



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 909 181 33 39 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с
30101810400000000905 БИК 046568905

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
С.В. Рупп
«31» августа 2016г.

Аналитический отчет
«Оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания
Карачаево-Черкесской Республики»

Тюмень, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Результаты опроса получателей социальных услуг	6
2. Результаты опроса руководителей организаций социального обслуживания	44
3. Результаты опроса работников организаций социального обслуживания .	49
4. Результаты опроса представителей общественных организаций и общественного совета Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики.....	59
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	64
Приложение 1. Организации социального обслуживания, участвовавшие в исследовании	69
Приложение №2. Инструментарий исследования	70

ВВЕДЕНИЕ

Для оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания в Карачаево-Черкесской Республике было проведено социологическое исследование.

Актуальность данного исследования была обусловлена необходимостью оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (в редакции от 21.07.2014 № 256-ФЗ), Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации и Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

Целью данного социологического исследования являлась оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики.

Объектом исследования выступили социальные услуги, предоставляемые организациями социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики.

Предметом исследования – качество оказания социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики.

Для достижения поставленной цели были решены следующие задачи:

- 1) Изучена степень открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики;
- 2) Определена степень комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в организациях социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики;

3) Выявлено время ожидания предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики;

4) Рассмотрена степень компетентности, доброжелательности и вежливости сотрудников организаций социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики;

5) Проанализирована степень удовлетворенности потребителей качеством социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Карачаево-Черкесской Республики.

Исследование проводилось методом формализованного интервью. Метод формализованного интервью представляет собой технику, при которой интервьюер зачитывает вопросы респонденту и самостоятельно отмечает в бланке интервью ответ, выбранный респондентом. Вопросы зачитываются в хронологическом порядке в соответствии с разработанным инструментарием.

Опрос респондентов проводился по месту предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания. Для комплексного решения поставленных задач и достижения поставленной цели в исследовании приняли участие 4 категории респондентов:

1. Получатели социальных услуг в организациях социального обслуживания;
2. Руководители организаций социального обслуживания;
3. Работники организаций социального обслуживания;
4. Представители общественных организаций и общественного совета Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики.

По окончании полевого этапа 100% анкет прошли визуальную проверку на правильность и полноту заполнения, также был проведен выборочный контроль работы интервьюеров.

Все первичные данные, полученные в ходе опроса, были обработаны с помощью программного обеспечения IBM SPSS Statistics 19 ver. (совместимо

с MS Excel). Перед началом ввода анкет в электронную базу данных каждой анкете был присвоен порядковый номер, который совпадает с ее номером в электронной базе данных. По окончании ввода данных на машинные носители, электронная база была проверена на ошибки ввода с последующим их устранением.

В качестве методов анализа данных были использоваться линейные распределения, таблицы сопряженности и коэффициент корреляции для установления взаимосвязи между переменными.

1. Результаты опроса получателей социальных услуг

Для оценки качества оказания социальных услуг в Карачаево-Черкесской Республике, в ходе проведения социологического исследования было опрошено 247 получателей данных услуг.

Исследование проводилось методом формализованного интервью, по месту предоставления социальных услуг. Рассмотрим основные социально-демографические характеристики респондентов.

Большинство респондентов, принявших участие в исследовании, являются женщинами. Распределение респондентов по полу представлено на Рисунке 1.1.

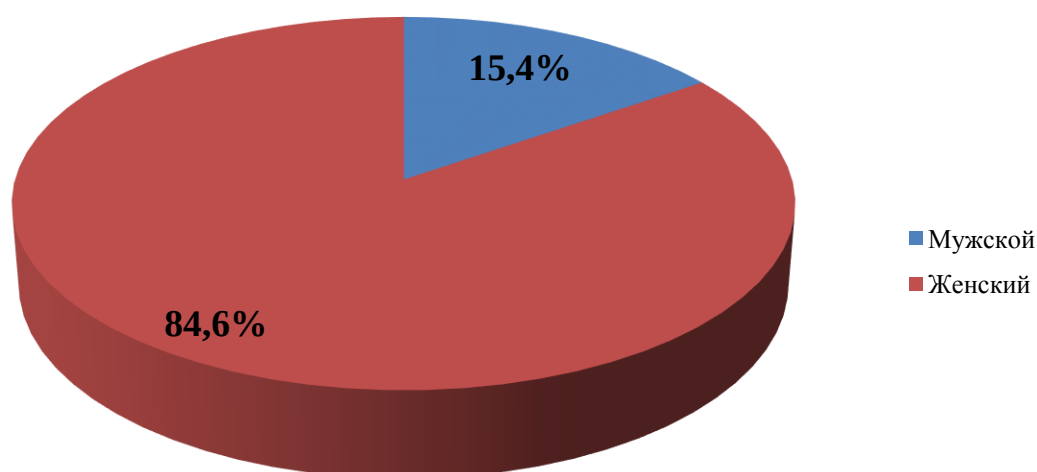


Рисунок 1.1 Распределение респондентов по полу

Большинство респондентов, принявших участие в социологическом исследовании, старше 65 лет. Распределение респондентов по возрасту представлено на Рисунке 1.2.

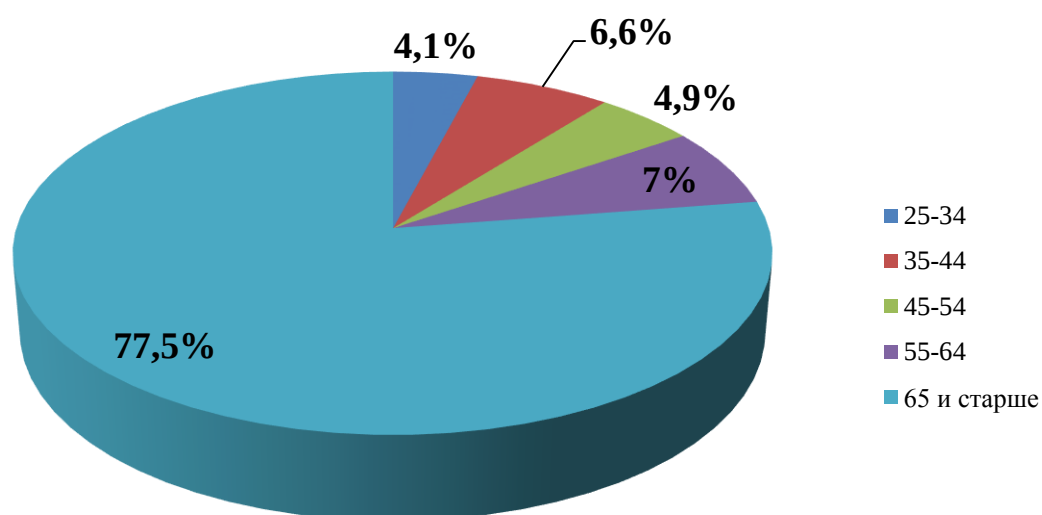


Рисунок 1.2 Распределение респондентов по возрасту

Чуть больше половины респондентов (67,1%) не имеют группу инвалидности. Распределение ответов представлено на Рисунке 1.3.

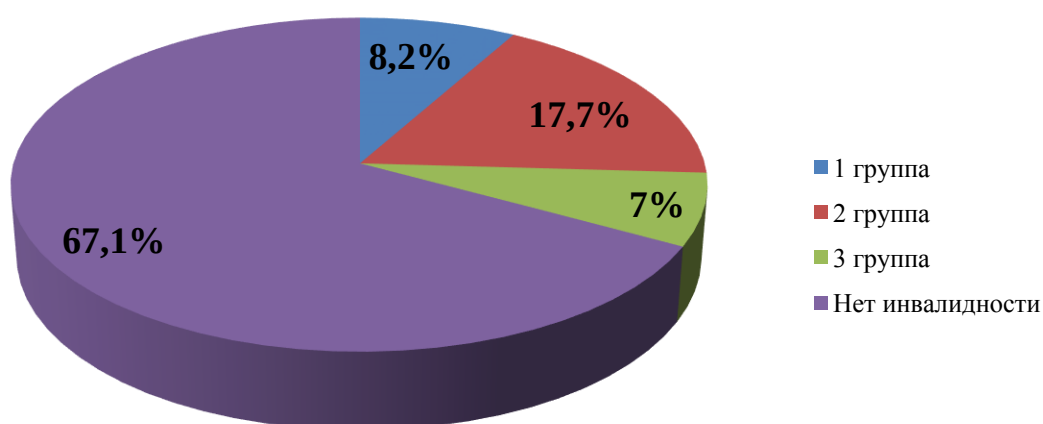


Рисунок 1.3 Группа инвалидности респондентов

Большая доля респондентов имеет общее начальное или общее среднее образование. Распределение респондентов по уровню образования представлено на Рисунке 1.4.

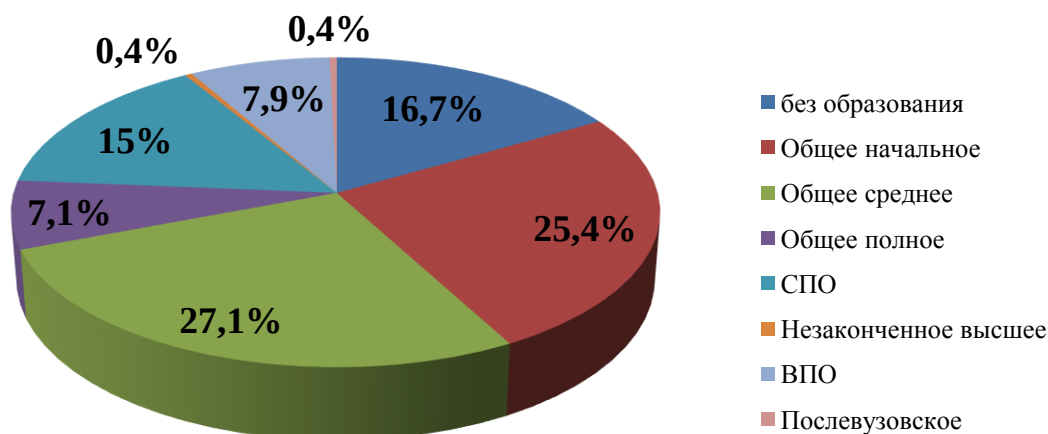


Рисунок 1.4 Уровень образования респондентов

Распределение респондентов по уровню материального положения представлено на Рисунке 1.5.

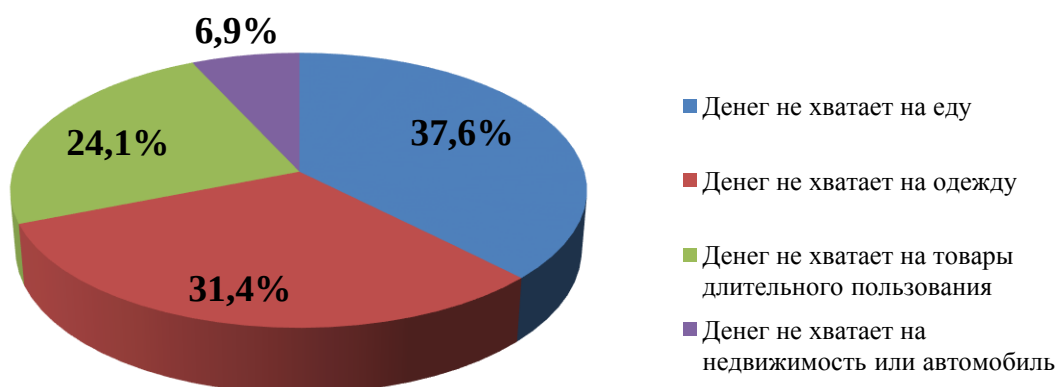


Рисунок 1.5 Материальное положение респондентов

Таблица 1.1 Распределение респондентов в зависимости от учреждения

Учреждения	%
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	3,2%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	6,1%
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	0,8%
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	6,9%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	2,4%
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	8,1%
Центр социального обслуживания по Зеленчукскому МР	24,3%
Центр социального обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	9,3%
Центр социального обслуживания по Малокарачаевскому МР	8,5%
Центр социального обслуживания по Ногайскому МР	2,4%
Центр социального обслуживания по Прикубанскому МР	2%
Центр социального обслуживания по Урупскому МР	8,1%
Центр социального обслуживания по Хабезскому МР	6,1%
Центр социального обслуживания по Абазинскому МР	4%
Центр социального обслуживания по Адыгехабль МР	2,8%
Центр социального обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	4,9%

Далее перейдем к рассмотрению основных результатов опроса получателей социальных услуг. В первом вопросе респондентам предлагалось оценить информационную открытость по наличию определенных параметров. Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 1.6.

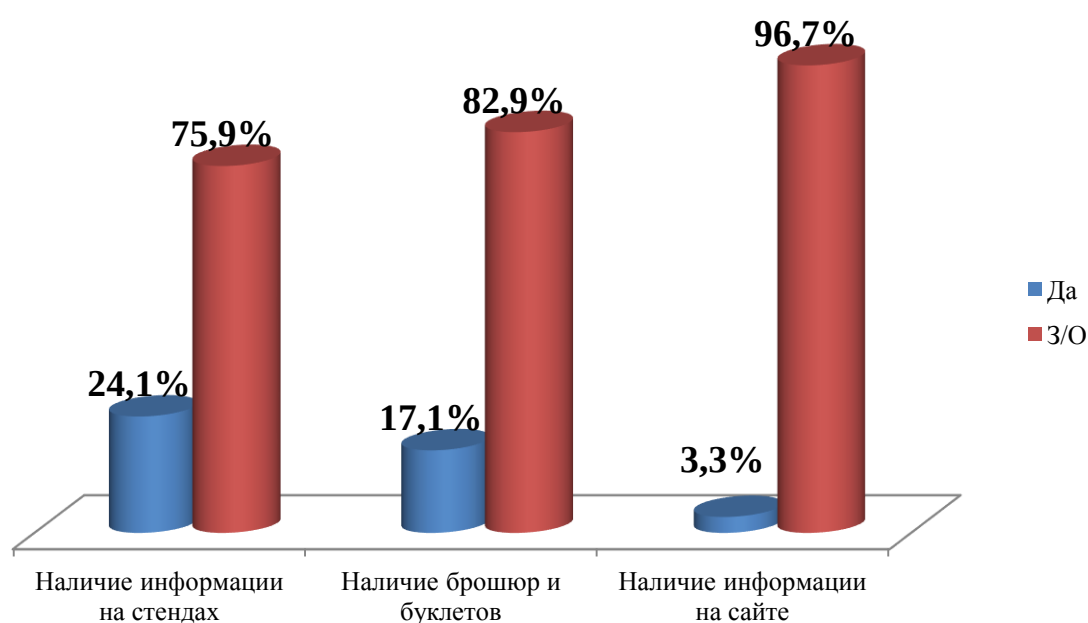


Рисунок 1.6 Информационная открытость учреждений социального обслуживания КЧР

Стоит отметить тот факт, что отсутствуют отрицательные ответы. Доля респондентов, которые отметили наличие предложенных параметров, также невелика. Все это может свидетельствовать о том, что те, кто сталкивался с необходимостью получения какой-либо информации, находили ее в том или ином источнике. Большинство же респондентов не нуждались в данной информации, поэтому затруднились ответить на данный вопрос.

Рассмотрим ответы на данный вопрос в разрезе учреждений, за 100% принимаются количество опрошенных в каждом учреждении.

Таблица 1.2. Информационная открытость учреждений социального обслуживания КЧР в разрезе учреждений (% по строке)

Учреждения	Наличие информации на стендах		Наличие буклетов и брошюр		Наличие информации на сайте	
	Да	З/О	Да	З/О	Да	З/О
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	100%	-	50%	50%	-	100%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	86,7%	13,3%	86,7%	13,3%	26,7%	73,3%
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100%	-	100%	-	-	100%
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	100%	-	41,2%	58,2%	5,9%	94,1%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	100%	-	83,3%	16,7%	50%	50%
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	45%	55%	40%	60%	-	100%
Центр социального обслуживания по Зеленчукскому МР	1,7%	98,3%	1,7%	98,3%	-	100%
Центр социального обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	8,7%	91,3%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Малокарачаевскому МР	10%	90%	9,5%	90,5%	-	100%

Центр социального обслуживания по Ногайскому МР	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Прикубанскому МР	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Урупскому МР	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Хабезскому МР	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Абазинскому МР	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Адыгехабль МР	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	-	100%	-	100%	-	100%

Респонденты в районных центрах социального обслуживания затрудняются с ответом на данный вопрос, что может быть связано с тем, что большинство опрошенных, курируемых данными учреждениями являются инвалидами и обслуживаются на дому.

Что касается официальных сайтов учреждений социального обслуживания, то пользовались ими для получения какой-либо информации только 3,3% респондентов. Это респонденты, опрошенные в РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями», РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних» и РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота».

Наличие на данных сайтах организаций версии для слабовидящих отмечают 0,8% респондентов, остальные респонденты затруднились ответить на данный вопрос. Это также свидетельствует о том, что те, кому было необходимо воспользоваться данной функцией, знают о ее наличии. Пользовались данной функцией только респонденты РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота». Остальные респонденты попросту не обратили на данный

факт внимания при использовании сайта, в виду отсутствия такой необходимости.

Следующий вопрос касался наличия возможности дистанционного взаимодействия с организациями социального обслуживания при помощи различных способов. Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 1.7.

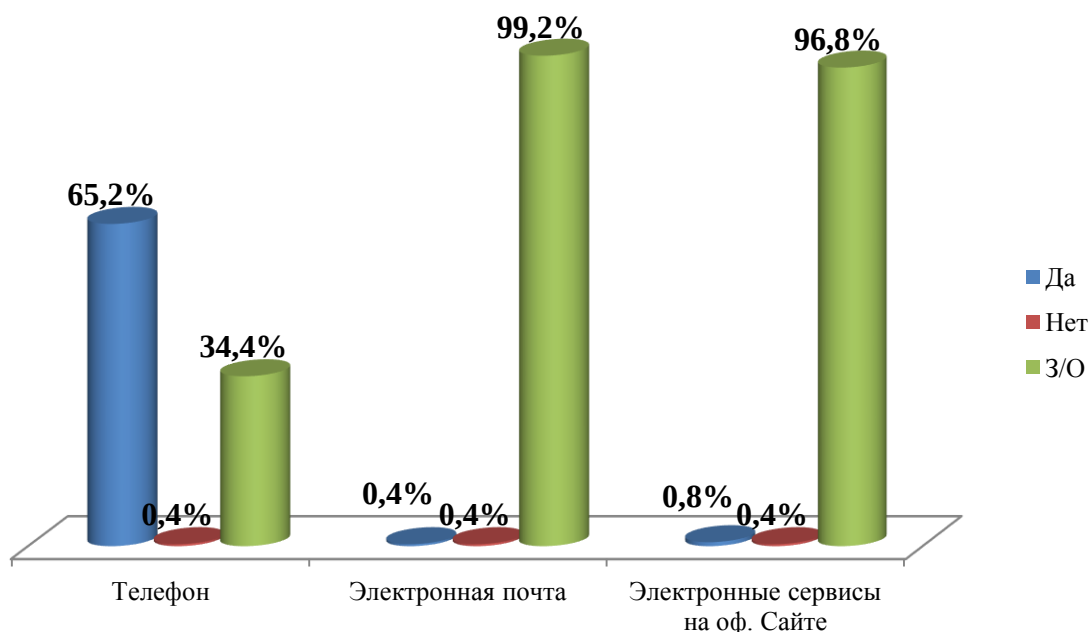


Рисунок 1.7 Возможность дистанционного взаимодействия с организациями соц. обслуживания КЧР, по мнению респондентов

Больше половины респондентов (65,2%) отмечают возможность дистанционного взаимодействия с организациями социального обслуживания по телефону, 0,4% по электронной почте и 0,8% через электронные сервисы на официальном сайте организации.

