



РОССИЙСКИЙ
КРАСНЫЙ КРЕСТ

РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Общероссийской общественной
организации «Российский Красный Крест»
по оказанию поддержки семьям погибших
и пострадавшим в результате взрыва
на шахте «Листвяжная»
в Кемеровской области



Настоящий анализ был произведен на основании **60 полученных анкет получателей помощи** в рамках мониторинга результативности Благотворительной программы Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» (далее – РКК) по оказанию поддержки семьям погибших и пострадавшим в результате взрыва на шахте «Листвяжная» в Кемеровской области (далее – БП).

Для структурирования обратной связи по БП использовалась группировка респондентов по видам полученной поддержки, которые они указывали в Вопросе № 2 («За каким видом поддержки Вы обращались?»). Данный вопрос не предполагает оценки по шкале от 1 до 5, а служит для идентификации мер поддержки (адресная помощь, психологическая помощь, санаторно-курортное лечение и их комбинации). В связи с этим в таблицах ниже Вопрос № 2 отсутствует, а все количественные оценки приведены в разрезе сформированных групп. Остальные вопросы в рамках анкет получателей помощи в рамках мониторинга результативности БП оценивались по шкалам, указанным в соответствующих таблицах.

1. Общие результаты
(все 60 респондентов)

№	Вопрос	Шкала оценки	Средняя оценка	Распределение оценок, %
1	Насколько, на Ваш взгляд, перечень мер поддержки Благотворительной программы соответствует потребностям благополучателей?	1 – совершенно не соответствует, 5 – полностью соответствует	4,90	5 – 91,7% 4 – 6,7% 3 – 1,7%
3	Оцените, пожалуйста, насколько легко Вам было получить информацию о благотворительной программе и порядке обращения за поддержкой?	1 – очень сложно, 5 – очень легко	4,90	5 – 91,7% 4 – 6,7% 3 – 1,7%
4	Как Вы оцениваете работу РКК по сопровождению Вас в рамках Благотворительной программы (вежливость, внимательность и готовность помочь специалистов, консультационная помощь и др.)?	1 – очень плохо, 5 – отлично	4,97	5 – 98,3% 3 – 1,7%

№	Вопрос	Шкала оценки	Средняя оценка	Распределение оценок, %
5	Как Вы оцениваете открытость и доступность отчетности РКК по Благотворительной программе?	1 – доступ к отчетности отсутствует, 5 – отчетность открыта	4,90	5 – 93,3% 4 – 5,0% 2 – 1,7%
6	Оцените сроки рассмотрения Вашего обращения и оказания помощи.	1 – с большими задержками, 5 – в кратчайшие сроки	4,92	5 – 93,3% 4 – 5,0% 3 – 1,7%
7	Насколько эффективной и полезной оказалась для Вас полученная поддержка?	1 – совершенно неэффективно, 5 – очень эффективно	4,93	5 – 93,3% 4 – 6,7%
8	Довольны ли Вы полученными мерами поддержки?	1 – совершенно недоволен, 5 – полностью доволен	4,93	5 – 93,3% 4 – 6,7%

2. Результаты анализа по видам оказанной поддержки

2.1. Только адресная помощь (4 человека)

№	Вопрос	Шкала оценки	Средняя оценка	Распределение оценок, %
1	Насколько, на Ваш взгляд, перечень мер поддержки Благотворительной программы соответствует потребностям благополучателей?	1 – совершенно не соответствует, 5 – полностью соответствует	4,75	5 - 75% 4 - 25%
3	Оцените, пожалуйста, насколько легко Вам было получить информацию о благотворительной программе и порядке обращения за поддержкой?	1 – очень сложно, 5 – очень легко	4,75	5 - 75% 4 - 25%

