



# ЗВІТ

## Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг Боярської МТГ. Результати опитування

серпень 2025

Відповідальне управління:

*Управління соціального захисту населення Боярської міської ради.*

*Відділ координації надання соціальних послуг та сімейної політики.*

# Мета та значення

проведення **зовнішньої** оцінки якості надання соціальних послуг у Боярській міській територіальній громаді протягом 2025 року



## Методика

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

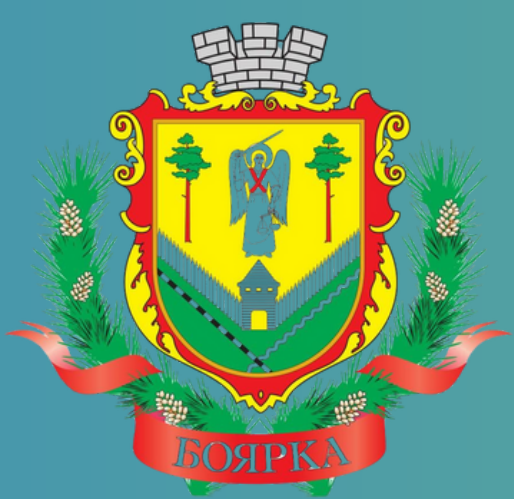
- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність;
- своєчасність;
- доступність та відкритість;
- повага до гідності отримувачів;
- професійність надавачів.

# 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.





# Анонімність та доступність анкетування



## Аналіз:

Форма 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.

## Висновки:

Існує потенціал для розвитку культури зворотного зв'язку, проте потрібні додаткові інструменти залучення мешканців до процесу оцінки послуг (фокус-групи, зустрічі, гарячі лінії).

