Анкета

**Уважаемый представитель социального учреждения!**

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 и разработке порядка и стандарта комплекса социальных услуг для кризисных беременных женщин. Мы понимаем, что Вы затратите на заполнение анкеты часть своего свободного времени, и будем очень благодарны Вам за помощь в нашем исследовании, за Ваши искренние ответы.

Материалы этого исследования будут использоваться в обобщенном виде. Отвечать на вопрос анкеты просто – внимательно прочитайте вопрос, найдите наиболее подходящий вариант ответа и обведите кружком цифру около него. Если подходящего варианта нет – разборчиво впишите его на свободном месте. Анонимность гарантируется.

**Заранее благодарим Вас за участие в исследовании!**

 ***Несколько вопросов о Вас***

1. **Ваш пол:**
2. Мужской
3. Женский
4. **Ваше образование**
5. Среднее
6. Среднее специальное
7. Незаконченное высшее
8. Высшее
9. Несколько высших
10. Кандидат, доктор наук
11. **Как давно Вы работаете в этом учреждении \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите количество лет, месяцев)**
12. **Каков, преимущественно, характер Вашей работы? (Выберите не более 3 вариантов ответа)**
13. Принятие решений
14. Согласование решений, актов, заключений, иных документов
15. Несение ответственности за исполнение
16. Контроль исполнения
17. Участие в исполнении
18. Предоставление информации
19. Проведение анализа
20. Общение с гражданами или представителями организаций
21. Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Укажите, пожалуйста, частоту типов контактов при исполнении Вами служебных обязанностей (В каждой строке таблицы выберите один вариант ответа и поставьте любой значок)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Типы контактов при исполнении служебных обязанностей** | **Редко или практически не бывают** | **Бывают, но не часто, время от времени** | **Такие контакты бывают часто** |
| **5.** | **С представителями негосударственных коммерческих или финансовых структур** |  |  |  |
| **6.** | **С представителями негосударственных некоммерческих или общественных структур** |  |  |  |

***Несколько вопросов о кризисных беременных женщинах как Получателях социальных услуг***

**7. Выберите из представленного ниже перечня, наиболее удачную, с Вашей точки зрения, формулировку социальной услуги для кризисных беременных женщин в целях ее дальнейшей стандартизации:**

1. **Межведомственный комплекс социальных услуг для кризисных беременных женщин** (действия нескольких организаций в оказании социальной помощи для преодоления трудной жизненной ситуации)
2. **Комплекс социальных услуг для кризисных беременных женщин** (действия организации (Поставщика) в оказании социальной помощи для преодоления трудной жизненной ситуации)
3. **Срочные социальные услуги в отношении кризисных беременных женщин** (неотложная помощь разового характера беременным женщинам, попавшим в трудную жизненную ситуацию).
4. **Социальная поддержка кризисных беременных женщин** (система мероприятий Поставщика социальных услуг, направленная на решение проблем беременных женщин, которые пребывают в сложных жизненных обстоятельствах, путем предоставления им помощи или необходимых социальных услуг).
5. **Социальное сопровождение кризисных беременных женщин** (вид социальной деятельности Поставщика по оказанию конкретной беременной женщине группой специалистов комплекса социально-бытовых, социально-экономических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-медицинских, информационных услуг на протяжении определенного периода времени)
6. **Социальная услуга временного размещения и пребывания в приюте для кризисных беременных женщин.**
7. Свой вариант формулировки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**8. В каком виде социальных услуг, указанных ниже, с Вашей точки зрения, больше всего нуждаются кризисные беременные женщины:**

