



Моніторинговий звіт

за результатами опитувань щодо якості роботи ТЦК і СП, проведених серед загальної цільової аудиторії ГО «Об'єднання матерів і дружин захисників України».



Київ 2024

Наведені результати можуть не відображати думку всіх родин військовослужбовців загиблих та зниклих безвісті по Україні. Відтворення та використання будь-якої частини цього продукту в будь-якому форматі, включаючи графічний, електронний, копіювання або використання будь-яким іншим способом з обов'язковим посиланням на джерело.

1. Вступ.

На сьогодні питання соціального супроводу родин військовослужбовців є вкрай актуальним і потребує уваги різних державних і громадських структур. Держава надає різні матеріальні та соціальні гарантії, проте їхня реалізація потребує вдосконалення процесів надання та людського підходу.

Родини втратили близьких, найдорожчих людей, тож потребують більш чуйного ставлення. Механізми отримання допомоги не є знайомими чи звичними, тож родини відчувають розгубленість, яка посилюється байдужістю чи подекуди різким ставленням з боку надавачів послуг.

ГО «Об'єднання матерів і дружин захисників України», опікуються родинами загиблих Героїв та родинами військовослужбовців починаючи з 2014 року. Окрім матеріальної, юридичної і психологічної допомоги, яку Об'єднання надає на постійній основі, Організація також проводить низку адвокаційних заходів, спрямованих на поліпшення взаємодії між родинами військовослужбовців, які опинилися в важкому становищі, з державними інституціями, органами виконавчої влади. Саме тому, питання якості роботи ТЦК і СП безпосередньо турбують членів нашої громадської організації.

Для визначення актуальних проблем із яким стикаються представники цільової аудиторії Об'єднання під час співпраці з ТЦК і СП, визначення наявних особливостей взаємодії між громадськістю і представниками ТЦК і СП та задля оцінки роботи ТЦК і СП із сторони загальної цільової аудиторії Об'єднання, було проведено дослідницьку сесію.

Звіт виконано відповідно до внутрішніх нормативних політик і процедур Організації і має статус особливої інформації Організації. Будь-яке

розповсюдження окремих положень звіту або всього звіту цілком є неприпустимим без дозволу Голови Організації.

Даний моніторинговий звіт структурно складається зі вступу, основного змісту, основних висновків. Аналіз даних виконано на основі результатів опитувань:

- 1) Опитування методом телефонного інтерв'ю (САТІ), n=400 членів ГО «Об'єднання матерів і дружин захисників України» (з них: n=257 членів родин військових, загиблих в 2014-21рр., і n=143 членів родин військових, загиблих в 2022-2023 рр.), підрядник проведення «Info Sapiens».
- 2) Онлайн опитування через Facebook на базі Google forms, n=700 членів родин загиблих військових та зниклих безвісти (з них: n=140 членів родин військових, загиблих або зниклих в 2014-21рр., і n=560 членів родин військових, загиблих або зниклих в 2022-2023 рр.). Опитування провів відділ моніторингу і оцінки ГО «Об'єднання матерів і дружин захисників України».

2. Основний зміст

Протягом листопада та грудня 2023 року, Об'єднанням було проведено дослідницьку сесію, направлену на вивчення громадської думки своєї загальної цільової аудиторії щодо якості роботи ТЦК і СП. Дана сесія включала в себе проведення двох окремих, незалежних соціологічних опитувань. Методики використані у дослідженні були зазначені у 1 параграфі звіту. Подальше викладення матеріалів звіту буде базуватися на результатах двох опитувань, з поясненнями та змістовними доповненнями даних у разі необхідності.

Порівняльна таблиця участі респондентів по областях у двох опитуваннях

Область України	n= Google forms	n= «Info Sapiens»		
		До 2022 р.	2022/23	Разом
Вінницька	55	13	17	30
Волинська	60	24	14	38
Дніпропетровська	54	25	11	36
Житомирська	190	46	28	74
Закарпатська	15	7	0	7
Запорізька	7	2	2	4
Івано-Франківська	19	3	2	5
Київська	35	58	10	68
Кіровоградська	19	4	0	4
Львівська	19	10	1	11
Миколаївська	73	2	31	33
Одеська	10	4	1	5
Полтавська	18	2	1	3

Рівненська	15	9	0	9
Сумська	15	0	1	1
Тернопільська	12	1	3	4
Харківська	13	11	3	14
Хмельницька	38	12	17	29
Черкаська	13	21	0	21
Чернівецька	8	0	0	0
Чернігівська	12	3	1	4