# Демографічний портрет опитуваних 45 респондентів

**67%** Мають на  
утриманні  
неповнолітніх дітей

**73%** Мають на  
утриманні  
непрацездатних  
батьків

**Місце проживання  
отримувачів послуг**  
**62%** м. Боярка  
**26%** с. Тарасівка

**по 2%** с. Малютянка, Нове,  
Жорнівка, Княжичі,  
Забір'я, Новосілки

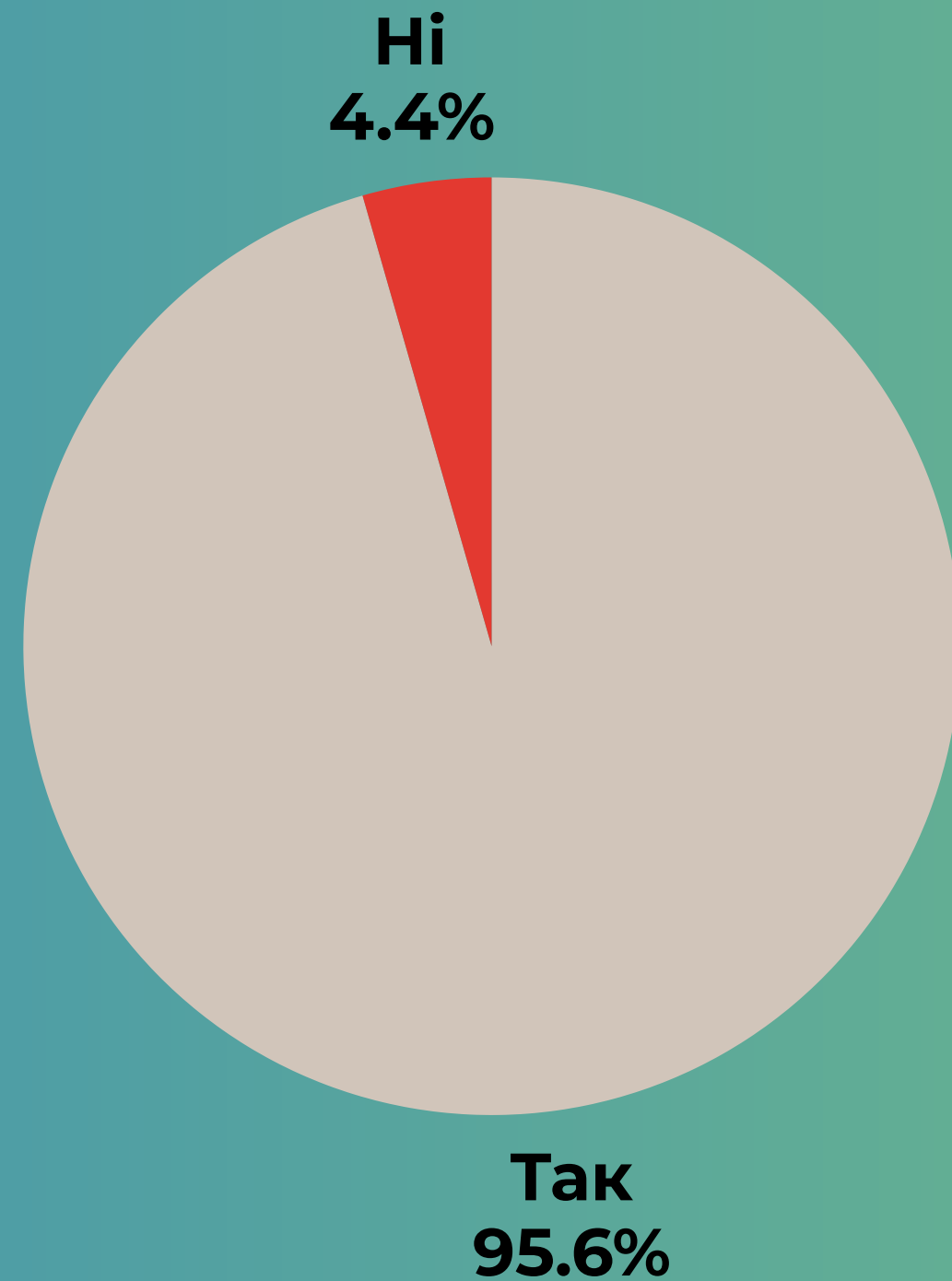
## Чинник, що призвів до складних життєвих обставин



