

УТВЕРЖДАЮ

Заказчик:

Министр социальных отношений

Челябинской области

\_\_\_\_\_ И.В. Буторина

подпись, фамилия и инициалы)

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

М.П. (при наличии печати)

СОГЛАСОВАНО

Исполнитель:

Индивидуальный предприниматель

Чулкова Елена Петровна

\_\_\_\_\_ Е.П. Чулкова

(подпись, фамилия и инициалы)

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

М.П. (при наличии печати)

**ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ СБОРНИК  
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2022 ГОДУ**

Руководитель Чулкова Елена Петровна

Подпись

Челябинск

2022

## СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель проекта

Корягина Наталья Борисовна

Руководитель выездной группы специалистов

Герасимова Юлия Владимировна

Руководитель аналитического отдела

Киселева Алла Викторовна

Аналитик-маркетолог

Рубан Мария Николаевна

Отдел социологических исследований

Аксенова Дарья Александровна

*\*Член общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области, член Экспертного совета при Уполномоченном по правам человека в Челябинской области, эксперт рабочей группы "Доступная среда"*

*Ёлшин Павел Александрович*

Аналитический отчёт 453 с., 3 диаг., 26 табл.

## НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

В информационно-аналитическом сборнике представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2022 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.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1. Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг, организациями социального обслуживания Челябинской области.....	13
2. Результаты независимой оценки по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг, организациями социального обслуживания Челябинской Области.....	21
2.1. Открытость и доступность информации об организации (учреждении) .....	21
2.2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.....	45
2.3. Доступность услуг для инвалидов.....	58
2.4. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения).....	75
2.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.....	92
3. Сравнительный анализ итоговых рейтингов с рейтингами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.....	108
4. Предложения и замечания получателей услуг по улучшению качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.....	120
5. Рекомендации по повышению качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.....	123
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	142
<b>Приложение 1.</b> Нормативно-правовая база независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.....	145
<b>Приложение 2.</b> 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.....	147
<b>Приложение 3.</b> Перечень организаций социального обслуживания Челябинской области, подлежащих проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году.....	150
<b>Приложение 4.</b> 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 2022 году .....	154

## **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 2022 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 2022 году (Приложение 3).

Независимая оценка качества в 2022 году осуществлялась в три этапа:

**1 этап** – 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 2022 года обследовано и собрана информация по 50 организациям социального обслуживания.

**2 этап** – организация и проведение социологического исследования о качестве предоставления социальных услуг и информационной открытости организаций социального обслуживания.

Объект исследования - условия предоставления социальных услуг.

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

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

**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 2022 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 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 опрошено 28 879 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 2022 году по разным учреждениям колеблется от 50 до 600 (таблица 1).

**Таблица 1**

**Выборка опроса получателей услуг в рамках независимой оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2022 году (человек)**

№ п/ п	Наименование	все опрошенные
1	2	3
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	586
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	600

1	2	3
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	600
4	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	600
5	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	600
6	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	600
7	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	600
8	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	600
9	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	600
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	600
11	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	600
12	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	600
13	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	600
14	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района Челябинской области	600
15	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	418
16	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	600
17	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	600
18	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	600
19	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	600
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области	600



1	2	3
21	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	600
22	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	600
23	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзеvского района Челябинской области г. Магнитогорска	600
24	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	600
25	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	600
26	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	600
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	600
28	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	600
29	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»	600
30	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	600
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	600
32	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	600
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	600
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	50
35	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	600
36	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа	600
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	600
38	Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	600
39	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катаvского городского округа Челябинской области	600
40	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	600

1	2	3
41	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области	600
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	600
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	600
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»	600
45	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	600
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	600
47	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	600
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»	600
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	422
50	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	403
	ИТОГО	28879

Меньше, чем в других организациях опрошено в комплексных центрах социального обслуживания г. Троицка, Южноуральского городского округа, Агаповского, Кизильского 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 72% женщин и 28% 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 2022 году**

(в % к общему числу опрошенных)	все опрошенные	
	чел.	%
По полу:		
– мужской	8058	27,92%
– женский	20 821	72,08%
По возрасту:		
– 18–29 лет	1024	3,55%
– 30–49 лет	5326	18,46%
– 50 лет и старше	22529	78,00%

Получена информация по итогам мониторинга официальных сайтов 50 организаций социального обслуживания области. Подготовлен отчет, 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** – обработка и анализ данных, собранных соответственно графику в мае-июне. 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 2022 году.

## **ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИМ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2022 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:

$$S_n = \sum K_{m n} / 5, (1.1)$$

где:  $S_n$  – показатель оценки качества  $n$ -ой организации;  $K_{m n}$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих  $m$ -ый критерий оценки качества в  $n$ -ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_{1 n} = (0,3 \times P_{n \text{ инф}} + 0,3 \times P_{n \text{ дист.}} + 0,4 \times P_{n \text{-откр уд}})$$

$$K_{2 n} = (0,3 \times P_{n \text{ комф.усл}} + 0,4 \times P_{n \text{ ожид}} + 0,3 \times P_{n \text{-комф уд}})$$

$$K_{3 n} = (0,3 \times P_{n \text{-орг дост}} + 0,4 \times P_{n \text{-услуг дост}} + 0,3 \times P_{n \text{-дост уд}})$$

$$K_{4 n} = (0,4 \times P_{n \text{-перв.контг уд}} + 0,4 \times P_{n \text{-оказ.услуг уд}} + 0,2 \times P_{n \text{-вежл.дистг уд}})$$

$$K_{5 n} = (0,3 \times P_{n \text{ реком}} + 0,2 \times P_{n \text{-орг.усл уд}} + 0,5 \times P_{n \text{ уд}}),$$

где:  $P_{n \text{ инф}} \dots P_{n \text{ уд}}$  – 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 2022 году осуществлялась в 50 организациях социального обслуживания. В итоговом рейтинге ни одна организация социального обслуживания не показала максимальный результат (100 баллов), тем не менее все организации получили оценку ОТЛИЧНО. Итоговый рейтинг организаций представлен в таблица 3.

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

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 2022 году (баллы)**

Номера по порядку	Наименование организации	Общий балл
1	2	3
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	99,99
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	99,97
3	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»	99,97
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	99,96
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	99,96
6	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района Челябинской области	99,93
7	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	99,92
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	99,86
9	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	99,85
10	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	99,84
11	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	99,83
12	Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,74
13	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	99,71

1	2	3
14	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	99,6
15	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	99,58
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	99,55
17	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	99,36
18	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	99,27
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	99,11
20	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	98,97
21	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	98,74
22	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	98,6
23	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»	98,59
24	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	98,42
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	98,34
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	98,14
27	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзеvского района Челябинской области г. Магнитогорска	98,03
28	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	97,97
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	97,91
30	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	97,71
31	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа (муниципального района)	97,65

1	2	3
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	97,2
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	97,15
34	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	97,08
35	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области	97,06
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	96,81
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»	96,71
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области	96,41
39	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	96,39
40	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	96,36
41	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	96,02
42	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	95,94
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	95,55
44	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	95,43
45	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	94,32
46	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	93,56
47	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	92,41
48	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	92,28
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	89,05
50	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	84,48



В целом у всех исследуемых организаций социального обслуживания оценка отлично. В среднем организации социального обслуживания набрали более 97,5 баллов.