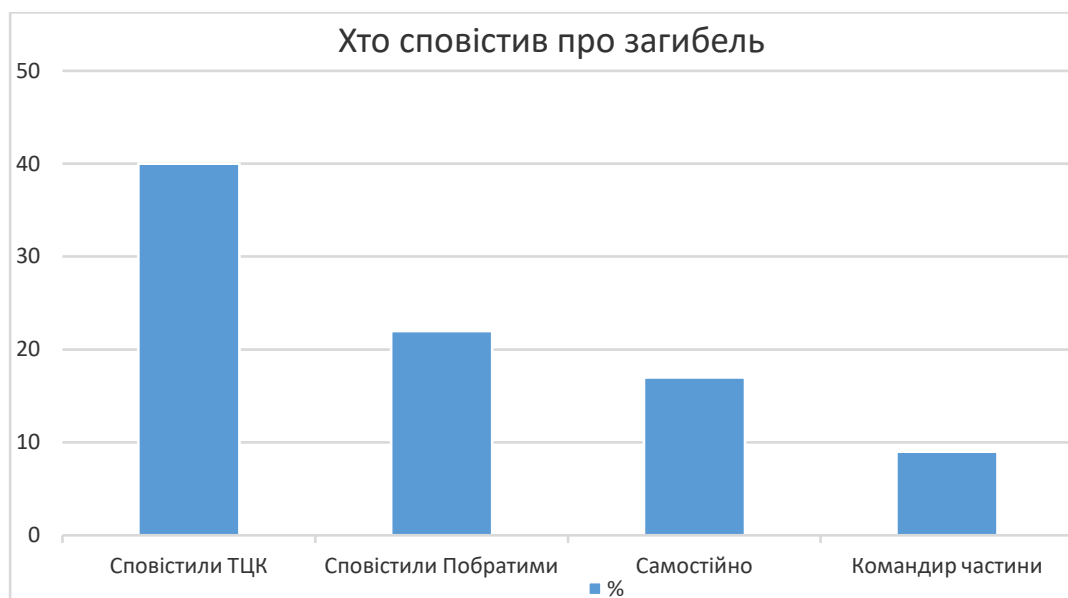
Із всіх опитаних на базі Google forms 75% вказали свій соціальний статус як «Член/членкиня родини загиблого Героя», 13,5% - «Член/членкиня родини зниклого безвісті», 6,5% «член/членкиня родини військовослужбовців», 2,4% - «Член/членкиня родини полоненого», 1,6% «Захисник/захисниця України», 1% - «Ветеран». Об'єднавши дані цього опитування з опитуванням, проведеним «Info Sapiens», **Об'єднання отримало результати ДИНАМІКИ розвитку громадської думки загальної цільової аудиторії стосовно якості роботи ТЦК і СП в розрізі двох етапів: 1) Етап роботи ТЦК і СП (військкоматів) до 2022 року; 2) Етап роботи ТЦК і СП у період 2022/23 роки. ЗАГАЛЬНА кількість респондентів становить 1100.**

Саме тому подальший змістовний аналіз буде викладено в форматі порівняння двох етапів та думки респондентів з цього приводу.

1. Окремі питання для представників родин загиблих у 2022/2023 р.

Однак потрібно зауважити, що деякі питання не були застосовані для обох груп респондентів. Так питання «Яким чином родина загиблого Героя

дiзнавалися про факт загибелi?» задавалось тiльки представникам родин загиблих у 2022/2023 роках.



Аналізуючи дане питання, треба зауважити що системно **через ТЦК i СП про факт загибелi свого Родича дiзналися 40% опитаних**. Можна припустити, що двi категорiї «Сповiстили побратими» та «Сповiстив командир частини» в будь-якому разi привели до факту передачi даних до ТЦК i СП, i тодi загальний iнтегральний показник сповiщень через ТЦК був би приблизно 70%, що в теорiї є доволi непоганим системним показником. Але, на жаль, на практицi ми маємо також показник «Дiзналися самостiйно» який дорiвнює 17% нашої цiльової аудиторiї, **тобто майже кожна 5-та родина дiзнається про цей факт самостiйно**.

Заслуговує на увагу й наступне питання, яке теж ставилось тiльки родинам загиблих у 2022-23 р. i яке напряду є продовженням попереднього аналізу: «Чи вiдбулася взагалi зустрiч представникiв ТЦК i СП з родиною з приводу трагiчної ситуацiї?». Загальний розподiл вiдповiдей респондентiв показує, що у **60% випадкiв така зустрiч вiдбулася, i в 35% не вiдбулася зовсiм**. У 5 % випадкiв

респондентами були зазначені інші формати взаємодії з цього питання, основні із яких: родини самостійно їздили до ТЦК і СП, телефонували декілька разів.