№	Вопрос	Шкала оценки	Средняя оценка	Распределение оценок, %
4	Как Вы оцениваете работу РКК по сопровождению Вас в рамках Благотворительной программы (вежливость, внимательность и готовность помочь специалистов, консультационная помощь и др.)?	1 – очень плохо, 5 – отлично	5,00	5 – 100%
5	Как Вы оцениваете открытость и доступность отчетности РКК по Благотворительной программе?	1 – доступ к отчетности отсутствует, 5 – отчетность открыта	4,75	5 - 75% 4 - 25%
6	Оцените сроки рассмотрения Вашего обращения и оказания помощи.	1 – с большими задержками, 5 – в кратчайшие сроки	4,75	5 - 75% 4 - 25%
7	Насколько эффективной и полезной оказалась для Вас полученная поддержка?	1 – совершенно неэффективно, 5 – очень эффективно	4,75	5 - 75% 4 - 25%
8	Довольны ли Вы полученными мерами поддержки?	1 – совершенно недоволен, 5 – полностью доволен	5,00	5 – 100%

2.2. Только психологическая помощь
(1 человек)

Оценки по всем вопросам – «5» (100%)

2.3. Только санаторно-курортное лечение
(2 человека)

№	Вопрос	Шкала оценки	Средняя оценка	Распределение оценок, %
1	Насколько, на Ваш взгляд, перечень мер поддержки Благотворительной программы соответствует потребностям благополучателей?	1 – совершенно не соответствует, 5 – полностью соответствует	4,50	5 - 50% 4 - 50%

№	Вопрос	Шкала оценки	Средняя оценка	Распределение оценок, %
3	Оцените, пожалуйста, насколько легко Вам было получить информацию о благотворительной программе и порядке обращения за поддержкой?	1 – очень сложно, 5 – очень легко	4,50	5 - 50% 4 - 50%
4	Как Вы оцениваете работу РКК по сопровождению Вас в рамках Благотворительной программы (вежливость, внимательность и готовность помочь специалистов, консультационная помощь и др.)?	1 – очень плохо, 5 – отлично	5,00	5 – 100%
5	Как Вы оцениваете открытость и доступность отчетности РКК по Благотворительной программе?	1 – доступ к отчетности отсутствует, 5 – отчетность открыта	3,50	5 – 50% 2 – 50%
6	Оцените сроки рассмотрения Вашего обращения и оказания помощи.	1 – с большими задержками, 5 – в кратчайшие сроки	5,00	5 – 100%
7	Насколько эффективной и полезной оказалась для Вас полученная поддержка?	1 – совершенно неэффективно, 5 – очень эффективно	4,50	5 - 50% 4 - 50%
8	Довольны ли Вы полученными мерами поддержки?	1 – совершенно недоволен, 5 – полностью доволен	5,00	5 – 100%

2.4. Адресная и психологическая помощь
(3 человека)

№	Вопрос	Шкала оценки	Средняя оценка	Распределение оценок, %
1	Насколько, на Ваш взгляд, перечень мер поддержки Благотворительной программы соответствует потребностям благополучателей?	1 – совершенно не соответствует, 5 – полностью соответствует	5,00	5 – 100%
3	Оцените, пожалуйста, насколько легко Вам было получить информацию о благотворительной программе и порядке обращения за поддержкой?	1 – очень сложно, 5 – очень легко	5,00	5 – 100%
4	Как Вы оцениваете работу РКК по сопровождению Вас в рамках Благотворительной программы (вежливость, внимательность и готовность помочь специалистов, консультационная помощь и др.)?	1 – очень плохо, 5 – отлично	5,00	5 – 100%
5	Как Вы оцениваете открытость и доступность отчетности РКК по Благотворительной программе?	1 – доступ к отчетности отсутствует, 5 – отчетность открыта	5,00	5 – 100%
6	Оцените сроки рассмотрения Вашего обращения и оказания помощи.	1 – с большими задержками, 5 – в кратчайшие сроки	5,00	5 – 100%
7	Насколько эффективной и полезной оказалась для Вас полученная поддержка?	1 – совершенно неэффективно, 5 – очень эффективно	5,00	5 – 100%
8	Довольны ли Вы полученными мерами поддержки?	1 – совершенно недоволен, 5 – полностью доволен	4,67	5 – 66,7% 4 – 33,3%