Сравнительный анализ итогового рейтинга 2019 года с результатами 2022 года показал, что результаты большинства организаций за три прошедших года в целом повысились (таблица 4).

**Таблица 4**

**Итоговые рейтинги организаций социального обслуживания Челябинской области по комфортности и доступности предоставления услуг в 2019 и 2022 гг. (баллы)**

	Наименование организации	2022	2019
1	2	3	4
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	93,56	91
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	99,99	97
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	95,55	83
4	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	97,97	92
5	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	99,71	86
6	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	99,85	100
7	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	99,58	97
8	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	99,97	99
9	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	96,02	96
10	Муниципальное бюджетного учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	99,86	99
11	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	98,6	98
12	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	99,6	99
13	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	95,43	94

1	2	3	4
14	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района Челябинской области	99,93	96
15	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	96,36	92
16	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	94,32	92
17	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	99,92	100
18	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	98,97	100
19	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	84,48	96
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области	96,41	98
21	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	92,28	90
22	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	99,84	95
23	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевог района Челябинской области г. Магнитогорска	98,03	93
24	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	99,36	92
25	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	98,74	96
26	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	92,41	96
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	89,05	87
28	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	96,39	98
29	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»	99,97	98
30	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	97,71	99
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	96,81	97

1	2	3	4
32	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	99,83	100
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	98,14	97
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	98,34	98
35	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	97,08	97
36	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа (муниципального района)	97,65	96
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	99,96	97
38	Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,74	99
39	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	99,27	97
40	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	98,42	100
41	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области	97,06	97
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	97,2	93
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	99,96	99
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»	98,59	99
45	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	97,15	95
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	99,11	91
47	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	97,91	99
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»	96,71	96
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	99,55	96

1	2	3	4
50	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	95,94	94

У двух организаций, рейтинг практически не изменился это Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района и Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области».

Увеличилось количество баллов по совокупности общих показателей качества условий предоставления социальных услуг у 37 организации социального обслуживания. Наибольшее повышение наблюдается в Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области» - 13,70 баллов, Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района - 12,60 баллов, Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска» - 8,10 баллов, Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области - 7,40 балла, Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области» - 5,80 балла, Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевогского района Челябинской области г. Магнитогорска - 5,10 балла.

В тоже время у 11 организаций наблюдается снижение итогового рейтинга комфортности и доступности предоставления услуг. Наибольшее снижение показателей в сравнении с 2019 годом отмечается в Муниципальном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района (на 11,6 баллов). В остальных организациях выявлено незначительное снижение общего рейтинга в сравнении с результатами 2019 года.

## **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» (Пинф) определялось по формуле:

$$\text{Пинф} = \frac{(\text{Истенд} + \text{Исайт}) \times 100}{2 \times \text{Ином}}, \quad (2.1.1)$$

где: Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации; Исайт – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации); Ином – 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» (Пдист) определялось по формуле:

$$\text{Пдист} = \text{Тдист} \times \text{Сдист}, \quad (2.1.2)$$

где: Тдист – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ); Сдист – 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» размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (Поткр уд), определялось по формуле:

$$\text{П откр уд} = \frac{(\text{Устенд} + \text{Усайт}) \times 100}{2 \times \text{Чобщ}}, \quad (2.1.3)$$

где: Устенд – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; Усайт – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; Чобщ – 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 19 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 2022 году (баллы)**

№	Наименование организации	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)	Значение рейтинга по критерию Открытость и доступность информации об организации социальной сферы
1	2	3	4	5	6
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00

1	2	3	4	5	6
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00
6	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00

Остальные организации социального обслуживания показали также имеют оценку «отлично» (таблица б).



Таблица 6

**Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с высокими результатами по критерию открытости и доступности информации об организации (учреждении) в 2022 году (баллы)**

№	Наименование организации	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)	Значение рейтинга по критерию Открытость и доступность информации об организации социальной сферы
1	2	3	4	5	6
<b>Отлично</b>					
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»	100,00	100,00	99,91	99,96
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	99,91	99,96
3	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	99,91	99,96

1	2	3	4	5	6
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	100,00	100,00	99,66	99,86
5	Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	99,61	99,84
6	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	100,00	100,00	99,57	99,83
7	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	100,00	100,00	99,42	99,77
8	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	100,00	100,00	99,17	99,67
9	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	100,00	100,00	99,03	99,61
10	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области»	100,00	100,00	98,99	99,60
11	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	100,00	100,00	98,96	99,58
12	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	100,00	100,00	98,83	99,53
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	100,00	100,00	98,79	99,52
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	100,00	100,00	98,69	99,48

1	2	3	4	5	6
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»	100,00	100,00	98,40	99,36
16	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	98,39	99,36
17	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	100,00	100,00	98,11	99,25
18	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	97,37	100,00	100,00	99,21
19	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа (муниципального района)	100,00	100,00	97,99	99,20
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	97,06	100,00	100,00	99,12
21	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	100,00	100,00	97,48	98,99
22	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска	100,00	100,00	97,42	98,97
23	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	100,00	100,00	97,12	98,85
24	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	96,74	98,69

1	2	3	4	5	6
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	97,06	100,00	98,85	98,66
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	96,35	98,54
27	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	100,00	100,00	96,19	98,48
28	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	95,97	98,39
29	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	100,00	100,00	95,91	98,36
30	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	100,00	100,00	95,16	98,06
31	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	100,00	100,00	95,08	98,03
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	100,00	100,00	95,07	98,03
33	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	100,00	100,00	93,37	97,35
34	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	94,12	100,00	97,71	97,32

1	2	3	4	5	6
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	100,00	100,00	93,10	97,24
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»	100,00	100,00	91,49	96,60
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	94,12	100,00	94,88	96,19
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	90,41	96,16
39	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	87,68	100,00	99,55	96,12
40	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	100,00	100,00	85,88	94,35
41	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	100,00	90,00	90,43	93,17
42	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	96,67	100,00	83,55	92,42
43	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	80,12	92,05
44	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	91,80	90,00	93,38	91,89

1	2	3	4	5	6
45	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	75,35	100,00	96,68	91,28

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 Ленинскому району города Магнитогорска, Еткульскому, Саткинскому муниципальным районам (97 баллов), а также Ашинского, Брединского муниципальных районов и г. Троицк (94 балла), а также Копейского (92 балла) и Кизильского (88 баллов) муниципальных округов. Более 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 комплексного центра социального обслуживания: Кунашакского (75 баллов) муниципального района.

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, информации о проведении независимой оценки качества услуг, финансово-хозяйственной деятельности, материально-технического обеспечения.

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 48 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 14 организаций социального обслуживания из пятидесяти получили максимальный балл по данному показателю. Остальные организации также получили оценку отлично, 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.

Проведенное в 2022 году исследование показало, что во всех организациях формы социального обслуживания имеются информационные стенды, содержащие информацию о деятельности организации (таблица 7).