Если говорить об использовании респондентами возможности дистанционного взаимодействия с организациями социального обслуживания, то 62,8% использовали данную возможность при помощи телефона, 0,4% через электронную почту, 1,6% через электронные сервисы на официальном сайте, а 35,6% не использовали вовсе.

Рассмотрим ответы на данный вопрос в разрезе учреждений, за 100% принимаются количество опрошенных в каждом учреждении.

Таблица 1.3. Возможность дистанционного взаимодействия с организациями соц. обслуживания КЧР, по мнению респондентов в разрезе учреждений (% по строке)

Учреждения	Телефон			Электронная почта			Электронные сервисы на оф.сайте		
	Да	З/О	Нет	Да	З/О	Нет	Да	З/О	Нет
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	100%	-	-	-	100%	-	-	100%	-
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	73,3%	26,7 %	-	6,7%	93,3%	-	13,3%	86,7%	-
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100%	-	-	-	100%	-	-	100%	-
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	100%	-	-	-	100%	-	-	100%	-
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	100%	-	-	-	100%	-	-	100%	-
РБУ «Центр соц. обслуживания населения»	100%	-	-	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц. обслуживания по Зеленчукскому МР	86,7%	13,3 %	-	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	8,7%	87%	4,3 %	-	95,7%	4,3%	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Малокарачаевскому МР	71,4%	28,6 %	-	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Ногайскому МР	-	100 %	-	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Прикубанскому МР	-	100 %	-	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Урупскому МР	-	100 %	-	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Хабезскому МР	-	100 %	-	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Абазинскому МР	100%	-	-	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Адыгехабль МР	85,7%	14,3 %	-	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	100%	-	-	-	100%	-	-	100%	-

Для всех респондентов дистанционное обращение в организации социального обслуживания было результативным (Рисунок 1.8).

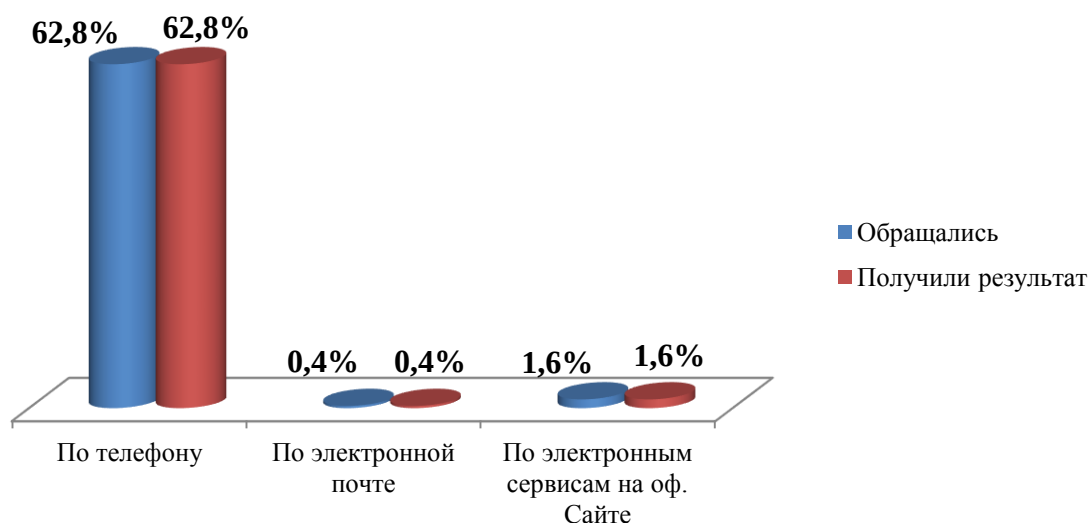


Рисунок 1.8 Результативность дистанционных обращений респондентов в организации социального обслуживания КЧР

Рассмотрим ответы на данный вопрос в разрезе учреждений, за 100% принимается количество обращающихся.

Таблица 1.4. Результативность дистанционных обращений респондентов в организации социального обслуживания КЧР в разрезе учреждений (% по столбцу)

Учреждения	Телефон		Электронная почта		Электронные сервисы на оф.сайте	
	Обращались	Получили ответ	Обращались	Получили ответ	Обращались	Получили ответ
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	4,5%	4,5%	-	-	-	-
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	8,4%	8,4%	100%	100%	100%	100%
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1,3%	1,3%	-	-	-	-
РГБУ «Республиканский	11%	11%	-	-	-	-

социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»						
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	3,2%	3,2%	-	-	-	-
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	12,9%	12,9%	-	-	-	-
Центр социального обслуживания по Зеленчукскому МР	33,5%	33,5%	-	-	-	-
Центр социального обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	1,3%	1,3%	-	-	-	-
Центр социального обслуживания по Малокарачаевскому МР	9,7%	9,7%	-	-	-	-
Центр социального обслуживания по Ногайскому МР	-	-	-	-	-	-
Центр социального обслуживания по Прикубанскому МР	-	-	-	-	-	-
Центр социального обслуживания по Урупскому МР	-	-	-	-	-	-
Центр социального обслуживания по Хабезскому МР	-	-	-	-	-	-
Центр социального обслуживания по Абазинскому МР	6,5%	6,5%	-	-	-	-
Центр социального обслуживания по Адыгехабль МР	-	-	-	-	-	-
Центр социального обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	7,7%	7,7%	-	-	-	-

Следующий вопрос касался наличия возможности дистанционной подачи жалоб, отзывов и предложений о качестве предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания. Распределение ответов представлено на Рисунке 1.9.

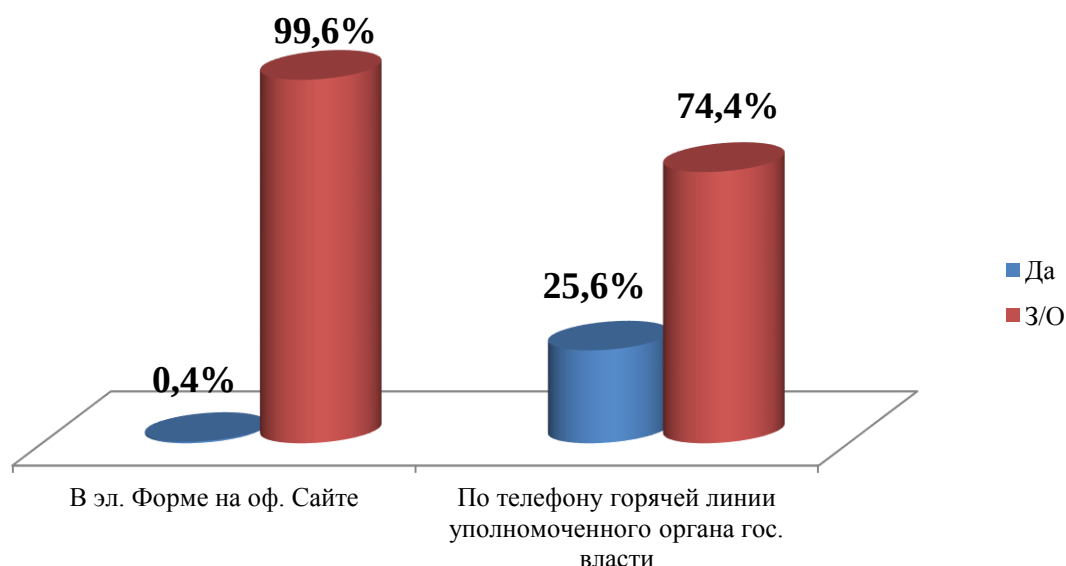


Рисунок 1.9 Возможность дистанционной подачи жалобы, отзыва или предложений

Только 0,4% респондентов отметили возможность дистанционной подачи жалобы, отзыва или предложения при помощи электронных форм на официальном сайте организации социального обслуживания, еще 25,6% отметили наличие такой возможности при помощи телефона горячей линии уполномоченного исполнительного органа государственной власти КЧР.

Остальные респонденты затруднились ответить, что опять же свидетельствует о том, что у них не возникало потребности дистанционной подачи жалобы, отзыва или предложения о работе организации социального обслуживания. Стоит также отметить тот факт, что отрицательные ответы отсутствуют.

Рассмотрим ответы на данный вопрос в разрезе учреждений, за 100% принимается количество опрошенных респондентов в учреждении.

Таблица 1.5. Возможность дистанционной подачи жалобы, отзыва или предложений в разрезе учреждений (% по строке)

Учреждения	В эл.форме на официальном сайте		По телефону горячей линии	
	Да	З/О	Да	З/О
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	-	100%	12,5%	87,5%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	-	100%	-	100%
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	-	100%	100%	-
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	5,9%	94,1%	41,2%	58,8%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	-	100%	100%	-
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	-	100%	30%	70%
Центр социального обслуживания по Зеленчукскому МР	-	100%	45%	55%
Центр социального обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Малокарачаевскому МР	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Ногайскому МР	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Прикубанскому МР	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Урупскому МР	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Хабезскому МР	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Абазинскому МР	-	100%	30%	70%
Центр социального обслуживания по Адыгехабль МР	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	-	100%	-	100%

Следующий вопрос касался наличия информации о порядке подачи жалобы, отзыва или предложения. Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 1.10.

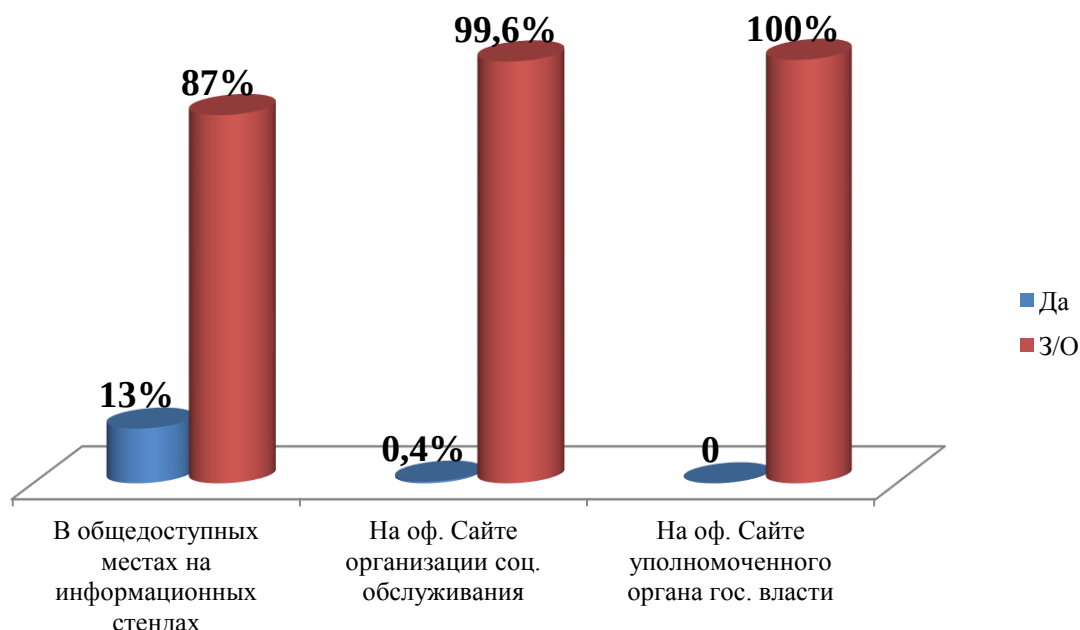


Рисунок 1.10. Наличие информации о порядке подачи жалобы, отзыва или предложения

Низкий процент отметивших наличие информации о порядке подачи жалобы, отзыва или предложения свидетельствует о том, что большинство респондентов не сталкивались с необходимостью получения данной информации. Также стоит отметить отсутствие отрицательных ответов.

Рассмотрим ответы на данный вопрос в разрезе учреждений, за 100% принимается количество опрошенных респондентов в учреждении.

Таблица 1.6. Наличие информации о порядке подачи жалобы, отзыва или предложения в разрезе учреждений (% по строке)

	В общедоступных местах на инф.стендах		На оф.сайте организации		На оф.сайте уполномоченного органа гос.власти	
	Да	З/О	Да	З/О	Да	З/О
Учреждения						
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	50%	50%	-	100%	-	100%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с	-	100%	-	100%	-	100%

ограниченными возможностями»						
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100%	-	-	100%	-	100%
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	70,6%	29,4%	5,9%	94,1%	-	100%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	83,3%	16,7%	-	100%	-	100%
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	45%	55%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Зеленчукскому МР	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Малокарачаевскому МР	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Ногайскому МР	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Прикубанскому МР	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Урупскому МР	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Хабезскому МР	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Абазинскому МР	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Адыгехабль МР	-	100%	-	100%	-	100%
Центр социального обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	-	100%	-	100%	-	100%

Следующий и последний вопрос данного блока касался удовлетворенности респондентов качеством, полнотой и доступностью информации об услугах и порядке их получении. Распределение ответов представлено на Рисунке 1.11.

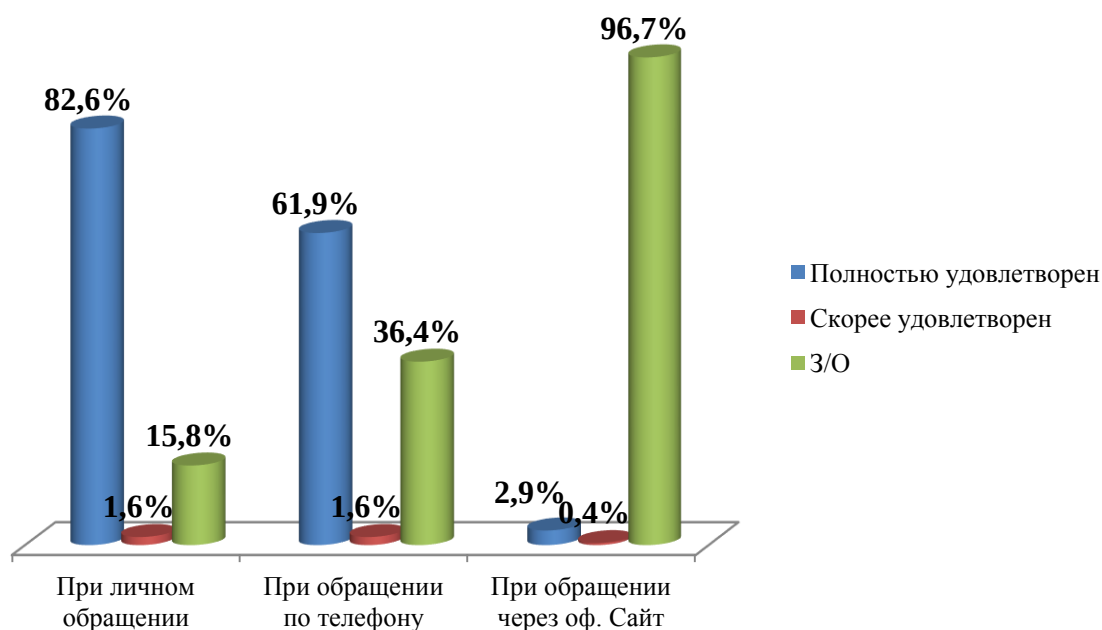


Рисунок 1.11 Удовлетворенность респондентов качеством, полнотой и доступностью информации

Если говорить об удовлетворенности респондентов качеством, полнотой и доступностью информации, то все респонденты, которые смогли дать оценку, в той или иной степени удовлетворены данным параметром.

Рассмотрим ответы на данный вопрос в разрезе учреждений, за 100% принимается количество опрошенных респондентов в учреждении.

Таблица 1.7. Удовлетворенность респондентов качеством, полнотой и доступностью информации в разрезе учреждений (% по строке)

Учреждения	При личном обращении			При обращении по телефону			При обращении через оф.сайт		
	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	3/0	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	3/0	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	3/0
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	75%	25%	-	25%	25%	50%	-	-	100%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	73,3%	6,7%	20%	73,3%	6,7%	20%	26,7%	-	73,3%
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100%	-	-	100%	-	-	-	-	100%

инвалидов»									
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	100%	-	-	100%	-	-	17,6%	-	82,4%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	83,3%	16,7%	-	100%	-	-	-	-	100%
РБУ «Центр соц. обслуживания населения»	100%	-	-	100%	-	-	-	-	100%
Центр соц. обслуживания по Зеленчукскому МР	96,7%	-	3,3%	90%	-	10%	-	-	100%
Центр соц. обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	100%	-	-	4,3%	-	95,7%	-	-	100%
Центр соц. обслуживания по Малокарачаевскому МР	100%	-	-	71,4%	-	28,6%	-	-	100%
Центр соц. обслуживания по Ногайскому МР	100%	-	-	-	-	100%	-	-	100%
Центр соц. обслуживания по Прикубанскому МР	100%	-	-	-	-	100%	-	-	100%
Центр соц.обслуживания по Урупскому МР	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%
Центр соц. обслуживания по Хабезскому МР	6,7%	-	93,3%	-	-	100%	-	-	100%
Центр соц. обслуживания по Абазинскому МР	100%	-	-	100%	-	-	-	-	100%
Центр соц. обслуживания по Адыгехабль МР	100%	-	-	42,9%	14,2%	42,9%	-	-	100%
Центр соц. обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	100%	-	-	100%	-	-	-	-	100%

В целом, если говорить об информационной открытости учреждений социального обслуживания КЧР, то можно сказать, что никаких проблем в данном аспекте выявлено не было, и уровень информационной открытости является достаточно высоким. Не выявлено отрицательных оценок при

оценке различных параметров информационной открытости данных учреждений.

Стоит отметить тот факт, что не велика доля респондентов, которые используют сеть Интернет для взаимодействия с организациями социального обслуживания, отсюда и сравнительно небольшая доля респондентов смогла оценить ряд параметров, связанных с «виртуальной» информационной открытостью. Однако, те респонденты, у которых была потребность дистанционного обращения в организации социального обслуживания КЧР, также высоко оценивают все предлагаемые параметры.

Низкая доля респондентов, пользующихся электронными ресурсами, сайтами и т.д., может быть связана с преимущественно высоким возрастом респондентов, для которых характерна общая слабая компьютерная грамотность либо и вовсе отсутствие навыков владения компьютерными технологиями.