1. **Социально-экономическая услуга** — социальная услуга, предоставляемая клиентам с целью поддержать и улучшить их жизненный уровень путем оказания материальной помощи, консультирования, содействия в трудоустройстве, в решении других социально-экономических проблем жизнедеятельности
2. **Социально-медицинская услуга** — социальная услуга, предоставляемая клиентам в целях поддержания и улучшения состояния их здоровья, социально-медицинской реабилитации, путем организации лечебно-оздоровительных мероприятий, предоставления медикаментов и квалифицированной медицинской помощи, в решении других социально-медицинских проблем жизнедеятельности
3. **Социально-психологическая услуга** — социальная услуга, направленная на содействие клиентам в улучшении их психического состояния, восстановлении способности к адаптации в среде жизнедеятельности
4. **Социально-педагогическая услуга** — социальная услуга, направленная на организацию досуга клиентов, оказание им содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем жизнедеятельна;
5. **Социально-бытовая услуга** — социальная услуга, направленная на поддержание или обеспечение жизнедеятельности клиентов в быту
6. **Социально-правовая услуга** — социальная услуга, предоставляемая клиентам для поддержания или изменения их правового статуса, оказания юридической помощи, защиты законных прав и интересов, содействия в решении других социально-правовых проблем жизнедеятельности
7. **Все перечисленные**
8. **Свой вариант ответа**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**9. Какие услуги из представленного перечня, с Вашей точки зрения, должны входить в комплекс социальных услуг для кризисных беременных женщин? (Можно выбрать несколько вариантов ответов)**

1. Поиск и выявление потенциальных получателей социальной услуги
2. Содействие в устройстве получении временного жилого помещения (приют временного пребывания)
3. Социальная адаптация к жизни в приюте временного пребывания
4. Содействие в устройстве детей получателей услуги в ясли
5. Предоставление экстренной психологической помощи с привлечением к работе психологов и представителей традиционных религиозных конфессий
6. Содействие в получении психологической помощи
7. Содействие в восстановлении социальных связей
8. Организация психологического сопровождения в формировании детско-родительских отношений (комплексной психолого-педагогической помощи)
9. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов Получателей
10. Оказание разовых услуг женщинам, нуждающимся в единовременном оказании социальных услуг
11. Услуги по организации питания и быта
12. Обеспечение женщин бесплатным питанием или набором продуктов
13. Услуги по организации культурно-досуговых мероприятий
14. Оказание материально-вещественной помощи (услуги обменного фонда; вещевой фонд; разовая финансовая помощь)
15. Содействие дальнейшему жизнеустройству (помощь в решении жилищных проблем, проблем трудоустройства, в получении образования)
16. Предоставление просветительской, лекционной и информационной поддержки (школа подготовки к родам; курсы по грудному вскармливанию, школа по уходу за новорожденным)
17. Оказание первой доврачебной помощи
18. Все перечисленные
19. Свой вариант*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Какие социальные услуги в отношении кризисной беременной женщины, с Вашей точки зрения, должны:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Виды социальных услуг:** | **оказываться только государственными социальными учреждениями**  | **быть переданы семейно-ориентированным некоммерческим организациям** | **Предполагать совместные усилия государственных и негосударственных организаций по оказанию данной услуги** |
| Поиск и выявление потенциальных получателей социальной услуги |  |  |  |
| Содействие в получении временного жилого помещения (приют временного пребывания) |  |  |  |
| Содействие в устройстве детей получателей услуги в ясли  |  |  |  |
| Социальная адаптация к жизни в приюте временного пребывания |  |  |  |
| Предоставление экстренной психологической помощи с привлечением к работе психологов и представителей традиционных религиозных конфессий |  |  |  |
| Организация психологического сопровождения в формировании детско-родительских отношений (комплексной психолого-педагогической помощи) |  |  |  |
| Предоставление 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) |  |  |  |
| Содействие по дальнейшему жизнеустройству (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) |  |  |  |
| Профилактика кризисной беременности |  |  |  |
| Содействие в получении психологической помощи |  |  |  |
| Содействие в восстановлении социальных связей |  |  |  |
| Оказание разовых услуг женщинам, нуждающимся в единовременном оказании социальных услуг |  |  |  |
| Услуги по организации питания и быта |  |  |  |
| Услуги по организации культурно-досуговых мероприятий |  |  |  |
| Оказание первой доврачебной помощи  |  |  |  |
| Все перечисленные |  |  |  |

**11. С Вашей точки зрения, какие из представленных ниже групп женщин (наряду с кризисными беременными) могли бы стать потенциальными Получателями представленных выше социальных услуг? (***Можно отметить несколько вариантов)*