**22%** Інвалідність  
**20%** Пенсійний вік  
**13%** Шкода завдана бойовими діями

**11%** Шкода завдана вимушеним переміщенням  
**9%** Малозабезпеченість

# Оцінка адресності та індивідуального підходу

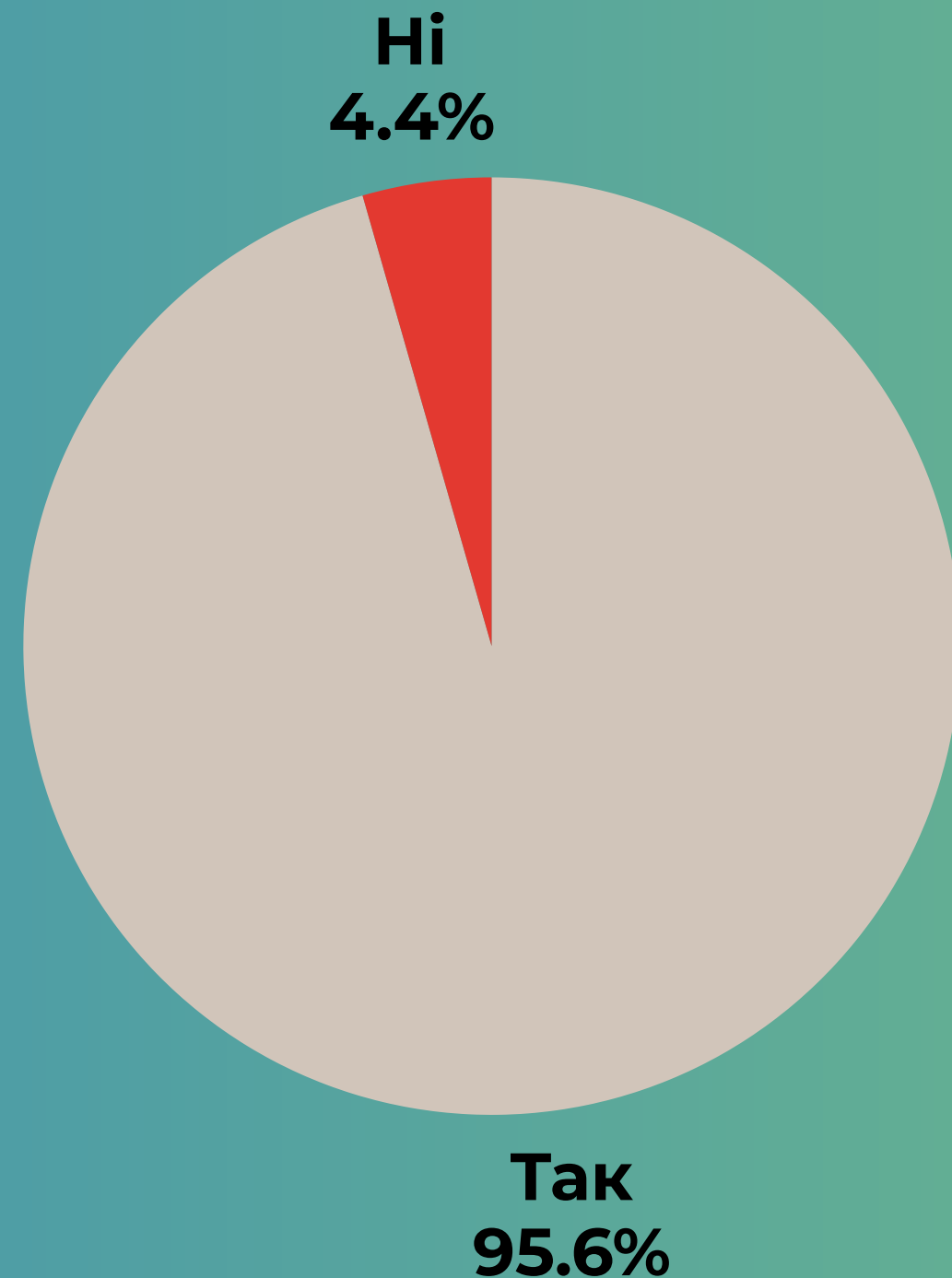


Чи відповідає послуга Вашим потребам?

---

**Висновок:** Переважна більшість отримувачів (понад 95%) вважають, що послуги відповідають їхнім потребам. Незначний відсоток незадоволених пов'язаний із бюрократією та відчуттям «більше збору документів, ніж допомоги»

