

## Раздел 2. СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОФИЛЬ НКО СОЦИАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ

### 2.1. РЕСУРСНАЯ БАЗА. СПЕКТР СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ / КЛАССИФИКАЦИЯ (Анализ вопросов анкеты № 1–8)

В разделе представлены результаты социологического исследования НКО Гомельской области, оказывающих социальные услуги населению. Методами почтового и телефонного опросов в ноябре 2013 г.–феврале 2014 г. обследовано 35 НКО. Список организаций и общественных объединений, участвующих в исследовании, включен в Приложение.

Анализ вопросов об организационной структуре объединений (вопрос 2), юридическом адресе (в. 3), наличии офиса/рабочего помещения (в. 4), уровне деятельности (в. 6), стаже деятельности (в. 7), источниках предоставления социальных услуг (в. 8).

Диаграмма 1

Распределение ответов на вопрос 2 «Какова структура Вашей организации?»

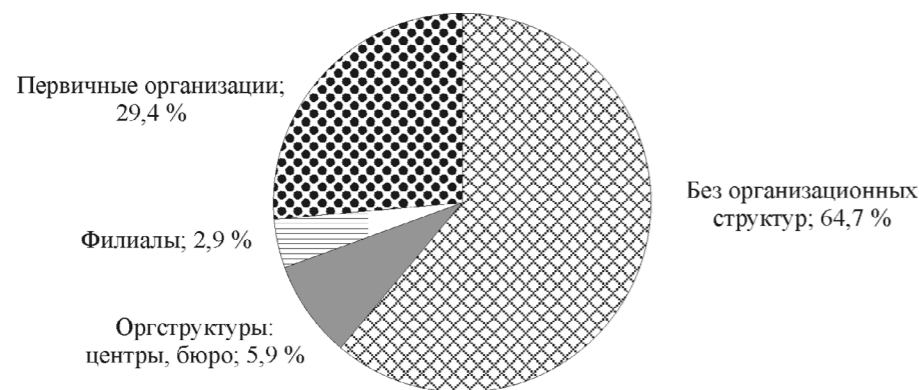


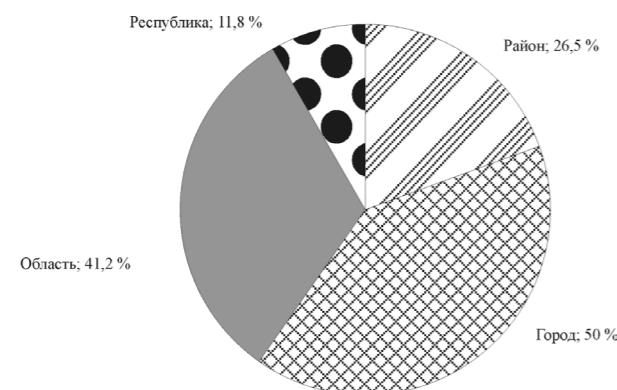
Таблица 1

Распределение ответов на вопрос 4  
«Есть ли у Вашей организации офис/помещение для работы с целевыми группами?» (кол./%)

Да	28	80
а) в собственности	4	14,3
б) арендуемое	24	85,7
Нет	7	20

Диаграмма 2

Распределение ответов на вопрос 6  
«Территория, на которой организация может осуществлять свою деятельность?»  
(указаны все возможные варианты)



Большинство исследованных организаций – 76,5 % – осуществляет свою деятельность/миссию на уровне конкретных населенных пунктов (каждая вторая организация) и отдельных районов (каждая четвертая организация), что приближает их деятельность к потребностям локальных сообществ и местных потребителей услуг. Каждая вторая организация – 53 % – осуществляет свою деятельность на уровне области.

Таблица 2

Распределение ответов на открытый вопрос 7  
«Сколько лет осуществляет деятельность Ваша организация?» (кол.)