Таблица 7

**Результаты достижимости организаций социального обслуживания  
Челябинской области по показателю «Соответствие информации о  
деятельности организации социальной сферы, размещенной на  
общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку  
(форме), установленным нормативными правовыми актами» в 2022 году  
(проценты)**

Перечень информации	Достижи- мость на информа- ционных стендах в помещении органи- зации
1	2
О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	100
Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	100
О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	100
О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	100
О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	100
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	100
О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	98
О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги	100
О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	100



1	2
<p>О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно</p>	98
<p>О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц</p>	92
<p>О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц</p>	94
<p>Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц</p>	98
<p>*О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности) *</p>	100
<p>О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)</p>	98
<p>*О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*</p>	100
<p>Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)</p>	90

Перечень информации	Достижимость на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2
О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	100
Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	100
О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	100
О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	100
О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	100
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	100
О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	100
О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	98
О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги	100
О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги )	100

1	2
О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	100
О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	100
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	96
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	100
*О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	100
О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	96
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	100
*О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	100
Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	98

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

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

связи и взаимодействия с получателями социальных услуг (телефоны, электронная почта, в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет») имеются и функционируют практически во всех организациях 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 непосредственно в организацию (таблица 8).

Таблица 8

**Результаты достижимости организаций социального обслуживания Челябинской области по показателю «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» в 2022 году (проценты)**

Наименование критерия оценки	Достижимость
1. телефон	100
2. электронная почта	100
3. электронные сервисы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	100
4. раздел «Часто задаваемые вопросы» и пр.	96
5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	92

Расчет результатов достижимости свидетельствует о том, что для повышения результативности по показателю «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», 4% организациям необходимо на официальных сайтах создать раздел «Часто задаваемые вопросы», а 8% предусмотреть техническую возможность выражения получателей услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы, например, разработать и разместить анкету для опроса граждан или гиперссылку на нее.

Информация о деятельности организаций социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) находится в свободном доступе – на информационных стендах в помещениях организаций, а также на их официальных сайтах в сети «Интернет» всех 50 организаций социального

обслуживания. Это находит подтверждение в результатах опроса получателей услуг, проведенного в ходе независимой оценки.

Социологический опрос 2022 года показал, что получатели социальных услуг в целом удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте в сети «Интернет».

Сравнение результатов независимой оценки 2022 года с результатами 2019 года свидетельствует о повышении рейтингов у большинства организаций социального обслуживания по критерию открытости и доступности информации об организации (учреждении) (таблица 9).

В 12 организациях итоговый рейтинг не изменился и соответствует максимальному значению – 100 баллов, еще 15 организаций повысили результативность деятельности по критерию открытости и доступности информации за последние 3 года. Существенная положительная динамика по данному критерию отмечена в Муниципальном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области – 18 баллов, Муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района – 14 баллов, Муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области – 12 баллов.

Таблица 9

**Рейтинги организаций социального обслуживания Челябинской области по критерию открытости и доступности информации об организации (учреждении) в 2019 и 2022 гг. (баллы)**

1	2 Наименование организации	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)		Значение рейтинга	
		3 2019	4 2022	5 2019	6 2022	7 2019	8 2022	9 2019	10 2022
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	100	100	100	100	96	80,12	98	92,05

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	69	100,00	100	100	100	100,00	91	100,00
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	55	94,12	90	100	96	94,88	82	96,19
4	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	45	94,12	100	100	89	97,71	79	97,32
5	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	100	100,00	100	100	81	99,03	92	99,61
6	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	100	100,00	100	100	100	100,00	100	100,00
7	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	100	100,00	100	100	94	97,48	98	98,99
8	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	100	100,00	100	100	100	99,91	100	99,96
9	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	100	96,67	100	100	100	83,55	100	92,42
10	Муниципальное бюджетного учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	100	100,00	100	100	100	99,66	100	99,86

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	100	100,00	100	100	100	98,96	100	99,58
12	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каргалинского муниципального района Челябинской области	100	100,00	100	100	100	96,74	100	98,69
13	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	100	100,00	100	100	95	99,17	98	99,67
14	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района Челябинской области	100	100,00	100	100	90	99,91	96	99,96
15	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	100	87,68	100	100	95	99,55	98	96,12
16	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	100	91,80	100	90	88	93,38	95	91,89
17	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	100	100,00	100	100	100	99,57	100	99,83
18	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	100	100,00	100	100	99	95,97	100	98,39
19	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	100	75,35	100	100	100	96,68	100	91,28



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области	100	100,00	100	100	100	96,35	100	98,54
21	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	100	100,00	100	100	88	93,37	95	97,35
22	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	100	97,37	100	100	96	100,00	98	99,21
23	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска	100	100,00	100	100	98	97,42	99	98,97
24	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	100	100,00	100	100	97	95,91	99	98,36
25	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	100	100,00	100	100	97	96,19	99	98,48
26	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	100	100,00	100	90	99	90,43	100	93,17
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	48	100,00	100	100	98	90,41	84	96,16
28	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	100	100,00	100	100	100	95,16	100	98,06

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»	100	100,00	100	100	100	99,91	100	99,96
30	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	100	100,00	100	100	100	85,88	100	94,35
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	100	97,06	100	100	98	98,85	99	98,66
32	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	100	100,00	100	100	99	98,83	100	99,53
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	100	100,00	100	100	98	98,69	99	99,48
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	100	97,06	100	100	100	100,00	100	99,12
35	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	100	100,00	100	100	100	99,42	100	99,77
36	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа (муниципального района)	100	100,00	100	100	100	97,99	100	99,20
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	100	100,00	100	100	100	100,00	100	100,00

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
38	Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	100	100	99	99,61	100	99,84
39	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	100	100	100	100	100	98,11	100	99,25
40	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	100	100	100	98,39	100	99,36
41	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области»	93	100	100	100	99	98,99	98	99,60
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	100	100	100	100	96	95,07	98	98,03
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	90	100	100	100	99	100,00	97	100,00
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Металлургическому району города Челябинска»	97	100	100	100	100	98,40	99	99,36
45	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	100	100	100	100	95	93,10	98	97,24

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	100	100	100	100	85	97,12	94	98,85
47	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	100	100	100	100	96	98,79	98	99,52
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»	100	100	100	100	95	91,49	98	96,60
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	100	100	100	100	99	100,00	100	100,00
50	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	100	100	100	100	93	95,08	97	98,03

Таким образом, анализ результатов независимой оценки 2022 года свидетельствует о том, что 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» (Пкомф.усл) определялось по формуле:

$$\text{Пкомф.усл} = \text{Ткомф} \times \text{Скомф}, \quad (2.2.1)$$

где: Ткомф – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие); Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

**2. значение** показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)» (Пожид) определяется:

$$\text{Пожид} = \frac{\text{У своевр} \times 100}{\text{Чобщ}}; \quad (2.2.2)$$

**3. значение** показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомф уд) определялось по формуле:

$$\text{П комф уд} = \frac{\text{У комф}}{\text{Чобщ}} \times 100, \quad (2.2.3)$$

где: У комф – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг. Максимальное количество баллов по показателю равно 100 баллов.

По итогам независимой оценки в 2022 году было выявлено, что в целом во всех организациях социального обслуживания области созданы достаточно комфортные и доступные условия предоставления услуг. Причем 8 организаций набрали максимально возможное количество баллов (таблица 10).

Таблица 10

**Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с максимальными результатами по критерию комфортности условий предоставлений услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг в 2022 году (баллы)**

№	Наименование организации	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)	Значение рейтинга по критерию Комфортность условий предоставления услуг
1	2	3	4	5	6
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	100,00	100,00	100,00	100,00

1	2	3	4	5	6
3	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00
6	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»	100,00	100,00	100,00	100,00
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	100,00	100,00	100,00	100,00
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00

Остальные организации показали высокие результаты (таблица 11).  
Соответствующие оценке отлично.

