

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)»
ФГАОУ ВО ЮУрГУ

СОГЛАСОВАНО

Министр социальных отношений
Челябинской области

И. В. Буторина
«04» октября 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель начальника
Управления научной и
инновационной деятельности
ФГАОУ ВО ЮУрГУ

Л. В. Шипулин
«04» октября 2021 г.

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ СБОРНИК

**ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ
«НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2021 ГОДУ»
(в соответствии с Государственным контрактом от 23.03.2021 г.
№ 2021109СПСП/1.23)**

Руководитель НИР
Исполняющий обязанности заведующего
кафедрой социологии ИМСГН ЮУрГУ,
канд. социол. наук

Е. И. Салганова

Челябинск
2021

Независимая оценка качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2021 году : информационно-аналитический сборник / под ред. Е. И. Салгановой. Челябинск: Южно-Уральский гос. ун-т, 2021. 204 с.

В информационно-аналитическом сборнике представлены результаты независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2021 году. Оценивается комфортность и доступность предоставления услуг организациями стационарной и полустационарной форм социального обслуживания области. В основе работы результаты независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг 49 организаций социального обслуживания Челябинской области, в том числе 40 организаций стационарной и 9 полустационарной форм социального обслуживания по показателям, характеризующим: открытость и доступность информации об организации (учреждении); комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения); удовлетворенность условиями оказания услуг. Приводятся рекомендации по повышению качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Сборник адресован руководителям и работникам системы социальной защиты населения, а также специалистам и гражданам, заинтересованным в повышении качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания.

Авторский коллектив:

Министерство социальных
отношений Челябинской области:

И. В. Буторина, Е. А. Голубцова,
Г. М. Казакова, М. И. Некрасов.

ФГАОУ ВО «Южно-Уральский
государственный университет»:

Л. И. Белова, Э. М. Валеева,
Н. А. Гафнер, Е. И. Салганова

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|------------|
| ЧАСТЬ 1. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2021 ГОДУ | 5 |
| ВВЕДЕНИЕ..... | 5 |
| 1. Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг, организациями социального обслуживания Челябинской области..... | 13 |
| 1.1. Итоговый рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области..... | 14 |
| 1.2. Итоговый рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области..... | 17 |
| 2. Результаты независимой оценки по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг, организациями социального обслуживания Челябинской области..... | 19 |
| 2.1. Открытость и доступность информации об организации (учреждении)..... | 19 |
| 2.2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | 36 |
| 2.3. Доступность услуг для инвалидов..... | 50 |
| 2.4. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)..... | 68 |
| 2.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 80 |
| 3. Сравнительный анализ итоговых рейтингов с рейтингами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области..... | 91 |
| 4. Предложения и замечания получателей услуг по улучшению качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области..... | 107 |
| 5. Рекомендации по повышению качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области..... | 112 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ..... | 132 |
| Приложение 1. Нормативно-правовая база независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области..... | 138 |

| | |
|--|-----|
| Приложение 2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы..... | 140 |
| Приложение 3. Перечень организаций, подлежащих независимой оценке качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2021 году | 143 |
| Приложение 4. Перечень сокращений..... | 148 |
| Приложение 5. Демонстрационный материал по показателям, характеризующим комфортность и доступность услуг для инвалидов, в организациях социального обслуживания населения Челябинской области | 152 |
| Приложение 6. Рабочая карта с показателями, характеризующими доступность получения услуг..... | 201 |
| Приложение 7. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах..... | 202 |

ЧАСТЬ 1. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2021 ГОДУ

ВВЕДЕНИЕ

В 2021 году во исполнении Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н (перечень нормативно-правовых документов представлен в Приложении 1), проведена независимая оценка качества условий предоставления социальных услуг (далее – независимая оценка качества) 49 организаций социального обслуживания Челябинской области, в том числе 40 организаций стационарной и 9 полустационарной форм социального обслуживания.

Информационно-аналитическое исследование проведено в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н (перечень показателей представлен в Приложении 2).

Объект исследования – условия предоставления социальных услуг.

Предмет исследования – качество условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области (далее – организации социального обслуживания).

Цель исследования – оценка качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Ставились задачи сбора и обработки первичной информации по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания; составления и расчет сводной таблицы, включающей перечень организаций, участвующих в независимой оценке качества, с баллами по каждому показателю и критериям; анализа и интерпретации данных, содержащихся в сводной таблице расчета показателей по каждой организации и по массиву в целом; определения рейтингов организаций социального обслуживания по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг; разработки предложений и рекомендаций по

повышению качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания.

Перечень организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества условий предоставления социальных услуг в 2021 году, представлен в Приложении 3-4.

Независимая оценка качества в 2021 году осуществлялась в три этапа:

1 этап – март–апрель 2021 года – подготовительный этап: подготовка писем в организации социального обслуживания, составление и утверждение графика выездов в организации, тиражирование анкет и рабочих карт.

2 этап – апрель–июнь 2021 года – полевой этап: сбор первичной информации по показателям доступности получения услуг, открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Сбор первичной информации по показателям доступности получения услуг осуществлялся по утвержденным рабочим картам, охватывающим весь перечень показателей, характеризующих доступность организаций социального обслуживания и укомплектованность их квалифицированными кадрами, методом сплошного статистического наблюдения (Приложение 6).

Методы сбора первичной информации по доступности организаций социального обслуживания и укомплектованности их квалифицированными кадрами:

- наблюдение;
- анализ паспортов доступности организаций социального обслуживания;
- анализ документов, в том числе размещенных на официальных сайтах организаций социального обслуживания;
- анализ информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания;
- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм, предоставление рабочей информации (рабочие карты, карты наблюдений, подписанные специалистами, ведущими сбор информации, и др.).

Всего за апрель–июнь 2021 года обследовано и собрана информация по 49 организациям стационарной и полустационарной форм социального обслуживания. Произведена фотофиксация входных групп, оборудованных пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля) (Приложение 5).

В апреле–июне 2021 года проведен опрос 2623 получателей услуг о качестве условий предоставления социальных услуг организациями

социального обслуживания. Протоколы компьютерной обработки информации с анкет представлены в части 3 аналитического отчета.

В качестве получателей социальных услуг выступили непосредственно клиенты организаций социального обслуживания; законные представители получателей услуг и экспертное сообщество из числа представителей организаций и учреждений смежных отраслей, взаимодействующих с организацией социального обслуживания.

Объект исследования – условия предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания.

Предмет исследования – качество условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания.

Цель исследования – оценка качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания.

Расчет выборочной совокупности осуществлялся строго в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Объем выборочной совокупности респондентов составляет не менее 40% от общего числа получателей услуг в организации в течение 2020 года, но не более 600 респондентов в одной организации.

Тип выборки – многоступенчатая, серийная (учреждение, численность получателей услуг). Выборка является репрезентативной со статистической погрешностью до 1,47%.

Общее число опрошенных в 2021 году представлено в таблице 1.

Таблица 1

Выборка опроса получателей услуг в рамках независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2021 году

| Наименование организации социального обслуживания | Численность получателей услуг | Количество респондентов | Доля опрошенных |
|---|-------------------------------|-------------------------|-----------------|
| МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей | 40 | 16 | 40 |
| МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района | 35 | 14 | 40 |
| МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста | 40 | 16 | 40 |
| МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района | 35 | 14 | 40 |
| МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска | 60 | 26 | 43 |

продолжение таблицы 1

| Наименование организации социального обслуживания | Численность получателей услуг | Количество респондентов | Доля опрошенных |
|--|--------------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями | 157 | 64 | 41 |
| МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска | 90 | 37 | 41 |
| МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса | 30 | 13 | 43 |
| МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района | 20 | 8 | 40 |
| МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района | 30 | 12 | 40 |
| МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района | 35 | 15 | 43 |
| МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка | 30 | 12 | 40 |
| МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района | 20 | 17 | 85 |
| МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района | 20 | 19 | 95 |
| ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» | 60 | 24 | 40 |
| МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска | 40 | 16 | 40 |
| МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска | 70 | 28 | 40 |
| МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска | 35 | 15 | 43 |
| МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска | 40 | 17 | 43 |
| МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска | 54 | 22 | 41 |
| МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска | 30 | 12 | 40 |
| МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» | 35 | 14 | 40 |
| МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска | 25 | 25 | 100 |
| МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска | 50 | 20 | 40 |
| ГСУСО Челябинский геронтологический центр | 201 | 81 | 40 |
| ОГСУСО Геронтологический центр | 112 | 45 | 40 |
| ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» | 112 | 45 | 40 |

продолжение таблицы 1

| Наименование организации социального обслуживания | Численность получателей услуг | Количество респондентов | Доля опрошенных |
|--|-------------------------------|-------------------------|-----------------|
| ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 217 | 89 | 41 |
| ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 69 | 33 | 48 |
| ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 203 | 82 | 40 |
| ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 202 | 82 | 41 |
| ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 91 | 37 | 41 |
| ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат | 860 | 344 | 40 |
| ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью | 252 | 102 | 40 |
| ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 | 336 | 147 | 44 |
| ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат | 108 | 44 | 41 |
| ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат | 175 | 70 | 40 |
| ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат | 421 | 169 | 40 |
| ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат | 746 | 312 | 42 |
| ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат | 215 | 86 | 40 |
| ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию | 110 | 46 | 42 |
| ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска | 210 | 84 | 40 |
| ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба | 160 | 64 | 40 |
| ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» | 50 | 20 | 40 |
| МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» | 40 | 20 | 50 |
| МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска | 140 | 56 | 40 |
| МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 110 | 44 | 40 |
| МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса | 45 | 21 | 47 |
| МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста | 60 | 24 | 40 |
| Итого | 6326 | 2623 | |

По социально-демографическим характеристикам в составе опрошенных 51,5% женщин и 45,9% мужчин. Более трети опрошенных в возрасте 50 лет и старше; еще каждому второму 30-49 лет; 14,0% в возрасте 18-29 лет (таблица 2).

Таблица 2

Социально-демографический состав опрошенных в организациях социального обслуживания Челябинской области в 2021 году
(в % к общему числу опрошенных)

| | Все опрошенные | |
|---------------------|----------------|------|
| | Человек | % |
| По полу: | | |
| – мужской | 1203 | 45,9 |
| – женский | 1352 | 51,5 |
| По возрасту: | | |
| – 18–29 лет | 367 | 14,0 |
| – 30–49 лет | 1113 | 42,4 |
| – 50 лет и старше | 1041 | 39,7 |

Из общего числа опрошенных в организациях стационарной формы социального обслуживания в составе опрошенных 53,0% женщин и 44,2% мужчин. Более трети опрошенных в возрасте 50 лет и старше; еще каждому второму 30-49 лет; 15,0% в возрасте 18-29 лет (таблица 3).

Таблица 3

Социально-демографический состав опрошенных в организациях стационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2021 году
(в % к общему числу опрошенных)

| | Все опрошенные | |
|---------------------|----------------|------|
| | Человек | % |
| По полу: | | |
| – мужской | 1056 | 44,2 |
| – женский | 1266 | 53,0 |
| По возрасту: | | |
| – 18–29 лет | 359 | 15,0 |
| – 30–49 лет | 1014 | 42,5 |
| – 50 лет и старше | 917 | 38,4 |

В организациях полустационарной формы социального обслуживания в составе опрошенных 36,4% женщин и 62,3% мужчин. Более половины опрошенных в возрасте 50 лет и старше; еще каждому второму 30-49 лет; 3,4% в возрасте 18-29 лет (таблица 4).

**Социально-демографический состав опрошенных в организациях
полустационарной формы социального обслуживания
Челябинской области в 2021 году
(в % к общему числу опрошенных)**

| | Все опрошенные | |
|---------------------|----------------|------|
| | Человек | % |
| По полу: | | |
| – мужской | 147 | 62,3 |
| – женский | 86 | 36,4 |
| По возрасту: | | |
| – 18–29 лет | 8 | 3,4 |
| – 30–49 лет | 99 | 41,9 |
| – 50 лет и старше | 124 | 52,5 |

Проведен мониторинг официальных сайтов 49 организаций социального обслуживания области.

Сбор первичной информации проведен в надлежащем объеме и надлежащего качества в соответствии с Техническим заданием Государственного контракта от 23.03.2021 г. № 2021109СПСП/1.23.

3 этап – июль–сентябрь 2021 года – обработка и анализ данных. Проведена оценка качества условий предоставления социальных услуг 49 организаций социального обслуживания по показателям, характеризующим: открытость и доступность информации об организации (учреждении); комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения); удовлетворенность условиями оказания услуг. Показатели рассчитаны в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н. Приводятся сравнительные данные с результатами независимой оценки организаций социального обслуживания 2018 года. Разработаны рекомендации по повышению качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Методы информационно-аналитического исследования:

- обработка первичной информации о доступности организаций социального обслуживания, укомплектованности их квалифицированными кадрами, информационной открытости и удовлетворенности получателей услуг качеством условий предоставления социальных услуг;

- составление сводной таблицы, включающей перечень учреждений, участвующих в независимой оценке с баллами по каждому показателю и критериям;

- анализ и интерпретация данных, содержащихся в сводной таблице.

В настоящем информационно-аналитическом сборнике приводятся основные результаты независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания в 2021 году.

1. ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИМ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

Итоговые рейтинги организаций социального обслуживания формировались в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н.

Показатель оценки качества по организации социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (1.1)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$\begin{aligned} K_n^1 &= (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}}) \\ K_n^2 &= (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}}) \\ K_n^3 &= (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}}) \\ K_n^4 &= (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}}) \\ K_n^5 &= (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n), \end{aligned}$$

где:

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n -ой организации.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социального обслуживания составляет 100 баллов.

Итоговые баллы организаций сгруппированы по оценкам в соответствии с градацией, установленной на официальном сайте bus.gov.ru: 100 – 81 баллов – «отлично», 80 – 61 баллов – «хорошо», 60 – 40 баллов – «удовлетворительно», 39 – 20 баллов «ниже среднего», 19 – 0 баллов – «неудовлетворительно».

1.1. Итоговый рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области

Независимая оценка качества условий предоставления социальных услуг в 2021 году осуществлялась в 40 организациях стационарной формы социального обслуживания. В итоговом рейтинге 38 организаций показали отличные результаты и набрали по совокупности общих показателей от 81,0 до 100,0 баллов. МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района и ОГСУСО Геронтологический центр показали хороший результат (таблица 5).

Таблица 5

Итоговый рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по комфортности и доступности предоставления услуг в 2021 году (баллы)

| № | Наименование организации | Баллы |
|-------------------------|--|-------|
| Оценка «Отлично» | | |
| 1. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 | 100,0 |
| 2. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат | 100,0 |
| 3. | ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 99,0 |
| 4. | ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 98,4 |
| 5. | ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» | 97,6 |
| 6. | ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 97,6 |
| 7. | ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат | 97,6 |
| 8. | ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска | 97,6 |
| 9. | ГСУСО Челябинский геронтологический центр | 97,0 |
| 10. | ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат | 97,0 |
| 11. | МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста | 96,8 |
| 12. | ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию | 96,8 |
| 13. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей | 96,0 |
| 14. | ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат | 96,0 |
| 15. | ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат | 96,0 |
| 16. | ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба | 95,2 |
| 17. | ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 94,6 |
| 18. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска | 93,8 |
| 19. | ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью | 93,6 |
| 20. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса | 93,2 |
| 21. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района | 93,2 |
| 22. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района | 93,2 |
| 23. | ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 93,2 |

| № | Наименование организации | Баллы |
|------------------------|--|-------|
| 24. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска | 92,4 |
| 25. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска | 92,0 |
| 26. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района | 91,8 |
| 27. | ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями | 91,4 |
| 28. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска | 91,2 |
| 29. | ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат | 91,2 |
| 30. | МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска | 90,6 |
| 31. | ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» | 87,8 |
| 32. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка | 86,8 |
| 33. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска | 85,6 |
| 34. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района | 85,4 |
| 35. | ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» | 84,8 |
| 36. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района | 83,4 |
| 37. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района | 83,2 |
| 38. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска | 81,0 |
| Оценка «Хорошо» | | |
| 39. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района | 80,6 |
| 40. | ОГСУСО Геронтологический центр | 76,4 |

В среднем все организации стационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2021 году набрали около 92,2 баллов.

Сравнительный анализ итогового рейтинга 2018 года с результатами 2021 года показал, что результаты большинства организаций стационарной формы за три прошедших года в целом повысились (таблица 6).

Таблица 6

Итоговые рейтинги организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по комфортности и доступности предоставления услуг в 2018 и 2021 гг. (баллы)

| № | Наименование организации | 2018 г. | 2021 г. |
|----|--|---------|---------|
| 1. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 | 96,8 | 100,0 |
| 2. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат | 98,4 | 100,0 |
| 3. | ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 93,7 | 99,0 |
| 4. | ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 98,4 |
| 5. | ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» | 94,5 | 97,6 |
| 6. | ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 75,5 | 97,6 |
| 7. | ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат | 93,4 | 97,6 |

продолжение таблицы 6

| № | Наименование организации | 2018 г. | 2021 г. |
|-----|--|---------|---------|
| 8. | ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска | 95,6 | 97,6 |
| 9. | ГСУСО Челябинский геронтологический центр | 98,4 | 97,0 |
| 10. | ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат | 92,4 | 97,0 |
| 11. | МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста | 84,5 | 96,8 |
| 12. | ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию | 96,0 | 96,8 |
| 13. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей | 87,4 | 96,0 |
| 14. | ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат | 96,8 | 96,0 |
| 15. | ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат | 91,2 | 96,0 |
| 16. | ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба | 99,2 | 95,2 |
| 17. | ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 93,0 | 94,6 |
| 18. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска | 95,6 | 93,8 |
| 19. | ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью | 98,4 | 93,6 |
| 20. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса | 88,2 | 93,2 |
| 21. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района | 95,2 | 93,2 |
| 22. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района | 94,2 | 93,2 |
| 23. | ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 91,5 | 93,2 |
| 24. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска | 86,0 | 92,4 |
| 25. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска | 94,0 | 92,0 |
| 26. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района | 83,9 | 91,8 |
| 27. | ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями | 88,4 | 91,4 |
| 28. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска | 87,0 | 91,2 |
| 29. | ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат | 92,2 | 91,2 |
| 30. | МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска | 94,4 | 90,6 |
| 31. | ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» | 93,4 | 87,8 |
| 32. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка | 90,8 | 86,8 |
| 33. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска | 92,2 | 85,6 |
| 34. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района | 78,4 | 85,4 |
| 35. | ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» | 80,6 | 84,8 |
| 36. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района | 94,0 | 83,4 |
| 37. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района | 88,2 | 83,2 |
| 38. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска | 80,6 | 81,0 |
| 39. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района | 79,8 | 80,6 |
| 40. | ОГСУСО Геронтологический центр | 100,0 | 76,4 |

Увеличилось количество баллов по совокупности общих показателей качества условий предоставления социальных услуг у 21 организации стационарной формы социального обслуживания. Наибольшее повышение наблюдается в ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов (на 22,1 баллов), МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста (на 12,3 баллов), МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей (на 8,6 баллов), МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района (на 7,9 баллов), МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района (на 7,0 баллов), МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска (на 6,4 баллов), МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса (на 5,0 баллов).

В тоже время, еще практически у половины организаций наблюдается снижение итогового рейтинга комфортности и доступности предоставления услуг. Наибольшее снижение показателей в сравнении с 2018 годом отмечается в ОГСУСО Геронтологический центр (на 23,6 баллов), МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района (на 10,6 баллов), МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска (на 6,6 баллов), ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» (на 5,6 баллов), МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района (на 5,0 баллов), ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью (на 4,8 баллов). В остальных организациях выявлено незначительное снижение общего рейтинга в сравнении с результатами 2018 года.

1.2. Итоговый рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг, организациями социального обслуживания Челябинской области

В ходе независимой оценки было обследовано 9 организаций полустационарной формы социального обслуживания. В итоговом рейтинге все организации показали отличные результаты – набрали от 88,8 до 99,8 баллов (таблица 7).

Таблица 7

Итоговый рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по комфортности и доступности предоставления услуг в 2021 году (баллы)

| № | Наименование организации | Баллы |
|-------------------------|---|--------------|
| Оценка «Отлично» | | |
| 1. | МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса | 99,8 |
| 2. | МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 97,6 |

| № | Наименование организации | Баллы |
|----|---|-------|
| 3. | МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста | 97,6 |
| 4. | МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска | 97,0 |
| 5. | МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» | 95,2 |
| 6. | МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска | 95,0 |
| 7. | МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска | 92,6 |
| 8. | МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» | 90,4 |
| 9. | МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска | 88,8 |

В среднем все организации полустационарной формы социального обслуживания в 2021 году набрали около 95,0 баллов.

Сравнительный анализ итогового рейтинга 2018 года с результатами 2021 года показал, что результаты организаций полустационарной формы в целом повысились (таблица 8).

