

**WARUNKI ŻYCIA RODZIN WIELODZIETNYCH I NIEPEŁNYCH-
KLIENTÓW INSTYTUCJI POMOCY SPOŁECZNEJ W
WOJEWÓDZTWIE ŁÓDZKIM.**

**KIEROWNICY I PRACOWNICY SMORZĄDOWEJ POMOCY
SPOŁECZNEJ O REFORMIE SYSTEMU**

/raport z badań /
Łódź 2003

streszczenie

ROZDZIAŁ I

Celem badań było

- zgromadzenie informacji na temat warunków życia klientów pomocy społecznej
- poznanie opinii kadry i kierowników ośrodków pomocy społecznej na temat zmian jakie zachodzą w pomocy społecznej oraz instytucji, w której są zatrudnieni

Analizie poddano dwa rodzaje rodzin

- rodziny wielodzietne - posiadające troje i więcej dzieci; rodziny te w 1995 r. stanowiły 20% ogółu rodzin mających na utrzymaniu dzieci do 24 lat (GUS)
- rodziny niepełne - gdzie dzieci wychowuje tylko jedno z rodziców; rodziny te stanowią obecnie 15% ogółu

Ze względu na złożoną problematykę nadawczą zastosowano różne metody i techniki badawcze

- wywiad kwestionariuszowy
- wywiad swobodny
- ankietę
- analizę danych urzędowych i statystycznych zgromadzonych przez instytucje infrastruktury socjalnej

Dobór próby

- założenie, zgodne z ogólną relacją ilościową przedstawicieli obu typów rodzin, było następujące: w każdej gminie i mieście zostanie przeprowadzony przynajmniej jeden wywiad z członkiem rodziny wielodzietnej i dwa z członkami rodzin niepełnych. Mimo pewnych niezgodności z założeniem (odmowa udzielenia wywiadu, trudności z dotarciem do respondenta), zebrany materiał był wystarczający do scharakteryzowania badanych zjawisk i wyciągnięcia wniosków.

Badania zostały przeprowadzone w okresie od 1 lipca 2003 do 31 września 2003 roku.

Badania objęły cały obszar województwa łódzkiego.

ROZDZIAŁ II

Cechy społeczno-demograficzne badanych

- średnia wieku respondentów wyniosła 37 lat (na 503 osoby ponad 42% to ludzie pomiędzy 36 a 45 rokiem życia, 36% osób to ludzie w wieku od 26 do 35 lat)
- co trzeci badany miał wykształcenie zawodowe, co czwarty podstawowe, blisko co piąty średnie, osoby z wykształceniem wyższym niż średnie to ok. 15% respondentów

Sytuacja rodzinna badanych

- przeprowadzono 527 wywiadów z osobami korzystającymi z pomocy społecznej
- 60% respondentów to przedstawiciele rodzin niepełnych, 40% to członkowie rodzin wielodzietnych
- w rodzinach niepełnych 93,7 % badanych stanowiły kobiety, w rodzinach wielodzietnych - 87,7 %
- blisko co trzeci badany w grupie rodzin niepełnych był rozwiedziony, co czwarty owdowiały, co piąty stanu wolnego; w grupie rodzin wielodzietnych blisko 82% badanych pozostawało w stałym związku

Aktywność zawodowa badanych

- 62% respondentów to ludzie bierni zawodowo, 38% to osoby zawodowo aktywne
- w grupie osób biernych zawodowo 142 osoby są bezrobotnymi bez prawa do zasiłku, 51 osób ma prawo do zasiłku, 4 osoby korzystają z zasiłku przedemerytalnego
- konieczność opieki nad dziećmi i domem jako powód pozostawania bez pracy podało 61 osób, zły stan zdrowia 35, podjęcie nauki 14
- wśród klientów pomocy społecznej w grupie niepracujących wyodrębniono pięć podgrup:
 - osoby zatrudnione na pełnym etacie (71 osób)
 - osoby zatrudnione na umowach zlecenie, dorywczo i sezonowo (77 osób)
 - osoby prowadzące działalność na własny rachunek (21 osób)
 - osoby, które jednocześnie podjęły różne formy zarobkowania (15 osób)
 - tzw. pracownicy nie zarejestrowani (6 osób)
- struktura sytuacji zawodowej w grupie pracujących kształtuje się następująco:

- pracownicy fizyczni usług (13,5%)
- robotnicy rolni (8,7%)
- właściciele gospodarstw rolnych (8,4%)
- pracownicy biurowi (6,8%)
- robotnicy wykwalifikowani (6,7%)
- pracownicy placówek handlowych (5,9%)
- inne odpowiedzi stanowiły poniżej pięciu procent odpowiedzi

Charakterystyka badanych jako klientów pomocy społecznej

- systematycznie korzysta ze wsparcia ośrodków pomocy społecznej 67% badanych; $\frac{3}{4}$ badanych zgłosiło się do ośrodka osobiście, co ósmego respondenta zgłosił członek rodziny lub inna osoba
- 11% badanych nie otrzymywało zasiłku, choć było do niego uprawnionych; główną przyczyną odmów był brak środków finansowych (73%) oraz niedoinformowanie zainteresowanych o możliwościach korzystania z tego typu świadczeń
- wśród zasiłków najczęściej wskazywano na zasiłki celowe (35), celowe specjalne (21), pielęgnacyjne (12), rentę socjalną (2), zasiłek rodzinny (2), dodatki mieszkaniowe (2), zasiłek stały (1), usługi opiekuńcze (1)

Poziom życia badanych

- pogorszenie sytuacji życiowej na przestrzeni ostatnich 5 lat deklaruje blisko połowa badanych, dla $\frac{1}{3}$ respondentów sytuacja ta nie uległa zmianie
- 40% badanych nie wie, na ile zmieni się ich sytuacja, 19% uważa, że zmiany będą niekorzystne, optymistycznie patrzy w przyszłość ponad 17% badanych

Sytuacja finansowa

- ponad połowa badanych deklaruje średni dochód rodziny między 500 -1000 zł., ponad $\frac{1}{4}$ dysponuje kwotą poniżej 500 zł, a $\frac{1}{5}$ powyżej 1000 zł.
- w rodzinach wielodzietnych na co czwarte gospodarstwo domowe przypada kwota poniżej 1000 zł. , niespełna połowa badanych posiada miesięcznie od 501 do 1000 zł, a $\frac{1}{4}$ poniżej 500 zł.
- 61 % rodzin wielodzietnych żyje skromnie i na co dzień musi bardzo oszczędnie gospodarować, aż $\frac{1}{4}$ badanych nie starcza na podstawowe potrzeby, 32% respondentów stwierdziło, że żyją bardzo biednie
- w rodzinach niepełnych 27% badanych ma dochód poniżej 500 zł, 55% posiada miesięcznie 501-1000 zł, 18% deklaruje miesięczny dochód w wysokości powyżej 1000 zł.
- skromnie żyje 41% respondentów o najniższych dochodach, 40%

badanych z najwyższymi dochodami; co druga rodzina niepełna "żyje skromnie i musi na co dzień bardzo oszczędnie gospodarować"

Struktura deficytu wydatków

- najistotniejsze sprawy dla dobra rodziny w strukturze wydatków to - dla blisko połowy badanych ochrona zdrowia, następnie odpowiednie odżywianie, zapewnienie ubrania sobie i swojej rodzinie, nauka i doksztalcanie, higiena osobista i wyposażenie domu. Sprawy wymieniane jako najmniej istotne to wypoczynek, życie kulturalne i towarzyskie

Aktywność własna badanych, a sytuacja finansowa rodzin

- wśród ludzi aktywnych zawodowo najwyższe średnie dochody miesięczne uzyskują rodziny, których członkowie są właścicielami firm, technikami, pracownikami biurowymi, najniższe dochody mają rodziny pracowników niewykwalifikowanych w produkcji i pracowników placówek handlowych. Osoby bierne zawodowo to studenci, uczniowie, renciści, emeryci, gospodynie domowe i bezrobotni
- blisko co drugi respondent chciałby pracować w przedsiębiorstwie państwowym, więcej niż trzeci chciałby prowadzić własną firmę; badani życzyliby swoim dzieciom pracy we własnej firmie (ok. 60%), ok. 30% widzi przyszłość swoich dzieci w przedsiębiorstwie państwowym. Tylko ok. 8% respondentów podnosi swoje kwalifikacje.
- ok. 66% badanych poszukuje pracy zarobkowej jako źródła stałego dochodu, aż 60% korzysta jednocześnie z pomocy społecznej. Blisko co czwarty badany szuka wsparcia u rodziny i znajomych

