

# МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ

ӘЛЕУМЕТТІК АУДИТ ӘДІСТЕМЕСІ

ӘЛЕУМЕТТІК АУДИТ НӘТИЖЕЛЕРІ

Респонденттердің әлеуметтік-демографиялық сипаттамасы

Мүгедектігі бар тұлғаның мемлекеттік қызмет алу үшін жүгіну тәжірибесі

Мүгедектігі бар тұлғаның мемлекеттік қызмет алудағы әртүрлі параметрлермен қанағаттану деңгейі

Мүгедектігі бар тұлғаның арнайы әлеуметтік қызмет алудағы әртүрлі параметрлермен қанағаттану деңгейі

Мүгедектігі бар тұлғаның арнайы әлеуметтік қызмет алу бойынша ұсыныстары мен тілектері

ӘЛЕУМЕТТІК АУДИТ НӘТИЖЕЛЕРІ БОЙЫНША ТҰЖЫРЫМДАР

# КІРІСПЕ

Қазақстан Республикасы БҰҰ мүгедектер құқығы туралы Конвенцияға қол қойған сәттен бастап мүгедектер құқығын сақтаудың отандық тәжірибесінен халықаралық тәжірибеге іс жүзінде ауысу басталды. Бұрын мемлекет алдында мүгедектігі бар тұлғаларды тек әлеуметтік қорғау туралы мәселе тұрды. Бұл күнде аталған міндет мүгедектігі бар тұлғалардың тіршілік әрекетінің барлық аймағындағы нысандар мен қызметтерге тең мүмкіншіліктер, сонымен қатар, қоғамдық өмірдің тең мүмкіндіктеріне қол жеткізу жағдайын жасау қажеттіліктерін есепке ала отырып кеңейтілді. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызметтер көрсету туралы заңында<sup>1</sup> мемлекеттік қызмет көрсетудің негізгі қағидаттарының бірі (3 бап) болып көрсетілген қызметті алушылардың тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, діни көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне байланысты немесе кез-келген өзге жағдаяттар бойынша қандай да бір кемсітушіліксіз теңдей қол жеткізуі табылады. Мемлекеттік бағдарламалардың азаматтардың әлеуметтік игіліктеріне қалай әсер етеді, ҚР әртүрлі елді мекендерінде тұратын мүгедектігі бар тұлғаларға мемлекеттік қызмет көрсету мүмкіндіктерінің жағдайы қалай, бұл бағдарламалар өмір сүру сапасын жақсартуға әсер етуі қалай деген сұрақтар туындайды.

Осы тәрізді зерттеу 2016 жылы жүргізілген болатын: Алматы облысы, Еңбекшіқазақ ауданының алыс елді-мекендеріндегі мүгедектігі бар тұлғалардың мемлекеттік қызмет алу деңгейі зерделенді. Өткізілген зерттеу бойынша өзіне қажетті қызмет алу үшін көптеген мүгедектігі бар тұлғалар (86%) мемлекеттік мекемеге жеке өздері баратындығы айқындалды. ЭСҚ көмегімен интернет арқылы мүгедектігі бар тұлғалардың 10% жүгінген. Көптеген мүгедектігі бар тұлғалар (65%) «Мемлекеттік арнайы әлеуметтік көмек тағайындау» кезінде қиындықтармен кезігетіндерін белгіледі. Зерттеу мемлекеттік қызмет алу кезінде негізгі мынадай қиыншылықтарды анықтады: кезекті ұзақ күту, мемлекеттік ұйымға жету үшін кететін жол шығындарының көптігі және құжаттар жинау қажеттілігі/қағазбастылық. Осы есепте ұсынылған әлеуметтік аудит Қазақстанның барлық аймақтарында мүгедектігі бар тұлғалардың мемлекеттік қызмет алу мүмкіндіктерін, азаматтардың әлеуметтік игіліктеріне мемлекеттік бағдарламалардың қалай әсер ететіндігін, Қазақстандағы мүгедектігі бар тұлғалар үшін қандай әлеуметтік пайдалар жөніндегі жағдайларды зерделеу мақсатында жүргізілді. Өз кезегінде жағымсыз факторлар болған кезде қалай әсер ету керектігін түсінуге және сәйкесті ұсыныстар дайындауға көмектеседі.

---

<sup>1</sup> Қазақстан Республикасының 2013 жылдың 15 сәуіріндегі № 88-V «Мемлекеттік қызметтер көрсету туралы» заңы (03.12.2015 ж. жағдай бойынша өзгертулермен).  
Электрондық ресурс, рұқсат режимі: [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=31376056](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31376056)

# ӘЛЕУМЕТТІК АУДИТ ӘДІСТЕМЕСІ

## Мақсаты:

Мемлекеттік бағдарламалардың азаматтардың әлеуметтік игіліктеріне қалай әсер етуін бағалау, Қазақстандағы мүгедектігі бар тұлғалардың мемлекеттік қызметтерді алу кезіндегі әлеуметтік пайданы өлшеу.

## Міндеттері:

- ↪ Елдің әртүрлі аймағында тұратын мүгедектігі бар тұлғалардың мемлекеттік қызметтерге қолжетім-ділік деңгейін зерделеу;
- ↪ Мүгедектігі бар тұлғалардың мемлекеттік қызметтерге тең қолжетімділігіндегі негізгі кедергілерді анықтау;
- ↪ Мүгедектігі бар тұлғалардың әлеуметтік-демографиялық белгілері шеңберінде салыстырмалы талдау жасау.
- ↪ Мүгедектігі бар тұлғалардың өмірінде көрсетілген мемлекеттік әлеуметтік қызметтердің әсерін бағалау.

## Әлеуметтік аудит нысаны

Соңғы 12 айда кез-келген мемлекеттік қызметті алуға жүгінген мүгедектігі бар тұлғалар. Мүгедектігі бар тұлғалар әртүрлі әлеуметтік топтарын, яғни қалалар мен ауылдарда тұратындар, жас мөлшері әртүрлі, ұлты, еңбекке араласуы және т.б. бойынша ерлер мен әйелдерді сауалнамамен қамту мақсатында респонденттерді таңдау бойынша икемді квоталар дайындалды.

12  
айлардың

## Іріктеме жиынтық

18 және одан жоғары жас мөлшеріндегі мүгедектігі бар тұлғалар. Әлеуметтік аудит шеңберінде зерттеу жүргізуге іріктеп алынғаны 400 респондент, жоба сарапшыларымен әр аймақтан 25 респонденттен жауап алу қажеттігі анықталды. Өз кезегінде сауалнаманың аталған саны қалалар мен ауылдар, жас мөлшері топтары, әйелдер мен ерлер, әртүрлі ұлттар өкілдері арасында бөлінеді.

18+  
400/25

## Деректер жинау әдісі

Әлеуметтік аудит мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізу үшін деректерді жинаудың сандық әдісі қолданды. Сандық әдіс нәтижесінде зерделенетін көрсеткіштің нақты сандық мәнін алуға мүмкіндік беретін айқын математикалық және статистикалық үлгілерін қарастырады. Сандық зерттеу таралуды, сонымен қатар зерделеу параметрлерінің шамасын бағалауға мүмкіндік береді. Сандық әдіске жеке сауал нысанындағы дара стандартталған сұхбат жатады. Стандартталған сұхбат – жиналған әртүрлі сұхбат алушылармен деректерді көптеп салыстыру мақсатында сұрақтарды нақты анықталған тәртіппен және тұжырыммен жасалған сауалнама парағын пайдалану арқылы жасалатын сұхбат. Бұл әдіс мүгедектігі бар тұлғаларға сауалнама жүргізу үшін пайдаланды.

2 да  
1972  
5000  
нет

## ***Зерттеу құралы***

Әлеуметтік аудит шеңберінде сұрақтар үшін сауалнама «ЕРЕКШЕ ТАҢДАУ-ШЕЛЕК» Корпоративтік Қор өкілдерімен және ММҚ мамандарымен бірге дайындалған. «Мұңаймайтын мүгедектер қоғамы» Қоғамдық бірлестігі. Сауалнама әлеуметтік-демографиялық блок (жынысы, жас мөлшері, ұлты, отбасылық жағдайы, білімі, мүгедектік тобы, үй шаруашылығының материалдық жағдайы, мүгедектік түрі, тұрғылықты жерінің аймағы және түрі) енгізілген 23 сұрақтан тұрады.



## ***Респонденттерді таңдау әдісі***

Әлеуметтік аудит шеңберінде мүгедектігі бар тұлғаларды сауалнама жүргізу үшін таңдау аймақтарда зерттеудің мақсатты топтарымен жұмыс жасайтын қоғамдық бірлестіктердің өкпдерімен жүзеге асты. Барлық әлеуетті респонденттердің таңдауға қатысу мүмкіндіктері үшін таңдау мүгедектігі бар тұлғалардың тізімінен кездейсоқ жүргізілді.



# ӘЛЕУМЕТТІК АУДИТ НӘТИЖЕЛЕРІ

## Респонденттердің әлеуметтік-демографиялық сипаттамасы

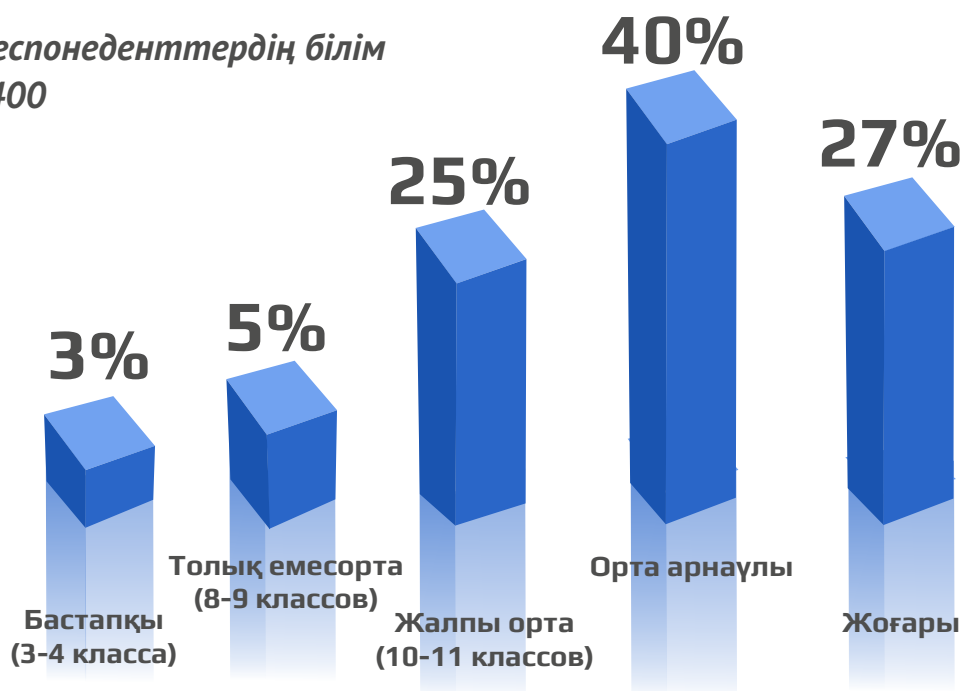
Жүргізілген әлеуметтік аудит нәтижесінде соңғы 12 ай ішінде кез- келген мемлекеттік қызмет алуға жүгінген 18 және одан жоғары жас мөлшеріндегі Мүгедектігі бар тұлғалар арасынан 400 респондент сауалнамаға қатысты. Әлеуметтік аудит шеңберінде сауалға қатысушылардың орташа жасы 43 жас, ең жасы 18 жас, үлкені 81 жас. Гендерлік белгі, жас мөлшері тобы, ұлты және отбасылық жағдайы туралы деректер 1-кестеде көрсетілген. Сонымен қатар, тұрғын жерінің тобы туралы деректерде көрсетілген: сұрақ қойылғандардың көбі (58%) ауылдық тұрғылықты жерде тұрады.