1. Беременные женщины
2. Женщины с маленькими детьми
3. Женщины с детьми
4. Многодетные женщины
5. Свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **12. Из предложенных типов кризисных беременных женщин отметьте те, которые, с Вашей точки зрения:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип кризисной беременной в зависимости от ее отношения к беременности:** | **Более всего нуждаются в получении социальной поддержки** | **Чаще всего становятся реальными получателями социальных услуг** | **Требуют выявления для предоставления им социальных услуг** |
| **Социально-благополучная беременная женщина,** которая позиционирует, что хотела бы прервать беременность из-за ее несвоевременности, незапланированности, нежеланности. Беременность разрушает планы или несет угрозу благосостоянию. |  |  |  |
| **Беременная женщина, которая сомневается** надо или не надо ей рожать ребенка **из-за ряда социально-экономических проблем** (материального, жилищного, юридического характера) и н**е имеет при этом достаточных или адекватных ресурсов** для их решения. |  |  |  |
| **Беременная женщина,** которая заявляет **о желании выносить и родить данного ребенка,** **но имеет ряд реальных или предположительных проблем** со здоровьем. |  |  |  |
| **Беременная женщина, которая заявляет о желании** выносить и родить данного ребенка, **но имеет ряд реальных или предположительных проблем** социально-экономического характера. |  |  |  |
| **Беременная женщина несовершеннолетнего возраста**. |  |  |  |
| **Беременная женщина, которая имеет серьезные проблемы взаимоотношений с близкими людьми** (разрыв отношений с отцом, категоричное неприятие беременности близкими людьми) |  |  |  |
| **Беременные женщины выпускники детских домов** |  |  |  |

**13. Что, с Вашей точки зрения, чаще всего препятствует доступности социальных услуг, в том числе в отношении кризисных беременных? (можно выбрать три варианта ответа)**

1. Заявительный принцип оказания услуг

2. Нежелание клиентов что-то делать самим

3. Нехватка работников в социальных службах

4. Недостаток квалифицированных кадров в социальных службах

5. Недостаточное количество социальных служб

6. Низкое качество технической оснащенности работников

7. Отсутствие информации

8. Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Затрудняюсь ответить

**14. В каких источниках информации целесообразнее всего размещать информацию о деятельности организации, оказывающей социальные услуги кризисным беременным женщинам?** (Можно выбрать несколько вариантов ответа).

1. На областном телевидении
2. На областном радио
3. В центральных газетах, журналах
4. В областных газетах, журналах
5. В местных (городских, районных) газетах
6. На сайте нашей организации
7. В других Интернет-ресурсах
8. В социальных сетях (Твиттер, Фейсбук, ВКонтакте и др.)
9. В рамках социальной рекламы на улицах, в общественном транспорте
10. По неформальным каналам распространения информации («сарафанное радио»)
11. Свой вариант ответа (напишите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**15. Отметьте, какого рода проблемы в зависимости от способов получения информации, представленных в таблице, в большей мере сопровождают процесс предоставления информации Получателю Поставщиком социальных услуг:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Способы получения информации** | **Проблемы в области доступности информации о порядке предоставления услуги** | **Проблемы в области понятности (простоты) представленной информации** | **Проблемы в области полноты 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) |  |  |  |

***Вопросы по различным аспектам оценки качества оказания социальных услуг***

**16. Является ли важной проблемой, на Ваш взгляд, оценка качества работы организации по предоставлению социальных услуг кризисным беременным женщинам?**

1. Очень важная

2. Скорее важная, чем не важная

3. Скорее не важная, чем важная

4. Совершенно не важная

6. Затрудняюсь ответить

 **17. Кто, на Ваш взгляд, должен участвовать в этой оценке? (можно выбрать три варианта ответа)**

1. Министерство

2. Учреждение социальной защиты населения

3. Администрация учреждения/организации Поставщика

4. Сотрудники учреждения/организации Поставщика

5. Получатели социальных услуг

6. Представители НКО

7. Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Затрудняюсь ответить

**18. Как, с Вашей точки зрения, можно контролировать качество оказания социальных услуг кризисным беременным?** (можно выбрать три варианта ответа)

