

ДОСЛІДЖЕННЯ «СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ НАСЕЛЕННЯ»							
1. НОМЕР ІНТЕРВ'Ю	2. КОД ІНТЕРВ'ЮЕРА	3. ДАТА ІНТЕРВ'Ю		4. ПОЧАТОК ІНТЕРВ'Ю		5. КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю	
		ЧИСЛО	МІСЯЦЬ	ГОДИН	ХВИЛИН	ГОДИН	ХВИЛИН
6. ОБЛАСТЬ/АР КРИМ:				ПІДТВЕРДЖЕННЯ: Я підтверджую, що опитування проведене мною у відповідності з інструкцією методом особистого інтерв'ю з респондентом, відібраним згідно інструкції і який не опитувався мною протягом останніх шести місяців			
7. НАСЕЛЕНИЙ ПУНКТ, ДЕ ПРОЖИВАЄ РЕСПОНДЕНТ:							
				ПРИЗВИЩЕ, ІМ'Я, ПО-БАТЬКОВІ ІНТЕРВ'ЮЕРА			
				ПІДПИС:			

ІНТЕРВ'ЮЕР! ЗАЧИТАЙТЕ РЕСПОНДЕНТУ ЦЕ ЗВЕРНЕННЯ

Я, _____ (ім'я), представляю організацію _____, яка проводить соціологічне дослідження за ініціативою (підтримки) _____.

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

Ваші відповіді повністю анонімні та конфіденційні. Ніхто, крім дослідників не матиме доступу до них. Ваше ім'я не згадуватиметься в анкеті, а Ваші дані будуть використовуватися тільки разом з відповідями інших людей в узагальненому вигляді. Однак **для контролю моєї роботи з боку дослідників я прошу Вас дати свій контактний телефон.**

Щиро дякуємо Вам за участь в опитуванні!

БЛОК А. УПРАВЛІННЯ/ВІДДІЛИ ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

A1. ЧИ ЗВЕРТАЛИСЯ ВИ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ/ПЕРЕОФОРМЛЕННЯ ДЛЯ ВАС АБО ВАШИХ РОДИЧІВ НАСТУПНИХ СОЦІАЛЬНИХ ВИПЛАТ?

Всі слушні відповіді

- Допомога при народженні дитини..... 1
- Допомога по догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку 2
- Допомога на дітей одиноким матерям 3
- Допомога на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування..... 4
- Державна соціальна допомога інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам (*не плутати з пенсією*) 5
- Державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям..... 6
- Допомога на поховання 7 → **Перейдіть до БЛОКУ Б**
- Пенсій, у т.ч. по інвалідності..... 8 → **Перейдіть до БЛОКУ Б**
- Не зверталися** 9 → **Перейдіть до БЛОКУ Б**

Якщо респондент зазначив кілька соціальних виплат, які він оформлював протягом останніх 3-х років, подальші запитання стосуватимуться останнього звернення.

A2. В ЯКОМУ ЗАКЛАДІ ВИ ОФОРМЛЯЛИ/ПЕРЕОФОРМЛЯЛИ ЦІ ВИПЛАТИ?

- Управління/відділи праці та соціального захисту населення 1
- За місцем роботи 2 → **Перейдіть до БЛОКУ Б**
- Не знаю* 3

A3. ЗВІДКИ ВИ ДІЗНАЛИСЯ ПРО ПЕРЕЛІК НЕОБХІДНИХ ДОКУМЕНТІВ ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ ВАШОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВИПЛАТИ?

Всі слушні відповіді

Від співробітника управління/відділу під час прийому	1
Зателефонували в управління/відділ	2
Зі стенду з переліком необхідних документів	3
З Інтернет-сайту управління/відділу	4
Від соціального працівника центрів СССДМ, громадської або благодійної організації	5
Від знайомого/родича	6
Інше, що саме?	7
<i>Не пам'ятаю</i>	8

A4. ЧИ БАЧИЛИ ВИ В ПРИМІЩЕННІ УПРАВЛІННЯ/ВІДДІЛУ ІНФОРМАЦІЮ ПРО: *Всі слушні відповіді*

Перелік документів, необхідних для оформлення Вашої виплати.....	1
Зразки заповнення заяв та інших документів	2
Процедуру оформлення соціальних виплат.....	3
Співробітників, до яких треба звернутися для оформлення Вашої виплати.....	4
Графік прийому співробітників	5
<i>Не пам'ятаю</i>	6 → Перейдіть до запитання А6
Не бачив ніякої інформації	7 → Перейдіть до запитання А6

A5. ЧИ ЗРОЗУМІЛОЮ ДЛЯ ВАС БУЛА ЦЯ ІНФОРМАЦІЯ?