Таблица 11

**Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с высокими результатами по критерию комфортности условий предоставления услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг в 2022 году (баллы)**

	Наименование организации	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)	Значение рейтинга по критерию Комфортность условий предоставления услуг
1	2	3	4	5	6
<b>Отлично</b>					
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	100,00	99,83	100,00	99,95
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	100,00	99,83	100,00	99,95
3	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области	100,00	99,83	100,00	99,95
4	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	99,83	99,93
5	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	99,83	99,93



1	2	3	4	5	6
6	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	100,00	99,76	100,00	99,93
7	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	100,00	99,67	100,00	99,90
8	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	100,00	99,83	99,83	99,88
9	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	100,00	100,00	99,67	99,87
10	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	100,00	99,67	99,83	99,83
11	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	100,00	99,33	100,00	99,80
12	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	100,00	99,67	99,67	99,77
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	100,00	99,17	99,83	99,68
14	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»	100,00	99,83	99,33	99,68
15	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	100,00	99,33	99,50	99,60
16	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	99,50	99,33	99,58
17	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	100,00	99,33	99,33	99,53
18	Муниципальное бюджетного учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	100,00	100,00	98,83	99,53

1	2	3	4	5	6
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	100,00	98,83	99,67	99,52
20	Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	99,83	98,83	99,48
21	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	100,00	98,00	100,00	99,40
22	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	100,00	97,83	100,00	99,35
23	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа (муниципального района)	100,00	98,67	99,17	99,27
24	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	100,00	98,33	99,33	99,23
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области	100,00	97,29	100,00	99,19
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	100,00	97,83	99,33	99,08
27	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	100,00	98,33	98,83	99,03
28	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	100,00	97,50	99,33	98,98
29	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	100,00	98,50	98,50	98,95
30	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	100,00	99,01	97,77	98,81
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	100,00	97,80	97,80	98,46

1	2	3	4	5	6
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	100,00	97,17	98,17	98,42
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	100,00	94,50	99,17	98,02
34	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	100,00	95,50	98,33	97,98
35	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	100,00	94,50	95,83	96,68
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»	100,00	90,50	98,33	96,48
37	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска	100,00	96,33	92,67	95,97
38	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	100,00	88,57	96,59	95,20
39	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	100,00	87,00	95,00	94,10
40	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	100,00	91,67	90,67	93,77
41	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	100,00	71,17	93,17	88,62
42	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	60,00	94,17	97,83	85,38

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) за исключением Муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района (60 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 Муниципальном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштымского городского округа» (71,17 балла).

Наблюдения, проведенные в самих организациях социального обслуживания области, показали, что основными причинами снижения рейтинга по критерию комфортности предоставления услуг выступают: отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, отсутствие наличия и понятности навигации внутри организации и отсутствие транспортной доступности (возможности доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки) (Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района) (таблица 12).

Сравнение результатов независимой оценки 2022 года с результатами 2019 года свидетельствует о том, что комфортность условий предоставления услуг в организациях социального обслуживания, в том числе времени ожидания предоставления услуг, в целом улучшилась. В 3 организациях, а именно в МУ КЦСОН Аргаяшского, Коркинского и Октябрьского муниципальных районов оценка осталась на прежнем высоком уровне 100 баллов. В 35 организациях социального обслуживания (таблица 13). Есть положительная динамика, которая особенно заметна в МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска, МУ КЦСОН Трехгорного городского округа, МУ КЦСОН Варненского, Агаповского, Ашинского муниципальных районов, МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска (от 9 до 12 баллов).

Некоторое снижение общего рейтинга наблюдается в 12 организациях. Особенно заметно это снижение в МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района (на 10,62 балла).

Таблица 12

**Рейтинги организаций социального обслуживания Челябинской области по критерию комфортности условий предоставлений услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг в 2019 и 2022 гг. (баллы)**

	Наименование организации	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)		Значение рейтинга по критерию Комфортность условий предоставления услуг	
		2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	МУ КЦСОН Агаповского муниципального района	100,00	100,00	79,00	88,57	80,00	96,59	86,00	95,20
2	МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
3	МБУ КЦСОН Ашинского муниципального района	100,00	100,00	88,00	94,50	79,00	99,17	89,00	98,02
4	МУ КЦСОН Брединского муниципального района	100,00	100,00	100,00	99,33	90,00	99,33	97,00	99,53
5	МУ КЦСОН Варненского муниципального района	100,00	100,00	89,00	99,67	80,00	99,67	90,00	99,77
6	МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,83	100,00	99,93
7	МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа	100,00	100,00	96,00	100,00	97,00	100,00	98,00	100,00
8	МУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района	100,00	100,00	98,00	99,83	88,00	99,83	96,00	99,88
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9	МУ КЦСОН Еткульского муниципального района	100,00	100,00	95,00	98,50	91,00	98,50	95,00	98,95
10	МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа	100,00	100,00	98,00	100,00	94,00	98,83	97,00	99,53
11	МУ КЦСОН Карабашского городского округа	100,00	100,00	95,00	100,00	97,00	99,67	97,00	99,87
12	МУ КЦСОН Карталинского муниципального района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,83	100,00	99,93
13	МУ КЦСОН Каслинского муниципального района	100,00	100,00	99,00	99,67	93,00	99,83	98,00	99,83
14	МУ КЦСОН Катав-Ивановского муниципального района	100,00	100,00	98,00	100,00	93,00	100,00	97,00	100,00
15	МУ КЦСОН Кизильского муниципального района	100,00	100,00	92,00	99,76	90,00	100,00	94,00	99,93
16	МУ КЦСОН Копейского городского округа	100,00	100,00	94,00	87,00	83,00	95,00	93,00	94,10
17	МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
18	МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района	100,00	100,00	100,00	97,50	99,00	99,33	100,00	98,98
19	МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района	100,00	60,00	97,00	94,17	91,00	97,83	96,00	85,38
20	МБУ КЦСОН Кусинского муниципального района	100,00	100,00	100,00	97,29	94,00	100,00	98,00	99,19
21	МУ КЦСОН Кыштымского городского округа	100,00	100,00	97,00	71,17	85,00	93,17	94,00	88,62
22	МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска	100,00	100,00	82,00	100,00	84,00	100,00	88,00	100,00
23	МУ КЦСОН Орджоникидзевского района г. Магнитогорска	100,00	100,00	96,00	96,33	93,00	92,67	96,00	95,97
24	МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска	100,00	100,00	93,00	99,33	89,00	99,50	94,00	99,60
25	МКУ КЦСОН Миасского городского округа	100,00	100,00	90,00	98,33	86,00	98,83	92,00	99,03
26	МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района	100,00	100,00	98,00	94,50	96,00	95,83	98,00	96,68
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

