**АНКЕТА**

**Уважаемый респондент!**

Ивановская областная общественная организация «Общественный комитет защиты детства, семьи и нравственности «Колыбель» приглашает Вас принять участие в социологическом исследовании, посвященном комплексному изучению качества предоставления социальных услуг на базе социально-ориентированных некоммерческих организаций.

Просим Вас ответить на вопросы анкеты, заполнение которой займет не более 15 минут. Полученная информация будет использована в обобщенном виде, ФИО указывать не нужно, конфиденциальность гарантируется.

**Спасибо за сотрудничество!**

**Укажите, пожалуйста:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Ваш возраст:** 2. *До 14 лет* 3. *14 – 18 лет* 4. *19 – 23 года* 5. *24 – 28 лет* 6. *29 – 33 года* 7. *34 – 38 лет* 8. *39 –43 года* 9. *Старше 44 лет* | 1. **В настоящее время Вы:** 2. *Замужем* 3. *Не замужем* 4. *Вдова* 5. *Разведена* 6. *Сожительствую* 7. *Не имею постоянного партнера* |
| 1. **Число Ваших детей в настоящее время составляет \_\_\_\_\_\_\_чел.** | |
| 1. **Населенный пункт, в котором Вы проживаете в настоящее время – это:** 2. *Областной центр* 3. *Город, но не областной центр* 4. *Село, деревня* | 1. **Ваше образование:** 2. *Неполное среднее (не кончила школу)* 3. *Общее среднее (11 классов)* 4. *Среднее специальное (колледж, техникум)* 5. *Незаконченное высшее (бакалавриат)* 6. *Высшее* |
| 1. **Ваше основное занятие:** 2. *Трудоустроены официально (с трудовой книжкой, по договору)* 3. *Трудоустроены неофициально (без оформления документов)* 4. *Временно не работаю, ищу работу* 5. *Не работаю, занимаюсь домашним хозяйством* 6. *Учусь* 7. *Занимаюсь предпринимательской деятельностью* 8. *Работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью* 9. *Другое, уточните\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*   *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-* | 1. **Если Вы работаете, то сфера Вашей деятельности:** 2. *Торговля* 3. *Деятельность отелей и ресторанов* 4. *Деятельность транспорта и связи* 5. *Финансовая деятельность* 6. *Операции с недвижимостью, арендные операции* 7. *Образование* 8. *Охрана здоровья* 9. *Предоставление услуг* 10. *Деятельность домашних хозяйств* 11. *Научная деятельность* 12. *Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*   *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |
| 1. **Основной источник Вашего существования:** 2. *Заработная плата, наличные деньги от работодателя* 3. *Материальная помощь мужа, родителей и родственников* 4. *Материальная поддержка партнера* 5. *Государственное детское пособие и другие пособия* 6. *Материальная помощь от некоммерческих организаций* 7. *Материальная помощь от религиозных организаций* 8. *Доход от предпринимательской деятельности* 9. *Доход от имущества (сдача в аренду жилья, …)* 10. *Свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | 1. **Оцените уровень Ваших доходов на одного члена семьи:** 2. *Меньше 3000 рублей на одного человека в месяц* 3. *От 3000 до 5000 рублей на человека* 4. *От 5000 до 7500 рублей на человека* 5. *От 7500 до 10000 рублей на человека* 6. *От 10000 до 15000 рублей на человека* 7. *Больше 15000 рублей на человека* 8. *Затрудняюсь ответить* |

1. **Нужны ли на Ваш взгляд, семейно-ориентированные некоммерческие организации, где женщины, находящиеся в трудной жизненной ситуации, могли бы получить комплекс необходимых социальных услуг:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. *Очень нужны* 2. *Не слишком нужны* | 1. *Не нужны* 2. *Затрудняюсь ответить* |

1. **Отметьте, из какого источника Вы впервые получили информацию о некоммерческой организации, которая оказывает поддержку кризисным беременным?**
2. *На консультации врача*
3. *От родственников, друзей, знакомых*
4. *От специалиста в государственном учреждении (соцзащита, др.)*
5. *Из средств массовой информации (интернет, газеты, радио, телевидение)*
6. *Направили из религиозной организации*
7. *Направили из общественной организации*
8. *Из социальной рекламы*
9. *Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*
10. **Основной причиной трудной жизненной ситуации, которая побудила Вас обратиться в семейно-ориентированную некоммерческую организацию за поддержкой, явилась:**
11. *Беременность (в том числе незапланированная)*
12. *Проблемы во взаимоотношениях с отцом ребенка*
13. *Потеря работы*
14. *Обострение отношений с родственниками*
15. *Изменение в худшую сторону жизненной ситуации семьи (судимость одного из членов, др.)*
16. *Болезнь близких родственника (ов)*
17. *Смерть близкого родственника (ов)*
18. *Потеря жилья*
19. *Свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*
20. **Впервые Вы обратились в центр поддержки кризисных беременных:**