Повністю зрозумілою.....	1
Частково зрозумілою.....	2
Зовсім не зрозумілою	3
<i>Не читали цю інформацію</i>	4

A6. ЯКИМ ЧИНОМ ОРГАНІЗОВАНО ПРИЙОМ ГРОМАДЯН В ЦЬОМУ УПРАВЛІННІ/ВІДДІЛІ?

Всі слушні відповіді

В порядку «живої» черги	1
Є можливість записатися на певний час по телефону	2
Є можливість записатися на певний час по Інтернету	3
Співробітники самі назначають час прийому.....	4
За допомогою терміналу, що видає «талончик» з номером черги до певного співробітника	5
<i>Інше, що саме?</i> _____	6
<i>Не пам'ятаю</i>	7

A7. ЧИ ЗРУЧНОЮ ОСОБИСТО ДЛЯ ВАС БУЛА ТАКА ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ?

Так.....	1
Ні	2
Важко відповісти	3

A8. ЧИ ЗРУЧНИМ ОСОБИСТО ДЛЯ ВАС БУВ ГРАФІК ПРИЙОМУ ПОТРІБНОГО ВАМ СПЕЦІАЛІСТА?

Так.....	1
Ні	2
Важко відповісти	3

A9. СКІЛЬКИ ПРИБЛИЗНО ЧАСУ ПРОЙШЛО ВІД МОМЕНТУ, КОЛИ ВИ ПОДАЛИ ВЕСЬ ПАКЕТ НЕОБХІДНИХ ДОКУМЕНТІВ І ДО ПРИЗНАЧЕННЯ ВАМ СОЦІАЛЬНОЇ ВИПЛАТИ?

- До 2-х тижнів 1
- Від 2-х тижнів до місяця 2
- Більше місяця 3
- Кілька місяців, скільки? _____ 4
- Не пам'ятаю 5

A10. ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ВИ СПІЛКУВАННЯМ ЗІ СПІВРОБІТНИКОМ/МИ УПРАВЛІННЯ/ВІДДІЛУ?

- В цілому задоволені 1 → **Перейдіть до запитання A12**
- Важко сказати задоволені, чи ні 2
- В цілому не задоволені 3

A11. ЧОМУ НЕ ЗАДОВОЛЕНІ?

Всі слушні відповіді

- Не отримав відповіді на всі запитання, які мене цікавили. 1
- Пояснення співробітника були незрозумілими 2
- Недоброзичливе/байдуже ставлення співробітника 3
- Інше, що саме? _____ ... 4

A12. З ЯКИМИ ТРУДНОЩАМИ ВИ СТИКАЛИСЯ ПІД ЧАС ОСТАННЬОГО ЗВЕРНЕННЯ ЗА ОФОРМЛЕННЯМ СОЦІАЛЬНИХ ВИПЛАТ В УПРАВЛІННЯ/ВІДДІЛ?

Всі слушні відповіді

- Довгі черги до спеціалістів 1
- Оформлення необхідних виплати вимагало багато часу 2
- Для оформлення виплати потрібно було зібрати багато документів 3
- Довелося кілька разів звертатися до управління/відділу, щоб донести необхідні документи 4
- Незручне місце очікування (*напр., відсутність стільців у коридорі, мало місця, холодно/жарко тощо*) 5
- Відсутність потрібного спеціаліста на робочому місці в години прийому 6
- Незручно добиратися в управління 7
- Багато часу займає дорога в управління 8
- Довго шукали саме управління (*не було «вивіски», номеру дому тощо*) 9
- Інше, що саме? _____ 10
- Не стикалися з жодними труднощами** 11

A13. ЧИ ОФОРМИЛИ ВИ СОЦІАЛЬНУ ВИПЛАТУ ПО ЯКУ ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ ОСТАННЬОГО РАЗУ В УПРАВЛІННІ ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ?

- Так 1 → **Перейдіть до запитання A15**
- Ні 2

A14. ЧОМУ ВИ НЕ ОФОРМИЛИ СОЦІАЛЬНУ ВИПЛАТУ?

Всі слушні відповіді

- Не змогли зібрати всі необхідні документи для оформлення виплати 1
- Не захотіли/не мали можливості приділити більше часу для її оформлення 2
- Виявилось, що не маєте права на оформлення виплати 3
- Інше, що саме? _____ 4
- Важко відповісти 5

A15. ПІД ЧАС ОФОРМЛЕННЯ ВИПЛАТИ ЧИ ПЛАТИЛИ ВИ ЗА ЩО-НЕБУДЬ?

- Так 1
Ні 2 → **Перейдіть до БЛОКУ Б**
Не хочу відповідати 3 → **Перейдіть до БЛОКУ Б**

A16. ЗА ЩО САМЕ?