1-3 года	2	15-20	5
4-6 лет	1	21-25	4
7-10	10	Более 25	1
11-14	6	Не ответили	2

Таблица 3

Распределение ответов на вопрос 8  
«За счет каких источников Вы предоставляете социальные услуги?» (кол./%)  
(указаны все варианты, более 100 %)

Благотворительная помощь	23	67,6
Спонсорская помощь	16	47,1
Гранты от зарубежных партнеров	15	41,2
Собственные средства	12	35,3
Оплата гражданами за предоставляемые им услуги	-	-
<i>Другие источники:</i>		
Членские взносы	2	5,9
Пожертвования от зарубежных организаций и физических лиц	1	2,9
Пожертвования	1	2,9

Финансовая устойчивость большинства некоммерческих организаций, как видно из таблицы, зависит от внешней окружающей среды/внешних факторов. От 41 до 68 процентов обследованных организаций осуществляют деятельность по оказанию социальных услуг за счет благотворительной помощи (две трети организаций), спонсорской поддержки (практически каждая вторая организация) и грантовой поддержки (41,2 %). Чуть более трети организаций – 35,3 % – оказывают социальные услуги за счет собственных средств. Доля собственных средств организаций в оказании ими социальных услуг невелика – 5,9 %. Столько же – 5,9 % – составляют пожертвования от частных лиц и зарубежных организаций.

### 2.2. НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ФОРМЫ И МЕТОДЫ РАБОТЫ С НАСЕЛЕНИЕМ (Анализ вопросов анкеты № 9–11)

Следует отметить, что некоммерческие организации оказывают широкий спектр социальных услуг населению Гомельского региона. Абсолютное большинство обследованных организаций – 70,6 % – оказывают социальные услуги различным категориям населения; две трети организаций – 58,8 % – оказывают материальную и гуманитарную помощь населению; 44,1 % организаций оказывают разного рода поддержку пожилым людям, больным и инвалидам; чуть более трети организаций – 35,3 % – оказывают услуги по организации досуга. Почти каждая четвертая организация – 26,5 % – работает с группами риска.

Важно отметить, что 23,5 % обследованных организаций проводят исследования и осуществляют информационное обеспечение в социальной сфере, заняты защитой прав и интересов

граждан. Каждая пятая организация – 20,6 % – оказывает медико-профилактические услуги населению, 10 % организаций оказывают услуги по социально-трудовой реабилитации и занятости маргинальной части общества.

Таблица 5

Диаграмма 3



Были получены дополнительные ответы о направлениях социальной помощи на открытый вопрос 9а «Другое» (кол. %):

Таблица 4

Оказание помощи:	Число ответов	Процент
- инвалидам, малоимущим семьям	2	5,9
- семьям, воспитывающим детей, больных хроническими заболеваниями	2	5,9
- приемным семьям, опекунам	2	5,9
- гражданам, наиболее пострадавшим от Чернобыльской аварии	2	5,9
- другим социально незащищенным слоям населения	2	5,9
Информационно-просветительское	1	2,9
Превентивная	1	2,9
Социально-психологическая	1	2,9
Оздоровительная	1	2,9
Социальное предпринимательство	1	2,9
Дополнительное образование взрослых	1	2,9
Трудовая реабилитация инвалидов и создание безбарьерной среды	1	2,9
Милосердная помощь лицам, попавшим в зависимость от наркотических средств	1	2,9
Помощь лицам, живущим с ВИЧ/СПИДОМ, больным гемофилией	1	2,9
Пропаганда здорового образа жизни	1	2,9
Социальная реабилитация наркозависимых	1	2,9

**Распределение ответов на вопрос 10**  
**«Какие формы работы вы применяете в своей деятельности?»**  
*(указаны все возможные варианты ответов, кол. %)*

№	Форма работы	Число ответов	Процент
1	Информационная поддержка	22	64,7
2	Лечебное дело	-	-
3	Защита интересов, помощь в решении частных проблем	18	52,9
4	Организация культурного досуга, отдыха	17	50,0
5	Психологическая помощь (консультации)	16	47,1
6	Моральная поддержка (услуги психолога)	16	47,1
7	Финансовая помощь	13	38,2
8	Обучение (курсы, тренинги)	13	38,2
9	Развитие способностей (занятия)	12	35,3
10	Оздоровление	11	32,4
11	Трудоустройство	11	32,4
12	Реабилитация	10	29,4
13	Социально-бытовая помощь (уход)	9	26,5
14	Духовно-религиозная поддержка (беседы)	8	23,5
15	Продукты	7	20,6
16	Юридическая консультация	5	14,7

Таблица 5 отражает перечень 16 форм социальной работы некоммерческих организаций с населением с точки зрения сложившейся практики и приоритетов деятельности. От 50 % до 65 % обследованных организаций используют такие формы работы, как организация культурного досуга, защита интересов и помощь в решении конкретных вопросов, лечебное дело и информационная поддержка. От 35 % до 47 % организаций осуществляют свою работу в форме традиционной для НКО образовательной, просветительской, психологической работы.