Серед тих, кого сповістили ТЦК і СП, тільки 2/3 зустрілися особисто з представниками територіальних центрів комплектування з приводу трагічної ситуації.

При цьому третій елемент цього змістовного блоку (час сповіщення), показав, що у 72% випадках час сповіщення не перевищував 7 днів.

Таким чином, первинні висновки цього окремого блоку показують, що ТЦК і СП на сьогоднішній день **не повністю дотримується** вимог існуючої нормативно-правової бази про сповіщення родин загиблих Героїв. **Робота проводиться з певними порушеннями** затвердженої процедури.

2. Динаміка показників якості роботи ТЦК і СП

2.1. *Роз'яснення про пільги та порядок підготовки документів родин загиблих Героїв.*

Як видно з нижченаведеної таблиці, показники за питанням щодо роз'яснення про порядок підготовки необхідних документів та надання пільг родинам загиблих Героїв суттєво не змінилися. Таким чином, можемо констатувати, що представники ТЦК і СП в цілому справляються з цим завданням і в більшості випадків виконують дану частину своїх обов'язків. **Хоча майже чверть опитаних констатували зворотний результат, що безумовно теж є важливим моментом, і потребує уваги з боку ТЦК та СП в аспекті організації роботи працівників.**

	до 2022 р.	2022/2023
Роз'яснено	71 %	72 %
Не роз'яснено	28 %	26 %

2.2 Звернення до ТЦК і СП за консультацією.

Динаміка даного показника дозволяє стверджувати про те, що **обіг консультацій зріс кількісно**, що цілком зрозуміло і пояснюється масштабами війни. Також, разом і з цим, маємо **динаміку збільшення повторних консультацій**, необхідних для вирішення проблем родин загиблих Героїв. Так для сучасної фази воєнних дій характерним є те, що **різко впала частка людей, яка взагалі не зверталася до ТЦК і СП**. У той же самий момент **частка людей, які вирішували свої питання за дві консультації скоротилася, а кількість людей для яких консультації з ТЦК і СП перетворилися на «повсякденність» значна зростає**. В даному випадку, враховуючи сучасний театр бойових дій, а також враховуючи соціально-економічну ситуацію в Україні можна прогнозувати те, що в подальшому **ситуація щодо даного питання буде тільки погіршуватися**. При цьому потрібно зазначити, що додаткове питання з приводу повноти (достатнього обсягу) отриманої під час консультацій інформації показує, що **лише 43% опитаних задоволені обсягом отриманої інформації**. Повністю незадоволених респондентів – 20%. Тих, хто частково задоволений і питання вирішені частково, – 36%.

Також аналіз даних показує, що **частково або навіть повністю не можуть закрити свої питання найчастіше родини, які мають на рахунку 3 і більше консультацій з представниками ТЦК і СП**. Причому **44% респондентів так і не вирішують своїх питань**.

Як ми зазначали вище, у майбутньому дане питання буде тільки загострюватися, і на нашу думку у прерогативі вирішення даної проблематики повинно бути **системне переформатування роботи ТЦК і СП з громадянами, родичами загиблих героїв, ветеранами та іншими категоріями військовослужбовців**. Бо як показує практика інших досліджень, а також існуюча юридична практика, якщо питання переходять із консультації до консультації,

тобто не вирішуються за перші рази – це проблемне питання, яке потребує розв’язання.

	до 2022 р.	2022/2023
До 2 разів	30%	24%
Від 3 до 5 разів	30%	35%
Більше 5 разів	30%	40%
Не звертались	10%	1%

2.3. Проблемні ситуації під час консультацій із ТЦК і СП.

Динаміку проблем, з якими стикалися респонденти під час консультацій з ТЦК і СП, можна назвати «класичною» реакцією бюрократичного механізму. З результатів видно зростання **проблем емотивного формату (неввічливість, байдужість)**, і також **функціональних проблем**. Динаміка таких проблем, як затримки у розгляді документів, надання неповної інформації, складає від **5% до 13% зростання**. Причому відсоток людей, які не стикалися з **жодними проблемами, зменшився на 11%**.

	до 2022 р. %	2022/2023 %
Неввічливість	9	14
Байдужість, відсутність бажання допомогти	10	23
Затримки у розгляді документів	10	23
Втрата документів	4	4

Відмова в наданні інформації або надання неповної інформації	10	15
Не стикались з жодними проблемами	57	46

2.4. Загальна оцінка роботи (загальна якість послуг) ТЦК і СП

Динаміка питання загальної оцінки роботи ТЦК і СП демонструє зменшення відсотка респондентів, які були б задоволеними якістю послуг. Так можна бачити, що **цілком задоволених роботою стало менше на 16%**. В той же час на **11% зріс показник загальної незадоволеності** роботою ТЦК і СП.