Таблица 8

Итоговые рейтинги организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по комфортности и доступности предоставления услуг в 2018 и 2021 гг. (баллы)

| № | Наименование организации | 2018 г. | 2021 г. |
|----|---|---------|---------|
| 1. | МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса | 96,8 | 99,8 |
| 2. | МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 95,6 | 97,6 |
| 3. | МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста | 95,7 | 97,6 |
| 4. | МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска | 90,5 | 97,0 |
| 5. | МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» | 95,6 | 95,2 |
| 6. | МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска | 89,9 | 95,0 |
| 7. | МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска | 96,1 | 92,6 |
| 8. | МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» | 86,2 | 90,4 |
| 9. | МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска | 84,2 | 88,8 |

Положительная динамика качества условий предоставления социальных услуг наблюдается у 7 организаций полустационарной формы социального обслуживания из 9. Наибольший рост итогового рейтинга наблюдается в МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска (на 5,1 баллов). Незначительно, но снизилось качество предоставления услуг в МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска (на 3,5 баллов).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИМ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

2.1. Открытость и доступность информации об организации (учреждении)

Общий показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы», рассчитывался как среднее арифметическое значений трех показателей оценки качества:

1. значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» ($P_{инф}$) определялось по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (2.1.1)$$

где:

$I_{стенд}$ – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

2. значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{дист}$) определялось по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (2.1.2)$$

где:

$T_{дист}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

3. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($P_{откр_{уд}}$), определялось по формуле:

$$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (2.1.3)$$

где:

$Y_{стенд}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{сайт}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Максимальное количество баллов по каждому отдельному показателю также равно 100 баллов.

Организации стационарной формы социального обслуживания

Независимая оценка показала, что у всех 40 организаций стационарной формы социального обслуживания отличные результаты по критерию открытости и доступности информации (таблица 9). Примечательно, что у половины организаций результаты достигли максимального значения – 100,0 баллов.

Таблица 9

Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию открытости и доступности информации об организации (учреждении) в 2021 году (баллы)

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателем услуг и их функционирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|-------------------------|---|-------------------|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Оценка «Отлично» | | | | | |
| 1. | МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|---|-------|-------|-------|-------|
| 2. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10. | ГСУСО Челябинский геронтологический центр | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11. | ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 12. | ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 13. | ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 14. | ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 15. | ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,0 |
| 16. | ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 17. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 18. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 19. | ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,0 |
| 20. | ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,0 |
| 21. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 97,0 |
| 22. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района | 98,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 |
| 23. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска | 98,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 |
| 24. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 96,0 |
| 25. | ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 95,0 |
| 26. | ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 95,0 |
| 27. | ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 96,0 |
| 28. | ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 94,0 |

продолжение таблицы 9

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|--|------|-------|-------|-------|
| 29. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска | 97,0 | 94,0 | 100,0 | 96,0 |
| 30. | ОГСУСО Геронтологический центр | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 |
| 31. | ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 |
| 32. | ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 92,0 |
| 33. | ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 91,0 |
| 34. | ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 89,0 |
| 35. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска | 96,0 | 94,0 | 100,0 | 94,0 |
| 36. | ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 89,0 |
| 37. | МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска | 95,0 | 84,0 | 100,0 | 100,0 |
| 38. | ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат | 95,0 | 100,0 | 100,0 | 87,0 |
| 39. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района | 94,0 | 94,0 | 90,0 | 96,0 |
| 40. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска | 94,0 | 94,0 | 90,0 | 97,0 |

Проведенное в 2021 году исследование показало, что во всех организациях стационарной формы социального обслуживания имеются информационные стенды, содержащие информацию о деятельности организации (таблица 10).

Таблица 10

Результаты достижимости организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателю «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» в 2021 году (проценты)

| Перечень информации | Достижимость | |
|---|---|--|
| | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации | 100,0 | 100,0 |
| 2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | 100,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 |
|---|----------------|-------|
| 3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | 100,0 | 100,0 |
| 4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | 100,0 | 100,0 |
| 5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты | 100,0 | 100,0 |
| 6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты | 100,0 | 100,0 |
| 7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания | X ¹ | 100,0 |
| 8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет») | 100,0 | 97,5 |
| 9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) | 100,0 | 100,0 |
| 10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) | 100,0 | 100,0 |
| 11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно | 100,0 | 100,0 |

¹ Информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации (в соответствии с рекомендациями Минтруда России от 15.08.2019 г.).

| 1 | 2 | 3 |
|---|----------------|-------|
| 12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | 85,0 | 97,5 |
| 13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | 100,0 | 95,0 |
| 14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | 100,0 | 97,5 |
| 15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности) | 100,0 | 97,5 |
| 16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) | X ² | 97,5 |
| 17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) | 100,0 | 100,0 |
| 18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)* | 100,0 | 97,5 |
| 19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) | 100,0 | 100,0 |

Во всех организациях стационарной формы социального обслуживания имеются и функционируют официальные сайты. У подавляющего большинства организаций объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания соответствует требованиям нормативных правовых актов.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг (телефоны, электронная почта, в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет») имеются и функционируют практически во всех организациях стационарной формы социального обслуживания. При необходимости граждане могут направить заявление (жалобу), предложение, отзыв о качестве

² Информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации (в соответствии с рекомендациями Минтруда России от 15.08.2019 г.).

предоставления социальных услуг по телефону, в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», на «горячую линию» уполномоченного органа государственной власти в сфере социального обслуживания, а также непосредственно в организацию (таблица 11).

Таблица 11

Результаты достижимости организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателю «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» в 2021 году (проценты)

| Наименование критерия оценки | Достижимость |
|---|--------------|
| 1 | 2 |
| Телефон | 100,0 |
| Электронная почта | 100,0 |
| Электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 97,5 |
| Раздел «Часто задаваемые вопросы» | 27,5 |
| Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 80,0 |
| Иной дистанционный способ взаимодействия | 90,0 |

Расчет результатов достижимости свидетельствует о том, что для повышения результативности по показателю «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», 72,5% организациям стационарной формы необходимо на официальных сайтах создать раздел «Часто задаваемые вопросы», а 20% предусмотреть техническую возможность выражения получателей услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы, например, разработать и разместить гугл-форму анкеты для опроса граждан или гиперссылку на нее.

Информация о деятельности организаций социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) находится в свободном доступе – на информационных стендах в помещениях организаций, а также на их официальных сайтах в сети «Интернет» всех 40 организаций стационарной формы социального обслуживания. Это находит подтверждение в результатах опроса получателей услуг, проведенного в ходе независимой оценки.

Социологический опрос 2021 года показал, что получатели социальных услуг в целом удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью

информации о деятельности организаций, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте в сети «Интернет».

Сравнение результатов независимой оценки 2021 года с результатами 2018 года свидетельствует о повышении рейтингов у большинства организаций стационарной формы социального обслуживания по критерию открытости и доступности информации об организации (учреждении) (таблица 12). В 15 организациях итоговый рейтинг не изменился и соответствует максимальному значению – 100 баллов, еще 15 организаций повысили результативность деятельности по критерию открытости и доступности информации за последние 3 года. Существенная положительная динамика по данному критерию отмечена в ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов (на 11,6 баллов), МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста (на 6,0 баллов), МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса (на 5,0 баллов).

Таблица 12

Рейтинги организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию открытости и доступности информации об организации (учреждении) в 2018 и 2021 гг.
(баллы)

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными и правовыми актами | | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |
|----|---|-------------------|---------|---|---------|--|---------|---|---------|
| | | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. | МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста | 94,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 85,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса | 95,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 90,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 |
| 4. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района | 94,5 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 90,0 | 100,0 |
| 6. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10. | ГСУСО Челябинский геронтологический центр | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11. | ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 12. | ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 90,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 13. | ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 |
| 14. | ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 15. | ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,0 |
| 16. | ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 17. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 18. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 19. | ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,0 |
| 20. | ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,0 |
| 21. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей | 97,0 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 90,0 | 100,0 | 100,0 | 97,0 |
| 22. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района | 95,4 | 98,0 | 100,0 | 94,0 | 90,0 | 100,0 | 96,0 | 100,0 |
| 23. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска | 97,0 | 98,0 | 100,0 | 94,0 | 90,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 24. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района | 97,0 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 90,0 | 100,0 | 100,0 | 96,0 |
| 25. | ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 95,0 |
| 26. | ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 86,4 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 66,0 | 95,0 |
| 27. | ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат | 94,8 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 87,0 | 96,0 |
| 28. | ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат | 93,6 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 84,0 | 94,0 |
| 29. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска | 96,4 | 97,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 | 91,0 | 96,0 |
| 30. | ОГСУСО Геронтологический центр | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 |
| 31. | ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 |
| 32. | ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 92,0 |
| 33. | ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями | 95,5 | 96,0 | 95,0 | 100,0 | 90,0 | 100,0 | 100,0 | 91,0 |
| 34. | ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 89,0 |
| 35. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска | 98,8 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 97,0 | 94,0 |
| 36. | ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 89,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|--|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 37. | МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 38. | ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 84,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 87,0 |
| 39. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района | 93,5 | 94,0 | 95,0 | 100,0 | 90,0 | 100,0 | 95,0 | 96,0 |
| 40. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска | 96,0 | 94,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 90,0 | 90,0 | 97,0 |

В то же время, выявилось незначительное снижение результатов по критерию открытости и доступности информации в сравнении с 2018 годом в 10 организациях стационарной формы социального обслуживания.

Большинство организаций стационарной формы социального обслуживания показали стабильно высокий (как и в 2018 году) рейтинг по соответствию информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. 3 организации повысили свой рейтинг по данному показателю за последние 3 года, а в 6 организациях этот показатель несколько снизился. Заметно снизился рейтинг по этому показателю по сравнению с 2018 годом в ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат на 16,0 баллов.

8 организаций стационарной формы социального обслуживания показали положительную динамику по показателю наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционированию. Несколько снизился рейтинг по этому показателю по сравнению с 2018 годом в МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска на 10,0 баллов.

Анализ результатов опроса получателей социальных услуг в 2021 году показал, что удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» в целом повысилась среди клиентов 11 организаций стационарной формы социального обслуживания. Особенно заметна положительная динамика в ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат, ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района, МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста и ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат. Еще в 15 организациях

показатели остались также на высоком уровне, а у 12 организаций удовлетворенность качеством предоставления услуг среди получателей снизилась.

Таким образом, анализ результатов независимой оценки 2021 года свидетельствует о том, что деятельность организаций стационарной формы социального обслуживания по критерию открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, при наличии некоторых недостатков, в целом соответствует требованиям и нормам федерального и регионального законодательства Российской Федерации.

Организации полустационарной формы социального обслуживания

Исследование показало, что у всех организаций полустационарной формы социального обслуживания высокие результаты по критерию открытости и доступности информации. Результаты независимой оценки показали, что все 9 организаций по данному критерию набрали максимальное количество баллов (таблица 13).

Таблица 13

Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию открытости и доступности информации об организации (учреждении) в 2021 году (баллы)

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|-------------------------|---|-------------------|---|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Оценка «Отлично» | | | | | |
| 1. | МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

продолжение таблицы 13

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----|---|-------|-------|-------|-------|
| 2. | МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3. | МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4. | МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6. | МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7. | МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8. | МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9. | МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Исследование 2021 года показало, что у всех организаций полустационарной формы социального обслуживания имеются официальные сайты; объем информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует установленному нормативу (таблица 14).

Таблица 14

Результаты достижимости организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателю «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» в 2021 году (проценты)

| Перечень информации | Достижимость | |
|---|---|--|
| | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации | 100,0 | 100,0 |
| 2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | 100,0 | 100,0 |
| 3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | 100,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 |
|---|----------------|-------|
| 4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | 100,0 | 100,0 |
| 5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты | 100,0 | 100,0 |
| 6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты | 100,0 | 100,0 |
| 7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания | X ³ | 100,0 |
| 8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет") | 100,0 | 100,0 |
| 9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) | 100,0 | 100,0 |
| 10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) | 100,0 | 100,0 |
| 11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно | 100,0 | 100,0 |

³ Информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации (в соответствии с рекомендациями Минтруда России от 15.08.2019 г.).

| 1 | 2 | 3 |
|---|----------------|-------|
| 12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | 100,0 | 100,0 |
| 13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | 100,0 | 100,0 |
| 14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | 100,0 | 100,0 |
| 15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности) | 100,0 | 100,0 |
| 16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) | X ⁴ | 100,0 |
| 17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) | 100,0 | 100,0 |
| 18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)* | 100,0 | 100,0 |
| 19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) | 100,0 | 100,0 |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг (телефоны, электронная почта, в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет») имеются и функционируют во всех организациях полустационарной формы социального обслуживания (таблица 15). При необходимости граждане могут направить заявление (жалобу), предложение, отзыв о качестве предоставления социальных услуг по телефону, в электронной

⁴ Информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации (в соответствии с рекомендациями Минтруда России от 15.08.2019 г.).

форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», на «горячую линию» уполномоченного органа государственной власти в сфере социального обслуживания, а также непосредственно в организацию.

Таблица 15

Результаты достижимости организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателю «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» в 2021 году (проценты)

| Наименование критерия оценки | Достижимость |
|---|--------------|
| 1 | 2 |
| Телефон | 100,0 |
| Электронная почта | 100,0 |
| Электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 100,0 |
| Раздел «Часто задаваемые вопросы» | 77,8 |
| Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100,0 |
| Иной дистанционный способ взаимодействия | 66,7 |

Во всех организациях полустационарной формы социального обслуживания, участвующих в обследовании, информация о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) размещена в общедоступных местах на информационных стендах в помещениях организаций, на официальных сайтах в сети «Интернет».

Опрос показал, что все получатели социальных услуг организаций полустационарной формы социального обслуживания области в 2021 году удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте в сети «Интернет».

Сравнение результатов независимой оценки с результатами 2018 года свидетельствует о повышении и стабильно высокой результативности деятельности организаций по критерию открытости и доступности информации об организации (таблица 16).

**Рейтинги организаций полустационарной формы
социального обслуживания Челябинской области
по критерию открытости и доступности информации
об организации (учреждении) в 2018 и 2021 гг.
(баллы)**

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |
|----|---|-------------------|---------|---|---------|--|---------|---|---------|
| | | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. | МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2. | МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

продолжение таблицы 16

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 3. | МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска | 97,2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 | 100,0 |
| 4. | МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6. | МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска | 98,8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 97,0 | 100,0 |
| 7. | МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8. | МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9. | МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста | 86,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 65,0 | 100,0 |

Сравнительный анализ показал, что с 2018 года проведена существенная работа по размещению информации об организации в общедоступных информационных ресурсах в МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста, МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска, МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска.

Таким образом, анализ результатов независимой оценки 2021 года свидетельствует о том, что деятельность организаций полустационарной формы социального обслуживания по критерию открытости и доступности информации об организации социального обслуживания в целом соответствует требованиям и нормам федерального и регионального законодательства Российской Федерации.

2.2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Общий показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», рассчитывался как среднее арифметическое значений трех показателей оценки качества:

1. значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($P_{\text{комф.усл}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

2. значение показателя «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра «Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)» ($C_{\text{своевр}}$) и рассчитывается по формуле (2.2.2):

$$P_{\text{ожид}}^{\text{со}} = C_{\text{своевр}} = \frac{y^{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100 \quad (2.2.2)$$

где:

$y^{\text{своевр}}$ – число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

3. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y^{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.2.3)$$

где:

$y^{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Максимальное количество баллов по показателю равно 100 баллов.

Организации стационарной формы социального обслуживания

Независимая оценка, проведенная в 2021 году, показала, что во всех организациях стационарной формы социального обслуживания области созданы достаточно комфортные условия предоставления услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг. Все 40 организаций показали отличный результат по данному критерию, а 14 организаций набрали максимальное количество баллов (таблица 17).

**Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания
Челябинской области по критерию комфортности условий предоставлений
услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг в 2021 году
(баллы)**

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг | Время ожидания предоставления услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|-------------------------|---|--------------------------|---|---|--|
| Оценка «Отлично» | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2. | МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

продолжение таблицы 17

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|--|-------|-------|-------|-------|
| 8. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9. | ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10. | ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11. | ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 12. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 13. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 14. | ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 15. | ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» | 99,0 | 100,0 | 98,0 | 98,0 |
| 16. | ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат | 99,0 | 100,0 | 99,0 | 99,0 |
| 17. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей | 98,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 |
| 18. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска | 98,0 | 100,0 | 96,0 | 100,0 |
| 19. | ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 98,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 |
| 20. | ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат | 98,0 | 100,0 | 97,0 | 97,0 |
| 21. | ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат | 98,0 | 100,0 | 96,0 | 98,0 |
| 22. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района | 97,0 | 100,0 | 92,0 | 100,0 |
| 23. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района | 97,0 | 100,0 | 95,0 | 95,0 |
| 24. | ГСУСО Челябинский геронтологический центр | 97,0 | 100,0 | 95,0 | 96,0 |
| 25. | ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба | 97,0 | 100,0 | 97,0 | 95,0 |
| 26. | ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями | 96,0 | 100,0 | 92,0 | 98,0 |
| 27. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 87,0 |
| 28. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 88,0 |
| 29. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 86,0 |
| 30. | ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска | 96,0 | 100,0 | 93,0 | 95,0 |
| 31. | ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» | 96,0 | 100,0 | 90,0 | 100,0 |
| 32. | ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат | 95,0 | 100,0 | 95,0 | 90,0 |
| 33. | ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью | 94,0 | 100,0 | 93,0 | 90,0 |
| 34. | ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» | 93,0 | 100,0 | 88,0 | 92,0 |
| 35. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска | 92,0 | 100,0 | 92,0 | 85,0 |
| 36. | МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска | 92,0 | 100,0 | 81,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|---|------|-------|------|------|
| 37. | ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 92,0 | 100,0 | 87,0 | 89,0 |
| 38. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района | 86,0 | 100,0 | 75,0 | 88,0 |
| 39. | ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат | 86,0 | 100,0 | 91,0 | 66,0 |
| 40. | ОГСУСО Геронтологический центр | 82,0 | 100,0 | 67,0 | 84,0 |

Все организации стационарной формы социального обслуживания набрали максимальное количество баллов по показателю обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг.

По показателю «Время ожидания предоставления услуги» отличный результат в 38 организациях, в МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района и ОГСУСО Геронтологический центр хороший результат.

Результаты опроса в 2021 году показали, что подавляющее большинство получателей услуг удовлетворены комфортностью предоставления услуг. Существенно ниже удовлетворенность клиентов ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат.

Результаты достижимости по показателю комфортности условий предоставления услуг в целом достаточно высоки у организаций стационарной формы социального обслуживания (таблица 18). Во всех организациях имеется понятная навигация внутри помещения, находятся в свободном доступе питьевая вода и санитарно-гигиенические помещения, имеется доступность для записи и получения услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения), а также по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного органа исполнительной власти. В тоже время есть недочеты в части наличия комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью и транспортной доступности (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки).

Результаты независимой оценки выявили отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания) в МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста, а также проблемы с транспортной доступностью в ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье».

Результаты достижимости организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателю «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» в 2021 году (проценты)

| № п/п | Наименование критерия оценки | Достижимость |
|-------|---|--------------|
| 1. | Наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения) | 100,0 |
| 2. | Наличие и доступность питьевой воды | 100,0 |
| 3. | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций | 100,0 |
| 4. | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | 97,5 |
| 5. | Транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки) | 97,5 |
| | Доступность записи на получение услуги: | |
| 6. | По телефону, на официальном сайте организации (учреждения) | 95,0 |
| 7. | Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг | 95,0 |
| 8. | При личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) | 100,0 |
| 9. | Иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного органа исполнительной власти | 92,5 |

Сравнение результатов независимой оценки 2021 года с результатами 2018 года свидетельствует о том, что комфортность условий предоставления услуг в организациях стационарной формы социального обслуживания, в том числе времени ожидания предоставления услуг, в целом улучшилась в 10 организациях стационарной формы социального обслуживания (таблица 19). Положительная динамика особенно заметна в ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов (рейтинг по этому критерию повысился здесь на 34,5 баллов), МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района (на 19,8 баллов), ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат (на 17,2 баллов). Еще в 10 организациях результаты комфортности также остались на максимально высоком уровне.