У 26–32 % организаций практикуются такие популярные в регионе формы работы с населением, как социально-бытовая помощь, реабилитация, трудоустройство и оздоровление. Почти четверть организаций – 23,5 % оказывают духовно-религиозную помощь населению.

Среди сложившихся форм работы с населением практикуется и оказание материальной помощи: около 38 % обследованных организаций предоставляют финансовую поддержку своим клиентам, а каждая пятая организация оказывает помощь продуктами.

Таблица 6

**Распределение ответов на вопрос 11**  
**«Какие социальные услуги оказывает Ваша организация?»** (кол. %)

№	Социальные услуги	Число ответов	Процент
1	Консультационно-информационные услуги	21	61,8
2	Материальная помощь	12	35,3
3	Социально-психологические услуги	10	29,4
4	Социально-посреднические услуги	10	29,4
5	Социально-педагогические услуги	8	23,5
6	Социальный патронаж	7	20,6
7	Социально-реабилитационные услуги	7	20,6
8	Социально-бытовые услуги	5	14,7
9	Услуги сиделки	4	11,8
10	Социально-медицинские услуги	3	8,8

11	Услуги почасового ухода за малолетними детьми (услуги няни)	3	8,8
12	Услуги сопровождаемого проживания	3	8,8
13	Услуги ухода за детьми-инвалидами	2	5,9
14	Предоставление временного приюта	1	2,9
15	<i>Другое:</i>		
	Консультационные услуги физическим и юридическим лицам по созданию безбарьерной среды	1	2,9
	Оказание материальной и гуманитарной помощи	1	2,9
	Обучение плаванию детей-инвалидов	1	2,9
	Гуманитарная помощь	1	2,9
	Паломнические поездки	1	2,9

Некоммерческие организации Гомельщины сегодня способны произвести широкий перечень и объем социальных услуг. В обследовании выявлены 19 видов оказываемых социальных услуг.

Этот перечень свидетельствует об их способности производить определенные услуги и продукты в соответствии с миссией организации.

Как видно из таблицы 6, среди этих услуг у двух третей некоммерческих организаций (61,1 %) доминируют консультационно-информационные услуги.

В спектре предоставляемых услуг фокусируются 6 основных, характерных для деятельности 20–31 % обследованных организаций:

- материальная помощь – у каждой третьей организации; психологические, посреднические, педагогические услуги – от трети до четверти организаций;

- социальный патронаж и реабилитационные услуги – у каждой пятой организации, они требуют наличия квалифицированного персонала, привлеченных специалистов и волонтеров;

- услуги по уходу – сиделки, сопровождения, медицинские и пр. – предоставляют от 6 до 9 % обследованных организаций;

- готовы предоставить временный приют 4 % организаций;

- около 3 % организаций предоставляют специальные консультационные услуги, сопровождения, плавание, паломнические услуги.

В этом распределении представлен тот набор услуг, которые предлагают сегодня некоммерческие организации, ориентируясь на свои возможности и существующий спрос в этой сфере.

Каков же реальный спрос в секторе социальных услуг и каково качество предоставляемых услуг – вопрос, который требует своего анализа.

## 2.3. ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ И ИХ ПОТРЕБНОСТИ

### (Анализ вопросов анкеты № 12–16)

#### *Распределение ответов на вопрос 12*

*«Укажите численность граждан, получивших за последние 3 года услуги (помощь), оказываемые Вашей организацией»*

В исследовании был проведен пробный маркетинг сегментации граждан, которым общественные организации оказывают социальные услуги. Отвечая на открытый вопрос анкеты, представители НКО назвали довольной широкий сегмент граждан, которым оказывается социальная помощь: от 9 человек и более 4000 человек (не ответили на вопрос анкеты семь организаций).

