

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
“ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ”
ФГБОУ ВО “ЧелГУ”

СОГЛАСОВАНО

Министр социальных отношений
Челябинской области

И. В. Буторина

«15» ноября 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО
«Челябинский государственный
университет»
С. В. Таскаев

«15» ноября 2019 г.

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ СБОРНИК
**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2019 ГОДУ**

Руководитель НИР
Исполняющий обязанности заведующего
кафедрой социальной работы и социологии
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»,
кандидат социологических наук

Е. И. Салганова

Челябинск
2019

*Печатается в соответствии с условиями и требованиями
Государственного контракта № 1.102 от 30 августа 2019 г.*

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2019 году : информационно-аналитический сборник / под ред. Е. И. Салгановой. Челябинск : Челяб. гос. ун-т, 2019. 110 с.

В информационно-аналитическом сборнике представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2019 году. Оценивается комфортность и доступность предоставления услуг организациями стационарной и полустационарной форм социального обслуживания области. В основе работы результаты независимой оценки качества условий оказания услуг 50 организаций социального обслуживания Челябинской области 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 оказания 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 оказания услуг организациями социального обслуживания.

Авторский коллектив:

Министерство социальных
отношений Челябинской области:

И. В. Буторина, Т. С. Ильина,
А. В. Гусев, Е. А. Голубцова,
С. А. Мальцева.

ФГБОУ ВО «Челябинский
государственный университет»:

Т. А. Верещагина, Н. А. Гафнер,
В. Н. Козлов, Е. И. Салганова,
А. А. Тараданов.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1. Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2019 году.....	10
2. Результаты независимой оценки по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.....	13
2.1. Открытость и доступность информации об организации (учреждении).....	13
2.2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	21
2.3. Доступность услуг для инвалидов.....	26
2.4. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения).....	35
2.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	41
3. Сравнительный анализ итоговых рейтингов с рейтингами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.....	47
4. Предложения и замечания получателей услуг по улучшению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.....	53
5. Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.....	58
Заключение.....	74
Приложение 1. Нормативно-правовая база в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.....	77
Приложение 2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н).....	78
Приложение 3. Перечень организаций социального обслуживания Челябинской области, подлежащих проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году.....	81
Приложение 4. Перечень сокращений.....	85
Приложение 5. Демонстрационный материал по показателям, характеризующим комфортность и доступность услуг для инвалидов, в организациях социального обслуживания населения Челябинской области, участвующих в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году.....	89

ВВЕДЕНИЕ

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 (Приложение 1), проведена независимая оценка качества условий оказания услуг 50 организаций социального обслуживания Челябинской области.

В 2019 году анализ проведен в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания 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 (Приложение 2).

В качестве объекта исследования выступили организации социального обслуживания Челябинской области (далее – организации социального обслуживания).

Предмет исследования – качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Цель исследования – проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области (далее – независимая оценка качества).

Ставились задачи обработки собранной первичной информации по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания; составления 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 оказания услуг; разработки предложений и рекомендаций по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Министерством социальных отношений Челябинской области утвержден перечень организаций социального обслуживания, подлежащих проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году (Приложение 3).

Независимая оценка качества в 2019 году осуществлялась в три этапа:

1 этап – июнь–июль 2019 года – сбор информации о доступности организаций социального обслуживания и укомплектованности их квалифицированными кадрами для проведения независимой оценки качества.

Сбор информации осуществлялся по утвержденным рабочим картам, охватывающим весь перечень показателей, характеризующих доступность организаций социального обслуживания и укомплектованность их квалифицированными кадрами, методом сплошного статистического наблюдения.

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

- наблюдение;
- эксперимент;
- 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 июнь–июль 2019 года обследовано и собрана информация по 50 организациям социального обслуживания.

2 этап – июнь–сентябрь 2019 года – организация и проведение социологического исследования о качестве предоставления социальных услуг и информационной открытости организаций социального обслуживания.

Объектом исследования выступили:

- организации социального обслуживания Челябинской области;
- клиенты организаций социального обслуживания Челябинской области;
- законные представители клиентов организаций социального обслуживания Челябинской области;
- экспертное сообщество (представители организаций и учреждений смежных отраслей, взаимодействующие с организацией социального обслуживания).

Предмет исследования – информационная открытость организаций социального обслуживания и удовлетворенность качеством оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Цель исследования – организация и проведение социологического исследования о качестве предоставления социальных услуг и информационной открытости организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества 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 Перечнем показателей,

характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Выборка:

– для сбора данных посредством метода анкетирования – объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от общего числа получателей услуг в организации в течение 2018 года, но не более 600 респондентов в одной организации;

– для сбора информации и анализа документов (в том числе электронных), контента официальных сайтов – сплошная.

Сбор первичной информации проведен в надлежащем объеме и надлежащего качества в соответствии с Техническим заданием Государственного контракта № 1.84 от 25.06.2019 г. и в соответствии с разработанным инструментарием, охватывающим весь перечень показателей, характеризующих информационную открытость организаций социального обслуживания и удовлетворенность качеством оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Всего в июне–сентябре 2019 года опрошено 14 212 респондентов среди клиентов организаций социального обслуживания, законных их представителей, экспертного сообщества (представителей организаций и учреждений смежных отраслей, взаимодействующих с организацией социального обслуживания) в 50 организациях социального обслуживания 43 муниципальных образований Челябинской области.

Расчет выборочной совокупности осуществлялся строго в соответствии с техническим заданием Государственного контракта и во исполнение Постановления 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». Тип выборки – многоступенчатая, серийная (учреждение, численность получателей услуг, тип отделения). Выборка является репрезентативной со статистической погрешностью до 0,6%.

Численность опрошенных в 2019 году по разным учреждениям колеблется от 25 до 600 (таблица 1).

Таблица 1

Выборка опроса получателей услуг в рамках независимой оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2019 году
(человек)

Наименование организации социального обслуживания	Все опрошенные
МУ КЦСОН Агаповского муниципального района	245
МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района	230
МБУ КЦСОН Ашинского муниципального района	455
МУ КЦСОН Брединского муниципального района	170

Наименование организации социального обслуживания	Все опрошенные
МУ КЦСОН Варненского муниципального района	226
МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района	285
МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа	190
МУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района	185
МУ КЦСОН Еткульского муниципального района	112
МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа	267
МУ КЦСОН Карабашского городского округа	180
МУ КЦСОН Карталинского муниципального района	280
МУ КЦСОН Каслинского муниципального района	259
МУ КЦСОН Катав-Ивановского муниципального района	245
МУ КЦСОН Кизильского муниципального района	110
МУ КЦСОН Копейского городского округа	438
МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района	170
МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района	244
МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района	34
МБУ КЦСОН Кусинского муниципального района	252
МУ КЦСОН Кыштымского городского округа»	160
МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска	355
МУ КЦСОН Орджоникидзевского района г. Магнитогорска	410
МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска	600
МКУ КЦСОН Миасского городского округа	380
МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района	120
МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района	125
МУ КЦСОН Озерского городского округа	140
МБУ КЦСОН Октябрьского муниципального района	350
МУ КЦСОН Пластовского муниципального района	303
МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района	250
МУ КЦСОН Сосновского муниципального района	274
МБУ КЦСОН г. Снежинска	70
МБУ КЦСОН г. Троицка	95
МУ КЦСОН Троицкого муниципального района	190
МУ КЦСОН Трехгорного городского округа	25
МБУ КЦСОН Увельского муниципального района	472
МУ Уйский КЦСОН	415
МУ КЦСОН Усть-Катавского городского округа	286
МУ Чебаркульского городского округа КЦСОН	120
МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района	179
МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска	578
МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска	600
МБУ КЦСОН по Металлургическому району г. Челябинска	599
МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска	600
МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска	545
МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска	565
МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска	600
МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района	99
МУ КЦСОН Южноуральского городского округа	130
Итого	14212

Меньше, чем в других организациях опрошено в комплексных центрах социального обслуживания Снежинского, Троицкого, Трехгорного городских округов, Кунашакского и Чесменского муниципальных районов. Это объясняется тем, что объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формировался для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

По социально-демографическим характеристикам в составе опрошенных 79% женщин и 21% мужчин. Подавляющее большинство опрошенных в возрасте 50 лет и старше (таблица 2).

Таблица 2

Социально-демографический состав опрошенных в организациях социального обслуживания Челябинской области в 2019 году
(в % к общему числу опрошенных)

	Все опрошенные	
	Человек	%
По полу:		
– мужской	3015	21
– женский	11197	79
По возрасту:		
– 18–29 лет	91	0,6
– 30–49 лет	542	3,8
– 50 лет и старше	13247	93

Получена информация по итогам мониторинга официальных сайтов 50 организаций социального обслуживания области.

Подготовлен отчет о НИР, включающий общие показатели и показатели, характеризующие доступность получения услуг в организациях социального обслуживания, протоколы компьютерной обработки информации с анкет, протоколы контроля мониторинга сайтов, рабочие карты мониторинга официальных сайтов организаций социального обслуживания, анкеты.

3 этап – август–ноябрь 2019 года – проведена оценка качества предоставления услуг 50 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. Разработаны рекомендации по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Методы информационно-аналитического исследования:

– обработка первичной информации о доступности организаций социального обслуживания, укомплектованности их квалифицированными кадрами, об их информационной открытости и удовлетворенности получателей качеством оказания 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 оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2019 году.

1. ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИМ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2019 ГОДУ

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.

Независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году осуществлялась в 50 организациях социального обслуживания. В итоговом рейтинге пять организаций социального обслуживания показали максимальный результат. По совокупности общих показателей у них – 100 баллов (таблица 3).

Таблица 3

Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с максимальными результатами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2019 году (баллы)

№	Наименование организации	Баллы
1.	МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района	100
2.	МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района	100
3.	МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района	100
4.	МУ КЦСОН Сосновского муниципального района	100
5.	МУ Чебаркульского городского округа КЦСОН	100

Остальные 45 организаций социального обслуживания показали достаточно высокие результаты. По совокупности общих показателей у них – от 83 до 99 баллов (таблица 4).

Таблица 4

Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с высокими результатами по показателям, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2019 году (баллы)

№	Наименование организации	Баллы
1.	МУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района	99
2.	МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа	99
3.	МУ КЦСОН Карталинского муниципального района	99
4.	МУ КЦСОН Пластовского муниципального района	99
5.	МУ Уйский КЦСОН	99
6.	МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска	99
7.	МБУ КЦСОН по Metallургическому району г. Челябинска	99
8.	МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска	99
9.	МУ КЦСОН Карабашского городского округа	98
10.	МБУ КЦСОН Кусинского муниципального района	98
11.	МУ КЦСОН Озерского городского округа	98
12.	МБУ КЦСОН Октябрьского муниципального района	98
13.	МБУ КЦСОН г. Троицка	98
14.	МУ КЦСОН Аргашского муниципального района	97
15.	МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа	97
16.	МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района	97
17.	МБУ КЦСОН г. Снежинска	97
18.	МУ КЦСОН Троицкого муниципального района	97
19.	МБУ КЦСОН Увельского муниципального района	97
20.	МУ КЦСОН Усть-Катавского городского округа	97
21.	МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района	97

№	Наименование организации	Баллы
22.	МУ КЦСОН Еткульского муниципального района	96
23.	МУ КЦСОН Катав-Ивановского муниципального района	96
24.	МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района	96
25.	МКУ КЦСОН Миасского городского округа	96
26.	МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района	96
27.	МУ КЦСОН Трехгорного городского округа	96
28.	МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска	96
29.	МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района	96
30.	МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска	95
31.	МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска	95
32.	МУ КЦСОН Каслинского муниципального района	94
33.	МУ КЦСОН Южноуральского городского округа	94
34.	МУ КЦСОН Орджоникидзевского района г. Магнитогорска	93
35.	МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска	93
36.	МУ КЦСОН Брединского муниципального района	92
37.	МУ КЦСОН Кизильского муниципального района	92
38.	МУ КЦСОН Копейского городского округа	92
39.	МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска	92
40.	МУ КЦСОН Агаповского муниципального района	91
41.	МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска	91
42.	МУ КЦСОН Кыштымского городского округа	90
43.	МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района	87
44.	МУ КЦСОН Варненского муниципального района	86
45.	МБУ КЦСОН Ашинского муниципального района	83

В целом у всех исследуемых организаций социального обслуживания результаты достаточно высокие. В среднем организации социального обслуживания набрали более 95 баллов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИМ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ 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» ($P_{уд}^{откр}$), 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.

Исследование показало, что у организаций социального обслуживания в целом достаточно высокие результаты по критерию открытости и доступности информации. Лидерами среди организаций выступают 23 организации, набравшие по данному критерию 100,0 баллов (таблица 5).

Таблица 5

Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с максимальными результатами по критерию открытости и доступности информации об организации (учреждении) в 2019 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 получателям и 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
1.	МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района	100	100	100	100

1	2	3	4	5	6
2.	МУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района	100	100	100	100
3.	МУ КЦСОН Еткульского муниципального района	100	100	100	100
4.	МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа	100	100	100	100
5.	МУ КЦСОН Карабашского городского округа	100	100	100	100
6.	МУ КЦСОН Карталинского муниципального района	100	100	100	100
7.	МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района	100	100	100	100
8.	МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района	100	100	100	99
9.	МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района	100	100	100	100
10.	МБУ КЦСОН Кусинского муниципального района	100	100	100	100
11.	МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района	100	100	100	99
12.	МУ КЦСОН Озерского городского округа	100	100	100	100
13.	МБУ КЦСОН Октябрьского муниципального района	100	100	100	100
14.	МУ КЦСОН Пластовского муниципального района	100	100	100	100

продолжение таблицы 5

1	2	3	4	5	6
15.	МУ КЦСОН Сосновского муниципального района	100	100	100	99
16.	МБУ КЦСОН г. Троицка	100	100	100	100
17.	МУ КЦСОН Троицкого муниципального района	100	100	100	100
18.	МУ КЦСОН Трехгорного городского округа	100	100	100	100
19.	МБУ КЦСОН Увельского муниципального района	100	100	100	100
20.	МУ Уйский КЦСОН	100	100	100	99
21.	МУ КЦСОН Усть- Катавского городского округа	100	100	100	100
22.	МУ Чебаркульского городского округа КЦСОН	100	100	100	100
23.	МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района	100	100	100	99

Остальные организации социального обслуживания показали также достаточно высокие результаты, их показатели приближены к максимальным значениям (таблица 6).

Таблица 6

**Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области
с высокими результатами по критерию открытости и доступности
информации об организации (учреждении) в 2019 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
1.	МУ КЦСОН Орджоникидзевского района г. Магнитогорска	99	100	100	98
2.	МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска	99	100	100	97
3.	МКУ КЦСОН Миасского городского округа	99	100	100	97
4.	МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района	99	100	100	98
5.	МБУ КЦСОН г. Снежинска	99	100	100	98
6.	МБУ КЦСОН по Металлургическому району г. Челябинска	99	97	100	100

1	2	3	4	5	6
7.	МУ КЦСОН Агаповского муниципального района	98	100	100	96
8.	МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа	98	100	100	94
9.	МУ КЦСОН Каслинского муниципального района	98	100	100	95
10.	МУ КЦСОН Кизильского муниципального района	98	100	100	95
11.	МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска	98	100	100	96
12.	МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района	98	93	100	99
13.	МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска	98	100	100	96
14.	МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска	98	100	100	95
15.	МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска	98	100	100	96
16.	МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска	98	100	100	95
17.	МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска	97	90	100	99
18.	МУ КЦСОН Южноуральского городского округа	97	100	100	93
19.	МУ КЦСОН Катав- Ивановского муниципального района	96	100	100	90
20.	МУ КЦСОН Копейского городского округа	95	100	100	88

1	2	3	4	5	6
21.	МУ КЦСОН Кыштымского городского округа	95	100	100	88
22.	МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска	94	100	100	85
23.	МУ КЦСОН Варненского муниципального района	92	100	100	81
24.	МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района	91	69	100	100
25.	МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района	84	48	100	98
26.	МБУ КЦСОН Ашинского муниципального района	82	55	90	96
27.	МУ КЦСОН Брединского муниципального района	79	45	100	89

Исследование показало, что у всех организаций социального обслуживания имеются официальные сайты; объем информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует установленному нормативу.

Имеются некоторые недочеты в работе с официальными сайтами (информация частично не размещена) в комплексных центрах социального обслуживания по Metallургическому (97 баллов) и Ленинскому (90 баллов) районах города Челябинска, а также Чебаркульского муниципального района (93 балла).

Существенные замечания по показателю соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, у четырех комплексных центров социального обслуживания: Аргаяшского (69 баллов), Ашинского (55 баллов), Нязепетровского (48 баллов) и Брединского (45 баллов) муниципальных районов. Причинами низкого рейтинга организаций по данному показателю выступают, прежде всего, отсутствие информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, видам социальных

услуг, количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, трудового распорядка, коллективном договоре.

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 социального обслуживания. При необходимости граждане могут направить заявление (жалобу), предложение, отзыв о качестве 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 лично в организацию. Максимальный балл по данному показателю получили 49 организаций социального обслуживания.

Во всех организациях социального обслуживания, участвующих в исследовании, 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 подавляющее большинство получателей социальных услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте в сети «Интернет». Причем двадцать организаций социального обслуживания из пятидесяти получили максимальный балл по данному показателю. Остальные организации показали также достаточно высокие результаты, что свидетельствует об открытости, полноте и доступности информации о деятельности организации социального обслуживания для получателей услуг.

Кроме того, на сайтах подавляющего большинства организаций социального обслуживания области имеется альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению.

Таким образом, деятельность организаций 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 оценки качества «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

$$P_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100;$$

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.

По итогам независимой оценки в 2019 году было выявлено, что в целом во всех организациях социального обслуживания области созданы достаточно комфортные и доступные условия предоставления услуг. Причем 10 организаций набрали максимально возможное количество баллов (таблица 7).

Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с максимальными результатами по критерию комфортности условий предоставлений услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг в 2019 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)
1.	МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района	100	100	100	100
2.	МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района	100	100	100	100
3.	МУ КЦСОН Карталинского муниципального района	100	100	100	100
4.	МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района	100	100	100	100
5.	МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района	100	100	100	99
6.	МБУ КЦСОН Октябрьского муниципального района	100	100	100	100
7.	МУ КЦСОН Сосновского муниципального района	100	100	100	100
8.	МБУ КЦСОН Увельского муниципального района	100	100	100	100
9.	МУ Чебаркульского городского округа КЦСОН	100	100	100	100
10.	МБУ КЦСОН по Metallургическому району г. Челябинска	100	100	100	99

Остальные сорок организаций показали высокие результаты (таблица 8).

**Рейтинг организаций социального обслуживания
Челябинской области с высокими результатами по критерию
комфортности условий предоставлений услуг, в том числе времени
ожидания предоставления услуг в 2019 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)
1	2	3	4	5	6
1.	МБУ КЦСОН г. Снежинска	99	100	100	97
2.	МБУ КЦСОН г. Троицка	99	100	99	98
3.	МУ КЦСОН Троицкого муниципального района	99	100	100	96
4.	МУ Уйский КЦСОН	99	100	99	99
5.	МУ КЦСОН Усть-Катавского городского округа	99	100	100	98
6.	МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района	99	100	99	99
7.	МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска	99	100	99	99
8.	МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа	98	100	96	97
9.	МУ КЦСОН Каслинского муниципального района	98	100	99	93
10.	МБУ КЦСОН Кусинского муниципального района	98	100	100	94
11.	МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района	98	100	98	96
12.	МУ КЦСОН Пластовского муниципального района	98	100	99	95
13.	МУ КЦСОН Брединского муниципального района	97	100	100	90

1	2	3	4	5	6
14.	МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа	97	100	98	94
15.	МУ КЦСОН Карабашского городского округа	97	100	95	97
16.	МУ КЦСОН Катав- Ивановского муниципального района	97	100	98	93
17.	МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района	97	100	97	93
18.	МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска	97	100	95	98
19.	МУ КЦСОН Южноуральского городского округа	97	100	98	94
20.	МУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района	96	100	98	88
21.	МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района	96	100	97	91
22.	МУ КЦСОН Орджоникидзевского района г. Магнитогорска	96	100	96	93
23.	МУ КЦСОН Еткульского муниципального района	95	100	95	91
24.	МУ КЦСОН Озерского городского округа	95	100	97	86
25.	МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска	95	100	96	89
26.	МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района	95	100	96	89
27.	МУ КЦСОН Кизильского муниципального района	94	100	92	90
28.	МУ КЦСОН Кыштымского городского округа	94	100	97	85
29.	МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска	94	100	93	89
30.	МУ КЦСОН Копейского городского округа	93	100	94	83
31.	МКУ КЦСОН Миасского городского округа	92	100	90	86

1	2	3	4	5	6
32.	МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района	92	100	90	88
33.	МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска	92	100	94	81
34.	МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска	91	100	92	80
35.	МУ КЦСОН Варненского муниципального района	90	100	89	80
36.	МБУ КЦСОН Ашинского муниципального района	89	100	88	79
37.	МУ КЦСОН Трехгорного городского округа	89	100	100	64
38.	МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска	89	100	89	77
39.	МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска	88	100	82	84
40.	МУ КЦСОН Агаповского муниципального района	86	100	79	80

Результаты независимой оценки выявили высокий уровень обеспечения в организациях социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг. Все организации показали максимальные результаты по данному показателю (по 100 баллов).

По показателю времени ожидания предоставления услуг почти все организации социального обслуживания области показали достаточно высокий результат.

Также достаточно высоко оценивают граждане и комфортность условий предоставления услуг в организациях социального обслуживания области. Меньшее число баллов по данному показателю выявлено в комплексном центре социального обслуживания Трехгорного городского округа (64 балла).

Наблюдения, проведенные в самих организациях социального обслуживания области, показали, что основными причинами снижения рейтинга по критерию комфортности предоставления услуг выступают: отсутствие или не доступность питьевой воды для получателей услуг (МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района), отсутствие санитарно-гигиенических помещений или не санитарное их состояние (МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа, МУ КЦСОН Катав-Ивановского муниципального района) (таблица 9).

**Результаты достижимости организаций социального обслуживания
Челябинской области по показателю
«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время
ожидания предоставления услуг» в 2019 году
(проценты)**

№ п/п	Наименование критерия оценки	Достижимость, %
1.	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	100
2.	Наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)	100
3.	Транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки)	100
4.	Наличие и доступность питьевой воды	98
5.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций	96

В целом результаты независимой оценки показали, что в организациях 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 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» ($\Pi^{орг}_{дост}$) определялось по формуле:

$$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}, \quad (2.3.1)$$

где:

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

$C^{орг}_{дост}$ – 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» ($\Pi^{услуг}_{дост}$) 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:

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

где:

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

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

Максимальное количество баллов по показателю равно 100 баллов.

Анализ показал, что во всех организациях социального обслуживания имеются условия для получения услуг инвалидами. Причем, девять организаций набрали максимальное количество баллов, то есть по каждому показателю данного критерия у них по 100,0 баллов (таблица 10).

Таблица 10

Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с максимальными результатами по критерию доступности услуг для инвалидов в 2019 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
1.	МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района	100	100	100	100
2.	МУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района	100	100	100	100

1	2	3	4	5	6
3.	МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района	100	100	100	100
4.	МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района	100	100	100	100
5.	МУ КЦСОН Пластовского муниципального района	100	100	100	99
6.	МУ КЦСОН Сосновского муниципального района	100	100	100	99
7.	МУ Уйский КЦСОН	100	100	100	100
8.	МУ Чебаркульского городского округа КЦСОН	100	100	100	100
9.	МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска	100	100	100	100

Остальные организации показали достаточно высокие результаты по критерию доступности услуг для инвалидов (таблица 11).

Помещения и прилегающая территория восемнадцати организаций социального обслуживания оборудованы с учетом доступности для инвалидов и полностью соответствуют установленным нормативам федерального законодательства: имеются входные группы, оборудованные пандусами, подъемными платформами; выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов; функционируют адаптированные для инвалидов лифты, в помещениях установлены поручни, расширенные дверные проемы; имеются сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

**Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области
с высокими результатами по критерию доступности услуг
для инвалидов в 2019 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
1.	МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа	99	100	100	98
2.	МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска	99	100	100	97
3.	МКУ КЦСОН Миасского городского округа	99	100	100	97
4.	МУ КЦСОН Озерского городского округа	99	100	100	97
5.	МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района	99	100	100	96
6.	МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска	99	100	100	96
7.	МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска	97	100	100	90
8.	МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района	94	80	100	100
9.	МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа	94	80	100	99

1	2	3	4	5	6
10.	МУ КЦСОН Карталинского муниципального района	94	80	100	100
11.	МБУ КЦСОН Кусинского муниципального района	94	80	100	100
12.	МБУ КЦСОН Октябрьского муниципального района	94	80	100	100
13.	МБУ КЦСОН г. Троицка	94	80	100	100
14.	МБУ КЦСОН по Металлургическому району г. Челябинска	94	80	100	100
15.	МУ КЦСОН Еткульского муниципального района	93	80	100	98
16.	МУ КЦСОН Карабашского городского округа	93	80	100	96
17.	МУ КЦСОН Катав- Ивановского муниципального района	93	80	100	98
18.	МУ КЦСОН Агаповского муниципального района	92	80	100	94
19.	МУ КЦСОН Копейского городского округа	92	80	100	92
20.	МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска	92	80	100	93
21.	МУ КЦСОН Трехгорного городского округа	91	100	100	69
22.	МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района	91	100	80	98

1	2	3	4	5	6
23.	МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска	90	80	100	86
24.	МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района	90	80	100	88
25.	МУ КЦСОН Троицкого муниципального района	88	60	100	100
26.	МУ КЦСОН Усть- Катавского городского округа	88	60	100	100
27.	МУ КЦСОН Брединского муниципального района	87	60	100	96
28.	МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района	86	80	80	100
29.	МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района	86	80	80	100
30.	МБУ КЦСОН г. Снежинска	86	80	80	100
31.	МБУ КЦСОН Увельского муниципального района	86	80	80	100
32.	МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска	85	60	100	91
33.	МУ КЦСОН Кизильского муниципального района	84	80	80	93
34.	МУ КЦСОН Южноуральского городского округа	80	60	80	100
35.	МУ КЦСОН Каслинского муниципального района	79	60	80	95

1	2	3	4	5	6
36.	МУ КЦСОН Орджоникидзевского района г. Магнитогорска	79	60	80	96
37.	МУ КЦСОН Кыштымского городского округа	77	60	80	89
38.	МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска	73	40	80	98
39.	МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района	73	40	80	96
40.	МУ КЦСОН Варненского муниципального района	62	20	80	80
41.	МБУ КЦСОН Ашинского муниципального района	60	60	40	86

Еще двадцать организаций социального обслуживания набрали по 80 баллов, что свидетельствует о том, что выполняются только четыре критерия из пяти.

Средний результат по показателю оборудования помещений и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов у одиннадцати организаций социального обслуживания области, из них девять комплексных центров выполняют три критерия из пяти (по 60 баллов). Низкий показатель доступности для инвалидов по данному показателю в комплексном центре социального обслуживания Варненского муниципального района (20 баллов). В данном комплексном центре входные группы не оборудованы пандусами (подъемными платформами), нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Большинство организаций социального обслуживания (70%) обеспечены условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками

организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

У остальных тринадцати организаций по данному показателю – средний результат. На последнем месте в рейтинге по показателю обеспеченности условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, комплексный центр социального обслуживания Ашинского муниципального района (40 баллов). В данном учреждении созданы условия доступности по двум показателям из четырех: отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В то же время, результаты социологического исследования показали, что получатели услуг – инвалиды в целом удовлетворены доступностью услуг. У подавляющего большинства организаций социального обслуживания, участвующих в 2019 году в независимой оценке, выявлены максимальные результаты по данному показателю (от 69 до 100 баллов).

В целом результаты достижимости организаций социального обслуживания области по критерию доступности услуг для инвалидов представлены в таблице 12.

Таблица 12

**Результаты достижимости организациями
социального обслуживания Челябинской области
критерия доступности услуг для инвалидов в 2019 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)	92
2.	Наличие сменных кресел-колясок	90
3.	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	86
4.	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	80
5.	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	56
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:		
1.	Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	100

№ п/п	Наименование критерия оценки	Достижимость, %
2.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	60
3.	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	54
4.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	52

По результатам наблюдений выявлено, что не оборудованы входные группы пандусами (подъемными платформами) в комплексных центрах социального обслуживания Брединского, Варненского, Кусинского и Троицкого муниципальных районов.

Не выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов в комплексных центрах социального обслуживания Копейского, Кыштымского, Троицкого, Усть-Катавского, Южноуральского городских округов, Тракторозаводского района города Челябинска, Правобережного района города Магнитогорска, Аргаяшского, Кизильского, Нязепетровского муниципальных районов.

Отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы в комплексных центрах Карабашского, Кыштымского, Южноуральского городских округов, Орджоникидзевогo и Правобережного районов города Магнитогорска, Варненского и Каслинского муниципальных районов.

Нет сменных кресел-колясок в комплексных центрах Ашинского, Варненского, Еткульского, Нязепетровского муниципальных районов и в Калининском районе города Челябинска.

Комплексные центры социального обслуживания не имеют специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений в Верхнеуфалейском, Снежинском, Усть-Катавском городских округах, Правобережном и Орджоникидзевогo районах города Магнитогорска, Metallургическом, Тракторозаводском и Курчатовском районах города Челябинска, Агаповском, Ашинском, Брединском, Варненском, Карталинском, Каслинском, Катав-Ивановском, Кунашакском, Нагайбакском, Нязепетровском, Октябрьском, Троицком, Увельском и Чесменском муниципальных районах.

Анализ результатов независимой оценки качества в целом свидетельствует о достаточно высоком уровне доступности организаций социального обслуживания области для инвалидов и соответствии их 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;

Ч_{общ} – общее число опрошенных получателей услуг.

Максимальное количество баллов по показателю – 100 баллов.

Результаты независимой оценки показали, что подавляющее большинство получателей услуг высоко оценивают этические и профессиональные качества сотрудников организаций социального обслуживания области (таблица 13).

Двенадцать организаций социального обслуживания показали 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.

Таблица 13

**Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области
с максимальными результатами по показателям,
характеризующим доброжелательность, вежливость работников
организации (учреждения), в 2019 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
1.	МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района	100	100	100	100

1	2	3	4	5	6
2.	МУ КЦСОН Карталинского муниципального района	100	100	100	100
3.	МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района	100	100	100	100
4.	МБУ КЦСОН Кусинского муниципального района	100	100	100	100
5.	МБУ КЦСОН г. Снежинска	100	100	100	100
6.	МУ КЦСОН Троицкого муниципального района	100	99	100	100
7.	МБУ КЦСОН Увельского муниципального района	100	100	100	100
8.	МУ Чебаркульского городского округа КЦСОН	100	100	100	100
9.	МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района	100	99	100	100
10.	МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска	100	100	100	100
11.	МБУ КЦСОН по Металлургическому району г. Челябинска	100	100	100	100
12.	МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска	100	100	100	100

Рейтинг организаций с высокими результатами представлен в таблице 14.

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.

**Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области
с высокими результатами по показателям,
характеризующим доброжелательность, вежливость работников
организации (учреждения), в 2019 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
1.	МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа	99	99	99	100
2.	МУ КЦСОН Карабашского городского округа	99	99	99	99
3.	МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района	99	97	100	100
4.	МБУ КЦСОН Октябрьского муниципального района	99	100	97	100
5.	МУ КЦСОН Пластовского муниципального района	99	99	99	100
6.	МБУ КЦСОН г. Троицка	99	99	100	99
7.	МУ Уйский КЦСОН	99	99	99	100
8.	МУ КЦСОН Южноуральского городского округа	99	98	99	100

1	2	3	4	5	6
9.	МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района	98	99	98	97
10.	МУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района	98	95	99	100
11.	МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района	98	97	98	100
12.	МУ КЦСОН Сосновского муниципального района	98	97	99	100
13.	МУ КЦСОН Трехгорного городского округа	98	96	100	100
14.	МУ КЦСОН Усть- Катавского городского округа	98	98	98	100
15.	МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа	97	97	95	100
16.	МУ КЦСОН Каслинского муниципального района	97	95	98	99
17.	МУ КЦСОН Катав- Ивановского муниципального района	97	99	95	99
18.	МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района	97	97	97	97
19.	МУ КЦСОН Орджоникидзевского района г. Магнитогорска	97	97	96	99
20.	МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска	97	97	96	99
21.	МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска	97	95	98	100
22.	МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района	97	96	97	97
23.	МУ КЦСОН Брединского муниципального района	96	93	98	99
24.	МКУ КЦСОН Миасского городского округа	95	94	94	97
25.	МУ КЦСОН Озерского городского округа	95	89	99	100
26.	МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района	95	94	95	99

1	2	3	4	5	6
27.	МУ КЦСОН Еткульского муниципального района	94	91	95	99
28.	МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска	94	90	96	97
29.	МУ КЦСОН Кизильского муниципального района	93	90	93	100
30.	МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района	93	88	96	97
31.	МБУ КЦСОН Ашинского муниципального района	92	89	93	98
32.	МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска	92	87	95	97
33.	МУ КЦСОН Агаповского муниципального района	91	88	92	97
34.	МУ КЦСОН Варненского муниципального района	91	86	92	98
35.	МУ КЦСОН Кыштымского городского округа	91	79	99	98
36.	МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска	91	89	90	96
37.	МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска	91	88	91	96
38.	МУ КЦСОН Копейского городского округа	89	85	90	96

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

Проведенный опрос среди получателей услуг показал, что по всем показателям вне зависимости от формы взаимодействия, сотрудники организаций 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.

По результатам независимой оценки в 2019 году выявлено, что большинство получателей социальных услуг удовлетворены условиями предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания области. Двенадцать организаций социального обслуживания по данному

критерию показали максимальные результаты, остальные – высокие (от 89 до 99 баллов).

Рейтинг организаций социального обслуживания с максимальными результатами по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, представлен в таблице 15.

Таблица 15

Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с максимальными результатами по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, в 2019 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
1.	МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района	100	99	99	100
2.	МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района	100	100	100	100
3.	МУ КЦСОН Карабашского городского округа	100	99	100	100
4.	МУ КЦСОН Карталинского муниципального района	100	100	100	100
5.	МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района	100	100	100	100
6.	МУ КЦСОН Озерского городского округа	100	100	99	100
7.	МУ КЦСОН Сосновского муниципального района	100	99	100	100

продолжение таблицы 15

1	2	3	4	5	6
8.	МУ КЦСОН Трехгорного городского округа	100	100	100	100
9.	МБУ КЦСОН Увельского муниципального района	100	100	100	100
10.	МУ Чебаркульского городского округа КЦСОН	100	99	100	100
11.	МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска	100	100	100	100
12.	МБУ КЦСОН по Металлургическому району г. Челябинска	100	100	100	100

Рейтинг организаций социального обслуживания с высокими результатами по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, представлен в таблице 16.

Таблица 16

Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с высокими результатами по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, в 2019 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
1.	МУ КЦСОН Брединского муниципального района	99	98	98	99
2.	МУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района	99	99	99	99

1	2	3	4	5	6
3.	МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа	99	99	98	99
4.	МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района	99	99	100	99
5.	МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района	99	100	97	100
6.	МБУ КЦСОН Кусинского муниципального района	99	99	100	99
7.	МБУ КЦСОН Октябрьского муниципального района	99	100	100	97
8.	МУ КЦСОН Пластовского муниципального района	99	99	100	99
9.	МБУ КЦСОН г. Снежинска	99	99	99	99
10.	МУ Уйский КЦСОН	99	100	99	99
11.	МУ КЦСОН Усть- Катавского городского округа	99	99	99	98
12.	МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района	99	99	98	100
13.	МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска	99	100	100	97
14.	МУ КЦСОН Южноуральского городского округа	99	100	97	100
15.	МУ КЦСОН Катав- Ивановского муниципального района	98	99	97	98
16.	МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района	98	98	98	98
17.	МБУ КЦСОН г. Троицка	98	98	97	98

1	2	3	4	5	6
18.	МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска	98	96	98	99
19.	МУ КЦСОН Каслинского муниципального района	97	98	98	95
20.	МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска	97	95	97	98
21.	МУ КЦСОН Троицкого муниципального района	97	100	84	100
22.	МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района	97	92	97	99
23.	МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа	96	98	95	96
24.	МУ КЦСОН Еткульского муниципального района	96	95	95	96
25.	МУ КЦСОН Орджоникидзевского района г. Магнитогорска	96	97	98	95
26.	МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска	96	98	97	95
27.	МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района	96	96	96	96
28.	МУ КЦСОН Варненского муниципального района	95	92	96	97
29.	МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска	95	94	95	95
30.	МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района	94	94	95	93

1	2	3	4	5	6
31.	МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска	94	90	95	95
32.	МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска	94	90	97	96
33.	МБУ КЦСОН Ашинского муниципального района	93	92	94	94
34.	МУ КЦСОН Кизильского муниципального района	93	93	94	92
35.	МКУ КЦСОН Миасского городского округа	93	92	92	94
36.	МУ КЦСОН Копейского городского округа	92	91	91	93
37.	МУ КЦСОН Кыштымского городского округа	91	86	91	94
38.	МУ КЦСОН Агаповского муниципального района	89	88	89	89

Кроме того, подавляющее большинство опрошенных указали, что готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым.

Высок уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями их предоставления, а также удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В целом по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг у организаций социального обслуживания высокие результаты, что естественно характеризует уровень и качество социального обслуживания.

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

Проведенная в 2019 году независимая оценка качества показала, что итоговые рейтинги организаций социального обслуживания области в целом высоки и приближены к максимальному значению (таблица 17). В среднем значение итогового рейтинга 50 организаций социального обслуживания по всем пяти критериям составляет более 95 баллов.

Таблица 17

Сравнение итогового рейтинга с рейтингами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Челябинской области в 2019 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
1.	МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района	100	100	100	100	100	100
2.	МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района	100	100	100	100	100	100
3.	МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района	100	100	100	100	99	99
4.	МУ КЦСОН Сосновского муниципального района	100	100	100	100	98	100
5.	МУ Чебаркульского городского округа КЦСОН	100	100	100	100	100	100
6.	МУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района	99	100	96	100	98	99

1	2	3	4	5	6	7	8
7.	МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа	99	100	97	99	99	99
8.	МУ КЦСОН Карталинского муниципального района	99	100	100	94	100	100
9.	МУ КЦСОН Пластовского муниципального района	99	100	98	100	99	99
10.	МУ Уйский КЦСОН	99	100	99	100	99	99
11.	МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска	99	97	99	100	100	100
12.	МБУ КЦСОН по Metallургическому району г. Челябинска	99	99	100	94	100	100
13.	МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска	99	98	97	99	100	99
14.	МУ КЦСОН Карабашского городского округа	98	100	97	93	99	100
15.	МБУ КЦСОН Кусинского муниципального района	98	100	98	94	100	99
16.	МУ КЦСОН Озерского городского округа	98	100	95	99	95	100
17.	МБУ КЦСОН Октябрьского муниципального района	98	100	100	94	99	99
18.	МБУ КЦСОН г. Троицка	98	100	99	94	99	98
19.	МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района	97	91	100	94	98	100
20.	МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа	97	98	98	94	97	96
21.	МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района	97	99	97	99	95	96
22.	МБУ КЦСОН г. Снежинска	97	99	99	86	100	99
23.	МУ КЦСОН Троицкого муниципального района	97	100	99	88	100	97
24.	МБУ КЦСОН Увельского муниципального района	97	100	100	86	100	100
25.	МУ КЦСОН Усть-Катавского городского округа	97	100	99	88	98	99
26.	МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района	97	98	99	91	100	99
27.	МУ КЦСОН Еткульского муниципального района	96	100	95	93	94	96
28.	МУ КЦСОН Катав-Ивановского муниципального района	96	96	97	93	97	98
29.	МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района	96	100	96	86	97	99
30.	МКУ КЦСОН Миасского городского округа	96	99	92	99	95	93
31.	МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района	96	100	98	86	98	98

1	2	3	4	5	6	7	8
32.	МУ КЦСОН Трехгорного городского округа	96	100	89	91	98	100
33.	МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска	96	98	95	92	97	98
34.	МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района	96	100	95	90	97	97
35.	МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска	95	98	88	99	94	97
36.	МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска	95	98	92	97	91	95
37.	МУ КЦСОН Каслинского муниципального района	94	98	98	79	97	97
38.	МУ КЦСОН Южноуральского городского округа	94	97	97	80	99	99
39.	МУ КЦСОН Орджоникидзеvского района г. Магнитогорска	93	99	96	79	97	96
40.	МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска	93	98	91	90	92	94
41.	МУ КЦСОН Брединского муниципального района	92	79	97	87	96	99
42.	МУ КЦСОН Кизильского муниципального района	92	98	94	84	93	93
43.	МУ КЦСОН Копейского городского округа	92	95	93	92	89	92
44.	МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска	92	99	94	73	97	96
45.	МУ КЦСОН Агаповского муниципального района	91	98	86	92	91	89
46.	МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска	91	94	89	85	91	94
47.	МУ КЦСОН Кыштымского городского округа	90	95	94	77	91	91
48.	МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района	87	84	92	73	93	94
49.	МУ КЦСОН Варненского муниципального района	86	92	90	62	91	95
50.	МБУ КЦСОН Ашинского муниципального района	83	82	89	60	92	93

Расчет среднего значения каждого отдельного критерия позволяет более детально рассмотреть результаты показателей оценки, выявить и оценить имеющиеся в организациях проблемы комфортности и доступности предоставляемых услуг.

На диаграмме 1 видно, что по всем пяти критериям независимой оценки организации социального обслуживания показывают достаточно высокие результаты.



Диаграмма 1. Среднее значение рейтингов показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организации социального обслуживания Челябинской области в 2019 году (в баллах)

В таблице 18 представлены средние значения каждого отдельного показателя независимой оценки качества, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг организациями социального обслуживания в 2019 году.

Таблица 18

Среднее значение показателей, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2019 году (баллы)

Название показателя	Среднее значение
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	
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
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

Название показателя	Среднее значение
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)	96
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
Время ожидания предоставления услуг	96
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	96
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	94
Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	81
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы	
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99
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
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)	95
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97

Анализ результатов показал, что только два из пятнадцати показателей – «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия» и «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» – набрали максимальное количество баллов. Результаты по остальным показателям приближены к максимальным значениям.

Меньшее количество баллов у критерия, характеризующего доступность услуг для инвалидов – 90 баллов. Причем самый низкий рейтинг у показателя «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» – 81 балл.

Наиболее низкие результаты по данному показателю у трех комплексных центров социального обслуживания: Правобережного района города Магнитогорска, Нязепетровского и Варненского муниципальных районов (40, 40 и 20 баллов соответственно).

Выявлены некоторые проблемы в комплексном центре социального обслуживания Ашинского муниципального района по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В данном учреждении созданы условия доступности только по двум показателям из четырех. Отсутствуют дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и не предоставляются услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) инвалидам по слуху (слуху и зрению).

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

В ходе независимой оценки качества 1196 получателей услуг высказали 1207 предложений и замечаний по улучшению условий оказания услуг в организациях социального обслуживания области.

Все предложения были сгруппированы по девяти ключевым направлениям. Рейтинг предложений получателей услуг по улучшению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания представлен в диаграмме 2.



Диаграмма 2 Предложения получателей услуг по основным направлениям улучшения условий оказания услуг в организациях социального обслуживания Челябинской области (количество ответов по каждому направлению)

У получателей услуг на первом месте предложения, касающиеся оплаты услуг. Наиболее часто такие предложения встречаются среди клиентов комплексных центров социального обслуживания Копейского городского округа, Центрального района города Челябинска, Уйского, Троицкого, Красноармейского и Катав-Ивановского муниципальных районов. Причем, две трети от общего количества предложений по оплате касались ее снижения и предоставления социальных услуг бесплатно.

Получатели услуг предлагают рассмотреть возможность по снижению оплаты за обслуживание отдельным категориям населения: «бесплатное оказание услуг пожилому населению» (МУ КЦСОН Катав-Ивановского муниципального района, г. Юрюзань, жен., 86 лет), «бесплатное обслуживание для пенсионеров» (МУ КЦСОН Троицкого муниципального района, с.

Белозеры, жен., 66 лет), «сделать социальное обслуживание для инвалидов бесплатным» (МУ КЦСОН Троицкого муниципального района, п. Каменная Санарка, муж., 70 лет), «рассмотреть вопрос о бесплатном обслуживании ветеранов труда» (МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска, жен., 79 лет) и другие.

Высказывались предложения по пересмотру стоимости на определенные виды социальных услуг: «вернуть бесплатное социальное обслуживание на дому» (МУ КЦСОН Копейского городского округа, г. Копейск, жен., 82 года), «бесплатное питание» (МУ КЦСОН Кыштымского городского округа, г. Кыштым, муж., 73 года), «сделать бесплатным вынос мусора» (МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска, жен., 93 года), «сделать бесплатным мытье окон» (МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска, жен., 96 лет), «сделать бесплатными социальные услуги, такие как доставка продуктов» (МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска, жен., 79 лет) и другие.

Предложения по улучшению состояния помещений и прилегающей территории, оснащению необходимым оборудованием – на втором месте по числу предложений получателей услуг. Так, например, обслуживаемые комплексных центров Аргаяшского, Коркинского муниципальных районов, Ашинского, Карабашского городских округов высказали предложения по увеличению площади помещения организаций.

В комплексных центрах Пластовского, Саткинского муниципальных районов подавляющее большинство высказанных предложений граждан касались ремонта здания организации: «нужен ремонт помещения», «отремонтировать крышу» и другие.

В комплексном центре социального обслуживания Саткинского муниципального района необходима новая мебель, пандусы и поручни на крыльцо.

В комплексном центре города Трехгорный граждане предлагают «перенести организацию на первый этаж».

Клиенты комплексных центров Южноуральского городского округа обеспокоены отсутствием естественной вентиляции здания; в Еманжелинского муниципального района предлагают «обновить комнату отдыха».

В комплексном центре социального обслуживания города Касли получатели услуг обозначили необходимость обновления мягкой мебели, компьютерной и медицинской техники: «приобрести новую мягкую мебель» (МУ КЦСОН Каслинского муниципального района, г. Касли, жен., 58 лет), «заменить бытовую технику: пылесос, компьютер, медицинская аппаратура» (МУ КЦСОН Каслинского муниципального района, г. Касли, жен., 56 лет) и «настелить новые ровные полы или плитку» (МУ КЦСОН Каслинского муниципального района, г. Касли, жен., 66 лет).

На отсутствие парковки указали подавляющее большинство клиентов комплексного центра социального обслуживания Катав-Ивановского муниципального района.

Необходимость установить кулер с водой в помещении организации отмечают в комплексных центрах Копейского городского округа, Нязепетровского муниципального района, Орджоникидзевского района города Магнитогорска.

Волнует получателей услуг проблема доступности социальных услуг для инвалидов. В городе Копейске предлагают сделать помещение более доступным для пожилых граждан и инвалидов: «туалет для инвалидов», «поручни на лестнице», «инвалиду тяжело подниматься на верхние этажи» и другие.

Клиенты комплексного центра Миасского городского округа предлагают «провести ремонт подъездных путей к организации», облагородить прилегающую территорию и «установить кондиционер».

В МБУ КЦСОН Октябрьского муниципального района указали на проблемы с системой отопления в организации социального обслуживания: «желательно, чтобы в зимнее время в помещении было теплее».

На третьем месте – предложения по улучшению условий проведения досуга, спортивных мероприятий и организации питания для клиентов. На организацию досуга чаще всего указывают обслуживающиеся комплексных центров Аргаяшского, Еманжелинского, Октябрьского муниципальных районов, Южноуральского, Троицкого городских округов: «организовывать больше культурно-развлекательных поездок», «съездить в кинотеатр» (МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района, д. Буланцы, жен., 59 лет), «больше поездок в Челябинск» (МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района, п. Кировский, муж., 89 лет), «побольше выездов в интересные места по городу, району» (МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района, д. Акбашева, муж., 68 лет), «организовать выезды на природу» (МУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района, г. Еманжелинск, жен., 67 лет), «организовать выездные экскурсии» (МБУ КЦСОН Октябрьского муниципального района, с. Октябрьское, муж., 67 лет), «больше возить на природу, по экскурсиям и музеям» (МБУ КЦСОН г. Троицка, жен., 59 лет), «больше музыкальных развлечений на дневном пребывании» (МУ КЦСОН Южноуральского городского округа, г. Южноуральск, жен., 88 лет).

В комплексном центре города Миасса значительная часть предложений касается расширения возможностей для занятий физкультурой и спортом: «расширить зал ЛФК, приобрести новые тренажеры», «оборудовать уличную спортивную площадку очень просим», «расширение и новое расписание тренажерного зала адаптационной физкультуры».

Клиенты комплексных центров Орджоникидзевского и Ленинского районов города Магнитогорска просят вернуть в отделение дневного пребывания горячее питание, в МУ КЦСОН Озерского городского округа хотят получать на обед супы, в МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района предлагают разнообразить питание фруктами и овощами, а в Тракторозаводском районе города Челябинска просят поваров «вкуснее

готовить» (МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска, жен., 61 год).

На четвертом месте – предложения клиентов по расширению перечня дополнительных социальных услуг организаций социального обслуживания: «чтобы соцработник приходил по выходным» (МУ КЦСОН Троицкого муниципального района, с. Белозеры, жен., 81 год); «услуги парикмахера на дому» (МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска, г. Магнитогорск, муж., 83 года), «психологическая помощь на дому» (МУ КЦСОН Южноуральского городского округа, г. Южноуральск, жен., 79 лет), «услуги массажиста» (МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района, п. Межевой, жен., 76 лет) и другие. Предлагалось также «предусмотреть платные услуги, необходимые пенсионерам» (МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска, жен., 80 лет).

Пятое место занимают предложения по повышению профессионального уровня и соблюдению этических норм сотрудниками организаций социального обслуживания. Клиенты призывают сотрудников быть более вежливыми и внимательными: «побольше внимания пенсионерам» (МУ КЦСОН Еткульского муниципального района, с. Селезян, жен., 84 года), «вежливо отвечать на телефонные звонки» (МУ КЦСОН Катав-Ивановского муниципального района, г. Катав-Ивановск, жен., 33 года), «чтобы соцработник больше времени уделял мне в общении, я одинокая» (МУ КЦСОН Троицкого муниципального района, с. Песчаное, жен., 85 лет).

Большинство граждан волнует вопрос организации работы социального такси: «подвоз в отделение дневного пребывания, кто далеко проживает» (МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района, г. Верхнеуральск, жен., 61 год), «организовать доставку транспортом с отдаленных поселков» (МУ КЦСОН Копейского городского округа, г. Копейск, жен., 68 лет), «хотелось бы, чтобы было две машины, в одну мы все не входим, очень неудобно» (МУ КЦСОН Озерского городского округа, г. Озерск, жен., 76 лет), «чтобы выделяли машину для поездки на ВТЭК» (МУ КЦСОН Сосновского муниципального района, п. Кременкуль, жен., 79 лет), «сделать соцтакси, хотя бы два раза в неделю с 15.00 до 20.00» (МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска, муж., 30 лет), «увеличить число автомобилей до двух в каждом районе города Челябинска для обслуживания инвалидов» (МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска, муж., 81 год), «чтобы транспортное средство было более доступно или чтобы их было два» (МУ КЦСОН Южноуральского городского округа, г. Южноуральск, жен., 63 года).

Часть предложений затрагивают проблему кадрового обеспечения организаций: «во время отпуска соцработника я бы хотела, чтобы была замена на это время другого соцработника» (МУ КЦСОН Варненского муниципального района, с. Варна, жен., 52 года), «добавить в штат музыкального работника» (МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района, г. Сатка, жен., 31 год), «добавить еще одного медика» (МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района, г. Сатка, жен., 74 года), «привлечь

стоматолога» (МУ КЦСОН Южноуральского городского округа, г. Южноуральск, жен., 81 год).

Клиенты также предлагали облегчить процесс получения услуг: «создать более комфортные условия на время ожидания» (МУ КЦСОН Копейского городского округа, г. Копейск, муж., 57 лет), «убрать автоответчик, невозможно дождаться ответа» (МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска, жен., 79 лет); указывали на «слишком частое предоставление документации» (МБУ КЦСОН по Metallургическому району г. Челябинска, муж., 95 лет).

Получатели услуг отмечали, что хотели бы получать больше информации об услугах: «больше информации на стендах» (МУ КЦСОН Копейского городского округа, г. Копейск, жен., 33 года), «информирование в виде рекламы в газетах, по телевизору» (МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска, жен., 84 года).

Высказывались пожелания и по повышению заработной платы сотрудникам организаций социального обслуживания.

Достаточно много предложений и замечаний граждане указали по медицинскому обслуживанию, в том числе по работе учреждений системы здравоохранения. Например, обслуживающиеся в комплексном центре города Копейска жалуются на «невозможность попасть в поликлинику к узким специалистам», просят, «чтобы соцработники имели возможность пройти без талона к специалистам на ВКК без очереди на консультацию», а также предлагают организовать «реабилитационные мероприятия для инвалидов».

В Калининском районе города Челябинска просят «обеспечить лекарствами, получение путевок, условия обслуживания в ГБ№3 и ГП №3» и «улучшить обеспечение средствами реабилитации для инвалидов»; респонденты из Тракторозаводского района города Челябинска предлагают «привести в надлежащий порядок больницы, сделать ремонт, купить оборудование современное». В городе Кыштыме предлагают организовать процедурный кабинет и расширить перечень медицинских услуг, а клиенты МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района хотят иметь возможность получать такие услуги, как массаж и инъекции.

Наряду с замечаниями и предложениями почти каждый пятый опрошенный положительно оценивает работу организаций социального обслуживания. Больше положительных отзывов даны комплексным центрам социального обслуживания Саткинского, Уйского муниципальных районов, по Тракторозаводскому району города Челябинска. В частности, респонденты отмечают, что «услуги оказываются качественно, изменений я не хочу» (МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района, г. Бакал, жен., 64 года), «благодарна за работу, служба помогает нам победить одиночество» (МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска, жен., 78 лет) и другие.

Таким образом, анализ высказанных предложений и замечаний позволяет выделить наиболее актуальные для клиентов проблемы, связанные с получением ими услуг в организациях социального обслуживания, и повысить качество их предоставления.

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

Проведенный в 2019 году анализ результатов независимой оценки качества, предложений и замечаний граждан позволил разработать рекомендации по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области:

МУ КЦСОН Агаповского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность оборудования в организации специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;

– 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, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность размещения на официальном сайте организации информации: о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы); количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; информации о финансово-хозяйственной деятельности; правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере

социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации альтернативной версии для инвалидов по зрению; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

– рассмотреть возможность обеспечения получателей услуг спортивным инвентарем (тренажерами), организовать досуг.

МБУ Ашинского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность размещения на официальном сайте организации информации: о дате государственной регистрации; учредителе (учредителях); структуре организации социального обслуживания; информации о наличии объектов спорта, средствах обучения и воспитания, условий питания, обеспечении охраны здоровья получателей социальных услуг, доступа к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; финансово-хозяйственной деятельности; правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»; создание технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) и (или) иных дистанционных способов взаимодействия;

– в целях обеспечения в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг рассмотреть возможность создания условий доступности записи на получение услуги: на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг;

– в целях обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации альтернативной

версии для инвалидов по зрению; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления сменных кресел-колясок; специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов.

МУ КЦСОН Брединского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность размещения на официальном сайте организации информации: о тарифах на социальные услуги; численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе: о наличии библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условий питания, об обеспечении охраны здоровья получателей социальных услуг, наличии доступа к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»; количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; финансово-хозяйственной деятельности; правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания; рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); предоставления специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов.

МУ КЦСОН Варненского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; предоставления сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

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

МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы».

МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов.

МУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы».

МУ КЦСОН Еткульского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления сменных кресел-колясок;

– в целях обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и

зрительной информации; предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации альтернативной версии для инвалидов по зрению.

МУ КЦСОН Карабашского городского округа

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность оборудования адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

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

МУ КЦСОН Карталинского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;

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

– рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных социальных услуг.

МУ КЦСОН Каслинского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность оборудования адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; предоставления специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;

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

МУ КЦСОН Катав-Ивановского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;

– рассмотреть вопросы, связанные с оплатой, возможностью снижения стоимости дополнительных социальных услуг.

МУ КЦСОН Кизильского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

МУ КЦСОН Копейского городского округа

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

– в целях обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность дублирования 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 вопросы, связанные с оплатой, возможностью снижения стоимости дополнительных социальных услуг.

МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы».

МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– рассмотреть вопросы, связанные с оплатой, возможностью снижения стоимости дополнительных социальных услуг.

МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;

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

МБУ КЦСОН Кусинского муниципального района

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами).

МУ КЦСОН Кыштымского городского округа

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность оборудования адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; предоставления выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

МУ КЦСОН Орджоникидзевского района г. Магнитогорска

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность оборудования адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; предоставления специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;

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

– рассмотреть возможность организации горячего питания.

МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность оборудования адаптированных лифтов, поручней, расширенных

дверных проемов; предоставления выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

МКУ КЦСОН Миасского городского округа

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность создания альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению.

МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;

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

МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»; размещения информации о тарифах на социальные услуги; материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе: о наличии библиотек, объектов спорта, наличии средств обучения и воспитания, условий питания, обеспечении охраны здоровья получателей социальных услуг, доступа к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет», количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов

Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц, объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц, наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, финансово-хозяйственной деятельности, правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре, наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний, проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

– в целях обеспечения в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг рассмотреть возможность создания условий доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения);

– в целях обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность создания альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

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

МУ КЦСОН Озерского городского округа

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность дублирования 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 организации горячего питания;

– рассмотреть возможность увеличения автопарка социального такси.

МБУ КЦСОН Октябрьского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

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

– рассмотреть возможность ремонта помещения, решения вопросов, связанных с системой отопления организации.

МУ КЦСОН Пластовского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

– рассмотреть возможность ремонта помещения организации.

МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

– рассмотреть возможность ремонта помещения организации.

МУ КЦСОН Сосновского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МБУ КЦСОН г. Снежинска

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

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

МБУ КЦСОН г. Троицка

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

МУ КЦСОН Троицкого муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

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

– рассмотреть вопросы, связанные с оплатой, возможностью снижения стоимости дополнительных социальных услуг.

МУ КЦСОН Трехгорного городского округа

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть

возможность дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МБУ КЦСОН Увельского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

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

МУ Уйский КЦСОН

– рассмотреть вопросы, связанные с оплатой, возможностью снижения стоимости дополнительных социальных услуг.

МУ КЦСОН Усть-Катавского городского округа

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

МУ Чебаркульского городского округа КЦСОН

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность размещения на официальном сайте организации информации о правилах внутреннего

трудового распорядка, коллективном договоре; наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; создания раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления сменных кресел-колясок;

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

МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность размещения на официальном сайте организации информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; создания раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

МБУ КЦСОН по Металлургическому району г. Челябинска

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность размещения на официальном сайте организации информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; создания раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска

– рассмотреть вопросы, связанные с оплатой, возможностью снижения стоимости дополнительных социальных услуг.

МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

– в целях обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

– рассмотреть вопросы, связанные с оплатой, возможностью снижения стоимости дополнительных социальных услуг.

МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

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

МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

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

МУ КЦСОН Южноуральского городского округа

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»;

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность предоставления выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

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

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В 2019 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 оказания услуг 50 организаций социального обслуживания Челябинской области.

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

Результаты независимой оценки качества показали, что у организаций социального обслуживания достаточно высокий уровень предоставления социальных услуг. В итоговом рейтинге пять организаций социального обслуживания показали максимальный результат, остальные 45 организаций показали достаточно высокие результаты. По совокупности общих показателей у них – от 83 до 99 баллов.

Расчет среднего значения каждого отдельного критерия позволяет более детально рассмотреть результаты показателей оценки, выявить и оценить имеющиеся в организациях проблемы комфортности и доступности предоставляемых услуг.

В среднем все организации по пяти критериям оценки набрали более 95 баллов, а пять комплексных центров социального обслуживания показали максимально-возможные результаты по всем 15 показателям: Верхнеуральского, Коркинского, Красноармейского, Сосновского муниципальных районов, Чебаркульского городского округа.

Меньшее количество баллов у критерия, характеризующего доступность услуг для инвалидов – 90 баллов. Среди причин недостижения максимума – недостаточно высокие результаты по показателю «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов». По данному показателю все организации в среднем набрали 81 балл. Наиболее «проблемными» организациями по данному показателю являются комплексные центры социального обслуживания Правобережного района города Магнитогорска, Нязепетровского и Варненского муниципальных районов. У них самые низкие результаты по области: 40, 40 и 20 баллов соответственно. Это свидетельствует о выполнении организациями только одного-двух критериев из пяти требуемых при оценке показателя. Недостаточно высокие результаты (по 60 баллов) по данному показателю

выявлены еще у девяти комплексных центров социального обслуживания: Усть-Катавского, Южноуральского, Кыштымского городских округов, Троицкого, Брединского, Каслинского, Ашинского муниципальных районов, Тракторозаводского района города Челябинска и Орджоникидзевского района города Магнитогорска.

Наличие проблем с доступностью для инвалидов подтверждается в ходе опроса среди получателей услуг. Состояние помещений и прилегающей территории, оборудование их, в том числе для нужд инвалидов на втором месте среди предложений респондентов.

В целом расчет среднего значения по показателям свидетельствует о том, что максимальные результаты организациями социального обслуживания в целом достигнуты только по двум показателям независимой оценки качества:

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

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

По остальным показателям средние значения достаточно высокие и приближены к максимальным значениям.

В рамках критерия открытости и доступности информации об организации (учреждении) достижение максимальных результатов возможно при устранении недочетов в работе с официальными сайтами, приведению размещенной там информации к содержанию и порядку (форме), которые установлены в нормативных правовых актах, а также созданию дистанционных способов обратной связи и взаимодействию с получателями услуг.

Выявлены существенные замечания по показателю соответствия информации о деятельности организации у четырех комплексных центров социального обслуживания: Аргаяшского, Ашинского, Нязепетровского и Брединского муниципальных районов. Причинами низкого рейтинга организаций по данному показателю выступают, прежде всего, отсутствие информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, видам социальных услуг, количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, трудового распорядка, коллективном договоре.

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

обслуживания области, показали, что в некоторых организациях отсутствует или недоступна питьевая вода для получателей услуг, отсутствуют санитарно-гигиенические помещения или их состояние неудовлетворительное. Наиболее «проблемными» организациями здесь являются комплексные центры Верхнеуфалейского городского округа, Нязепетровского и Катав-Ивановского муниципальных районов.

Кроме того, выявлены недочеты в работе ряда организаций социального обслуживания в части обеспечения доступности услуг для инвалидов:

- не оборудованы входные группы пандусами (подъемными платформами) в комплексных центрах социального обслуживания Брединского, Варненского, Кусинского и Троицкого муниципальных районов;

- не выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов в комплексных центрах социального обслуживания Копейского, Кыштымского, Троицкого, Усть-Катавского, Южноуральского городских округов, Тракторозаводского района города Челябинска, Правобережного района города Магнитогорска, Аргаяшского, Кизильского, Нязепетровского муниципальных районов.

- отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы в комплексных центрах Карабашского, Кыштымского, Южноуральского городских округов, Орджоникидзевского и Правобережного районов города Магнитогорска, Варненского и Каслинского муниципальных районов;

- нет сменных кресел-колясок в комплексных центрах Ашинского, Варненского, Еткульского, Нязепетровского муниципальных районов и в Калининском районе города Челябинска.

- отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения в комплексных центрах социального обслуживания в Верхнеуфалейском, Снежинском, Усть-Катавском городских округах, Правобережном и Орджоникидзевском районах города Магнитогорска, Metallургическом, Тракторозаводском и Курчатовском районах города Челябинска, Агаповском, Ашинском, Брединском, Варненском, Карталинском, Каслинском, Катав-Ивановском, Кунашакском, Нагайбакском, Нязепетровском, Октябрьском, Троицком, Увельском и Чесменском муниципальных районах.

Проведенный анализ предложений и замечаний получателей услуг позволил выделить наиболее актуальные для клиентов проблемы, связанные с получением ими услуг в организациях социального обслуживания, определить приоритетные направления в сфере социального обслуживания. Разработанные рекомендации направлены на повышение качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Нормативно-правовая база в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

1. Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
2. Закон Челябинской области от 23 октября 2014 г. № 36-ЗО «Об организации социального обслуживания граждан в Челябинской области».
3. 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».
4. 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».
5. 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».
6. Приказ Министерства социальных отношений Челябинской области от 14 августа 2018 г. № 342 «Об утверждении Плана по организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на период 2018-2020 годов».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания*

(утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н)

№ 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).

* Далее соответственно – организация, учреждение.

** 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).

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на 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 социального обслуживания
Челябинской области, подлежащих проведению независимой оценки
качества предоставления социальных услуг в 2019 году**

№ п/п	Наименование организаций	Адрес
1	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	Челябинская обл., Агаповский район, с. Агаповка, ул. Рабочая, 34
2	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	Челябинская обл., с. Аргаяш, ул. Октябрьская, 6
3	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	Челябинская обл., г. Аша, ул. Толстого, 8
4	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	Челябинская обл., Брединский район, п. Бреды, ул. Труда, 7
5	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	Челябинская обл., с. Варна, ул. Советская, 94
6	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области (2 отделения дневного пребывания)	Челябинская обл., г. Верхнеуральск, ул. Советская, 17 а
7	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	Челябинская обл., г. Верхний Уфалей, ул. Каслинская, 3 а
8	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	Челябинская обл., г. Еманжелинск, ул. Ленина, 29
9	муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	Челябинская обл., с. Еткуль, ул. Ленина, 33
10	Муниципальное бюджетного учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	Челябинская обл., г. Златоуст, ул. Калинина, 7
11	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	Челябинская обл., г. Карабаш, ул. Освобождения Урала, 12
12	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	Челябинская обл., пгт. Локомотивный, ул. Школьная, 9

№ п/п	Наименование организаций	Адрес
13	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	Челябинская обл., г. Касли, ул. Стадионная, 101
14	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области	Челябинская обл., г. Катав-Ивановск, ул. Гагарина, 4
15	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	Челябинская обл., с. Кизильское, ул. Советская, 91
16	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	Челябинская обл., г. Копейск, ул. Ленина, 61
17	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	Челябинская обл., г. Коркино, ул. 30 лет ВЛКСМ, 7
18	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	Челябинская обл., с. Миасское, ул. Спортивная, 7
19	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	Челябинская обл., с. Кунашак, ул. Пионерская, 12
20	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кусинского муниципального района Челябинской области	Челябинская обл., г. Куса, ул. Ленина, 8
21	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	Челябинская обл., г. Кыштым, ул. 2-ая Южная, 1
22	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	Челябинская обл., г. Магнитогорск, пр. Металлургов, 3/1
23	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска	Челябинская обл., г. Магнитогорск, пр. Ленина, 138
24	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	Челябинская обл., г. Магнитогорск, ул. Грязнова, 44/3
25	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	Челябинская обл., г. Миасс, пр. Макеева, 8Б
26	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	Челябинская обл., с. Фершампенуаз, ул. К. Маркса, 53
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	Челябинская обл., г. Нязепетровск, ул. Свердлова, 7

№ п/п	Наименование организаций	Адрес
28	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	Челябинская обл., г. Озерск, ул. Космонавтов, 1а
29	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области» (бюджетное)	Челябинская обл., с. Октябрьское, ул. Восточная, 88
30	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	Челябинская обл., г. Пласт, ул. Чайковского, 1а
31	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	Челябинская обл., г. Сатка, ул. 50 лет Октября, 1
32	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	Челябинская обл., с. Долгодеревенское, ул. 1 Мая, 135 а
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	Челябинская обл., г. Снежинск, ул. Сосновая, 7
34	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	Челябинская обл., г. Троицк, ул. Малышева, 37
35	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	Челябинская обл., г. Троицк, ул. Климова, 30
36	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа (муниципального района)	Челябинская обл., г. Трехгорный, ул. К. Маркса, 45
37	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	Челябинская обл., пос. Увельский, ул. Советская, 24
38	МУ «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	Челябинская обл., с. Уйское, ул. Островского, 21
39	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	Челябинская обл., г. Усть-Катав, ул. Рабочая, 39
40	МУ Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	Челябинская обл., г. Чебаркуль, ул. Крупской, 17
41	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области»	Челябинская обл., г. Чебаркуль, ул. Крылова, 4
42	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Каслинская, 25

№ п/п	Наименование организаций	Адрес
43	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Трубников, 59
44	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»	Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Коммунистическая, 8 а
45	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Плеханова, 43 б
46	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	Челябинская обл., г. Челябинск, ул. 1 Пятилетки, 43
47	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Лесопарковая, 13
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»	Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Захаренко, 13
49	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	Челябинская обл., с. Чесма, ул. Колхозная, 26
50	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	Челябинская обл., г. Южноуральск, ул. Куйбышева, 25

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

1. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области – МУ КЦСОН Агаповского муниципального района.
2. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области – МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района.
3. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района – МБУ КЦСОН Ашинского муниципального района.
4. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области» – МУ КЦСОН Брединского муниципального района.
5. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области» – МУ КЦСОН Варненского муниципального района.
6. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области – МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района.
7. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа – МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа.
8. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области – МУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района.
9. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области – МУ КЦСОН Еткульского муниципального района.
10. Муниципальное бюджетного учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа – МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа.
11. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа – МУ КЦСОН Карабашского городского округа.
12. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области – МУ КЦСОН Карталинского муниципального района.
13. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района – МУ КЦСОН Каслинского муниципального района.

14. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области – МУ КЦСОН Катав-Ивановского муниципального района.

15. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района – МУ КЦСОН Кизильского муниципального района.

16. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области – МУ КЦСОН Копейского городского округа.

17. Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района – МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района.

18. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области – МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района.

19. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района – МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района.

20. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области – МБУ КЦСОН Кусинского муниципального района.

21. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа» – МУ КЦСОН Кыштымского городского округа».

22. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области – МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска.

23. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска – МУ КЦСОН Орджоникидзевского района г. Магнитогорска.

24. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области – МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска.

25. Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области – МКУ КЦСОН Миасского городского округа.

26. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района – МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района.

27. Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального

района Челябинской области – МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района.

28. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа – МУ КЦСОН Озерского городского округа.

29. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области» (бюджетное) – МБУ КЦСОН Октябрьского муниципального района.

30. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района» – МУ КЦСОН Пластовского муниципального района.

31. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области» – МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района.

32. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области» – МУ КЦСОН Сосновского муниципального района.

33. Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска» – МБУ КЦСОН г. Снежинска.

34. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка – МБУ КЦСОН г. Троицка.

35. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района – МУ КЦСОН Троицкого муниципального района.

36. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа (муниципального района) – МУ КЦСОН Трехгорного городского округа.

37. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района – МБУ КЦСОН Увельского муниципального района.

38. МУ «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения» – МУ Уйский КЦСОН.

39. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области - МУ КЦСОН Усть-Катавского городского округа.

40. МУ Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения» – МУ Чебаркульского городского округа КЦСОН.

41. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области» – МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района.

42. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска» – МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска.

43. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска» – МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска.

44. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска» – МБУ КЦСОН по Metallургическому району г. Челябинска.

45. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска» – МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска.

46. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска» – МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска.

47. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска» – МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска.

48. Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска» – МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска.

49. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области – МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района.

50. МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области – МУ КЦСОН Южноуральского городского округа.

Демонстрационный материал по показателям, характеризующим комфортность и доступность услуг для инвалидов, в организациях социального обслуживания населения Челябинской области, участвующих в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году

**МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Агаповского муниципального района Челябинской области**

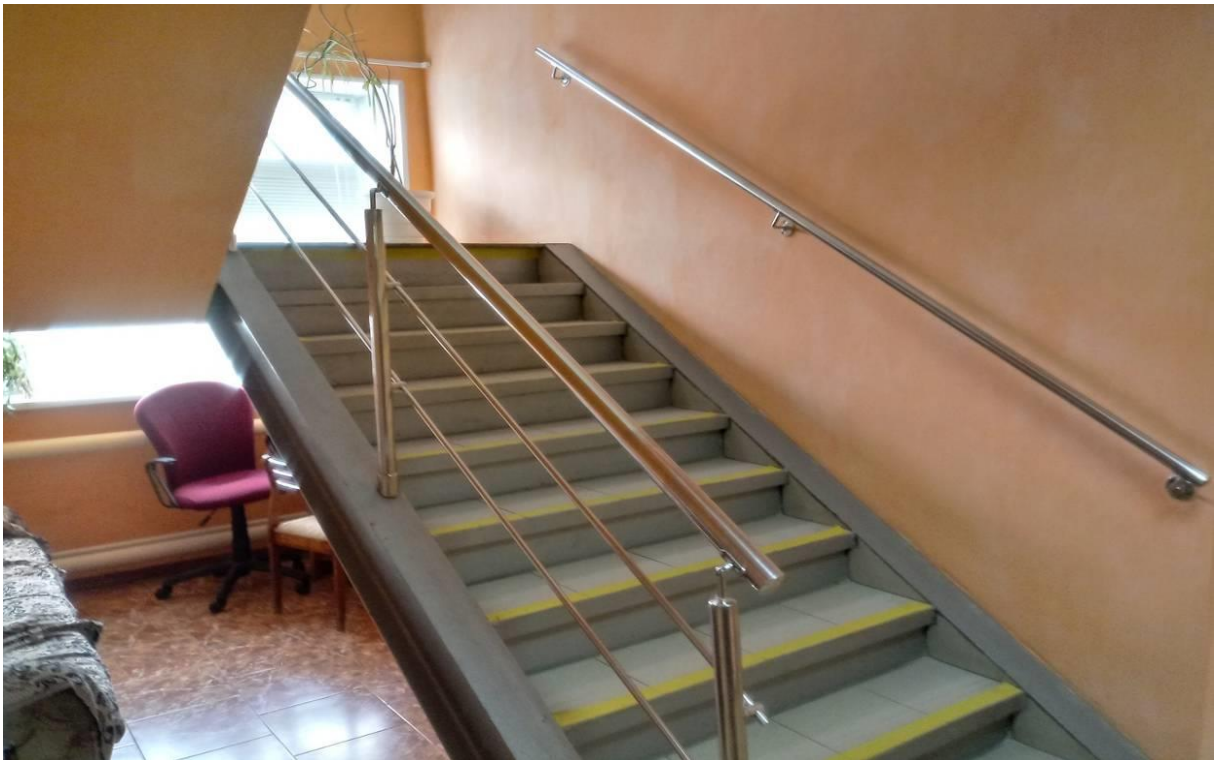


**МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Аргаяшского муниципального района Челябинской области**

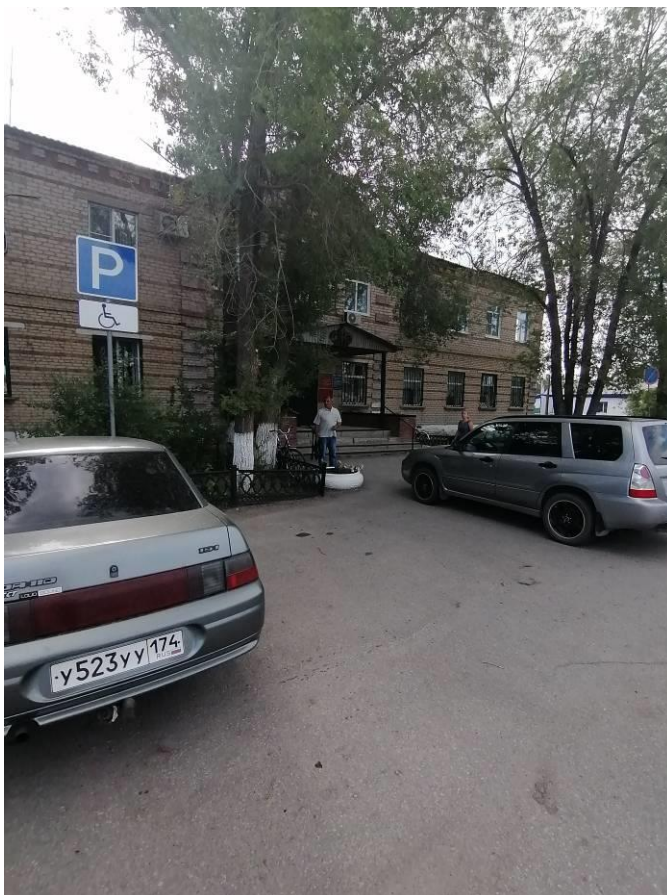


**МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Брединского муниципального района Челябинской области»**





**Муниципальное учреждение «Комплексный центр
социального обслуживания населения
Варненского муниципального района Челябинской области»**



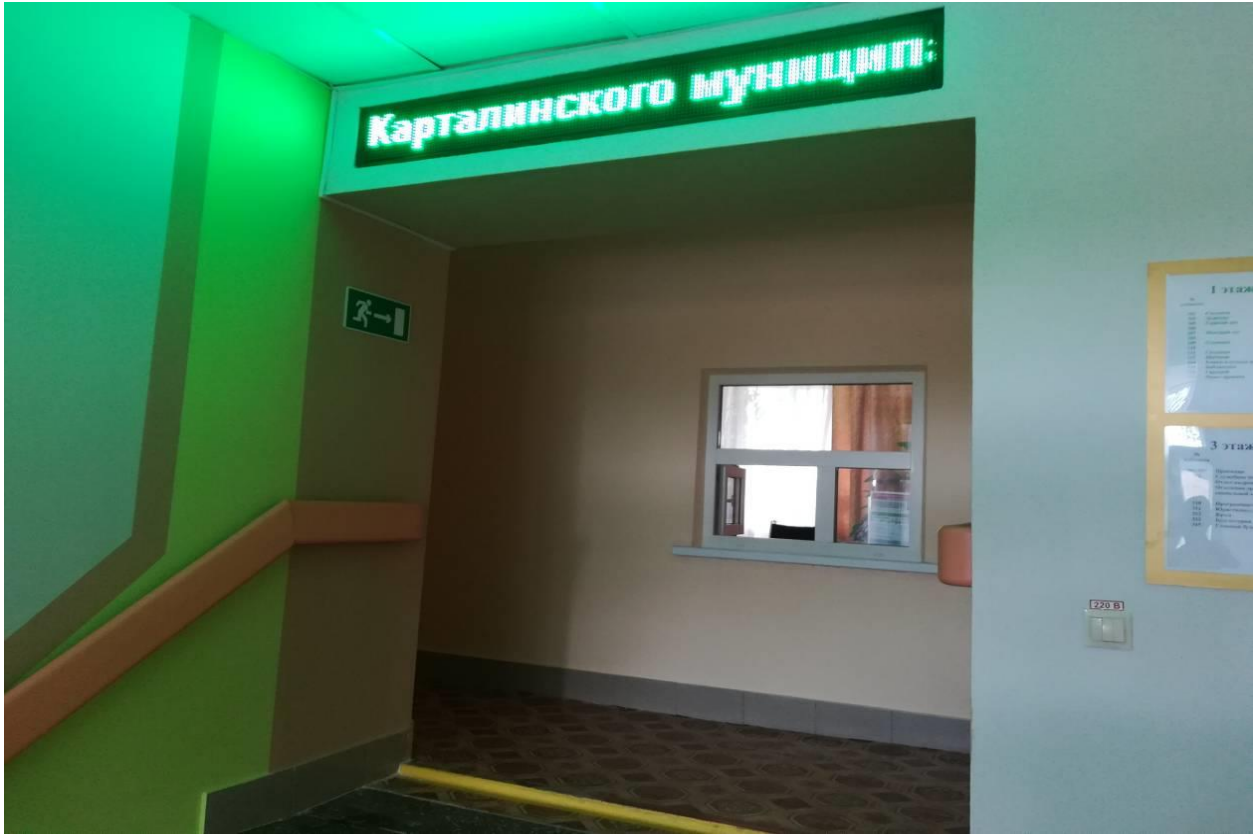
МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа



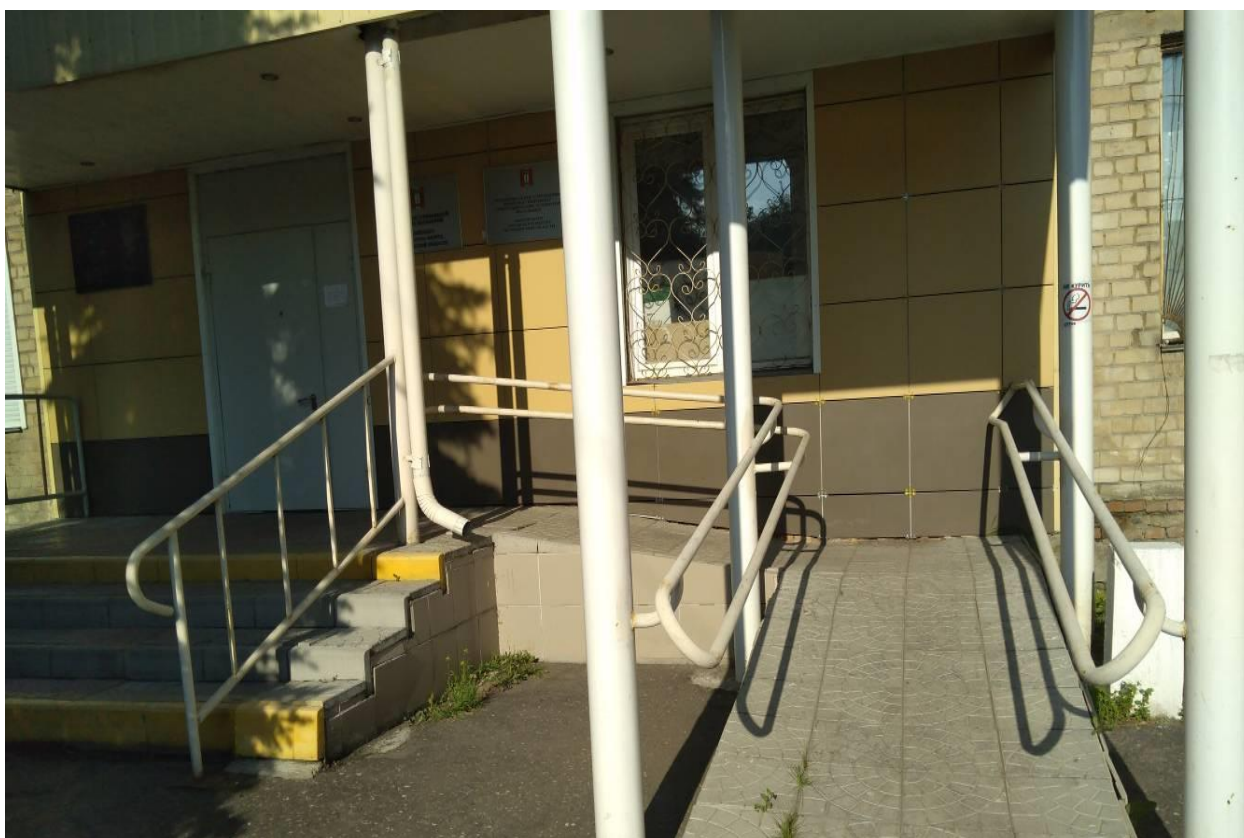
**МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Карталинского муниципального района Челябинской области**

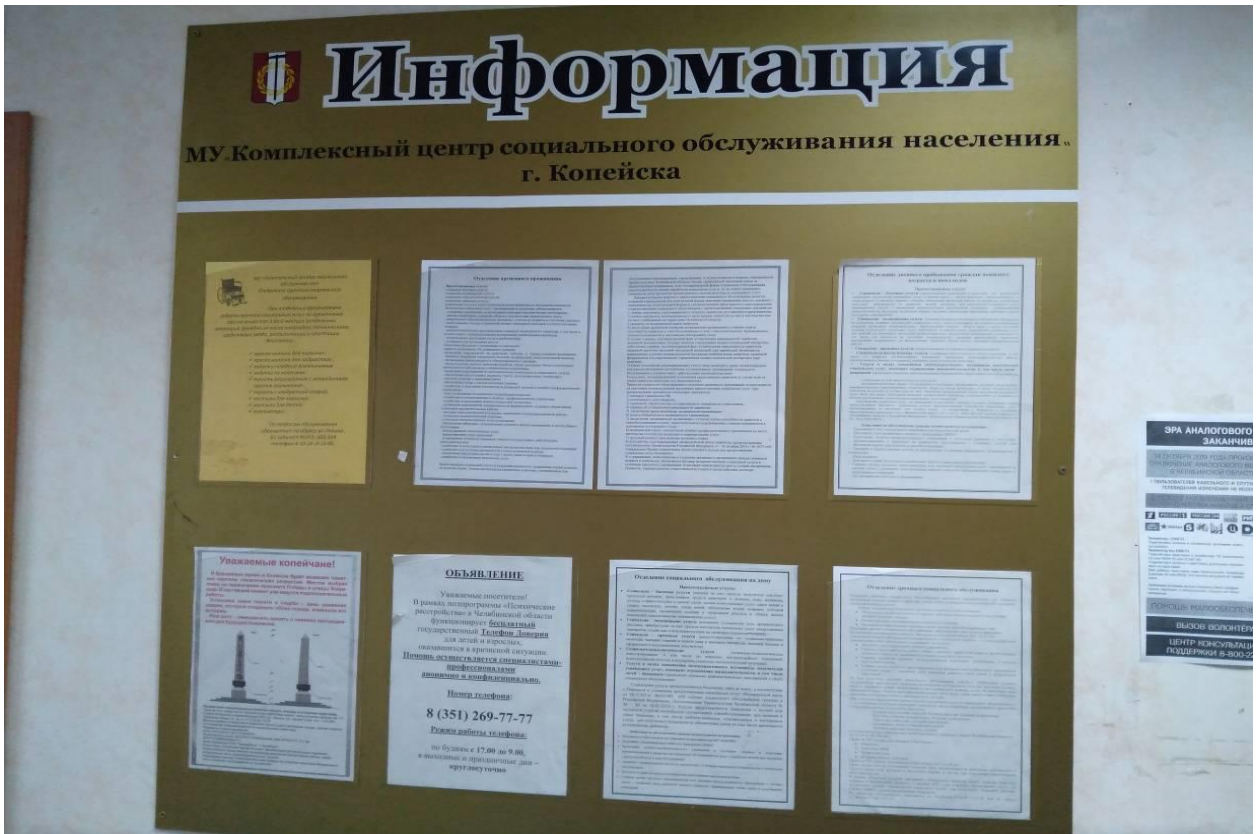


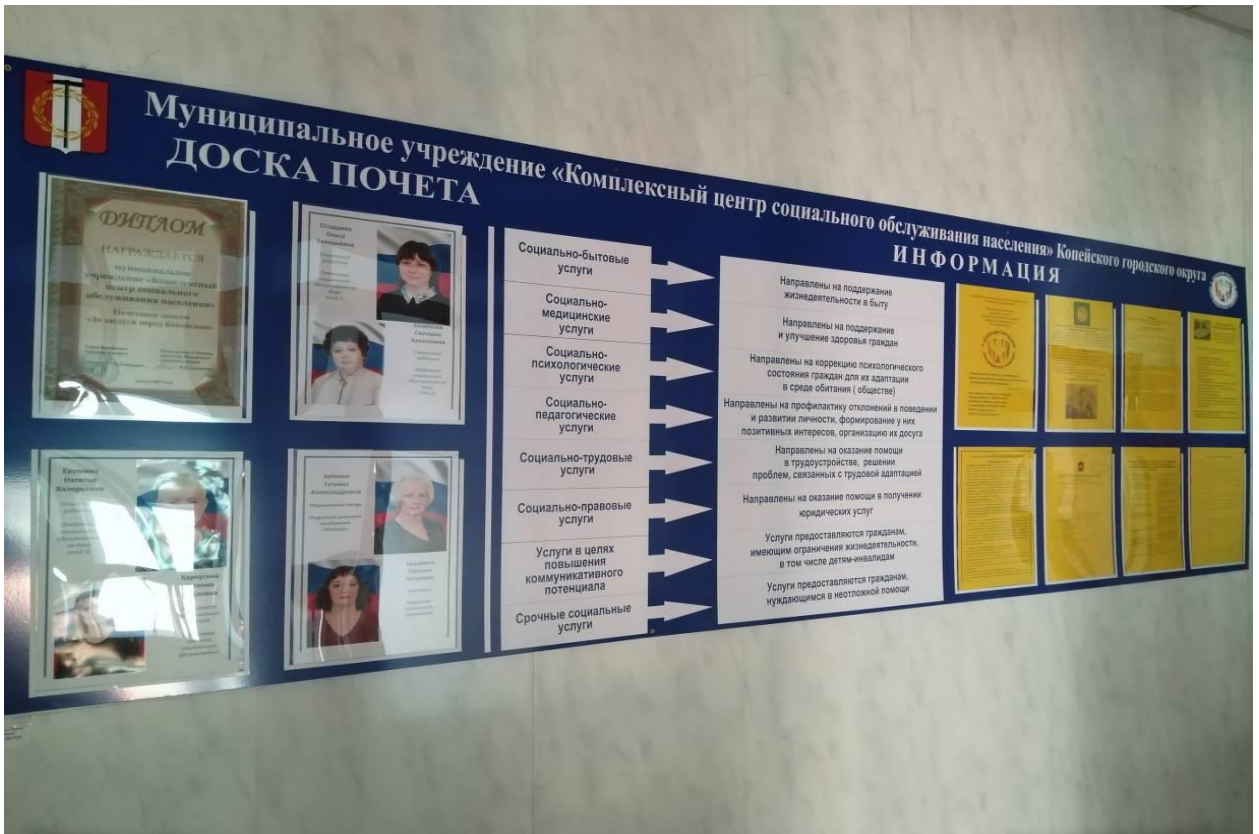




**МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Копейского городского округа Челябинской области**



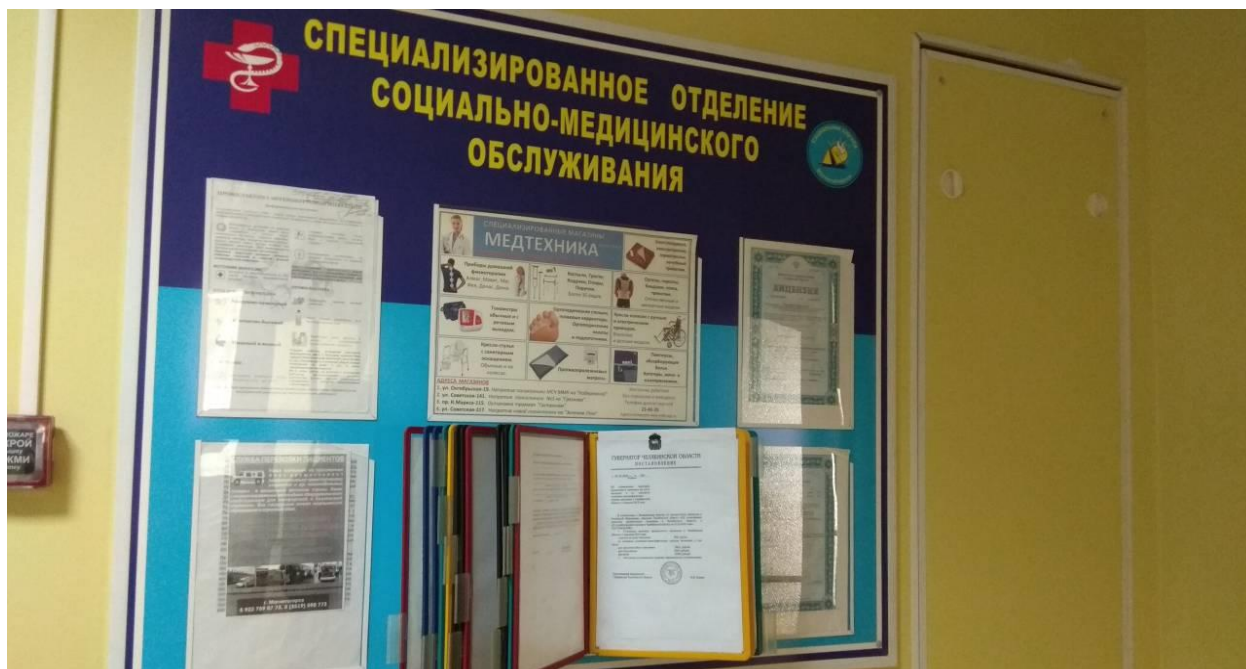




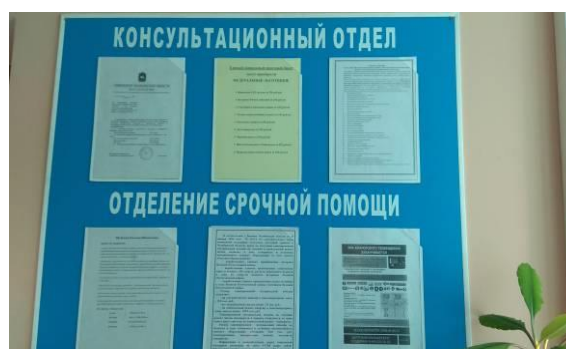
**Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты
«Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского
муниципального района**



**МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области**

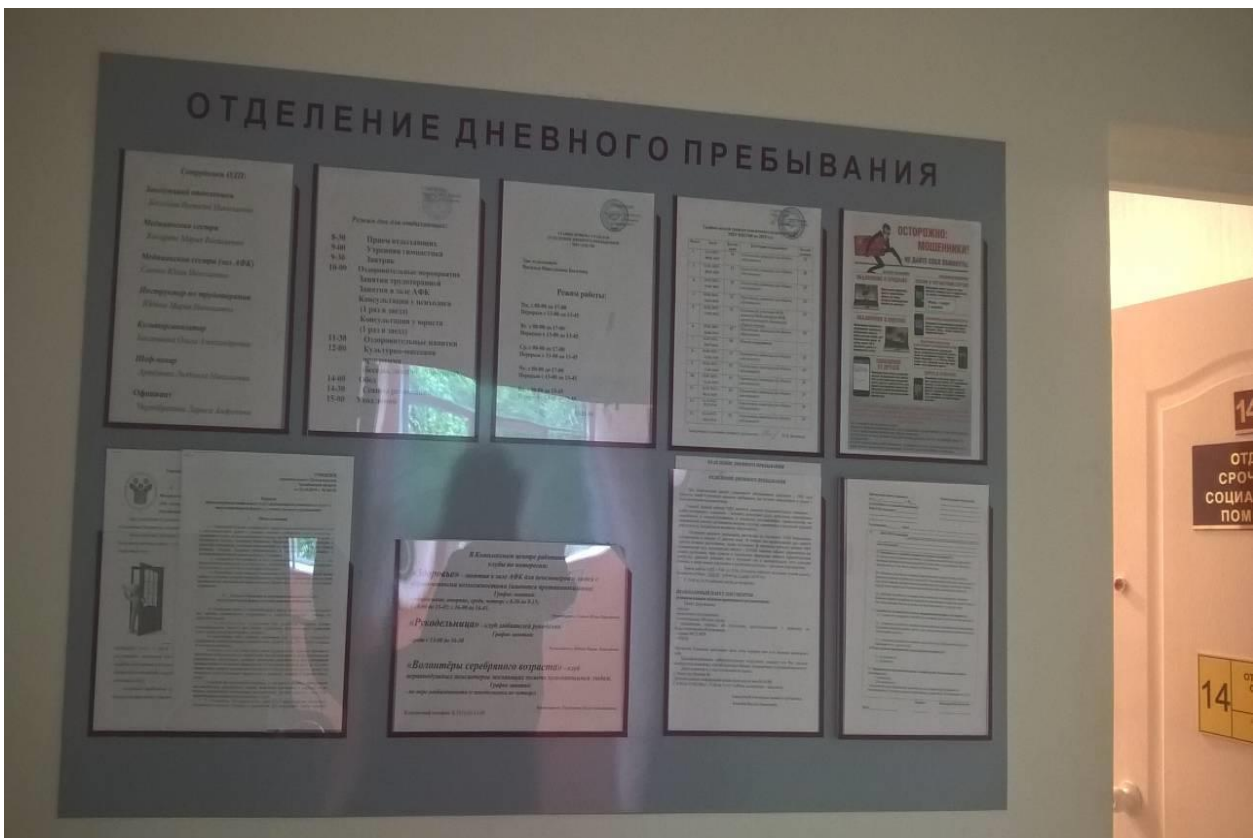


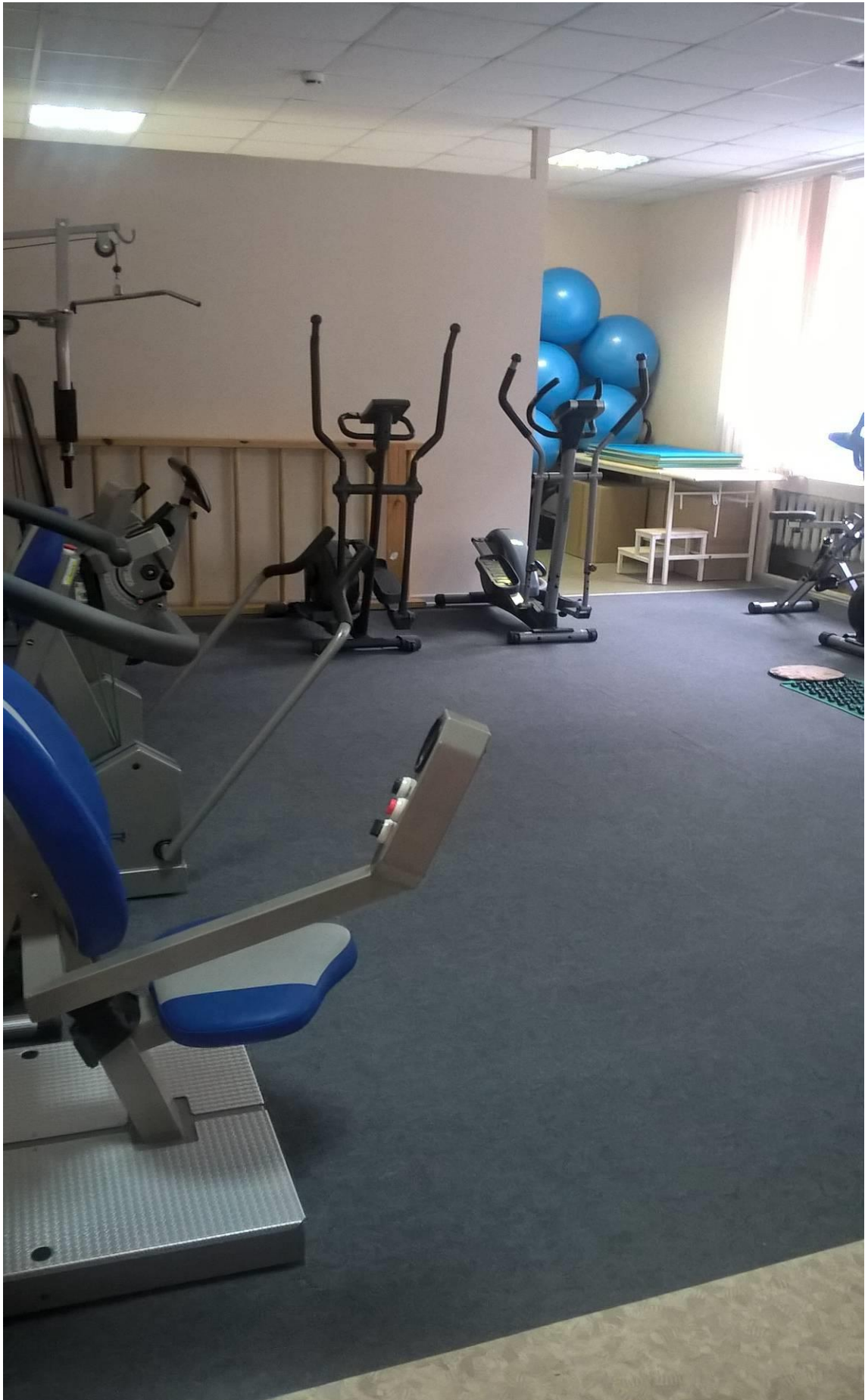
**МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска**



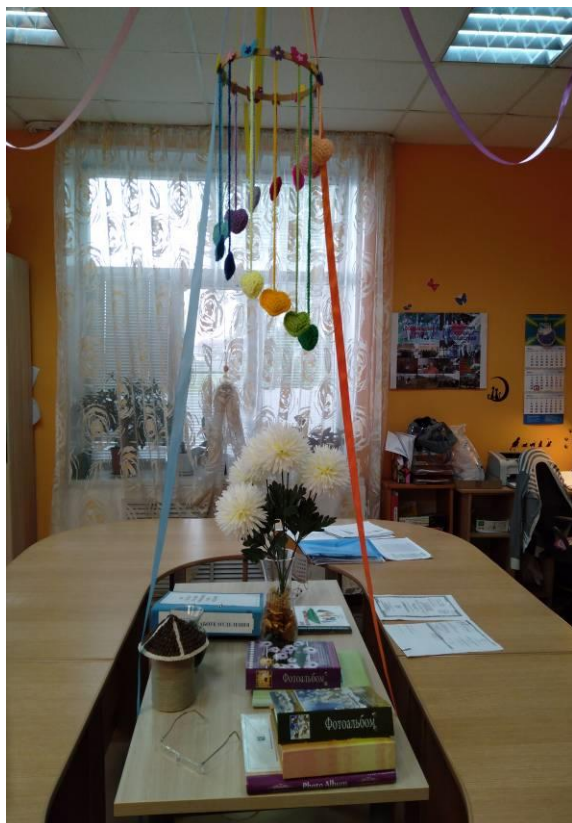
Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области







**МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения
Сосновского муниципального района Челябинской области»**



**МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
г. Троицка**



МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области



Научное издание

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2019 ГОДУ

информационно-аналитический сборник

Компьютерная верстка Е. И. Салганова

Подписано в печать 18.10.2019.

Бумага офсетная. Формат 64X80 1/16.

Гарнитура Таймс. Усл. печ. л. 7,0. Уч.-изд.л. 4,2.

Тираж 300 экз. Заказ 112. Цена свободная.

*Отпечатано в «Типографии ВК»
454080, г. Челябинск, Ул. Красная, 42*