**ВВЕДЕНИЕ**

В настоящем отчете содержатся результаты социологического исследования проведенного в июне – августе 2024 года.

**Цель исследования –** выявить потребности семей в социальной помощи через создаваемый в семейный многофункциональный центр (далее семейный МФЦ).

# Задачи исследования:

* 1. Определение потребностей семей в видах помощи при обращении в семейный МФЦ.
  2. Выявление наиболее актуальные проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении мер социальной поддержки.
  3. Определение наиболее актуальных для населения источников информации о мерах социальной поддержки семей.
  4. Создание социального портрета граждан информированных и не информированных об открытии семейного МФЦ.

**Целевая аудитория** – родители с детьми, молодые семьи. Поскольку 95% опрошенных имеют детей и 80% состоят в браке из них 65% многодетные семьи, то можно сделать вывод, что в исследовании в основном приняли участие многодетные семьи.

**Метод сбора данных –** анкетный опрос, когда респондентам предлагалась анкета, которая заполнялась в режиме самозаполнения через гуглформу. Ссылка на анкету была размещена на сайте учреждения

Опрос респондентов проходил с 1 по 8 августа 2024 года. Данный метод позволил наилучшим образом решить поставленные задачи и обеспечить качественный сбор данных.

**Выборка.** В выборку попали респонденты от 18 лет и старше. Объем выборочной совокупности составил 250 человек. Анкеты заполнялись лицами, выразившими готовность принять участие в опросе.

Анкета включала «закрытые» и «открытые» вопросы, сформированные в основные блоки, которые позволили собрать информацию в следующих направлениях:

* основные социально-демографические характеристики респондентов;
* характеристика респондентов получающих социальную поддержку;
* проблемы, с которыми сталкиваются респонденты при получении мер социальной поддержки;
* информированность респондентов о создании семейного МФЦ в Кош-Агачском районе;
* определение видов помощи при обращении респондентов в семейные МФЦ.

**География исследования** – с. Кош-Агач, Кош-Агачского района Республики Алтай.

**Ввод и первичная обработка данных.**

Результаты опроса и анкетирования были занесены в электронном формате в таблицу Excel. Полученные данные визуализированы в виде графиков и диаграмм.

# ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

1. Исследование показало высокий уровень (89%) заинтересованности и желания открытия семейного МФЦ в Кош-Агачском районе. Большинство опрошенных положительно отозвалось на открытие семейного МФЦ, как возможность преодолевать бюрократические преграды при оформлении выплат и получения услуг
2. Из опрошенных 27 человек высказали отсутствие интереса в создании семейного МФЦ. Этой группе граждан характерно наличие высшего образования, работа в государственных учреждениях. Социальное положение этих граждан позволяло самостоятельно решать свои вопросы в силу своих возможностей.
3. Наиболее востребованными по результатам опроса оказались следующие виды помощи для социального сопровождения: социальная (75%), педагогическая (68%), медицинская (63%), юридическая (56%). Более половины опрошенных указали на данные виды помощи. Менее востребованы следующие виды помощи: психологическая (28%), помощь волонтеров (20%).
4. По результатам опроса выделены следующие негативные моменты при обращении в организации социальной защиты: отсутствие информации для получения услуги (38%); сбор документов от разных инстанций для получения одной услуги (25%); длительное рассмотрение документов (22%); непонятный перечень документов (18%); отсутствие профильных специалистов (15%).
5. В целом на потребность в сфере социальной поддержки значительное влияние оказывает возраст, образование, уровень благосостояния, количество детей

# СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ

Объем опрошенных респондентов составил 250 человек по с.Кош-Агач, по возрасту до 24 лет – 4%; от 25 до 29 лет – 10%; от 30 до 39 лет – 56%; старше 40 лет – 30%.

В выборке представлены жители с. Кош-Агач состоящие и не состоящие в браке. Состоят в браке – 80%. Выбрали вариант ответа «разведены» – 13% и 5% «вдова/вдовец». Никогда не состояли в браке – 2%.