Всі слушні відповіді

- За консультацію співробітника 1
Оформлення довідок, інших документів 2
Для того, щоб прискорити оформлення виплат 3
За більш доброзичливе ставлення співробітника 4
Інше, що саме? 5

A17. В ЯКІЙ ФОРМІ ПЛАТИЛИ?

Всі слушні відповіді

- Офіційно в касу 1
Купували канцелярські товари (напр., папір, ручки тощо) 2
Безпосередньо в руки співробітнику 3
У формі подарунка для співробітника (напр., цукерки, чай, кава тощо) 4
Інше, що саме? 5

БЛОК Б. СУБСИДІЯ НА КОМПЕНСАЦІЮ ОПЛАТИ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

B1. ЧИ ЗВЕРТАЛИСЯ ВИ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ СУБСИДІЙ НА ОПЛАТУ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ?

- Так 1
Ні 2 → **Перейдіть до БЛОКУ В**

Якщо респондент кілька разів протягом останніх 3-х років звертався по оформлення житлової субсидії, подальші запитання стосуватимуться останнього звернення.

B2. ЗВІДКИ ВИ ДІЗНАЛИСЯ ПРО ПЕРЕЛІК НЕОБХІДНИХ ДОКУМЕНТІВ ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ ЖИТЛОВОЇ СУБСИДІЇ?

Всі слушні відповіді

- Від співробітника відділу субсидій під час прийому 1
Зателефонували в управління праці та соціального захисту або відділ субсидій 2
Зателефонували на «Гарячу лінію» 3
В ЖЕКу 4
Зі стенду з переліком необхідних документів в управлінні/відділі або ЖЕКу 5
З Інтернет-сайту управління праці та соціального захисту/відділу 6
Від соціального працівника центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, громадської або благодійної організації 7
Від знайомого/родича 8
Інше, що саме? 9
Не пам'ятаю 10

Б3. ЧИ БАЧИЛИ ВИ В ПРИМІЩЕННІ ВІДДІЛУ ЖИТЛОВИХ СУБСИДІЙ ІНФОРМАЦІЮ ПРО:

Всі слушні відповіді

- Перелік документів, необхідних для оформлення субсидії . 1
- Зразки заповнення заяв та інших документів 2
- Процедуру оформлення субсидії..... 3
- Графік прийому співробітників відділу субсидій..... 4
- Не пам'ятаю 5
- Не бачив ніякої інформації 6

Б4. ЯКИМ ЧИНОМ ОРГАНІЗОВАНО ПРИЙОМ ГРОМАДЯН В ЦЬОМУ ВІДДІЛІ СУБСИДІЙ?

Всі слушні відповіді

- В порядку «живої» черги 1
- Є можливість записатися на певний час по телефону 2
- Є можливість записатися на певний час по Інтернету 3
- Співробітники самі назначають час прийому 4
- Інше, що саме? 5
- Не пам'ятаю 6

Б5. ЧИ ЗРУЧНОЮ ОСОБИСТО ДЛЯ ВАС БУЛА ТАКА ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ?

- Так.....1 Ні.....2 Важко відповісти.....3

Б6. ЧИ ЗРУЧНИМ ОСОБИСТО ДЛЯ ВАС БУВ ГРАФІК ПРИЙОМУ ПОТРІБНОГО ВАМ СПЕЦІАЛІСТА?

- Так.....1 Ні.....2 Важко відповісти.....3

Б7. СКІЛЬКИ ПРИБЛИЗНО ЧАСУ ПРОЙШЛО ВІД МОМЕНТУ, КОЛИ ВИ ПОДАЛИ ВЕСЬ ПАКЕТ НЕОБХІДНИХ ДОКУМЕНТІВ І ДО ПРИЗНАЧЕННЯ ВАМ ЖИТЛОВОЇ СУБСИДІЇ?

- До 2-х тижнів..... 1
- Від 2-х тижнів до місяця 2
- Більше місяця 3
- Кілька місяців, скільки? 4
- Не пам'ятаю 5

Б8. ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ВИ СПІЛКУВАННЯМ ЗІ СПІВРОБІТНИКОМ/МИ ВІДДІЛУ ЖИТЛОВИХ СУБСИДІЙ?

- В цілому задоволені..... 1 → **Перейдіть до запитання Б10**
- Важко сказати задоволені, чи ні..... 2
- В цілому не задоволені..... 3

Б9. ЧОМУ НЕ ЗАДОВОЛЕНІ?

Всі слушні відповіді

- Не отримав відповіді на всі запитання, які мене цікавили ... 1
- Пояснення співробітника були незрозумілими 2
- Недоброзичливе/байдуже ставлення співробітника..... 3
- Інше, що саме? 4

Б10. З ЯКИМИ ТРУДНОЩАМИ ВИ СТИКАЛИСЯ ПІД ЧАС ОСТАННЬОГО ЗВЕРНЕННЯ У ВІДДІЛ СУБСИДІЙ?