Sytuacja mieszkaniowa

- typy użytkowanych mieszkań:
 - własny dom (52%)
 - mieszkanie spółdzielcze (11%)
 - mieszkanie kwaterunkowe (8%)
 - wynajęty dom (6%)
 - wynajęte mieszkanie (6%)
 - mieszkanie socjalne (4%)
 - mieszkanie własnościowe (4%)
 - mieszkanie zakładowe (2%)
 - pomieszczenie zaadaptowane do potrzeb mieszkalnych (1%)
 - inne (6%)
- rodziny wielodzietne najczęściej mieszkają we własnych domach, gospodarstwa tych rodzin są 5-7 osobowe, średnia powierzchnia mieszkań wynosi 60,6 m², na jedną rodzinę przypada średnio 3,3

izby

- rodziny niepełne najczęściej posiadają mieszkania (własnościowe lub kwaterunkowe) lub wynajmują domy; średnia powierzchnia takiego mieszkania to 52,2 m², gospodarstwa domowe rodzin niepełnych są przeważnie 2-4 osobowe, średnio na jedną rodzinę przypada 2,9 izby

Wyposażenie mieszkań

- gospodarstwa rodzin niepełnych zwierają między innymi:
 - lodówkę (ok. 98%)
 - telewizor (ok. 97%)
 - bieżącą wodę (ok. 93%)
 - spłukiwany ustęp (70,5%)
 - radiodbiornik (ok. 14%)
 - telefon (ok. 42 %)
 - gaz sieciowy (8%)
 - samochód (ok. 17%)
 - komputer (7,7%)
 - zmywarę (2,9%)Brak centralnego ogrzewania i pralki automatycznej deklaruje 56% badanych
- gospodarstwa rodzin wielodzietnych zwierają między innymi:
 - lodówkę (ok. 97%)
 - telewizor (ok. 98%)
 - spłukiwany ustęp (62%)
 - telefon (49,3 %)
 - centralne ogrzewanie (46%)
 - gaz sieciowy (13,5%)
 - samochód (ok. 25%)
 - komputer (2,4%)
 - zmywarę (1%)Brak bieżącej wody deklaruje ok. 14 % badanych, radiodtwarzacza - 8,5%.

Ocena działalności pomocy społecznej

- ok. 55 % respondentów korzystała w ciągu ostatnich 12 miesięcy z pomocy społecznej, pomocy rodziny lub znajomych
- wśród osób, do którym można zwrócić się w potrzebie są krewni (wskazało na nich ponad 73% badanych), znajomi (wskazał na nich ponad co czwarty respondent), sąsiedzi (wskazał na nich blisko co czwarty respondent), koledzy z pracy (2,3%)
- największym zaufaniem cieszą się pracownicy socjalni, nauczyciele, lekarze i pielęgniarki - ufa im ponad 70% badanych, co drugi

badany ma zaufanie do lokalnych przedstawicieli Kościoła i policjantów

- najmniejszym zaufaniem ankietowani obdarzyli władze centralne (ponad 84% nie ufa tej grupie społecznej)
- najczęściej wykorzystywane źródła informacji to krewni i znajomi, miejscowe media (37,1%), media regionalne (34,2%), przedstawiciele opieki społecznej (28%), media ogólnokrajowe
- 66% respondentów uważa, że nie ma żadnego wpływu na sprawy związane z lokalnym środowiskiem, takie poczucie ma jedynie co trzeci badany; ponad połowa jest zdania, że władze lokalne nie biorą pod uwagę opinii respondentów
- badani angażowali się w pomoc sąsiedzka - w minionym roku ponad 45% badanych świadczyła pracę na rzecz sąsiada