в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ году

1. **К настоящему времени Вы вставали на учет в семейно-ориентированную некоммерческую организацию для получения разного рода поддержки:**
2. *Один раз*
3. *Два раза*
4. *Несколько раз*
5. *Свой вариант\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*
6. **Из представленного ниже перечня социальных услуг, Вы:**

***(Поставьте галочку напротив оцениваемых видов услуг по каждому столбцу)***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Виды социальных услуг:** | **получили в центре поддержки кризисных беременных** | **нуждаетесь в настоящее время** | **можете определить последовательность, в которой должны предоставляться предлагаемые услуги** *(каждой услуге из списка присвойте порядковый номер:*  1 (услуга должна оказываться в первую очередь), 2…  10 (должна оказываться в последнюю очередь) |
| 1 | Устройство и проживание в приюте временного пребывания |  |  |  |
| 2 | Устройство детей в ясли |  |  |  |
| 3 | Социальная адаптация к жизни в приюте временного пребывания |  |  |  |
| 4 | Предоставление экстренной психологической помощи с привлечением к работе психологов и священнослужителей (консультация психолога,  беседа со священником) |  |  |  |
| 5 | Организация психологического сопровождения в формировании детско-родительских отношений |  |  |  |
| 6 | Получение юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов женщин |  |  |  |
| 7 | Обеспечение бесплатным питанием или набором продуктов |  |  |  |
| 8 | Оказание материально-вещественной помощи (услуги обменного фонда;  вещевой фонд;  разовая финансовая помощь) |  |  |  |
| 9 | Помощь в решении жилищных проблем, проблем трудоустройства, в получении образования |  |  |  |
| 10 | Предоставление просветительской, лекционной и информационной поддержки (школа подготовки к родам;  курсы по грудному вскармливанию  школа по уходу за новорожденным) |  |  |  |
| 11 | Свой вариант названия услуги: |  |  |  |

1. **Оцените, пожалуйста, период ожидания Вами каждой полученной социальной услуги:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Виды социальных услуг:** | **Период ожидания отсутствовал** | **Период ожидания был незначительным** | **Период ожидания был длительным** |
| Устройство и проживание в приюте временного пребывания |  |  |  |
| Устройство детей в ясли |  |  |  |
| Социальная адаптация к жизни в приюте временного пребывания |  |  |  |
| Предоставление экстренной психологической помощи с привлечением к работе психологов и священнослужителей (консультация психолога,  беседа со священником) |  |  |  |
| Организация психологического сопровождения в формировании детско-родительских отношений |  |  |  |
| Получение юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов женщин |  |  |  |
| Обеспечение бесплатным питанием или набором продуктов |  |  |  |
| Оказание материально-вещественной помощи (услуги обменного фонда;  вещевой фонд;  разовая финансовая помощь) |  |  |  |
| Помощь в решении жилищных проблем, проблем трудоустройства, в получении образования |  |  |  |
| Предоставление просветительской, лекционной и информационной поддержки (школа подготовки к родам;  курсы по грудному вскармливанию  школа по уходу за новорожденным) |  |  |  |
| Свой вариант названия услуги: |  |  |  |

1. **Период Вашего пребывания в приюте составил:**
2. До 3-х дней
3. Месяц
4. От 3-х до 6 месяцев
5. Более 6 месяцев
6. **Оцените по 5-ти бальной шкале социальные услуги, которыми Вы воспользовались в семейно-ориентированной некоммерческой организации, проставляя нужный балл в столбцах по предлагаемым критериям:**