# Оцінка результативності та своєчасності надання соціальних послуг

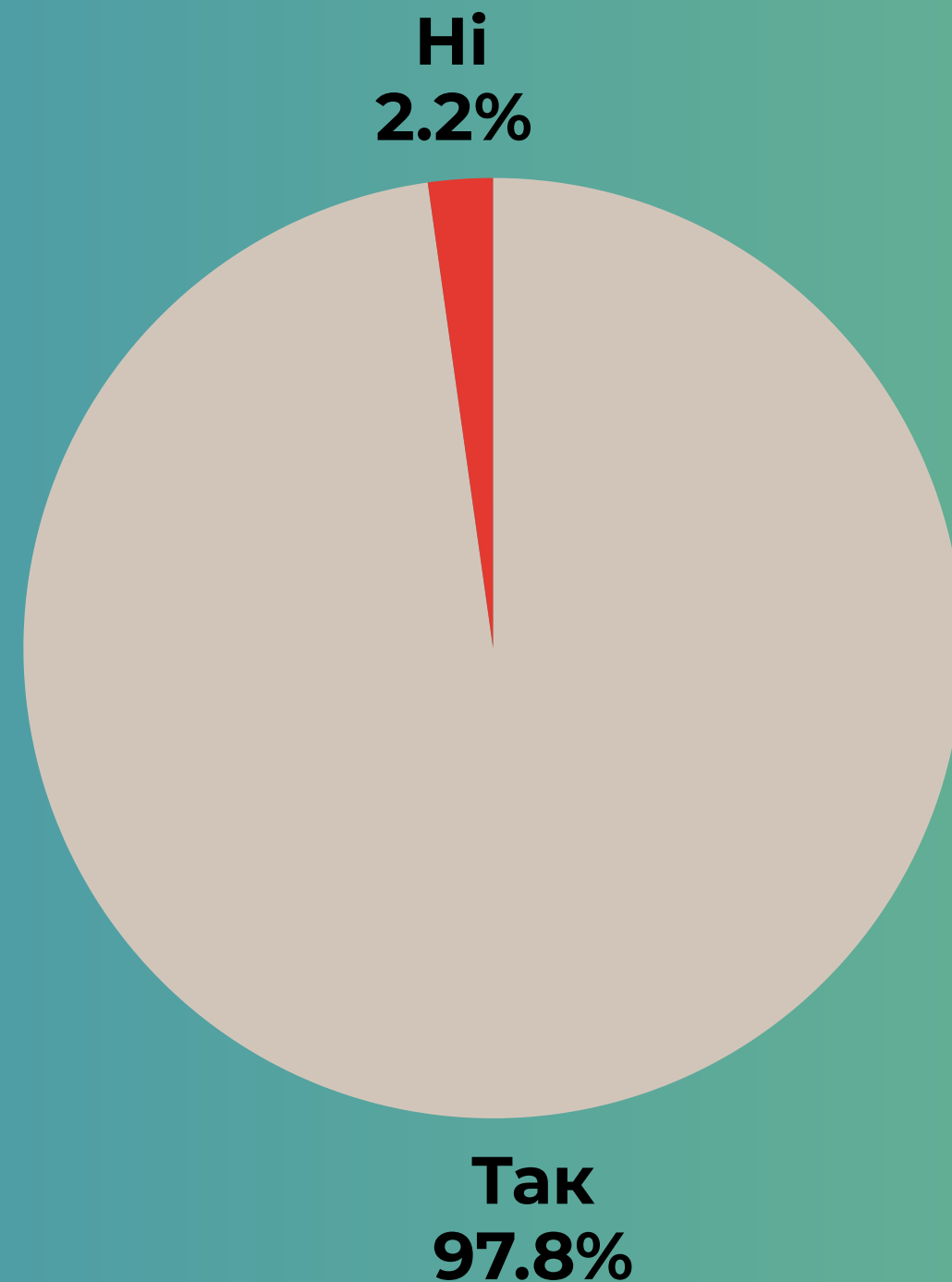


Чи задоволені Ви якістю та  
періодичністю послуги?

---

**Висновок:** Рівень задоволеності якістю і регулярністю послуг також дуже високий. Незадоволення стосується недостатньої частоти отримання послуг.