27	МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района	100,00	100,00	90,00	91,67	88,00	90,67	92,00	93,77
28	МУ КЦСОН Озерского городского округа	100,00	100,00	97,00	98,33	86,00	99,33	95,00	99,23
29	МБУ КЦСОН Октябрьского муниципального района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
30	МУ КЦСОН Пластовского муниципального района	100,00	100,00	99,00	95,50	95,00	98,33	98,00	97,98
31	МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района	100,00	100,00	97,00	99,17	93,00	99,83	97,00	99,68
32	МУ КЦСОН Сосновского муниципального района	100,00	100,00	100,00	99,83	100,00	100,00	100,00	99,95
33	МБУ КЦСОН г. Снежинска	100,00	100,00	100,00	98,83	97,00	99,67	99,00	99,52
34	МБУ КЦСОН г. Троицка	100,00	100,00	99,00	98,00	98,00	100,00	99,00	99,40
35	МУ КЦСОН Троицкого муниципального района	100,00	100,00	100,00	99,67	96,00	100,00	99,00	99,90
36	МУ КЦСОН Трехгорного городского округа	100,00	100,00	100,00	98,67	64,00	99,17	89,00	99,27
37	МБУ КЦСОН Увельского муниципального района	100,00	100,00	100,00	99,83	100,00	100,00	100,00	99,95
38	МУ Уйский КЦСОН	100,00	100,00	99,00	99,83	99,00	98,83	99,00	99,48
39	МУ КЦСОН Усть-Катавского городского округа	100,00	100,00	100,00	99,33	98,00	100,00	99,00	99,80
40	МУ Чебаркульского городского округа КЦСОН	100,00	100,00	100,00	99,50	100,00	99,33	100,00	99,58
41	МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района	100,00	100,00	99,00	99,83	99,00	100,00	99,00	99,95
42	МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска	100,00	100,00	92,00	97,80	80,00	97,80	91,00	98,46
43	МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска	100,00	100,00	99,00	100,00	99,00	100,00	99,00	100,00
44	МБУ КЦСОН по Metallургическому району г. Челябинска	100,00	100,00	100,00	99,83	99,00	99,33	100,00	99,68
45	МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска	100,00	100,00	94,00	97,83	81,00	99,33	92,00	99,08
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

46	МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска	100,00	100,00	89,00	97,17	77,00	98,17	89,00	98,42
47	МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска	100,00	100,00	95,00	97,83	98,00	100,00	97,00	99,35
48	МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска	100,00	100,00	96,00	90,50	89,00	98,33	95,00	96,48
49	МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района	100,00	100,00	96,00	100,00	89,00	100,00	95,00	100,00
50	МУ КЦСОН Южноуральского городского округа	100,00	100,00	98,00	99,01	94,00	97,77	97,00	98,81



Результаты достижимости по показателю комфортности условий предоставления услуг в целом достаточно высоки у организаций социального обслуживания (таблица 13). Во всех организациях имеется понятная навигация внутри помещения, находятся в свободном доступе питьевая вода и санитарно-гигиенические помещения, имеется доступность для записи и получения услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения), а также по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного органа исполнительной власти.

В тоже время есть недочеты в части наличия комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличия и понятности навигации внутри организации, наличия и доступности санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организаций в Муниципальном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района), наличия и доступности питьевой воды в Муниципальном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области.

Таблица 13

**Результаты достижимости организаций социального обслуживания  
Челябинской области по показателю «Комфортность условий  
предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»  
в 2022 году (проценты)**

№	Наименование критерия оценки	Достижимость, %
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	99
2	наличие и понятность навигации внутри организации	99
3	наличие и доступность питьевой воды	99
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организаций	100
5	транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки)	99
6	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.)	100

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» (Порг дост) определялось по формуле:

$$\text{П орг дост} = \text{Т орг дост} \times \text{С орг дост}, (2.3.1)$$

где: Т орг дост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности); С орг дост – количество условий доступности организации для инвалидов.

2) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (П услуг дост) определялось по формуле:

$$\text{П услуг дост} = \text{Т услуг дост} \times \text{С услуг дост}, (2.3.2)$$

где: Т услуг дост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности); С услуг дост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (П дост уд) определялось по формуле:

$$\text{П дост уд} = \frac{\text{У дост}}{\text{Ч инв}} \times 100, (2.3.3)$$

где: У дост – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; Ч 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, 5 организаций набрали максимальное количество баллов, то есть по каждому показателю данного критерия у них по 100,0 баллов (таблица 14).

Таблица 14

**Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с максимальными результатами по критерию доступности услуг для инвалидов в 2022 году (баллы)**

№	Наименование организации	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)	Значение рейтинга по критерию Доступность услуг для инвалидов
1	2	3	4	5	6
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргяшского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00
3	Муниципальное бюджетного учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00

Остальные организации показали достаточно высокие результаты по критерию доступности услуг для инвалидов (таблица 15). У 41 организации оценка «отлично», 3 организации получили оценку «хорошо» и одна удовлетворительно. Помещения и прилегающая территория 45 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.

Таблица 15

**Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с высокими результатами по критерию доступности услуг для инвалидов в 2022 году (баллы)**

№	Наименование организации	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)	Значение рейтинга по критерию Доступность услуг для инвалидов
1	2	3	4	5	6
<b>ОТЛИЧНО</b>					
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»	100,00	100,00	99,65	99,89

1	2	3	4	5	6
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	100,00	100,00	99,61	99,88
3	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	100,00	100,00	99,59	99,88
4	Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	99,57	99,87
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	100,00	100,00	99,54	99,86
6	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	100,00	100,00	99,33	99,80
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	99,29	99,79
8	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	99,02	99,71
9	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	100,00	100,00	98,69	99,61
10	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	98,53	99,56
11	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	100,00	100,00	98,37	99,51

1	2	3	4	5	6
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	100,00	100,00	98,08	99,42
13	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	98,03	99,41
14	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	100,00	100,00	97,20	99,16
15	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска	100,00	100,00	95,38	98,61
16	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	100,00	100,00	94,83	98,45
17	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	100,00	100,00	93,85	98,16
18	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	100,00	100,00	90,11	97,03
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	80,00	100,00	100,00	94,00
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»	80,00	100,00	99,76	93,93
21	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	80,00	100,00	99,44	93,83
22	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	80,00	100,00	99,43	93,83

1	2	3	4	5	6
23	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	80,00	100,00	97,70	93,31
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»	80,00	100,00	94,64	92,39
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	80,00	100,00	93,83	92,15
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	100,00	80,00	99,26	91,78
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	100,00	80,00	97,92	91,38
28	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	80,00	100,00	91,24	91,37
29	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа (муниципального района)	100,00	80,00	97,53	91,26
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	100,00	80,00	95,28	90,58
31	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	100,00	80,00	93,66	90,10
32	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	80,00	100,00	82,10	88,63
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	60,00	100,00	96,82	87,05

1	2	3	4	5	6
34	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	100,00	80,00	82,52	86,76
35	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	60,00	100,00	93,22	85,97
36	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области	80,00	80,00	99,67	85,90
37	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	80,00	80,00	99,47	85,84
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области	60,00	100,00	92,28	85,68
39	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	80,00	80,00	95,60	84,68
40	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	80,00	80,00	95,24	84,57
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	80,00	80,00	94,75	84,43
<b>ХОРОШО</b>					
42	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	80,00	60,00	99,50	77,85
43	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	60,00	80,00	86,90	76,07
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	80,00	60,00	84,87	73,46



1	2	3	4	5	6
<b>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b>					
45	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	20,00	40,00	93,19	49,96

Еще 16 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 4 комплексных центра выполняют три критерия из пяти (по 60 баллов). Низкий показатель доступности для инвалидов по данному показателю в комплексном центре социального обслуживания Кунашакского муниципального района (20 баллов). В данном комплексном центре нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, 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 33 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 15 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 Кунашакского 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), нет работников организации (учреждения), прошедших необходимое обучение

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

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 2022 году в независимой оценке, выявлены максимальные результаты по данному показателю (от 82 до 100 баллов).