Следующий ряд вопросов был связан с технической оборудованностью организаций социального обслуживания, по мнению респондентов. Рассмотрим мнение респондентов по данному аспекту.

Первый вопрос касался наличия специального оборудования на прилегающей территории организации социального обслуживания для маломобильных групп населения. Распределение ответов представлено в Таблице 1.8.

Таблица 1.8. Оборудованность прилегающей территории

Тип оборудования	Да	Нет	3/0
Тактические таблички, знаки и мнемосхемы	14%	0,4%	85,5%
Знаки доступности	21,5%	–	78,5%
Информационные и предупреждающие знаки	20,7%	2%	77,3%
Пандусы	13,8%	3,7%	82,5%
Вертикальные подъемники	0,8%	19,5%	79,7%
Парковка для инвалидов	4,5%	4,4%	91,1%
Противоскользящие покрытия	12,2%	2,8%	85%
Поручни и перила	23,6%	–	76,4%
Тактильная плитка	11,8%	3,2%	85%

Из полученного распределения можно сделать вывод, что прилегающая территория организаций социального обслуживания лучше всего оборудована знаками доступности, информационными и предупреждающими знаками, а также поручнями и перилами, а меньше всего вертикальными подъемниками. Также стоит отметить высокую долю затруднившихся ответить, что свидетельствует о том, что респонденты не нуждались в специальном оборудовании, и не могут оценить данный параметр, поскольку не обращали на наличие либо отсутствие того или иного оборудования внимания.

Таблица 1.9. Оборудованность прилегающей территории в разрезе учреждения

Учреждения	Таблички, схемы	Знаки доступности	Инф. и предупреждающие	Пандусы	Вертикальные подъемники	Парковка для инвалидов	Противоскользящие покрытия	Поручни и перила	Тактильная плитка
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	37,5%	62,5%	75%	100%	25%	50%	50%	100%	25%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	-	100%	100%	-	-	6,7%	-	100%	-
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	76,5%	94,1%	100%	100%	-	17,6%	100%	100%	94,1%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	100%	100%	100%	100%	-	16,7%	50%	100%	-

РБУ «Центр соц. обслуживания населения»	50%	45%	25%	5%	-	-	20%	50%	45%
Центр обслуживания по Зеленчукскому МР	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Малокарачаевскому МР	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Ногайскому МР	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Прикубанскому МР	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Урупскому МР	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Хабезскому МР	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Абазинскому МР	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Адыгехабль МР	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Стоит отметить, что в учреждениях, где ни один респондент не смог оценить оснащенность прилегающей территории учреждения, опрос каждого респондента проводился на дому, в связи с состоянием здоровья респондентов, данные категории респондентов получают социальные услуги на дому и не посещают учреждение социального обслуживания.

Следующий ряд вопросов касался оборудованности входных зон организаций социального обслуживания. Распределение ответов респондентов на данный вопрос представлено на Рисунке 1.12.

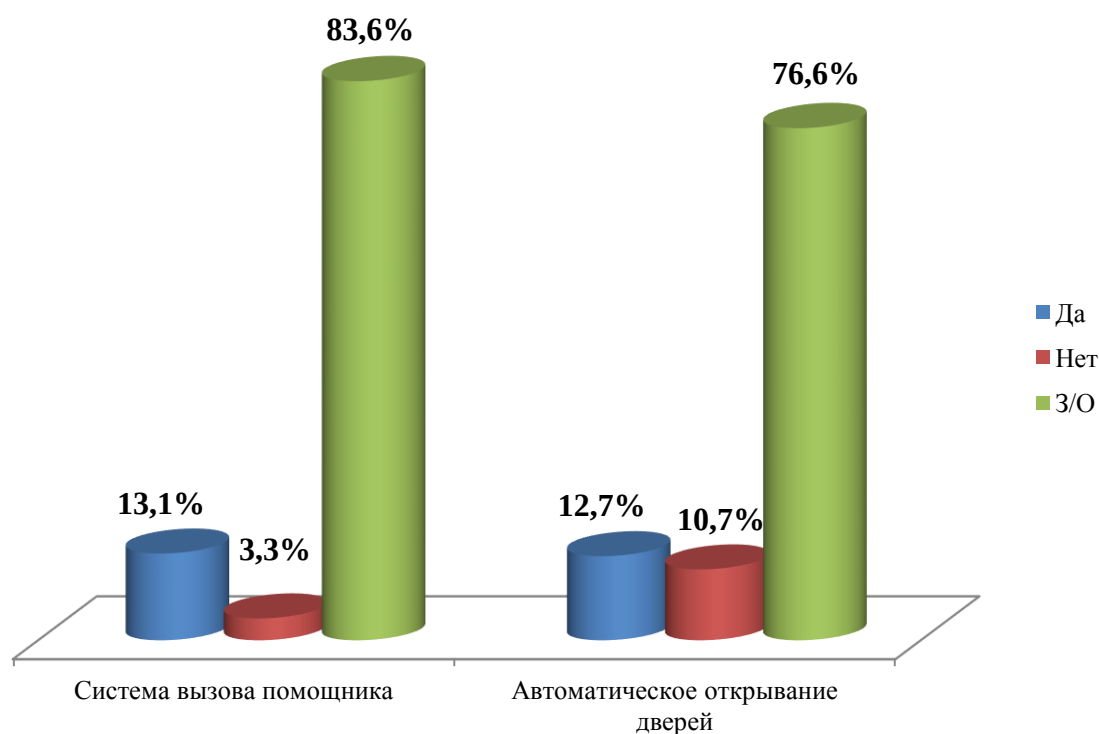


Рисунок 1.12 Оборудованность входных зон организаций социального обслуживания

Рассмотрим ответы на данный вопрос в разрезе учреждений, за 100% принимается количество опрошенных респондентов в учреждении.

Таблица 1.10. Оборудованность входных зон организаций социального обслуживания в разрезе учреждений (% по строке)

Учреждения	Система вызова помощника			Автоматическое открывание дверей		
	Да	3/О	Нет	Да	3/О	Нет
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	100%	-	-	100%	-	-
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	-	100%	-	-	-	100%
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100%	-	-	-	-	100%
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	94,1%	5,9%		100%	-	-
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	100%	-		100%	-	-
РБУ «Центр соц. обслуживания населения»	-	42,1%	57,9%	-	47,4%	52,6%
Центр соц. обслуживания по Зеленчукскому МР	-	100%	-	-	100%	-

Центр соц.обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Малокарачаевскому МР	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Ногайскому МР	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Прикубанскому МР	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Урупскому МР	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Хабезскому МР	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Абазинскому МР	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Адыгехабль МР	-	100%	-	-	100%	-
Центр соц.обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	-	100%	-	-	100%	-

Следующий вопрос касался оборудованности организации социального обслуживания в техническом плане. Распределение ответов представлено на Рисунке 1.13.

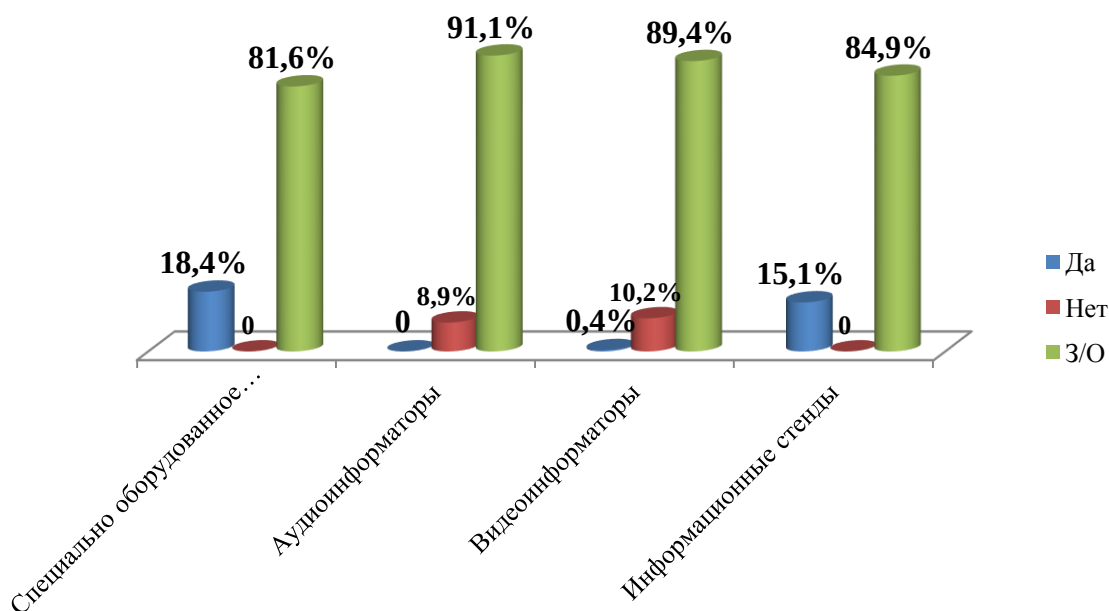


Рисунок 1.13. Оборудованность организаций социального обслуживания
Рассмотрим ответы на данный вопрос в разрезе учреждений.

Таблица 1.11. Оборудованность организаций социального обслуживания в разрезе учреждений

Учреждения	Спец.оборудованное санитарно-гигиеническое помещение	Инф.стенды
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	100%	100%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	93,3%	20%
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100%	100%
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	94,1%	58,8%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	80%	100%
РБУ «Центр соц. обслуживания населения»	5%	45%
Центр соц. обслуживания по Зеленчукскому МР	-	-
Центр соц.обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	-	-
Центр соц.обслуживания по Малокарачаевскому МР	-	-
Центр соц.обслуживания по Ногайскому МР	-	-
Центр соц.обслуживания по Прикубанскому МР	-	-
Центр соц.обслуживания по Урупскому МР	-	-
Центр соц.обслуживания по Хабезскому МР	-	-
Центр соц.обслуживания по Абазинскому МР	-	-
Центр соц.обслуживания по Адыгехабль МР	-	-
Центр соц.обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	-	-

Из полученного распределения можно сделать вывод, что техническая оснащённость организаций социального обслуживания находится на достаточно низком уровне. Наличие системы вызова помощника отмечают только 13,1% респондентов, автоматическое открывание дверей 12,7%, наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения 18,4%, наличие информационных стендов 15,1%, наличие видеоинформаторов 0,4% (1 человек), а наличие аудиоинформаторов не отметил ни один респондент.

Стоит отметить, что большинство респондентов затруднились ответить на ряд данных вопросов, что также свидетельствует о том, что им не

приходилось сталкиваться с необходимостью использования данных технических устройств и элементов.

Вместе с тем, общую доступность социальных услуг в целом респонденты оценивают только положительно, отрицательные оценки отсутствуют. Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 1.14.

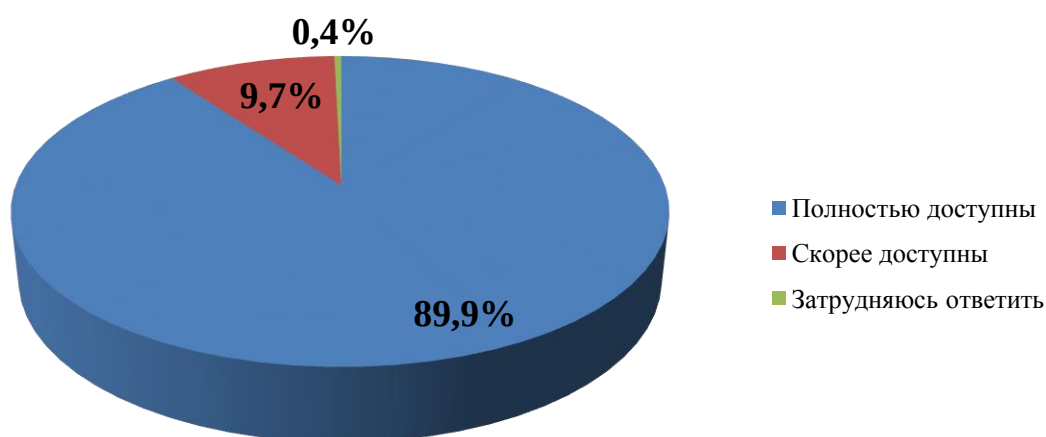


Рисунок 1.14. Доступность услуг в целом, по мнению респондентов

Таблица 1.12. Доступность услуг в целом, по мнению респондентов в разрезе учреждений

Учреждения	Полностью доступны	Скорее доступны	3/О
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	28,6%	71,4%	-
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	66,7%	33,3%	-
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100%	-	-
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	53,3%	46,7%	-
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	40%	60%	-
РБУ «Центр соц. обслуживания населения»	76,5%	17,6%	5,9%
Центр соц. обслуживания по Зеленчукскому МР	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	100%	-	-

Центр соц.обслуживания по Малокарачаевскому МР	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Ногайскому МР	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Прикубанскому МР	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Урупскому МР	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Хабезскому МР	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Абазинскому МР	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Адыгехабль МР	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	100%	-	-

Техническое оснащение организаций социального обслуживания большинство респондентов оценивают как хорошее. Никто из респондентов не дал отрицательной оценки данному параметру. Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 1.15.

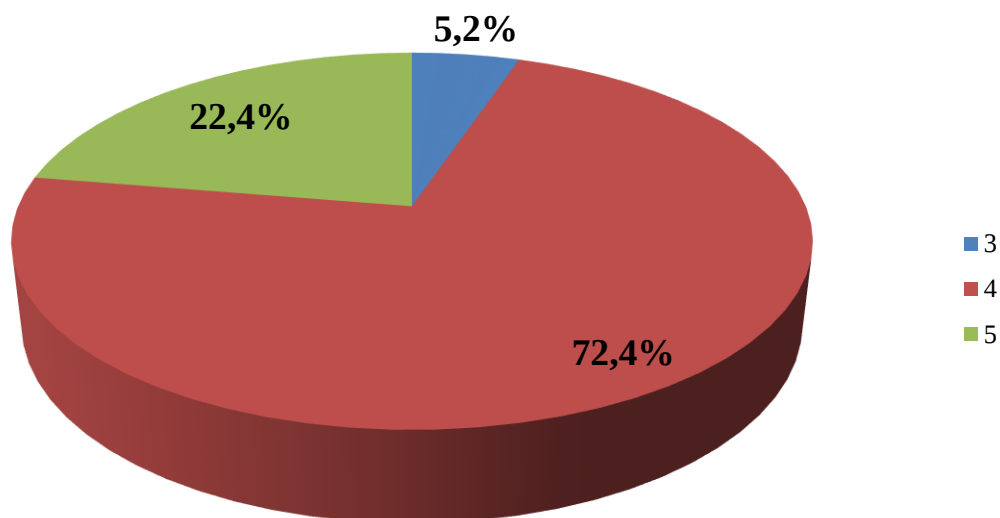


Рисунок 1.15. Оценка технической оснащенности по 5 бальной шкале (1 – минимально оснащена, 5 – максимально оснащена)

Таблица 1.13. Оценка технической оснащенности по 5 бальной шкале (1 – минимально оснащена, 5 – максимально оснащена) в разрезе организаций (% по строке)

Учреждения	3	4	5
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	-	100%	-
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	-	100%	-
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	-	100%	-
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	6,3%	37,5%	56,3%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	33,3%	66,7%	-
РБУ «Центр соц. обслуживания населения»	-	63,6%	36,4%
Центр соц. обслуживания по Зеленчукскому МР	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Малокарачаевскому МР	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Ногайскому МР	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Прикубанскому МР	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Урупскому МР	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Хабезскому МР	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Абазинскому МР	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Адыгехабль МР	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	-	-	-

Если говорить о благоустройстве и содержании помещений и территории организаций социального обслуживания, то данный параметр также получил больше положительных оценок и совсем незначительное количество отрицательных. Также, большинство респондентов не смогли оценить данный параметр. Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 1.16.

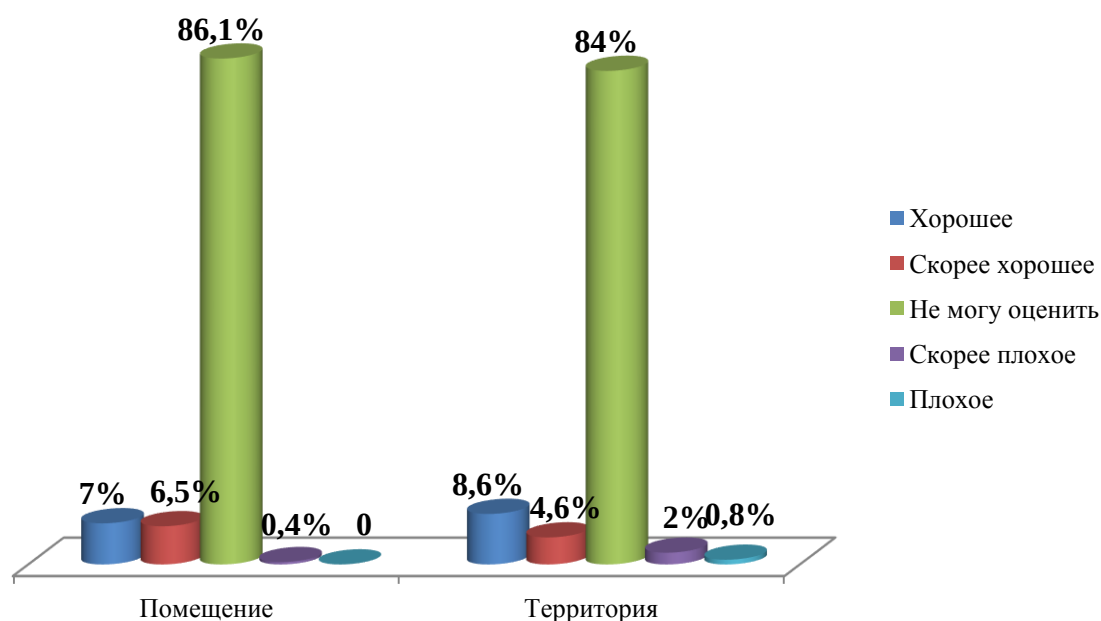


Рисунок 1.16. Оценка благоустройства и содержания в целом помещения и прилегающей территории организаций социального обслуживания

Таблица 1.14. Оценка благоустройства и содержания в целом помещения и прилегающей территории организаций социального обслуживания в разрезе организаций (% по строке)

Учреждения	Помещение				Территория				
	Хорошее	Скорее хорошее	Не могу оценить	Скорее плохое	Хорошее	Скорее хорошее	Не могу оценить	Скорее плохое	Плохое
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	25%	50%	12,5%	12,5%	-	50%	25%	25%	-
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	-	6,7%	93,3%	-	-	6,7%	93,3%	-	-
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	-	100%	-	-	-	100%	-	-	-
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для	88,2%	11,8%	-	-	94,1%	5,9%	-	-	-

несовершеннолетних»									
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	-	83,3%	16,7%	-	66,7%	33,3%	-	-	-
РБУ «Центр соц. обслуживания населения»	-	10%	90%	-	-	5%	70%	15%	-
Центр соц. обслуживания по Зеленчукскому МР	-	-	100%	-	-	-	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	-	-	100%	-	4,3%	-	95,7%	-	-
Центр соц.обслуживания по Малокарачаевскому МР	-	-	100%	-	-	-	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Ногайскому МР	-	-	100%	-	-	-	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Прикубанскому МР	-	-	100%	-	-	-	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Урупскому МР	-	-	100%	-	-	-	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Хабезскому МР	-	-	100%	-	-	-	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Абазинскому МР	-	-	100%	-	-	-	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Адыгехабль МР	-	-	100%	-	-	-	100%	-	-
Центр соц.обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	-	-	100%	-	-	-	100%	-	-

Если говорить о комфортности и доступности социальных услуг в целом, то, несмотря на отсутствие определенных технических и иных условий, респонденты достаточно высоко оценивают общую доступность услуг и техническую оснащенность, благоустройство и содержание организаций социального обслуживания КЧР.