# Оцінка якості роботи соціальних працівників

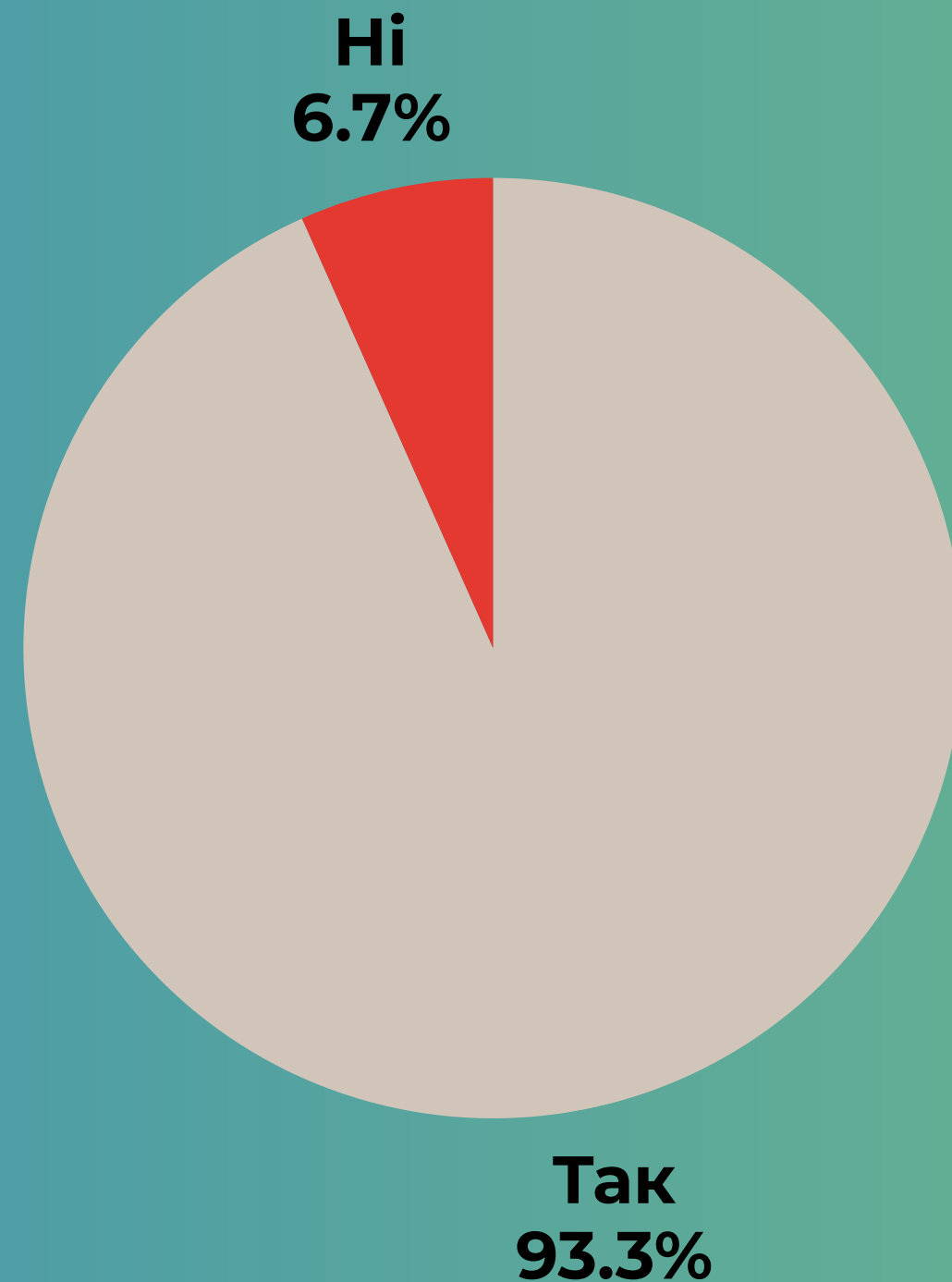


**Чи задоволені Ви ставленням до себе соціального працівника?**

**Аналіз:** Багато респондентів наголошують на доброзичливості, чуйності, професіоналізмі працівників («добрі та приємні», «сердечне та професійне ставлення»). Це формує довіру та позитивний імідж служби.

**Висновок:** Найвищий рівень довіри серед усіх питань — майже 98% клієнтів задоволені ставленням персоналу. Це є сильним нематеріальним активом громади. Водночас зростає потреба у підтримці самих працівників, щоб уникнути вигорання.