### 1-кесте. Респонденттердің әлеуметтік-демографиялық сипаттамасы (жынысы, жас мөлшері, ұлты және отбасылық жағдайы)

		100%
Жынысы	Еркектер	38%
	Әйелдер	62%
Жас мөлшерінің топтары	18-25 жас	10%
	26-35 жас	24%
	36-45 жас	22%
	46-55 жас	25%
	56 жас және одан жоғары	19%
Ұлты	Қазақтар	66%
	Орыстар	30%
	Өзге ұлттар	4%
Отбасы жағдайы	Бұрын некеде болмаған	27%
	Ресми түрде некеде	49%
	Тіркелмеген некеде тұрады	7%
	Ажырасқандар	13%
	Жесірлер	4%
Елді мекен түрі	Қала	42%
	Ауыл	58%

Білім деңгейі туралы деректер 1-суретте қарастырылған. Нәтиже көрсеткендей, сауалнамаға қатысқан мүгедектігі бар тұлғалардың көпшілігі (67%), арнайы орта немесе жоғары білімі барлар. Үштен бірі (33%) арнайы мамандығы жоқ, олардың білім деңгейі салыстырмалы төмен.

**1-сурет. Респонденттердің білім деңгейі, n=400**



Респонденттердің өз үй шаруашылығының материалдық жағдайын өзін-өзі бағалауын бөлу 2-суретте қарастырылған. Деректерден мүгедектігі бар тұлғалардың материалдық жағдайы қиын материалдық жағдай жағына жылжығанын көрсетіп тұр: 3% тамаққа ақшасы жетпейді, 22% тамаққа ақшасы жеткенімен, киім сатып алу айтарлықтай проблема болып табылады.

**2-сурет. Респонденттердің материалдық жағдайын өзін-өзі бағалауы, n=400**

Материалдық қиыншылықтарды сезіндейміз, қажет жағдайда, пәтер алуға болады

6%

Біздің кірісіміз үй тәрізді қымбат нәрсені сатып алудан басқа нәрселердің бәріне жетеді

12%

Ақша ірі тұрмыстық техникаларды сатып алуға болғанымен, жаңа машина сатып ала алмаймыз

10%

Қазір теледидар, тоғзатқыш немесе кір жуу машинасын сатып алу қиын

31%

Тамаққа ақша жетеді, бірақ киім сатып алу кәдімгі проблема

22%

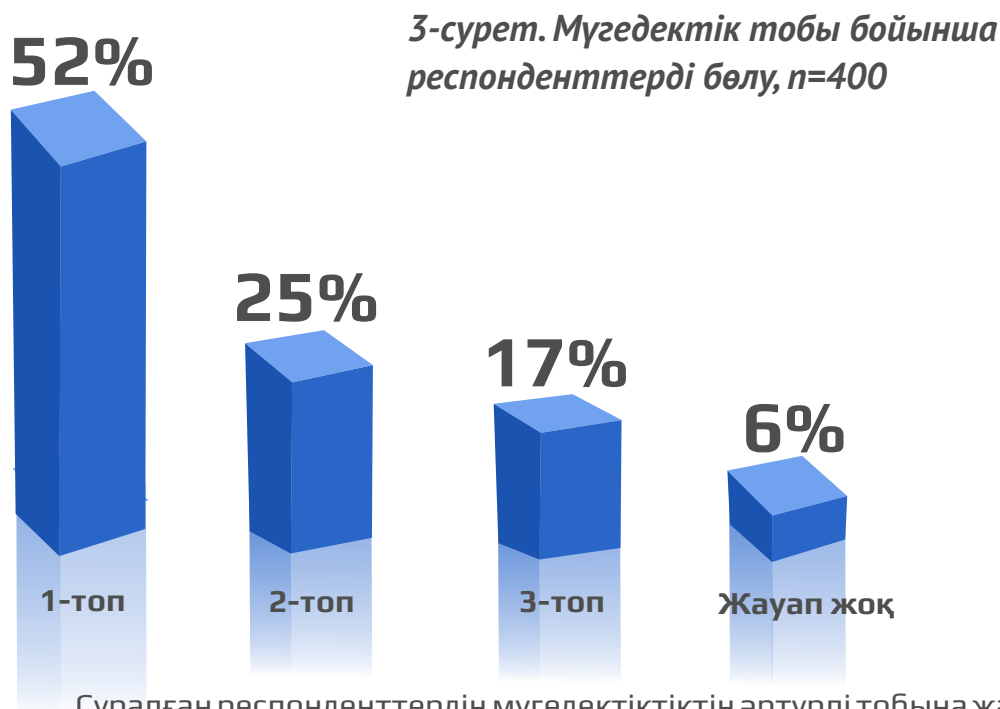
Ақша тамаққа жетпейді

3%

Жауап беруге қиналамын/жауап жоқ

13%

Сауалнамаға мүгедектіктің барлық үш тобы қамтылды: 1 топ (52%), 2 топ (25%) және 3 топ (17%). Мүгедектік тобы туралы сұраққа – 6% респондент жауап бермеді. Респонденттердің мүгедектігі туралы деректер 3-суретте қарастырылады.



Сұралған респонденттердің мүгедектіктің әртүрлі тобына жатады:

- Қимыл-тірек аппаратының бұзылуы - 64%;
- Көру қабілетінің бұзылуы - 11%;
- Есту қабілетінің бұзылуы - 5%;
- Сөйлеу қабілетінің бұзылуы - 3%;
- Жалпы ауру - 16%.

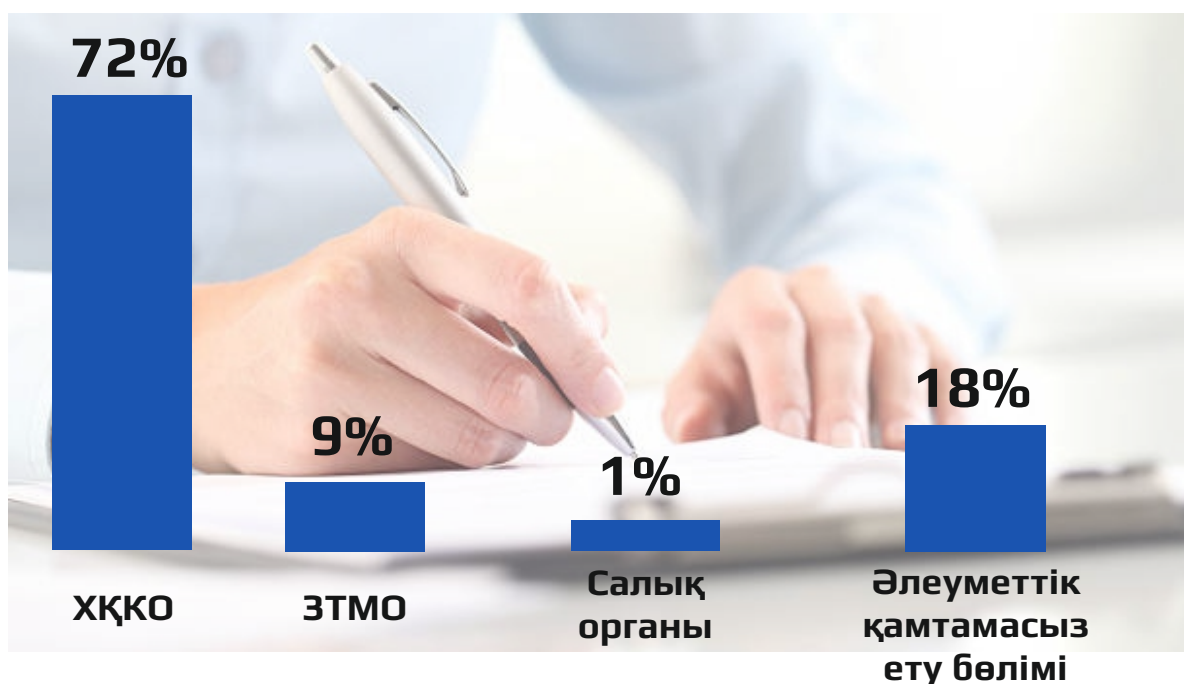
Көптеген Мүгедектігі бар тұлғалардың жоғарыда көрсетілген мүгедектік тобынан басқа мүгедектіктің бірнеше түрлері кездеседі, аудитқа қатысушылар өзге түрлерін көрсеткен: БЦС, эпилепсия, ақыл есі кем, киста, жүйке ауруы, ревматоидтық полиартрит, шашыраңқы склероз, бас жарақаты, ашық сынық, атеросклероз, АКШ, екі аяғы кесілген, жүрекқан тамырлары ауруы, жүйке ауруы, сколиоз, ми шайқалуы, инсульт, артериалды гипертензия, ИБС кардиосклероз, ҚҚ 3,4 дәреже, СД, менталдық бұзылуы, жүйелік склеродермия, қан ауруы, қан қысымы, Паркинсон ауруы.

Аталған бөлімде қарастырылған респонденттердің әлеуметтік-демографиялық сипаттамасы әлеуметтік аудиттағы іріктеу сипаттамасының көрсетілген реттегі мүгедектігі бар тұлғаларды қайталап таныстырмалы іріктеуін қарастырады: гендер, жас мөлшері, ұлты, отбасылық жағдайы, білім деңгейі, үй шаруашылығының материалдық жағдайы, мүгедектік тобы және қоныстану түрі.

## ***Мүгедектігі бар тұлғалардың мемлекеттік қызмет алуға жүгіну тәжірибесі***

Әлеуметтік аудит көптеген мүгедектігі бар тұлғалардың (72%) көбінесе халыққа қызмет көрсету орталықтарына (ХҚКО) жүгінетінін көрсетті. Сонымен қатар, айтарлықтай бөлігі әлеуметтік қамтамасыз ету бөлімдеріне жүгінеді (4-сурет).

**4-сурет. «Мемлекеттік қызмет алуға жиі қайда барасыз?» деген сұраққа берген респонденттердің жауабын бөлу, n=400**



Мүгедектігі бар тұлғалардың басым көпшілігі (84%) мемлекеттік қызмет үшін сәйкесті мекемеге жеке өзі барып жүгінеді. Оған қоса, көпшілігі (57%) сенімді тұлға/туысқандар көмегімен жүгінеді. Электронды сандық қолтаңба көмегімен интернет арқылы жүгіну өте аз таралған (16%). Деректер 5-суретте қарастырылған.