Следующий ряд вопросов касался времени ожидания при получении социальных услуг в организациях социального обслуживания. Все респонденты отмечают, что саму услугу предоставили быстро и без задержек, а тратить время на ожидание в очереди и вовсе не пришлось.

Следующий ряд вопросов касался оценки респондентами персонала организаций социального обслуживания. Респондентам предлагалось оценить несколько параметров, а именно: доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность, по 5-бальной шкале, где 1 – самая низкая оценка, а 5 – самая высокая. Все представленные качества работников организаций социального обслуживания получили только положительные оценки. Распределение ответов представлено в Таблице 1.15.

Таблица 1.15. Оценка качеств работников организаций социального обслуживания

Качества	1	2	3	4	5
Доброжелательность	—	—	—	5,3%	94,7%
Вежливость	—	—	—	3,2%	96,8%
Внимательность	—	—	—	6,1%	93,9%
Компетентность	—	—	0,4%	8,9%	90,7%

Качества работников всех учреждений социального обслуживания всеми респондентами были оценены выше среднего, только один респондент в РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями» оценил компетентность сотрудников на 3 балла.

Следующий ряд вопросов был посвящен удовлетворенности респондентов качеством предоставления социальных услуг.

Абсолютное большинство респондентов (99,6%) отмечают, что после получения социальных услуг в организациях социального обслуживания их жизнь изменилась в лучшую сторону. Только 0,4% (1 человек) отмечают, что их жизнь ухудшилась после получения социальной услуги.

Что касается удовлетворенности респондентов отдельными параметрами и условиями предоставления социальных услуг, то можно сказать, что степень удовлетворенности отдельными параметрами находится

на достаточно высоком уровне. Самый высокий уровень неудовлетворенности связан с питанием (2,1%), жилым помещением (2%) и мебелью и мягким инвентарем (1,6%). Распределение ответов представлено в Таблице 1.16.

Таблица 1.16. Удовлетворенность респондентов отдельными параметрами и условиями предоставления социальных услуг

Параметры	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
Жилым помещением	8,2%	5,8%	84%	2%	—
Оборудованием	2,5%	5,7%	91,8%	—	—
Питанием	10,7%	1,6%	85,6%	2,1%	—
Мебелью, мягким инвентарем	7,4%	3,7%	87,3%	1,6%	—
Социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги	12,7%	2,5%	83,6%	0,8%	0,4%
Хранение личных вещей	11,5%	8,2%	80,3%	—	—
Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	10,3%	4,9%	84%	0,8%	—
Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	18,3%	2,6%	78,3%	0,4%	0,4%
Порядком оплаты услуг	77%	4%	19%	—	—
Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	93,4%	0,4%	6,2%	—	—
Графиком посещения родственниками	14,8%	0,4%	84,8%	—	—
Периодичностью прихода социальных работников на дом	90,7%	1,2%	8,1%	—	—
Оперативностью решения вопросов	96%	1,6%	2,4%	—	—

Рассмотрим ответы на данный вопрос в разрезе организаций, где за 100% принимается количество респондентов в каждой организации.

Таблица 1.17. Удовлетворенность респондентов отдельными параметрами и условиями предоставления социальных услуг в РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов» (% по строке)

Параметры	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
Жилым помещением	50%	25%	25%	-	-
Оборудованием	25%	50%	25%	-	-
Питанием	62,5%	37,5%	-	-	-
Мебелью, мягким инвентарем	25%	37,5%	37,5%	-	-
Социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги	100%	-	-	-	-
Хранение личных вещей	75%	25%	-	-	-
Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	75%	25%	-	-	-
Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	100%	-	-	-	-
Порядком оплаты услуг	75%	25%	-	-	-
Конфиденциальность ю предоставления социальных услуг	100%	-	-	-	-
Графиком посещения родственниками	100%	-	-	-	-
Периодичностью прихода социальных работников на дом	75%	25%	-	-	-
Оперативностью решения вопросов	75%	25%	-	-	-

Таблица 1.18. Удовлетворенность респондентов отдельными параметрами и условиями предоставления социальных услуг в РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями» (% по строке)

Параметры	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
Жилым помещением	-	6,7%	73,3%	20%	-
Оборудованием	-	13,3%	86,7%	-	-
Питанием	-	-	73,3%	26,7%	-
Мебелью, мягким инвентарем	-	-	100%	-	-
Социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги	-	-	100%	-	-
Хранение личных вещей	26,7%	73,3%	-	-	-
Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	13,3%	60%	26,7%	-	-
Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	86,7%	6,7%	-	-	6,7%
Порядком оплаты услуг	-	-	100%	-	-
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	100%	-	-	-	-
Графиком посещения родственниками	-	-	100%	-	-
Периодичностью прихода социальных работников на дом	-	-	100%	-	-
Оперативностью решения вопросов	93,3%	6,7%	-	-	-

Таблица 1.19. Удовлетворенность респондентов отдельными параметрами и условиями предоставления социальных услуг в РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» (% по строке)

Параметры	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
Жилым помещением	-	100%	-	-	-
Оборудованием	-	100%	-	-	-
Питанием	100%	-	-	-	-

Мебелью, мягким инвентарем	100%	-	-	-	-
Социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги	100%	-	-	-	-
Хранение личных вещей	100%	-	-	-	-
Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	100%	-	-	-	-
Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	100%	-	-	-	-
Порядком оплаты услуг	-	100%	-	-	-
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	100%	-	-	-	-
Графиком посещения родственниками	100%	-	-	-	-
Периодичностью прихода социальных работников на дом	100%	-	-	-	-
Оперативностью решения вопросов	100%	-	-	-	-

Таблица 1.20. Удовлетворенность респондентов отдельными параметрами и условиями предоставления социальных услуг в РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних» (% по строке)

Параметры	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
Жилым помещением	88,2%	11,8%	-	-	-
Оборудованием	23,5%	11,8%	64,7%	-	-
Питанием	100%	-	-	-	-
Мебелью, мягким инвентарем	82,4%	5,9%	11,8%	-	-
Социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги	100%	-	-	-	-
Хранение личных вещей	88,2%	-	11,8%	-	-
Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	88,2%	-	11,8%	-	-
Санитарным	100%	-	-	-	-

содержанием санитарно-технического оборудования					
Порядком оплаты услуг	-	-	100%	-	-
Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100%	-	-	-	-
Графиком посещения родственниками	100%	-	-	-	-
Периодичностью прихода социальных работников на дом	100%	-	-	-	-
Оперативностью решения вопросов	100%	-	-	-	-

Таблица 1.21. Удовлетворенность респондентов отдельными параметрами и условиями предоставления социальных услуг в РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота» для несовершеннолетних» (% по строке)

Параметры	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
Жилым помещением	16,7%	83,3%	-	-	-
Оборудованием	-	16,7%	83,3%	-	-
Питанием	40%	20%	20%	20%	-
Мебелью, мягким инвентарем	-	-	66,7%	33,3%	-
Социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги	16,7%	33,3%	16,7%	33,3%	-
Хранение личных вещей	16,7%	83,3%	-	-	-
Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	-	16,7%	50%	33,3%	-
Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	16,7%	33,3%	33,3%	16,7%	-
Порядком оплаты услуг	33,3%	-	66,7%	-	-
Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	33,3%	16,7%	50%	-	-
Графиком посещения родственниками	50%	16,7%	33,3%	-	-
Периодичностью прихода социальных работников на дом	33,3%	16,7%	50%	-	-

Оперативностью решения вопросов	33,3%	16,7%	50%	-	-
------------------------------------	-------	-------	-----	---	---

Таблица 1.22. Удовлетворенность респондентов отдельными параметрами и условиями предоставления социальных услуг в Центрах социального обслуживания (% по строке). В таблице представлена информация только по тем категориям, которые респонденты смогли оценить

Учреждения	Порядком оплаты услуг					Конфиденциальность предоставления социальных услуг					Периодичностью прихода социальных работников на дом					Оперативностью решения вопросов				
	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
РБУ «Центр соц. обслуживания населения»	70%	10 %	20 %	-	-	90%	-	10 %	-	-	95%	-	5 %	-	-	85%	-	15 %	-	-
Центр соц. обслуживания по Зеленчукскому МР	98,3 %	-	1,7 %	-	-	95%	-	5%	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	95,7 %	-	4,3 %	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Малокарачаевскому МР	100 %	-	-	-	-	94,7 %	-	5,3 %	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Ногайскому МР	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Прикубанскому МР	60%	-	40 %	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Урупскому МР	100 %	-	-	-	-	70%	-	30 %	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Хабезскому МР	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Абазинскому	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-

МР																				
Центр соц.обслуживания по Адыгехабль МР	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-
Центр соц.обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	91,7 %	-	8,3 %	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-

Что касается различных групповых мероприятий, проводимых организациями социального обслуживания, то знают о таких мероприятиях абсолютное большинство респондентов – 99,2%. 0,8% респондентов, которые ответили, что не знают о проводимых мероприятиях относятся к Центру социального обслуживания г.Черкесск. Респонденты отмечают, что часто данные мероприятия приурочены к каким-либо праздникам, а также в ходе данных мероприятий совершаются поездки за город, на экскурсии, театры, кинотеатры и т.д. Участвуют в групповых мероприятиях такого рода примерно четверть респондентов – 24,7%.

Таблица 1.23. Участвуете ли Вы в проводимых мероприятиях? В разрезе учреждений

Учреждения	Да
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	50%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	53,3%
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100%
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	41,2%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	100%
РБУ «Центр соц. обслуживания населения»	45%
Центр соц. обслуживания по Зеленчукскому МР	15%
Центр соц.обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	-
Центр соц.обслуживания по Малокарачаевскому МР	-
Центр соц.обслуживания по Ногайскому МР	-
Центр соц.обслуживания по Прикубанскому МР	80%
Центр соц.обслуживания по Урупскому МР	-
Центр соц.обслуживания по Хабезскому МР	20%
Центр соц.обслуживания по Абазинскому МР	50%
Центр соц.обслуживания по Адыгехабль МР	-
Центр соц.обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	-

Если говорить об удовлетворенности респондентов проводимыми групповыми мероприятиями, то данный показатель находится на достаточно высоком уровне, и не имеет отрицательных оценок. Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 1.17.

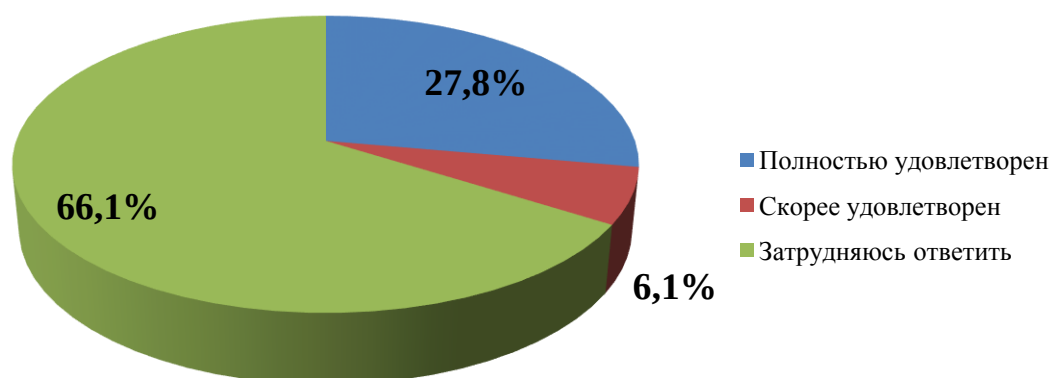


Рисунок 1.17. Удовлетворенность респондентов групповыми мероприятиями

Таблица 1.24. Удовлетворенность респондентов групповыми мероприятиями в разрезе организаций

Учреждения	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	3/0
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	50%	25%	25%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	53,8%	46,2%	-
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100%	-	-
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	100%	-	-
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	66,7%	16,7%	16,7%
РБУ «Центр соц. обслуживания населения»	35%	15%	50%
Центр соц. обслуживания по Зеленчукскому МР	13,3%	3,3%	83,3%
Центр соц.обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	4,3%	-	95,7%
Центр соц.обслуживания по Малокарачаевскому МР	14,3%	-	85,7%
Центр соц.обслуживания по Ногайскому МР	-	-	100%
Центр соц.обслуживания по Прикубанскому МР	80%	-	20%
Центр соц.обслуживания по Урупскому МР	-	-	100%
Центр соц.обслуживания по Хабезскому МР	20%	-	80%
Центр соц.обслуживания по Абазинскому МР	50%	-	50%

Центр соц.обслуживания по Адыгехабль МР	-	-	100%
Центр соц.обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	25%	8,3%	66,7%

Если говорить об удовлетворенности респондентов качеством предоставления социальных услуг в целом, то данный показатель также достаточно высок и не имеет высоких оценок. При этом с жалобой в организацию социального обслуживания по поводу качества предоставления социальных услуг обращался только 1 респондент (0,4%) в РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота». Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 1.18.

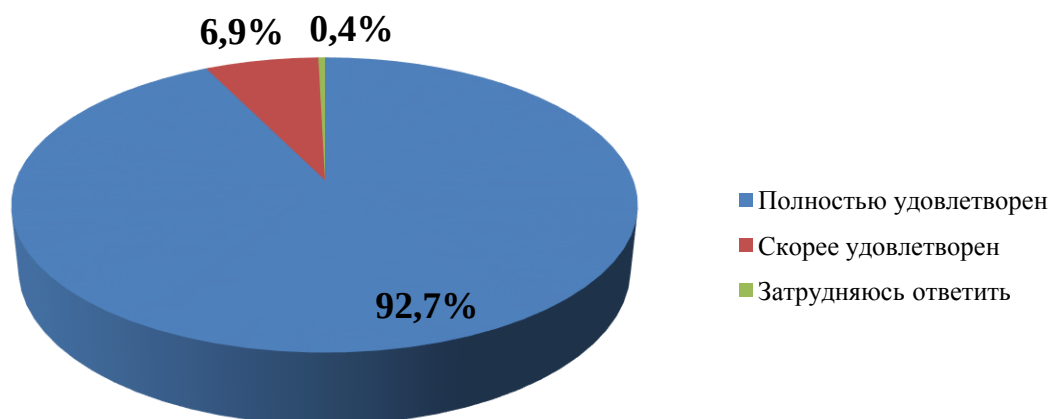


Рисунок 1.18. Удовлетворенность респондентов качеством предоставления социальных услуг в целом

Стоит также отметить тот факт, что никто из респондентов не указал конкретных проблем, с которыми он сталкивался в процессе получения социальных услуг. Рекомендовать организацию социального обслуживания нуждающимся в данном обслуживании готовы 96,8% респондентов.

Если говорить об удовлетворенности респондентов предоставлением социальных услуг, то можно сказать, что степень удовлетворенности респондентов крайне высока. При этом высока удовлетворенность как

отдельно взятыми параметрами, так и всем механизмом в целом. Актуальных проблем в данном аспекте также не было выявлено.

Следующий ряд вопросов был адресован получателям услуг реабилитационного центра «Надежда», т.е. на них отвечали только 17 человек.

По телефону доверия реабилитационного центра «Надежда» обращался только 1 респондент (0,4%), ему удалось решить свой вопрос, и он полностью удовлетворен качеством работы телефона доверия реабилитационного центра.

Услугами детского лагеря «Сосенка» от реабилитационного центра «Надежда» пользовались 58,8% респондентов (10 человек из 17). При этом все они в той или иной степени удовлетворены качеством работы детского лагеря, и ни у кого из респондентов не возникало проблем, связанных с его работой.

2. Результаты опроса руководителей организаций социального обслуживания

В рамках настоящего социологического исследования были опрошены 17 руководителей организаций социального обслуживания КЧР. Рассмотрим основные результаты опроса данной категории респондентов.

Из респондентов 5 являются мужчинами и 7 женщинами. Распределение респондентов по полу представлено на Рисунке 2.1.

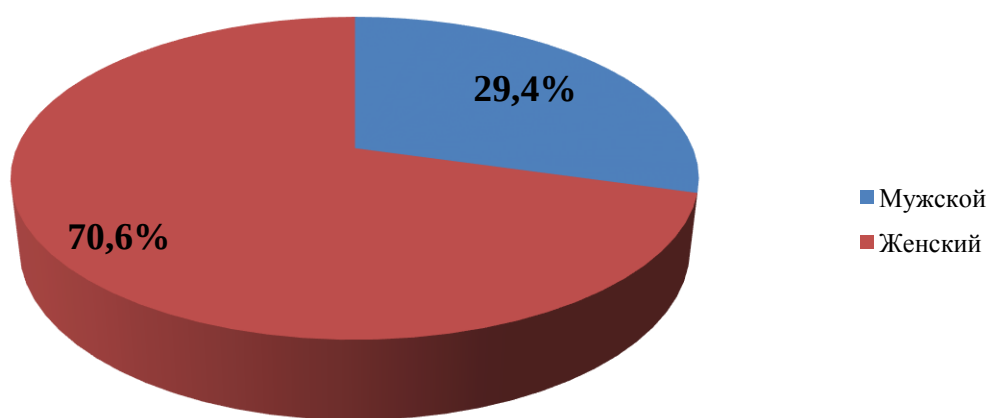


Рисунок 2.1 Распределение респондентов по полу

Распределение респондентов по возрасту представлено на Рисунке 2.2.