**Рейтинги организаций стационарной формы социального обслуживания
Челябинской области по критерию комфортности условий
предоставлений услуг, в том числе времени ожидания
предоставления услуг в 2018 и 2021 гг.
(баллы)**

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг | | Время ожидания предоставления услуги | | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |
|----|---|-------------------|---------|--|---------|--------------------------------------|---------|---|---------|
| | | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района | 80,2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 64,0 | 100,0 | 82,0 | 100,0 |
| 2. | МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста | 86,7 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 81,0 | 100,0 | 81,0 | 100,0 |
| 3. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка | 98,2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 |

продолжение таблицы 19

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 7. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9. | ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10. | ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11. | ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 65,5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 31,0 | 100,0 | 77,0 | 100,0 |
| 12. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 13. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 14. | ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 15. | ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 98,0 |
| 16. | ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 99,0 |
| 17. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 |
| 18. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 |
| 19. | ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 96,0 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 90,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|---|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 20. | ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 97,0 |
| 21. | ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат | 80,8 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 67,0 | 96,0 | 80,0 | 98,0 |
| 22. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района | 97,2 | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 | 92,0 | 100,0 | 100,0 |
| 23. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 95,0 |
| 24. | ГСУСО Челябинский геронтологический центр | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 96,0 |
| 25. | ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 95,0 |
| 26. | ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями | 95,1 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 | 92,0 | 93,0 | 98,0 |
| 27. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 87,0 |
| 28. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 88,0 |
| 29. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска | 94,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 86,0 |
| 30. | ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска | 92,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 93,0 | 100,0 | 95,0 |
| 31. | ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» | 96,8 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 92,0 | 90,0 | 100,0 | 100,0 |
| 32. | ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат | 89,2 | 95,0 | 100,0 | 100,0 | 73,0 | 95,0 | 100,0 | 90,0 |
| 33. | ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 | 100,0 | 90,0 |
| 34. | ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» | 99,4 | 93,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 88,0 | 98,0 | 92,0 |
| 35. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска | 97,3 | 92,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 92,0 | 91,0 | 85,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|--|-------|------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
| 36. | МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска | 100,0 | 92,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 81,0 | 100,0 | 100,0 |
| 37. | ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 94,0 | 92,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 87,0 | 80,0 | 89,0 |
| 38. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района | 100,0 | 86,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 75,0 | 100,0 | 88,0 |
| 39. | ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат | 97,2 | 86,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 | 91,0 | 100,0 | 66,0 |
| 40. | ОГСУСО Геронтологический центр | 100,0 | 82,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 67,0 | 100,0 | 84,0 |

Некоторое снижение общего рейтинга наблюдается в 20 организациях стационарной формы. Особенно заметно это снижение в ОГСУСО Геронтологический центр (на 18,0 баллов), МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района (на 14,0 баллов) и ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат (на 11,2 баллов).

Выявлена положительная динамика по показателю удовлетворенности получателями услуг временем предоставления услуг в ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов (на 69,0 баллов), МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района (на 36,0 баллов), ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат (на 29,0 баллов), МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста (на 19,0 баллов), ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат (на 18,0 баллов).

Однако произошло снижение качества услуги в 19 организациях стационарной формы социального обслуживания. Наиболее заметно такое снижение в ОГСУСО Геронтологический центр (на 37,0 баллов), МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района (на 25,0 баллов), МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска (на 19,0 баллов).

Сравнение результатов исследований выявило повышение удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг в 8 организациях стационарной формы социального обслуживания. Прежде всего, в ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов (на 23,0 балла), МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста (на 19,0 баллов) и МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат (на 18,0 баллов соответственно).

В 14 организациях напротив наблюдается снижение. Наиболее заметна отрицательная динамика в ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат (на 34,0 балла).

Проведенная в 2021 году независимая оценка показала, что в организациях стационарной формы социального обслуживания в целом созданы комфортные условия для предоставления услуг. Почти во всех организациях имеются комфортные зоны отдыха, оборудованные соответствующей мебелью, транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки). Практически во всех организациях есть навигация внутри помещений, санитарно-гигиенические помещения, питьевая вода; помещения находятся в соответствующем нормам санитарном состоянии; услуги гражданам предоставляются в основном вовремя.

Организации полустационарной формы социального обслуживания

По итогам независимой оценки в 2021 году было выявлено, что в целом во всех организациях полустационарной формы социального обслуживания области созданы достаточно комфортные условия предоставления услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг (таблица 20). Все 9 организаций показали отличный результат по данному критерию.

Таблица 20

Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию комфортности условий предоставлений услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг в 2021 году (баллы)

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг | Время ожидания предоставления услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|-------------------------|--|-------------------|--|--------------------------------------|---|
| Оценка «Отлично» | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2. | МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

продолжение таблицы 20

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----|---|-------|-------|-------|-------|
| 3. | МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4. | МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6. | МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» | 98,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 |
| 7. | МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 88,0 |
| 8. | МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» | 94,0 | 100,0 | 100,0 | 79,0 |
| 9. | МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска | 94,0 | 100,0 | 95,0 | 88,0 |

Результаты независимой оценки показали высокий уровень обеспечения в организациях полустационарной формы социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг. Все организации показали максимальные результаты по данному показателю (по 100 баллов). Подавляющее большинство получателей услуг в целом удовлетворены временем и комфортностью предоставления услуг. Несколько меньше доля удовлетворенных комфортностью в МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» (79,0 баллов), МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста и МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска (по 88,0 баллов соответственно).

Результаты достижимости по показателю комфортности условий предоставления услуг в целом достаточно высоки у организаций полустационарной формы социального обслуживания (таблица 21). Во всех организациях имеется понятная навигация внутри помещения, находятся в свободном доступе питьевая вода и санитарно-гигиенические помещения, имеется доступность для записи и получения услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения), а также по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного органа исполнительной власти.

Результаты достижимости организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателю «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» в 2021 году (проценты)

| № п/п | Наименование критерия оценки | Достижимость, % |
|-------|---|-----------------|
| 1. | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | 100,0 |
| 2. | Наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения) | 100,0 |
| 3. | Транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки) | 100,0 |
| 4. | Наличие и доступность питьевой воды | 100,0 |
| 5. | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций | 100,0 |
| | Доступность записи на получение услуги: | |
| 6. | По телефону, на официальном сайте организации (учреждения) | 100,0 |
| 7. | Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг | 100,0 |
| 8. | При личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) | 100,0 |
| 9. | Иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного органа исполнительной власти | 77,8 |

Сравнение результатов независимой оценки 2021 года с результатами 2018 года свидетельствует о том, что комфортность условий предоставления услуг в организациях полустационарной формы социального обслуживания, в том числе времени ожидания предоставления услуг в целом улучшились в 7 организациях полустационарной формы социального обслуживания (таблица 22).

Наблюдается некоторое снижение удовлетворенности получателей услуг временем ожидания предоставления услуги на 5 баллов соответственно в МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» и МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска. Значительно снизилась удовлетворенность получателей услуг комфортностью предоставления услуг в МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» (на 11 баллов) и в МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска (на 12 баллов).

**Рейтинги организаций полустационарной формы
социального обслуживания Челябинской области
по критерию комфортности условий предоставлений услуг,
в том числе времени ожидания предоставления услуг, в 2018 и 2021 гг.
(баллы)**

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг | | Время ожидания предоставления услуги | | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |
|----|---|-------------------|---------|--|---------|--------------------------------------|---------|---|---------|
| | | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. | МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2. | МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3. | МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска | 97,9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 | 100,0 |
| 4. | МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----|---|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 6. | МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7. | МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста | 95,8 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 86,0 | 88,0 |
| 8. | МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» | 97,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 90,0 | 79,0 |
| 9. | МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 88,0 |

В целом результаты независимой оценки 2021 года показали, что в организациях полустационарной формы социального обслуживания созданы комфортные условия для предоставления услуг: имеются комфортные зоны отдыха, оборудованные соответствующей мебелью, навигация внутри учреждения, питьевая вода, санитарно-гигиенические помещения; соответствует санитарное состояние помещений; имеется транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки); услуги гражданам в организациях предоставляются в основном вовремя.

2.3. Доступность услуг для инвалидов

Общий показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов», рассчитывался как среднее арифметическое значений трех показателей оценки качества:

1) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (2.3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (2.3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (2.3.3)$$

где:

$y_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$\chi_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Максимальное количество баллов по показателю равно 100 баллов.

Организации стационарной формы социального обслуживания

Анализ показал, что во всех организациях стационарной формы социального обслуживания имеются условия для получения услуг инвалидами и лицами с ОВЗ. Причем, 20 организаций показали отличный результат, из них 3 организации – ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки», ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 и ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат имеют по этому критерию максимально возможное количество баллов (таблица 23). 11 организаций показали хорошие результаты, 2 организации – удовлетворительные, а 6 – ниже среднего. Наиболее низкий результат по критерию доступности услуг для инвалидов в МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района (8,0 баллов).

**Рейтинг организаций стационарной формы
социального обслуживания Челябинской области
по критерию доступности услуг для инвалидов в 2021 году
(баллы)**

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов) |
|-------------------------|--|-------------------|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Оценка «Отлично» | | | | | |
| 1. | ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4. | ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 98,0 |
| 5. | ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 96,0 |
| 6. | ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 96,0 |
| 7. | ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 |
| 8. | ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 94,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----------------------------------|--|------|-------|-------|-------|
| 9. | ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 88,0 |
| 10. | ГСУСО Челябинский геронтологический центр | 94,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей | 92,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 |
| 12. | ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» | 92,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 |
| 13. | ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 92,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 |
| 14. | ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат | 92,0 | 100,0 | 80,0 | 99,0 |
| 15. | ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат | 92,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 |
| 16. | ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 91,0 | 100,0 | 80,0 | 95,0 |
| 17. | ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат | 91,0 | 100,0 | 80,0 | 97,0 |
| 18. | ОГСУСО Геронтологический центр | 89,0 | 100,0 | 80,0 | 90,0 |
| 19. | МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста | 86,0 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| 20. | ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию | 84,0 | 100,0 | 60,0 | 100,0 |
| Оценка «Хорошо» | | | | | |
| 21. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района | 80,0 | 60,0 | 80,0 | 100,0 |
| 22. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска | 80,0 | 60,0 | 80,0 | 100,0 |
| 23. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска | 80,0 | 60,0 | 80,0 | 100,0 |
| 24. | ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 76,0 | 100,0 | 40,0 | 100,0 |
| 25. | МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска | 72,0 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| 26. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска | 72,0 | 100,0 | 40,0 | 88,0 |
| 27. | ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями | 68,0 | 100,0 | 20,0 | 100,0 |
| 28. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района | 68,0 | 20,0 | 80,0 | 100,0 |
| 29. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска | 66,0 | 40,0 | 60,0 | 100,0 |
| 30. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса | 66,0 | 40,0 | 60,0 | 100,0 |
| 31. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района | 64,0 | 80,0 | 100,0 | 0,0 |
| Оценка «Удовлетворительно» | | | | | |
| 32. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района | 58,0 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| 33. | ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» | 58,0 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Оценка «Ниже среднего» | | | | | |
| 34. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка | 38,0 | 0,0 | 20,0 | 100,0 |
| 35. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска | 34,0 | 60,0 | 40,0 | 0,0 |
| 36. | ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» | 32,0 | 0,0 | 20,0 | 80,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----------------------------|---|------|------|------|-----|
| 37. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района | 30,0 | 20,0 | 60,0 | 0,0 |
| 38. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска | 24,0 | 0,0 | 60,0 | 0,0 |
| 39. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района | 20,0 | 40,0 | 20,0 | 0,0 |
| Неудовлетворительно | | | | | |
| 40. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района | 8,0 | 0,0 | 20,0 | 0,0 |

Результаты достижимости организаций стационарной формы социального обслуживания области по критерию доступности услуг для инвалидов представлены в таблице 24.

Таблица 24

Результаты достижимости организациями стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию доступности услуг для инвалидов в 2021 году (проценты)

| № п/п | Наименование критерия оценки | Достижимость, % |
|---|---|-----------------|
| Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: | | |
| 1. | Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | 87,5 |
| 2. | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 77,5 |
| 3. | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 72,5 |
| 4. | Наличие сменных кресел-колясок | 70,0 |
| 5. | Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | 57,5 |
| Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: | | |
| 1. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению | 100,0 |
| 2. | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 70,0 |
| 3. | Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории | 67,5 |
| 4. | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 62,5 |
| 5. | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 52,5 |

Независимая оценка 2021 года выявила, что у всех организаций стационарной формы социального обслуживания имеется альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению.

В то же время, в работе организаций по критерию доступности услуг для инвалидов выявлены ряд недочетов:

- входные группы не оборудованы пандусами в МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» и МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска;

- не выделены стоянки для автотранспортных средств для инвалидов в МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района, ГСУСО Челябинский геронтологический центр, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» и МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска;

- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы не установлены в МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек», МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска, МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска и МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района;

- сменные кресла-коляски отсутствуют в МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек», ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья», МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска и МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района;

- не оборудованы специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов в МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МКУСО

Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек», МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска, МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска и МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района;

– не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска, ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов, ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей, ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек», ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья», МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска и МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района;

– не дублируются надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, в МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска, ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов, ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек», ОГКУ

ЧОЦСЗ «Семья» и МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска;

– нет возможности предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска, ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов, ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию, ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье», ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска, ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района, ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек», ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья», МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района, ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат и ОГСУСО Геронтологический центр;

– отсутствуют в штате сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории, в МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов, ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района, ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек», МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района.

При сравнении результатов независимой оценки с результатами 2018 года выявлено, что показатели по критерию доступности услуг для инвалидов возросли в 28 организациях стационарной формы социального обслуживания (таблица 25). Особенно заметен рост показателей в МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей (рейтинг по критерию доступности услуг для инвалидов вырос на 52,0 баллов), МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска (на 28,0 баллов), ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» (на 25,6 баллов), ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов (на 24,9 баллов), МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского

муниципального района (на 24,0 балла), ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» (на 24,0 баллов), МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска (на 23,9 баллов), ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов (на 22,7 баллов), ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат (на 22,0 баллов), ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска (на 12,0 баллов).

Таблица 25

**Рейтинги организаций стационарной формы
социального обслуживания Челябинской области
по критерию доступности услуг для инвалидов в 2018 и 2021 гг.
(баллы)**

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов) | |
|----|--|-------------------|---------|---|---------|---|---------|---|---------|
| | | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. | ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 74,4 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 60,0 | 100,0 | 88,0 | 100,0 |
| 2. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 | 84,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 60,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат | 92,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4. | ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат | 92,0 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 | 98,0 |
| 5. | ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат | 92,0 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 | 96,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|---|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 6. | ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 96,0 |
| 7. | ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 75,3 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 60,0 | 100,0 | 71,0 | 93,0 |
| 8. | ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска | 86,0 | 98,0 | 80,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 | 94,0 |
| 9. | ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью | 92,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 | 88,0 |
| 10. | ГСУСО Челябинский геронтологический центр | 92,0 | 94,0 | 100,0 | 80,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей | 40,0 | 92,0 | 80,0 | 100,0 | 40,0 | 80,0 | 0,0 | 100,0 |
| 12. | ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» | 76,0 | 92,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |
| 13. | ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 92,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |
| 14. | ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат | 68,0 | 92,0 | 100,0 | 100,0 | 20,0 | 80,0 | 100,0 | 99,0 |
| 15. | ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат | 76,0 | 92,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |
| 16. | ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 66,1 | 91,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 80,0 | 67,0 | 95,0 |
| 17. | ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат | 84,0 | 91,0 | 100,0 | 100,0 | 60,0 | 80,0 | 100,0 | 97,0 |
| 18. | ОГСУСО Геронтологический центр | 100,0 | 89,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 90,0 |
| 19. | МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста | 70,0 | 86,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 80,0 | 0,0 | 100,0 |
| 20. | ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию | 92,0 | 84,0 | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 60,0 | 100,0 | 100,0 |
| 21. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района | 76,0 | 80,0 | 100,0 | 60,0 | 40,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|--|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 22. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска | 78,0 | 80,0 | 80,0 | 60,0 | 60,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |
| 23. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска | 78,0 | 80,0 | 80,0 | 60,0 | 60,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |
| 24. | ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 68,0 | 76,0 | 100,0 | 100,0 | 20,0 | 40,0 | 100,0 | 100,0 |
| 25. | МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска | 72,0 | 72,0 | 60,0 | 60,0 | 60,0 | 60,0 | 100,0 | 100,0 |
| 26. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска | 48,1 | 72,0 | 40,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 67,0 | 88,0 |
| 27. | ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями | 56,9 | 68,0 | 80,0 | 100,0 | 20,0 | 20,0 | 83,0 | 100,0 |
| 28. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района | 74,0 | 68,0 | 40,0 | 20,0 | 80,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |
| 29. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска | 38,0 | 66,0 | 0,0 | 40,0 | 20,0 | 60,0 | 100,0 | 100,0 |
| 30. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса | 52,0 | 66,0 | 40,0 | 40,0 | 100,0 | 60,0 | 0,0 | 100,0 |
| 31. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района | 58,0 | 64,0 | 40,0 | 80,0 | 40,0 | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| 32. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района | 34,0 | 58,0 | 60,0 | 40,0 | 40,0 | 40,0 | 0,0 | 100,0 |
| 33. | ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» | 68,0 | 58,0 | 100,0 | 40,0 | 20,0 | 40,0 | 100,0 | 100,0 |
| 34. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка | 56,0 | 38,0 | 60,0 | 0,0 | 20,0 | 20,0 | 100,0 | 100,0 |
| 35. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска | 64,0 | 34,0 | 60,0 | 60,0 | 40,0 | 40,0 | 100,0 | 0,0 |
| 36. | ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» | 8,0 | 32,0 | 0,0 | 0,0 | 20,0 | 20,0 | 0,0 | 80,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|---|------|------|------|------|------|------|-------|-----|
| 37. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района | 58,0 | 30,0 | 40,0 | 20,0 | 40,0 | 60,0 | 100,0 | 0,0 |
| 38. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска | 14,0 | 24,0 | 20,0 | 0,0 | 20,0 | 60,0 | 0,0 | 0,0 |
| 39. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района | 70,0 | 20,0 | 80,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 | 0,0 |
| 40. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района | 38,0 | 8,0 | 0,0 | 0,0 | 20,0 | 20,0 | 100,0 | 0,0 |

В то же время, у 10 организаций стационарной формы социального обслуживания рейтинг по критерию доступности услуг для инвалидов за последние три года снизился. Наиболее заметно ухудшение условий для обслуживания инвалидов в МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района (рейтинг снизился на 50,0 баллов), МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района и МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска (на 30,0 баллов соответственно), МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района (на 28,0 баллов).

По сравнению с 2018 годом заметно улучшились условия в части оборудования помещений организаций социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов в МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска (рейтинг увеличился на 60,0 баллов), МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района (на 40,0 баллов соответственно).

Вместе с тем, есть организации, где данный показатель существенно снизился: ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья», МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка (снижение на 60,0 баллов соответственно), МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района (на 40,0 баллов соответственно).

Проведена существенная работа и в части обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Особенно выделяются здесь МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района, ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат (рост на 60,0 баллов соответственно), ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки», ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2, ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей, ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье», ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат, ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для

престарелых и инвалидов, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска (на 40,0 баллов соответственно).

Снижение за последние 3 года этих показателей наиболее заметно в МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска (на 40,0 баллов соответственно).

По сравнению с 2018 годом, резко повысилась доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, в МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей, МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района. Доля удовлетворенных во всех 3 организациях возросла с 0,0 баллов в 2018 году до 100,0 баллов в 2021 году, а также в ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» (рост на 80,0 баллов). Вместе с тем, у нескольких организаций наблюдается столь же стремительное снижение доли удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – в МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района этот показатель снизился с 100,0 баллов в 2018 году до 0,0 баллов в 2021 году.

Проведенная в 2021 году независимая оценка показала, что во всех организациях стационарной формы социального обслуживания области в той или иной мере созданы условия доступности услуг для инвалидов, хотя в некоторых учреждениях имеются существенные недоработки в этом направлении.

Организации полустационарной формы социального обслуживания

Анализ результатов независимой оценки в 2021 году показал, что во всех организациях полустационарной формы социального обслуживания имеются условия для получения услуг инвалидами и лицами с ОВЗ. Причем, в 6 организациях этот показатель соответствует отметке «Отлично» (таблица 26). Лидирует среди «отличников» по критерию доступности услуг для инвалидов МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса. По данному критерию у организации 100,0 баллов. На втором месте – МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста, на третьем – МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска (98,0 и 92,0 баллов соответственно).

**Рейтинг организаций полустационарной формы
социального обслуживания Челябинской области
по критерию доступности услуг для инвалидов в 2021 году
(баллы)**

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов) |
|-------------------------|---|--------------------------|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Оценка «Отлично» | | | | | |
| 1. | МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2. | МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 |
| 3. | МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 92,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 |
| 4. | МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска | 86,0 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| 5. | МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» | 86,0 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| 6. | МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска | 82,0 | 100,0 | 60,0 | 93,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----------------------------------|--|------|-------|------|-------|
| Оценка «Хорошо» | | | | | |
| 7. | МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска | 76,0 | 100,0 | 40,0 | 100,0 |
| Оценка «Удовлетворительно» | | | | | |
| 8. | МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» | 58,0 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| 9. | МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска | 44,0 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |

Хорошие результаты по критерию доступности услуг для инвалидов в 2021 году выявлены в МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска (76,0 баллов). В МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» и МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска в целом удовлетворительные результаты по критерию доступности (58,0 и 44,0 баллов соответственно).