Основным источником семейного дохода подавляющее больше половины респондентов 70% указали заработную плату. 25% опрошенных указали основным источником доходов социальные выплаты. И только 5% находятся на иждивении родственников.

Указанный большинством респондентов источник дохода сформировал и выбранный большинством уровень благосостояния – удовлетворительный (45%), когда хватает лишь на питание и товары первой необходимости. Меньше всего в выборке оказалось респондентов, которые отнесли себя к группе обеспеченных (вариант ответа «обычно ни в чем себе не отказываем»)

– 2%.

По уровню образования респонденты распределились следующим об- разом: на наличие неполного среднего и общего среднего указали 20%, на среднее профессиональное – 27, на высшее – 53%.

По количеству детей до 18 лет в семье ответы распределились следующим образом: один два ребенка - 30%, три и более ребенка в семье – 65%. Указали, что не имеют детей в семье – 5%. Таким образом, основная доля респондентов имеет детей (95%) до 18 лет.

На вопрос о числе детей до 18 лет с ограниченными возможностями здоровья 9% опрошенных ответил, что такие дети есть.

# ОСОБЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ

По вопросу: «Является ли Ваша семья получателем мер социальной поддержки?» результаты показали, что большая часть 60% опрошенных получают меры социальной поддержки, 35% не пользуются мерами социальной поддержки, малая часть (5%) затруднилась с ответом (см. рис. 1).

Рис. 1. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Является ли Ваша семья получа- телем мер социальной поддержки?», (%)

В данную группу вошли:

* + 56% представителей возрастной группы от 30 до 39 лет;
  + 95% респондентов с детьми (до 18 лет);
  + 80% респондентов состоящих в официальном браке;
  + 70% респондентов, указавших на критически низкий, низкий и удовлетворительный уровни благосостояния.

Чуть меньше половины опрошенных респондентов (35%) ответили, что не являются получателями мер социальной поддержки населения.

# ИНФОРМИРОВАННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ О МЕРАХ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Уровень информированности о мерах социальной поддержки снималась в анкете следующим вопросом « **Как Вы считаете, достаточно ли Вы информированы о мерах социальной поддержки семей?».** На данный вопрос были получены ответы (см. рис 2).

Рис. 2. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Как вы считаете, достаточно ли Вы информированы о мерах социальной поддержки семей?», (%)

На графике видно, что довольно большая часть респондентов (63%, т.е. фактически две трети) указали, что, хотя и в разной степени, но информированы о мерах социальной поддержки населения.

# ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ О СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Опрос показал, что респонденты пользуются различными источниками информации (см. рис. 3).

Из каких источников Вы узнаете о мерах социальной поддержки семей?

Рис. 3. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Из каких источников вы узнаете о мерах социальной поддержки семей?», (%)

Из графических данных тройки лидеров показал, что самый распространенный источник информации – это СМИ, Интернет. Также большую долю 52% указали в качестве источника информации соседей, коллег, знакомых, знакомых, родственников, третьим по количеству набранных голосов является портал Госуслуг.

# ПРОБЛЕМЫ, ВОЗНИКАЮЩИЕ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Целью анкетирования также была оценка возникающих проблем при оформлении документов. Какими сложностями и проблемами сталкиваются респонденты. Ответы на данный вопрос могут обозначить проблемные точки в работе будущего семейного МФЦ (см. рис. 4).

Вопрос: *Если вы или Ваши родственники получали меры социальной поддержки, то возникали ли при этом следующие проблемы?*

Рис. 4. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Если Вы или Ваши родственники получали меры социальной поддержки, то возникали ли при этом следующие проблемы?», (%)

На первое месте отсутствие информации для получения услуги. Этот показатель говорит о сложности получения комплексной информации в одном месте. Информированность граждан на низком уровне. Данный вариант ответа выбрали 38% респондентов состоящих в браке и имеющих детей.

Также отмечена бюрократическая волокита по сбору документов для получения одной услуги. Данный вариант ответа отметили 25% респондентов состоящих браке и имеющих детей.

На третьем месте оказался вариант, связанный с длительностью рассмотрения документов, на данный пункт пожаловались 22% опрошенных респондента.