**5-сурет. «Мемлекеттік қызмет алуға қалай жүгінесіз?» сұрағына берген респонденттер жауабын бөлу, n=400**



Жүгірудің әртүрлілігі туралы сұрақтарды талдау мүгедектігі бар тұлғалардың әртүрлі топтарының мемлекеттік қызмет алуға жүгінетіндігін көрсетті. Сенімді тұлға/туысқандары арқылы жүгіну 1-топ мүгедектігі бар азаматтар арасында таралған. Интернет арқылы жүгіну мүгедектіктің 3-тобы арасында айтарлықтай жиі таралған (6-сурет).



**6-сурет. Азаматтардың мүгедектік топ шеңберінде мемлекеттік қызмет алуға жүгіну түрлері, n=400**



Тұрғындар әртүрлі мемлекеттік қызметтерге жүгінеді. мүгедектігі бар тұлғалар арасында аса көп талап етілген қызмет түрлері: тұрғылықты жерінен алынатын мекенжай анықтамасын алу, мемлекеттік әлеуметтік көмек тағайындау және мекенжай бойынша тіркеу (тіркелу).

7-суретте Мүгедектігі бар тұлғалардың әртүрлі топтарына арналған аса көп талап етілген мемлекеттік қызметтер көрсетілген.

**7-сурет. Мүгедектігі бар тұлғалар арасында аса көп талап етілген мемлекеттік қызметтер, n=400**



Кейбір мемлекеттік қызмет алу кезінде мүгедектігі бар тұлғалар қандай да бір қиыншылықтармен кезігеді. Әлеуметтік аудит шеңберіндегі сауалнама мүгедектігі бар тұлғалар үшін аса таралған проблемалы мемлекеттік қызметтер: мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарға тұрғын үй беру жөніндегі кезекке тұру және оларды есепке алу (31%), мемлекеттік әлеуметтік көмек тағайындау (25%) және мұрағат анықтамаларын беру (22%) екендігін көрсетті. Мүгедектігі бар тұлғаларға қиындық туғызатын мемлекеттік қызмет көрсетулер туралы сауалнама нәтижелері 8-суретте қарастырылады.

### **8-сурет. Мүгедектігі бар тұлғаларға қиындық туғызатын мемлекеттік қызмет көрсетулер, n=400**



Бұдан әрі сауалнама қатысушыларына мына сұрақ қойылды: «Мемлекеттік қызметтерді алу кезінде Сіздер қандай қиыншылықтарға кезіктіңіздер?», негізгі үш қиындықты атау керек болды. Респонденттер әртүрлі көптеген қиыншылықтарды атады, деректер 9-суретте қарастырылды. Аса көп таралған қиындық болып мыналар табылды: қағазбастылық (34% респонденттер осыны көрсетті), физиологиялық мүмкіндіктің болмауы (пандустар, арнайы құрылғылар және т.б.) (30%), мемлекеттік қызмет ұсынатын ұйымға дейін жету үшін көлік қызметіне кететін қаржылық шығындардың көптігі (26%) және кезекті күтудің ұзақтығы (24%).

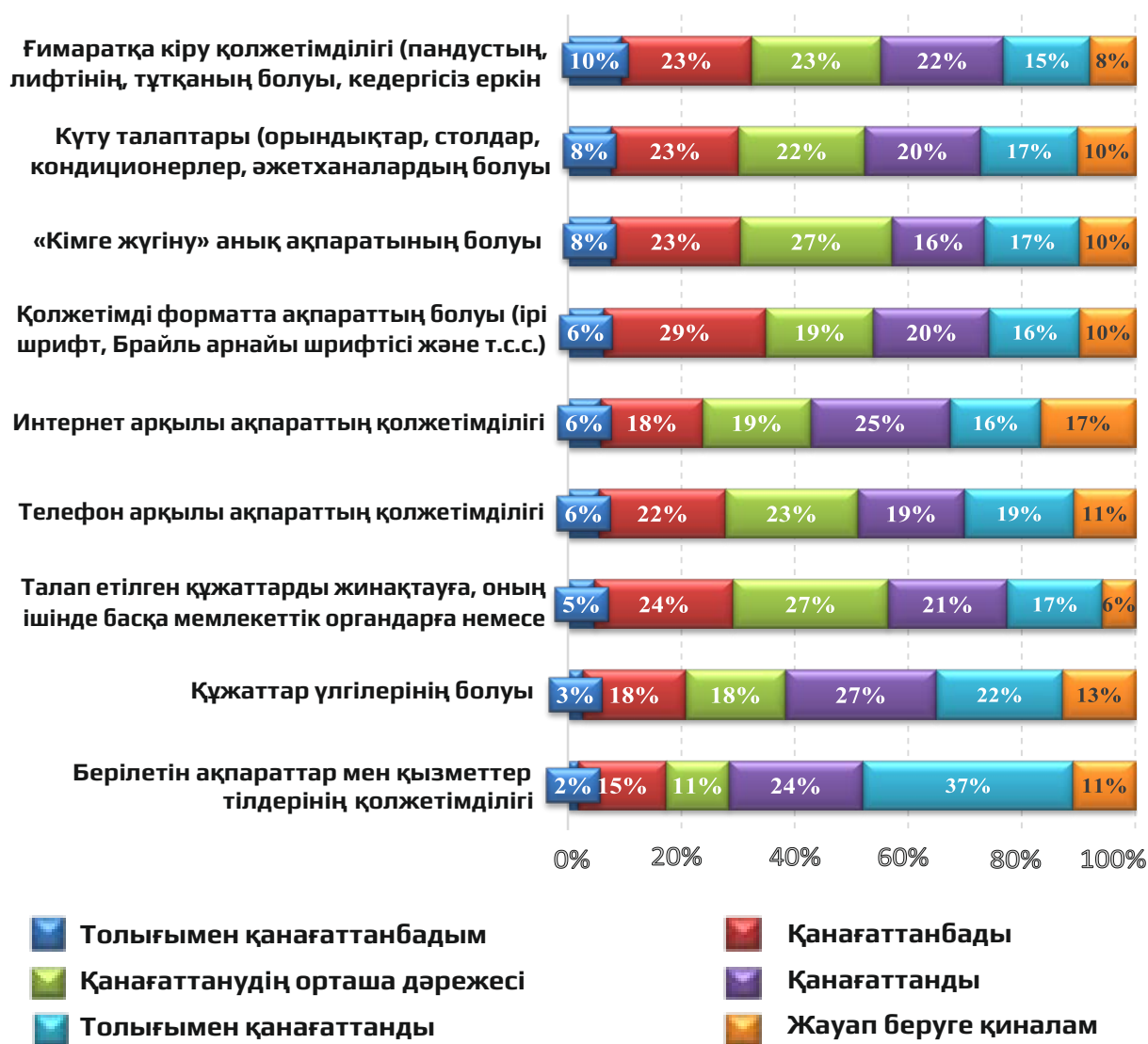
## 9-сурет. Мүгедек азаматтардың мемлекеттік қызмет алу кезіндегі негізгі қиыншылықтары, n=400



## Мүгедектігі бар тұлғаның мемлекеттік қызмет алудағы әртүрлі параметрлермен қанағаттану деңгейі

Мүгедектігі бар тұлға мемлекеттік қызмет алу кезінде қызмет көрсетудің әртүрлі параметрлерімен қаншалықты қанағаттанған? Мұны түсіну мақсатында, сауалнама қатысушыларына сұрақтар қойылды: «Мемлекеттік қызметті алу кезінде қызмет көрсету параметрлері қатарымен қаншалықты қанағаттанғаныңызды 5-балдық шәкілмен бағалаңыз», әрі қарай әр параметр жеке бағаланды. Нәтижелері 10-суретте «толығымен қанағаттанбау» жауаптары кемуі тәртібінде ұсынылған. Бұл параметрлер бойынша қанағаттанудың төмен деңгейі байқалатынын көрсетеді: ғимаратқа кіру қолжетімділігі, күту талаптары және «кімге жүгіну» анық ақпараттың болуы – белгіленген параметрлерге қатысты 10% жуық мүгедектігі бар тұлғалар «толығымен қанағаттанбау» бағасын белгілеген.

**10-сурет. Мүгедектігі бар тұлғаның мемлекеттік қызмет алудағы әртүрлі параметрлермен қанағаттану деңгейі, n=400**



Кестеде қанағаттану деңгейін бағалаудың сипаттау статистикасының көрсеткіштері ұсынылды:

- Mean – мемлекеттік қызмет алу кезінде қызмет көрсету параметрлерімен қатар мүгедектігі бар тұлғалардың қанағаттану деңгейін бағалаудың орташа мәні.
- Std. deviation – пікірлердің шашылуын куәландыратын стандартты ауытқушылық, қаншалықты аз мәнді, яғни нөлге жақын, соншалықты респонденттердің пікірі бірауыз.
- Moda – бұл аса жиі кездесетін баға мәні.
- Min – 5-балдық шәкіл бойынша респонденттер белгілеген ең төмен баға.
- Max – респонденттер белгілеген жоғарғы баға.

Ұсынылған деректер, сонымен қатар, мүгедектігі бар тұлғалардың ғимаратқа кіру қолжетімділігі, ақпараттардың қолжетімді форматта болуы және «кімге жүгіну» анық ақпараттың болуы параметрлері бойынша қанағаттануы аса төмен деңгейде екендігін көрсетеді.

**2-кесте. Мемлекеттік қызмет алу кезінде қызмет көрсету параметрлер қатарымен мүгедектігі бар тұлғалардың қанағаттану деңгейін бағалаудың сипаттау статистикасының көрсеткіштері, n=400**

	Mean	Std. deviation	Мода	Min	Max
Ғимаратқа кіру қолжетімділігі (пандустың, лифтінің, тұтқаның болуы, кедергісіз еркін кіру)	3,1	0,9	2	1	5
Қолжетімді форматта ақпараттың болуы (ірі шрифт, Брайль арнайы шрифтсі және т.с.с.)	3,1	0,9	2	1	5
«Кімге жүгіну» анық ақпаратының болуы	3,1	1,0	3	1	5
Күту талаптары (орындықтар, столдар, кондиционерлер, әжетханалардың болуы және басқалары)	3,2	1,1	2	1	5
Талап етілген құжаттарды жинақтауға кеткен уақыттар, оның ішінде басқа мемлекеттік органдарға немесе банктерге	3,2	1,1	3	1	5
Телефон арқылы ақпараттың қолжетімділігі	3,3	1,15	3	1	5
Интернет арқылы ақпараттың қолжетімділігі	3,3	1,2	4	1	5
Мемлекеттік қызмет алуда негізінен қаншалықты қанағаттандыңыз?	3,4	1,1	4	1	5
Құжаттар үлгілерінің болуы	3,6	1,2	4	1	5
Берілетін ақпараттар мен қызметтер тілдерінің қолжетімділігі	3,9	1,2	5	1	5

11-суретте қанағаттанудың жалпы деңгейінің деректері яғни мемлекеттік қызмет алу көрсетілген. Деректер мүгедектігі бар тұлғалардың мемлекеттік қызмет алудағы қанағаттанудың орташа деңгейі байқалатынын көрсетеді. Бағалаудың орташа мәні мүмкін болатын бестен 3,4 балл.