Ocena działalności instytucji pomocy społecznej

- pomoc świadczoną dla rodzin wielodzietnych, uważali ankietowani, za niewystarczającą (średnia ocena 1,87), nie zaspokajającą ich potrzeb (1,96), raczej niekompletną i fragmentaryczną (2,08) - najlepiej została oceniona organizacja pracy - ocena na poziomie 2,45
- przedstawiciele rodzin niepełnych kompletność usług ocenili na średnim poziomie 2,13, zakres zaspokajania potrzeb na 2,03, zorganizowanie - 2,45. Pomoc została uznana za raczej niewystarczającą (1,89)
- 76% badanych wskazało na skuteczną walkę z bezrobociem jako najbardziej sprzyjającą formę wspierania rodzin, 52% osób wskazało na pomoc dla młodych małżeństw w uzyskaniu mieszkania, 38% wymieniło zasiłki dla osób w trudnej sytuacji, 25% pensje dla kobiet wychowujących dzieci, 20% zwiększenie możliwości pracy kobiet w niepełnym wymiarze czasu, poza tym za pomocne uznano długie płatne urlopy macierzyńskie (16%), tanie, dostępne placówki opiekuńczo-wychowawcze (13%), pro rodzinny system podatkowy (9,5%) oraz przeciwdziałanie dyskryminacji kobiet na rynku pracy (7,4%)
- badani postulują wzrost nakładów finansowych na pomoc społeczną (90%), poprawienie organizacji, zmniejszenie biurokracji, usprawnienie działań, uszczelnienie systemu pomocy, zbliżenie go do rozwiązań unijnych, poza tym lepszą współpracę z władzą lokalną

Ocena działalności ośrodka pomocy społecznej

- ponad 80% badanych uznało, że od warunków lokalowych ośrodka zależy ich dobre samopoczucie, 95,3% uznało pomieszczenia ośrodka za zadbane i dobrze zorganizowane (90%), sam ośrodek

zaś za łatwo dostępny (ok. 93%). Co piąta osoba twierdzi, że w ośrodkach jest za mało miejsca, co czwarta uważa, że dostępne pomieszczenia nie dają możliwości swobodnej rozmowy z klientem

- ok. 80% respondentów wie do kogo zwrócić się , by uzyskać istotne dla siebie informacje, 83% uzyskuje dane w zadowalającym zakresie, ok. 82% badanych zna ogólne zasady przyznawania pomocy, ok. 20% nie zna procedur udzielania wsparcia, prawie 40% osób czuje niedoinformowanie w zakresie zmian przepisów i zarządzeń
- relacje z pracownikami są raczej oceniane pozytywnie, 1/3 badanych dobrze ocenia otrzymywaną pomoc, 1/3 uważa, że jest ona dostateczna, 1/3 ocenia ją niedostatecznie
- respondenci uważają, iż odbiorcami pomocy społecznej powinny być rodziny biedne (ok. 70%), samotne matki (50%), rodziny wielodzietne (41%)

ROZDZIAŁ III

Opinie kierowników i pracowników pomocy społecznej w regionie łódzkim o reformie systemu.

Charakterystyka badanych

- badani to członkowie kadry publicznych instytucji pomocy społecznej
- przeprowadzono 195 anonimowych wywiadów kwestionariuszowych
- 65% wywiadów przeprowadzono w gminnych ośrodkach pomocy społecznej na terenie województwa łódzkiego, ok. 8% w placówkach miejskich, 11% miejsko-gminnych; dodatkowo badaniem objęto pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie (ok. 8%)
- blisko 82% badanych to kierownicy placówek i ich zastępcy, ok. 11% to wyznaczeni pracownicy

Cechy społeczno-demograficzne badanych pracowników pomocy społecznej

- ok. 94% badanych to kobiety
- podział na grupy wiekowe:
 - 26-35 lat- 13% badanych
 - 36-45 lat - 45,5% badanych
 - 46-55 lat - 37 % badanych
 - powyżej 56 lat - 4% badanych
- podział ze względu na wykształcenie:
 - wyższe - ok. 50% badanych
 - pomaturalne - co trzeci badany