2.5. Адресная помощь и санаторно-курортное лечение
(17 человек)

№	Вопрос	Шкала оценки	Средняя оценка	Распределение оценок, %
1	Насколько, на Ваш взгляд, перечень мер поддержки Благотворительной программы соответствует потребностям благополучателей?	1 – совершенно не соответствует, 5 – полностью соответствует	4,88	5 – 94,1%, 3 – 5,9%
3	Оцените, пожалуйста, насколько легко Вам было получить информацию о благотворительной программе и порядке обращения за поддержкой?	1 – очень сложно, 5 – очень легко	4,82	5 – 88,2% 4 – 5,9% 3 – 5,9%
4	Как Вы оцениваете работу РКК по сопровождению Вас в рамках Благотворительной программы (вежливость, внимательность и готовность помочь специалистов, консультационная помощь и др.)?	1 – очень плохо, 5 – отлично	4,88	5 – 94,1%, 3 – 5,9%
5	Как Вы оцениваете открытость и доступность отчетности РКК по Благотворительной программе?	1 – доступ к отчетности отсутствует, 5 – отчетность открыта	4,94	5 – 94,1% 4 – 5,9%
6	Оцените сроки рассмотрения Вашего обращения и оказания помощи.	1 – с большими задержками, 5 – в кратчайшие сроки	4,82	5 – 88,2% 4 – 5,9% 3 – 5,9%
7	Насколько эффективной и полезной оказалась для Вас полученная поддержка?	1 – совершенно неэффективно, 5 – очень эффективно	4,94	5 – 94,1% 4 – 5,9%
8	Довольны ли Вы полученными мерами поддержки?	1 – совершенно недоволен, 5 – полностью доволен	4,94	5 – 94,1% 4 – 5,9%

2.6. Психологическая помощь и санаторно-курортное лечение (6 человек)

Все оценки по всем вопросам «5» – 100%
(шкалы оценки соответствуют указанным в п. 2.1.)

2.7. Все три вида помощи (27 человек)

№	Вопрос	Шкала оценки	Средняя оценка	Распределение оценок, %
1	Насколько, на Ваш взгляд, перечень мер поддержки Благотворительной программы соответствует потребностям благополучателей?	1 – совершенно не соответствует, 5 – полностью соответствует	4,93	5 – 92,6% 4 – 7,4%
3	Оцените, пожалуйста, насколько легко Вам было получить информацию о благотворительной программе и порядке обращения за поддержкой?	1 – очень сложно, 5 – очень легко	4,96	5 – 96,3% 4 – 3,7%
4	Как Вы оцениваете работу РКК по сопровождению Вас в рамках Благотворительной программы (вежливость, внимательность и готовность помочь специалистов, консультационная помощь и др.)?	1 – очень плохо, 5 – отлично	5,00	5 – 100%
5	Как Вы оцениваете открытость и доступность отчетности РКК по Благотворительной программе?	1 – доступ к отчетности отсутствует, 5 – отчетность открыта	4,96	5 – 96,3% 4 – 3,7%
6	Оцените сроки рассмотрения Вашего обращения и оказания помощи.	1 – с большими задержками, 5 – в кратчайшие сроки	4,96	5 – 96,3% 4 – 3,7%
7	Насколько эффективной и полезной оказалась для Вас полученная поддержка?	1 – совершенно неэффективно, 5 – очень эффективно	4,96	5 – 96,3% 4 – 3,7%

№	Вопрос	Шкала оценки	Средняя оценка	Распределение оценок, %
8	Довольны ли Вы полученными мерами поддержки?	1 – совершенно недоволен, 5 – полностью доволен	4,93	5 – 92,6% 4 – 7,4%