**11-сурет. Мүгедектігі бар тұлғалардың мемлекеттік қызмет алудағы қанағаттану деңгейі, n=400**



Қанағаттану деңгейін төмен бағалаған респонденттерге мына сұрақ қойылды: «Мемлекеттік қызметке жүгінген/алған кезде Сізді нақты не қанағаттандырмағанын айтыңыз?». Көптеген әртүрлі себептер айтылды, олардың ішінде көп кездескені мыналар: кезекті ұзақ күту, қағазбастылық, физиологиялық қолжетімділіктің болмауы. Жалпы алғанда, сауалнама қатысушылары келесі проблемаларды белгіледі, яғни мемлекеттік қызмет алғанына қанағаттанбау себебі болып мыналар табылады:

- ▲ Кезекті ұзақ күту - 12,3%;
- ▲ Қағазбастылық - 11,5%;
- ▲ Физиологиялық қолжетімділіктің болмауы - 9,2%;
- ▲ РОЗСП қызмет көрсетуі - 8,1%;
- ▲ Пандустың болмауы/пандустың қолжетімсіз болуы - 7,7%;
- ▲ Толық ақпараттың болмауы - 6,9%;
- ▲ Дөрекі қызмет көрсету - 3,8%;
- ▲ Түсінікті айтпауы - 2,3%;
- ▲ Жүгірістің көптігі - 2,3%;
- ▲ Қызметкерлердің нашар қызмет көрсетуі - 2,3%;
- ▲ Жұмысбастылықты сылтау етіп, қоларбада отыратын Мүгедектігі бар тұлғаға қызмет көрсетуден бас тартады - 2,3%;
- ▲ Мамандар өз мамандығын білмейді - 1,9%;
- ▲ Кеңесшілердің ақпараттарды білмеуі - 1,9%;
- ▲ Интернетте/әлеуметтік желілерде ақпараттың жеткіліксіздігі - 1,9%;
- ▲ Телефонмен нақты ақпаратты түсіндірмеуі - 1,9%;
- ▲ Мамандар дұрыс ақпарат бере алмайды - 1,9%;
- ▲ Тұтқа жоқ - 1,5%;
- ▲ Арнайы брайль шрифтісінің барлық жерлерде болмауы - 1,5%;
- ▲ Күту орнының жеткіліксіздігі - 1,5%;
- ▲ Қызмет алу үшін кімге жүгіну керектігі жөніндегі ақпаратты жеткіліксіздігі - 1,5%;
- ▲ Мүгедектер үшін әжіетхананың қолайсыздығы - 1,5%;
- ▲ Көңіл бөлудің аздығы - 1,2%;
- ▲ Интернет арқылы мемлекеттік қызмет алуды арттыру - 1,2%;
- ▲ Телефон арқылы қажет ақпарат алу мүмкін емес - 1,2%;
- ▲ Бір кабинеттен екінші кабинетке қуу - 1,2%;
- ▲ Туалеттің болмауы - 1,2%;
- ▲ Ауылдық жерлерде әлеуметтік қызмет ұсыну орынға қойылмаған - 1,2%;
- ▲ Жеделсатылар мүгедек қоларбасына арналмаған - 0,8%;
- ▲ Жемқорлық - 0,8%;
- ▲ Мемлекеттік тілдің аз қолданады - 0,8%;
- ▲ Еркін кіру - 0,8%;
- ▲ Біліксіз персонал - 0,8%;
- ▲ Колорталық арқылы поликлиникада дәрігердің қабылдауына жазылу кезіндегі проблемалар - 0,8%;
- ▲ Кезексіз таяқпен жүрсеңде кезексіз өткізбейді, кезекке тұру керек - 0,8%;
- ▲ "Мүгедектерге қызмет көрсету" орнында барлық қызмет түрлерін ала алмайсыз - 0,8%;
- ▲ Әжетхана әрдайым жабық - 0,8%;
- ▲ Дұрыс жағдай жасалмаған - 0,8%;
- ▲ Барлығын өзің жасау керек - 0,8%;
- ▲ Ұзақ қызмет көрсету - 0,8%;

- ▲ Телефон ұзақ алмайды - 0,4%;
- ▲ Танымайды - 0,4%;
- ▲ Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы ұнамайды - 0,4%;
- ▲ Кейбір сұрақтарды білмейді - 0,4%;
- ▲ Әрбір бөлім әртүрлі ақпарат береді - 0,4%;
- ▲ Ақпарат бір бірінен айтарлықтай өзгеше - 0,4%;
- ▲ Оқу орындарында қолайлы инфрақұрылымдар жоқ - 0,4%;
- ▲ Қызмет көрсетілген кезде бас тартулардың негізі жеткіліксіз - 0,4%;
- ▲ Құжаттарды анда мында жібереді - 0,4%;
- ▲ Барлығы қанағаттанарлық, тек қоларба алу және беруден басқасы - 0,4%;
- ▲ Жұмыспен қамту бөлімінде және ХҚКО әжетхана жоқ - 0,4%;
- ▲ Ақпаратта қарастырылмаған талаптар - 0,4%;
- ▲ Жалпы, қызмет саласына көңілім толады. Бірақ ХҚКО әлеуметтік қамсыздандыру бөлім қызметінің бір бөлігін бергеннен кейін, қолайсыз болып қалды. Бірнеше рет ХҚКО бару керек, әрбір өтінішке құжаттар көшірмелерінің екі данасын ұсыну керек - 0,4%;
- ▲ Қызметкерлер кейде нақты жауап бермейді - 0,4%;
- ▲ Барлық жерде қайыршылар сияқты қарайды - 0,4%;
- ▲ Мемлекеттің беретінін чиновниктер түсіндіргісі келмейді - 0,4%;
- ▲ Өз құқығынды басқа мүгедектігі бар тұлғамен сөйлескенде білесің - 0,4%;
- ▲ Қызмет алу кезінде қызметкерлер мүгедектік ерекшелікті ескере отырып қызмет көрсетпейді - 0,4%;
- ▲ Облыстық әкімиятта, қалалық әкімиятта жазбаша жүгінуге назар аудармайды - 0,4%;
- ▲ Милицияда ешнәрсе табылмайды - 0,4%;
- ▲ Еңбекке орналастырудан бас тартады - 0,4%;
- ▲ ОЖБ бермейді - 0,4%;
- ▲ Жерді рәсімдеу ақылы - 0,4%;
- ▲ Көрсететін бағыт жоқ - 0,4%;
- ▲ Қолайлы форматта ақпараттар жоқ - 0,4%;
- ▲ Кей кезде адастырады - 0,4%;
- ▲ Поликлиникада дәрігерлерді қзақ күтуге тура келеді, егер үйге шақырсаң, одан да ұзақ күтесің - 0,4%;
- ▲ Негізсіз бас тарту - 0,4%;
- ▲ Таңдау аз - 0,4%;
- ▲ Олардың үйіне келіп, маған қатыссыз нәрсе сұрап тұрғанда                    й күйде боласың - 0,4%;
- ▲ Қарапайым адамдар туралы ойламайды, барлығын қиындатады - 0,4%;
- ▲ Ережелер үнемі ауысып отырады - 0,4%;
- ▲ Мекеменің мекенжайы үнемі өзгеріп отырады - 0,4%;
- ▲ Аудан орталығына бару үшін көп уақыт кетеді - 0,4%;
- ▲ Мүгедектік бойынша зейнетақы рәсімдеуде қиындықтар туындады - 0,4%;
- ▲ Мүмкіндігі шектеулі тұлғалардың мүгедектігін отадан кейін алып тастайды - 0,4%;
- ▲ Кабинеттерге қуады - 0,4%;
- ▲ Қызметкерлер қызметті тез алуға әрекет жасамайды - 0,4%;
- ▲ Мүгедектерге арналған көлік тұрағы жоқ - 0,4%;
- ▲ Поликлиникаларда біліксіз дәрігерлер жасайды - 0,4%;
- ▲ Кондиционерлер жұмыс жасамайды - 0,4%;
- ▲ Поликлиникаларға телефон шалу қиын - 0,4%;
- ▲ Жалпы, қызмет алу мүмкін, бірақ, қайда жүгінуге керектігі әрдайым түсінікті емес - 0,4%;

- ▲ Поликлиника — бұл қорқынышты, қызмет алу қиын - 0,4%;
- ▲ Жас мамандар көптеген нәрсені білмейді - 0,4%;
- ▲ Менің өтінішіме құлақ аспайды - 0,4%;
- ▲ Қалалық қамсыздандырудан көмек ала алмадым - 0,4%;
- ▲ Қалалық әкім қабылдамады - 0,4%;
- ▲ Әлеуметтік қызметкерлер сауатсыз - 0,4%;
- ▲ Көліктің болмауы - 0,4%;
- ▲ Болсада, кей кезде басқа мемлекеттік органға бару керек - 0,4%;
- ▲ Нет мемлекеттен ешқандай көмек жоқ - 0,4%;
- ▲ Білікті мамандар жоқ - 0,4%;
- ▲ МӘС қайта куәландыруда адамның жағдайы мен мүмкіндігін түсінбейді - 0,4%;
- ▲ Менде үлкен проблемалар жоқ, өйткені менің жеке көмекшім бар 0,4%;
- ▲ Интернет жұмысын жақсартса - 0,4%;
- ▲ Жеделсаты жоқ - 0,4%.

### ***Мүгедектігі бар тұлғаның арнайы әлеуметтік қызмет алудағы әртүрлі параметрлермен қанағаттану деңгейі***

Сауалнама мүгедектігі бар тұлғалардың көпшілігі (69%) арнайы әлеуметтік көмекке жүгінгенін көрсетіп отыр (12 сурет).

Арнайы әлеуметтік көмекке жүгінбеген мүгедектігі бар тұлғалар неліктен өздерінің бұл көмекке жүгінбегенін түсіндірді:

- Қажеттілік болмады - 76%;
- 3 топ мүгедектігі қызмет алушыларға кірмейді - 9%;
- Аталған қызметті алушылар санатына кірмеймін - 6%;
- Мұндайды білмеймін - 4%;
- Пайда жоқ - 2%;
- Босаңсымас үшін - 2%.

***12 сурет. «Арнайы әлеуметтік көмек алу үшін жүгіндіңіз бе?» сұрағына респонденттердің жауабын бөлу, n=400***



Алынған арнайы әлеуметтік қызметтің таралуы 13-суретте ұсынылды. Аса көп таралған медициналық (89%) және тұрмыстық (59%) арнайы әлеуметтік қызметтер.



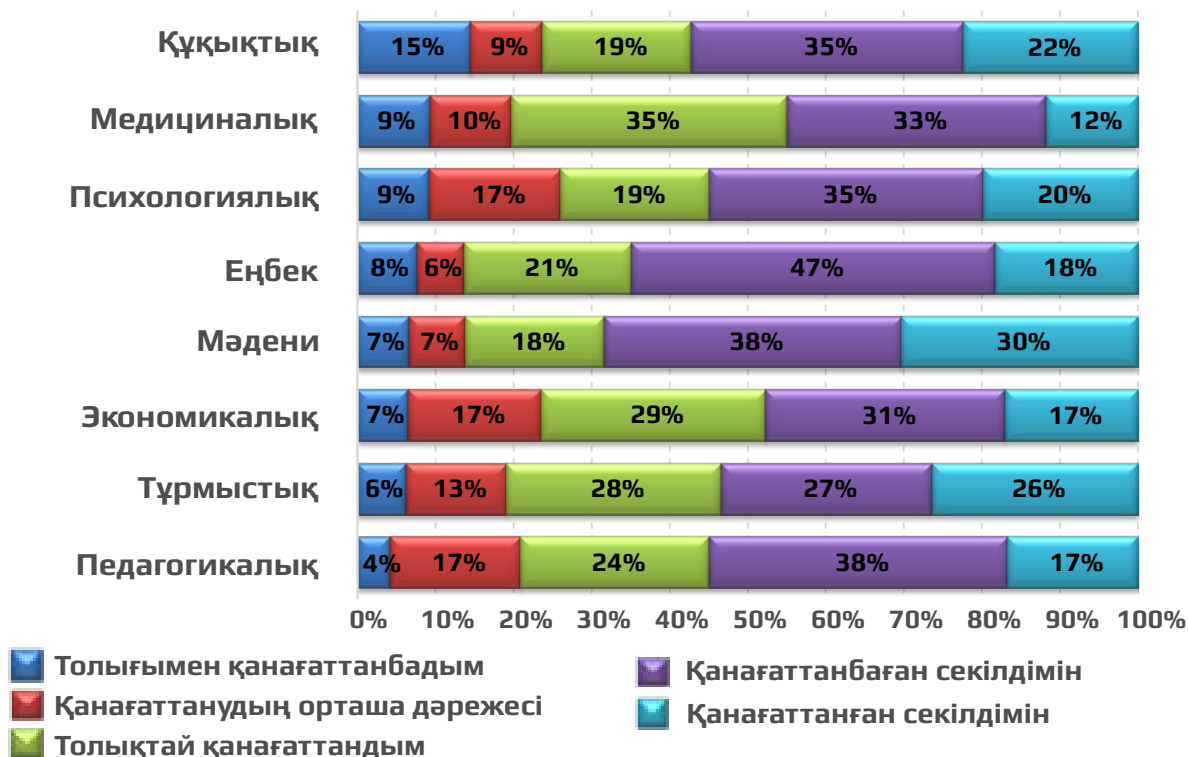
13-сурет. Алынған арнайы әлеуметтік қызметтің таралуы, n=276



Мүгедектігі бар тұлғаларға көрсетілген арнайы әлеуметтік қызметтің қанағаттану деңгейі 14-суретте көрсетілген, деректер «толығымен қанағаттанбадым» деген жауапқа кему тәртібімен ұсынылады. Нәтижесінде, «толығымен қанағаттанбадым» деген жауап берушілердің аса көп пайызы құқықтық әлеуметтік қызметке қатысты екенін көрсетеді – мүгедектігі бар тұлғалардың 15% қанағаттану деңгейінің төмен бағасын берген.

Қанағаттану деңгейіне жоғары баға берген мүгедектігі бар тұлғалардың аса көп пайызы мәдениет және тұрмыстық әлеуметтік қызметтерге қатысты екені байқалады (14-сурет).

14-сурет. Арнайы әлеуметтік қызметтермен қанағаттандыру деңгейі, n=276



3-кестеде арнайы әлеуметтік қызмет көрсетудің қанағаттану деңгейін бағалауды сипаттау статистикасының көрсеткіштері:

- Mean – мемлекеттік қызмет алу кезінде қызмет көрсету параметрлерімен қатар, мүгедектігі бар тұлғалардың қанағаттану деңгейін бағалаудың орташа мәні.

- Std. deviation – пікірлердің шашылуын куәландыратын стандартты ауытқушылық, қаншалықты аз мәнді, яғни нөлге жақын, соншалықты респонденттердің пікірі бірауыз.

- Moda - бұл аса жиі кездесетін баға мәні.

- Min - 5-балдық шәкіл бойынша респонденттер белгілеген ең төмен баға.

- Max – респонденттер белгілеген жоғарғы баға.

3-кестедегі деректер қанағаттану деңгей бағасының орташа мәні аздау тәртібімен ұсынылған. Нәтижесінде қанағаттанудың жоғарғы деңгейі мәдени даму жоспарындағы әлеуметтік қызметке қатыстыларда байқалса, қанағаттанудың төмен деңгейі медициналық арнайы әлеуметтік қызметке қатысты байқалады.

**3 кесте. Мүгедектігі бар тұлғалардың арнайы әлеуметтік қызметпен қанағаттану деңгейін бағалаудың сипаттау статистикасының көрсеткіштері, n=276**

	Mean	Std. deviation	Мода	Min	Max
Мәдени	3,8	1,15	4	1	5
Еңбек	3,6	1,09	4	1	5
Тұрмыстық	3,5	1,19	3	1	5
Педагогикалық	3,5	1,08	4	1	5
Құқықтық	3,4	1,32	4	1	5
Психологиялық	3,4	1,24	4	1	5
Экономикалық	3,4	1,14	4	1	5
Медициналық	3,3	1,10	3	1	5

Жалпы алғанда, сауалнамаға қатысқан мүгедектігі бар тұлғалардың 40% көрсетілген арнайы әлеуметтік қызметке қанағаттанған, олардың көбі кемшіліктерді белгілегенмен, жалпы, барлық нәрсе мінсіз болмайтындықтан, негізінен қанағаттандырарлық деп белгілеген. Осылайша, мүгедектігі бар тұлғалардың көпшілігі қандай да бір алынған арнайы әлеуметтік қызметке қанағаттанбайды. Зерттеу нәтижесінде мүгедектігі бар тұлғалар алған арнайы әлеуметтік қызметке қанағаттанбаудың көптеген себептерін анықтады, олардың ішінде кең таралғаны келесілер көрсетілді: мүгедектігі бар тұлғаларға тиісті әлеуметтік қызметтер туралы түсінікті және қолжетімді ақпараттардың болмауы, поликлиникалардағы кезектің көп болуы, жәрдемақының аздығы, медициналық қызметке наразылық, қалыпты физиологиялық мүмкіндіктің болмауы және т.б.

Мүгедек жандардың қанағаттанбау себептерін қарастырамыз:

▲ Тиісті әлеуметтік қызметтер туралы түсінікті және қолжетімді ақпарат-

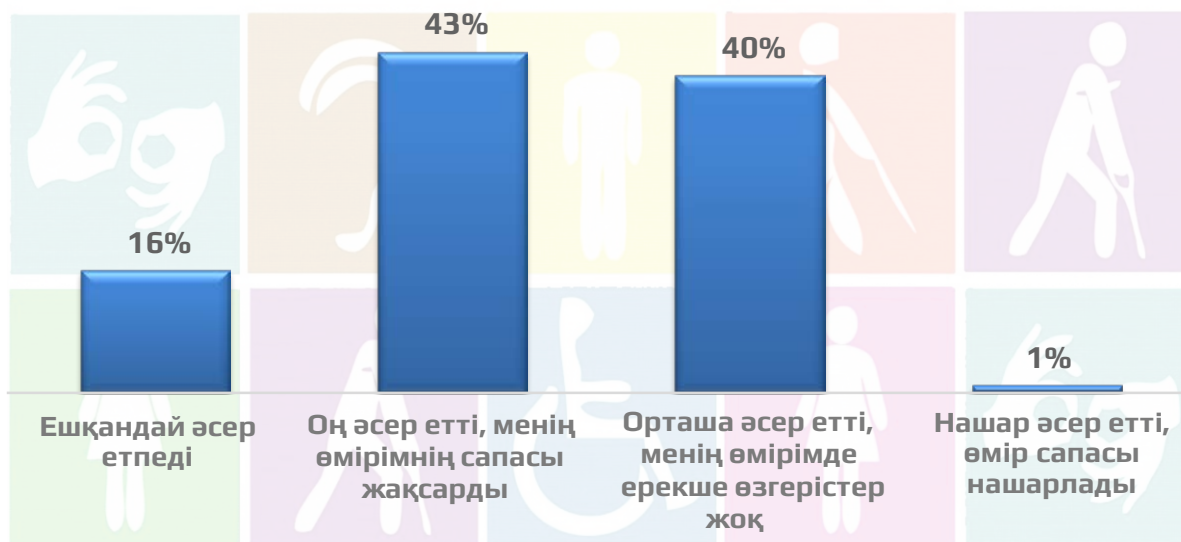
тар жоқ - 11%;

- ▲ Поликлиникада кезектің көп болуы - 10%;
- ▲ Жәрдемақының аздығы - 8%;
- ▲ Мүгедектік қоларба қолданатын тұлғалар үшін қолжетімді болмуы - 6%;
- ▲ Медицина қызметкерлерінің жауапсыздығы және салғырттығы - 5%;
- ▲ Нет тегін дәрі-дәрмектің болмауы - 4%;
- ▲ Мүгедектігі бар тұлғаларға кезексіз қызмет көрсетпеуі - 4%;
- ▲ Медициналық қызметке наразы - 3%;
- ▲ Қағазбастылық - 3%;
- ▲ Мамандардың жетіспеуі/Білікті мамандардың жетіспеуі - 2%;
- ▲ Әлеуметтік қызмет нақты түрде жоқ - 2%;
- ▲ Персоналдың дөрекілігі - 2%;
- ▲ Оңалту техниканың сапасыздығы, сапасы орташа деңгейде - 2%;
- ▲ Поликлиникада кабинет жанында тақтайшалардың болмауы - 1%;
- ▲ Балалар мен үлкендерді бірге қарауы - 1%;
- ▲ Инфрақұрылымдық қолжетімділік - 1%;
- ▲ Құқықтық көмек - 1%;
- ▲ Анықтаманы ұзақ күту - 1%;
- ▲ Оңалту сапасы қанағаттанарлықсыз, сондықтанда өз ақшаңа сатып алуға тура келеді - 1%;
- ▲ Мүгедектерге жағдай жасалмаған - 1%;
- ▲ Әжетхананың қолайсыздығы - 1%;
- ▲ Әжетхана үнемі жабық - 1%;
- ▲ Әлеуметтік қызметті қызметкерлердің өзі қалай рәсімдейтінді және базаға енгізуді білмейді - 1%;
- ▲ Протездарға жылдың белгілі бір уақытында тапсырыс беруге болады : көктемнен бастап күзде - 1%;
- ▲ Мемлекеттік қызметтер біздің пікірді үнемі ескермейді - 1%;
- ▲ Мұндай жағдайда мемлекеттен ешқандай көмек жоқ - 1%;
- ▲ Портал бойынша кезек күту ұзақ - 1%;
- ▲ Мүгедектік қоларбаның сапасы төмен - 1%;
- ▲ Тендердан - 1%;
- ▲ Қызмет сапасы жылдан жылға төмендеуде - 1%;
- ▲ Балаларды әлеметтендіру бойынша қызметкерлердің жұмыстарына қанағаттанбаймын - 1%;
- ▲ Өзімнің ақымақтығымнан - 1%;
- ▲ Мүгедектік ала алмай жүрмін - 1%;
- ▲ Қолжетімділікті жақсарту - 1%;
- ▲ 2018 ж. еңбекпен қамту бөлімі берген жөргектің сапасы ұнамайды - 1%;
- ▲ Тегін медикаменттердің үнемі болмауы - 1%;
- ▲ Барлық жерде қорғаныс позициясын ұстауға тура келеді - 1%;
- ▲ Шенеуніктің жеке қалтасынан ақша шығарғандай сезімде боласың, беруге тиістіні бергісі келмейді - 1%;
- ▲ Адамды адам ретінде есепке алмайды, басың жарақаттанса, ақымақсың деп есептейді - 1%;
- ▲ Стационарға жатқызбайды - 1%;
- ▲ Тротуарлар мен қиылыстарды жөндеу - 1%;
- ▲ Дәрігер қабылдауына жазылу қиын - 1%;
- ▲ Орындау сапасы қажетті стандарттарға жауап бермейді - 1%;
- ▲ Грант беру жөніндегі шешім қабылдау ұзаққа созылады - 1%;
- ▲ Оңалту техникасын алуға қажеттілігі жоқ деген сылтаумен бас тартады - 1%;

- ▲ Поликлиникадағы дәрігер зағиптарға арналған ноутбук беруден бас тарты - 1%;
- ▲ Спортпен айналысу үшін спорт құралдары көптеп керек - 1%;
- ▲ Жәрдемақы мен жеке көмекшіден басқа ештеңе алмаймын - 1%;
- ▲ Нотариус көмегі ақылы болды - 1%;
- ▲ Үйде оқыту толық көлемде емес - 1%;
- ▲ Алып келген мүгедектік қоларбасы біздің өлшемге сәйкес емес - 1%;
- ▲ Азаматтарға дұрыс бағыт бере алмайды - 1%;
- ▲ Психологиялық көмекке қанағаттанбаймын, өйткені көптеген мекемелерде психологиялық қызмет көрсетілмейді - 1%;
- ▲ Кейбір қызмет жоғарғы деңгейде емес, қызмет көрсетудің дамуы орташа деңгейде деп айтуға болады - 1%;
- ▲ Біліксіз мамандардың көптігі - 1%;
- ▲ Адамдардың сөйлесу мәдениеті - 1%;
- ▲ Кішкентай көмек - 1%;
- ▲ Осы қызметтерді кім үшін ұйымдастырғандары түсініксіз - 1%;
- ▲ Мүгедектерді жұмыспен қамтамасыз етуге дәрменсіз - 1%;
- ▲ Жұмыс берушілер жауапкершілік алудан қорқады - 1%;
- ▲ Біз оларды алмаймыз - 1%;
- ▲ Электрлік қоларба қажет, бірақ тиесілі емес - 1%;
- ▲ Оңалту техникасының сапасы қорқынышты - 1%;
- ▲ Жұмыссыздық бойынша есепке тұру проблема - 1%;
- ▲ Дәрі-дәрмекпен уақытында және толық көлемде қамтамасыз етпейді - 1%;
- ▲ Қызмет тізімі мүгедектігі бар тұлғалар үшін қолжетімді болуы тиіс, көпшілігі тиесілі қызмет туралы білмейді - 1%;
- ▲ Жоғары сапалы техника қолдануға қиын, сондықтанда, үшінші тұлғаның көмегіне жүгінуге тура келеді - 1%;
- ▲ Мүгедек құқығы қорғалмаған - 1%;
- ▲ Аудан орталығынан көмек жоқ - 1%;
- ▲ 2-ші сұрыптағы адам ретінде қарайды және қабылдайды - 1%;
- ▲ Біздің қоғам мүгедектерді қоғамның толыққанды мүшесі ретінде қабылдауға әлі де дайын емес - 1%;
- ▲ Медициналық-тұрмыстық көмек керек - 1%;
- ▲ Мүгедектігі бар тұлғаларға қажетті қызмет түрлерін білу - 1%;
- ▲ Қанағаттанбаймын, өйткені дәрігерлер тегін дәрі-дәрмектерді алдын ала қалдырып қоймайды - 1%;
- ▲ Тасымалдаушыны біз таңдамаймыз - 1%;
- ▲ Басқа адамдар тарапынан көптеген түсінбеушілікке кездесем, өйткені менің сөзімді түсінбейді - 1%;
- ▲ Бір анықтаманы қайта-қайта сұратады - 1%;
- ▲ Ауылда әлеуметтік көмек нашар көрсетіледі, өйткені жергілікті басшылар бұл туралы білмейді - 1%;
- ▲ Емдеу мүмкіндігі жоқ - 1%;
- ▲ Шипажай қолжетімді емес - %;
- ▲ Мені жұмысқа қайта орналастырмады - 1%;
- ▲ Арнайы аурухана жоқ - 1%.

Арнаулы әлеуметтік көмек мүгедектігі бар тұлғаларға қалай әсер етеді? Сәйкесті сұрақ аудит қатысушыларына қойылды. Пікірлер әртүрлі, көп бөлігі (43%) өмірінің сапасы жақсарып, оң әсер еткенін айтса, 40% арнаулы әлеуметтік көмек мүгедектігі бар тұлғалардың өміріне орташа әсер етті, олардың өмірінде айтарлықтай өзгерістер жоқ деген пікірге тоқталады. Тағы бір 16% «ешқандай әсер етпеді» деп белгілеген (15-сурет).

**15- сурет «Алынған әлеуметтік көмек сізге қалай әсер етті?» сұрағына берілген жауапты бөлу, n=276**



16-суретте респонденттердің мүгедектік топтары шеңберінде мүгедектігі бар тұлғалар өміріне әлеуметтік қызметтің әсері туралы деректер ұсынылды. Деректерде «ешқандай әсер етпеді» жауабы көбіне мүгедектіктің 3-і тобындағы адамдар арасында кең таралғанын көрсетеді. «Орташа әсер етті, өмірімде аса өзгеріс жоқ» жауабы мүгедектіктің 1-тобындағы адамдар арасында айтарлықтай жиі таралған.

**16-сурет. «Алынған әлеуметтік қызмет Сізге қалай әсер етті?» жауабына мүгедектік топтар шеңберінде берілген жауаптарды бөлу, n=276**



17-суретте тұрғылықты жері бойынша мүмкіндігі шектеулі тұлғалардың әлеуметтік қызметтің әсері туралы деректер ұсынылып отыр. «Оң әсер етті» жауабы көбінесе қалада тұратын мүгедектігі бар тұлғалар арасында таралған. «Орташа

әсер етті, өмірімде айтарлықтай өзгеріс жоқ» жауабы көбінесе ауылда тұратын мүгедектігі бар тұлғалар арасында таралған.

**17-сурет. «Алынған әлеуметтік қызметтер Сізге қалай әсер етті?» сұрағына тұрғылықты жері бойынша жауаптарды бөлу, n=276**



Әлеуметтік аудитке қатысушылардан мүгедектігі бар тұлғалардың мемлекеттік қызметті алу үдерісін жақсарту үшін не істеу керектігі жөнінде сұралды. Респонденттердің көпшілігінің пікірлері бойынша (69%) мүгедектігі бар тұлғалардың ерекшеліктерін есепке ала отырып, мемлекеттік қызмет көрсету бойынша тікелей халықпен жұмыс жасайтын қызметкерлерді оқыту керек. Сонымен қатар, мемлекеттік қызмет көрсететін ұйымдарда күту жағдайын қарастыруы керек (48%), телефон арқылы мемлекеттік қызметтер туралы ақпараттар алуды жолға қою (42%) және интернет арқылы мемлекеттік қызмет алуды ұлғайту (40%). 18-суретте ұсыныстар таралымының азаю тәртібінде деректер қарастырылған.

**18-сурет. Мүгедектігі бар тұлғалардың пікірлері бойынша мемлекеттік қызмет алу үдерісін жақсарту үшін не істеу керек, n=400**



## ***Мүгедектігі бар тұлғалардың арнайы әлеуметтік қызмет алу бойынша ұсыныстары мен тілектері***

Әлеуметтік аудит шеңберінде сауалнама соңында респонденттерден мүгедектігі бар тұлғалар үшін арнайы әлеуметтік қызметтер ұсыну бойынша ұсыныстары мен тілектерін сұрадық. Деректерді талдай келе айтарлықтай жиі айтылған ұсыныстар болып мыналар белгіленген: әртүрлі сұрақтар бойынша мүгедектігі бар тұлғалардың ақпараттануын жақсарту, зағип жандар мен қоларба пайдаланушылар үшін қолжетімділікті арттыру, медицина қызметкерлерінің кәсібилілігін арттыру. Ауылда тұратын мүгедектігі бар тұлғаларға ерекше көңіл аудару керек, себебі азаматтардың аталған санаты қаладан оның барлық артықшыларымен бірге жырақ орналасқандықтан арнайы шараларды қажет етеді.

Ұсыныстардың түпнұсқасын ұсынамыз, өйткені, мүгедектігі бар тұлғалармен жұмыс жөнінде сарапшылар зерделеу үшін қызығушылық танытады:

- Туылғаннан 2-топ мүгедектері қоғамдық көлікте тегін жүрген.
- Өрлеу бағдарламасы бар балалардың экономикалық құқығымен санаспайды және оған қысым көрсетпейді, жәрдемақы отбасының жалпы пайдасы есебінен айтарлықтай азайды.
- Мүгедектермен жұмыс бойынша оқуды тек мемлекеттің қызметкерлері ғана емес, сонымен бірге, басшыларда оқыса екен.
- Цифрландыру ғасыры, мүгедектігі бар тұлғаларды оқыту қажет.
- Баланың өмірге қызығушылығын көтеру мақсатында, әртүрлі іс-шаралар өткізу.
- Мүгедек балаларға арналған орталықтар қажет, құрдастары арасында әлеуметтену.
- Баланың өмірге қызығушылығын көтеру мақсатында мекемелерді көбейту.
- Құзіретті органдар тарапынан мүгедектерге көп көңіл бөлу.
- Дәрі-дәрмекті уақытында беру. Емделуге барғанда жақсы қарау. Медициналық мекемеде «алғашқы көмек» беру.
- Тендер сапаға емес, бағаға қарайды өзінің ерекшеліктеріне байланысты таңдауда ЛСИ қатысу. Ауылдық жерлердегі аудандарда қолжетімділікке бақылауды күшейту.
- Толық ақпарат беру адал жұмыс жасау, өзінің жұмысын білуі.
- Адал жұмыс жасау.
- Мүгедектерге көмек көрсету үшін жергілікті жерлерде әлеуметтік қызметкерлерге жағдай жасау.
- Бізге кездескен бір проблема бар. Өкінішке орай, арнаулы көлік ХҚКО мүгедектерге жүргізуші құқығын алу кезінде автодромнан өту үшін қолмен басқаратын машина жоқ. Үнемі Астанаға қоңырау шалып, рұқсат сұрап отыру керек.
- Ашықтық пен кәсіби біліктің артуы.
- Тәжірибелі білікті мамандар.
- Барлығына қолжетімділікті қамтамасыз етуі.
- Арнаулы әлеуметтік қызмет үшін үлкен алаңғимаратын ұсыну.
- Мүгедектің орынына өзіңді қойып, соған сәйкес әрекет жасау керек.
- Әлеуметтік қызметкерлер тез жұмыс жасау керек.
- Мемлекеттік мекеме қызметкерлері өз қызметтерін кәсіби деңгейде орындауы керек.

- Мемлекеттік мекеме қызметкерлері қызметтерін аса сапалы түрде көрсетсе.
- Біздің қалада ХҚКО тек біреу, енді біреуі болса.
- Жәрдемақы мөлшерін ұлғайту.
- Құжаттарды рәсімдеген кезде қағазбастылық азайса.
- Мүгедектермен жұмыс жасайтын медициналық қызметкерлер мен мемлекеттік қызметкерлер жұмысын жақсарту.
- Мүгедектігі бар тұлғаларға байланысты көптеген іс-шаралар өткізу, дамыту орталығын көптеп ашу.
- Ауыратын балалармен айналысу үшін және қарт кісілердің баруға болатын орталықтарды көптеп ашу.
- Әлеуметтік жәрдемақыны көбейту. Мүгедектігі бар тұлғаларды кәсіпке оқыту бойынша орталықтар жоқ.
- Оңалту орталықтары мен фитнес орталықтарын ашу керек.
- Қатынасуға арналған жалпы көптеген іс-шаралар өткізу, орталықтар ашу.
- Балаларға да, үлкендерге де арналған оңалту орталықтарын ашу. Мүгедек балаларға арналған балабақшалар мен мектептердің санын көбейту. Қолжетімді тұрғын үйді қалайтындардың бәрін қамтамасыз ету.
- Жартылай стационарлық үлгідегі балаларға және үлкендерге арналған күндіз келіп жүру шартымен көптеген орталықтарды ашу (әсіресе ауылдық округтарда), тұрақты жұмыспен қамтамасыз ете отырып, жанұя бюджетін арттыру.
- Аутист балалармен жұмыс нашар дамыған, оңалту орталықтары керек.
- Жалғыс басты әжелерге күндіз барып тұратын орталықтар қажет.
- Мүгедектер өмірін жақсарту, еңбекпен қамту.
- Шипажайға жолдама санын арттыру.
- Шектелген қабілеттері бар адамдармен байланысатын қызметкерлерді оқыту.
- Телефон арқылы мемлекеттік қызмет көрсету туралы ақпаратты алу тәртібін жөнге келтіру. Кезек күту жағдайын жақсарту (отыратын орындар орналастыру, әжетхана, кондиционерлер және т.б. орнату). Әрбір тұрғылықты мекендерде мемлекеттік қызмет көрсету жөніндегі жылжымалы пункттерді ұйымдастыру.
- Қызмет көрсету жағдайын жақсарту.
- Мүгедектігі бар тұлғалар үшін толық жағдай жасау. Білімді мамандар қажет.
- Қызмет көрсететін барлық мекемелерде (банктерде, аэропорттарда, теміржол кассаларында және т.б.) мүмкіндігі шектеулі жандарға арналған терезе болғаны жөн.
- Орталыққа кіргеннен бастап мүгедектігі бар тұлғалар үшін жағдай жасау керек. Көлік қоятын орын аз. Терезелер өте жоғары орналасқан. Мамандар аса білімді емес.
- Кейбір мамандар мемлекеттік тілді білмейді. Мүгедектігі бар тұлғалар еркін кіріп шығатын жағдай жасалмаған. Әжетханалар қолайсыз.
- Қазақ тіліндегі ақпараттар аз, қазақ тілінде буклеттер, брошюралар жоқ. Телефон арқылы қажетті ақпараттарды алу қиын. Мүгедектігі бар тұлғаларға қолайсыз жағдай жасалған.
- Мүгедектігі бар тұлғаларды ауруханаға порталсыз, кезексіз жатқызу мүмкіндігін қарастыру керек.
- Қызметкерлерді өздері жұмыс жасайтын қызметтер бойынша толық ақпаратты білуге оқыту.




- Мені ХҚКО электронды үкімет арқылы сауатты түрде компьютерден анықтама алуға оқытқанын қалаймын, сонда ғана ХҚКО адамдар аз барады.
- Мүгедектік қол арбаны қолданатын әйелдерге арнайы гинекологиялық кресло.
- Мүмкіндігі шектеулі тұлғаларға арналған арнайы әлеуметтік қызметтерді көптеп енгізу.
- Жасы үлкен мүгедектігі бар тұлғалар мен жалғыз басты адамдарға арналған үйден сапалы әлеуметтік қызмет көрсету жоқ. Жасы үлкен жандардың өмір сүру деңгейін арттыру.
- Мүгедектігі бар тұлғалардың өтініштерін қанағаттандыру.
- Электронды кезекке қызметкерлерді оқыту, көп құжаттар талап етпеу.
- Қағаз айналымын азайту.
- Электронды кезектер, көп құжаттар талап етпеу.
- Мүгедектігі бар тұлғаларға қызмет көрсету үшін жеке терезе болуы тиіс.
- Әлеуметтік мекемеде қолжетімді ақпараттық ортаны және физиологиялық мүмкіндікті қамтамасыз ету.
- Мүгедектігі бар тұлғаларды да, мемлекеттік қызметкерлерді де оң жеңілдіктер мен қызметтер туралы ақпараттық жүйелерін жақсарту. Қызмет алушы қолжеткізген қызметке бақылауды күшейту.
- Арнайы әлеуметтік қызмет көрсету бойынша жұмысты жақсарту.
- Әлеуметтік нысандарда мүгедектігі бар тұлғалар үшін қолайлы жағдай жасау.
- Кедергісіз орта құру.
- Әлеуметтік желілерде мүгедектігі бар тұлғалар үшін қолайлы жағдай жасау.
- Барлық мемлекеттік органдарда жүру жолдарына кедергісіз орта жасау (тротуарлар, жаяу жүргінше өтетін жол).
- Мүгедектігі бар тұлғалардың әлеуметтік қызметтері мен құқықтары туралы ақпараттарды түсінікті қарапайым халық тілінде ашықұсыну.
- Мүгедектерге арналған қоғамдық көлікпен қамтамасыз ету.
- Әлеуметтік қызметкерлер жұмыстарының сапаларын жақсарту.
- Құқықтық көмектер көрсету жөніндегі жұмыстарды жақсарту. Көптеген мекемелерде біз сияқты адамдарға құқықтық көмек көрсетілмейді, ақы сұрайды. Сондықтанда, мұндай қызметті қолжетімді жасау керек деп ойлаймын.
- Мүгедектігі бар тұлғалардың кезектен тыс қызмет көрсететін қызметкерлер болуы керек.
- Әлеуметтік қызметті интернет немесе телефон арқылы алуы керек.
- Мүгедектігі бар тұлғалар үшін әрбір жылжымалы пунктте мекемелер ашу керек.
- Мүгедектерге байланысты қарым-қатынасты өзгерту керек.
- Әрбір жергілікті жерлерде және т.б. қабылдау пункттерін ашу керек.
- Құжаттар тапсыру үшін интернет жұмысын жолға қою керек.
- Барлық қызметті күшейту және дамыту.
- Мүгедекті рәсімдеу үшін қайта тапсыратын құжаттардың санын азайту.
- Әрбір поликлиникада қайда барып жүгіну керектігін айтатын арнайы кабинет болуы керек, өйткені дәрігерге жүгінсең, олар бір кабинеттен екінші кабинетке жүгіртіп қояды.
- Психологиялық қызметті жақсарту.
- Құжат айналымын азайту.
- Қымбат тұратын сирек кездесетін дәрілік құралдарды алуға көмек қажет.
- Барлығы, маған күтім жасайтын Елена Владимировна сияқты әлеуметтік

қызметкерлер болса деп тілеймін.

- Жеделсатының қолжетімділігі, қалаға серуендеудің қолжетімділігі.
- Көрсетілген мекенжайға әлеуметтік қамтамасыз етушілердің гигиеналық құралдарды апарып беруі. Олардың келуін күтпеу. Әсіресе ыстықта және суықта.
- Тоқсанына бір рет әлеуметтік қызметкерлер келіп заңдағы өзгерістер туралы хабарлау.
- Заңдағы өзгерістер туралы әлеуметтік қызметкерлердің хабарлауы.
- Әлеуметтік қызметкерлер үйге келіп, ақпараттарды хабарлау.
- Әрбір 6 айда келу.
- Менің ұсыныстарымнан ештеңе өзгермейді. Менталитетті өзгерту керек, бұл үшін әлі 50-60 жас керек.
- Бір мемлекеттік органдарында барлық қызмет болғанын қалаймыз. ОЖБ беружәне барлығын бір орынға беру.
- Мүгедек баланың дамуына көптеп көмек беру. Инватокси қызметін кеңейту, кешке де, тәулік бойына қызмет көрсету. Немесе қолжетімді қоғамдық көліктер болуы тиіс. Тынығу іс-шараларын көптеп өткізу.
- Қағазбастылықты қысқарту. ЭСҚ арқылы ақпарат алу қолайлы болу үшін деректердің жалпы базасын жасау.
- Басқа адамдармен оңай қарым-қатынас жасау үшін көмекші болғаны дұрыс. Алайда, көмекшіні қозғала алмайтын немесе көзі көрмейтін бірінші топ мүгедектеріне тағайындайды.
- Қызмет алуды оңайлату, қағазбастылықты қысқарту.
- Интернет арқылы ақпарат алуды жеңілдету, арнайы база құрды, қосымша құжаттар сұрамады.
- Қағазбастылықты қысқарту.
- Материалды тұрғыдан қолдады. Мүгедектігі бар тұлғаларға өз ісін ашуға микрокредит берілсе.
- Бизнеспен айналысатын мүгедек азаматтарды қолдау бойынша неге бағдарламалар жасамайды? Жалпы талаптар бойынша мұзға басын соққан балық тәріздіміз. Жергілікті биліктен арнайы қолдау жоқ, микрокредит жоқ.
- Өз ісін ашқысы келетін мүгедектігі бар тұлғаларды қолдау бойынша мемлекеттік бағдарлама болуы тиіс. Қоғамдық бірлестіктер үшін арнайы әлеуметтік тапсырыстар жасау керек, әсіресе ауылдық жерлерде. Ауыл жастары мен мүгедектігі бар тұлғаларды жұмыспен қамту керек.
- Кентте ешқандай қызмет алу мүмкін емес. Мен тек мүгедектіктің 3-ші тобы бойынша мемлекеттік жәрдемақы аламын. Жоғарғы білімді болсамда жұмысқа орналаса алмай жүрмін. Сонымен бірге, егер, ота жасамасам, мүгедектікті алып тастаймыз деп МӘС қорқытады. Бірақ, мен жәрдемақы үшін мүгедектікті ұстап отырғаным жоқ. Маған қазіргі уақытта ота жасауға болмайды, менде емізулі бала бар, сонымен қатар, маған бірнеше рет ота жасалған, ешқандай нәтижесі болған жоқ, әрі жақсарып кеткенім де жоқ. Одан да мұндай қиын жағдайда әлеуметтік қызметкерлермен көмектессе екен. Бірақ, оларды мүгедек балалар мен үлкендерге тағайындайды. Ал мүгедек аналар не істемек керек? Неліктен, оларды қолдамайды және арнайы бағдарламалар шығармайды?
- Егер көмекке жүгінсең, мүгедектігі бар тұлғалар үшін қолжетімділік.
- Жастарға арналған бағдарламалар керек.
- Мемлекет өзгерістерді жиі енгізеді. Бірақ, бұл өзгерістерде тәртіп болуы керек. Біз өз проблемаларымызды тек қоғамдық бірлестіктер арқылы шешеміз. Үкімет жұмыс жасамайтын тәрізді. Мүгедектігі бар тұлғаларға тиісіліні уақытында бермейді.

- Мүгедектігі бар тұлғалар санаттарына арналған әлеуметтік қызмет көрсетуді арттыру. Күтім жасайтын қызметкердің немесе отбасы мүшесінің еңбектеріне ақы төлеу.
- Интернет арқылы Мүгедектігі бар тұлғалар санаттарына арналған әлеуметтік қызмет көрсетуді арттыру.
- Күтушінің еңбегіне ақы төлеу. Өйткені, олар отбасының басқа мүшесі жұмыс жасау үшін мүгедектігі бар тұлғаларға қарайды және бағады. Отбасында артық ақша болмайды. Сондықтанда, мемлекет тарапынан күтушіге арнайы көмек ретінде ақша төлеу керек.
- Бұл адамдардың өмірде кездескен қандай да бір проблемаларын шешетін семинарлар, дөңгелек үстел ұйымдастырылмайды. Ешқандай психологиялық, педагогикалық, әлеуметтік, құқықтық көмек көрсетілмейді.
- Одан жаман болмасын.
- Сауатты мамандарды таңдауды жақсарту.
- Заң бойынша тиесіліні проблемасыз алсам екен, соның бәрін өтініп сұрағым келмейді. Ұрысыспасаң, ештеңе жоқ.
- Біз абстракталы азамат емеспіз, қиын жағдайда қалған нақты адамдармыз. Бізді кабинеттен кабинетке құмай, көмектесуі керек.
- Арнайы әлеуметтік көмек аясын кеңейту керек.
- Әрбір адамның қажеттілігін ескере отырып, адамға сараланған ыңғай таныту керек.
- Персоналды оқытып, анықтамалар мен құжаттар санын азайту керек.
- Қазір интернет ғасыры, көптеген қызметті қашықтан көрсету керек, уақытты үнемдейді, бұл өте қолайлы.
- Қызмет аясын кеңейту керек, қызмет алуды жеделдету керек.
- Адамның «бетіне» мойын бұруы керек.
- Нысанға қолжетімділікті қамтамасыз ету керек және мүгедектігі бар тұлғалар үшін жұмыс орнын бейімдеу қажет.
- Интернет арқылы алуға болатын қызмет аясын кеңейту керек.
- Күту жағдайын жасау, ақпарат алу әдісін жеңілдету, мүгедектігі бар тұлғалармен сөйлесу мәдениетіне қызметкерлерді оқыту керек.

# ӘЛЕУМЕТТІК АУДИТ НӘТИЖЕЛЕРІ БОЙЫНША ТҰЖЫРЫМДАР




Сауалнамаға қатысқан мүгедектігі бар тұлғалардың әлеуметтік –демографиялық белгілері әлеуметтік аудитқа қазақстандық тұрғындардың әртүрлі орындардан азаматтардың қатысқанын көрсетті. Іріктеу гендерлік, жас мөлшері, ұлты, білім деңгейі, отбасылық жағдайы, үй шаруашылығының материалдық жағдайы және тұрғылықты жері шеңберінде мүгедектігі бар тұлғалардың жасы үлкендері арасынан жүргізілді. Осылайшы, осы есепте ұсынылған деректер Қазақстанда өмір сүріп жатқан мүгедектігі бар тұлғалардың әртүрлі әлеуметтік тобының пікірі мен жағдайлары қарастырылды.

72% жиі халыққа қызмет көрсету орталығына (ХҚКО) жүгінеді, сонымен қатар, айтарлықтай бөлігі (18%) әлеуметтік қамтамасыз ету бөлімдеріне жүгінеді. 84% мемлекеттік қызмет үшін сәйкесті мекемеге өзі барады. Оған қоса, көбі (57%) сенімді тұлға/тұлғаларының көмегімен жүгінеді. Электрондық сандық қолтаңба көмегімен интернет арқылы аз жүгінеді (16%). Сенімді тұлға/тұлғаларының көмегімен жүгінетіндер мүгедектіктің 1-тобына жататын азаматтар арасында кеңінен таралған. Интернет арқылы жүгінетіндер мүгедектіктің 3-тобына жататын азаматтар арасында кеңінен таралған.

Тұрғындар әртүрлі мемлекеттік қызметтер үшін жүгінеді. Оның ішінде мүгедектігі бар тұлғалар арасында аса талап етілген келесі қызметтер: тұрғылықты жерден мекенжай анықтамасын алу, мемлекеттік арнаулы әлеуметтік көмек тағайындау және тұрғылықты орын бойынша тіркелу.

Әлеуметтік аудит мүгедектігі бар тұлғалар арасында кең таралған проблемалы мемлекеттік қызметтерді анықтады, олар: мем.тұрғын үй қорынан тұрғын үй тапшы азаматтарға тұрғын үй беру туралы есепке және кезекке қою (31%), мемлекеттік арнаулы әлеуметтік көмек тағайындау (25%) және мұрағат анықтамасын беру (22%).

Мемлекеттік қызмет алу кезінде кең таралған қиындықтар болып мыналар табылады: қағазбастылық (34%), физиологиялық мүмкіндіктің болмауы (пандустар, арнайы құрылғылар және т.б.) (30%), мемлекеттік қызмет көрсететін ұйымдарға жету үшін көлік қызметіне кететін қаржылық шығындардың көп болуы (26%) және кезекті көп уақыт күтуі (24%).



Әлеуметтік аудит параметрлар бойынша қанағаттанудың төмен деңгейін байқады: ғимаратқа қолжетімділік, күту жағдайы, қолжетімді форматта ақпараттың болмауы және «кімге жүгіну» үшін анық ақпараттың болмауы.


Жалпы алғанда, мемлекеттік қызмет алуда мүгедектігі бар тұлғалардың қанағаттануы орташа деңгейде екені байқалады. Бағалаудың орташа мәні мүмкін болатын бестен 3,4 балл. Қанағаттанбаудың кең таралған себебі болып мыналар табылады: кезекті ұзақ күтуі, қағазбастылық, физиологиялық мүмкіндіктің болмауы.

69% мүгедектігі бар тұлғалар арнайы әлеуметтік қызмет үшін жүгінген. Жүгінбегендердің көпшілігі «арнайы әлеуметтік қызмет үшін жүгіну қажеттілігі болмады» деп белгілеген. Кең таралған қызмет: медициналық (89%) және тұрмыстық (59%) арнайы әлеуметтік қызмет болып табылады.

Қанағаттану деңгейін ең жоғары бағалаған мүгедектігі бар тұлғалардың аса көп үлесі мәдени және тұрмыстық арнайы әлеуметтік қызметке қатысты екендігі байқалды. «Толығымен қанағаттандым» деп белгілегендердің аса көп үлесі құқықтық әлеуметтік қызметке қатысты байқалды. Мүгедектігі бар тұлғалардың 15% қанағаттану деңгейін төмен бағалады.

Қанағаттану деңгейінің орташа мәнді бағасының қанағаттанудың аса жоғарғы деңгейі мәдени даму жоспарындағы әлеуметтік қызметке қатысты байқалса, ал қанағаттанудың аса төмен деңгейі медициналық арнайы әлеуметтік қызметіне қатысты байқалады

Жалпы алғанда, сауалнамаға қатысқан мүгедектігі бар жандардың 40% көрсетілген арнайы әлеуметтік қызметке қанағаттанған, олардың көбі кемшіліктерді белгілегенмен, жалпы, барлық нәрсе мінсіз болмайтындықтан, негізінен қанағаттандырарлық деп белгілеген. Осылайша, мүгедектігі бар тұлғалардың көпшілігі (60%) қандай да бір алынған арнайы әлеуметтік қызметке қанағаттанбайды. Зерттеу нәтижесінде мүгедектігі бар тұлғалар алған арнайы әлеуметтік қызметке қанағаттанбаудың көптеген себептерін анықтады, олардың ішінде кең таралғаны келесілер көрсетілді: мүгедектігі бар тұлғаларға тиісті әлеуметтік қызметтер туралы түсінікті және қолжетімді ақпараттардың болмауы, поликлиникалардағы кезектің көп болуы, жәрдемақының аздығы, медициналық қызметке наразылық, қалыпты физиологиялық мүмкіндіктің болмауы және т.б. Қанағаттанбаудың аталған себептері осы есепте ұсынылған.



Сәйкесті сұрақ аудит қатысушыларына қойылды. Пікірлер әртүрлі, көп бөлігі (43%) өмірінің сапасы жақсарып, оң әсер еткенін айтса, 40% арнаулы әлеуметтік көмек мүгедектігі бар тұлғалардың өміріне орташа әсер етті, олардың өмірінде айтарлықтай өзгерістер жоқ деген пікірге тоқталады. Тағы бір 16% «ешқандай әсер етпеді» деп белгілеген. Деректерде «ешқандай әсер етпеді» жауабы көбіне мүгедектіктің 3-і тобындағы адамдар арасында кең таралғанын көрсетеді. «орташа әсер етті, өмірінде аса өзгеріс жоқ» жауабы мүгедектіктің 1- тобындағы адамдар арасында айтарлықтай жиі таралған. «Оң әсер етті» жауабы көбінесе қалада тұратын мүгедектігі бар тұлғалар арасында таралған. «Орташа әсер етті, өмірімде айтарлықтай өзгеріс жоқ» жауабы көбінесе ауылда тұратын мүгедектігі бар тұлғалар арасында таралған. Осылайша, ауылда тұратын мүгедектігі бар тұлғаларға ерекше көңіл аудару керек, арнайы әлеуметтік көмекті ұсыну, қаладан жырақта болуы олардың жағдайын және өмір сапасына кері әсер етуі қиындатып жібереді

Респонденттердің көпшілігінің пікірлері бойынша (69%) мүгедектігі бар тұлғалардың ерекшеліктерін есепке ала отырып, мемлекеттік қызмет көрсету бойынша тікелей халықпен жұмыс жасайтын қызметкерлерді оқыту керек. Сонымен қатар, мемлекеттік қызмет көрсететін ұйымдарда күту жағдайын қарастыруы керек (48%), телефон арқылы мемлекеттік қызметтер туралы ақпараттар алуды жолға қою (42%) және интернет арқылы мемлекеттік қызмет алуды ұлғайту (40%).

Мүгедектігі бар тұлғалардың ең көп таралған ұсыныстары болып мыналар табылады: әртүрлі сұрақтар бойынша мүгедектігі бар тұлғалардың ақпараттарды алуын жақсарту, зағип жандар мен қоларба пайдаланушылар үшін қолжетімділікті арттыру, медицина қызметкерлерінің кәсібилігін арттыру. Ауылда тұратын мүгедектігі бар тұлғаларға ерекше көңіл аудару керек, себебі азаматтардың аталған санаты қаладан оның барлық артықшыларымен бірге жырақ орналасқандықтан арнайы шараларды қажет етеді.