# Оцінка актуальності переліку соціальних послуг

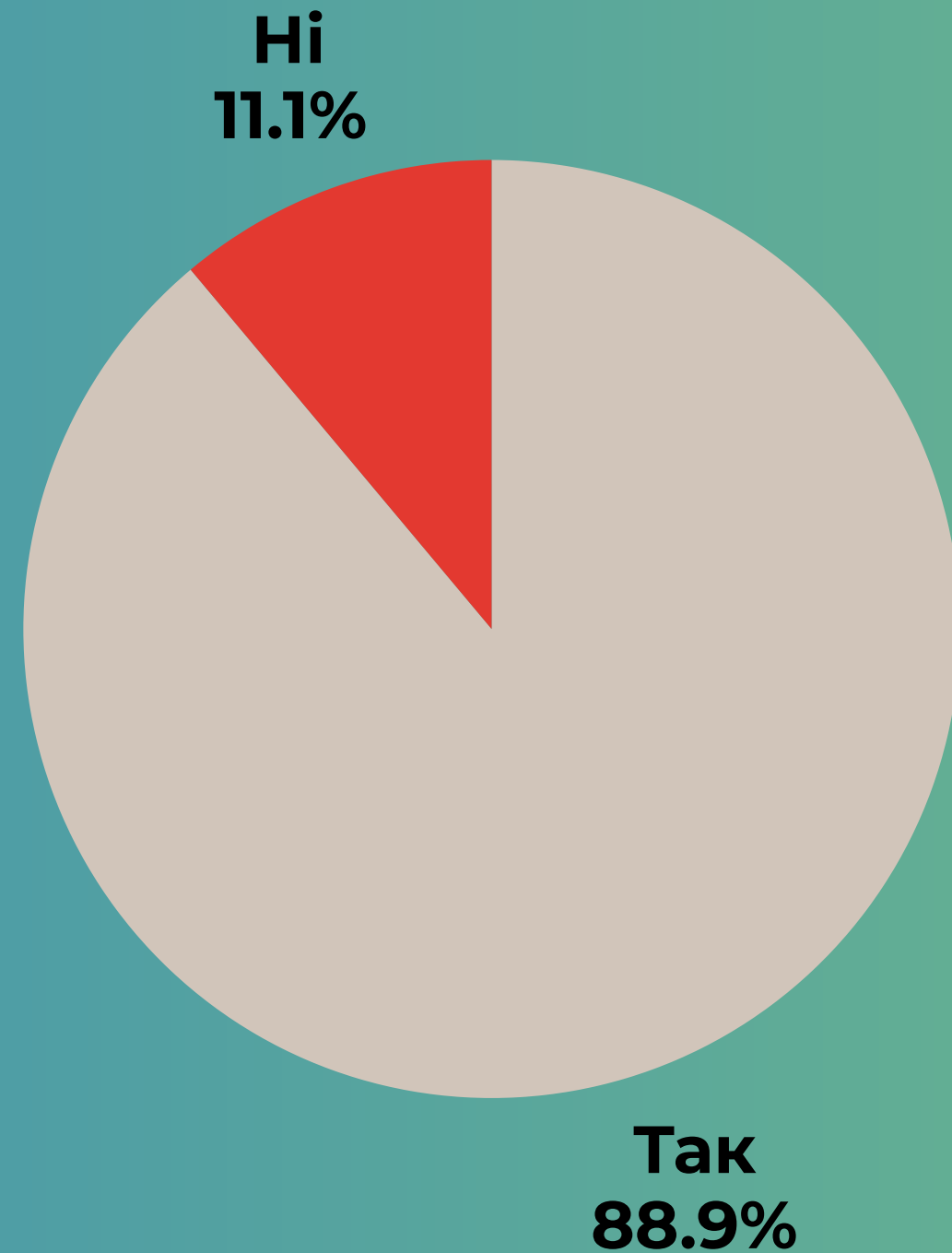


Чи влаштовує Вас перелік  
соціальних послуг?

