

ІНСТРУКЦІЯ ДЛЯ ОРГАНІЗАТОРІВ ДОСЛІДЖЕННЯ «ГРОМАДСЬКА ДУМКА ПРО СИСТЕМУ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ ТА НАПРЯМИ ЇЇ РЕФОРМУВАННЯ»

Мета дослідження – оцінити доступність і задоволеність населення соціальними послугами. Результатом дослідження мають стати рекомендації щодо вдосконалення сфери соціального захисту населення.

Метод дослідження – опитування методом особистого інтерв'ю «віч-на-віч».

Інструментарій дослідження (анкета) включає кілька блоків, призначених для вивчення задоволеності населення послугами:

- Управлінь праці та соціального захисту населення (**Блок А**).
- Відділів субсидій управлінь праці та соціального захисту населення (**Блок Б**)
- Територіальних центрів соціального обслуговування (**Блок В**)
- Центрів зайнятості (**Блок Г**)

А також ставлення населення до деяких аспектів реформування сфери соціального захисту населення (**Блок Д**).

Кожен із тематичних блоків можна використовувати окремо, якщо потрібно оцінити послуги, що надаються окремими установами (напр., центрів зайнятості, управлінь праці та соціального захисту). При цьому, обов'язково додавати блок запитань стосовно соціально-демографічних характеристик респондентів (Блок Ж). Окремою анкетною може йти Блок Д «Ставлення до реформування системи соціального захисту».

Дослідження може проводитися як на загальнонаціональному рівні, так і на рівні окремого регіону (області, району, міста).

Залежно від мети дослідження може бути застосовано два способи побудови вибірки:

Вибірка 1 – репрезентативна для мешканців населеного пункту віком 18 років і старше, будується на основі даних статистики. Застосовується у разі, коли необхідно оцінити ставлення населення міста/району/регіону/області до системи реформування сфери соціального захисту (Блок Д).

Вибірка 2 – цілеспрямована. Опитування проводиться серед клієнтів установ соціального захисту, послуги яких планується оцінити (Блоки А-Г). При цьому відбір респондентів до участі в дослідженні можна організувати двома шляхами:

- «На виході» з установи, послуги яких вивчаються (напр., центру зайнятості, управління праці та соціального захисту).
- За списками клієнтів установи (напр., територіального центру). У такому разі опитування організовується по місцю проживання клієнта за умови попереднього отримання його усної згоди.

При застосуванні цільової вибірки до участі у дослідженні запрошуються особи, які протягом **останніх 3-х років**:

I. Оформлювали будь-які з зазначених нижче державних соціальних виплат, а саме:

1. Матері з дітьми до 3-х років, які оформлювали допомогу (**Блок А**):
 - при народженні дитини
 - по догляду за дитиною по досягненню нею трирічного віку
2. Одинокі матері, які оформлювали допомогу на дітей (**Блок А**)

3. Особи, які мають статус опікунів чи піклувальників і оформлювали допомогу на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування (**Блок А**)
4. Особи, які оформлювали державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям (**Блок А**)
5. Особи, які оформлювали державну соціальну допомогу інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам (**Блок А**)
6. Особи, які оформлювали або отримують субсидії на компенсацію оплати житлово-комунальних послуг (**Блок Б**)

II. Отримували будь-які соціальні послуги:

1. Державної служби зайнятості (**Блок В**)
2. Територіальних центрів соціального обслуговування (**Блок Г**)

Залежно від мети дослідження можна змінювати термін, протягом якого респондент користувався тими чи іншими послугами установ соціального захисту.

Даний інструментарій **НЕ** передбачає опитування клієнтів:

- приватних кадрових агентств;
- соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- громадських та благодійних організацій.

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ІНТЕРВ'ЮЕРА

Зверніть увагу!

- Перед початком опитування необхідно уважно ознайомитися з анкетною та інструкцією, звертаючи увагу на переходи, запитання, сформульовані в табличній формі, уважно опрацювати всі запропоновані варіанти відповіді на кожне із запитань.
- Під час опитування необхідно чітко дотримуватися вказівок щодо особливостей відповіді на кожне із запитань анкети (наприклад, «всі слухні відповіді», «не більше 3-х відповідей», «відповідь за кожним рядком/стовпцем» тощо). Якщо кількість можливих відповідей на певне запитання в анкеті не вказана, дане запитання передбачає 1 відповідь.
- Відповіді на відкриті запитання та варіанти відповіді «інше» необхідно обов'язково записувати у відведених для цього місцях. Записи мають бути розбірливими та зрозумілими.
- В «інше» варто записувати лише ті відповіді респондентів, які за змістом не співпадають із жодною із запропонованих в анкеті альтернатив. Відповіді, які за змістом співпадають з певною альтернативою, але сформульовані іншими словами, відносимо до відповідної альтернативи.

Особливості проведення опитування:

- Якщо протягом останніх трьох років респонденти кілька разів зверталися до відповідної установи соціального захисту, запитуємо його про останнє звернення (запитання А2-А17, Б2-Б14, Г2-Г8).