Результаты достижимости организаций формы социального обслуживания области по критерию доступности услуг для инвалидов представлены в таблице 16.

**Таблица 16**

**Результаты достижимости организациями социального обслуживания Челябинской области критерия доступности услуг для инвалидов в 2022 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)	100,00%
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	90,00%
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	86,00%
4	наличие сменных кресел-колясок	94,00%
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	74,00%
Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:		
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	70,00%
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	90,00%
3	возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	56,00%
4	помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории работниками организации)	96,00%
5	наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; работниками организации)	100,00%
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому работниками организации)	100,00%

По результатам наблюдений выявлено, что не выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов в комплексных центрах социального обслуживания Копейского, Южноуральского городских округов, Ашинского, Кунашакского и Кусинского муниципальных районов.

Отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы в комплексных центрах Карабашского, Кыштымского, городских округов, Кунашакского, Нагайбакского, Саткинского, Троицкого муниципальных районов и г. Троицк.

Нет сменных кресел-колясок в комплексных центрах Кунашакского, Саткинского муниципальных районов и в Калининском районе города Челябинска.

Комплексные центры социального обслуживания не имеют специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений в Озерском и Чебаркульском городских округах, Metallургическом и Курчатовском районах города Челябинска, Брединском, Каслинском, Кизильском, Кунашакском, Кусинском Нагайбакском, Нязепетровском, Троицком, Чебаркульском муниципальных районах.

При сравнении результатов независимой оценки с результатами 2019 года выявлено, что показатели по критерию доступности услуг для инвалидов возросли в 24 организациях социального обслуживания (таблица 17). Особенно заметен рост показателей в девяти организациях это социальные организации Варненского, Ашинского, Увельского, Чесменского муниципальных районов, Правобережного и Орджоникидзеvского района г. Магнитогорска, Тракторозаводского района г. Челябинска, Кыштымского и Усть-Катаvского городских округов городского округа. Рост составил от 10 до 37 баллов.

Таблица 17

**Рейтинги организаций формы социального обслуживания Челябинской области по критерию доступности услуг для инвалидов в 2019 и 2022 гг. (баллы)**

	Наименование организации	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)		Значение рейтинга по критерию Доступность услуг для инвалидов	
		2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	80	100	100	80	94	82,52	92	86,76
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	80	100	100	100	100	100,00	94	100,00
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	60	80	40	80	86	94,75	60	84,43
4	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	60	80	100	100	96	97,70	87	93,31

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	20	100	80	100	80	98,37	62	99,51
6	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	100	100	100	100	100	98,03	100	99,41
7	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	80	100	100	100	99	97,20	94	99,16
8	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	100	100	100	100	100	100,00	100	100,00
9	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	80	100	100	80	98	93,66	93	90,10
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	100	100	100	100	98	100,00	99	100,00
11	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	80	80	100	100	96	99,44	93	93,83
12	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	80	100	100	100	100	100,00	94	100,00

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	60	80	80	60	95	99,50	79	77,85
14	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района Челябинской области	80	100	100	100	98	99,02	93	99,71
15	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	80	80	80	80	93	99,47	84	85,84
16	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	80	80	100	100	92	91,24	92	91,37
17	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	100	100	100	100	100	99,33	100	99,80
18	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	100	100	100	100	100	98,53	100	99,56
19	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	80	20	80	40	100	93,19	86	49,96
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области	80	60	100	100	100	92,28	94	85,68

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	60	80	80	100	89	82,10	77	88,63
22	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	100	100	100	100	97	100,00	99	100,00
23	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска	60	100	80	100	96	95,38	79	98,61
24	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	40	100	80	100	98	98,69	73	99,61
25	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	100	100	100	100	97	90,11	99	97,03
26	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	80	60	80	80	100	86,90	86	76,07
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	40	80	80	60	96	84,87	73	73,46
28	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	100	80	100	80	97	95,60	99	84,68

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»	80	100	100	100	100	99,65	94	99,89
30	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	100	100	100	100	99	94,83	100	98,45
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	100	60	100	100	96	96,82	99	87,05
32	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	100	100	100	100	99	99,59	100	99,88
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	80	100	80	80	100	99,26	86	91,78
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	80	80	100	100	100	100,00	94	94,00
35	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	60	60	100	100	100	93,22	88	85,97



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
36	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа (муниципального района)	100	100	100	80	69	97,53	91	91,26
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	80	100	80	100	100	99,54	86	99,86
38	Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	100	100	100	99,57	100	99,87
39	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	60	100	100	100	100	93,85	88	98,16
40	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100	80	100	100	100	99,43	100	93,83
41	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области	100	80	80	80	98	99,67	91	85,90
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	80	80	100	100	86	93,83	90	92,15
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	100	100	100	100	100	99,61	100	99,88

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»	80	80	100	100	100	99,76	94	93,93
45	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	100	100	100	80	90	95,28	97	90,58
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	60	100	100	100	91	98,08	85	99,42
47	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	100	100	100	80	96	97,92	99	91,38
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»	80	80	100	100	93	94,64	92	92,39
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	80	100	100	100	88	99,29	90	99,79
50	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	60	80	80	80	100	95,24	80	84,57

Остался неизменным рейтинг в 9 организациях, причем в шести из них он остался на уровне максимального балла. Это социальные организации Еманжелинского, Коркинского, Красноармейского, Сосновского муниципальных районов, г. Троицка, Трехгорного городского округа, Уйского КЦСОН, по Ленинскому, Metallургическому району г. Челябинска

В то же время, у 17 организаций социального обслуживания рейтинг по критерию доступности услуг для инвалидов за последние три года снизился. Наиболее заметно ухудшение условий для обслуживания инвалидов в организациях социального обслуживания Кунашакского муниципального района (на 36,0 баллов).

Проведенная в 2022 году независимая оценка показала, что во всех организациях социального обслуживания области в той или иной мере созданы условия доступности услуг для инвалидов, хотя в некоторых учреждениях имеются недоработки в этом направлении.

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» (Пперв.конт уд) определялось по формуле:

$$P \text{ перв.конт уд} = \frac{(U \text{ перв.конт}) \times 100}{\text{Чобщ}}, \quad (2.4.1)$$

где:  $U \text{ перв.конт}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  $\text{Чобщ}$  – 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» (Показ.услуг уд) определялось по формуле:

$$И \text{ оказ.услуг уд} = \frac{(У \text{ оказ.услуг}) \times 100}{Чобщ}, (2.4.2)$$

где: У оказ.услуг – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; Чобщ – 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» (Пвежл.дист уд) определялось по формуле:

$$И \text{ вежл.дист уд} = \frac{(У \text{ вежл.дист}) \times 100}{Чобщ}, (2.4.3)$$

где: У вежл.дист – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; Чобщ – 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 18). 13 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 18

**Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с максимальными результатами по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), в 2022 году (баллы)**

№	Наименование организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организации 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)	Значение рейтинга по критерию Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы
1	2	3	4	5	6
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00

1	2	3	4	5	6
3	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00
6	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	100,00	100,00	100,00	100,00
7	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	100,00	100,00	100,00	100,00
8	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00
9	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	100,00	100,00	100,00	100,00
10	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»	100,00	100,00	100,00	100,00
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	100,00	100,00	100,00	100,00
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	100,00	100,00	100,00	100,00
13	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	100,00	100,00	100,00	100,00

Рейтинг организаций с высокими результатами представлен в таблице 19. 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.