Всі слушні відповіді

Довгі черги до спеціалістів	1
Оформлення необхідних виплати вимагало багато часу	2
Для оформлення виплати потрібно було зібрати багато документів	3
Довелося кілька разів звертатися до відділу субсидій, щоб донести необхідні документи.....	4
Незручне місце очікування (напр., відсутність стільців у коридорі, мало місця, холодно/жарко тощо)	5
Відсутність потрібного спеціаліста на робочому місці в години прийому	6
Незручно добиратися в управління.....	7
Багато часу займає дорога в управління.....	8
Довго шукали саме управління (<i>не було «вивіски», номеру дому тощо</i>).....	9
<i>Інше, що саме?</i>	10
Не стикалися з жодними труднощами.....	11

Б11. ЧИ ОТРИМАЛИ ВИ ЖИТЛОВУ СУБСИДІЮ, ПО ЯКУ ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ ОСТАННЬОГО РАЗУ?

Так 1 → **Перейдіть до запитання Б13**

Ні 2

Б12. ЧОМУ ВИ НЕ ОТРИМАЛИ ЖИТЛОВУ СУБСИДІЮ?

Всі слушні відповіді

Не змогли зібрати всі необхідні документи для оформлення субсидії	1
Не захотіли/не мали можливості приділити більше часу для її оформлення	2
Виявилось, що не маєте права на оформлення субсидії	3
<i>Інше, що саме?</i>	4
<i>Важко відповісти</i>	5

Б13. ЧИ «ДАВАЛИ ВАМ ЗРОЗУМІТИ» СПІВРОБІТНИКИ ВІДДІЛУ ПРО НЕОБХІДНІСТЬ «ВІДДЯЧИТИ» ЇМ?

Так 1

Ні 2 → **Перейдіть до БЛОКУ В**

Не хочу відповідати..... 3 → **Перейдіть до БЛОКУ В**

Б14. В ЯКІЙ ФОРМІ ВИ «ВІДДЯЧИЛИ»?

Купували канцелярські товари (напр., папір, ручки тощо)	1
Безпосередньо грошима в руки співробітнику	2
У формі подарунка для співробітника (напр., цукерки, чай, кава тощо)	3
<i>Інше, що саме?</i>	4
<i>Не віддячили</i>	5

БЛОК В. ТЕРИТОРІАЛЬНІ ЦЕНТРИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Довідкова інформація для інтерв'юєра!

Витяг із Постанови про діяльність територіальних центрів

На соціальне обслуговування (надання соціальних послуг) в територіальних центрах мають право:

- громадяни похилого віку, інваліди, хворі (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більш як на чотири місяці), які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги;
- громадяни, які перебувають у складній життєвій ситуації, у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, стихійним лихом, катастрофою (і мають на своєму утриманні неповнолітніх дітей, дітей інвалідів, осіб похилого віку, інвалідів), якщо середньомісячний сукупний дохід їх сімей нижчий ніж прожитковий мінімум для сім'ї

Територіальні центри **забезпечують безоплатне** соціальне обслуговування **громадян, які не мають рідних** працездатного віку, що повинні забезпечити їм догляд і допомогу.

Територіальні центри можуть надавати **платні** соціальні послуги **громадянам, які мають рідних**, що повинні забезпечити їм догляд і допомогу

В1. ЧИ ЗВЕРТАЛИСЯ ВИ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ ТРЬОХ РОКІВ ЗА БУДЬ-ЯКИМИ ПОСЛУГАМИ ДО ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ?

Так 1

Ні 2 → **Перейдіть БЛОКУ Г**

В2. ЧИ СТИКАЛИСЯ ВИ З ВИПАДКАМИ ВІДМОВИ У БУДЬ-ЯКИХ ПОСЛУГАХ У ТЕРИТОРІАЛЬНОМУ ЦЕНТРІ?

Так 1

Ні 2 → **Перейдіть до запитання В4**

В3. ЧИМ БУЛА ОБҐРУНТОВАНА ЦЯ ВІДМОВА?