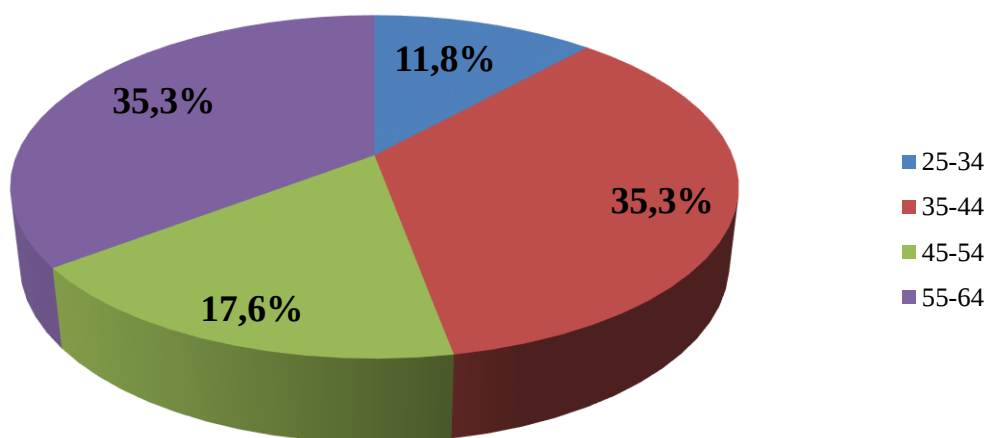


Рисунок 2.2 Распределение респондентов по возрасту

Распределение респондентов по уровню образования представлено на Рисунке 2.3.

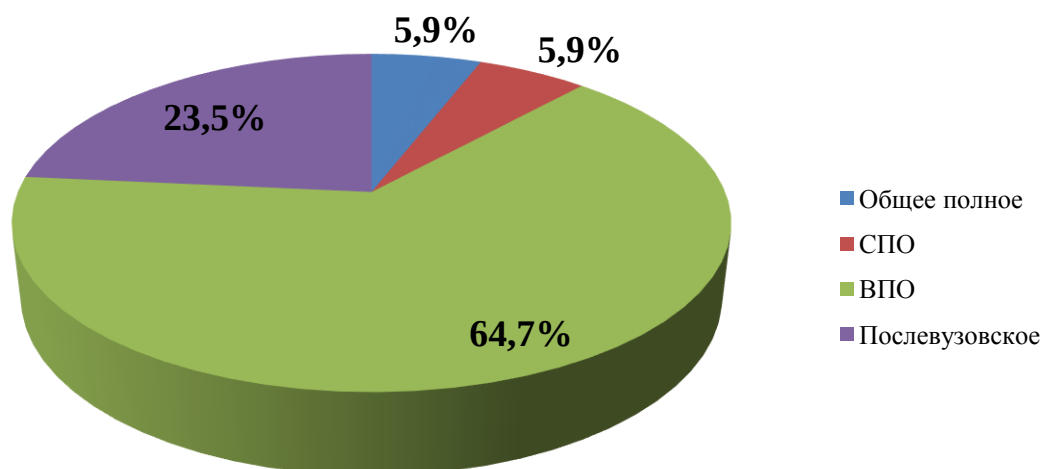


Рисунок 2.3. Распределение респондентов по уровню образования

Степень информационной открытости организаций социального обслуживания все руководители оценивают как среднюю и выше среднего. Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 2.4.

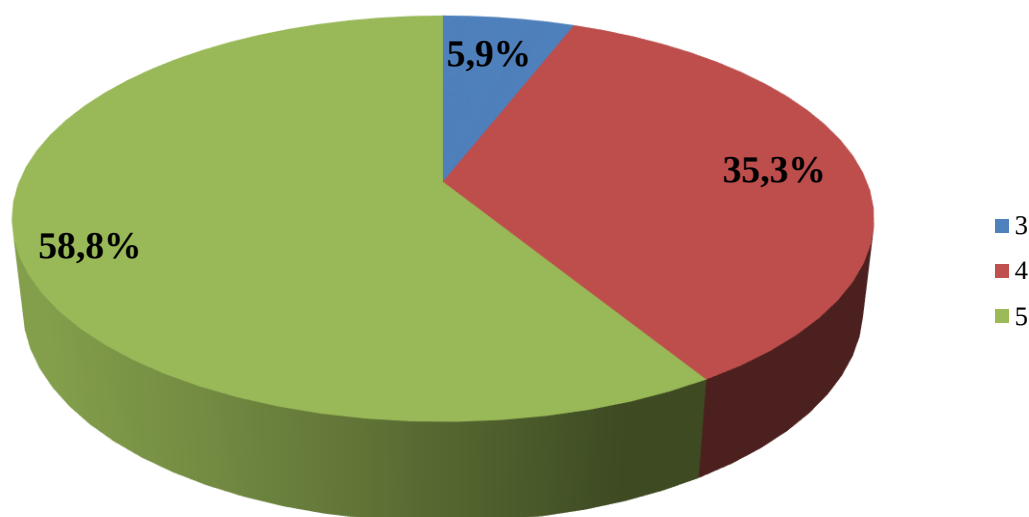


Рисунок 2.4 Степень информационной открытости организаций социального обслуживания, по мнению руководителей (по 5 бальной шкале, где 1 – минимальная оценка, а 5 – максимальная)

Большинство руководителей считают, что процесс получения услуг для потребителей в организациях социального обслуживания является в той или иной степени комфортным. Об обратном свидетельствуют только 11,8% руководителей. Распределение ответов представлено на Рисунке 2.5.

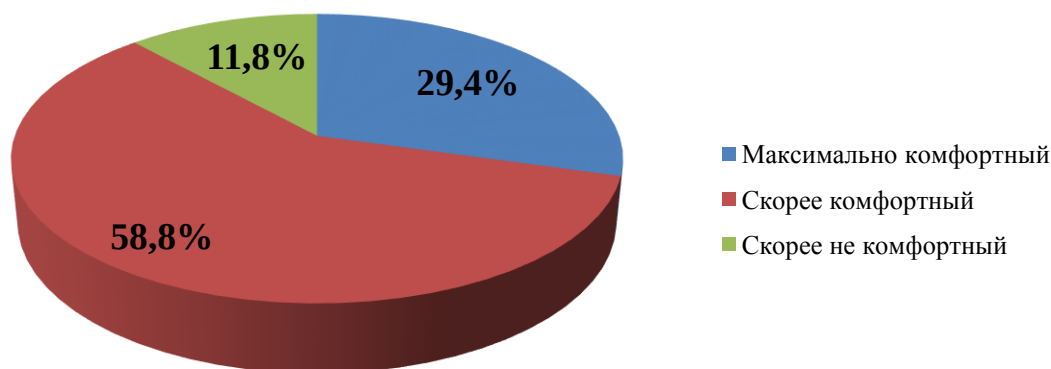


Рисунок 2.5 Комфортность процесса получения социальных услуг, по мнению руководителей

Доступность социальных услуг для маломобильных групп населения большинство руководителей считают высокой. Не доступными их считают только 5,9% респондентов. Распределение ответов представлено на Рисунке 2.6.

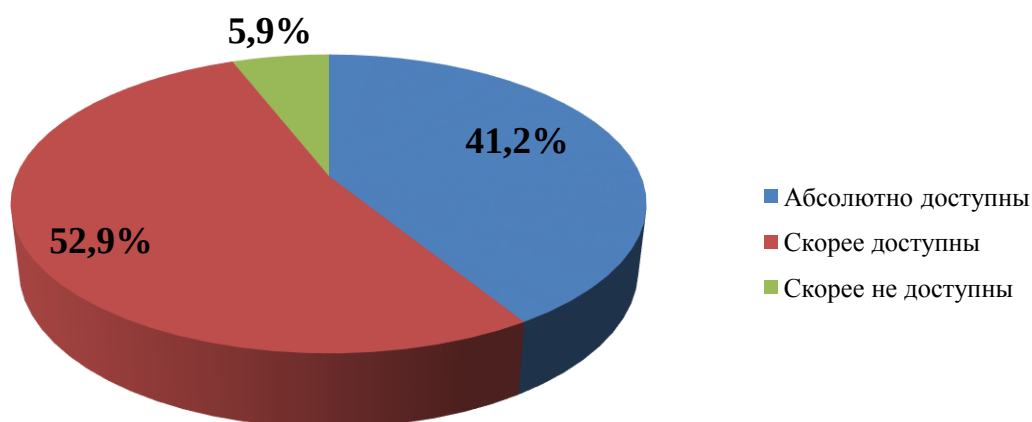


Рисунок 2.6 Доступность социальных услуг для маломобильных групп населения, по мнению руководителей

Что касается наличия в организациях социального обслуживания необходимого количества персонала, то примерно половина респондентов считает, что в их организации персонала достаточно. Распределение ответов представлено на Рисунке 2.7.

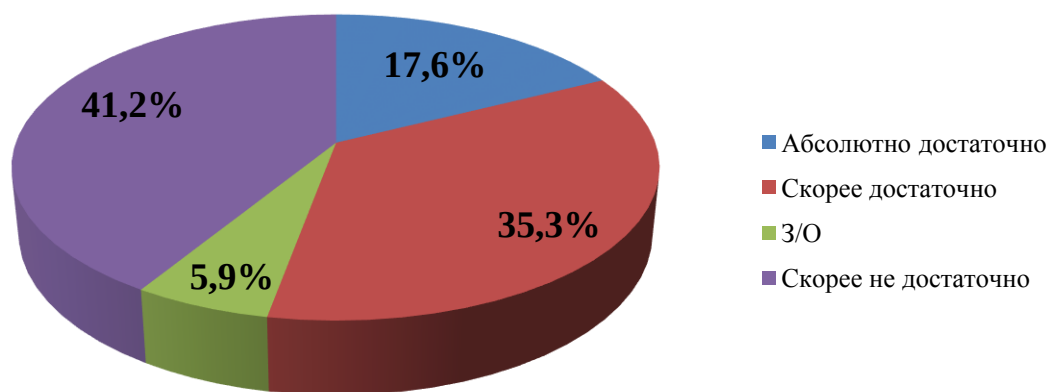


Рисунок 2.7 Наличие необходимого количества персонала в организациях социального обслуживания

Работу организаций социального обслуживания все руководители оценивают в той или иной степени эффективно. Распределение ответов представлено на Рисунке 2.8.

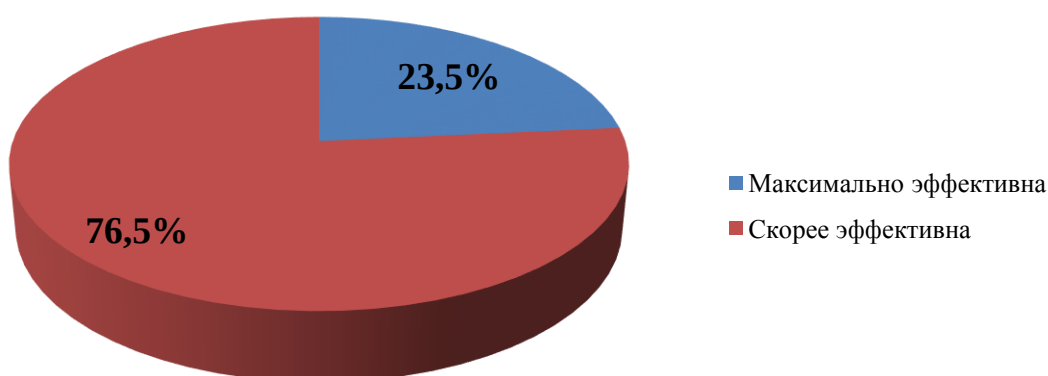


Рисунок 2.8 Эффективность работы организаций социального обслуживания

Если говорить о проблемах, связанных с работой организаций социального обслуживания, то респонденты отмечают, что основными являются маленькая заработная плата, недостаток финансирования и недостаточное количество компьютерной техники и различного оборудования.

Как следствие, в качестве мер, способных повысить эффективность работы организаций социального обслуживания респонденты предлагают повышение заработной платы, развитие новых служб и услуг, приобретение служебного транспорта и увеличение финансирования.

3. Результаты опроса работников организаций социального обслуживания

В рамках настоящего социологического исследования были опрошены 104 сотрудника организаций социального обслуживания КЧР. Рассмотрим основные результаты опроса данной категории респондентов.

Из респондентов 6 являются мужчинами и 98 женщинами. Распределение респондентов по полу представлено на Рисунке 3.1.

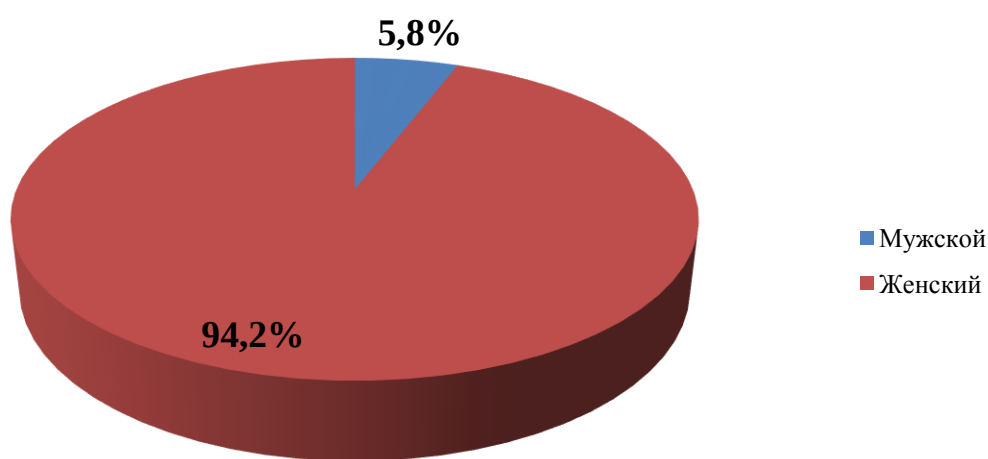


Рисунок 3.1 Распределение респондентов по полу

Распределение респондентов по возрасту представлено на Рисунке 3.2.

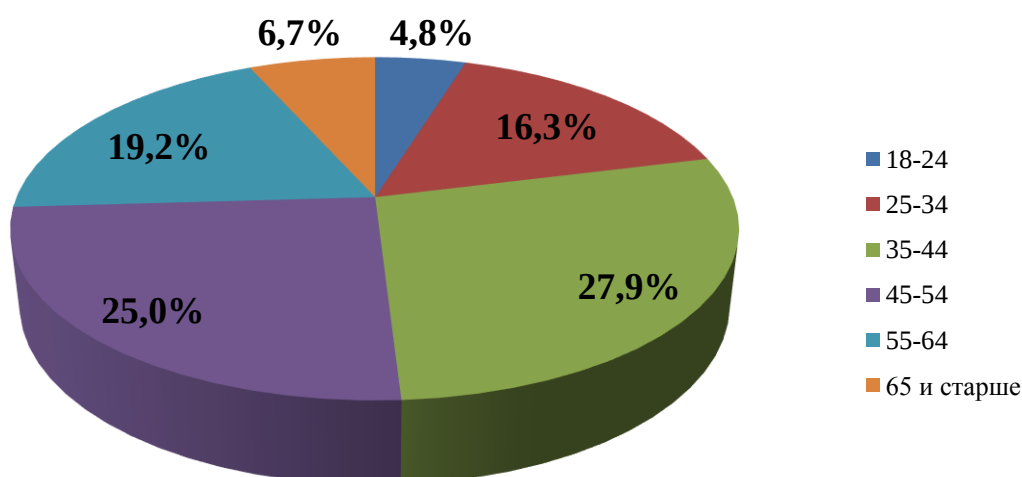


Рисунок 3.2 Распределение респондентов по возрасту

Распределение респондентов по уровню образования представлено на Рисунке 3.3.

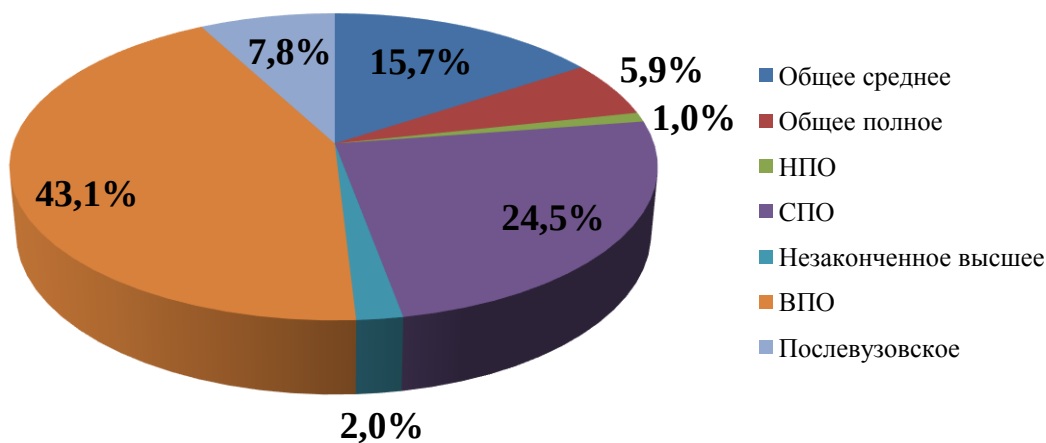


Рисунок 3.3. Распределение респондентов по уровню образования

Чуть меньше половины опрошенных имеют стаж работы менее 5 лет. Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 3.4.

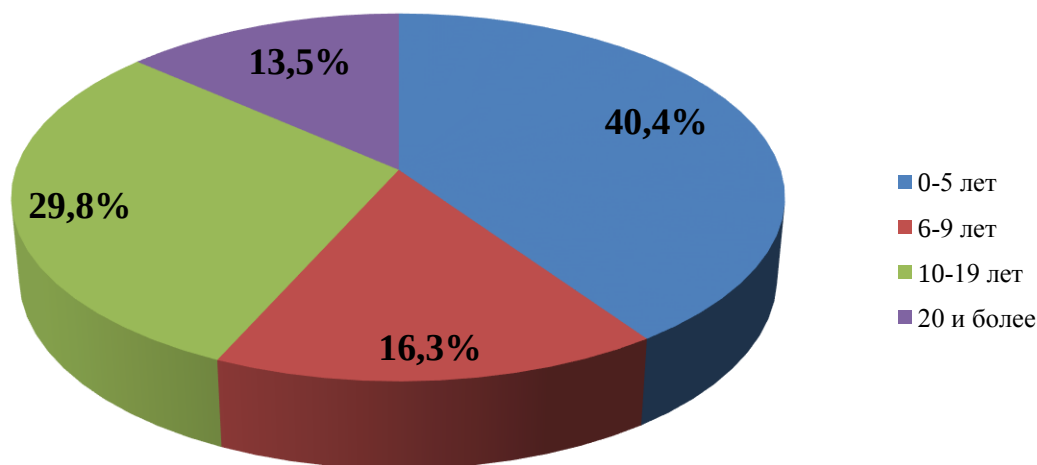


Рисунок 3.4 Стаж работы респондентов в организации социального обслуживания

Таблица 3.1 Распределение респондентов в разрезе организаций (% по строке)

Учреждения	%
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	6,7%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	5,8%
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2,9%
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	14,4%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	14,4%
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	7,7%
Центр социального обслуживания по Зеленчукскому МР	17,3%
Центр социального обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	3,8%
Центр социального обслуживания по Малокарачаевскому МР	2,9%
Центр социального обслуживания по Ногайскому МР	1,9%
Центр социального обслуживания по Прикубанскому МР	1,9%
Центр социального обслуживания по Урупскому МР	5,8%
Центр социального обслуживания по Хабезскому МР	3,8%
Центр социального обслуживания по Абазинскому МР	4,8%
Центр социального обслуживания по Адыгехабль МР	1,9%
Центр социального обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	3,8%

Степень информационной открытости организаций социального обслуживания все работники оценивают как среднюю и выше среднего. Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 3.5.