*5-очень хорошо (полностью устраивает)*

*4-хорошо (в общем устраивает)*

*3-удовлетворительно (устраивает частично)*

*2-плохо(в общем не устраивает)*

*1-очень плохо (не устраивает совсем)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Виды социальных услуг:** | **Доступ-ность информации о порядке предоставления услуги** | **Полнота и понятность предоставленной услуги** | **Качество оказания услуги** | **Комфорт-ность оказания услуги** | **Удобство графика работы организации** | **Доброжела-тельность, вежливость и внимательность сотрудников, предоставляющих услуги** |
| Устройство и проживание в приюте временного пребывания |  |  |  |  |  |  |
| Устройство детей в ясли |  |  |  |  |  |  |
| Социальная адаптация к жизни в приюте временного пребывания |  |  |  |  |  |  |
| Предоставление экстренной психологической помощи с привлечением к работе психологов и священнослужителей (консультация психолога,  беседа со священником) |  |  |  |  |  |  |
| Организация психологического сопровождения в формировании детско-родительских отношений |  |  |  |  |  |  |
| Получение юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов женщин |  |  |  |  |  |  |
| Обеспечение бесплатным питанием или набором продуктов |  |  |  |  |  |  |
| Оказание материально-вещественной помощи (услуги обменного фонда;  вещевой фонд;  разовая финансовая помощь) |  |  |  |  |  |  |
| Помощь в решении жилищных проблем, проблем трудоустройства, в получении образования |  |  |  |  |  |  |
| Предоставление просветительской, лекционной и информационной поддержки (школа подготовки к родам;  курсы по грудному вскармливанию  школа по уходу за новорожденным) |  |  |  |  |  |  |
| Свой вариант названия услуги: |  |  |  |  |  |  |

1. **Оцените по 5-ти бальной шкале информацию, которую Вам предоставили в некоммерческой организации:**

*5-очень хорошо*

*4-хорошо*

*3-удовлетворительно*

*2-плохо*

*1-очень плохо*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Получение информации, разъяснений, консультаций** | **Доступность информации о порядке предоставления услуги** | **Понятность (простота) представленной информации** | **Полнота представленной информации** |
| В личном разговоре со специалистами |  |  |  |
| В телефонном разговоре со специалистами |  |  |  |
| При посещении официального сайта в сети Интернет |  |  |  |
| При ознакомлении с информационными стендами, плакатами внутри центра |  |  |  |
| При ознакомлении с буклетами, проспектами, брошюрами, листовками |  |  |  |
| Письменно по запросу (обращению) |  |  |  |
| В СМИ (выступления по радио, телевизионные сюжеты, статьи в печатных изданиях) |  |  |  |
| В социальных сетях (Одноклассники, Вконтакте и др.) |  |  |  |

1. **В какой мере Вы удовлетворены условиями предоставления социальных услуг некоммерческой организацией?**

(Сделайте только одну отметку в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерии/показатели** | **Полностью удовлетворен** | **Частично удовлетворен** | **Не удовлетворен** |
| 1 | Местом расположения организации |  |  |  |
| 2 | Помещениями (жилыми, приемными:  Общими (коридоры, проходные и др.  Жилыми комнатами  Кабинетами для приема специалистами  Помещениями для групповых мероприятий… |  |  |  |
| 3 | Имеющимся оборудованием (газовые плиты, стиральные машины, игровое оборудование для детей и др.) |  |  |  |
| 4 | Организацией питания для женщин, проживающих в приюте временного пребывания |  |  |  |
| 5 | Мебелью (шкафы, тумбочки, кровати), мягким инвентарем (постельное белье, одежда, обувь и др.) |  |  |  |
| 6 | Организацией хранения личных вещей в жилых помещениях |  |  |  |
| 7 | Конфиденциальностью предоставления социальных услуг (надежность и безопасность) |  |  |  |
| 8 | Удобством графика работы центра/приюта |  |  |  |
| 9 | Сроками предоставления услуг |  |  |  |
| 10 | Оперативностью решения вопросов |  |  |  |
| 11 | Организацией групповых мероприятий (досуговых, просветительских и др.) |  |  |  |
| 12 | Возможностью посещения родственниками |  |  |  |
| 13 | Организацией работы по решению Ваших проблем, разрешению жалоб, конфликтов |  |  |  |
| 14 | Условиями для общения с посетителями - родственниками, друзьями (место для встреч, график посещений) |  |  |  |
| 15 | Условиями ведения приема посетителей |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. **В какой мере Вы удовлетворены работой с Вами персонала организации?**

(Сделайте только одну отметку в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерии/показатели** | **Полностью удовлетворен** | **Частично удовлетворен** | **Не удовлетворен** |
| 1 | Доброжелательность сотрудников |  |  |  |
| 2 | Вежливость обращения с получателями услуг (культура, этика) |  |  |  |
| 3 | Внимательность к получателям услуг |  |  |  |
| 4 | Профессиональная грамотность при предоставлении услуг |  |  |  |
| 5 | Точность и аккуратность в работе |  |  |  |
| 6 | Заинтересованность сотрудников |  |  |  |
| 7 | Оперативность решения возникающих вопросов |  |  |  |
| 8 | Последовательность в работе |  |  |  |
| 9 | Скорость работы сотрудников |  |  |  |
| 10 | Организация работы с женщинами |  |  |  |
| 11 | Ответственность сотрудников |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. **Оцените, пожалуйста, отношения, которые у Вас сложились.**

(Сделайте только одну отметку в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев):