**Таблица 19**

**Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с высокими результатами по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), в 2022 году (баллы)**

№	Наименование организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы	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)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение рейтинга по критерию Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы
1	2	3	4	5	6
<b>Отлично</b>					
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»	100,00	100,00	99,80	99,96
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	100,00	100,00	99,79	99,96

1	2	3	4	5	6
3	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области	99,83	100,00	100,00	99,93
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	99,83	100,00	100,00	99,93
5	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	99,83	100,00	99,81	99,89
6	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	99,83	99,83	99,78	99,82
7	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	100,00	99,83	99,43	99,82
8	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	100,00	100,00	99,07	99,81
9	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	99,83	100,00	99,24	99,78
10	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	99,67	100,00	99,44	99,75
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	99,83	99,83	99,25	99,72
12	Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,50	99,83	99,82	99,70
13	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	99,67	99,67	99,54	99,64



1	2	3	4	5	6
14	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа (муниципального района)	99,50	99,83	99,47	99,63
15	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	99,17	100,00	99,80	99,63
16	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	99,50	99,67	99,79	99,62
17	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	99,33	99,67	100,00	99,60
18	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	99,67	99,33	99,23	99,45
19	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	99,67	99,67	98,47	99,43
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	99,83	100,00	97,32	99,40
21	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	99,67	100,00	97,53	99,37
22	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	99,50	99,67	98,26	99,32
23	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области	99,49	99,49	98,63	99,32

1	2	3	4	5	6
24	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	99,50	99,50	97,64	99,13
25	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	99,26	99,26	97,89	98,98
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»	99,00	99,17	98,29	98,92
27	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	99,33	99,17	97,59	98,92
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	98,64	98,81	98,49	98,68
29	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	99,17	98,83	97,26	98,65
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	99,76	100,00	92,18	98,34
31	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	98,67	98,17	96,07	97,95
32	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска	97,33	98,33	97,45	97,76
33	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	97,67	97,33	98,04	97,61
34	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	96,50	97,00	98,82	97,16

1	2	3	4	5	6
35	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	94,67	97,17	97,84	96,30
36	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	97,10	96,08	94,54	96,18
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	91,33	91,00	92,03	91,34

Все организации социального обслуживания имеют оценку отлично по этому критерию.

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. У 34 организаций несколько повысились в сравнении с 2019 годом результаты по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников (таблица 20).

У трех организаций результаты остались неизменно максимальными это социальные организации Верхнеуральского и Коркинского муниципальных районов Челябинской области, г. Троицка.

Вместе с тем, отмечается и некоторое снижение рейтинга по этим показателям у 13 организаций социального обслуживания. Особенно заметно снижение в Муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области (на 6,60 баллов).

**Рейтинги организаций формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), в 2019 и 2022 гг. (баллы)**

1	2 Наименование организации	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)		Значение рейтинга по критерию Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы	
		3 2019	4 2022	5 2019	6 2022	7 2019	8 2022	9 2019	10 2022
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	88,00	97,10	92,00	96,08	97,00	94,54	91,00	96,18
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	99,00	100,00	98,00	100,00	97,00	100,00	98,00	100,00

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	89,00	99,83	93,00	100,00	98,00	97,32	92,00	99,40
4	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	93,00	99,83	98,00	99,83	99,00	99,78	96,00	99,82
5	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	86,00	99,67	92,00	100,00	98,00	99,44	91,00	99,75
6	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
7	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	97,00	99,83	95,00	100,00	100,00	99,24	97,00	99,78
8	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	95,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	98,00	100,00
9	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	91,00	99,50	95,00	99,50	99,00	97,64	94,00	99,13

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	99,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00
11	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	99,00	100,00	99,00	99,83	99,00	99,43	99,00	99,82
12	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	100,00	99,17	100,00	100,00	100,00	99,80	100,00	99,63
13	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	95,00	99,83	98,00	100,00	99,00	99,81	97,00	99,89
14	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района Челябинской области	99,00	100,00	95,00	100,00	99,00	100,00	97,00	100,00
15	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	90,00	100,00	93,00	100,00	100,00	100,00	93,00	100,00
16	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	85,00	96,50	90,00	97,00	96,00	98,82	89,00	97,16

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
18	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	97,00	99,33	100,00	99,17	100,00	97,59	99,00	98,92
19	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	97,00	97,67	97,00	97,33	97,00	98,04	97,00	97,61
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области	95,00	99,49	98,00	99,49	100,00	98,63	97,00	99,32
21	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	100,00	94,67	100,00	97,17	100,00	97,84	100,00	96,30
22	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	79,00	100,00	99,00	100,00	98,00	100,00	91,00	100,00
23	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска	90,00	97,33	96,00	98,33	97,00	97,45	94,00	97,76

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	97,00	99,50	96,00	99,67	99,00	99,79	97,00	99,62
24	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	97,00	99,67	96,00	99,67	99,00	98,47	97,00	99,43
25	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	94,00	98,67	94,00	98,17	97,00	96,07	95,00	97,95
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	97,00	91,33	98,00	91,00	100,00	92,03	98,00	91,34
27	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	88,00	100,00	96,00	100,00	97,00	100,00	93,00	100,00
28	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»	89,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	95,00	100,00
29	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	100,00	99,17	97,00	98,83	100,00	97,26	99,00	98,65



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	99,00	99,67	99,00	99,33	100,00	99,23	99,00	99,45
31	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	94,00	100,00	95,00	100,00	99,00	99,07	95,00	99,81
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	97,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	98,00	100,00
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
34	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	99,00	100,00	100,00	100,00	99,00	99,79	99,00	99,96
35	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа (муниципального района)	99,00	99,50	100,00	99,83	100,00	99,47	100,00	99,63
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	96,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,00	100,00
37	Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	99,50	100,00	99,83	100,00	99,82	100,00	99,70

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
38	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	99,00	99,67	99,00	100,00	100,00	97,53	99,00	99,37
39	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	98,00	99,67	98,00	99,67	100,00	99,54	98,00	99,64
40	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области	100,00	99,83	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,93
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	99,00	98,64	100,00	98,81	100,00	98,49	100,00	98,68
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	87,00	99,83	95,00	100,00	97,00	100,00	92,00	99,93
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,80	100,00	99,96
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	100,00	99,50	100,00	99,67	100,00	98,26	100,00	99,32

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
45	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	89,00	99,33	90,00	99,67	96,00	100,00	91,00	99,60
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	88,00	99,83	91,00	99,83	96,00	99,25	91,00	99,72
47	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»	100,00	99,00	100,00	99,17	100,00	98,29	100,00	98,92
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	96,00	99,76	97,00	100,00	97,00	92,18	97,00	98,34
50	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	98,00	99,26	99,00	99,26	100,00	97,89	99,00	98,98

Проведенный в 2022 году в рамках независимой оценки опрос получателей услуг показал, что на всех этапах и вне зависимости от формы взаимодействия с ними сотрудники организаций формы социального обслуживания области проявляют себя как профессионалы в социальной сфере, доброжелательны и вежливы в общении с клиентами.