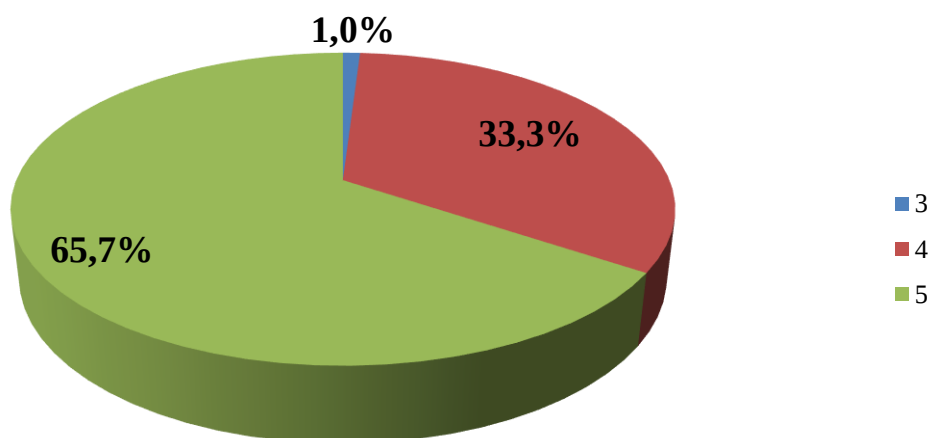


Рисунок 3.5 Степень информационной открытости организаций социального обслуживания, по мнению работников (по 5 бальной шкале, где 1 – минимальная оценка, а 5 – максимальная)

Таблица 3.2 Степень информационной открытости организаций социального обслуживания, по мнению работников (по 5 бальной шкале, где 1 – минимальная оценка, а 5 – максимальная) в разрезе организаций (% по строке)

Учреждения	3	4	5
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	-	42,9%	57,1%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	20%	40%	40%
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	-	-	100%
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	-	13,3%	86,7%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	-	60%	40%
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	-	37,5%	62,5%
Центр социального обслуживания по Зеленчукскому МР	-	27,8%	72,8%
Центр социального обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	-	33,3%	66,7%
Центр социального обслуживания по Малокарачаевскому МР	-	-	100%
Центр социального обслуживания по Ногайскому МР	-	100%	-
Центр социального обслуживания по Прикубанскому МР	-	-	100%
Центр социального обслуживания по Урупскому МР	-	20%	80%
Центр социального обслуживания по Хабезскому МР	-	100%	-
Центр социального обслуживания по Абазинскому МР	-	50%	50%
Центр социального обслуживания по Адыгехабль МР	-	-	100%
Центр социального обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	-	-	100%

Большинство респондентов считают, что процесс получения услуг для потребителей в организациях социального обслуживания является в той или иной степени комфортным. Об обратном свидетельствуют только 1,9% работников. Распределение ответов представлено на Рисунке 3.6.

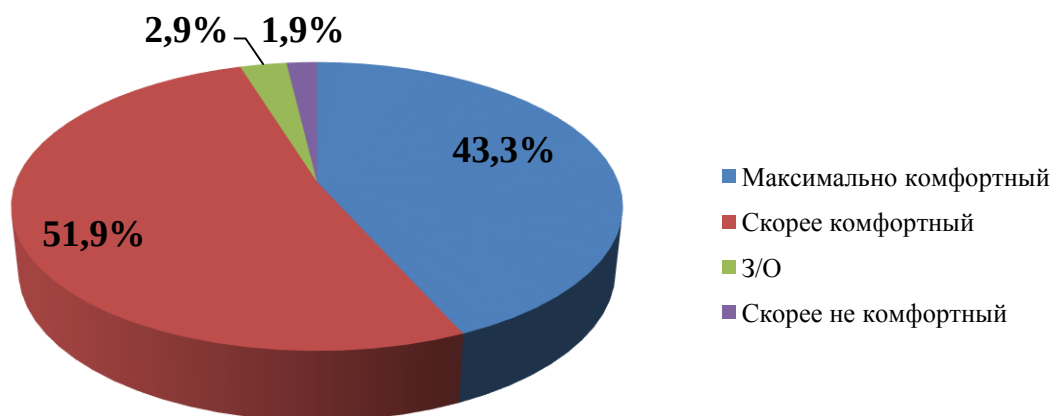


Рисунок 3.6 Комфортность процесса получения социальных услуг, по мнению работников в разрезе организаций (% по строке)

Таблица 3.3 Комфортность процесса получения социальных услуг, по мнению работников в разрезе организаций (% по строке)

Учреждения	Максимально комфортный	Скорее комфортный	3/0	Скорее не комфортный
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	-	100%	-	-
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	16,7%	16,7%	50%	16,7%
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	33,3%	66,7%	-	-
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	66,7%	33,3%	-	-
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	53,3%	40%	-	6,7%
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	37,5%	62,5%	-	-
Центр социального обслуживания по Зеленчукскому МР	61,1%	38,9%	-	-
Центр социального обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	100%	-	-	-
Центр социального обслуживания по Малокарачаевскому МР	-	100%	-	-
Центр социального обслуживания по Ногайскому МР	-	100%	-	-
Центр социального обслуживания по Прикубанскому МР	100%	-	-	-

Центр социального обслуживания по Урупскому МР	-	100%	-	-
Центр социального обслуживания по Хабезскому МР	-	100%	-	-
Центр социального обслуживания по Абазинскому МР	40%	60%	-	-
Центр социального обслуживания по Адыгехабль МР	-	100%	-	-
Центр социального обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	75%	25%	-	-

Доступность социальных услуг для маломобильных групп населения большинство респондентов считают высокой. Не доступными их считают только 2,9% респондентов. Распределение ответов представлено на Рисунке 3.7.

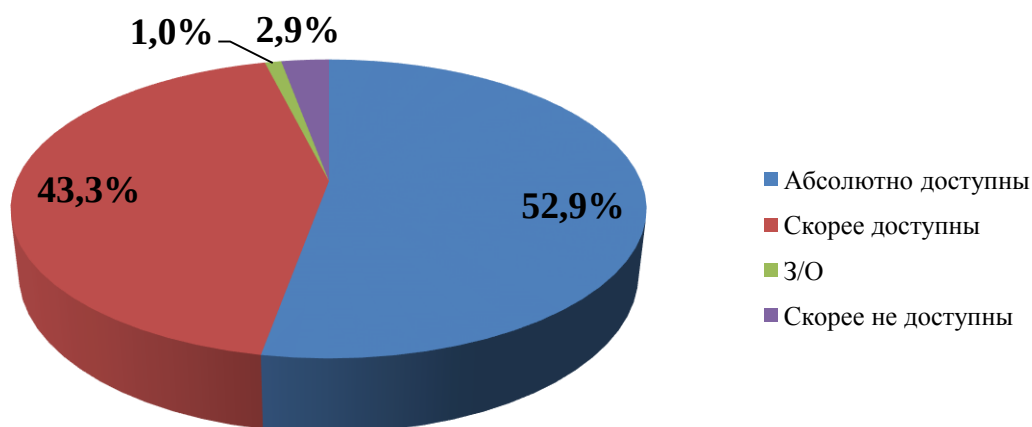


Рисунок 3.7 Доступность социальных услуг для маломобильных групп населения, по мнению работников

Таблица 3.4 Доступность социальных услуг для маломобильных групп населения, по мнению работников в разрезе организаций (% по строке)

Учреждения	Абсолютно доступны	Скорее доступны	3/0	Скорее не доступны
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	-	100%	-	-
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	50%	50%	-	-
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100%	-	-	-

РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	26,7%	66,7%	-	6,7%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	53,3%	33,3%	-	13,4%
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	75%	25%	-	-
Центр социального обслуживания по Зеленчукскому МР	66,7%	33,3%	-	-
Центр социального обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	100%	-	-	-
Центр социального обслуживания по Малокарачаевскому МР	33,3%	66,7%	-	-
Центр социального обслуживания по Ногайскому МР	-	100%	-	-
Центр социального обслуживания по Прикубанскому МР	100%	-	-	-
Центр социального обслуживания по Урупскому МР	50%	33,3%	16,7%	-
Центр социального обслуживания по Хабезскому МР	25%	75%	-	-
Центр социального обслуживания по Абазинскому МР	80%	20%	-	-
Центр социального обслуживания по Адыгехабль МР	-	100%	-	-
Центр социального обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	100%	-	-	-

За последние 3 года проходили курсы повышения квалификации, профессиональные тренинги и т.п. 71,2% респондентов. Распределение ответов представлено на Рисунке 3.8.

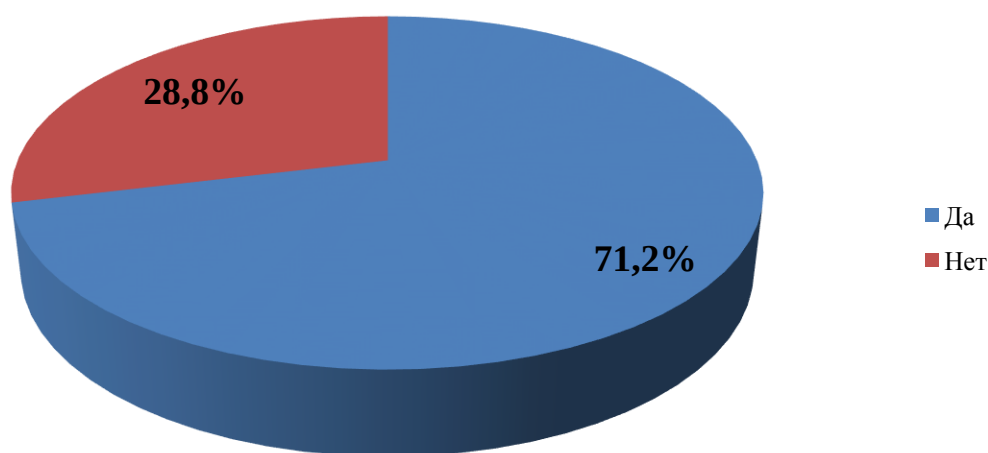


Рисунок 3.8. Проходили ли респонденты за последние 3 года курсы повышения квалификации, тренинги и т.п.

Таблица 3.5. Проходили ли респонденты за последние 3 года курсы повышения квалификации, тренинги и т.п. в разрезе учреждений

Учреждения	Да
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	57,1%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	83,3%
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100%
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	60%
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	53,3%
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	62,5%
Центр социального обслуживания по Зеленчукскому МР	100%
Центр социального обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	50%
Центр социального обслуживания по Малокарачаевскому МР	100%
Центр социального обслуживания по Ногайскому МР	-
Центр социального обслуживания по Прикубанскому МР	-
Центр социального обслуживания по Урупскому МР	100%
Центр социального обслуживания по Хабезскому МР	100%
Центр социального обслуживания по Абазинскому МР	80%
Центр социального обслуживания по Адыгехабль МР	-
Центр социального обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	75%

Только 1,9% респондентов отмечают, что за все время их работы на них поступали жалобы от получателей услуг по поводу качества работы. Это по одному респонденту РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов» и Центр социального обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО. Распределение ответов представлено на Рисунке 3.9.

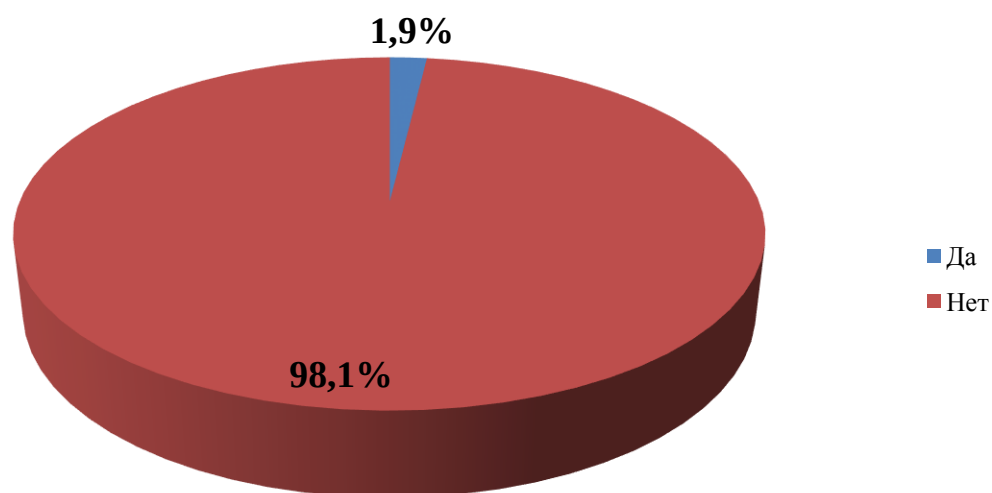


Рисунок 3.9. Поступали ли на респондентов жалобы по поводу качества их работы от получателей социальных услуг

Работу организаций социального обслуживания большинство респондентов оценивают в той или иной степени эффективно. Распределение ответов представлено на Рисунке 3.10.

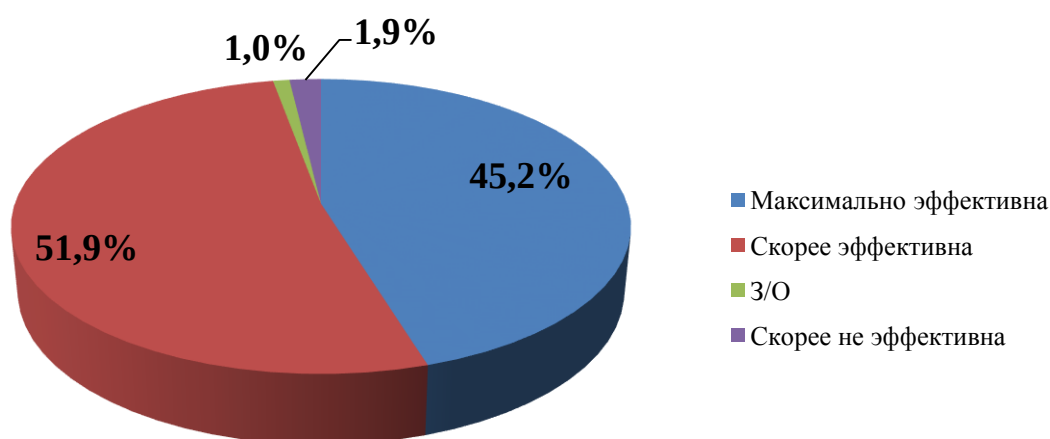


Рисунок 3.10 Эффективность работы организаций социального обслуживания

Учреждения	Максимально эффективна	Скорее эффективна	З/О	Скорее не эффективна
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»	14,3%	85,7%	-	-
РГКУ для детей инвалидов	16,7%	83,3%	-	-

«Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»				
РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	33,3%	66,7%	-	-
РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»	66,7%	33,3%	-	-
РГКУ для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»	46,7%	33,3%	6,7%	13,3%
РБУ «Центр социального обслуживания населения»	62,5%	37,5%	-	-
Центр социального обслуживания по Зеленчукскому МР	55,6%	44,4%	-	-
Центр социального обслуживания по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО	75%	25%	-	-
Центр социального обслуживания по Малокарачаевскому МР	-	100%	-	-
Центр социального обслуживания по Ногайскому МР	-	100%	-	-
Центр социального обслуживания по Прикубанскому МР	100%	-	-	-
Центр социального обслуживания по Урупскому МР	33,3%	66,7%	-	-
Центр социального обслуживания по Хабезскому МР	-	100%	-	-
Центр социального обслуживания по Абазинскому МР	80%	20%	-	-
Центр социального обслуживания по Адыгехабль МР	-	100%	-	-
Центр социального обслуживания по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО	25%	75%	-	-

Если говорить о проблемах, связанных с работой организаций социального обслуживания, то респонденты отмечают, что это проблемы низкой заработной платы, слабая техническая оснащенность и недостаток оборудования и инвентаря, а также отсутствие транспорта.

В качестве мер, способных повысить эффективность работы организаций социального обслуживания, респонденты предлагают повышение заработной платы и увеличение финансирования, а также улучшение материальной базы и компьютеризация.

4. Результаты опроса представителей общественных организаций и общественного совета Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики

В рамках настоящего социологического исследования были опрошены 9 представителей общественных организаций и общественного совета Министерства труда и социального развития КЧР. Рассмотрим основные результаты опроса данной категории респондентов.

Из респондентов 4 являются мужчинами и 5 женщинами. Распределение респондентов по полу представлено на Рисунке 4.1.

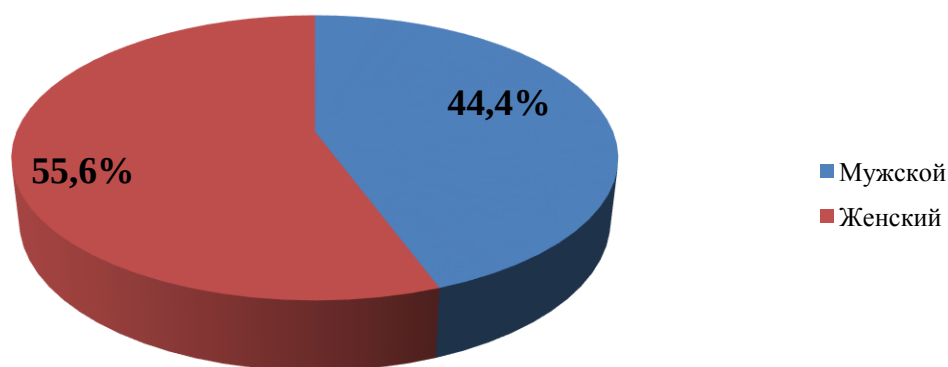


Рисунок 4.1 Распределение респондентов по полу

Распределение респондентов по возрасту представлено на Рисунке 4.2.

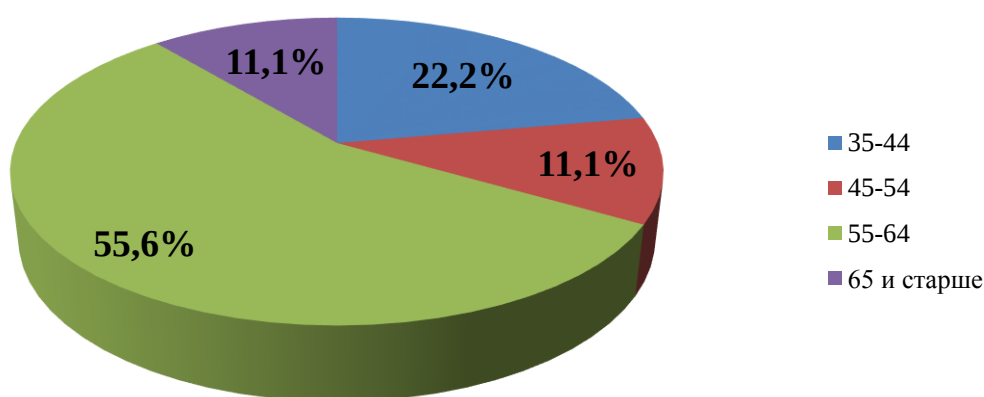


Рисунок 4.2 Распределение респондентов по возрасту

Распределение респондентов по уровню образования представлено на Рисунке 4.3.