1. Беседовать с клиентом, проводя контрольные посещения клиентов на дому

2. Проводить анонимный опрос клиентов

3. Организовать постоянный мониторинг и анализ информации от получателей

4. Совершенствовать отчетность сотрудников

5. Развивать систему взаимоконтроля работников

6. Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. Затрудняюсь ответить

**С какими из суждений об оценке качества предоставления социальных услуг на базе НКО, Вы согласны, а с какими нет:**

**19. Деятельность по оказанию социальных услуг кризисным беременным, которая осуществляется некоммерческими организациями, в большинстве случаев достигает поставленных целей:**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

 **20. Четкие критерии оценки качества работы НКО пока отсутствуют:**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

 **21. Оплата труда сотрудников напрямую должна определяться качеством проделанной ими работы:**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

 **22. Мнение клиентов должно иметь максимальное значение в оценке качества работы:**

1. Да 2. Нет 3. Затрудняюсь ответить

**23. Что по-Вашему из приведенного в большей степени может позволить улучшить качество предоставления социальных услуг кризисным беременным женщинам?** (можно выбрать все необходимые варианты ответа)

1. Уменьшение количества клиентов на одного сотрудника

2. Разработка (наличие) более четких инструкций и технологий работы по каждой

3. Регулярное повышение квалификации сотрудников

4. Более четко формулировка цели и способы ее достижения

5. Приглашение специалистов-консультантов

6. Повышение зарплаты работникам

7. Проведение совещаний по проблемам качества

8. Распространение положительного опыта работы среди сотрудников учреждений

9. Сокращение срока предоставления услуги

10. Сокращение времени ожидания

11. Улучшение условий ведения приема посетителей

1. Сокращение числа требуемых документов
2. Упрощение заполнения бланков
3. Изменение графика работы организации
4. Налаживание взаимодействия между ведомствами и подразделениями организации
5. Изменение действующего законодательства
6. Обмен опытом между регионами/организациями
7. Использование зарубежного опыта
8. Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. Затрудняюсь ответить

**24. Оцените по 3-х бальной шкале уровень сложности достижения организацией каждого критерия *качества оказания социальной услуги*, проставляя нужный балл в столбцах по предлагаемым критериям:**

*3- высокий уровень сложности достижения критерия (очень трудно)*

*2-средний уровень сложности достижения критерия качества оказания социальной услуги*

*1-низкий уровень сложности достижения критерия качества оказания социальной услуги (очень легко)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |
| **Комплекс социальных услуг для кризисных беременных женщин** |  |  |  |  |  |  |

***Немного вопросов о персонале организации Поставщика социальных услуг кризисным беременным женщинам***

**25. Кто из профильных специалистов должен быть в штате Поставщика социальных услуг кризисным беременным для обеспечения необходимого качества оказания услуг:**

1. Специалист по социальной работе
2. Психолог
3. Педагог
4. Юрист
5. Врач акушер-гинеколог
6. Свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**26. Оцените степень значимости для уровня качества социальных услуг представленных в таблице характеристик сотрудников Поставщика?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Характеристики сотрудников** | **Высокая степень значимости** | **Средняя степень значимости** | **Низкая степень значимости** |
| Доброжелательность сотрудников |  |  |  |
| Вежливость обращения с получателями услуг (культура, этика) |  |  |  |
| Внимательность к получателям услуг |  |  |  |
| Профессиональная грамотность при предоставлении услуг |  |  |  |
| Точность и аккуратность в работе |  |  |  |
| Заинтересованность сотрудников |  |  |  |
| Оперативность решения возникающих вопросов |  |  |  |
| Последовательность в работе |  |  |  |
| Скорость работы сотрудников |  |  |  |
| Организация работы с женщинами |  |  |  |
| Ответственность сотрудников |  |  |  |