# УРОВЕНЬ ИНФОРМИРОВАННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ О СЕМЕЙНЫХ МФЦ И ОТНОШЕНИЕ К НИМ

В ходе анкетирования выяснялись два важных момента:

* + - во-первых, это информационная составляющая, которая выяснялась посредством вопроса о степени информированности респондентов об открытии в с. Кош-Агач семейного МФЦ
    - во-вторых, это отношение респондентов к семейному МФЦ, что выяснялось через вопрос о необходимости создания семейных МФЦ.

По первому вопросу были получены следующие данные (см.рис. 5).

*В 2024 году Кош-Агачский район участвует в пилотном проекте по созданию семейного МФЦ. Слышали вы о таком проекте?*

Рис. 5. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «В 2024 году Кош-Агачский район участвует в пилотном проекте по созданию семейного МФЦ. Слышали вы о таком проекте?», (%)

На данный вопрос положительно ответили лишь 18% опрошенных. Низкая информированность отмечена во всех социально- демографических группах.

Несмотря на низкую информированность респондентов о создании семейных МФЦ, отношение опрошенных к ним во всех группах носит позитивный характер (см.рис. 6).

Как вы считаете, необходимо ли создание семейных МФЦ в Кош-Агачском районе?

Рис. 6. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Как Вы считаете, необходимо ли создание семейных МФЦ в Кош-Агачском районе?», (%)

Анализ группы, высказавшей отрицательное отношение к созданию семейных МФЦ, показал, что основу этой группы составляют:

* + респонденты с высшим образованием (53%);
  + не имеющие детей с ограниченными возможностями здоровья (78%);
  + не являющиеся получателями мер социальной поддержки (71%);
  + с удовлетворительным уровнем благосостояния (52%), когда хватает лишь на питание и продукты первой необходимости;
  + респонденты двух возрастных групп: 30-39 лет – 30% и старше 40 лет – 50%.

# ВИДЫ ПОМОЩИ НЕОБХОДИМЫЕ РЕСПОНДЕНТАМ

Перечень услуг, которые наиболее востребованы респондентами в Кош-Агачском районе, приведен на рис. 7.

*Ниже приведены пункты, которые помогут определить потребность Вашей семьи в социальном сопровождении. Выберите сферы услуг в которых необходима помощь Вашей семье*

Рис. 7. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «*Ниже приведены пункты, которые помогут определить потребность Вашей семьи в социальном сопровождении. Выберите сферы услуг в которых необходима помощь Вашей семье*», (%)

Из графических данных видно, что опрошенные очень четко разделили различные виды помощи на две группы:

* первая группа – это виды помощи, которые вызвали повышенную востребованность у респондентов (социальная; педагогическая; юридическая и медицинская). На то, что подобные виды помощи необходимы, указали от 56 до 75% респондентов.
* вторая группа - это виды помощи, которые в ответах людей оказались менее востребованы (психологическая, помощь волонтеров), и которые выбирают от 20 до 28% респондентов.

В данном случае влияние на потребности оказали следующие социально-демографические параметры такие как, возраст, наличие или отсутствие в семье детей, уровень благосостояния семей, уровень образования.

# ПРЕДЛОЖЕНИЯ РЕСПОНДЕНТОВ ДЛЯ СЕМЕЙНЫХ МФЦ

В анкету был включен открытый вопрос: «Какие у Вас есть пожелания и предложения для семейных МФЦ?». Часть респондентов дали содержа- тельные ответы, которые после обработки были сведены в 7 групп. Рейтинговый список этих групп представлен в таблице 2.