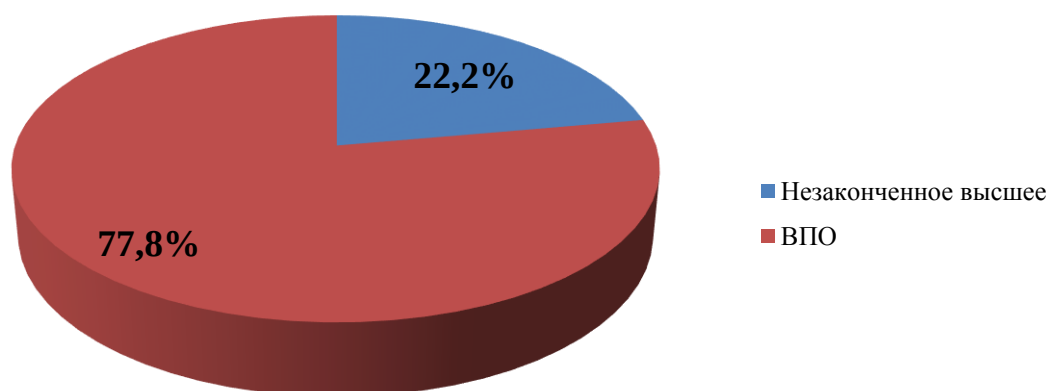


Рисунок 4.3. Распределение респондентов по уровню образования

Степень информационной открытости организаций социального обслуживания большинство респондентов оценивают как среднюю и выше среднего. Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 4.4.

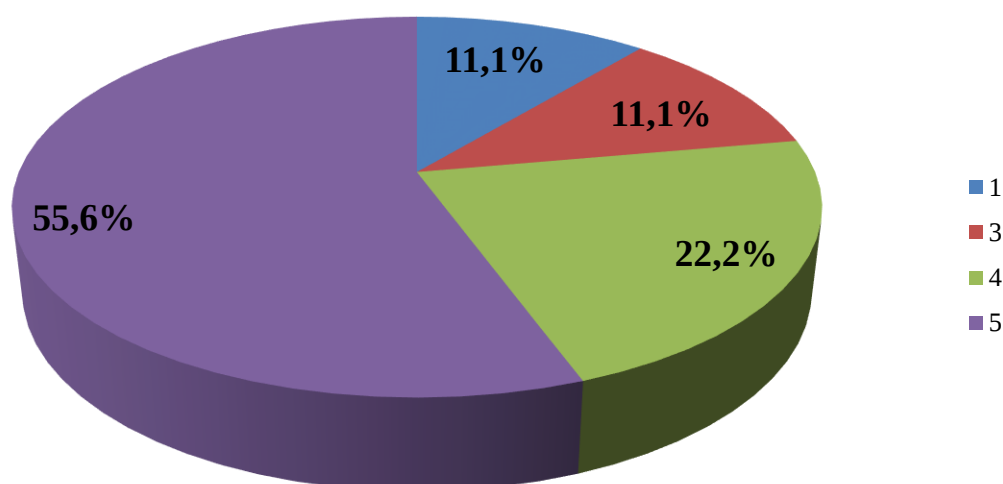


Рисунок 4.4 Степень информационной открытости организаций социального обслуживания, по мнению респондентов (по 5 бальной шкале, где 1 – минимальная оценка, а 5 – максимальная)

Большинство респондентов считают, что процесс получения услуг для потребителей в организациях социального обслуживания является в той или иной степени комфортным. Об обратном свидетельствуют только 22,2% респондентов. Распределение ответов представлено на Рисунке 4.5.

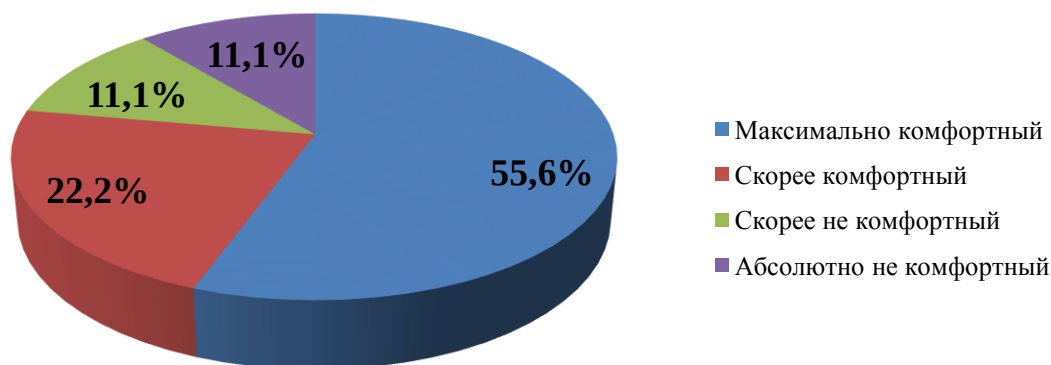


Рисунок 4.5 Комфортность процесса получения социальных услуг, по мнению респондентов

Доступность социальных услуг для маломобильных групп населения большинство респондентов считают высокой. Не доступными их считают только 22,2% респондентов. Распределение ответов представлено на Рисунке 2.6.

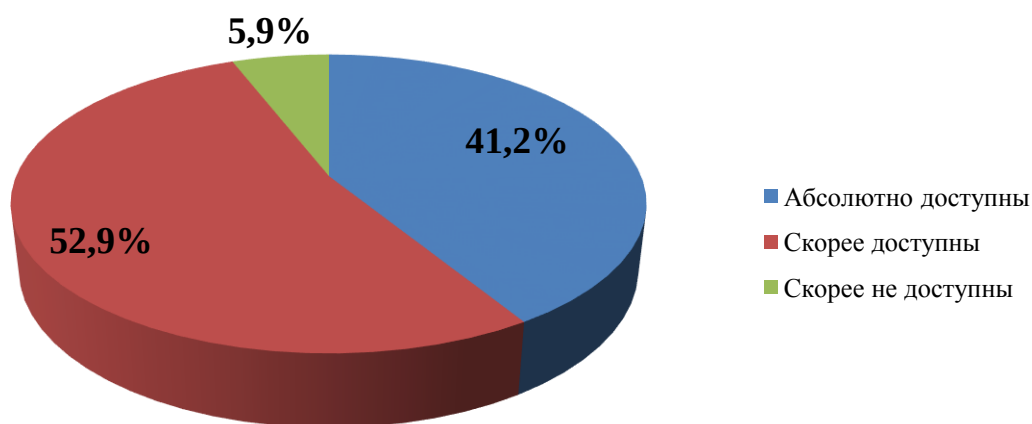


Рисунок 4.6 Доступность социальных услуг для маломобильных групп населения, по мнению респондентов

Что касается наличия в организациях социального обслуживания необходимого количества персонала, то большинство респондентов считает, что в их организации персонала достаточно. Распределение ответов представлено на Рисунке 4.7.

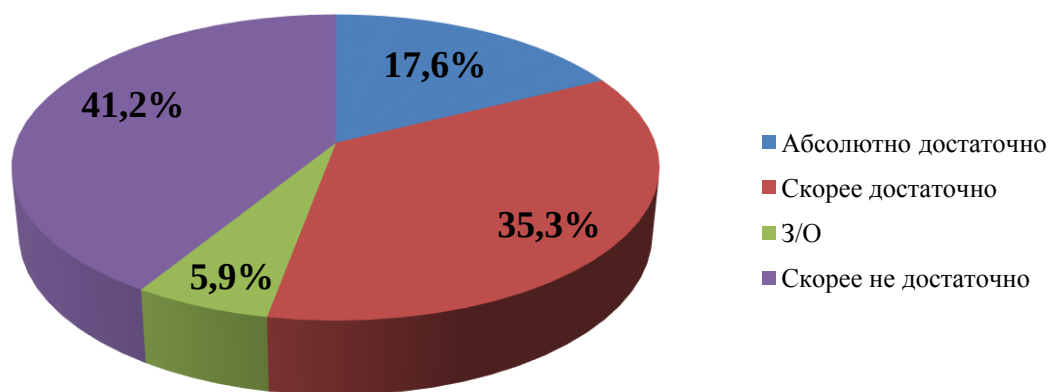


Рисунок 4.7 Наличие необходимого количества персонала

Чуть больше половины респондентов считают, что на сегодняшний день в КЧР в той или иной степени достаточно организаций социального обслуживания для обеспечения нужд населения. Распределение ответов респондентов представлено на Рисунке 4.8.

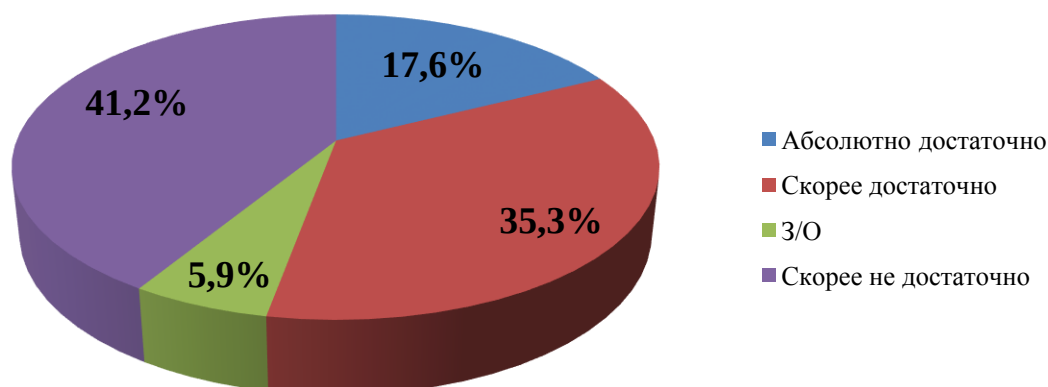


Рисунок 4.8 Наличие необходимого количества организаций социального обслуживания в КЧР

Работу организаций социального обслуживания большинство респондентов оценивают в той или иной степени эффективно. Распределение ответов представлено на Рисунке 4.9.

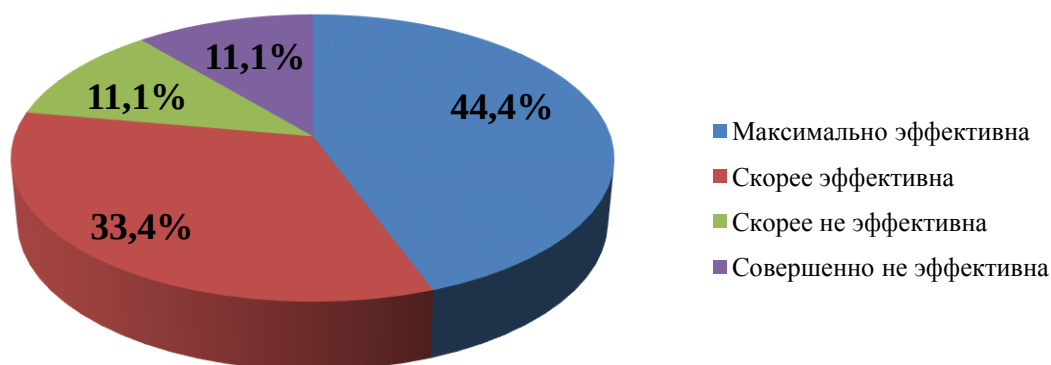


Рисунок 4.9 Эффективность работы организаций социального обслуживания

Если говорить о проблемах, связанных с работой организацией социального обслуживания, то респонденты отмечают, что существует проблема нехватка технических и материальных ресурсов, а также определенные проблемы в сфере обращения с инвалидами.

В качестве мер, способных повысить эффективность работы организаций социального обслуживания, респонденты предлагают создавать новые места для работы с получателями услуг организаций социального обслуживания, привлекать новые организации для работы с получателями, а также проводить больше информационной поддержки организациям, услугам и проводимым мероприятиям.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Для определения качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания КЧР было проведено социологическое исследование, по результатам которого можно сделать ряд выводов.

По результатам опроса получателей услуг:

1) Если говорить об информационной открытости учреждений социального обслуживания КЧР, то можно сказать, что никаких проблем в данном аспекте выявлено не было, и уровень информационной открытости является достаточно высоким. Не выявлено отрицательных оценок при оценке различных параметров информационной открытости данных учреждений.

Стоит отметить тот факт, что не велика доля респондентов, которые используют сеть Интернет для взаимодействия с организациями социального обслуживания, отсюда и сравнительно небольшая доля респондентов смогла оценить ряд параметров, связанных с «виртуальной» информационной открытостью. Однако, те респонденты, у которых была потребность дистанционного обращения в организации социального обслуживания КЧР, также высоко оценивают все предлагаемые параметры.

Низкая доля респондентов, пользующихся электронными ресурсами, сайтами и т.д., может быть связана с преимущественно высоким возрастом респондентов, для которых характерна общая слабая компьютерная грамотность либо и вовсе отсутствие навыков владения компьютерными технологиями.

2) Если говорить о комфортности и доступности социальных услуг в целом, то, несмотря на отсутствие определенных технических и иных условий, респонденты достаточно высоко оценивают общую доступность

услуг и техническую оснащенность, благоустройство и содержание организаций социального обслуживания КЧР.

3) Все респонденты отмечают, что саму услугу предоставили быстро и без задержек, а тратить время на ожидание в очереди и вовсе не пришлось.

4) Респондентам предлагалось оценить несколько параметров, а именно: доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность, по 5-бальной шкале, где 1 – самая низкая оценка, а 5 – самая высокая. Все представленные качества работников организаций социального обслуживания получили только положительные оценки.

5) Если говорить об удовлетворенности респондентов предоставлением социальных услуг, то можно сказать, что степень удовлетворенности респондентов крайне высока. При этом высока удовлетворенность как отдельно взятыми параметрами, так и всем механизмом в целом. Актуальных проблем в данном аспекте также не было выявлено.

6) По телефону доверия реабилитационного центра «Надежда» обращался только 1 респондент (0,4%), ему удалось решить свой вопрос, и он полностью удовлетворен качеством работы телефона доверия реабилитационного центра.

Услугами детского лагеря «Сосенка» от реабилитационного центра «Надежда» пользовались 58,8% респондентов (10 человек из 17). При этом все они в той или иной степени удовлетворены качеством работы детского лагеря, и ни у кого из респондентов не возникало проблем, связанных с его работой.

По результатам опроса руководителей организаций социального обслуживания:

1) Степень информационной открытости организаций социального обслуживания все руководители оценивают как среднюю и выше среднего. Большинство руководителей считают, что процесс получения услуг для

потребителей в организациях социального обслуживания является в той или иной степени комфортным.

2) Доступность социальных услуг для маломобильных групп населения большинство руководителей считают высокой. Не доступными их считают только 5,9% респондентов. Что касается наличия в организациях социального обслуживания необходимого количества персонала, то примерно половина респондентов считает, что в их организации персонала достаточно.

3) Работу организаций социального обслуживания все руководители оценивают в той или иной степени эффективно. Если говорить о проблемах, связанных с работой организаций социального обслуживания, то респонденты отмечают, что основными являются маленькая заработная плата, недостаток финансирования и недостаточное количество компьютерной техники и различного оборудования. Как следствие, в качестве мер, способных повысить эффективность работы организаций социального обслуживания респонденты предлагают повышение заработной платы, развитие новых служб и услуг, приобретение служебного транспорта и увеличение финансирования.

По результатам опроса работников организаций социального обслуживания:

1) Степень информационной открытости организаций социального обслуживания все работники оценивают как среднюю и выше среднего. Большинство респондентов считают, что процесс получения услуг для потребителей в организациях социального обслуживания является в той или иной степени комфортным.

2) Доступность социальных услуг для маломобильных групп населения большинство респондентов считают высокой. Не доступными их считают только 2,9% респондентов.

3) За последние 3 года проходили курсы повышения квалификации, профессиональные тренинги и т.п. 71,2% респондентов. Только 1,9%

респондентов отмечают, что за все время их работы на них поступали жалобы от получателей услуг по поводу качества работы.

4) Работу организаций социального обслуживания большинство респондентов оценивают в той или иной степени эффективно. Если говорить о проблемах, связанных с работой организаций социального обслуживания, то респонденты отмечают, что это проблемы низкой заработной платы, слабая техническая оснащенность и недостаток оборудования и инвентаря, а также отсутствие транспорта. В качестве мер, способных повысить эффективность работы организаций социального обслуживания, респонденты предлагают повышение заработной платы и увеличение финансирования, а также улучшение материальной базы и компьютеризация.

По результатам опроса представителей общественных организаций и общественного совета Министерства труда и социального развития КЧР:

1) Степень информационной открытости организаций социального обслуживания большинство респондентов оценивают как среднюю и выше среднего. Большинство респондентов считают, что процесс получения услуг для потребителей в организациях социального обслуживания является в той или иной степени комфортным.

2) Доступность социальных услуг для маломобильных групп населения большинство респондентов считают высокой. Не доступными их считают только 22,2% респондентов. Что касается наличия в организациях социального обслуживания необходимого количества персонала, то большинство респондентов считает, что в их организации персонала достаточно.

3) Чуть больше половины респондентов считают, что на сегодняшний день в КЧР в той или иной степени достаточно организаций социального обслуживания для обеспечения нужд населения.

4) Работу организаций социального обслуживания большинство респондентов оценивают в той или иной степени эффективно. Если говорить

о проблемах, связанных с работой организацией социального обслуживания, то респонденты отмечают, что существует проблема нехватка технических и материальных ресурсов, а также определенные проблемы в сфере обращения с инвалидами. В качестве мер, способных повысить эффективность работы организаций социального обслуживания, респонденты предлагают создавать новые места для работы с получателями услуг организаций социального обслуживания, привлекать новые организации для работы с получателями, а также проводить больше информационной поддержки организациям, услугам и проводимым мероприятиям.

На основании полученных выводов к практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1. Проводить курсы по повышению компьютерной грамотности получателей услуг в учреждениях социального обслуживания, с целью повышения количества обращений в данные учреждения с использованием современных компьютерных технологий и сети Интернет;

2. Повысить показатели технической оснащенности организаций социального обслуживания путем оснащения данных организаций современным необходимым оборудованием для обеспечения качественного и своевременного оказания социальных услуг;

Приложение 1. Организации социального обслуживания, участвовавшие в исследовании

1. Республиканское государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов», г.Черкесск;
2. Республиканское государственное бюджетное учреждение «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ст. Кардоникская Зеленчукского;
3. Республиканское государственное бюджетное учреждение «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних», г.Черкесск;
4. Республиканское государственное казенное учреждение для детей инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота», г. Усть-Джегута;
5. Республиканское государственное казенное учреждение для детей инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями», г.Черкесск;
6. Республиканское бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения», г.Черкесск, в том числе филиалы:
 - по Абазинскому МР;
 - по Адыге-Хабльскому МР;
 - по Зеленчукскому МР;
 - по Карачаевскому МР и Карачаевскому ГО;
 - по Малокарачаевскому МР;
 - по Ногайскому МР;
 - по Прикубанскому МР;
 - по Урупскому МР;
 - по Усть-Джегутинскому МР и Усть-Джегутинскому ГО;
 - по Хабезскому МР.