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **хорошие дружеские отношения** | **ровные, деловые отношения** | **Равнодушные, никаких особых отношений** | **Избегающие, недоброжелательные отношения** | **Противо-действующие, конфликтные, отношения** |
| С сотрудниками некоммерческой организации |  |  |  |  |  |
| С проживающими в приюте женщинами |  |  |  |  |  |
| С другими людьми, посещающими некоммерческую организацию |  |  |  |  |  |

1. **С какими основными трудностями Вы столкнулись при получении социальных услуг с помощью некоммерческой организации?** (Отметьте до 5 вариантов ответа)
2. *Требование большого количества документов, сведений, справок*
3. *Необоснованный отказ в приеме документов, предоставлении услуги*
4. *Сложность заполнения бланков*
5. *Хождение по многим кабинетам*
6. *Неудобный режим работы*
7. *Наличие очереди*
8. *Нехватка информации об услугах центра*
9. *Отсутствие наглядной информации о порядке получения социальных услуг в центре (на стендах)*
10. *Недостаточный профессиональный уровень сотрудников*
11. *Низкая культура работников*
12. *Избирательное отношение к заявителям*
13. *Плохая территориальная доступность подразделений центра*
14. *Необходимость соблюдения внутреннего распорядка приюта*
15. *Свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*
16. **В какой мере с помощью предоставленных Вам некоммерческой организацией услуг была решена Ваша основная проблема:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Виды социальных услуг:** | **Была решена в полной мере** | **Была решена частично** | **Не была решена** |
| Устройство и проживание в приюте временного пребывания |  |  |  |
| Устройство детей в ясли |  |  |  |
| Социальная адаптация к жизни в приюте временного пребывания |  |  |  |
| Предоставление экстренной психологической помощи с привлечением к работе психологов и священнослужителей (консультация психолога,  беседа со священником) |  |  |  |
| Организация психологического сопровождения в формировании детско-родительских отношений |  |  |  |
| Получение юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов женщин |  |  |  |
| Обеспечение бесплатным питанием или набором продуктов |  |  |  |
| Оказание материально-вещественной помощи (услуги обменного фонда;  вещевой фонд;  разовая финансовая помощь) |  |  |  |
| Помощь в решении жилищных проблем, проблем трудоустройства, в получении образования |  |  |  |
| Предоставление просветительской, лекционной и информационной поддержки (школа подготовки к родам;  курсы по грудному вскармливанию  школа по уходу за новорожденным) |  |  |  |
| Свой вариант названия услуги: |  |  |  |

1. **Произошло ли изменение в лучшую сторону Вашей жизни после получения социальных услуг в некоммерческой организации?**
2. *Да*
3. *Нет (Перейти к вопросу 27)*
4. **Что конкретно изменилось в лучшую сторону в Вашей жизни после получения социальных услуг в некоммерческой организации?**
5. *Осознала радость материнства*
6. *Чувствую поддержку сотрудников центра*
7. *Чувствую себя более защищенной и уверенной в себе*
8. *Стала более самостоятельной*
9. *Стала больше общаться с людьми*
10. *Появилось много новых знакомых*
11. *Получила новые знания, умения и навыки*
12. *Появились новые цели и жизненные ценности*
13. *Трудоустроилась*
14. *Наладила отношения с родственниками*
15. *Стала лучше относиться к людям*
16. *Свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*
17. **Что, по Вашему мнению, может улучшить качество предоставления социальных услуг на семейно-ориентированных некоммерческих организаций?** (Отметьте до 3 вариантов ответа):
18. *Сокращение срока предоставления услуги*
19. *Сокращение времени ожидания*
20. *Улучшение условий ведения приема посетителей*
21. *Сокращение числа требуемых документов*
22. *Упрощение заполнения бланков*
23. *Изменение графика работы центра*
24. *Налаживание взаимодействия между ведомствами и подразделениями центра*
25. *Изменение действующего законодательства*
26. *Помощь со стороны государства*
27. *Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм*
28. *Свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*
29. **Посоветуете ли Вы своим родственникам, знакомым и другим людям, в случае необходимости, обратиться в данную (или аналогичную организацию)?**
30. *Да*
31. *Нет*
32. *Затрудняюсь ответить*
33. **Основываясь на Вашем опыте получения помощи от государства (органов соцзащиты населения и др.) и помощи некоммерческих организаций, сравните, пожалуйста, качество предоставления ими социальных услуг:**
34. *Качество предоставления государственных услуг выше негосударственных*
35. *Качество предоставления государственных услуг и негосударственных услуг примерно одинаковое*
36. *Качество предоставления негосударственных услуг выше государственных*
37. *Затрудняюсь ответить*

**Благодарим Вас за участие в опросе!**