***Вопросы по различным аспектам стандартизации социальных услуг для кризисных беременных женщин***

 **27. Приходилось ли Вам участвовать в разработке проекта порядка и стандарта какой-либо социальной услуги?**

1. Да

2. Нет (Перейти к вопросу № )

 **28. Напишите название социальной услуги, в разработке порядка и стандарта которой Вы принимали участие?**

**29. Наиболее трудными для качественной проработки в проекте Порядка социальных услуг Вы считаете?**  (Выберите несколько вариантов ответа)

1. Законодательство, регламентирующее деятельность Поставщика социальных услуг
2. Используемые понятия и термины
3. Требования к Получателям социальных услуг
4. Требования к документам заявителя
5. Определение индивидуальной потребности Получателя
6. Внеоочередной порядок предоставления услуг
7. Платность/бесплатность социальных услуг
8. Ознакомление получателя социальных услуг с порядком предоставления социальных услуг; с правами и обязанностями получателей и поставщиков социальных услуг, установленных ФЗ
9. Требования к деятельности поставщиков социальных услуг
10. Свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **30. При разработке Стандарта социальной услуги, с Вашей точки зрения, наибольшую сложность вызывает:**

1. Описание социальной услуги, в том числе ее объем
2. Сроки предоставления социальной услуги
3. Подушевой норматив финансирования социальной услуги
4. Показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги
5. Условия предоставления социальной услуги
6. Свой вариант ответа

**31. Какого типа качества, с Вашей точки зрения, труднее всего добиться НКО как Поставщику социальных услуг?**

1. **Качества социальной услуги** - совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию.
2. **Качества обслуживания** - совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.
3. **Показатель качества услуги (обслуживания)** - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.
4. **Система качества учреждения социального обслуживания -** совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества социальных услуг, процессов оказания социальных услуг, ресурсов учреждения социального обслуживания (людских, материально-технических, информационных и других), обеспечивающих осуществление административного руководства качеством социальных услуг.
5. **Свой вариант ответа**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **32. С Вашей точки зрения, предоставление социальных услуг кризисным беременным женщинам должно:**

 (ответьте по каждой строке):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Да** | **Нет** |
| проводится персоналом соответствующей квалификации  |  |  |
| организовано по времени удобно для клиентов |  |  |
| иметь четко сформулированную цель и назначение |  |  |
| вестись в соответствии с современными принципами и технологиями |  |  |
| основываться на уважении к личности каждого клиента |  |  |
| регулярно оцениваться и анализироваться |  |  |
| проводиться с учетом индивидуальных потребностей клиентов |  |  |
| оказывать заметное положительное влияние на социально-экономическое положение и поведение клиентов |  |  |
| концентрироваться на профилактике |  |  |
| приводить к переходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самостоятельное обеспечение, когда они перестают нуждаться в социальной помощи |  |  |
| не вызывать недовольства клиентов |  |  |
| свой вариант ответа |  |  |

**33. Отметьте наиболее важные характеристики, которыми должны обладать организации Поставщики для оптимального предоставления социальных услуг кризисным беременным женщинам** (можно выбрать пять вариантов ответа)**:**