Основные доли граждан, которым местные социальные общественные организации оказывают услуги, таковы:

от 9 до 30 человек – четыре организации, от 300 до 1000 человек – пять организаций,  
от 50 до 99 человек – пять организаций, свыше 1000 человек – семь организаций.  
от 100 до 299 человек – четыре организаций,

Таким образом, в сегментации получателей социальных услуг по количественному признаку можно выделить пять групп граждан. Эта сегментация скорее отражает не столько существующий спрос на социальные услуги, сколько реальную практику социальной работы местных общественных объединений в связи с их реальными возможностями.

Таблица 7

#### *Распределение ответов на вопрос 13 «Каким категориям населения Ваша организация оказывает помощь (социальные услуги)?» (кол./%)*

1	Инвалиды I, II группы, проживающие в своей семье	19	55,9
2	Семьи, воспитывающие детей-инвалидов	18	52,9
3	Многодетные семьи (трое и более детей в семье)	15	44,1
4	Длительно и тяжело больные граждане (граждане, более четырех месяцев страдающие заболеваниями и нуждающиеся в обслуживании)	14	41,2
5	Молодежь (студенты/учащиеся)	14	41,2
6	Лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (бывших воспитанников интернатных учреждений, опекунских, приемных семей)	13	38,2
7	Молодые семьи/Неполные семьи	13	38,2
8	Пожилые люди	12	35,3
9	Семьи групп риска (семьи, в составе которых имеются лица, страдающие алкоголизмом, наркоманией и др.)	10	29,4
10	Безработные	9	26,5
11	Женщины/ Беременные женщины	9	26,5
12	Граждане с ограниченной (временно утраченной) профессиональной трудоспособностью	8	23,5
13	Трудные подростки	8	23,5
14	Профессиональные группы (специалисты)	6	17,6
15	Выпускники центров коррекционно-развивающего обучения и реабилитации	5	14,7
16	Нуждающиеся в полетивном уходе	5	14,7
17	Лица, освобожденные из мест лишения свободы	5	14,7
18	Лица, пострадавшие от преступной деятельности ( <i>ставшие жертвами торговли людьми, пострадавшие от насилия</i> )	4	11,8
19	Одинокие граждане пожилого возраста	4	11,8
20	Несовершеннолетние матери	4	11,8
21	ВИЧ-инфицированные	4	11,8
22	Граждане, пострадавшие от насилия в семье	4	11,8
23	Бездомные	3	8,8
24	Психически больные (меноды)	2	5,9
25	Лица, страдающие алкогольной зависимостью	2	5,9
26	Беженцы		
	<b>Другие категории граждан:</b>		
27	Онкопациенты и их семьи	1	2,9
28	Осужденные, находящиеся в местах лишения свободы	1	2,9
29	Люди с ограничениями, проживающие в сельской местности	1	2,9
30	Парализованные люди с травмами и заболеваниями позвоночника	1	2,9
31	Неработающие пенсионеры	1	2,9

Список целевых групп реципиентов охватывает 31 категорию граждан:

- от 41 до 55 % организаций оказывают услуги больным людям и инвалидам; от 30 до 41 % организаций оказывают услуги различным категориям семей: многодетным семьям, семьям групп риска, семьям, имеющим детей-инвалидов, молодым и неполным семьям, опекунам; около четверти организаций оказывают помощь отдельным демографическим группам граждан – женщины, пожилые люди, молодежь;

- 24–26 % организаций оказывают услуги экономически несамостоятельным группам граждан – временно нетрудоспособные, безработные; от 12 до 15 % обследованных организаций оказывают услуги таким целевым группам граждан, как находящиеся в местах лишения свободы, жертвы преступного поведения и семейного насилия.