Результаты достижимости организаций полустационарной формы социального обслуживания области по критерию доступности услуг для инвалидов представлены в таблице 27.

Таблица 27

Результаты достижимости организациями полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию доступности услуг для инвалидов в 2021 году (проценты)

| № п/п | Наименование критерия оценки | Достижимость, % |
|---|---|-----------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: | | |
| 1. | Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | 100,0 |
| 2. | Наличие сменных кресел-колясок | 89,0 |
| 3. | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 78,0 |
| 4. | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 78,0 |
| 5. | Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | 56,0 |
| Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: | | |
| 1. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению | 89,0 |
| 2. | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 78,0 |
| 3. | Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории | 56,0 |

| 1 | 2 | 3 |
|----|--|------|
| 4. | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 56,0 |
| 5. | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 56,0 |

По результатам наблюдений в 2021 году выявлено, что входные группы всех 9 организаций полустационарной формы социального обслуживания оборудованы пандусами (подъемными платформами). В тоже время выявлены некоторые недочеты в работе по критерию доступности услуг для инвалидов:

- не выделены стоянки для автотранспортных средств для инвалидов в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска;

- не установлены адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска и МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска»;

- не предоставляются сменные кресла-коляски в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска и МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска»;

- отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска, МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска», МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска, МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации»;

- не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска, МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска», МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации», МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, не осуществляются в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска, МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска», МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска, МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска;

- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска и МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска;

- в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска, МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска», МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска, МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска отсутствуют в штате сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по

сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

– на официальном сайте МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» отсутствует альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению.

Сравнение результатов независимой оценки с результатами 2018 года показало, что показатели организаций полустационарной формы по критерию доступности услуг для инвалидов в целом возросли (таблица 28).

Таблица 28

**Рейтинги организаций полустационарной формы
социального обслуживания Челябинской области
по критерию доступности услуг для инвалидов в 2018 и 2021 гг.
(баллы)**

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов) | |
|----|---|-------------------|---------|---|---------|---|---------|---|---------|
| | | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. | МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса | 84,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 60,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2. | МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 |
| 3. | МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 78,0 | 92,0 | 80,0 | 100,0 | 60,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4. | МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска | 56,0 | 86,0 | 60,0 | 80,0 | 20,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----|--|------|------|-------|-------|------|------|-------|-------|
| 5. | МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» | 78,0 | 86,0 | 80,0 | 80,0 | 60,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6. | МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска | 84,0 | 82,0 | 100,0 | 100,0 | 60,0 | 60,0 | 100,0 | 93,0 |
| 7. | МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска | 60,0 | 76,0 | 100,0 | 100,0 | 0,0 | 40,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8. | МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» | 36,0 | 58,0 | 20,0 | 40,0 | 0,0 | 40,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9. | МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска | 28,0 | 44,0 | 40,0 | 20,0 | 40,0 | 20,0 | 0,0 | 100,0 |

По сравнению с 2018 годом проведена работа по оборудованию помещений организаций социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов в МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска, МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска, МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» (рост на 20 баллов соответственно). Ухудшилась ситуация по данному показателю в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска (на 20 баллов).

В части обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, проведена существенная работа в восьми организациях из девяти. В МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска по данному показателю наблюдается некоторое снижение баллов (на 20 баллов).

По сравнению с 2018 годом повысилась доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска (0,0 баллов в 2018 г. до 100,0 баллов в 2021 году); снижение удовлетворенности выявлено в МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста и в МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска (на 7 баллов соответственно).

Анализ результатов независимой оценки качества 2021 года в целом свидетельствует о наличии условий доступности в организациях полустационарной формы социального обслуживания области для инвалидов, а в некоторых учреждениях о полном соответствии нормам, установленным федеральным законодательством.

2.4. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

Общий показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», рассчитывался как среднее арифметическое значений трех показателей оценки качества:

1. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$) определялось по формуле:

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (2.4.1)$$

где:
 $y^{\text{перв.конт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

2. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$) определялось по формуле:

$$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (2.4.2)$$

где:
 $y^{\text{оказ.услуг}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

3. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$) определялось по формуле:

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (2.4.3)$$

где:
 $y^{\text{вежл.дист}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Максимальное количество баллов по показателю – 100 баллов.

Организации стационарной формы социального обслуживания

Проведенная в 2021 году независимая оценка показала, что подавляющее большинство получателей услуг высоко оценивают этические и профессиональные качества сотрудников организаций стационарной формы социального обслуживания области (таблица 29). 39 организаций из 40 показали отличный результат по данному критерию. В ОГСУСО Геронтологический центр в целом хороший результат.

Таблица 29

Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), в 2021 году (баллы)

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|-------------------------|---|--------------------------|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Оценка «Отлично» | | | | | |
| 1. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2. | МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|---|-------|-------|-------|-------|
| 3. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11. | ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 100,0 |
| 12. | ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 13. | ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 14. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 15. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 16. | ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 17. | ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 18. | ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями | 99,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 |
| 19. | ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» | 99,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 |
| 20. | ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат | 99,0 | 99,0 | 99,0 | 99,0 |
| 21. | ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска | 99,0 | 98,0 | 99,0 | 99,0 |
| 22. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска | 98,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 |
| 23. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района | 98,0 | 95,0 | 100,0 | 100,0 |
| 24. | ГСУСО Челябинский геронтологический центр | 98,0 | 98,0 | 98,0 | 98,0 |
| 25. | ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 98,0 | 97,0 | 97,0 | 100,0 |
| 26. | ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат | 98,0 | 97,0 | 100,0 | 98,0 |
| 27. | ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» | 97,0 | 96,0 | 96,0 | 100,0 |
| 28. | ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат | 97,0 | 97,0 | 96,0 | 100,0 |
| 29. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей | 96,0 | 100,0 | 94,0 | 93,0 |
| 30. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска | 96,0 | 89,0 | 100,0 | 100,0 |
| 31. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района | 96,0 | 93,0 | 100,0 | 92,0 |

продолжение таблицы 29

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|------------------------|--|------|-------|-------|-------|
| 32. | МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 80,0 |
| 33. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатковского района г. Челябинска | 96,0 | 93,0 | 96,0 | 100,0 |
| 34. | ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат | 96,0 | 95,0 | 95,0 | 100,0 |
| 35. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района | 95,0 | 100,0 | 88,0 | 100,0 |
| 36. | ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат | 95,0 | 96,0 | 96,0 | 90,0 |
| 37. | ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью | 93,0 | 94,0 | 94,0 | 90,0 |
| 38. | ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба | 93,0 | 92,0 | 92,0 | 97,0 |
| 39. | ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 89,0 | 90,0 | 87,0 | 91,0 |
| Оценка «Хорошо» | | | | | |
| 40. | ОГСУСО Геронтологический центр | 62,0 | 58,0 | 60,0 | 74,0 |

Подавляющее большинство получателей социальных услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, осуществляющих первичный контакт и информирование граждан при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. Кроме того, практически во всех организациях получатели услуг высоко оценили доброжелательность и вежливость работников организации социальной сферы, осуществляющих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

Практически во всех организациях стационарной формы социального обслуживания получатели услуг в большой мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия.

У 12 организаций несколько повысились в сравнении с 2018 годом результаты по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников (таблица 30). Вместе с тем, отмечается и некоторое снижение рейтинга по этим показателям у 15 организаций стационарной формы социального обслуживания. Особенно заметно снижение в ОГСУСО Геронтологический центр (на 38,0 баллов).

**Рейтинги организаций стационарной формы социального обслуживания
Челябинской области по показателям,
характеризующим доброжелательность, вежливость работников
организации (учреждения), в 2018 и 2021 гг.
(баллы)**

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих их первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |
|----|---|-------------------|---------|---|---------|---|---------|---|---------|
| | | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района | 89,2 | 100,0 | 91,0 | 100,0 | 91,0 | 100,0 | 82,0 | 100,0 |
| 2. | МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста | 85,2 | 100,0 | 81,0 | 100,0 | 88,0 | 100,0 | 88,0 | 100,0 |
| 3. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 4. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района | 87,8 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 93,0 | 100,0 | 93,0 | 100,0 |
| 6. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска | 96,0 | 100,0 | 90,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11. | ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 12. | ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 13. | ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 69,4 | 100,0 | 46,0 | 100,0 | 85,0 | 100,0 | 85,0 | 100,0 |
| 14. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 15. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 16. | ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию | 94,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 |
| 17. | ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|--|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 18. | ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями | 94,4 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 | 98,0 | 86,0 | 100,0 |
| 19. | ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 100,0 |
| 20. | ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 99,0 |
| 21. | ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 99,0 |
| 22. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска | 98,2 | 98,0 | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 91,0 | 100,0 |
| 23. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района | 96,4 | 98,0 | 94,0 | 95,0 | 100,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 |
| 24. | ГСУСО Челябинский геронтологический центр | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 98,0 |
| 25. | ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 100,0 |
| 26. | ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 98,0 |
| 27. | ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» | 99,6 | 97,0 | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 96,0 | 98,0 | 100,0 |
| 28. | ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат | 94,6 | 97,0 | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 96,0 | 73,0 | 100,0 |
| 29. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 93,0 |
| 30. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 89,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 31. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 93,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 92,0 |
| 32. | МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 80,0 |
| 33. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска | 93,4 | 96,0 | 100,0 | 93,0 | 87,0 | 96,0 | 93,0 | 100,0 |

продолжение таблицы 30

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|---|-------|------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
| 34. | ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат | 88,0 | 96,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 95,0 | 40,0 | 100,0 |
| 35. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района | 80,0 | 95,0 | 80,0 | 100,0 | 80,0 | 88,0 | 80,0 | 100,0 |
| 36. | ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат | 88,0 | 95,0 | 87,0 | 96,0 | 93,0 | 96,0 | 80,0 | 90,0 |
| 37. | ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью | 100,0 | 93,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 90,0 |
| 38. | ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба | 97,2 | 93,0 | 100,0 | 92,0 | 93,0 | 92,0 | 100,0 | 97,0 |
| 39. | ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 98,0 | 89,0 | 100,0 | 90,0 | 100,0 | 87,0 | 90,0 | 91,0 |
| 40. | ОГСУСО Геронтологический центр | 100,0 | 62,0 | 100,0 | 58,0 | 100,0 | 60,0 | 100,0 | 74,0 |

В 8 организациях выявлено повышение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги. Среди них особенно выделяется ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов, результат повысился на 54,0 балла.

В 16 организациях доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, несколько снизилась. Наиболее заметно такое снижение в ОГСУСО Геронтологический центр на 42,0 балла.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» увеличился с 2018 года у 8 организаций. Некоторое снижение этого показателя отмечается в 12 организациях. Наиболее заметна отрицательная динамика опять же в ОГСУСО Геронтологический центр (на 40,0 баллов).

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия возросла в 15 организациях. Прежде всего, наблюдается рост в ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат (на 60,0 баллов). Снижение результатов по этому показателю

отмечается в 9 организациях. Особенно заметное – в ОГСУСО Геронтологический центр (на 26,0 баллов).

Проведенный в 2021 году в рамках независимой оценки опрос получателей услуг показал, что на всех этапах и вне зависимости от формы взаимодействия с ними сотрудники организаций стационарной формы социального обслуживания области проявляют себя как профессионалы в социальной сфере, доброжелательны и вежливы в общении с клиентами.

Организации полустационарной формы социального обслуживания

Результаты независимой оценки показали, что подавляющее большинство получателей услуг высоко оценивают этические и профессиональные качества сотрудников организаций социального обслуживания области (таблица 31).

Таблица 31

Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), в 2021 году (баллы)

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|-------------------------|---------------------------------------|-------------------|--|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Оценка «Отлично» | | | | | |
| 1. | МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

продолжение таблицы 31

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----|---|-------|-------|-------|-------|
| 2. | МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3. | МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4. | МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6. | МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 98,0 | 98,0 | 98,0 | 100,0 |
| 7. | МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 88,0 |
| 8. | МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» | 96,0 | 95,0 | 95,0 | 100,0 |
| 9. | МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска | 95,0 | 95,0 | 95,0 | 93,0 |

Все 9 организаций полустационарной формы социального обслуживания показали отличные результаты. При этом, у 5 из них максимальные результаты по показателям, характеризующим доброжелательность и вежливость работников организаций, у остальных организаций – результаты высокие. Примечательно, что, как показали результаты исследования, данные качества проявляются сотрудниками в независимости от формы взаимодействия с получателями услуг: при непосредственном обращении, дистанционно или в процессе оказания услуги.

В целом подавляющее большинство граждан высоко оценили доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. Кроме того, во всех организациях высока доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

Практически во всех организациях получатели услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Сравнение результатов независимой оценки с результатами 2018 года показало также достаточно высокие результаты (таблица 32), но выявлено незначительное (в рамках статистической погрешности) снижение доли получателей услуг, которые удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы в МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» и МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска (на 5 баллов соответственно), МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска (на 2 балла). В остальных организациях данный показатель по-прежнему соответствует 100 баллам.

**Рейтинги организаций полустационарной формы
социального обслуживания Челябинской области по показателям,
характеризующим доброжелательность, вежливость работников
организации (учреждения), в 2018 и 2021 гг.
(баллы)**

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |
|----|--|-------------------|---------|--|---------|---|---------|---|---------|
| | | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. | МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска | 96,8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 92,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2. | МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3. | МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска | 92,2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 87,0 | 100,0 | 87,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 4. | МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6. | МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7. | МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста | 98,6 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 | 88,0 |
| 8. | МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9. | МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 93,0 |

В МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» и МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска наблюдается снижение на те же 5 баллов, а в МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска на 2 балла по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы». В МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска и в МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска, напротив, по данному показателю произошел рост баллов (на 8 баллов и на 13 баллов соответственно), что, безусловно, свидетельствует о предпринятых мерах в данной области.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия возросла с 2018 года в МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска (на 13 баллов), но несколько снизилась в МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста и в МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска (на 5 баллов и 7 баллов соответственно).

Проведенный опрос среди получателей услуг в 2021 году показал, что по всем показателям вне зависимости от формы взаимодействия, сотрудники организаций полустационарной формы социального обслуживания области доброжелательны и вежливы, что свидетельствует об их профессионализме и соблюдению этических принципов социальной работы.

2.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Общий показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг», рассчитывался как среднее арифметическое значений трех показателей оценки качества:

1. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($P_{\text{реком}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (2.5.1)$$

где:

$Y_{\text{реком}}$ – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

2. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (2.5.2)$$

где:

$y_{\text{орг.усл}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

3. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($P_{\text{уд}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (2.5.3)$$

где:

$Y_{\text{уд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Максимальное количество баллов по показателю равно 100 баллов.

Организации стационарной формы социального обслуживания

Результаты проведенной в 2021 году независимой оценки выявили высокий уровень удовлетворенности получателей услуг условиями предоставления социальных услуг в организациях стационарной формы социального обслуживания области (таблица 33). 39 организаций из 40 по

данному критерию показали отличный результат и только в ОГСУСО Геронтологический центр в целом удовлетворительный результат.

Таблица 33

**Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания
Челябинской области по показателям, характеризующим
удовлетворенность условиями оказания услуг, в 2021 году
(баллы)**

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|-------------------------|--|-------------------|--|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Оценка «Отлично» | | | | | |
| 1. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4. | ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7. | ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|--|------|-------|-------|-------|
| 8. | ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 99,0 | 100,0 | 97,0 | 100,0 |
| 9. | ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 99,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 |
| 10. | ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» | 99,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 |
| 11. | МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста | 98,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 |
| 12. | ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями | 98,0 | 100,0 | 97,0 | 98,0 |
| 13. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района | 98,0 | 92,0 | 100,0 | 100,0 |
| 14. | МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска | 98,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 |
| 15. | ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» | 98,0 | 98,0 | 100,0 | 98,0 |
| 16. | ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат | 98,0 | 97,0 | 98,0 | 98,0 |
| 17. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 |
| 18. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 |
| 19. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района | 97,0 | 100,0 | 95,0 | 95,0 |
| 20. | ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 94,0 |
| 21. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска | 96,0 | 86,0 | 100,0 | 100,0 |
| 22. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 92,0 |
| 23. | ГСУСО Челябинский геронтологический центр | 96,0 | 94,0 | 98,0 | 96,0 |
| 24. | ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат | 96,0 | 94,0 | 97,0 | 96,0 |
| 25. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей | 95,0 | 88,0 | 94,0 | 100,0 |
| 26. | ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» | 95,0 | 96,0 | 100,0 | 92,0 |
| 27. | ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска | 95,0 | 94,0 | 99,0 | 94,0 |
| 28. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска | 94,0 | 96,0 | 85,0 | 96,0 |
| 29. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района | 94,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 |
| 30. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска | 94,0 | 93,0 | 100,0 | 93,0 |
| 31. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска | 93,0 | 94,0 | 88,0 | 94,0 |
| 32. | ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат | 93,0 | 88,0 | 95,0 | 95,0 |
| 33. | ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат | 93,0 | 90,0 | 95,0 | 94,0 |
| 34. | ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба | 91,0 | 84,0 | 92,0 | 95,0 |
| 35. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатковского района г. Челябинска | 90,0 | 79,0 | 89,0 | 96,0 |
| 36. | ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 89,0 | 85,0 | 87,0 | 93,0 |
| 37. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района | 88,0 | 88,0 | 88,0 | 88,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----------------------------------|---|------|------|------|------|
| 38. | ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат | 87,0 | 80,0 | 91,0 | 89,0 |
| 39. | ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью | 85,0 | 76,0 | 92,0 | 88,0 |
| Оценка «Удовлетворительно» | | | | | |
| 40. | ОГСУСО Геронтологический центр | 52,0 | 51,0 | 51,0 | 53,0 |

Подавляющее большинство получателей услуг готовы рекомендовать своим родственникам и знакомым организацию стационарной формы социального обслуживания. Многие клиенты также удовлетворены организационными и в целом условиями предоставления социальных услуг в организациях стационарной формы социального обслуживания. Чуть меньше таких в ОГСУСО Геронтологический центр, где удовлетворенных по всем трем показателям только чуть больше половины.

Сравнение результатов независимой оценки с результатами 2018 года выявило, что у 11 организаций стационарной формы социального обслуживания рейтинг по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, за последние 3 года несколько повысился (таблица 34). В 5 организациях результаты остались неизменными – на высоком уровне. В то же время, у 24 организаций этот рейтинг снизился. Особенно заметно снижение удовлетворенности условиями оказания услуг в ОГСУСО Геронтологический центр (на 48,0 баллов).

Таблица 34

Рейтинги организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, в 2018 и 2021 гг. (баллы)

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |
|----|--|-------------------|---------|--|---------|--|---------|---|---------|
| | | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса | 94,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4. | ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7. | ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию | 94,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 |
| 8. | ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9. | ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 89,9 | 99,0 | 85,0 | 100,0 | 92,0 | 95,0 | 92,0 | 100,0 |
| 10. | ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» | 98,4 | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 92,0 | 95,0 | 100,0 | 100,0 |
| 11. | МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста | 86,6 | 98,0 | 88,0 | 94,0 | 81,0 | 100,0 | 88,0 | 100,0 |
| 12. | ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 98,0 |
| 13. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района | 82,1 | 98,0 | 87,0 | 92,0 | 80,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 |
| 14. | МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 15. | ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» | 96,5 | 98,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 | 98,0 |
| 16. | ГСУСОСЗН Саткинский психоневрологический интернат | 98,8 | 98,0 | 100,0 | 97,0 | 94,0 | 98,0 | 100,0 | 98,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|---|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 17. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района | 96,4 | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 82,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 |
| 18. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 |
| 19. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района | 93,0 | 97,0 | 94,0 | 100,0 | 89,0 | 95,0 | 94,0 | 95,0 |
| 20. | ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 94,0 |
| 21. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 86,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 22. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 92,0 |
| 23. | ГСУСО Челябинский геронтологический центр | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 96,0 |
| 24. | ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 97,0 | 100,0 | 96,0 |
| 25. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 88,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 |
| 26. | ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 92,0 |
| 27. | ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 94,0 |
| 28. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска | 97,3 | 94,0 | 91,0 | 96,0 | 100,0 | 85,0 | 100,0 | 96,0 |
| 29. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 30. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска | 97,2 | 94,0 | 100,0 | 93,0 | 86,0 | 100,0 | 100,0 | 93,0 |
| 31. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска | 100,0 | 93,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 88,0 | 100,0 | 94,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-----|---|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|
| 32. | ГСУСОССЗН Черкасульский психоневрологический интернат | 100,0 | 93,0 | 100,0 | 88,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 95,0 |
| 33. | ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат | 93,0 | 93,0 | 93,0 | 90,0 | 93,0 | 95,0 | 93,0 | 94,0 |
| 34. | ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба | 98,6 | 91,0 | 100,0 | 84,0 | 93,0 | 92,0 | 100,0 | 95,0 |
| 35. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска | 100,0 | 90,0 | 100,0 | 79,0 | 100,0 | 89,0 | 100,0 | 96,0 |
| 36. | ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 90,0 | 89,0 | 90,0 | 85,0 | 90,0 | 87,0 | 90,0 | 93,0 |
| 37. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района | 77,9 | 88,0 | 73,0 | 88,0 | 80,0 | 88,0 | 80,0 | 88,0 |
| 38. | ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат | 100,0 | 87,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 91,0 | 100,0 | 89,0 |
| 39. | ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью | 100,0 | 85,0 | 100,0 | 76,0 | 100,0 | 92,0 | 100,0 | 88,0 |
| 40. | ОГСУСО Геронтологический центр | 100,0 | 52,0 | 100,0 | 51,0 | 100,0 | 51,0 | 100,0 | 53,0 |

Кроме того, по-прежнему высока доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Причем в 7 организациях этот показатель с 2018 года повысился. Особенно заметно в МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса (на 20,0 баллов). В то же время, в 17 организациях этот показатель несколько ухудшился. Наиболее существенно снизился результат в ОГСУСО Геронтологический центр (на 49,0 баллов) и в ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью (на 24,0 балла).

Организационные условия предоставления услуг улучшились в 12 организациях. Значительный прогресс по данному показателю в МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска (на 20,0 баллов) и МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста (на 19,0 баллов). Снижение удовлетворенности получателей услуг организационными условиями выявлено в 15 организациях. Наиболее заметно оно в ОГСУСО Геронтологический центр (на 49,0 баллов).

Улучшение в целом условий оказания услуг в сравнении с 2018 годом наблюдаются в 9 организациях. Существенные изменения выявлены в МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района (на 20,0 баллов), ухудшение отмечается в 19 организациях. Наиболее существенное снижение по этому показателю в ОГСУСО Геронтологический центр (на 47,0 баллов).

Таким образом, результаты проведенной в 2021 году независимой оценки в целом свидетельствуют о достаточно высоком уровне удовлетворенности получателями услуг условиями оказания услуг организациями стационарной формы социального обслуживания, что очевидно обусловлено высоким качеством оказания этих услуг.

Организации полустационарной формы социального обслуживания

По результатам независимой оценки в 2021 году выявлено, что большинство получателей социальных услуг удовлетворены условиями предоставления социальных услуг в организациях полустационарной формы социального обслуживания области (таблица 35). Все 9 организаций показали отличные результаты, из них 2 организации по данному критерию показали максимальные результаты (по 100 баллов), остальные – высокие (от 92 до 99 баллов).

Таблица 35

Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, в 2021 году (баллы)

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|-------------------------|--|--------------------------|---|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Оценка «Отлично» | | | | | |
| 1. | МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2. | МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3. | МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска | 99,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 |

продолжение таблицы 35

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----|---|------|-------|-------|-------|
| 4. | МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска | 99,0 | 95,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» | 99,0 | 95,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6. | МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 98,0 | 98,0 | 98,0 | 98,0 |
| 7. | МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» | 96,0 | 95,0 | 100,0 | 95,0 |
| 8. | МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 92,0 |
| 9. | МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска | 92,0 | 88,0 | 95,0 | 93,0 |

Опрос получателей услуг показал, что подавляющее большинство готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым. Еще довольно многие удовлетворены организационными и в целом условиями предоставления социальных услуг в организациях полустационарной формы социального обслуживания.

Сравнение результатов независимой оценки с результатами 2018 года (таблица 36) выявило повышение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым в МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста (на 7 баллов).

Таблица 36

Рейтинги организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, в 2018 и 2021 гг. (баллы)

| № | Наименование организации | Значение рейтинга | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | |
|----|---------------------------------------|-------------------|---------|--|---------|--|---------|---|---------|
| | | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. | 2018 г. | 2021 г. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. | МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 92,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2. | МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» | 98,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 90,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3. | МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4. | МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска | 98,6 | 99,0 | 100,0 | 95,0 | 93,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» | 100,0 | 99,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6. | МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 98,0 |
| 7. | МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» | 100,0 | 96,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 95,0 |
| 8. | МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста | 97,9 | 96,0 | 93,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 92,0 |
| 9. | МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска | 97,9 | 92,0 | 93,0 | 88,0 | 100,0 | 95,0 | 100,0 | 93,0 |

Незначительное снижение удовлетворенности получателей услуг выявлено в МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска, МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан», МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» и в МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска (на 5 баллов соответственно), МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска (на 4 балла), МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска (на 2 балла).

Организационные условия предоставления услуг улучшились в МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» (на 10 баллов) и в МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска (на 7 баллов). Снижение доли получателей, которые удовлетворены организационными условиями, выявлено в МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска (на 5 баллов) и МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска (на 2 балла). В остальных организациях по-прежнему результативность соответствует 100 баллам.

Условия оказания услуг в 2021 году улучшились в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска (на 8 баллов по сравнению с 2018 годом). Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, выявлено в МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста (на 8 баллов), МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска (на 7 баллов), МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» (на

5 баллов), МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска (на 2 балла).

Таким образом, анализ результатов независимой оценки 2021 года показал достаточно высокие результаты по критерию удовлетворенности получателями услуг условиями оказания услуг организациями полустационарной формы социального обслуживания, что, безусловно, характеризует высокий уровень и качество социального обслуживания.

3. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ИТОГОВЫХ РЕЙТИНГОВ С РЕЙТИНГАМИ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИМ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

Организации стационарной формы социального обслуживания

В ходе независимой оценки качества, проведенной в 2021 году, выявлены высокие итоговые рейтинги подавляющего большинства организаций стационарной формы социального обслуживания области (таблица 37). 38 из 40 организаций стационарной формы в целом показали отличный результат, из них две набрали максимальное количество баллов, у остальных также высокие результаты – от 81,0 до 99,0 баллов. Отметка «хорошо» лишь у МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района и ОГСУСО Геронтологический центр. В среднем значение итогового рейтинга 40 организаций стационарной формы социального обслуживания по всем пяти критериям составляет 92,2 балла.

Таблица 37

Сравнение итогового рейтинга с рейтингами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями стационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2021 году (баллы)

| № | Наименование организации | Значение итогового рейтинга | Рейтинги по показателям | | | | | Удовлетворенность условиями оказания услуг |
|-------------------------|---|-----------------------------|---|--|---------------------------------|---|-------|--|
| | | | Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| Оценка «Отлично» | | | | | | | | |
| 1. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | |
| 2. | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|-----|--|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 3. | ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 99,0 | 100,0 | 98,0 | 100,0 | 98,0 | 99,0 |
| 4. | ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 98,4 | 100,0 | 100,0 | 92,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5. | ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» | 97,6 | 100,0 | 99,0 | 92,0 | 99,0 | 98,0 |
| 6. | ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 97,6 | 98,0 | 100,0 | 91,0 | 100,0 | 99,0 |
| 7. | ГСУСОСЗН Саткинский психоневрологический интернат | 97,6 | 100,0 | 99,0 | 92,0 | 99,0 | 98,0 |
| 8. | ГСУСОСЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска | 97,6 | 100,0 | 96,0 | 98,0 | 99,0 | 95,0 |
| 9. | ГСУСО Челябинский геронтологический центр | 97,0 | 100,0 | 97,0 | 94,0 | 98,0 | 96,0 |
| 10. | ГСУСОСЗН Черкаскульский психоневрологический интернат | 97,0 | 98,0 | 98,0 | 99,0 | 97,0 | 93,0 |
| 11. | МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста | 96,8 | 100,0 | 100,0 | 86,0 | 100,0 | 98,0 |
| 12. | ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию | 96,8 | 100,0 | 100,0 | 84,0 | 100,0 | 100,0 |
| 13. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей | 96,0 | 99,0 | 98,0 | 92,0 | 96,0 | 95,0 |
| 14. | ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат | 96,0 | 97,0 | 98,0 | 91,0 | 98,0 | 96,0 |
| 15. | ГСУСОСЗН Магнитогорский психоневрологический интернат | 96,0 | 98,0 | 95,0 | 99,0 | 95,0 | 93,0 |
| 16. | ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба | 95,2 | 96,0 | 97,0 | 99,0 | 93,0 | 91,0 |
| 17. | ГСУСОСЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 94,6 | 100,0 | 100,0 | 76,0 | 100,0 | 97,0 |
| 18. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска | 93,8 | 100,0 | 96,0 | 80,0 | 100,0 | 93,0 |
| 19. | ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью | 93,6 | 100,0 | 94,0 | 96,0 | 93,0 | 85,0 |
| 20. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса | 93,2 | 100,0 | 100,0 | 66,0 | 100,0 | 100,0 |
| 21. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района | 93,2 | 100,0 | 96,0 | 80,0 | 96,0 | 94,0 |
| 22. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района | 93,2 | 98,0 | 100,0 | 68,0 | 100,0 | 100,0 |
| 23. | ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 93,2 | 98,0 | 92,0 | 98,0 | 89,0 | 89,0 |
| 24. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска | 92,4 | 94,0 | 96,0 | 72,0 | 100,0 | 100,0 |
| 25. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска | 92,0 | 96,0 | 98,0 | 80,0 | 96,0 | 90,0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|------------------------|--|------|-------|-------|------|-------|------|
| 26. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района | 91,8 | 100,0 | 97,0 | 64,0 | 100,0 | 98,0 |
| 27. | ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями | 91,4 | 96,0 | 96,0 | 68,0 | 99,0 | 98,0 |
| 28. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска | 91,2 | 98,0 | 100,0 | 66,0 | 96,0 | 96,0 |
| 29. | ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат | 91,2 | 95,0 | 86,0 | 92,0 | 96,0 | 87,0 |
| 30. | МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска | 90,6 | 95,0 | 92,0 | 72,0 | 96,0 | 98,0 |
| 31. | ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» | 87,8 | 96,0 | 93,0 | 58,0 | 97,0 | 95,0 |
| 32. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка | 86,8 | 100,0 | 100,0 | 38,0 | 100,0 | 96,0 |
| 33. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска | 85,6 | 100,0 | 100,0 | 34,0 | 100,0 | 94,0 |
| 34. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района | 85,4 | 100,0 | 86,0 | 58,0 | 95,0 | 88,0 |
| 35. | ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» | 84,8 | 97,0 | 96,0 | 32,0 | 100,0 | 99,0 |
| 36. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района | 83,4 | 100,0 | 100,0 | 20,0 | 100,0 | 97,0 |
| 37. | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района | 83,2 | 94,0 | 97,0 | 30,0 | 98,0 | 97,0 |
| 38. | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска | 81,0 | 97,0 | 92,0 | 24,0 | 98,0 | 94,0 |
| Оценка «Хорошо» | | | | | | | |
| 39. | МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района | 80,6 | 98,0 | 100,0 | 8,0 | 100,0 | 97,0 |
| 40. | ОГСУСО Геронтологический центр | 76,4 | 97,0 | 82,0 | 89,0 | 62,0 | 52,0 |

По каждому отдельному критерию были выведены средние значения, которые позволили более детально рассмотреть результаты показателей оценки, выявить и оценить имеющиеся в организациях проблемы комфортности и доступности предоставляемых услуг.

Организации стационарной формы социального обслуживания области показали достаточно высокие результаты по четырем критериям независимой оценки (диаграмма 1). Наиболее проблемным для организаций по-прежнему является критерий доступности услуг для инвалидов. По нему организации набрали меньшее количество баллов.

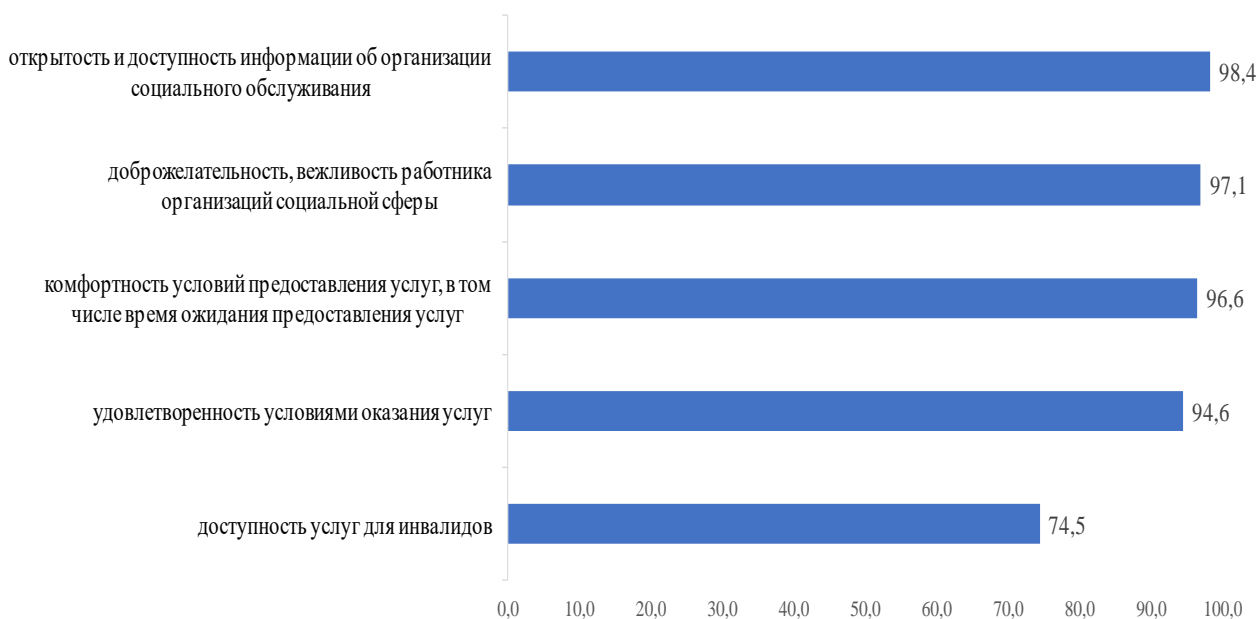


Диаграмма 1. Среднее значение рейтингов показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями стационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2021 году (в баллах)

Кроме того, были выведены средние значения каждого отдельного показателя, характеризующего комфортность и доступность предоставления услуг организациями стационарной формы социального обслуживания в 2021 году (таблица 38).

Таблица 38

Среднее значение показателей, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг организаций стационарных форм социального обслуживания в 2021 году (баллы)

| Название показателя | Среднее значение |
|--|------------------|
| Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | |
| Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами; на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы и сети «Интернет» (официальных сайтов организации социальной сферы) | 98,7 |
| Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 99,5 |

| Название показателя | Среднее значение |
|---|------------------|
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 97,2 |
| Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | |
| Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального) | 100,0 |
| Время ожидания предоставления услуг | 94,9 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 95,4 |
| Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | |
| Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 72,0 |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 70,0 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов) | 82,9 |
| Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 96,8 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 97,0 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 97,5 |
| Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 92,8 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 95,5 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 95,3 |

В 2021 году максимальное количество баллов организации стационарной формы обслуживания набрали лишь по одному из показателей:

- «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального)».

Средние значения по остальным показателям также достаточно высоки. Однако наименьшее значение у критерия, характеризующего доступность услуг для инвалидов – 75 баллов. Причем самый низкий рейтинг у показателей «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» и «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (72,0 и 70,0 баллов соответственно). Наиболее низкие результаты по данному показателю у пяти организаций стационарной формы социального обслуживания: ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек», МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района.

Сравнение средних значений рейтингов 2021 и 2018 года показало, что по четырем из пяти критериям значимых изменений не произошло (диаграмма 2). По критерию «Доступность услуг для инвалидов» выявлена заметная положительная динамика, что свидетельствует о работе, проделанной организациями в этом направлении.

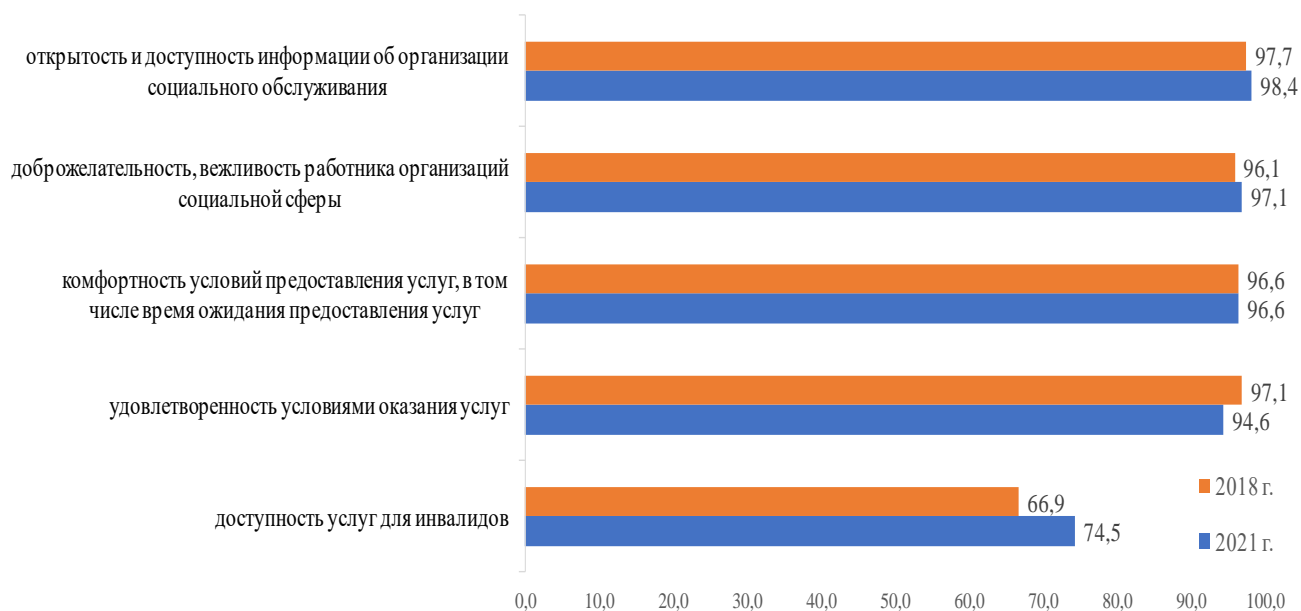


Диаграмма 2. Среднее значение рейтингов показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2018 и 2021 гг. (в баллах)

Сравнение средних значений с результатами 2018 года показало по 8 показателям положительную динамику (таблица 39). Значительный рост результатов у организаций стационарной формы наблюдается по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (на 16,7 баллов). Показатель обеспечения в организациях стационарной формы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального) остался неизменным – на максимально высоком уровне.

Таблица 39

**Среднее значение показателей, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг организаций стационарных форм социального обслуживания Челябинской области, в 2018 и 2021 гг.
(баллы)**

| Название показателя | Среднее значение | |
|--|------------------|---------|
| | 2018 г. | 2021 г. |
| 1 | 2 | 3 |
| Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | |
| Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами; на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы и сети «Интернет» (официальных сайтов организации социальной сферы) | 98,6 | 98,7 |
| Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 97,6 | 99,5 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 96,7 | 97,2 |
| Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | |
| Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального) | 100,0 | 100,0 |

| 1 | 2 | 3 |
|--|------|------|
| Время ожидания предоставления услуг | 94,2 | 94,9 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 96,2 | 95,4 |
| Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | |
| Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 73,8 | 72,0 |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 53,3 | 70,0 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов) | 78,0 | 82,9 |
| Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы | | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 96,1 | 96,8 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 97,4 | 97,0 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 93,7 | 97,5 |
| Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 96,8 | 92,8 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 95,3 | 95,5 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 98,0 | 95,3 |

Некоторое снижение средних значений наблюдается по 6 показателям: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (на 4,0 баллов), «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (на 2,7 баллов), «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (на 1,8 баллов), «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (на 0,8 баллов), «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при

обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (на 0,4 баллов).

Организации полустационарной формы социального обслуживания

Итоговые рейтинги организаций полустационарной формы социального обслуживания области в целом высоки и приближены к максимальному значению (таблица 40). В среднем значение итогового рейтинга 9 организаций полустационарной формы социального обслуживания по всем пяти критериям составляет порядка 95 баллов.

Таблица 40

Сравнение итогового рейтинга с рейтингами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2021 году (баллы)

| № | Наименование организации | Значение итогового рейтинга | Рейтинги по показателям | | | | |
|-------------------------|---|-----------------------------|---|--|---------------------------------|---|--|
| | | | Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы | Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Оценка «Отлично» | | | | | | | |
| 1. | МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса | 99,8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,0 |
| 2. | МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 97,6 | 100,0 | 100,0 | 92,0 | 98,0 | 98,0 |
| 3. | МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста | 97,6 | 100,0 | 96,0 | 98,0 | 98,0 | 96,0 |
| 4. | МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска | 97,0 | 100,0 | 100,0 | 86,0 | 100,0 | 99,0 |
| 5. | МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» | 95,2 | 100,0 | 98,0 | 86,0 | 96,0 | 96,0 |

продолжение таблицы 40

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|----|--|------|-------|-------|------|-------|-------|
| 6. | МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска | 95,0 | 100,0 | 100,0 | 76,0 | 100,0 | 99,0 |
| 7. | МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска | 92,6 | 100,0 | 94,0 | 82,0 | 95,0 | 92,0 |
| 8. | МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» | 90,4 | 100,0 | 94,0 | 58,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9. | МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска | 88,8 | 100,0 | 100,0 | 44,0 | 100,0 | 100,0 |

На диаграмме 3 видно, что по всем пяти критериям независимой оценки организации полустационарной формы социального обслуживания показывают достаточно высокие результаты. Однако наиболее проблемным критерием для организаций является «Доступность услуг для инвалидов». Именно по нему организации полустационарной формы набрали меньшее количество баллов.



Диаграмма 3. Среднее значение рейтингов показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2021 году (в баллах)

В таблице 41 представлены средние значения каждого отдельного показателя независимой оценки качества, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг организациями полустационарной формы социального обслуживания в 2021 году.

Среднее значение показателей, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг организаций полустационарных форм социального обслуживания в 2021 году
(баллы)

| Название показателя | Среднее значение |
|--|------------------|
| Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | |
| Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами; на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы и сети «Интернет» (официальных сайтов организации социальной сферы) | 100,0 |
| Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100,0 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100,0 |
| Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | |
| Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального) | 100,0 |
| Время ожидания предоставления услуг | 98,9 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 95,0 |
| Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | |
| Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 66,7 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов) | 98,4 |

| Название показателя | Среднее значение |
|--|------------------|
| Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 98,7 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 98,7 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 97,9 |
| Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 96,3 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 99,2 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 97,6 |

Анализ результатов показал, что четыре из пятнадцати показателей набрали максимальное количество баллов:

- «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами; на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы и сети «Интернет» (официальных сайтов организации социальной сферы)»;

- «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»;

- «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»;

- «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального)».

Результаты по остальным показателям приближены к максимальным значениям.

Меньшее количество баллов у критерия, характеризующего доступность услуг для инвалидов – 82 балла. Причем самый низкий рейтинг у показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» – 66,7 баллов. Наиболее низкие результаты по данному показателю у трех организаций полустационарной формы социального обслуживания: МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска», МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска и МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска (40, 40 и 20 баллов соответственно).

Сравнение средних значений рейтингов 2021 года с результатами 2018 года выявил рост результативности деятельности организаций полустационарной формы по 2 критериям – «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» и «Доступность услуг для инвалидов», что, безусловно, свидетельствует о проделанной работе в этой сфере. По остальным критериям существенных изменений не произошло (диаграмма 4).

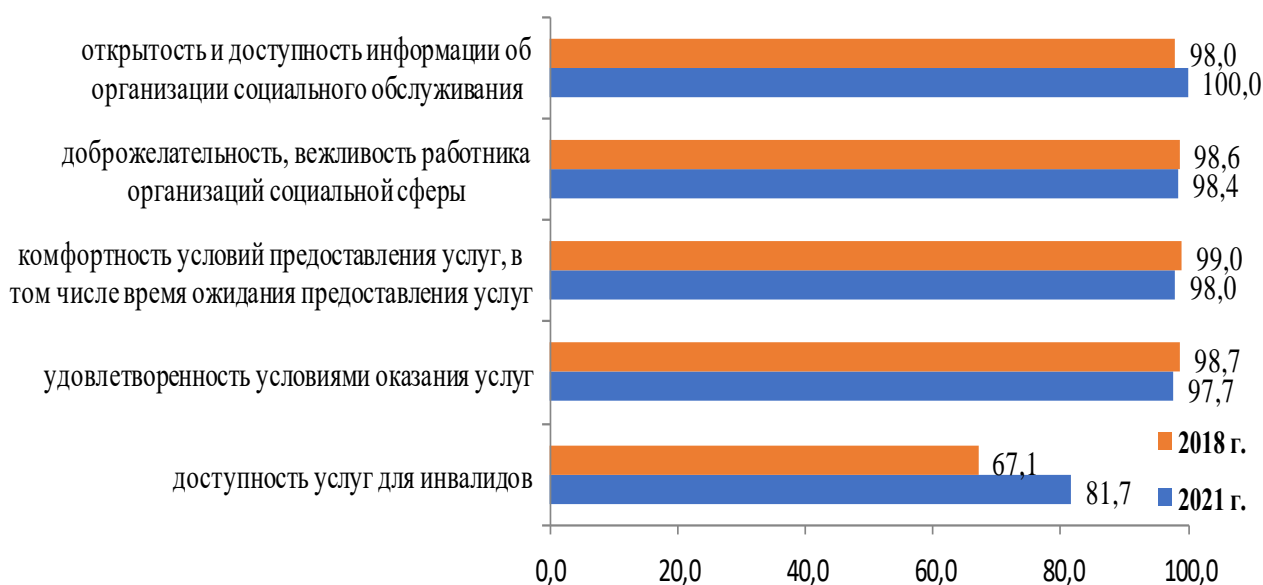


Диаграмма 4. Среднее значение рейтингов показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2018 и 2021 гг. (в баллах)

Сравнительный анализ значений показателей, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг организаций полустационарных форм социального обслуживания, по годам представлен в таблице 42.

Среднее значение показателей, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг организаций полустационарных форм социального обслуживания, в 2018 и 2021 гг.
(баллы)

| Название показателя | Среднее значение | |
|--|------------------|---------|
| | 2018 г. | 2021 г. |
| 1 | 2 | 3 |
| Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | |
| Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами; на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы и сети «Интернет» (официальных сайтов организации социальной сферы) | 100,0 | 100,0 |
| Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100,0 | 100,0 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 95,0 | 100,0 |
| Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | |
| Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального) | 100,0 | 100,0 |
| Время ожидания предоставления услуг | 100,0 | 98,9 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 96,5 | 95,0 |
| Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | |
| Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 75,6 | 80,0 |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 44,4 | 66,7 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов) | 88,9 | 98,4 |

| 1 | 2 | 3 |
|--|-------|------|
| Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы | | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100,0 | 98,7 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 97,3 | 98,7 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 97,7 | 97,9 |
| Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 98,4 | 96,3 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 98,1 | 99,2 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 99,1 | 97,6 |

Примечательно, что значительный рост результатов организаций полустационарной формы наблюдается по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (на 22,3 балла). Далее в рейтинге достижений идут показатели «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов) (на 9,5 баллов)» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (на 5 баллов). Еще по 4 показателям наблюдается рост, но незначительный. Это такие показатели, как: «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (на 4,4 балла); «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (на 1,4 балла); «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от

общего числа опрошенных получателей услуг)» (на 1,1 баллов) и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (на 0,2 балла).

Незначительное, но снижение средних значений наблюдается по следующим показателям:

- Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (на 2,1 баллов);

- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (на 1,5 баллов);

- Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (на 1,5 баллов);

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (на 1,3 баллов);

- Время ожидания предоставления услуг (на 1,1 баллов).

4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЗАМЕЧАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

В ходе независимой оценки качества 296 получателей услуг высказали 318 предложений и замечаний по улучшению условий предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания области.

Все предложения были сгруппированы по восьми ключевым направлениям. Рейтинг предложений получателей услуг по улучшению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания представлен на диаграмме 5.



Диаграмма 5. Предложения получателей услуг по основным направлениям улучшения условий оказания услуг в организациях социального обслуживания Челябинской области (количество ответов по каждому направлению)

На первом месте у получателей социальных услуг – предложения по улучшению условий досуга, спортивных мероприятий и организации питания клиентов. На организацию досуга чаще всего указывают клиенты ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов. Они предлагают организовать «выезды в парки, на природу, экскурсии, соревнования», «экскурсии за пределы города», «спортивные занятия», «концерты с приглашенными артистами», «физкультурные занятия». Клиенты МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста просят «увеличить нормы питания», «сделать и завтрак и ужин», «повысить нормы на бесплатное питание».

На втором месте – предложения по улучшению состояния помещений и прилегающей территории, оснащению организаций социального обслуживания необходимым оборудованием. Больше всего это волнует получателей услуг в ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье». Они просят сделать асфальт на подъездной дороге к интернату, «построить игровые площадки»,

«площадку для отдыха», «чтобы выделили комнату для совместного проживания мужчин и женщин», «телефонную вышку».

В ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью необходимы: ремонт в комнатах, мебель, бассейн на территории, конюшня, Интернет, «больше радиус действия Wi-Fi», спа комплекс.

На третьем месте – предложения по оптимизации режима и созданию комфортных условий для клиентов. Наибольшее число таких предложений в ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью. Клиенты просят «свободный выход из учреждения без ограничений», проживание «по 2 человека в одной комнате, не больше», чтобы разрешили домашний отпуск, изменили режим, «отбой хочется в 23-00» и др.

На четвертом месте – предложения по расширению перечня дополнительных социальных услуг и совершенствования деятельности организаций социального обслуживания: «открытие приемного отделения (МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района клиенты просят); «продление возраста детей приема до 12 лет», организовать «занятия по иппотерапии» (ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями); предоставлять обучение ребенка в центре, «если нет возможности ездить в школу (9 класс)» (МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска) и др.

На пятом месте в рейтинге предложений – улучшение материально-технического обеспечения в организациях социального обслуживания. В ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» необходимо «обновить библиотеку новыми книгами», «сменить кровати и матрасы»; клиентам ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов – «поменять постельное белье, закупить новое». В МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района необходимо установить сотовый телефон для общения с ребенком.

Некоторые предложения затрагивают вопросы кадрового обеспечения организаций. В ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями необходима ставка воспитателя для занятий с детьми в свободное время, а в ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» - дежурный медицинский работник. В МБУСО «СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска предлагают в целом увеличить штат сотрудников, чтобы «мы могли чаще и дольше посещать наш любимый центр».

Получатели услуг в ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» отмечали недостаток информации об услугах: «хочу, чтобы больше информации в интернете о Топольке», «мало информации в прессе», «больше информации о Топольке в интернете».

Клиенты ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями и МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска указывают на проблемы с транспортной доступностью до организаций социального обслуживания: «Удобный автобус до нас», «Установить дорожные указатели от Кусы до центра» и др.

Высказывались предложения и по повышению заработной платы сотрудникам.

Наряду с замечаниями и предложениями почти половина респондентов отмечают, что довольны оказываемыми в организациях социальными услугами, их «все устраивает», «услугами удовлетворены». Такие высказывания есть среди ответов клиентов практически всех организаций социального обслуживания.

Что касается предложений (замечаний) получателей услуг организаций стационарной формы социального обслуживания (всего 266 предложений), то наиболее часто среди них (как и по всем организациям в целом) встречаются предложения по улучшению условий досуга, спорта и питания для получателей услуг: «Больше фруктов в меню», «Поездки в цирк, кино», «Развитие спорта», «Добавлять в меню мед и орехи», «Экскурсии в другие города и тд. (аквапарк)» (ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат), «Чаще ездить в магазин, ездить в боулинг», «Чаще выезжать на концерты», «Чаще ездить в церковь», «Чтобы в спортзале было больше спортивного инвентаря (например в бадминтон играть)» (ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье»), «Побольше мероприятий для совместного отдыха детей и родителей» (МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска).

Высказывались клиенты организаций стационарной формы социального обслуживания и по улучшению состояния помещений организаций и прилегающей территории: «мало помещений для занятий, из-за этого различные накладки по времени» (МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска); «необходим небольшой городок на улице» (МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста); «чтобы установили беседки, где можно посидеть с детьми во время прогулки» (МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска); «чтобы в бане дверь отремонтировали» и была возможность «разводить животных (кур, кроликов) на территории» (ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат); «подключите интернет для отдыхающих ведь для работы он у вас есть», «летом оформить пляж, зимой горку», «срубить тополя, посадить фруктовые деревья», «установить скамейки на понтоне» (ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»).

Клиенты ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат просят «свободный выход» и чтобы была «дифференциация по уровню интеллекта».

Обслуживающиеся в МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска жалуются на то, что «СРЦ закрыто для родителей», «нет возможности увидеть ребёнка».

Примечательно, что каждый второй получатель услуг положительно отзывался о работе организаций стационарной формы социального обслуживания и высказывает добрые пожелания в их адрес: «Всем удовлетворена» (ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат), «Хороших и добрых клиентов», «Здоровья вам», «Все устраивает, предложений нет» (ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов), «Сотрудники хорошие, молодцы!» (ГСУСО Челябинский геронтологический

центр), «Благодарю за профессионализм специалистов, работающих в этом учреждении», «Продолжать помогать людям в трудных жизненных ситуациях» (ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья»), «Спасибо за хороший центр для наших деток», «Успеха, процветания, спасибо вам!» (ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями).

В организациях полустационарной формы социального обслуживания получатели услуг в целом дали 52 предложения (пожелания) по улучшению условий оказания услуг в организации.

Граждан волнуют вопросы, касающиеся финансирования организаций («Выделяйте таким организациям побольше денег на развитие» (МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска»)); создания комфортных условий в организациях («Установить кондиционер в кабинете школы родителей» (МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска»)).

Получатели услуг предлагают увеличить штат сотрудников, чтобы «мы могли чаще и дольше посещать наш любимый центр» (МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска, МБУСО «Социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска) и повысить заработную плату сотрудникам организаций полустационарной формы социального обслуживания («увеличить з/п нашим грамотным и компетентным педагогам, воспитателям, медработникам, поварам, водителям» (МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска, МБУСО «СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска).

В МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» просят «помощь в получении ипотеки, комнаты не дороже 450 тыс.руб. с первоначальным взносом 70 тыс.руб.».

Граждане просят сделать питание бесплатным и трехразовым (МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска, МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста).

Наряду с замечаниями и предложениями почти каждый второй опрошенный положительно оценивает работу организаций полустационарной формы социального обслуживания. Больше положительных отзывов даны в МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска, МБУСО «СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска, МУСО «СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Магнитогорска, МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска. В частности, респонденты отмечают, что «все устраивает», «мне все очень нравится» (МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста, МБУСО «СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска, МУСО «СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Магнитогорска), «желаю сотрудникам организации работать также внимательно, вежливо» (МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска), «всё так же помогать нуждающимся», «Всего самого наилучшего и процветания! Спасибо Всем!»

(МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации»), «Процветания Вам и слова благодарности!», «Все хорошо, всем довольны, результаты уже есть! Благодарим Вас!» (МБУСО «СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска), «Побольше таких учреждений», «Куда ещё лучше? Спасибо, что вы есть!» (МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска) и другие.

Таким образом, анализ предложений и замечаний получателей услуг в целом позволяет выделить наиболее актуальные проблемы в организациях социального обслуживания Челябинской области, и разработать предложения и рекомендации для повышения качества условий предоставления услуг.

5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

Проведенный в 2021 году анализ результатов независимой оценки качества, предложений и замечаний граждан позволил разработать рекомендации по повышению качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области:

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7);

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность создания технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7);

– рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов; установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; приобретения сменных кресел-колясок; организации специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение

(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории.

МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста

- рассмотреть возможность оборудования в организации комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- рассмотреть возможность оборудования в организации специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;
- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района

- рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов; приобретения сменных кресел-колясок; оборудования в организации специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;
- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;
- рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;
- рассмотреть возможность создания технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска

– рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов; установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; приобретения сменных кресел-колясок; организации специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7);

– рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); приобретения сменных кресел-колясок; оборудования в организации специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории.

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса

– рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; приобретения сменных кресел-колясок; оборудования в организации специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность создания технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района

– в целях повышения комфортности условий предоставления услуг снизить время ожидания предоставления услуг для граждан;

– рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

приобретения сменных кресел-колясок; оборудования в организации специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района

– рассмотреть возможность оборудования в организации специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района

– рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов; организации специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка

– рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов; установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; приобретения сменных кресел-колясок; организации специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района

– рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов; установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; приобретения сменных кресел-колясок; организации специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района

– рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов; установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; приобретения сменных кресел-колясок; организации специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность создания условий доступности записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг на официальном сайте в сети Интернет организации (учреждения);

– рассмотреть возможность создания технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья»

– рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: приобретения сменных кресел-колясок;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

- рассмотреть возможность создания технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска

- рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7);

- рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

- рассмотреть возможность создания технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; организации специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска

- в целях увеличения доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым рассмотреть возможность создания более комфортных условий предоставления социальных услуг;

- рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

организации специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска

– рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; организации специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска

– рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: приобретения сменных кресел-колясок; организации специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;
- рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска

- рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7);
- рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;
- рассмотреть возможность создания технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска

- в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность оборудования в организации выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- в целях обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность установить оборудование, позволяющее дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие в штате сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;
- рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального

обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска»

– в целях повышения доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы рассмотреть возможность повышения комфортных условий предоставления социальных услуг;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность оборудования в организации адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

– в целях обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность установить оборудование, позволяющее дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие в штате сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

– в целях обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

– рассмотреть возможность по установлению кондиционера в кабинете школы родителей;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска

– в целях обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность установить оборудование, позволяющее дублирование для инвалидов по слуху и зрению надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие в штате сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления в организации специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

– в целях обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГСУСО Челябинский геронтологический центр

– рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ОГСУСО Геронтологический центр

– в целях повышения комфортности условий предоставления услуг снизить время ожидания предоставления услуг для граждан;

– рассмотреть возможность по повышению доброжелательности, вежливости работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию;

– рассмотреть возможность по повышению доброжелательности, вежливости работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

– рассмотреть возможность по повышению доброжелательности, вежливости работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия;

– в целях увеличения доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым рассмотреть возможность создания более комфортных условий предоставления социальных услуг;

– рассмотреть возможность по повышению организационных условий предоставления услуг.

– рассмотреть возможность по улучшению условий оказания услуг.

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье»

– рассмотреть возможность обеспечения транспортной доступности (возможности доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки);

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7);

– обновить книжный фонд в библиотеке.

ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации (учреждения) электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);

– рассмотреть возможность создания технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

– рассмотреть возможность создания условий доступности записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения));

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки»

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7);

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы».

ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность создания условий доступности записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения));

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального

обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью

– в целях увеличения доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым рассмотреть возможность создания более комфортных условий предоставления социальных услуг;

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат

– в целях повышения доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы рассмотреть возможность повышения комфортных условий предоставления социальных услуг;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального

обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГСУСО ССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГСУСО ССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;
материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

***ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию
г. Челябинска***

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»

– рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов; установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; приобретения сменных кресел-колясок; организации специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

– рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

– рассмотреть возможность создания условий доступности записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг на официальном сайте в сети Интернет организации (учреждения);

- рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;
- рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации»

- в целях повышения комфортности условий предоставления услуг снизить время ожидания предоставления услуг для граждан;
- в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность оборудования в организации специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- в целях обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность установить оборудование, позволяющее дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- повысить доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию;
- повысить доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;
- рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;
- рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска

- в целях повышения комфортности условий предоставления услуг рассмотреть возможность по снижению времени ожидания предоставления услуг для граждан;
- в целях повышения доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы рассмотреть возможность повышения комфортных условий предоставления социальных услуг;

– в целях обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность установить оборудование, позволяющее дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

– рассмотреть возможность по повышению доброжелательности, вежливости работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию;

– рассмотреть возможность по повышению доброжелательности, вежливости работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

– рассмотреть возможность по повышению доброжелательности, вежливости работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия;

– рассмотреть возможность по повышению организационных условий предоставления услуг;

– рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска

– в целях обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность наличия в штате сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

– рассмотреть возможность по повышению доброжелательности, вежливости работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию;

– рассмотреть возможность по повышению доброжелательности, вежливости работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

– рассмотреть возможность по повышению организационных условий предоставления услуг;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7);

– рассмотреть возможность по повышению комфортности условий предоставления услуг в части наличия и доступности питьевой воды для получателей услуг.

МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста

– в целях повышения доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы рассмотреть возможность повышения комфортных условий предоставления социальных услуг;

– рассмотреть возможность по повышению доброжелательности, вежливости работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия;

– рассмотреть возможность размещения объема информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (Приложение 7).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В 2021 году в рамках выполнения Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а также в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н, проведена независимая оценка качества условий предоставления социальных услуг 49 организаций социального обслуживания Челябинской области, в том числе 40 организаций стационарной и 9 полустационарной форм социального обслуживания.

Деятельность организаций оценивалась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н.

Проведенная в 2021 году независимая оценка качества выявила достаточно высокий уровень предоставления социальных услуг в организациях стационарной формы социального обслуживания. В итоговом рейтинге все 40 организаций показали достаточно высокие результаты, которые приближены к максимальному показателю. В среднем все организации в 2021 году набрали около 92,2 балла. По всем пяти критериям у организаций стационарной формы социального обслуживания результаты достаточно высоки. Максимального значения достигли организации по одному из пятнадцати показателей – «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального)».

Наиболее низкий рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания – по критерию «Доступность услуг для инвалидов». По нему у организаций меньше количество баллов – в среднем 82,0. Самый низкий рейтинг у показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» – 70,0 баллов. Отметим, что 10 организаций все же набрали по этому показателю максимальное количество баллов. Наиболее низкие результаты по нему – у пяти организаций стационарной формы социального обслуживания: ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек», МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района (по 20,0 баллов).

Проведенный в рамках независимой оценки социологический опрос получателей услуг показал, что в целом в организациях стационарной формы

социального обслуживания созданы комфортные условия для предоставления услуг. Однако наблюдения, проведенные в самих организациях, показали, что в некоторых из них имеются определенные недочеты в части обеспечения доступности услуг для инвалидов, а также обеспечению в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- входные группы не оборудованы пандусами (подъемными платформами) в МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»;

- не выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов в МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района, ГСУСО Челябинский геронтологический центр, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»;

- отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы в МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района, МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»;

- нет сменных кресел-колясок в МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района, ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья», МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»;

– отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения в МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района, МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»;

– отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей, МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района, ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья», МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска, ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»;

– отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья», МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского

района г. Челябинска, ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов, ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»;

– не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска, ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района, ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья», МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска, ОГСУСО Геронтологический центр, ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье», ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов, ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат, ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат, ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат, ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»;

– нет в штате сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории в МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска, ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района, МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района, ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов, ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек».

Что касается организаций полустационарной формы социального обслуживания, то в итоговом рейтинге все 9 организаций показали достаточно высокие результаты, которые приближены к максимальному показателю. В среднем все организации в 2021 году набрали около 95 баллов.

Анализ результатов независимой оценки показал, что по всем пяти критериям у организаций полустационарной формы социального обслуживания достаточно высокие результаты. Максимального значения достигли организации по четырем из пятнадцати показателям – «Соответствие

информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами; на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы и сети «Интернет» (официальных сайтов организации социальной сферы)); «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»; «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» и «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального)».

В то же время, наиболее проблемным критерием для организаций является также «Доступность услуг для инвалидов». По данному критерию у организаций меньше количество баллов – 82,0 балла. Низкий рейтинг у показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» – 66,7 баллов. Примечательно, что лучшие результаты по данному показателю у МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса и МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста (по 100 баллов). На последнем месте в рейтинге по данному показателю три организации полустационарной формы социального обслуживания: МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска», МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска и МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска (40, 40 и 20 баллов соответственно).

Результаты независимой оценки показали, что в целом в организациях социального обслуживания созданы комфортные условия для предоставления услуг, это подтверждается и результатами социологического исследования получателей услуг.

Выявлены недочеты в работе ряда организаций социального обслуживания в части обеспечения доступности услуг для инвалидов, а также обеспечению в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

– не выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска;

– отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска, МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска»;

– нет сменных кресел-колясок в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска, МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска»;

– отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска, МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска», МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска, МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации»;

– отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска, МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска», МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации», МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска

– отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска, МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска», МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска;

– не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска, МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска;

– нет в штате сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска, МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска», МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска;

– на официальном сайте МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» отсутствует альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению.

В ходе опроса получателями услуг были высказаны предложения и замечания, которые позволили выстроить рейтинг наиболее актуальных для клиентов проблем, связанных с получением ими услуг в организациях социального обслуживания, а также определить приоритетные направления в сфере социального обслуживания: организация досуга, питания, спорта; состояние помещений и прилегающей территории, оборудование; режим и организация проживания; расширение перечня дополнительных социальных услуг; материально-техническое обеспечение; кадровое обеспечение; доступность информации об услугах; транспортная доступность.

Разработанные рекомендации направлены на повышение качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Нормативно-правовая база независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области

1. Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
4. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
5. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
6. Закон Челябинской области от 23 октября 2014 г. № 36-ЗО «Об организации социального обслуживания граждан в Челябинской области».
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
8. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
9. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
10. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями

медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726).

11. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г., регистрационный № 35056).

12. Приказ Министерства социальных отношений Челябинской области от 08.06.2018 г. № 250 «Об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области».

13. Приказ Министерства социальных отношений Челябинской области от 05.03.2021 г. № 77 «Об утверждении Плана по организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на период 2021-2023 годов».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

| № п/п | Показатели |
|----------|--|
| | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами ^{**} : на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)). |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на |

^{**} Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257); статья 8 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 1999, № 29, ст. 3693; 2002, № 22, ст. 2026; 2003, № 2, ст. 167; № 43, ст. 4108; 2004, № 35, ст. 3607; 2008, № 30, ст. 3616; 2011, № 30, ст. 4596; 2012, № 29, ст. 3990; 2013, № 27, ст. 3460; 2014, № 49, ст. 6928, 2016, № 1, ст. 14; 2017, № 24, ст. 3485); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г., регистрационный № 35056); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 февраля 2018 г. № 122ан «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный № 51121).

| | |
|------|---|
| | информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг |
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.). |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| | III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов |
| 3.1. | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). |

| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) | |
|---|--|
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

Перечень организаций, подлежащих независимой оценке качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2021 году

| № п/п | Наименование организаций | Адрес |
|-------|---|--|
| 1 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Верхнеуфалейского городского округа | 456811, Челябинская обл., г. Верхний Уфалей, п. Нижний Уфалей, ул. Советская, д. 32 А |
| 2 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района Челябинской области | 456564, Челябинская обл., Еткульский район, с. Селезян, ул. Мира, д. 30 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Златоустовского городского округа | 456208, Челябинская обл., г. Златоуст, ул. 50 лет Октября, д. 15 |
| 4 | Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области | 456110, Челябинская обл., г. Катав-Ивановск, ул. Ленина, д. 22 |
| 5 | Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Копейского городского округа Челябинской области | 456618, Челябинская обл., г. Копейск, ул. Ленина, д. 23 |
| 6 | Государственное учреждение социального обслуживания «Кусинский областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 456940, Челябинская обл., г. Куса, ул. Олимпийская, д.1 |
| 7 | Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Магнитогорска» | 455000, Челябинская обл., г. Магнитогорск, ул. Советская, д. 33, ул. Менжинского, д. 16А |
| 8 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Миасского городского округа | 456320, Челябинская обл., г. Миасс, ул. Б. Хмельницкого д. 40 |
| 9 | Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Нагайбакского муниципального района Челябинской области | 457662, Челябинская обл. Нагайбакский район, п. Нагайбакский, ул. Центральная, д. 3/1 |

| № п/п | Наименование организаций | Адрес |
|----------|--|---|
| 10 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района Челябинской области | 457173, Челябинская обл., Октябрьский район, с. Подовинное, ул. Молодежная, д. 1 Б |
| 11 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Саткинского муниципального района Челябинской области | 456900, Челябинская обл., Саткинский район, г. Бакал, ул. 50 лет ВЛКСМ, д. 8 |
| 12 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков» города Троицка Челябинской области | 457100, Челябинская обл., г. Троицк, ул. Октябрьская, д. 150 |
| 13 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Увельского муниципального района Челябинской области | 457006, Челябинская обл., Увельский район, с. Кичигино, ул. Комсомольская, д. 31 |
| 14 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Уйского муниципального района Челябинской области | 456470, Челябинская обл., Уйский район, с. Уйское, ул. Островского, д. 34 |
| 15 | Областное государственное казенное учреждение «Челябинский областной центр социальной защиты «Семья» | 454047, г. Челябинск, ул. Румянцева, д. 19 А. 454047, г. Челябинск, ул. Жукова, 44 б |
| 16 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района города Челябинска | 454074, г. Челябинск, ул. Верхоянская, д. 37 |
| 17 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Курчатовского района города Челябинска | 454138, г. Челябинск, Комсомольский проспект, д. 30 Б |
| 18 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Ленинского района города Челябинска | 454010, г. Челябинск, ул. Шота Руставели, д. 15 |
| 19 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Metallургического района города Челябинска | 454047, г. Челябинск, ул. Трудовая, д. 35 А |

| № п/п | Наименование организаций | Адрес |
|----------|---|---|
| 20 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Тракторозаводского района» города Челябинска | 454077, г. Челябинск, ул. Загорская, д. 53 А |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кризисный центр» города Челябинска | 454091, г. Челябинск, ул. Советская,36 |
| 22 | Муниципальное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям города Магнитогорска» | 454000, Челябинская обл., г. Магнитогорск, пр. Metallургов, д.6/1 |
| 23 | Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Магнитогорска | 455036, Челябинская обл., г. Магнитогорск, ул. Суворова, д.129/2 |
| 24 | Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» города Челябинска | 454048, г. Челябинск, ул. Доватора, д. 1 А |
| 25 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский геронтологический центр» | 454077, г. Челябинск, ул. Хохрякова, 17 |
| 26 | Областное государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Геронтологический центр» | Челябинская область, г.Копейск, юго-западный берег озера Курочкино |
| 27 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Психоневрологический интернат «Синегорье» | 456905, Челябинская область, Саткинский район, пос. Межевой, ул. Попова, д. 1-а |
| 28 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Челябинская область, г.Магнитогорск, ул.Санаторная, д.14 |
| 29 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | 456660, Челябинская область, Красноармейский район, с.Миасское, ул.Южная, 1 |
| 30 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Челябинская область, г. Челябинск, ул.Краснодонская, д.7 |
| 31 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 457671, Челябинская область, г.Верхнеуральск, ул.Магнитогорская, д.2 |
| 32 | Государственное стационарное учреждение Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | 454013, Челябинская область, г.Челябинск, ул.Санаторная, д.8 |

| № п/п | Наименование организаций | Адрес |
|----------|---|--|
| 33 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Саткинский психоневрологический интернат» | 456928, Челябинская область, Саткинский район, п.Чулковка, ул. Центральная, д.19 |
| 34 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Копейский Реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью» | 456654, Челябинская область, г. Копейск, ул. Елецкая, д.28 |
| 35 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский психоневрологический интернат № 2» | 454047, г.Челябинск, ул. Лазурная, д.14 |
| 36 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Кувашинский психоневрологический интернат» | Челябинская область, город Златоуст, поселок Южный, ул.Спартака, д. 1 |
| 37 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Полетаевский психоневрологический интернат» | 456520, Челябинская область, Сосновский район, п.Полетаево, ул. Пионерская, д.2 |
| 38 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Черкаскульский психоневрологический интернат» | Челябинская область, Каслинский район, п.Черкаскуль, ул.Ленина, д.23 |
| 39 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Магнитогорский психоневрологический интернат» | Челябинская область, г.Магнитогорск, ул.Малиновая, 10/1 (корпус1); ул.Малиновая, 8/2 (корпус2) |
| 40 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский психоневрологический интернат» | г.Челябинск, ул.Лазурная, д.6 |
| 41 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Троицкий центр содействия семейному воспитанию» | г.Троицк, ул.Летягина, 18 |
| 42 | Государственного стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Челябинской области «Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска» | 454047, г.Челябинск, ул. Лазурная, д.10-а |
| 43 | Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба» | 454085, г. Челябинск, ул. Марченко, д.31 |
| 44 | Государственное учреждение Областной социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста «Тополек» | Челябинская область Варненский район, с.Варна, центр «Тополек», а/я 18 |
| 45 | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социально-трудовой реабилитации» | 454081, г. Челябинск, ул. Артиллерийская,4 |

| № п/п | Наименование организаций | Адрес |
|----------|---|---|
| 46 | Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» | 454000 г. Челябинск, ул. Сталелитейная, д.44 |
| 47 | Муниципальное учреждение «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | 454015, г. Магнитогорск, ул.Менжинского 1/1 |
| 48 | Муниципальное казенное учреждение «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса | 456323, г. Миасс, ул. Спорта, д. 1 |
| 49 | Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» | 456213, г. Златоуст, ул. Чернышевского, д.15 |

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

| № п/п | Полное наименование организаций | Сокращенное наименование организаций |
|-------|--|---|
| 1 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Верхнеуфалейского городского округа | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Верхний Уфалей |
| 2 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района Челябинской области | МКУСО Социальный приют для детей и подростков Еткульского муниципального района |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Златоустовского городского округа | МБУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Златоуста |
| 4 | Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района |
| 5 | Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Копейского городского округа Челябинской области | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Копейска |
| 6 | Государственное учреждение социального обслуживания «Кусинский областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями |
| 7 | Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Магнитогорска» | МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска |
| 8 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Миасского городского округа | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Миасса |
| 9 | Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Нагайбакского муниципального района Челябинской области | МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района |
| 10 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района Челябинской области | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района |

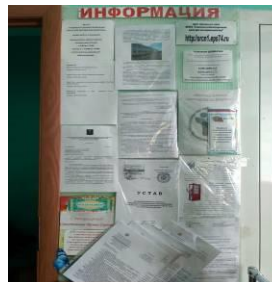
| № п/п | Полное наименование организаций | Сокращенное наименование организаций |
|-------|--|--|
| 11 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Саткинского муниципального района Челябинской области | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района |
| 12 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков» города Троицка Челябинской области | МКУСО Социальный приют для детей и подростков г. Троицка |
| 13 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Увельского муниципального района Челябинской области | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района |
| 14 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Уйского муниципального района Челябинской области | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района |
| 15 | Областное государственное казенное учреждение «Челябинский областной центр социальной защиты «Семья» | ОГКУ ЧОЦСЗ «Семья» |
| 16 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района города Челябинска | МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска |
| 17 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Курчатовского района города Челябинска | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска |
| 18 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Ленинского района города Челябинска | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска |
| 19 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Metallургического района города Челябинска | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска |
| 20 | Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Тракторозаводского района» города Челябинска | МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кризисный центр» города Челябинска | МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска |
| 22 | Муниципальное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям города Магнитогорска» | МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» |
| 23 | Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Магнитогорска | МУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска |

| № п/п | Полное наименование организаций | Сокращенное наименование организаций |
|-------|---|---|
| 24 | Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» города Челябинска | МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска |
| 25 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский геронтологический центр» | ГСУСО Челябинский геронтологический центр |
| 26 | Областное государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Геронтологический центр» | ОГСУСО Геронтологический центр |
| 27 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Психоневрологический интернат «Синегорье» | ГСУСО Психоневрологический интернат «Синегорье» |
| 28 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | ГСУСОССЗН Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов |
| 29 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» | ГСУСО Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки» |
| 30 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | ГСУСО Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов |
| 31 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | ГСУСО Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов |
| 32 | Государственное стационарное учреждение Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов | ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов |
| 33 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Саткинский психоневрологический интернат» | ГСУСОССЗН Саткинский психоневрологический интернат |
| 34 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Копейский Реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью» | ГСУСО Копейский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью |
| 35 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский психоневрологический интернат № 2» | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат № 2 |
| 36 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Кувашинский психоневрологический интернат» | ГСУСОССЗН Кувашинский психоневрологический интернат |
| 37 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Полетаевский психоневрологический интернат» | ГСУСО Полетаевский психоневрологический интернат |

| № п/п | Полное наименование организаций | Сокращенное наименование организаций |
|-------|---|---|
| 38 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Черкаскульский психоневрологический интернат» | ГСУСОССЗН Черкаскульский психоневрологический интернат |
| 39 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Магнитогорский психоневрологический интернат» | ГСУСОССЗН Магнитогорский психоневрологический интернат |
| 40 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский психоневрологический интернат» | ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат |
| 41 | Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Троицкий центр содействия семейному воспитанию» | ГСУСО Троицкий центр содействия семейному воспитанию |
| 42 | Государственного стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Челябинской области «Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска» | ГСУСОССЗНЧО Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска |
| 43 | Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба» | ГБОУСПО Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба |
| 44 | Государственное учреждение Областной социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста «Тополек» | ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» |
| 45 | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социально-трудовой реабилитации» | МБУ «Центр социально-трудовой реабилитации» |
| 46 | Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» | МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска |
| 47 | Муниципальное учреждение «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска | МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска |
| 48 | Муниципальное казенное учреждение «Комплекс социальной адаптации граждан» | МКУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса |
| 49 | Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» | МБУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста |

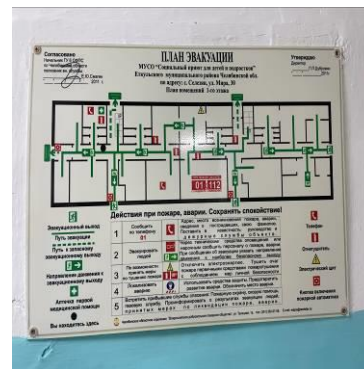
Демонстрационный материал по показателям, характеризующим комфортность и доступность услуг для инвалидов, в организациях социального обслуживания населения Челябинской области⁵

Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Верхнеуфалейского городского округа

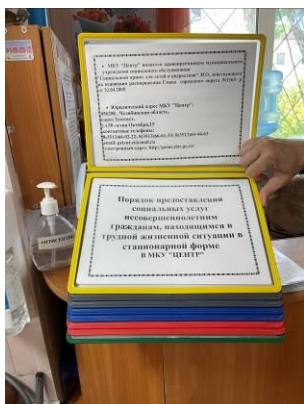


⁵ В приложении 5 представлены результаты фотофиксации входных групп, оборудованных пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля). Полный комплект фотографий по показателям доступности условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания, копии документов представлены заказчику в соответствии с условиями Государственного контракта от 23.03.2021 г. № 2021109 СПСП/1.23.

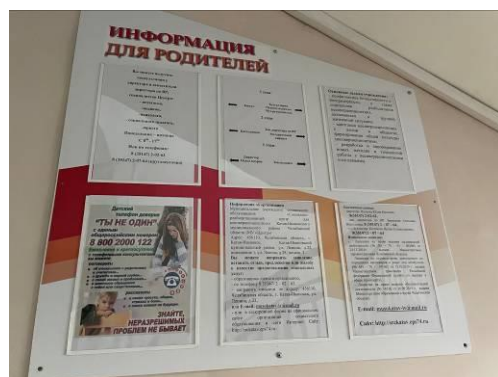
Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района



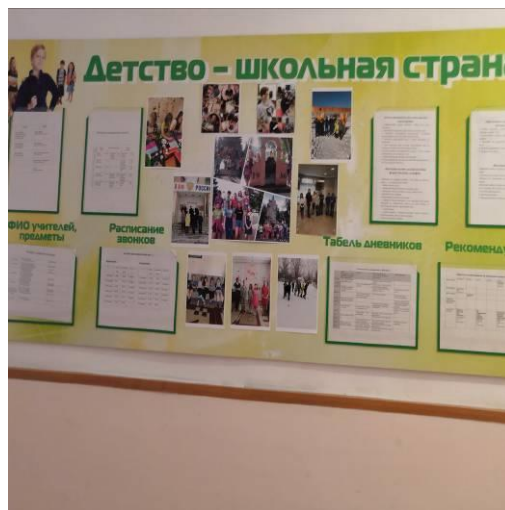
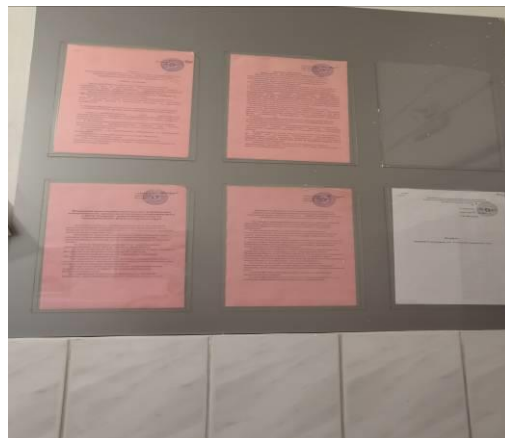
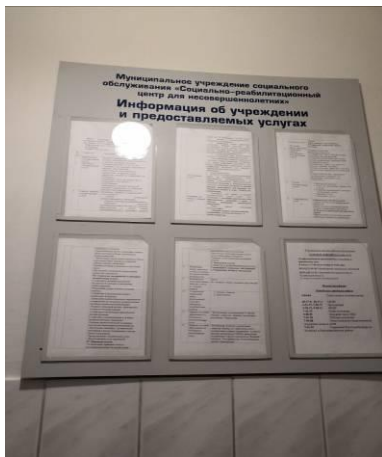
Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Златоустовского городского округа



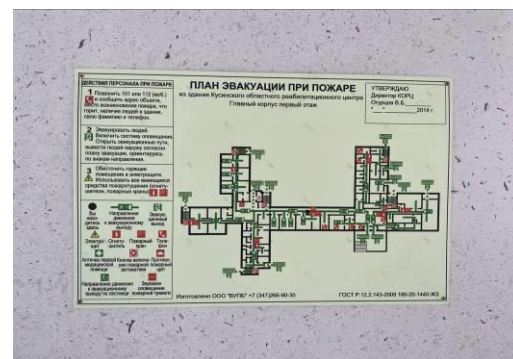
**Муниципальное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Катав-Ивановского муниципального района**



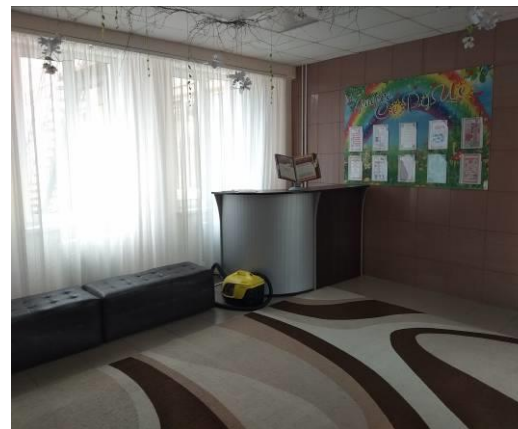
Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Копейского городского округа



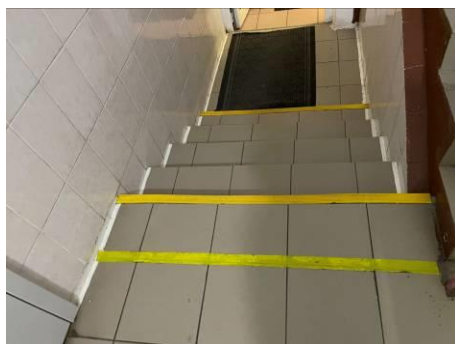
**Государственное учреждение социального обслуживания
«Кусинский областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»**



**Муниципальное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Магнитогорска»**



Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Миасского городского округа



**Муниципальное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
Нагайбакского муниципального района Челябинской области**



**Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»
Октябрьского муниципального района Челябинской области**



**Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Саткинского муниципального района
Челябинской области**



**Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания
«Социальный приют для детей и подростков» города Троицка Челябинской области**



**Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Увельского муниципального района
Челябинской области**



**Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
Уйского муниципального района Челябинской области**



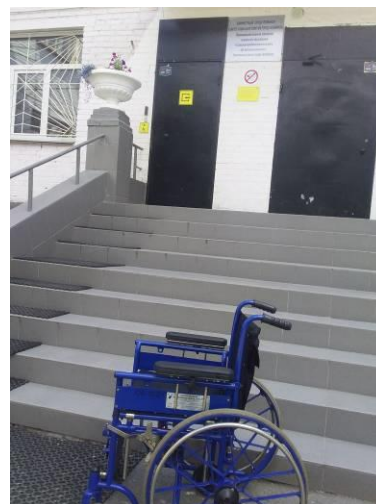
Областное государственное казенное учреждение «Челябинский областной центр социальной защиты «Семья»



**Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания
«Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района города Челябинска**



**Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Курчатовского района города Челябинска**



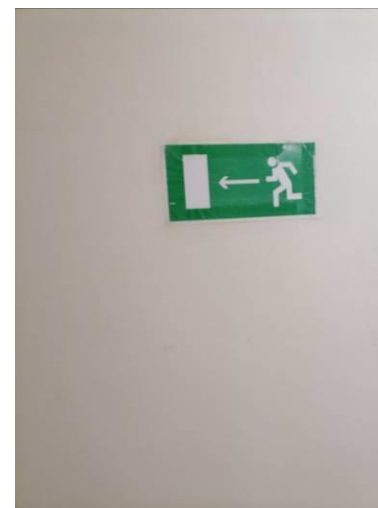
**Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Ленинского района города Челябинска**



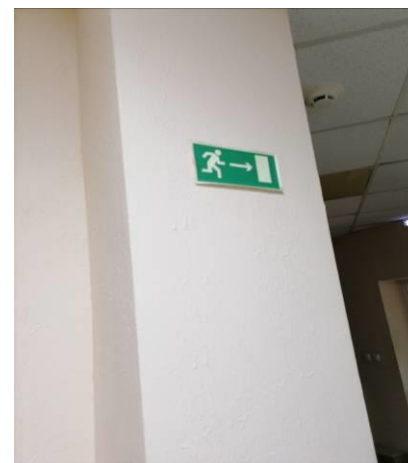
**Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Metallургического района города Челябинска**



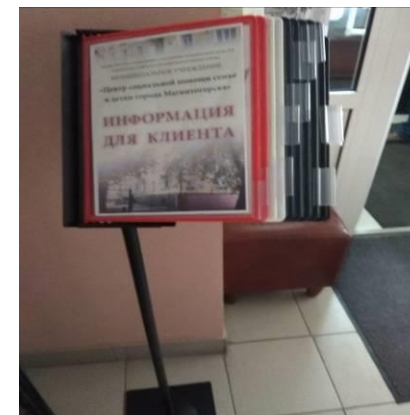
Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Тракторозаводского района
города Челябинска



Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания
«Кризисный центр» города Челябинска



Муниципальное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям города Магнитогорска»



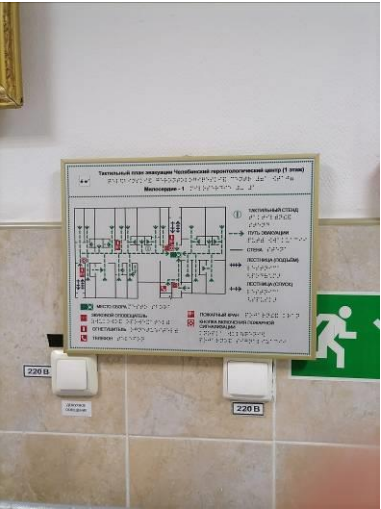
**Муниципальное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»
города Магнитогорска**



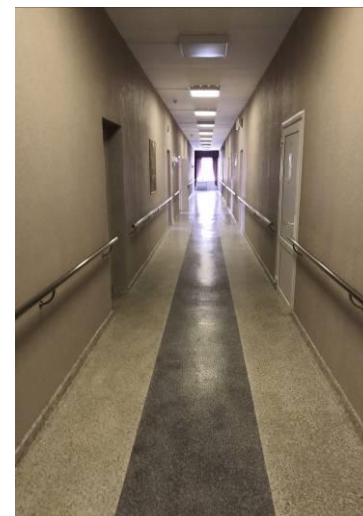
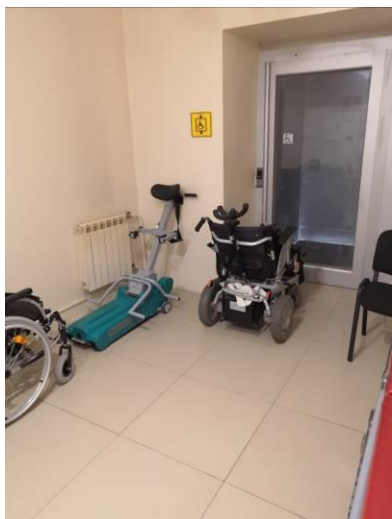
**Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье»
города Челябинска**



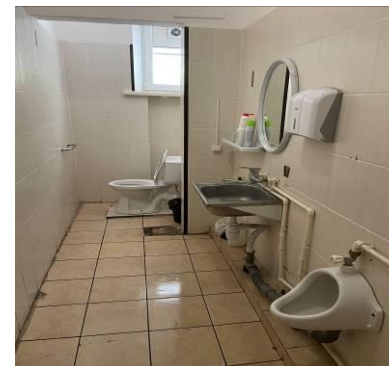
Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский геронтологический центр»



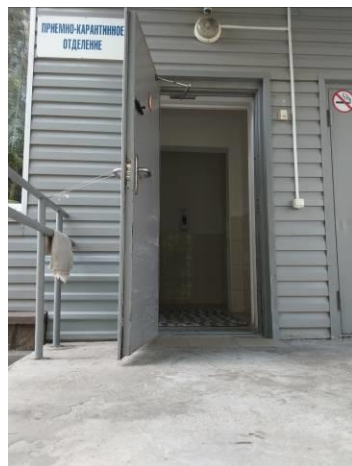
Областное государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Геронтологический центр»



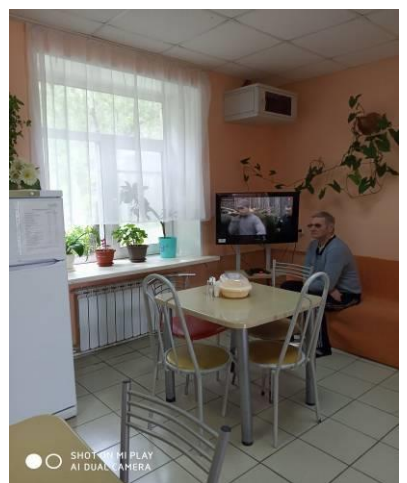
Государственное стационарное учреждение социального обслуживания
«Психоневрологический интернат «Синегорье»



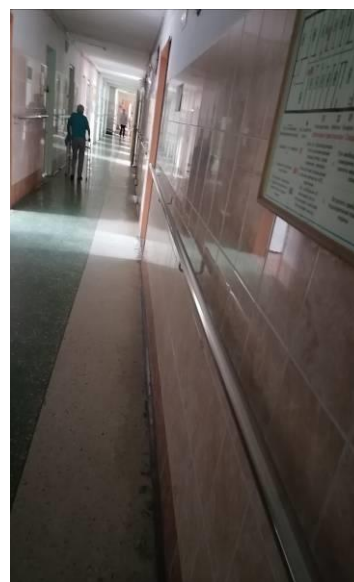
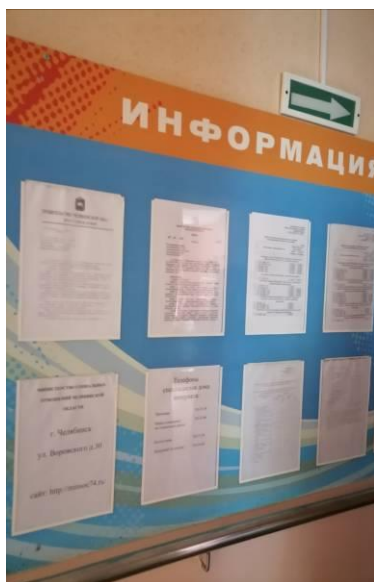
**Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения
«Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**



Государственное стационарное учреждение социального обслуживания Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки»



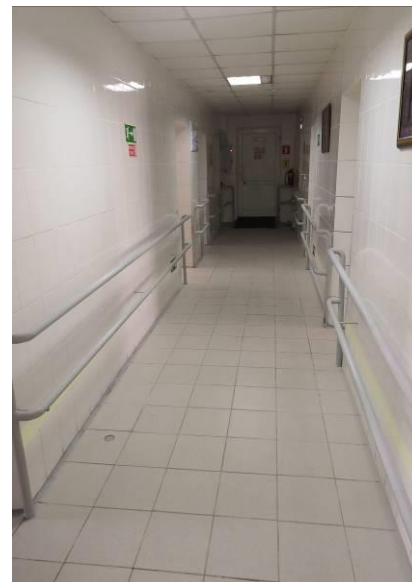
Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»



Государственное стационарное учреждение социального обслуживания
«Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



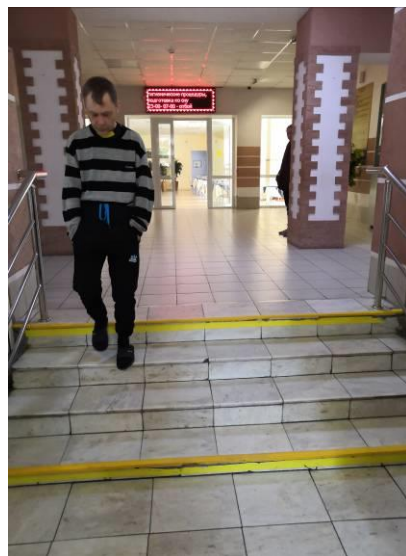
Государственное стационарное учреждение Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов



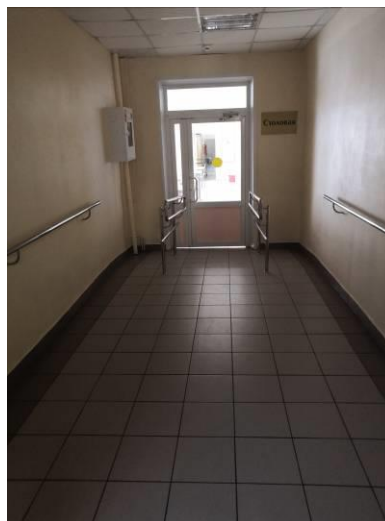
**Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения
«Саткинский психоневрологический интернат»**



**Государственное стационарное учреждение социального обслуживания
«Копейский Реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью»**



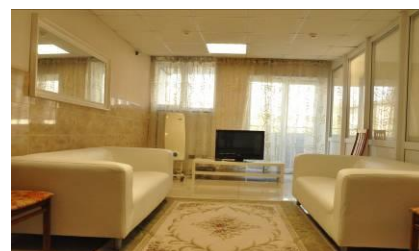
Государственное стационарное учреждение социального обслуживания
«Челябинский психоневрологический интернат № 2»



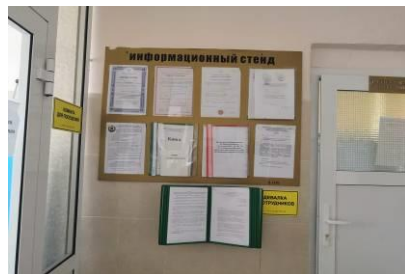
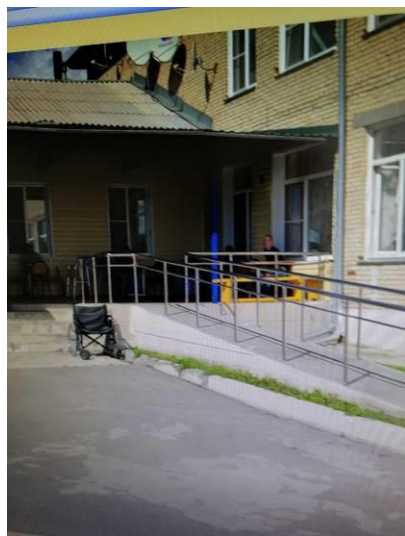
Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения
«Кувашинский психоневрологический интернат»



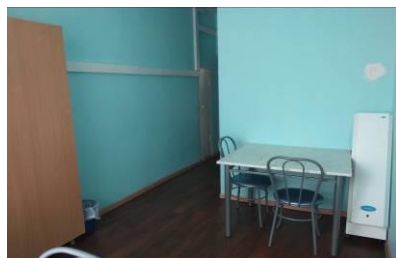
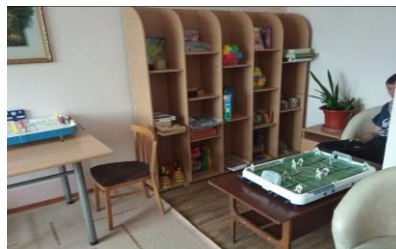
Государственное стационарное учреждение социального обслуживания
«Полетаевский психоневрологический интернат»



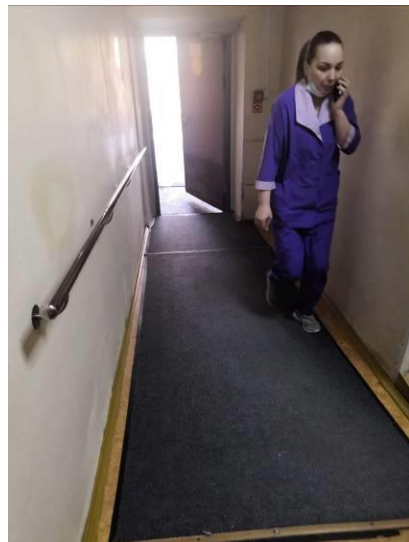
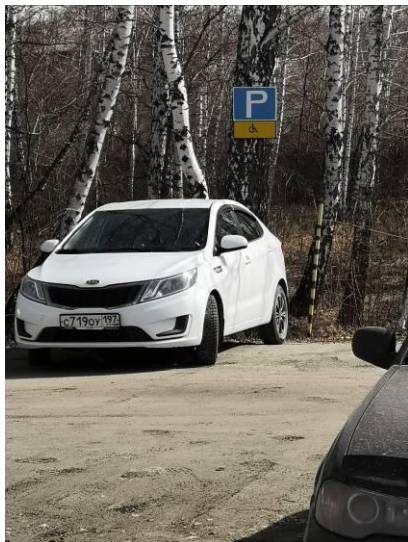
**Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения
«Черкаскульский психоневрологический интернат»**



Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения
«Магнитогорский психоневрологический интернат»



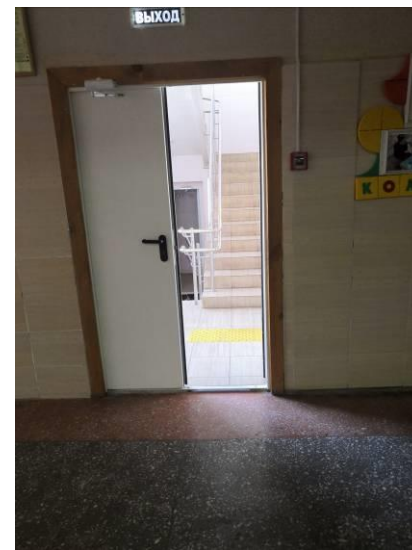
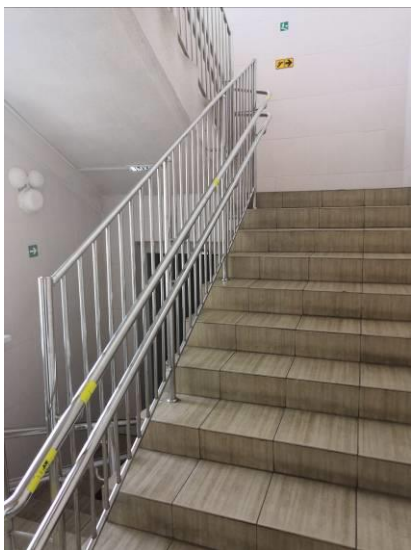
Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский психоневрологический интернат»



Государственное стационарное учреждение социального обслуживания
«Троицкий центр содействия семейному воспитанию»



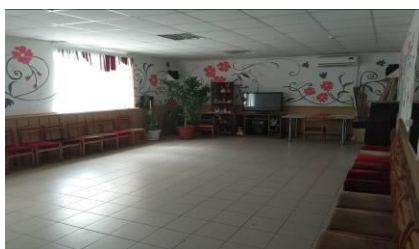
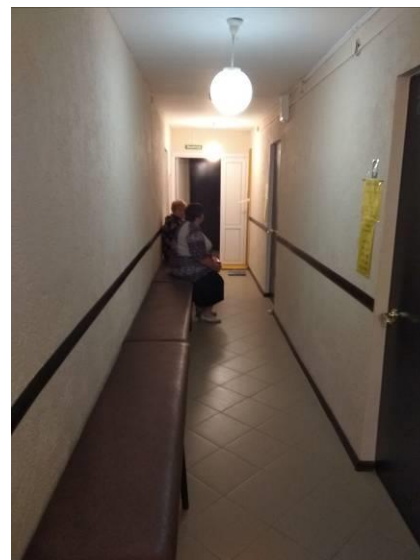
Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Челябинской области «Центр содействия семейному воспитанию г. Челябинска»



Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования
«Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба»



Государственное учреждение Областной социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста «Тополек»



Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социально-трудовой реабилитации»



**Муниципальное бюджетное учреждение
«Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»**



Муниципальное учреждение «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска



Муниципальное казенное учреждение «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса



**Муниципальное бюджетное учреждение
«Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства»**



Наименование учреждения: _____

Адрес: _____

Дата проведения независимой оценки: _____

**Рабочая карта с показателями, характеризующими
доступность получения услуг**

| № п/п | Показатели | Баллы (0/1) |
|---|---|-------------|
| I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения) | |
| II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: | |
| | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | |
| | наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения) | |
| | наличие и доступность питьевой воды | |
| | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций | |
| | транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки) | |
| III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | |
| 3.1. | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: | |
| | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | |
| | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | |
| | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | |
| | наличие сменных кресел-колясок | |
| | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: | |
| | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | |
| | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | |
| | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (Указать наименование, номер и дату документа, на основании которого оказывается услуга) | |
| | помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории | |

Специалист, заполнивший
рабочую карту

_____/_____
(подпись) (расшифровка подписи)

Руководитель организации-
оператора

_____/_____
(подпись) (расшифровка подписи)

**Установленный нормативными правовыми актами
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности
организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на
общедоступных информационных ресурсах⁶**

| Перечень информации | на информацион- ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации | + | + |
| 2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | + | + |
| 3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | + | + |
| 4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | + | + |
| 5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты | + | + |
| 6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты | + | + |
| 7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания | X | + |
| 8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в | + | + |

⁶ Перечень информации определен в Методических рекомендациях Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15.08.2019 г.

| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
|---|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| сфере социального обслуживания и сети "Интернет") | | |
| 9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) | + | + |
| 10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) | + | + |
| 11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно | + | + |
| 12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | + | + |
| 13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | + | + |
| 14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | + | + |
| 15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии | + * | + * |

| Перечень информации | на информацион- ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| соответствующих видов деятельности)* | | |
| 16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) | X | + |
| 17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) | + | + |
| 18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)* | + * | + * |
| 19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) | + | + |
| Всего | 17 (15**) | 19(17**) |

Условные обозначения:

- + информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.
- X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).