---

**Висновок:** Переважна більшість вважає перелік послуг достатнім. Однак є поодинокі скарги на недостатнє фінансування і потребу у розширенні спектру послуг.

# Оцінка доступності соціальних послуг

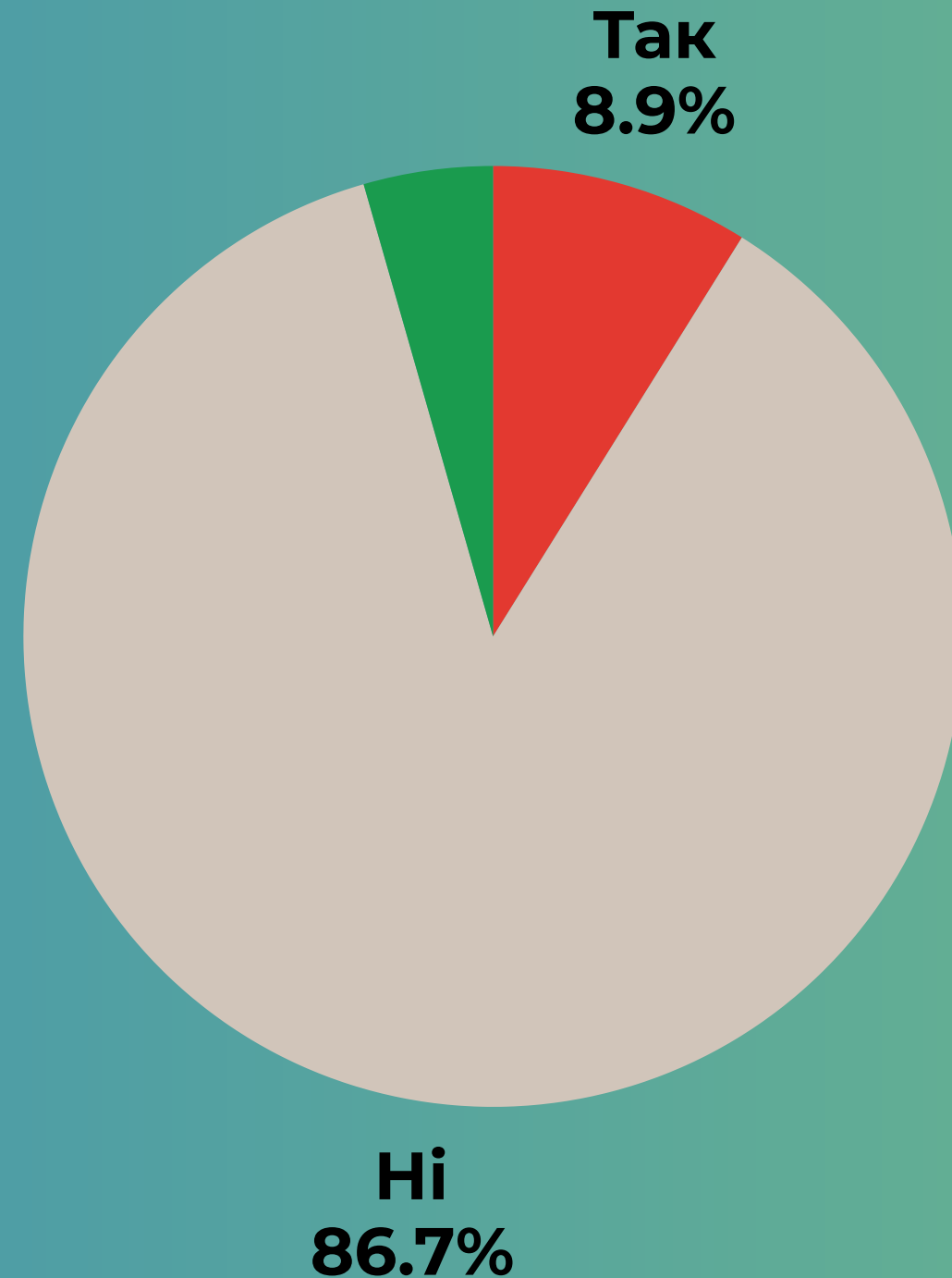


Чи зручно відвідувати надавача соціальних послуг?