Всі слушні відповіді

Даний центр не надає послуги, які Вам потрібні 1

Не маю права обслуговуватися в територіальному центрі..... 2

Послуга передбачена, але не має соціального працівника, який її може надати 3

Інше, що саме? _____ 4

В4. ЯКИМИ ПОСЛУГАМИ ВИ СКРИСТАЛИСЯ/КОРИСТУЄТЕСЬ? КАРТКА №1

	Запропонували	Скористалися
1. Обслуговування соціальним працівником вдома (закупівля продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, прання, прибирання житла, оплата комунальних платежів, дрібний ремонт одягу, взуття; допомога у дотриманні особистої гігієни тощо)	1	1
2. Організація взаємодії з іншими фахівцями та службами (виклик лікаря, комунальних служб, транспортних служб тощо); надання інформації з питань соціального захисту населення; допомога в отриманні безоплатної правової допомоги; допомога в оформленні документів.	2	2
3. Сприяння наданню медичної допомоги (перев'язки, вимірювання тиску, фізіотерапевтичні процедури, масаж тощо). Паліативна/хоспісна допомога. Психологічна підтримка; консультування; допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними; здійсненні санітарно-гігієнічних заходів.	3	3

4.Послуга соціальної реабілітації (навчання, формування, розвиток та підтримка соціально-побутових навичок (самообслуговування, комунікації, позитивної поведінки, приготування їжі, користування грошима, орієнтування тощо); допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними;)	4	4
5. Побутові послуги (ремонт одягу, взуття, інші ремонтні роботи, послуги перукаря)	5	5
6. Заняття з комп'ютерної грамотності. Послуги перекладу, вивчення державної мови; сприяння у встановленні зв'язків із національно-культурними організаціями співвітчизників.	6	6
7. Натуральна допомога («гуманітарка», продуктові набори, надання гарячих обідів)	7	7
8. Організація клубів за інтересами, клубів активного довголіття, університетів третього віку; допомога в організації денної зайнятості та дозвілля.	8	8
9. Транспортні послуги	9	9
10. Тимчасове проживання в притулку для бездомних	10	10
11. Інше, що саме?	11	11
12. Нічого не пропонували/нічим не скористалися	12	12

В5. ЗВІДКИ ВИ ДІЗНАЛИСЯ ПРО МОЖЛИВІСТЬ ОТРИМУВАТИ ПОСЛУГИ ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ЦЕНТРУ?

Всі слухині відповіді

- Із засобів масової інформації..... 1
- В управлінні/відділі соціального захисту, пенсійного фонду, в поліклініці, іншій установі.....2
- Від знайомих, родичів3
- Соціальний працівник сам прийшов додому і запропонував послуги4
- Інше, що саме?*5
- Не пам'ятаю*6

В6. ЯК ЧАСТО ВИ ВІДВІДУЄТЕ ТЕРИТОРІАЛЬНИЙ ЦЕНТР?

- Кілька разів на рік..... 1
- Приблизно раз на місяць 2
- Кілька разів на місяць..... 3
- Кілька разів на тиждень 4
- Не відвідує* 5

В7. ЯК ЧАСТО ВАС ВІДВІДУЄ СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК?

- Рідше 1 разу на тиждень 1
- 1 раз на тиждень..... 2
- 2-3 рази на тиждень 3
- Більше трьох разів на тиждень 4
- Регулярність змінюється залежно від потреби 5
- Не відвідує* 6

**В8. НАСКІЛЬКИ ВИ ЗАДОВОЛЕНІ ОТРИМАНИМИ ПОСЛУГАМИ
ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ЦЕНТРУ?**

КАРТКА №1

<i>Відповідь по кожному рядку!</i>	В цілому задоволені	Важко сказати, задоволені чи ні	В цілому не задоволені	Не користувалися
1. Обслуговування соціальним працівником вдома (закупівля продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, прання, прибирання житла, оплата комунальних платежів, дрібний ремонт одягу, взуття; допомога у дотриманні особистої гігієни тощо)	1	2	3	4
2. Організація взаємодії з іншими фахівцями та службами (виклик лікаря, комунальних служб, транспортних служб тощо); надання інформації з питань соціального захисту населення; допомога в отриманні безоплатної правової допомоги; допомога в оформленні документів.	1	2	3	4
3. Сприяння наданню медичної допомоги (перев'язки, вимірювання тиску, фізіотерапевтичні процедури, масаж тощо). Паліативна/хоспісна допомога. Психологічна підтримка; консультування; допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними; здійсненні санітарно-гігієнічних заходів.	1	2	3	4
4. Послуга соціальної реабілітації (навчання, формування, розвиток та підтримка соціально-побутових навичок (самообслуговування, комунікації, позитивної поведінки, приготування їжі, користування грошима, орієнтування тощо); допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними;)	1	2	3	4
5. Побутові послуги (ремонт одягу, взуття, інші ремонтні роботи, послуги перукаря)	1	2	3	4
6. Заняття з комп'ютерної грамотності. Послуги перекладу, вивчення державної мови; сприяння у встановленні зв'язків із національно-культурними організаціями співвітчизників.	1	2	3	4
7. Натуральна допомога («гуманітарка», продуктові набори, надання гарячих обідів)	1	2	3	4
8. Організація клубів за інтересами, клубів активного довголіття, університетів третього віку; допомога в організації денної зайнятості та дозвілля.	1	2	3	4
9. Транспортні послуги	1	2	3	4
10. Тимчасове проживання в притулку для бездомних	1	2	3	4
11. Інше, що саме?	1	2	3	4
12. Нічого не пропонували/нічим не скористалися	1	2	3	4

Коментар респондента:

В9. З ЯКИМИ ТРУДНОЩАМИ ВИ СТИКАЛИСЯ В ПРОЦЕСІ ОТРИМАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ТЕРИТОРІАЛЬНОМУ ЦЕНТРІ?