	до 2022 р. %	2022/2023 %
Цілком задоволені	36	20
Скоріше задоволені	20	25
Скоріше незадоволені	14	15
Повністю незадоволені	10	20
Важко відповісти	20	20

Іншими словами, незадоволення висловив **кожний четвертий респондент у період до 22 року**, і **кожен третій респондент за період 22/23 року**. Цей показник сигналізує про важливу проблему, зважаючи на уразливість цільової аудиторії.

Незадоволені найчастіше пояснюють свою позицію **відсутністю підтримки та співчуття з боку працівників ТЦК СП (22%)**, причому найчастіше на це вказували родичі загиблих до 2022 року (**30%**), родичі загиблих під час повномасштабного вторгнення вказували таку проблему у **6%** випадків.

Також респондентам не подобається **відсутність або затягування вирішення проблем і невічливе ставлення працівників ТЦК СП** (19% і 18%, відповідно)

На відкрите питання щодо змін в роботі ТЦК та СП найчастіше відповідали про необхідність **більше приділяти увагу родинам загиблих** (23%) та **необхідність в кращій, швидшій та професійнішій роботі** ТЦК СП (15%). Про друге найчастіше говорили родини загиблих під час повномасштабного вторгнення (26% проти 9%). 7% говорили про необхідність зміни підходу до мобілізації (не забирати на вулицях, прибрати корупцію тощо) і 6% – про те, що треба залишити у ТЦК СП ветеранів, а діючих працівників відправити на фронт. Увага родинам загиблих і необхідність в швидшій та професійнішій роботі найбільш актуальні для незадоволених роботою ТЦК родин загиблих в 2022-23 роках – близько половини з них зазначили необхідність у кожній з цих змін.

3. Динаміка показників щодо отримання державної допомоги родичам загиблих Героїв.

Динаміка такого важливого питання, як державна гарантована допомога родичам загиблих Героїв, на жаль, показує **негативну тенденцію**: лише 43% членів родин загиблих у 2022-2023 отримали державну допомогу (на момент проведення опитування). Втім, серед решти більшість чекає на допомогу вже понад 3 місяці, тож, можемо припустити, що цей показник збільшиться. Серед членів родин загиблих до 2022 р. цей показник становить 90%.

	до 2022 р. %	2022/2023 %
Отримали державну допомогу	90	43
Не отримали державну допомогу	4	49

Не звертались	5	8
---------------	---	---

Окремо потрібно зауважити, що ті, хто отримав таку допомогу в періоді 2022/23 р., чекали на неї більше 3 місяців – майже 80% опитаних.

3. Висновки

Таким чином, результати компаративного аналізу показують суттєву динаміку питань щодо задоволеністю роботою ТЦК і СП з боку родин загальної цільової аудиторії Об'єднання.

Серед основних висновків треба зауважити, що:

- цілком задоволених роботою ТЦК і СП стало менше на 15%, порівняно з періодом до 22 року;
- на 11% зріс показник загальною незадоволеністю роботою ТЦК і СП;
- майже кожна 5-та родина дізнається про факт загибелі свого родича самостійно;
- в 35% випадках зустріч представників ТЦК і СП з родичами загиблих героїв не відбулася зовсім.

Таким чином, робота ТЦК і СП на сьогоднішній день не задовольняє вимог чинної нормативно-правової бази про сповіщення родин загиблих Героїв. Робота проводиться з певними порушеннями затвердженої процедури.

Інша ситуація з показниками щодо роз'яснення про порядок підготовки необхідних документів та надання пільг родинам загиблих Героїв. Можна констатувати, що представники ТЦК і СП в цілому справляються з цим завданням і виконують дану частину своїх обов'язків.

Частково або навіть повністю не можуть закрити свої питання родини, які мають на рахунок 3 і більше консультацій з представниками ТЦК і СП. При чому 44% респондентів так і не вирішують своїх питань.

Динаміку проблем, з якими стикалися респонденти під час консультацій з ТЦК і СП (зростання кількості випадків невічливості, затримок, надання неповної інформації тощо в 2022), можна назвати «класичною» реакцією бюрократичного механізму на збільшення навантаження.

Моніторинговий звіт підготував

менеджер з моніторингу та оцінки

ГО «Об'єднання матерів і дружин захисників України»,

кандидат соціологічних наук

Недогонов Д.В.