1. Хорошая репутация (выполнение обязательств, экономическое положение, политика)
2. Удобное местоположение организации
3. Широкий перечень предлагаемых социальных услуг
4. Хорошие условия оказания социальных услуг (объем, виды, нормы, оперативность)
5. Возможность в короткие сроки оказать большинство социальных услуг
6. Сложившаяся система качества оказания социальных услуг (внутренние стандарты, соответствия требованиям к Поставщикам, возможности обеспечения качества, стабильность качества)
7. Наличие богатого положительного опыта предоставления социальных услуг
8. Необходимый объем ресурсов для оказания социальных услуг (финансовые и материально-технические ресурсы для обеспечения минимальных гарантий в области социальной поддержки кризисных беременных)
9. Возможность применять современные технологии предоставления социальных услуг
10. Хороший сервис после оказания социальных услуг (коммуникации, запросы, консультации, готовность к кооперации)
11. Возможность обеспечивать информационную доступность, в том числе полноту, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления социальных услуг
12. Наличие необходимого количества работников с уровнем квалификации, соответствующим утвержденным Минтрудом России профессиональным стандартам
13. Возможность создавать механизмы стимулирования сотрудников организации, оказывающих услуги различной сложности
14. Сложившаяся система социального сопровождения кризисных беременных
15. Уникальность предлагаемого комплекса социальных услуг кризисным беременным
16. Отсутствие формальных преград для социального сопровождения кризисных беременных
17. Свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**34. Если говорить о последовательности предоставления социальных услуг кризисным беременным, то с Вашей точки зрения:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Виды социальных услуг:** | **Наиболее оптимальный порядок оказания перечисленных услуг** *(каждой услуге из списка присвойте порядковый номер:* 1 (услуга должна оказываться в первую очередь), 2… 12 (должна оказываться в последнюю очередь) |
| Поиск и выявление потенциальных получателей социальной услуги |  |
| Содействие в получении временного жилого помещения (приют временного пребывания) |  |
| Содействие в устройстве детей получателей услуги в ясли  |  |
| Социальная адаптация к жизни в приюте временного пребывания |  |
| Предоставление экстренной психологической помощи с привлечением к работе психологов и представителей традиционных религиозных конфессий |  |
| Организация психологического сопровождения в формировании детско-родительских отношений (комплексной психолого-педагогической помощи) |  |
| Предоставление 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) |  |
| Содействие по дальнейшему жизнеустройству (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) |  |
| Профилактика кризисной беременности |  |
| Содействие в получении психологической помощи |  |
| Содействие в восстановлении социальных связей |  |
| Оказание разовых услуг женщинам, нуждающимся в единовременном оказании социальных услуг |  |
| Услуги по организации питания и быта |  |
| Услуги по организации культурно-досуговых мероприятий |  |
| Оказание первой доврачебной помощи  |  |
|  |  |

**35. Оцените, насколько Вы согласны с предлагаемыми ниже показателями качества и оценки результатов предоставления социальных услуг, которые должны быть учтены в проекте стандарта комплекса социальных услуг для кризисных беременных**?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Возможные показатели качества и оценки результатов предоставления социальных услуг кризисным беременным** | **Полностью согласен** | **Частично согласен**  | **Совсем не согласен** |
| Устранение риска ухудшения трудной жизненной ситуации получателя социальной услуги (выполняет свое предназначение) |  |  |  |
| Оптимальность использования ресурсов при предоставлении социальной услуги |  |  |  |
| Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством их предоставления |  |  |  |
| Отсутствие обоснованных жалоб |  |  |  |
| Полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями федерального и областного законодательства |  |  |  |
| Своевременность предоставления социальных услуг |  |  |  |
| Эффективность предоставления услуг (оказание материальной и нематериальной помощи получателям социальных услуг в выходе из состояния дискомфорта, повышении стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении уровня психологической культуры) |  |  |  |
| Комфортность условий и доступность получения услуг |  |  |  |
| Время ожидания  |  |  |  |
| Открытость и доступность информации об организации  |  |  |  |
| Специальное техническое оснащение организации |  |  |  |
| Соответствие существующим нормам качества социальных услуг (укомплектованность специалистами и их квалификация) |  |  |  |
| Соответствие потребностям и ожиданиям получателей социальных услуг (значимость) |  |  |  |
| Способствует активизации получателей социальных услуг  |  |  |  |
| Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг получателям |  |  |  |
| Наличие собственной и внешней систем контроля за деятельностью организации |  |  |  |
| Свой вариант |  |  |  |

**36. Среди значимых организационных моментов предоставления социальных услуг кризисным беременным женщинам, с Вашей точки зрения, сложнее всего:**

1. Создать условия ведения приема посетителей

2.Организовать хранение личных вещей в жилых помещениях

3. Обеспечить конфиденциальность предоставления социальных услуг (надежность и безопасность)

4. Организовать удобный график работы организации

5. Соблюдать установленные сроки предоставления услуг

6. Достичь оперативности в решении вопросов

7. Достичь оптимального сочетания индивидуальной и групповой работы

8. Создать условия для посещения и общения с посетителями - родственниками, друзьями (место для встреч, график посещений)