3. Итоговые выводы по проведенному анализу анкет получателей помощи в рамках мониторинга результативности БП

Анализ оценок в разрезе видов поддержки показывает, что высокая общая удовлетворенность характерна для всех групп респондентов, однако наиболее заметные отклонения в сторону сниженных баллов наблюдаются в группах, включающих санаторно-курортное лечение. В частности, в группе респондентов, обращающихся только за санаторно-курортным лечением, средняя оценка открытости и доступности отчетности (вопрос 5) составила 3,5 при одной оценке «2», а по вопросам 1, 3 и 7 средние значения оказались на уровне 4,5. В группе «адресная помощь и санаторно-курортное лечение» также зафиксированы чуть более низкие средние по вопросам 3 и 6 (4,82) за счет единичных оценок «3» и «4». При этом именно в этих группах наиболее часто звучали предложения, связанные с возможностью повторного (многократного) предоставления санаторно-курортного лечения: из 11 текстовых пожеланий 8 касались именно этого аспекта. Данный факт позволяет предположить, что потребность в пролонгированном или повторном использовании санаторно-курортного лечения является значимой и её учёт мог бы повысить удовлетворенность у части благополучателей.

В свою очередь, группы, включающие психологическую помощь, как правило, получали максимальные оценки (100% «5»); исключение составила группа «адресная и психологическая помощь», где один респондент поставил «4» по вопросу 8. Группа «адресная помощь» демонстрирует 75% оценок «5» по большинству вопросов, оставшиеся 25% поставили оценку «4».

4. Анализ предложений по улучшению БП (вопрос 9)

Из 60 респондентов 11 оставили текстовые пожелания. Предложения систематизированы по темам:

Тема	Количество упоминаний	Примеры
Возможность повторного использования санаторно-курортного лечения	8	«Возможность повторного использования санаторно-курортного лечения»
Расширение программы (новые виды поддержки)	1	«Предусмотреть в благотворительной программе возможность покупки земельного участка, оплаты обучения для детей»
Включение работы детских психологов	1	«Добавить возможность работы детских психологов»
Улучшение индивидуального подхода	1	«Улучшение оказания помощи по индивидуальным вопросам»

Наиболее часто повторяющееся предложение – предоставлять санаторно-курортное лечение не однократно, а с возможностью повторного использования. Это согласуется с более низкими оценками в группе «санаторно-курортное лечение» и может указывать на неудовлетворенность краткосрочностью такого вида поддержки.

5. Общие рекомендации

1. Обратить внимание на открытость и доступность отчетности – несмотря на высокие общие показатели, единичная оценка «2» по вопросу 5 в группе «только санаторно-курортное лечение» может свидетельствовать о недостаточной информированности этой категории благополучателей.
2. Рассмотреть возможность повторного (многократного) предоставления санаторно-курортного лечения – запрос поступает от 8 респондентов (более 13% от общего числа опрошенных).

3. Усилить индивидуальный подход – одно предложение прямо указывает на необходимость улучшения помощи по индивидуальным вопросам. Это также связано с группой «адресная помощь и санаторно-курортное лечение», где были единичные сниженные оценки.
4. Проанализировать возможность расширения программы – добавление таких направлений, как помощь в приобретении земельных участков, оплата обучения детей, а также включение услуг детских психологов, может повысить соответствие программы потребностям благополучателей.

6. Заключение

Благотворительная программа в целом оценивается получателями помощи на высоком уровне. Наиболее сильные стороны – работа специалистов РКК (вопрос 4) и общая эффективность поддержки. Зоны для улучшения связаны с повторным использованием меры поддержки «санаторно-курортного лечения», открытостью отчетности и индивидуальным подходом в отдельных случаях. Предложения респондентов носят конструктивный характер и могут быть учтены при дальнейших реализациях Благотворительных программ РКК.