Таблица 8

**Распределение ответов на вопрос 14 «Как Вашу организацию находят клиенты?» (кол./%)**

1	Проводится самостоятельное информирование (через мероприятия; информационные кампании)	21	61,8
2	Через организации социальной направленности	18	52,9
3	Через клиентов	14	41,2
4	СМИ	13	38,2
5	Через Интернет	11	32,4
6	Другое: Личные контакты	1	2,9
	Психоневрологический диспансер	1	2,9
	Через сайт	1	2,9

Две трети организаций (62 %) связь с клиентами осуществляют в рамках самостоятельной информационной кампании; почти каждая вторая – через партнерские организации; около 40 % организаций используют свою клиентскую сеть. Чуть более трети организаций – от 32 до 38 % используют медийные и информационные технологии, при этом Интернет использует для продвижения своих услуг каждая третья некоммерческая организация. Около 9 % организаций используют для продвижения своих услуг сайты (3 %), личные контакты и партнерские государственные учреждения.

**В целом можно говорить, что НКО используют различные формы связи с клиентами, что свидетельствует о сложившейся политике прозрачности некоммерческих организаций в секторе социальных услуг населению.**

Таблица 9

**Распределение ответов на вопрос 15 «Оформляются ли отношения между организацией и клиентами?» (кол./%)**

Да	17	50
Нет	9	26,5

Проведенное исследование зафиксировало следующую практику оформления отношений с клиентами организаций:

Таблица 10

**Вопрос 16 «Если «Да», то каким образом?» (кол./%)**

1	Формой заявления	11	32,4
2	Клиент направляется государственными структурами	8	23,5
3	Опроса/документа, подтверждающего необходимость оказания услуги	6	17,6
4	Запрашиваются документы, подтверждающие, что клиенту необходима эта услуга	6	17,6

У трети организаций – это существование особой формы заявления; в каждой четвертой организации клиент направляется госучреждением; в каждой седьмой организации используют форму опроса и документа, подтверждающего необходимость оказания услуги.

Показателем устойчивости и прозрачности деятельности организаций является характер взаимоотношений с клиентами. Каждая вторая организация оформляет свои отношения (оказываемые услуги) с клиентами, и около четверти организаций (26 %) не осуществляют процедур по оформлению своих отношений с клиентами.

## 2.4. ПРОЕКТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ПАРТНЕРСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ (Анализ вопросов анкеты № 17–20)

В проведенном исследовании изучена и проанализирована практика проектной деятельности. По сути это весьма важный компонент развития и устойчивости организации. С одной стороны, он характеризует творческий потенциал организации, ее продуктивность к воспроизводству новых продуктов и услуг, эффективность ее деятельности, способность к устойчивому развитию, а с другой стороны – ее востребованность, пригодность и конкурентоспособность.

Таблица 11

**Распределение ответов на вопрос 17 «Занимается ли Ваша организация проектной деятельностью?» (кол./%)**

Да	21	61,8
Нет	14	41,2

Как видно из таблицы 11, две трети организаций осуществляют проектную деятельность. Около 40 % организаций не осуществляют проектную деятельность.

Практика осуществления проектной деятельности в обследованных организациях такова:

Таблица 12

**Распределение ответов на вопрос 18 «Какое количество проектов Вы реализовали?» (кол./%)**

От 1 до 10	7	20,6
От 10 до 50	6	17,6
Свыше 50	2	5,9

Каждая пятая организация осуществила от одного до десяти проектов, опыт реализации от десяти до пятидесяти проектов имеет почти каждая седьмая организация. И около 6 % организаций реализовали более пятидесяти проектов.

Таблица 13

**Распределение ответов на вопрос 19 «Какое количество проектов Вы реализовали в партнерстве?» (кол./%)**

От 1 до 10	10	29,4
От 10 до 50	5	14,7
Свыше 50	2	5,9

Партнерские отношения в реализации проектов сложились почти у половины обследованных организаций (47,1 %): у трети обследованных организаций совместно реализовано до десяти проектов; у 6 % организаций совместно реализовано от 10 до 50 проектов и у 12 % организаций в партнерстве осуществлено более пятидесяти проектов.

**Распределение ответов на вопрос 20**  
**«Кто является Вашими партнерами в проектной деятельности?» (кол./%)**

Международные организации	16	47,1
Государственные структуры	14	41,2
НКО за рубежом	14	41,2
НКО в РБ	11	32,4
Коммерческие организации	5	14,7
Другие: Православная церковь	1	2,9

Как видно из таблицы 14, сложилась практика партнерства как с отечественными организациями – у 73,6 %, так и с зарубежными организациями – у 88,3 %, в том числе с зарубежными НКО – у 41,2 % организаций. Можно отметить высокий уровень сотрудничества в проектной деятельности с государственными организациями – у 41,2 %. Потенциально это является хорошей основой для взаимодействия в реализации государственного социального заказа.