9. Организовать работу по решению проблем, разрешению жалоб, конфликтов

10. Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **37. Оцените, насколько Вы согласны с предлагаемыми ниже существенными условиями предоставления социальных услуг, которые должны быть учтены в проекте стандарта комплекса социальных услуг для кризисных беременных?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Существенные условия предоставления социальных услуг кризисным беременным** | **Полностью согласен** | **Частично согласен** | **Совсем не согласен** |
| Услуги предоставляются в соответствии с условиями договора о предоставлении социальных услуг с учетом индивидуальных потребностей получателей |  |  |  |
| Наличие руководств, методических рекомендаций и правил предоставления социальных услуг |  |  |  |
| Услуги предоставляются в соответствии с современными методологическими принципами и технологиями |  |  |  |
| Все жилые помещения соответствуют санитарно-гигиеническим нормам, обеспечивают удобство временного пребывания получателей социальных услуг и отвечают действующим санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормативам, в том числе противопожарным требованиям, обеспечены всеми средствами коммунально-бытового благоустройства. В комнатах приюта временного пребывания обеспечивается естественное и искусственное освещение и параметры микроклимата (температура в жилых помещениях) соответствуют действующему ГОСТу. |  |  |  |
| Постоянный мониторинг и анализ информации от получателей |  |  |  |
| Услуги имеют значимость для получателей, оказывают заметное благоприятное влияние на их социальное положение и поведение  |  |  |  |
| Услуги не вызывают недовольства получателей условиями предоставления |  |  |  |
| Свой вариант |  |  |  |

**38. По каждому виду социальных услуг для кризисных беременных женщин обозначьте цифрой свое представление о возможных Затратах на услугу в отношении одного получателя и ее возможной Цене, в рублях:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Виды социальных услуг:** | **Себестоимость услуги в среднем на 1 кризисную беременную (совокупность затрат), в рублях**  | **Приемлемая цена услуги для 1 получателя, в рублях (тариф на оказание услуги)** |
| Поиск и выявление потенциальных получателей социальной услуги |  |  |
| Содействие в получении временного жилого помещения (приют временного пребывания) |  |  |
| Содействие в устройстве детей получателей услуги в ясли  |  |  |
| Социальная адаптация к жизни в приюте временного пребывания |  |  |
| Предоставление экстренной психологической помощи с привлечением к работе психологов и представителей традиционных религиозных конфессий |  |  |
| Организация психологического сопровождения в формировании детско-родительских отношений (комплексной психолого-педагогической помощи) |  |  |
| Предоставление 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) |  |  |
| Содействие по дальнейшему жизнеустройству (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) |  |  |
| Профилактика кризисной беременности |  |  |
| Содействие в получении психологической помощи |  |  |
| Оказание разовых услуг женщинам, нуждающимся в единовременном оказании социальных услуг |  |  |
| Услуги по организации питания и быта |  |  |
| Услуги по организации культурно-досуговых мероприятий |  |  |
| Оказание первой доврачебной помощи  |  |  |
|  |  |  |

 **39. Определите в порядке убывания значение приведенных ниже методов оценки результатов (качества) предоставления социальной услуги для кризисных беременных**

(цифра 1-наиболее значимый метод оценки; … цифра 7- наименее значимый метод оценки):

* **Аналитический** (анализ содержания документов учреждения, контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения).
* **Визуальный** (осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов)
* С**оциологический**  (опрос (интервьюирование) клиентов и персонала учреждений о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за клиентами, анкетирование).
* **Метод сравнения оценки качества сотрудниками и получателями услуг.**
* **Экспертный** (личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг).
* **Супервизии** (обсуждение сложных вопросов и контроль)
* **Анализ жалоб, претензий к качеству услуг.**

 **40. Ваши пожелания и предложения по разработке проекта порядка и стандарта социальной услуги «комплекс социальных услуг для кризисных беременных женщин»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Спасибо за участие в опросе!**