Таблица 2. Предложения респондентов по организации работы семейных МФЦ.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Группировка предложений респондентов** | **%** |
| 1 | Предложения о личных и профессиональных качествах, необходимых сотрудникам семейных МФЦ, предложения по организации работы сотрудников СМФЦ. | 27 |
| 2 | Предложения по организации работы самого семейного МФЦ (режим работы, игровые комнаты для детей, удобные заезды для родителей с колясками и пр.). | 25 |
| 3 | Предложения, касающиеся рекламы о работе семейного МФЦ и сотрудничества со СМИ, об обратной связи с клиентами. | 15 |
| 4 | Предложения для организации работы семейного МФЦ по принципу «одного окна». | 11 |
| 5 | Предложения о большем внимании семьям с инвалидами, детям сиротам, детям с ограниченными возможностями здоровья, кружки для детей. | 10 |
| 6 | Предложения о контактах семейных МФЦ с другими организациями. | 7 |
| 7 | Предложения о территориальной доступности семейного МФЦ. | 5 |
| 8 | Итого: | 100,0 |

# ПРИЛОЖЕНИЕ 1

**Ваш возраст?**

Рис. 1. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Ваш возраст?», (%)

**Состояние в браке**

Рис. 2. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Состояние в браке», (%)

**Ваше образование?**

Рис. 3. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Ваше образование?», (%)

**Работаете ли вы?**

Рис. 4. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Работаете ли Вы?», (%)

**Каков основной источник дохода Вашей семьи?**

Рис. 5. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Каков основной источник дохода Вашей семьи?», (%)

Ваши жилищные условия?

Рис. 6. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Ваши жилищные условия?», (%)

Каков уровень благосостояния Вашей семьи?

Рис. 7. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Каков уровень благосостояния Вашей семьи», (%)

1. Хороший – это когда «хватает на все необходимые покупки, но без роскоши».
2. Удовлетворительный – это когда «хватает лишь на питание и товары первой необходимости».
3. Низкий – это когда «хватает в основном только на питание».
4. Критически низкий – это когда «средств не хватает на самое необходимое».
5. Обеспеченный – это когда «обычно ни в чем себе не отказываем».

Сколько детей (до 18 лет) в Вашей семье?

Рис. 8. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Сколько детей (до 18 лет) в Вашей семье?», (%)

Есть ли в Вашей семье дети (до 18 лет) с ограниченными возможностями здоровья?

Рис. 9. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Есть ли в Вашей семье дети (до 18 лет) с ограниченными возможностями здоровья?», (%)

**Есть ли, кроме детей в Вашей семье другие родственники с ограниченными возможностями здоровья?**

Рис. 10. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Есть ли, кроме детей, в Вашей семье другие родственники с ограниченными возможностями здоровья?», (%)

Является ли Ваша семья получателем мер социальной поддержки?

Рис. 11. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Является ли Ваша семья получателем мер социальной поддержки?», (%)

**Если вы или Ваши родственники получали меры социальной поддержки, то возникали ли при этом следующие проблемы?**

Рис. 12. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Если Вы или Ваши родственники получали меры социальной поддержки, то возникали ли при этом следующие проблемы?», (%)

**Как Вы считаете, достаточно ли Вы информированы о мерах социальной поддержки семей?»**

Рис. 13. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Как вы считаете, достаточно ли Вы информированы о мерах социальной поддержки семей?», (%)

**Из каких источников Вы узнаете о мерах социальной поддержки семей?**

Рис.14. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Из каких источников Вы узнаете о мерах социальной поддержки семей?», (%)

**В 2024 году Кош-Агачский район участвует в пилотном проекте по созданию семейного МФЦ. Слышали вы о таком проекте?**

Рис. 15. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «В 2022 году Новгородская область участвует в пилотном проекте по созданию семейных многофункциональных центров (да- лее семейные МФЦ). Слышали ли Вы о таком проекте до заполнения анкеты?», (%)

Как вы считаете, необходимо ли создание семейных МФЦ в Кош-Агачском районе?

Рис. 16. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Как Вы считаете, необходимо ли создание семейных МФЦ в Новгородской области?», (%)

**Ниже приведены пункты, которые помогут определить потребность Вашей семьи в социальном сопровождении. Выберите сферы услуг, в которых необходима помощь Вашей семье**

Рис. 17. Диаграмма распределения ответов на вопрос: «Ниже приведены пункты, которые помогут определить потребность Вашей семьи в социальном сопровождении. Выберите пункты, по которым необходима помощь для Вашей семьи», (%)