Приложение №2. Инструментарий исследования

Анкета получателя услуг

ФИО Интервьюера	Код Организации	№ в базе данных
-----------------	-----------------	-----------------

Здравствуйте! Меня зовут ____! Я провожу исследование, посвященное оценке качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания. Прошу Вас ответить на ряд вопросов по данной теме. Это не займет у Вас много времени. Все полученные данные будут представлены в обобщенном обезличенном виде, а ваши контактные данные будут нужны только для проверки моей работы.

Основная часть

Блок 1. Степень открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания КЧР

1) Оцените, пожалуйста, степень информационной открытости организации социального обслуживания по следующим параметрам: (ИНТ! Один ответ по строке)

Параметры	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1.1 Наличие информации о деятельности на информационном стенде внутри помещения	1	2	3
1.2 Наличие буклетов и брошюр с информацией	1	2	3
1.3 Наличие информации на официальном сайте организации	1	2	3

2) Скажите, посещали ли Вы официальный сайт организации социального обслуживания, для получения какой-либо информации об организации и предоставляемых услугах? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

3) Скажите, существует ли у официального сайта организации социального обслуживания альтернативная версия для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

4) Скажите, существует ли возможность дистанционного способа взаимодействия организации и получателей социальных услуг (т.е. получение информации, запись на прием и т.п.)? (ИНТ! Один ответ по строке)

Дистанционное взаимодействие	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
4.1 По телефону	1	2	3
4.2 По электронной почте	1	2	3
4.3 Через электронные сервисы на официальном сайте	1	2	3

5) Скажите, использовали ли Вы возможность дистанционного взаимодействия с организацией социального обслуживания, и если да, то каким способом? (ИНТ! Любое количество ответов)

1. По телефону
2. Через электронную почту
3. При помощи электронных сервисов на официальном сайте
4. Не использовал

6) Скажите, было ли Ваше дистанционное обращение в организацию социального обслуживания результативным? (ИНТ! Один ответ по строке)

Способ обращения	Да	Нет
6.1 По телефону	1	2
6.2 По электронной почте	1	2
6.3 При помощи электронных сервисов на официальном сайте	1	2

7) Скажите, существует ли возможность направления жалоб, отзывов и предложений о качестве предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания: (ИНТ! Один ответ по строке)

Способ подачи жалобы, отзыва, предложения	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
7.1 В электронной форме на официальном сайте	1	2	3
7.2 По телефону/на горячую линию уполномоченного исполнительного органа гос. власти в сфере социального обслуживания	1	2	3

8) Скажите, есть ли информация о порядке подачи жалобы (отзыва, предложения) по вопросам качества предоставления социальных услуг: (ИНТ! Один ответ по строке)

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
8.1 В общедоступных местах на информационных стендах	1	2	3
8.2 На официальном сайте организации социального обслуживания	1	2	3
8.3 На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа гос. власти в сфере социального обслуживания	1	2	3

9) Скажите, удовлетворены ли Вы в целом качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг: (ИНТ! Один ответ по строке)

Способ обращения за информацией	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
9.1 При личном обращении	1	2	3	4	5
9.2 По телефону	1	2	3	4	5
9.3 На официальном сайте	1	2	3	4	5

Блок 2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения в организациях социального обслуживания КЧР

10) Оцените наличие специального оборудования для маломобильных групп населения на прилегающей к организации социального обслуживания территории: (ИНТ! Один ответ по строке)

Оборудование	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
10.1 Тактильные таблички, знаки и мнемосхемы	1	2	3
10.2 Знаки доступности	1	2	3
10.3 Информационные и предупреждающие знаки	1	2	3
10.4 Пандусы	1	2	3
10.5 Вертикальные подъемники	1	2	3
10.6 Парковка для инвалидов	1	2	3
10.7 Противоскользящие покрытия	1	2	3
10.8 Поручни и перила	1	2	3
10.9 Тактильная плитка	1	2	3

11) Оцените оборудованность входных зон в здании организации социального обслуживания, а именно: (ИНТ! Один ответ по строке)

Параметры	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
11.1 Система вызова помощника	1	2	3
11.2 Автоматическое открывание дверей	1	2	3

12) Оцените оборудованность организации социального обслуживания по следующим параметрам: (ИНТ! Один ответ по строке)

Параметры	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
12.1 Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1	2	3
12.2 Наличие аудиоинформаторов	1	2	3
12.3 Наличие видеоинформаторов	1	2	3
12.4 Информационные стенды	1	2	3

13) Оцените в целом доступность условий оказания социальных услуг в организации социального обслуживания: (ИНТ! Один ответ)

1. Совершенно доступны
2. Скорее доступны, чем не доступны
3. Не могу оценить
4. Скорее не доступны, чем доступны
5. Совершенно не доступны

14) Оцените в целом степень технической оснащенности оборудованием организации социального обслуживания по 5-бальной шкале, где 1 – совершенно не оснащена, а 5 – максимально оснащена: (ИНТ! Один ответ)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15) Оцените в целом благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории: (ИНТ! Один ответ по строке)

Параметры	Хорошее	Скорее хорошее	Не могу оценить	Скорее плохое	Плохое
15.1 Помещение организации	1	2	3	4	5
15.2 Территория организации	1	2	3	4	5

Блок 3. Время ожидания предоставления социальной услуги

16) Скажите, сколько по времени у Вас заняло время ожидания предоставления социальной услуги со времени обращения за услугой до ее получения? (ИНТ! Вписать дословно со слов респондента)

_____ (вписать со слов респондента)

17) Скажите, сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при личном обращении к специалисту в организацию социального обслуживания? (ИНТ! Вписать дословно со слов респондента)

_____ (вписать со слов респондента)

Блок 4. Параметры, характеризующие работников организации социального обслуживания

18) Оцените качества, характеризующие работников организации социального обслуживания по 5-бальной шкале, где 1 – самая низкая оценка, а 5 – самая высокая: (ИНТ! Один ответ по строке)

Качества	1	2	3	4	5
18.1 Доброжелательность	1	2	3	4	5
18.2 Вежливость	1	2	3	4	5
18.3 Внимательность	1	2	3	4	5
18.4 Компетентность	1	2	3	4	5

Блок 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

19) Скажите, изменилось ли качество Вашей жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, и если да, то в какую сторону? (ИНТ! Один ответ)

1. Изменилось в лучшую сторону
2. Не изменилось
3. Изменилось в худшую сторону

20) Оцените уровень своей удовлетворенности различными параметрами и условиями предоставления социальных услуг: (ИНТ! Один ответ по строке)

Параметры	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
20.1 Жилым помещением	1	2	3	4	5
20.2 Оборудованием	1	2	3	4	5
20.3 Питанием	1	2	3	4	5

20.4 Мебелью, мягким инвентарем	1	2	3	4	5
20.5 Социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги	1	2	3	4	5
20.6 Хранение личных вещей	1	2	3	4	5
20.7 Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1	2	3	4	5
20.8 Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1	2	3	4	5
20.9 Порядком оплаты услуг	1	2	3	4	5
20.10 Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1	2	3	4	5
20.11 Графиком посещения родственниками	1	2	3	4	5
20.12 Периодичностью прихода социальных работников на дом	1	2	3	4	5
20.13 Оперативностью решения вопросов	1	2	3	4	5

21) Скажите, знаете ли Вы о проводимых организацией социального обслуживания мероприятиях, имеющих групповой характер (оздоровительные, досуговые и т.д.)? Если да, то назовите их. (ИНТ! Один ответ)

1. Да, знаю _____
2. Нет

22) Скажите, участвуете ли Вы в подобных мероприятиях? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

23) Оцените свой уровень удовлетворенности качеством проводимых мероприятий группового характера: (ИНТ! Один ответ)

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Не могу оценить
4. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
5. Полностью не удовлетворен

24) Скажите, обращались ли Вы с жалобой в организацию социального обслуживания по поводу качества предоставления социальных услуг? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

25) Скажите, насколько Вы удовлетворены качеством оказания социальных услуг в целом? (ИНТ! Один ответ)

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Не могу оценить
4. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
5. Полностью не удовлетворен

26) Скажите, сталкивались ли Вы с какими-либо проблемами в ходе обращения в организацию социального обслуживания? (ИНТ! Вписать дословно со слов респондента)

27) Скажите, готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, друзьям и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

Блок 6. Только для получателей услуг Республиканского социально-реабилитационного центра «Надежда» для несовершеннолетних

28) Обращались ли Вы когда-нибудь по телефону доверия социально-реабилитационного центра «Надежда»? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

29) Удалось ли Вам решить свой вопрос при помощи телефона доверия социально-реабилитационного центра «Надежда»? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

30) Скажите, насколько Вы удовлетворены качеством работы телефона доверия социально-реабилитационного центра «Надежда»? (ИНТ! Один ответ)

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Не могу оценить
4. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
5. Полностью не удовлетворен

31) Скажите, возникали ли у Вас в процессе обращения по телефону доверия социально-реабилитационного центра «Надежда» какие-либо проблемы? (ИНТ! Вписать дословно со слов респондента)

32) Скажите, пользовались ли Вы услугами детского лагеря «Сосенка» от социально-реабилитационного центра «Надежда»? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

33) Скажите, насколько Вы удовлетворены качеством работы детского лагеря Сосенка от социально-реабилитационного центра «Надежда»? (ИНТ! Один ответ)

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Не могу оценить
4. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
5. Полностью не удовлетворен

34) Скажите, возникали ли у Вас какие-нибудь проблемы, связанные с работой детского лагеря «Сосенка» от социально-реабилитационного центра «Надежда»? (ИНТ! Вписать дословно со слов респондента)

Социально-демографический блок

35) Пол: (ИНТ! Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

36) Возраст: (ИНТ! Один ответ)

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
6. 65 и старше

37) Образование: (ИНТ! Один ответ)

1. Без образования
2. Общее начальное
3. Общее среднее
4. Общее полное
5. НПО
6. СПО
7. Незаконченное высшее
8. ВПО
9. Послевузовское

38) Группа инвалидности: (ИНТ! Один ответ)

1. 1 группа
2. 2 группа
3. 3 группа
4. Нет инвалидности

39) Материальное положение: (ИНТ! Один ответ)

1. Денег не хватает даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупка одежды вызывает затруднения
3. Денег хватает на еду и одежду, но покупка товаров длительного пользования вызывает затруднения
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но покупка автомобиля или недвижимости вызывает затруднения
5. Могу позволить себе практически всё

ФИО респондента _____

Контактный телефон _____

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ!

Анкета руководителя организации социального обслуживания

ФИО Интервьюера	Код Организации	№ в базе данных
-----------------	-----------------	-----------------

Здравствуйте! Меня зовут ____! Я провожу исследование, посвященное оценке качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания. Прошу Вас ответить на ряд вопросов по данной теме. Это не займет у Вас много времени. Все полученные данные будут представлены в обобщенном обезличенном виде, а ваши контактные данные будут нужны только для проверки моей работы.

Основная часть

1) Оцените, пожалуйста, степень информационной открытости Вашей организации социального обслуживания по 5-бальной шкале, где 1 – самая низкая оценка, а 5 – самая высокая: (ИНТ! Один ответ)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2) Как Вы считаете, насколько комфортным является процесс получения социальных услуг для потребителей данных услуг в Вашей организации? (ИНТ! Один ответ)

1. Максимально комфортный
2. Скорее комфортный
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не комфортный
5. Абсолютно не комфортный

3) Как Вы считаете, насколько доступными являются социальные услуги, предоставляемые Вашей организацией социального обслуживания, в том числе для маломобильных групп населения? (ИНТ! Один ответ)

1. Абсолютно доступны
2. Скорее доступны
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не доступны
5. Совершенно не доступны

4) Как Вы считаете, достаточно ли персонала работает в Вашей организации социального обслуживания для обеспечения необходимых нужд по предоставлению социальных услуг? (ИНТ! Один ответ)

1. Абсолютно достаточно
2. Скорее достаточно
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не достаточно
5. Абсолютно не достаточно

5) Скажите, насколько на Ваш взгляд эффективна работа Вашей организации социального обслуживания? (ИНТ! Один ответ)

1. Максимально эффективна
2. Скорее эффективна
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не эффективна
5. Совершенно не эффективна

6) Скажите, какие проблемы существуют в деятельности Вашей организации социального обслуживания? (ИНТ! Записать дословно со слов респондента)

7) Как Вы считаете, какие меры необходимо предпринять для повышения эффективности работы Вашей организации социального обслуживания и решения существующих проблем? (ИНТ! Записать дословно со слов респондента)

Социально-демографический блок

8) Пол: (ИНТ! Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

9) Возраст: (ИНТ! Один ответ)

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
6. 65 и старше

10) Образование: (ИНТ! Один ответ)

1. Без образования
2. Общее начальное
3. Общее среднее
4. Общее полное
5. НПО
6. СПО
7. Незаконченное высшее
8. ВПО
9. Послевузовское

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ!

Анкета работника организации социального обслуживания

ФИО Интервьюера	Код Организации	№ в базе данных
-----------------	-----------------	-----------------

Здравствуйте! Меня зовут ____! Я провожу исследование, посвященное оценке качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания. Прошу Вас ответить на ряд вопросов по данной теме. Это не займет у Вас много времени. Все полученные данные будут представлены в обобщенном обезличенном виде, а ваши контактные данные будут нужны только для проверки моей работы.

Основная часть

1) Оцените, пожалуйста, степень информационной открытости Вашей организации социального обслуживания по 5-бальной шкале, где 1 – самая низкая оценка, а 5 – самая высокая: (ИНТ! Один ответ)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2) Как Вы считаете, насколько комфортным является процесс получения социальных услуг для потребителей данных услуг в Вашей организации? (ИНТ! Один ответ)

1. Максимально комфортный
2. Скорее комфортный
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не комфортный
5. Абсолютно не комфортный

3) Как Вы считаете, насколько доступными являются социальные услуги, предоставляемые Вашей организацией социального обслуживания, в том числе для маломобильных групп населения? (ИНТ! Один ответ)

1. Абсолютно доступны
2. Скорее доступны
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не доступны
5. Совершенно не доступны

4) Скажите, проходили ли Вы лично за последние 3 года курсы повышения квалификации, профессиональные тренинги и т.п.? (ИНТ! Один ответ)

1. Да
2. Нет

5) Скажите, поступали ли на Вас за время работы в организации социального обслуживания жалобы от получателей услуг по поводу качества Вашей работы?

1. Да
2. Нет

6) Скажите, насколько на Ваш взгляд эффективна работа Вашей организации социального обслуживания? (ИНТ! Один ответ)

1. Максимально эффективна
2. Скорее эффективна
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не эффективна
5. Совершенно не эффективна

7) Скажите, какие проблемы существуют в деятельности Вашей организации социального обслуживания? (ИНТ! Записать дословно со слов респондента)

8) Как Вы считаете, какие меры необходимо предпринять для повышения эффективности работы Вашей организации социального обслуживания и решения существующих проблем? (ИНТ! Записать дословно со слов респондента)

Социально-демографический блок

9) Пол: (ИНТ! Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

10) Возраст: (ИНТ! Один ответ)

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
6. 65 и старше

11) Образование: (ИНТ! Один ответ)

1. Без образования
2. Общее начальное
3. Общее среднее
4. Общее полное
5. НПО
6. СПО
7. Незаконченное высшее
8. ВПО
9. Послевузовское

12) Стаж работы в организации социального обслуживания (ИНТ! Вписать дословно со слов респондента)_____

ФИО респондента _____

Контактный телефон _____

Занимаемая должность _____

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ!

**Анкета представителей общественных организаций и общественного совета
Министерства труда и социального развития КЧР**

ФИО Интервьюера	№ в базе данных
-----------------	-----------------

Здравствуйте! Меня зовут ____! Я провожу исследование, посвященное оценке качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания. Прошу Вас ответить на ряд вопросов по данной теме. Это не займет у Вас много времени. Все полученные данные будут представлены в обобщенном обезличенном виде, а ваши контактные данные будут нужны только для проверки моей работы.

Основная часть

1) Оцените, пожалуйста, степень информационной открытости организаций социального обслуживания КЧР по 5-бальной шкале, где 1 – самая низкая оценка, а 5 – самая высокая: (ИНТ! Один ответ)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2) Как Вы считаете, насколько комфортным является процесс получения социальных услуг для потребителей социальных услуг в организациях социального обслуживания КЧР? (ИНТ! Один ответ)

1. Максимально комфортный
2. Скорее комфортный
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не комфортный
5. Абсолютно не комфортный

3) Как Вы считаете, насколько доступными являются социальные услуги, предоставляемые организациями социального обслуживания КЧР, в том числе для маломобильных групп населения? (ИНТ! Один ответ)

1. Абсолютно доступны
2. Скорее доступны
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не доступны
5. Совершенно не доступны

4) Как Вы считаете, достаточно ли персонала работает в организациях социального обслуживания КЧР для обеспечения необходимых нужд по предоставлению социальных услуг? (ИНТ! Один ответ)

1. Абсолютно достаточно
2. Скорее достаточно
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не достаточно
5. Абсолютно не достаточно

5) Как Вы считаете, достаточно ли в КЧР организаций социального обслуживания, для обеспечения нужд населения? (ИНТ! Один ответ)

1. Абсолютно достаточно
2. Скорее достаточно
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не достаточно
5. Абсолютно не достаточно

6) Скажите, насколько на Ваш взгляд эффективна работы организаций социального обслуживания КЧР? (ИНТ! Один ответ)

1. Максимально эффективна
2. Скорее эффективна
3. Затрудняюсь ответить
4. Скорее не эффективна
5. Совершенно не эффективна

7) Скажите, какие проблемы существуют в деятельности организаций социального обслуживания, на Ваш взгляд? (ИНТ! Записать дословно со слов респондента)

8) Как Вы считаете, какие меры необходимо предпринять для повышения эффективности работы организаций социального обслуживания КЧР и решения существующих проблем? (ИНТ! Записать дословно со слов респондента)

Социально-демографический блок

9) Пол: (ИНТ! Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

10) Возраст: (ИНТ! Один ответ)

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
6. 65 и старше

11) Образование: (ИНТ! Один ответ)

1. Без образования
2. Общее начальное
3. Общее среднее
4. Общее полное
5. НПО
6. СПО
7. Незаконченное высшее
8. ВПО
9. Послевузовское

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ!