

сии закреплено законодательно. И именно инклюзивное образование поможет в продуктивной психолого-педагогической реабилитации таких детей.

### **Библиографический список**

1. Масалиева Ж. А., Мамырхан М. Б., Мырза А. Б. Инклюзивное образование детей с синдромом Дауна: за и против. Шымкент, 2017. URL: <http://files.scienceforum.ru/pdf/2017/32665.pdf> (дата обращения: 12.11.19).

2. Инклюзивное образование лиц с нарушениями зрительной, слуховой, интеллектуальной и двигательной сферы: Программа повышения квалификации. СПб., 2010.

3. Юдина Т. А., Алехина С. В. Психолого-педагогические условия включения детей с синдромом Дауна в инклюзивные классы начальной школы // Сибирский педагогический журнал. 2016. № 1.

4. Инклюзивное образование: опыт, проблемы, перспективы : сб. науч. трудов по материалам Всероссийской науч.-практ. конф. 19 ноября 2015 г., г. Стерлитамак, Республика Башкортостан / отв. ред. Л. Б. Абдулина, науч. ред. Т. И. Петрова. Стерлитамак, 2015.

5. Шадорская Л. А., Вечканова И. Г. Технологии социально-психологической адаптации детей с синдромом Дауна в различных социально-культурных условиях // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2016. Т. 11.

*Р. П. Антонюк (Барнаул)*

## **РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНВАЛИДОВ И ВETERANОВ БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ И ЧЛЕНОВ ИХ СЕМЕЙ (НА ПРИМЕРЕ ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ И ВETERANОВ БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ Г. БАРНАУЛА)**

Одной из важнейших социальных задач государства является социальная защита, поддержка и обслуживание граждан, которые принимали участие в локальных войнах и вооруженных конфликтах. Решение этой задачи подразумевает комплексный подход и скоординированность действий государственных структур и общественных организаций [1, с. 23].

В основе социальной защиты ветеранов и инвалидов боевых действий лежит предоставление им полного набора социальных гарантий и льгот, обеспечение правовой защиты, предоставление широкого комплекса социальных услуг, вовлечение их в систему социальных отношений в обществе. Решением данных вопросов занимаются органы государственной власти, учреждения социальной защиты и поддержки, а также различные общественные организации [2, с. 17].

В Алтайском крае социальная защита ветеранов и инвалидов боевых действий осуществляется по нескольким направлениям, среди них — предоставление социальной поддержки и социального обслуживания ветеранам боевых действий и членам их семей. Меры поддержки данной категории граждан установлены как федеральным, так и краевым законодательством [3, с. 67].

В настоящее время актуальной стала проблема эффективности и качества социальных услуг. В связи с реформированием законодательства в области социального обслуживания населения требуется оценка качества предоставления социальных услуг.

Критерии качества социального обслуживания носят комплексный характер. С одной стороны, они представляют собой систему стандартов и нормативов, отражающих эффективность процесса социального обслуживания, а с другой стороны — систему показателей, отражающих количественные и качественные индикаторы социально-психологического состояния отдельной личности и группы в целом [4, с. 232].

В связи с этим целью наших исследований стала оценка качества социального обслуживания инвалидов и ветеранов боевых действий в Центре социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий г. Барнаула по комплексу критериев.

В соответствии с целью были поставлены следующие задачи:

1. Провести опрос среди граждан, получающих социальные услуги в Центре социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий.

2. Провести независимую экспертизу качества предоставляемых социальных услуг и комфортности их получения.

3. Дать комплексную оценку качества оказания социальных услуг в Центре социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий по ряду критериев.

Экспертное наблюдение проводили сотрудники кафедры социальной работы факультета социологии Алтайского государственного университета. В опросе приняли участие 10 получателей социальных услуг, проходивших курс лечения в Центре социальной реабили-

тации инвалидов и ветеранов боевых действий, из них восемь мужчин и две женщины. Средний возраст участников исследования составил 46 лет.

С целью оценки качества социального обслуживания в Центре социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий проводили оценку по каждому представленному критерию отдельно, а затем суммировали количество полученных баллов по каждому критерию.

Результаты экспертного наблюдения показали, что существует значительная недоработка вопроса доступности информации на сайте Центра социальной реабилитации ветеранов боевых действий. Отсутствует также альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению, что значительно сокращает возможности ветеранов с ограниченными возможностями.

Изучая показатели качества социальных услуг в Центре социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий на вопрос: «Согласны ли вы с тем, что информация о работе организации предоставляется в полном объеме, доступно и качественно?» — мы получили положительный ответ у всех опрошиваемых респондентов. Ветераны боевых действий, обслуживаемые в Центре социальной реабилитации, отмечают согласие с тем, что информация о работе организации предоставляется в полном объеме как при личном обращении, так и по телефону.

При этом качество предоставления информации на официальном сайте Центра социальной реабилитации ветеранов боевых действий никто из опрошиваемых получателей услуг оценить не смог, поскольку не пользуются данным источником информации, а предпочитают традиционные способы (личное обращение, звонок по телефону).

Данные опроса граждан, пользующихся услугами Центра социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий, свидетельствуют о том, что время ожидания приема специалиста и оказания назначенных социальных услуг не превышает 15 минут.

Из максимально возможных трех баллов в результате оценки было поставлено 2,70 балла по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников. Получатели социальных услуг в Центре социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий высоко оценивают личностные качества сотрудников организации. По мнению участвовавших в исследовании респондентов, специалисты Центра всегда внимательно выслушают, помогут советом и делом, доброжелательные и вежливые.

В Центре социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий большое внимание уделяют также компетентности специалистов. Для повышения профессиональной грамотности сотрудники центра проходят специальные курсы повышения квалификации и переподготовки.

Из восьми возможных баллов по критерию комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения при оценке Центра социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий было поставлено 5,37 балла.

В результате проведения независимой оценки эксперт отметил, что входные площадки в Центре не соответствуют требованиям обеспечения комфортности для маломобильных групп населения: нет удобных поручней и скользкое покрытие входной площадки.

В помещении организации отсутствуют аудио- и видеoinформаторы для инвалидов по зрению и слуху. Комнаты гигиены не оснащены достаточным количеством опорных поручней.

На основании проведенной оценки по комплексу критериев можно сделать вывод, что качество оказания социальных услуг в Центре социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий г. Барнаула оценивается как хорошее. Из 33 возможных баллов в результате независимой оценки было получено 24,85 балла.

Несмотря на выявленные недостатки в качестве оказания социальных услуг экспертом, получатели услуг вполне удовлетворены оснащением Центра, доступностью информации о деятельности организации, отношением со стороны сотрудников.

Для улучшения качества предоставления социальных услуг в Центре социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий рекомендуем следующие мероприятия: обеспечить информационную открытость и доступность информации о предоставляемых социальных услугах; разработать альтернативную версию сайта организации для инвалидов по зрению; повысить комфортность получения услуг путем оснащения Центра необходимыми приспособлениями для инвалидов и маломобильных граждан.

### **Библиографический список**

1. Лапин А. Н. Государственная поддержка комплексной реабилитации инвалидов боевых действий и военной травмы на примере ЦВТ им. М. А. Лиходея // Инвалиды и общество. 2014. № 2 (14).

2. Анбрехт Т. А. Дизер О. А. К вопросу о новациях в законодательстве о социальной защите ветеранов боевых действий // Викимология. 2015. № 2 (4).

3. Снесарь В. В. Администрация Алтайского края // Инвалиды и общество. 2016. №3 (21).

4. Маяцкая И. Н. Эффективность и качество предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания населения // Бизнес в законе. 2012. №2.

*А. Р. Аширова (Барнаул)*

## **ИГРОВЫЕ ФОРМЫ ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МОЛОДЕЖИ**

*Научный руководитель — А. Н. Шрайбер*

Глобализационные процессы и интенсивное развитие компьютерных технологий внесли существенные изменения в структуру досуга молодежи. Выбор формы досуга из множества вариантов характеризует досуговую деятельность как непредсказуемую и информативную для всестороннего понимания человека [1, с. 164]. Анализ данной проблематики дает возможность исследователям глубже понять социально-психологические особенности личности в наиболее яркие моменты жизни. Досуговая культура учащейся молодежи — это модель поведения молодых людей в сфере свободного времени, основанная на личностных свойствах, потребностях, интересах и творчестве в процессе социализации и инкультурации в социокультурной среде [2, с. 228].

Понятие «игра» в повседневной жизни имеет подтекст несерьезности действий, но является одним из основных видов деятельности человека наряду с трудом и учением. По мнению Й. Хейзинги, игра в повседневной жизни общедоступна. Это социальный процесс, и чем меньше в нем зрителей и больше участников — тем плодотворнее он для личности [3, с. 221]. Принято выделять три формы организации игровой деятельности молодежи: настольные игры, активно-спортивные игры и видеоигры.

В современном мире настольные игры не так популярны, как раньше, однако можно наблюдать возрождение интереса к ним как к средству времяпрепровождения в компании. Сложно представить современные антикафе и лаундж-бары без игровых консолей, однако в этих заведениях есть множество разнообразных настольных игр, которые пользуются большой популярностью у посетителей. Стоит упомянуть карточные игры, которые являются неотъемлемой частью культуры многих народов. Для поддержания конкурентоспособности произ-