- średnie - 4% badanych
- brak specjalizacji w zakresie organizacji pomocy społecznej, czy pracy socjalnej - 25%
- specjalizacja w zawodzie pracownik socjalny - 22%
- specjalizacja w zakresie organizacji pomocy społecznej - 46%
- obie specjalizacje - 3%
- podział ze względu na staż pracy:
 - ponad 15 letni staż pracy - 81%
 - dłużej niż 10 lat - ok. 85%
 - ok. 79% respondentów zajmuje stanowiska kierownicze, co drugi ma 11-15 letni staż
- do Polskiego Stowarzyszenia Pracowników Socjalnych należy 93% badanych, niski jest poziom przynależności do innych organizacji zawodowych

Opinie pracowników o pomocy społecznej i wprowadzanych zmianach.

Współpraca z organizacjami pozarządowymi

- badane placówki współpracują z:
 - lokalnymi oddziałami ogólnopolskich organizacji pozarządowych - 80 wskazań
 - organizacjami kościelnymi - 48 wskazań
 - organizacjami osób niepełnosprawnych - 41 wskazań
 - organizacjami dla osób uzależnionych - 11 wskazań
 - organizacjami dla osób w podeszłym wieku - 13 wskazań
- współpraca dotyczy głównie pomocy materialnej (138 wskazań), organizacyjnej (135 wskazań), merytorycznej (126 wskazań), rzadziej finansowej (79 wskazań)
- 73% badanych uważa, że organizacje pozarządowe powinny być uzupełnieniem publicznej pomocy społecznej, blisko 20% twierdzi, iż powinna to być pomoc równorzędna do pomocy publicznej
- 50% badanych uważa, że pracownicy organizacji pozarządowych są dobrze przygotowani do pracy z potrzebującymi pomocy, 64% uważa, że pracownicy socjalni kierują klientów do organizacji pozarządowych i mają wiedzę na ich temat, 80% jest zdania, że współpraca powinna odbywać się pod kontrolą państwa, 87% jest za tym, by państwo pełniło rolę koordynatora tej współpracy
- współpraca z Kościołem Katolickim - 32% uważa, że pomoc Kościoła nie powinna być uprzywilejowana w stosunku do innych organizacji, ok. 29% twierdzi, że winna się ona opierać na wsparciu materialnym i usługowym, doradczym (21%), edukacyjno-informacyjnym (2%). Tylko 7% respondentów nie miało zdania, co do roli Kościoła w pomocy społecznej.

Klienci pomocy społecznej

- rodziny wielodzietne - 100%

- osoby niedołążne - 98,4%
- osoby chore - 95,45
- osoby samotnie wychowujące dzieci - 93,1%
- ludzie starzy - 88,3%
- osoby bezrobotne - 84%
- alkoholicy - 69,1%

Świadomościowy model pomocy społecznej

- pomoc społeczna dla rodzin wielodzietnych została oceniona średnio, w szczegółach wygląda to następująco (skala od 1 - ocena negatywna do 5 - ocena pozytywna):
 - pomoc niewystarczająca (średnia 1,9)
 - pomoc nie zabezpieczająca potrzeb klientów (średnia 1,8)
 - pomoc fragmentaryczna (średnia 2)
 - pomoc raczej źle zorganizowana (średnia 2,5)
- pomoc społeczna dla rodzin niepełnych została oceniona średnio, w szczegółach wygląda to następująco (skala od 1 - ocena negatywna do 5 - ocena pozytywna):
 - pomoc niewystarczająca (średnia 1,9)
 - pomoc nie zabezpieczająca potrzeb klientów (średnia 2)
 - pomoc fragmentaryczna (średnia 2,1)
 - pomoc raczej źle zorganizowana (średnia 2,6)
- badani wskazują na następujące czynniki, jako kluczowe dla poprawy funkcjonowania pomocy społecznej:
 - zwiększenie środków (85%)
 - poprawa stosunku personelu do klienta (65%)
 - oparcie systemu pomocy na zasadach panujących w Unii Europejskiej (63%)
 - zwiększenie współpracy z lokalną władzą (28%)
 - poprawa dostępności pracownika placówki pomocy społecznej (ok. 14%)
 - uszczelnienie systemu pomocy (6%)
 - lepsza organizacja pracy (2%)
 - poprawa fachowości i kompetencji pracowników (0,5%)
- respondenci uważają, że klienci pomocy społecznej przede wszystkim zwracają uwagę na wysokość pomocy materialnej, na własne oczekiwania wobec form pomocy, możliwość swobodnej rozmowy z pracownikiem socjalnym i kompetentną obsługę, następnie na rzetelność informacji, dostęp do informacji, własną znajomość procedur i zasad udzielania pomocy oraz przestrzenną organizację ośrodka
- zdaniem badanych podstawowe prawa klienta pomocy społecznej to - ochrona danych osobowych (ok. 64%), prawo do pomocy materialnej zapewniającej środki do życia (61%), prawo do