---

**Висновок:** Майже 90% мешканців не мають труднощів із доступом до надавача, але кожен десятий вказав на проблему транспорту та відстані.

# Оцінка доступності соціальних послуг



Чи були труднощі при зверненні?

---

**Висновок:** Переважна більшість не має проблем із процедурою звернення. Однак майже 9% зазнали труднощів, ще 4% вказали на часткові проблеми - це сигнал про необхідність подальшого спрощення процедур.

# Поінформованість про соціальні послуги

Послуги якими найчастіше користуються опитані респонденти

Чи знаєте Ви, які соціальні послуги надаються в громаді?

**55%** ТАК

**2%** НІ

**42%** ЧАСТКОВО

- **47%** консультування
- **47%** формування життєстійкості
- **29%** інформування
- **20%** соціально-психологічна реабілітація
- **18%** соціальна адаптація
- **18%** натуральна допомога

**Висновок:** Лише половина мешканців повністю орієнтується в системі соціальних послуг. 42% знають частково, що свідчить про інформаційний вакуум і потребу в системній комунікації.

## Джерело отримання інформації

### Звідки дізнались про соціальні послуги?



- 60%** від фахівців з соціальної роботи
- 44%** від друзів/сусідів/колеги
- 18%** соціальні мережі
- 16%** працівники ЦНАП

### Яким чином краще інформувати про послуги?



- 58%** Telegram-канал або Viber-спільнота
- 51%** Фейсбук сторінка установ
- 49%** Сайт громади
- 38%** друковані буклети/брошури
- 33%** індивідуальні консультації фахівців

# Очікування щодо фінансування та інфраструктури

**Аналіз:** Частина відповідей стосується збільшення фінансування, матеріально-технічної бази («збільшення фінансування», «технічна та фінансова підтримка соціальних закладів»). Це вказує на нестачу ресурсів, яка відчутна як клієнтам, так і самим працівникам.

**Висновок:** Існує критична потреба в інвестиціях у сферу соціальних послуг — як з місцевого бюджету, так і через залучення донорських програм.

# Частота і регулярність надання послуг

**Аналіз:** Запити на «постійність», «ходив би кожного дня» відображають потребу у регулярнішому соціальному супроводі, особливо для людей похилого віку та лежачих хворих.

**Висновок:** Необхідно розширити програми догляду вдома та посилити інститут соціальних робітників для щоденного супроводу.

# Спеціальні запити

**Аналіз:** Окремо озвучено потребу у допомозі в організації медоглядів дітей. Це свідчить, що сім'ї бачать у соцслужбі координатора, який може зняти частину навантаження з батьків.

**Висновок:** Соціальні служби мають виступати «навігатором» для родин, допомагаючи організувати пов'язані сервіси (медичні, освітні тощо).

# Загальні висновки

- 01 Розширення спектру соціальних послуг. Впровадити послуги догляду стаціонарного, підтриманого проживання та соціального таксі.
- 02 Посилити механізми підтримки родин із дітьми (медогляди, супровід).
- 03 Зміцнення ресурсної бази підвищити фінансування соціальних послуг, залучати партнерів і грантові проєкти.
- 04 Посилити фокус уваги на цифровізації процесів.
- 05 Підтримка кадрів: системне навчання та профілактика вигорання соціальних працівників, створення механізмів мотивації .
- 06 Підсилення комунікації: інформаційні кампанії про доступні послуги, розвиток консультаційних послуг і «соціальних навігаторів».