Всі слушні відповіді

Не стикалися з жодними труднощами.....	1
Далеко, незручно добиратися.....	2
Соціальний працівник через зайнятість (надання послуги іншим особам) не зміг надати мені послугу.....	3
Соціальний працівник був відсутній у територіальному центрі.....	4
Через велику кількість отримувачів послуг створилась велика черга, через яку я не зміг потрапити до потрібного мені спеціаліста (зокрема, перукар, юрист, психолог та інші).....	5
Не отримав потрібні мені послуги, які саме?.....	6
Недоброзичливе ставлення співробітників.....	7
Низька якість послуг, яких саме?.....	8
Складно оформити документи, договір з територіальним центром на обслуговування.....	9
Співробітники центру не розповіли про всі послуги, які можна отримати в центрі.....	10
<i>Інше, що саме?</i>	11

В10. ЧИ ПЛАТИЛИ ВИ ЗА БУДЬ-ЯКІ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ В ТЕРИТОРІАЛЬНОМУ ЦЕНТРІ/ СОЦІАЛЬНОМУ ПРАЦІВНИКУ?

Всі слушні відповіді

Платили офіційно (відповідно до договору про надання соціальних послуг) ..	1
Платили, оскільки мені дав про це зрозуміти соціальний працівник.....	2
Платили за власною ініціативою (як подяку).....	3
Платили благодійний внесок.....	4
<i>Не платили</i>	5

БЛОК Г. ЦЕНТР ЗАЙНЯТОСТІ

Г1. ЧИ ЗВЕРТАЛИСЯ ВИ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 3-Х РОКІВ ДО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ?

- Так..... 1
Ні..... 2 → **Перейдіть до БЛОКУ Д**

Г2. ЗА ЯКИМИ ПОСЛУГАМИ ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ?

Всі слушні відповіді

За консультацією.....	1
За допомогою у пошуку роботи.....	2
Щоб стати на облік як безробітний і отримувати допомогу по безробіттю.....	3
Щоб отримувати допомогу по тимчасовому безробіттю (трудові відносини з підприємством не припиняються у такому випадку).....	4
Щоб пройти професійне навчання/підвищення кваліфікації.....	5
<i>Інше, що саме?</i>	6

Г3. ЯКІ ПОСЛУГИ У ЦЕНТРИ ЗАЙНЯТОСТІ ВАМ ЗАПРОПОНУВАЛИ? ЯКИМИ З НИХ ВИ СКОРИСТАЛИСЯ?

Всі слушні відповіді

КАРТКА №2

<i>Відповідь по кожному стовпчику</i>	Запропонували послуги	Скористався послугами
1. Запропонували самостійно ознайомитися з інформацією про наявні вакансії (скористатися терміналом, переглянути папку з інформацією)	1	1
2. Консультація спеціаліста центру (умови реєстрації як безробітного, послуги, які надаються в центрі тощо)	2	2
3. Професійне навчання або підвищення кваліфікації	3	3
4. Допомогли зв'язатись з потенційним роботодавцем	4	4
5. Консультація психолога	5	5
6. Громадські роботи	6	6
7. Поставили на облік у зв'язку з тимчасовим безробіттям, <u>призначили</u> відповідну допомогу	7	7
9. Поставили на облік як <u>безробітного</u> і оформили допомогу по безробіттю	8	8
10. <i>Інше, що саме?</i>	9	9
<i>Нічого не запропонували/Нічим не скористалися</i>	10	10

Г4. ЧИ БАЧИЛИ ВИ В ПРИМІЩЕННІ ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ ІНФОРМАЦІЮ ПРО:

Всі слушні відповіді

- Вільні вакансії 1
- Перелік документів, необхідних для того, щоб стати на облік 2
- Перелік послуг центру зайнятості (напр., навчання, підвищення кваліфікації, перелік громадських робіт та робіт тимчасового характеру, інших заходів центру зайнятості) 3
- Інше, що саме?* _____ 4
- Не пам'ятаю* 5
- Не бачив ніякої інформації** 6

Г5. В ЯКОМУ ВИГЛЯДІ БУЛА ПОДАНА ЦЯ ІНФОРМАЦІЯ?

