працівників («добрі та приємні», «сердечне та професійне ставлення»). Це формує довіру та позитивний імідж служби. Найвищий рівень довіри серед усіх питань — **100% клієнтів задоволені ставленням персоналу**. Це є сильним нематеріальним активом громади, що свідчить про високу якість роботи соціальних працівників на місцях.

Висновок

Водночас зростає потреба у підтримці самих працівників, щоб уникнути вигорання. Необхідно забезпечити системне навчання та профілактику емоційного вигорання соціальних працівників, а також створення механізмів мотивації для збереження кадрового потенціалу служби.

Оцінка переліку та доступності соціальних послуг

Чи влаштовує Вас перелік соціальних послуг?

96,4 % — Так · **3,6 %** — Ні

Більшість опитаних задоволені існуючим переліком послуг, проте виявлено поодинокі випадки недостатньої поінформованості отримувачів про всі доступні види послуг.

Чи зручно відвідувати надавача соціальних послуг?

96,4 % — Так · **3,6 %** — Ні

Майже 96,4 % мешканців не мають труднощів із доступом до надавача, але є респонденти, які вказали на проблему транспорту та відстані. Це є важливим сигналом для планування мобільних форм надання послуг або організації соціального таксі для маломобільних груп населення.

Чи були труднощі при зверненні?

89,3% — Ні · **3,6%** — Так · **7,1%** — Частково

Переважна більшість не має проблем із процедурою звернення. Однак майже 3,6% зазнали труднощів, ще 7,1% вказали на часткові проблеми — це сигнал про необхідність подальшого спрощення процедур звернення та зменшення бюрократичного навантаження на отримувачів послуг.

Поінформованість про соціальні послуги

Послуги якими найчастіше користуються опитані респонденти:

- **50%** - соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти - сироти і діти, позбавлені батьківського піклування
- **46,4%** — консультування
- **46,4%** — формування життестійкості
- **28,6%** — натуральна допомога
- **25%** — соціально-психологічна реабілітація
- **10,7%** — соціальна адаптація

Чи знаєте Ви, які соціальні послуги надаються в громаді?

67,9% — ТАК

28,6% — ЧАСТКОВО

3,5% — НІ

Більше половини мешканців повністю орієнтується в системі соціальних послуг. 28,6% знають частково, що свідчить про **інформаційний вакуум** і потребу в системній комунікації. Значна частка респондентів, які знають про послуги лише частково, вказує на те, що багато мешканців можуть не отримувати допомогу, на яку мають право, через недостатню поінформованість.

Звідки дізнались про соціальні послуги?

- **75%** — від фахівців з соціальної роботи
- **25%** — від друзів/сусідів/колег
- **14,3%** — соціальні мережі
- **7,1%** — працівники ЦНАП

Яким чином краще інформувати про послуги?

- **53,6%** — Telegram-канал або Viber-спільнота
- **50%** — Фейсбук сторінка установ
- **32,1%** — Сайт громади
- **32,1%** — індивідуальні консультації фахівців
- **17,9%** — інформаційні зустрічі в старостатах

Загальні висновки та рекомендації

01

Розширення спектру соціальних послуг

Впровадити послуги догляду стаціонарного, підтриманого проживання та соціального таксі.

03

Зміцнення ресурсної бази

Підвищити фінансування соціальних послуг, залучати партнерів і грантові проекти.

05

Підтримка кадрів

Системне навчання та профілактика вигорання соціальних працівників, створення механізмів мотивації.

02

Посилити механізми підтримки родин із дітьми

Організація медоглядів, супровід сімей, координація з медичними та освітніми службами.

04

Цифровізація процесів

Посилити фокус уваги на цифровізації процесів надання соціальних послуг.

06

Підсилення комунікації

Інформаційні кампанії про доступні послуги, розвиток консультаційних послуг і «соціальних навігаторів».

 Оцінка підтвердила високий рівень задоволеності соціальними послугами у Боярській МТГ. Ключові зони росту: цифровізація, розширення спектру послуг, підтримка кадрів та посилення комунікації з мешканцями.