informacji (41%), prawo posiadania reprezentantów interesów klienta (41%), mniej istotne wydaje się ankietowanym prawo do pomocy psychologicznej (30%), prawo do godnego traktowania (29%), prawa do odwoływania się, składania skarg i wniosków (26%), prawo do wyboru form pomocy (ok. 26%)

- do najważniejszych obowiązków klienta pomocy społecznej, zdaniem badanych, należą - właściwe wykorzystanie środków (83%), aspekt moralności (ok. 67%), stosowanie się do przepisów i poleceń pracowników (ok. 46%), przestrzeganie zasad dobrego wychowania (49%), odpracowanie otrzymanej pomocy (25%), pomoc innym osobom (ok. 12%). Tylko 0,5% badanych uważa, że klienci pomocy społecznej nie powinni mieć żadnych obowiązków
- badani zaliczyli do najważniejszych cech obsługi klienta kompetencje pracowników (32%) i dostępność usługi (25%), zrozumiałość informacji przekazywanej klientom (23%), zrozumienie potrzeb i szacunek personelu do klienta (ok. 18%), standard usługi (23%) i przyjaźnie nastawiony personel (29%)

Znajomość ustawodawstwa

- tylko co drugi badany zna ustawę o zatrudnieniu socjalnym
- do zalet tej ustawy badani zaliczyli:
 - element aktywizacji klientów pomocy społecznej (34 wskazania)
 - szanse na włączenie ludzi wykluczonych (34 wskazania)
 - szanse na zatrudnienie (32 wskazania)
 - odpowiednio dobranego adresata (15 wskazań)
- badani wskazali również wady tej ustawy:
 - brak środków finansowych na realizację ustawy (40 wskazań)
 - trudności wynikające z wielkości gminy (25 wskazań)
 - brak pracowników (9 wskazań)
 - zwiększenie biurokracji (9 wskazań)
 - możliwość nadużyć (7 wskazań)
 - marnotrawienie pieniędzy (6 wskazań)
- ponad 70% badanych nie zna ustawy o pożytku publicznym i wolontariacie (jako zaletę, osoby znające ustawę, wmieniają prawne uregulowanie wolontariatu i zagospodarowanie chętnych do pracy społecznej; do wad zaliczyli oni możliwość nadużyć, dopuszczenie do pracy osób niewykształconych)
- 79% respondentów wie jakie zmiany wprowadzono w systemie świadczeń. Tu do zalet, badani zaliczyli, aktualizację (59 wskazań) i ujednoczenie przepisów (17 wskazań) oraz odciążenie pracowników i instytucji (11 wskazań); do wad zaliczono zaś - ograniczenie wypłat przez samorzady (26 wskazań), zwiększenie biurokracji (17 wskazań), trudności z dojazdem klientów do placówek (19 wskazań),

zagrożenie utraty pracy (13 wskazań), ograniczenie liczby odbiorców świadczeń (13 wskazań)

Udział instytucji pomocy społecznej w działaniach o zasięgu lokalnym

- ponad połowa badanych instytucji nie uczestniczy w programach i działaniach o charakterze regionalnym i lokalnym
- tylko ok. 13% instytucji bierze udział w akcjach ogólnopolskich
- tylko 2% placówek bierze udział w akcjach międzynarodowych