Практика партнерства в проектной деятельности отражает межсекторное сотрудничество – 14,7 % организаций с коммерческими организациями, 2,9 % – с церковными организациями.

## 2.5. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА И РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ

### (Анализ вопросов анкеты № 22–38)

Исследование выявило особенности внутреннего развития организаций, в том числе состояние системы организации, регулирующей процессы, определяющие функционирование организации, такие, как управление, контроль, формирование стратегии, кадровую политику.

Таблица 15

**Распределение ответов на вопрос 24 «Имеется ли актуальный перечень требований для сотрудников/должностные инструкции?» (кол./%)**

Да	10	29,4
Нет	6	17,6
Частично	14	41,2

У 70,6 % опрошенных организаций имеются требования и должностные инструкции для сотрудников, в том числе у каждой третьей организации (29,4 %) в полном объеме, и у 41,25 % – «частично».

У каждой шестой организации (17,6 %) таких требований и инструкций нет.

Практика показывает, что слабая кадровая политика в организации вызывает такие внутренние проблемы, как отсутствие четких критериев и процедур отбора персонала, неясный порядок вознаграждения, обучение персонала вне функциональных обязанностей.

В проведенном исследовании была собрана информация о количестве сотрудников в организации. На этот вопрос получены ответы от 21 организаций. Не дали ответа – 14 организаций.

Существует значительный разброс в количестве сотрудников – от 3 до 48 человек. Он объясняется тем, что в исследование включены как общественные, так и некоммерческие организации, в том числе разной формы собственности.

Также получены дополнительные комментарии к вопросу «**Какое количество сотрудников работает в вашей организации?**» Сотрудники нанимаются только в рамках проектной деятельности – 2 организации; участвуют только волонтеры – 4 организации; информация такого порядка предоставляется только по официальному письменному запросу – 1.

**Распределение ответов на вопрос 26 «Есть ли в организации волонтеры?» (кол./%)**

Да	27	79,4
Нет	4	11,8
Нет ответа	3	8,8

Участие волонтеров в деятельности организаций становится нормой для многих общественных организаций, оказывающих социальные услуги населению.

Почти у 80 % организаций в работе принимают участие и волонтеры. Можно сказать, что их наличие является визитной карточкой организаций социальной направленности.

И только в каждой десятой организации помощью волонтеров не пользуются.

**Распределение ответов на вопрос 27**

**«Если «Да», укажите количество волонтеров в организации»**

В открытом вопросе анкеты респонденты назвали количественный состав сети волонтеров от 2 до 9000 человек.

От 2 до 9 волонтеров – указало 10 организаций.

От 10 до 50 – указало 8 организаций.

От 50 до 100 – указало 4 организации.

Свыше 100 человек – 3 организации, в т.ч. у одной организации – 2300 волонтеров, у одной организации – 9000 волонтеров.

Статистика отражает как различные ресурсные возможности общественных организаций в работе с волонтерами, так и разную степень охвата целевых групп населения, которым эти организации оказывают социальные услуги.

Наличие штатных сотрудников в организации – важный ресурс ее организационной устойчивости. Какова же ситуация в этой области кадровой политики организации?

Таблица 17

**Распределение ответов на вопрос 28 «Есть ли в организации штатные сотрудники?» (кол./%)**

Да	12	35,3
Нет	15	44,1

Большинство опрошенных организаций – 44,1 % не имеют штатных сотрудников, и только чуть более трети организаций имеют таких сотрудников.

В проведенном исследовании была изучена практика аттестации персонала.

Таблица 18

**Распределение ответов на вопрос 30**

**«Оценивается ли работа сотрудника в организации?» (кол./%)**

Да	19	55,9
Нет	5	14,8

Более половины опрошенных организаций проводят оценку работы персонала, в каждой восьмой организации такая оценка не проводится. Среди организаций, которые проводят оценку работы персонала, выявлены семь ключевых форм и методов оценки.