Всі слушні відповіді

- Стенд з інформацією 1
- Буклети, листівки, які можна взяти з собою 2
- Папка з інформацією 3
- Інформаційний термінал 4
- Інше, що саме?* _____ 5

Г6. ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ВИ НАДАНИМИ У ЦЕНТРИ ЗАЙНЯТОСТІ ПОСЛУГАМИ?

- Так 1 → **Перейдіть до запитанні Г8**
- Частково задоволений 2
- Ні 3
- Важко відповісти* 4

Г7. ЧОМУ ВИ НЕЗАДОВОЛЕНІ ПОСЛУГАМИ, НАДАНИМИ У ЦЕНТРИ ЗАЙНЯТОСТІ?

Всі слушні відповіді

Надали інформацію про вакансії, яких не існує.....	1
Взагалі не надали інформацію про наявні вакансії.....	2
Не запропонували мені підходящу роботу.....	3
Запропонували роботу, що не відповідає моїй спеціальності/професії.....	4
Запропонували роботу з поганими умовами праці.....	5
Запропонували низькооплачувану роботу.....	6
Не поставили на облік.....	7
Через малий розмір допомоги з безробіття.....	8
Не отримав відповіді на запитання, які мене цікавили.....	9
<i>Інше, що саме?</i> _____.....	10
<i>Не отримали реальної допомоги/Нічим не допомогли</i>	11

Г8. З ЯКИМИ ТРУДНОЩАМИ ВИ СТИКАЛИСЯ ПРИ ЗВЕРНЕННІ ДО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ?

Всі слушні відповіді

Наявність черг.....	1
Далеко, незручно добиратися.....	2
Недостатня увага з боку співробітників, формальне ставлення до моєї проблеми.....	3
Не було на робочому місці необхідного мені співробітника в години прийому.....	4
Довелося платити за деякі послуги, які саме? _____.....	5
Недоброзичливість персоналу.....	6
<i>Інше, що саме?</i> _____.....	7
З жодними труднощами не стикалися	8

БЛОК Д. ЗАПИТАННЯ ДЛЯ ВСІХ

Д1. ЧИ МАЄТЕ ВИ ПРАВО НА БЕЗКОШТОВНИЙ ПРОЇЗД У ГРОМАДСЬКОМУ ТРАНСПОРТІ?

- Так..... 1
Ні..... 2 → **Перейдіть до запитання Д4**
Не знаю..... 2 → **Перейдіть до запитання Д4**

Д2. ЯК ЧАСТО ВИ КОРИСТУЄТЕСЯ БЕЗКОШТОВНИМ ПРОЇЗДОМ У ГРОМАДСЬКОМУ ТРАНСПОРТІ?

- 3 рази на тиждень і частіше..... 1
1-2 рази на тиждень..... 2
Кілька разів на місяць..... 3
Рідше, ніж 1-2 рази на місяць..... 4

Зараз в Україні обговорюється питання щодо заміни безкоштовного проїзду в громадському транспорті на виплату грошових компенсацій. За рахунок цієї компенсації громадянин оплачуватиме свій проїзд.

Д3. ЧИ ПОГОДИЛИСЯ БИ ВИ ОТРИМУВАТИ ТАКУ ГРОШОВУ КОМПЕНСАЦІЮ ЗАМІСТЬ БЕЗКОШТОВНОГО ПРОЇЗДУ?

Всі слушні відповіді

- Погодилися би, якщо б розмір компенсації буде повністю покривати мої витрати..... 1
- Погодилися би, якщо для отримання такої компенсації не потрібно буде оформлювати додаткові документи 2
- За жодних умов не погодитися 3
- Інше, що саме? _____ 4
- Важко відповісти 5

Д4. ЗАРАЗ Я ВАМ БУДУ ЗАЧИТУВАТИ ЗАХОДИ РЕФОРМУВАННЯ СФЕРИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ. ПОДУМАЙТЕ, БУДЬ-ЛАСКА, І СКАЖІТЬ, ЯК ВИ СТАВИТЕСЯ ДО КОЖНОГО З НИХ?

<i>Дайте відповідь за <u>кожним рядком</u></i>	В цілому підтримую	В цілому не підтримую	Важко відповісти
1. Надання пільг залежно від доходу особи	1	2	3
2. Заміна пільг (безкоштовний проїзд в громадському транспорті, часткова оплата комунальних послуг, безкоштовне оздоровлення дітей, інвалідів, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, учасники бойових дій тощо) відповідною грошовою компенсацією	1	2	3
3. Скасування пільг для осіб, які мають високі доходи.	1	2	3

Коментарі: _____

БЛОК Ж. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Ж1. ВАШ ВІК: _____ років

Ж2. ВАША ОСВІТА:

- Неповна середня 1
- Повна середня 2
- Середня спеціальна..... 3
- Вища/ незакінчена вища..... 4

Ж3. ВАШ СІМЕЙНИЙ СТАН:

- Ніколи не був/ла у шлюбі 1
- Перебуваю у громадянському шлюбі (проживаємо разом без реєстрації) 2
- Одружений/ заміжня, але живемо окремо 3
- Одружений/ заміжня і живемо разом..... 4
- Розлучений/на 5
- Вдова/ вдівець 6

Ж4. ЯК БИ ВИ ОЦІНИЛИ МАТЕРІАЛЬНЕ СТАНОВИЩЕ ВАШОГО ДОМО-ГОСПОДАРСТВА, ТОБТО ЧЛЕНІВ ВАШОЇ РОДИНИ, КОТРІ ЖИВУТЬ РАЗОМ З ВАМИ?

Не вистачає навіть на необхідне, напр., на їжу.....	1
На продукти та інші щоденні витрати грошей вистачає, але купівля одягу вже становить проблему	2
Наших грошей в цілому вистачає на життя, ми можемо дещо відкласти на відпустку чи купівлю побутової техніки.....	3
Ми можемо собі дозволити купити квартиру, будинок чи машину.....	4

Ж5. ПРО ВАШУ ЗАЙНЯТІСТЬ:

Всі слушні відповіді

Працюю за наймом (в т.ч. держслужбовець)	1
Веду підприємницьку діяльність/маю власний бізнес.....	2
Безробітний/ на	3
На пенсії (в т.ч. по інвалідності)	4
Навчаюсь	5
Веду домашнє господарство, у відпустці по догляду за дитиною.....	6
Інше, що саме?	7

Ж6. ЧИ МАЄТЕ ВИ ДИТИНУ/ДІТЕЙ ВІКОМ ДО 3-Х РОКІВ?

Так	1
Ні	2

Ж7. ЧИ МАЄТЕ ВИ СТАТУС...?

Інваліда	1
Інваліда війни	2
Учасника бойових дій.....	3
Учасника війни.....	4
Ветерана праці.....	5
Дитини війни	6
Особи, яка має особливі заслуги перед батьківщиною.....	7
Постраждалого внаслідок аварії на чорнобильській АЕС.....	8
Багатодітної родини.....	9
Матері/батька, які доглядають дитину з інвалідністю	10
Одинокі матері/батька	11
Інший, який саме?	12

КАРТКА №1

1. Обслуговування соціальним працівником вдома (закупівля продуктів харчування, ліків та інших товарів, приготування їжі, прання, прибирання житла, оплата комунальних платежів, дрібний ремонт одягу, взуття; допомога у дотриманні особистої гігієни тощо)
2. Організація взаємодії з іншими фахівцями та службами (виклик лікаря, комунальних служб, транспортних служб тощо); надання інформації з питань соціального захисту населення; допомога в отриманні безоплатної правової допомоги; допомога в оформленні документів.
3. Сприяння наданню медичної допомоги (перев'язки, вимірювання тиску, фізіотерапевтичні процедури, масаж тощо). Паліативна/хоспісна допомога.
4. Психологічна підтримка; консультування; допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними; здійсненні санітарно-гігієнічних заходів.
5. Послуга соціальної реабілітації (навчання, формування, розвиток та підтримка соціально-побутових навичок (самообслуговування, комунікації, позитивної поведінки, приготування їжі, користування грошима, орієнтування тощо); допомога у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними;)
6. Побутові послуги (ремонт одягу, взуття, інші ремонтні роботи, послуги перукаря)
7. Заняття з комп'ютерної грамотності. Послуги перекладу, вивчення державної мови; сприяння у встановленні зв'язків із національно-культурними організаціями співвітчизників.
8. Натуральна допомога («гуманітарка», продуктові набори, надання гарячих обідів)
9. Організація клубів за інтересами, клубів активного довголіття, університетів третього віку; допомога в організації денної зайнятості та дозвілля.
10. Транспортні послуги
11. Тимчасове проживання в притулку для бездомних

КАРТКА №2

1. Запропонували самостійно ознайомитися з інформацією про наявні вакансії (скористатися терміналом, переглянути папку з інформацією)
2. Консультація спеціаліста центру (умови реєстрації як безробітного, послуги, які надаються в центрі тощо)
3. Професійне навчання або підвищення кваліфікації
4. Допомогли зв'язатись з потенційним роботодавцем
5. Консультація психолога
6. Громадські роботи
7. Поставили на облік у зв'язку з тимчасовим безробіттям, призначили відповідну допомогу
8. Поставили на облік як безробітного і оформили допомогу по безробіттю