Kapitał społeczny

- największym zaufaniem badanych cieszą się osoby z tej samej grupy społeczno-zawodowej, wzajemne zaufanie ma blisko 90% osób, na kolejnym miejscu znaleźli się lekarze i pielęgniarki (ok. 71%) oraz policjanci (ok. 67%). Zaufanie do nauczycieli ma ok. 64% badanych, do przedstawicieli Kościoła - 61% osób. Ponad połowa respondentów ma zaufanie do władz lokalnych i organizacji pozarządowych
- najmniejszym zaufaniem cieszą się władze centralne (ponad 70% nie ma zaufania do tych władz)
- główne źródła wiedzy na ważne dla badanych tematy to - lokalne media (ok. 56%), krewni i przyjaciele (53%), media regionalne (39%), władza lokalna (37%), media ogólnopolskie (37%), przedstawiciele pomocy społecznej (26%)
- co drugi badany nisko ocenia swój wpływ na to, co dzieje się w miejscu jego zamieszkania, blisko co piąty uważa, że nie ma żadnego wpływu, tylko 15% badanych uważa, że ich wpływ na sprawy dziejące się wokół nich jest duży
- 93% badanych brało udział w wyborach samorządowych, 44% respondentów było zaangażowanych w kampanię wyborczą
- 81% respondentów w minionym roku pomagało sąsiadom, 76% uczestniczyło w spotkaniu z miejscowymi władzami, około 68% informowało policję lub sąd o lokalnym problemie, 38% zgłaszało się w tej sprawie do mediów, ponad połowa ankietowanych uczestniczyła w zebraniu mieszkańców, blisko 50 % badanych pracowało na rzecz swojego miejsca zamieszkania. Zaledwie 3,6% deklaroowało udział w proteście lub demonstracji
- respondenci uważają, że władze w małym stopniu biorą pod uwagę ich problemy i zdanie (66%), około 23% jest zdania, że ich uwagi są w dużym stopniu brane pod uwagę, 11% twierdzi, że ich zdanie w ogóle nie jest brane pod uwagę
- ponad 76% badanych pracowników pomocy społecznej przeznaczyło w ostatnim czasie pieniądze na cel dobroczynny
- 95% badanych jest zdania, że korzystanie z pomocy społecznej jest czymś naturalnym i może przydarzyć się każdemu, ok. 50% uważa,

że pomoc w Polsce otrzymuje za mało osób, co piąty badany twierdzi, że pomoc trafia do tych, którzy jej potrzebują, także co piąty uważa, że z wsparcia korzysta za dużo osób

Podsumowanie

- główną grupę osób badanych stanowiły samotne matki; wśród nich dominowały kobiety rozwiedzione i owdowiałe, w średnim wieku, o niskim poziomie wykształcenia, bezrobotne, bez prawa do zasiłku. Pozostawały one długotrwałymi klientkami pomocy społecznej
- sytuacja życiowa badanych pozostawała na niezmiennym poziomie lub pogarszała się, to wpływało na wzrost poczucia lęku przed społecznym wykluczeniem. Wśród badanych były rodziny, którym brakowało środków na zakup najpotrzebniejszych produktów, w tym żywności, co w efekcie przynosiło pogorszenie stanu zdrowia. Badanych nie było również stać na leczenie, czy zakup ubrania. Niestety w tym kontekście wydatki związane z nauką schodziły na plan dalszy. To źródło wykluczenia społecznego, pogłębienia różnic. Brak pracy to jeden z podstawowych problemów badanych rodzin. Brak pieniędzy na opłaty skutkować może bezdomnością
- niskie i nieregularne świadczenia, niska efektywność instytucji zaangażowanych w pomoc społeczną, zbyt małe uszczelnienie systemu powoduje, że badani negatywnie oceniają otrzymywaną pomoc
- brak znajomości podstawowych dla pomocy społecznej ustaw ma wpływ na niedostateczny profesjonalizm kadr pracujących na rzecz pomocy społecznej, zła jest również ocena relacji z lokalnymi władzami i brak zaufania do organizacji pozarządowych. Stan ten, w połączeniu z niskim poziomem zaufania społecznego do społeczności lokalnych i brakiem poczucia wpływu na wiele spraw, nie sprzyja aktywizacji społeczności lokalnych jako metodzie walki z wykluczeniem społecznym i marginalizacją klientów