Таблица 19

**Вопрос 31 «Если «Да», то каким образом?» (кол./%)**

1	Индивидуальные встречи	19	55,9
2	По отзывам клиентов	14	41,2
3	Планерки	10	29,4
4	Опрос клиентов	10	29,4
5	Анкеты	5	14,7
6	Тесты	2	5,9
7	Аттестация	2	5,9
8	Экзамены	-	-
9	Другое: собрания	2	5,9

Ведущей формой/методом оценки выступает индивидуальная встреча с сотрудниками – у каждой второй организации (55,95 %).

Вторую позицию занимают отзывы клиентов – у 41,2 % организаций.

Важным элементом кадровой политики является обучение персонала. В опросе выявлены существующие возможности обучения персонала и основные формы образовательной деятельности.

В проведенном исследовании выявлено 8 практикующих форм образовательной деятельности сотрудников.

Таблица 20

**Вопрос 33 «Если «Да», то какие это мероприятия?» (кол./%)**

1	Семинары	22	64,7
2	Тренинги	17	50,0
3	Обучающие мероприятия	13	38,2
4	Стажировки	8	23,5
5	Курсы	7	20,6
6	<b>Другое:</b>		
	Круглые столы	1	2,9
	Заседания Совета	1	2,9

У более половины организаций ведущими являются две формы образовательной деятельности: у 64 % – семинары и у каждой второй (50 %) – тренинги.

Можно сделать вывод о сложившейся системе работы с персоналом, которая во многом связана и зависит от внешней окружающей среды организации – партнеров, доноров, международных программ и организаций и других участников.

Эффективность управления в организации во многом определяется структурой управления, грамотным распределением функциональных обязанностей. Это также является частью организационной культуры организации.

Таблица 21

**Распределение ответов на вопрос 34 «Круг задач и компетенций в организации налажен четко?» (кол./%)**

Да	20	58,8
Нет	-	-
Частично	10	29,4
Не ответили		11,8

Практически у абсолютного большинства (88,2 %) опрошенных организаций существует функциональное распределение обязанностей, в том числе в полном объеме – почти у 60 % организаций и частично – у каждой третьей организации (29,4 %).

Не ответили на этот вопрос 11,8 % опрошенных.

Как свидетельствуют ответы на следующий вопрос анкеты, организации социальной направленности обладают скромной материальной базой.

Таблица 22

**Распределение ответов на вопрос 35 «Техническое оснащение удовлетворяет ваши потребности (оргтехника, телефон, автомобиль и др.)?» (кол./%)**

Да	11	29,4
Нет	8	23,5
Частично	12	35,3

В целом 64,7 % организаций технически оснащены, однако утвердительно это отметила только каждая третья организация (29,4 %); частичное техническое оснащение имеется у 35,3 % организаций. Практически у каждой четвертой организации нет оборудования, отвечающего потребностям организации (23,5 %).

Таблица 23

**Распределение ответов на вопрос 36 «Оцениваете ли Вы результаты своей работы?» (кол./%)**

Да	29	85,6
Нет	2	5,9
Только в связи с необходимостью отчитаться перед донором	4	11,8

Таблица 24

**Распределение ответов на вопрос 37 «Если «Да», то каким образом?» (кол./%)**

1	Отчет	24	70,5
2	Отзывы клиентов	16	47,1
3	Благодарственные письма	15	44,1
4	Анкеты	8	23,5
5	Опросы	7	20,6
6	Другое: истории успеха	1	2,9

Таблица 25

**Распределение ответов на вопрос 38 «Делаете ли Вы замер изменений в ситуации клиента, которые произошли между начальной и конечной ситуацией в оказании услуги?» (кол./%)**

Да	24	70,6
Нет	6	17,6

Таблица 26

**Распределение ответов на вопрос 39 «Какие эффективные способы оценки результативности Вы используете в своей работе?» (кол./%)**

1	Прямой оценочный метод, суть которого – периодическое проведение устных и письменных (с помощью анкет) опросов клиентов	19	55,9
2	Параметрический метод, с помощью которого сопоставляется (сравнивается) то, что положено клиенту по нормам, нормативам или соответствующим стандартам, с тем, что фактически выполняется в процессе социального обслуживания	1	2,9
3	Сочетание этих разновидностей	7	20,6