## 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)» (Преком) определялось по формуле:

$$\text{Преком} = \frac{(\text{Уреком}) \times 100}{\text{Чобщ}}, \quad (2.5.1)$$

где: Уреком – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

**2. значение** показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.усл уд) определялось по формуле:

$$\text{П орг.усл уд} = \frac{(\text{У орг.усл}) \times 100}{\text{Чобщ}}, \quad (2.5.2)$$

где: У орг.усл – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

**3. значение** показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (Пуд) определялось по формуле:

$$\text{Пуд} = \frac{(\text{Ууд}) \times 100}{\text{Чобщ}}, \quad (2.5.3)$$

где: Ууд – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг. Максимальное количество баллов по показателю равно 100 баллов.

По результатам независимой оценки в 2022 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), что соответствует оценке отлично. Рейтинг организаций социального обслуживания с максимальными результатами по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, представлен в таблице 21.

**Таблица 21**

**Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с максимальными результатами по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, в 2022 году (баллы)**

	Наименование организации	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)	Удовлетворенность условиями оказания услуг
1	2	3	4	5	6
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00

1	2	3	4	5	6
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00
3	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»	100,00	100,00	100,00	100,00
4	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	100,00	100,00	100,00	100,00
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	100,00	100,00	100,00	100,00
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»	100,00	100,00	100,00	100,00

Рейтинг организаций социального обслуживания с высокими результатами по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, представлен в таблице 22.

Таблица 22

**Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с высокими результатами по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, в 2022 году (баллы)**

	Наименование организации	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)	Удовлетворенность условиями оказания услуг
1	2	3	4	5	6
<b>Отлично</b>					
1	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	100,00	99,83	100,00	99,97
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	100,00	99,83	100,00	99,97
3	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	100,00	99,83	100,00	99,97

1	2	3	4	5	6
4	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	99,83	100,00	100,00	99,95
5	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	99,83	100,00	100,00	99,95
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	99,83	100,00	100,00	99,95
7	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области	100,00	99,67	100,00	99,93
8	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	99,83	99,83	100,00	99,92
9	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	99,83	99,92
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	100,00	100,00	99,83	99,92
11	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	100,00	100,00	99,83	99,92
12	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	100,00	99,52	100,00	99,90
13	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	99,67	100,00	100,00	99,90
14	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	99,83	99,67	100,00	99,88
15	Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,50	99,83	100,00	99,82
16	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	99,67	99,83	99,83	99,78
17	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	99,50	100,00	99,83	99,77



1	2	3	4	5	6
18	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	99,17	100,00	100,00	99,75
19	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	99,83	99,33	99,83	99,73
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	99,50	99,33	100,00	99,72
21	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	99,67	99,67	99,67	99,67
22	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	99,29	99,76	99,76	99,62
23	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	99,67	99,67	99,50	99,58
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	99,50	98,67	100,00	99,58
25	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	99,17	99,17	99,83	99,50
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	99,50	99,50	99,50	99,50
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области	99,32	99,32	99,32	99,32
28	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	99,26	99,50	99,26	99,31
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	98,83	98,83	99,67	99,25

1	2	3	4	5	6
30	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	99,17	99,33	99,17	99,20
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	100,00	96,00	100,00	99,20
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»	98,17	99,67	99,50	99,13
33	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	98,83	99,33	99,17	99,10
34	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	99,17	98,83	99,00	99,02
35	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа (муниципального района)	99,00	98,83	98,83	98,88
36	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска	99,50	95,00	100,00	98,85
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	98,14	97,97	99,32	98,69
38	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	98,00	98,17	98,33	98,20
39	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	97,67	98,00	98,50	98,15
40	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	97,27	97,78	97,78	97,63
41	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	97,17	95,83	97,50	97,07
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	89,50	90,50	91,17	90,53

1	2	3	4	5	6
43	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	81,33	86,33	97,67	90,50

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.

Сравнение результатов независимой оценки с результатами 2019 года выявило, что у 34 организаций формы социального обслуживания рейтинг по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, за последние 3 года несколько повысился (таблица 23). В 4 организациях результаты остались неизменными – на высоком уровне. В то же время, у 11 организаций этот рейтинг снизился. Снижению этого показателя не особенно существенное и составило не более 4 баллов.

Таблица 23

**Рейтинги организаций формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, в 2019 и 2022 гг. (баллы)**

	Наименование организации	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)		Значение рейтинга	
		2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	88,00	97,27	89,00	97,78	89,00	97,78	89,00	97,63
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	99,00	99,83	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,95
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	92,00	99,50	94,00	99,33	94,00	100,00	93,00	99,72
4	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	98,00	99,83	98,00	99,67	99,00	100,00	99,00	99,88

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	92,00	99,83	96,00	99,83	97,00	100,00	95,00	99,92
6	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,83	100,00	99,92
7	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	98,00	99,83	95,00	100,00	96,00	100,00	96,00	99,95
8	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	99,00	100,00	99,00	100,00	99,00	100,00	99,00	100,00
9	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	95,00	99,17	95,00	99,17	96,00	99,83	96,00	99,50
10	Муниципальное бюджетного учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	99,00	100,00	98,00	100,00	99,00	99,83	99,00	99,92
11	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,83	100,00	99,92
12	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	100,00	99,17	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,75
13	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	98,00	99,67	98,00	100,00	95,00	100,00	97,00	99,90

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района Челябинской области	99,00	100,00	97,00	100,00	98,00	100,00	98,00	100,00
15	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	93,00	100,00	94,00	99,52	92,00	100,00	93,00	99,90
16	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	91,00	97,17	91,00	95,83	93,00	97,50	92,00	97,07
17	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	100,00	100,00	100,00	99,83	100,00	100,00	100,00	99,97
18	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	99,00	99,17	100,00	98,83	99,00	99,00	99,00	99,02
19	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	100,00	97,67	97,00	98,00	100,00	98,50	99,00	98,15
20	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области	99,00	99,32	100,00	99,32	99,00	99,32	99,00	99,32
21	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	86,00	81,33	91,00	86,33	94,00	97,67	91,00	90,50
22	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	95,00	100,00	97,00	99,83	98,00	100,00	97,00	99,97

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска	97,00	99,50	98,00	95,00	95,00	100,00	96,00	98,85
24	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	98,00	99,67	97,00	99,67	95,00	99,50	96,00	99,58
25	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	92,00	99,83	92,00	99,33	94,00	99,83	93,00	99,73
26	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	98,00	98,00	98,00	98,17	98,00	98,33	98,00	98,20
27	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	94,00	89,50	95,00	90,50	93,00	91,17	94,00	90,53
28	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	100,00	100,00	99,00	99,83	100,00	100,00	100,00	99,97
29	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»	100,00	100,00	100,00	100,00	97,00	100,00	99,00	100,00
30	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	99,00	98,83	100,00	99,33	99,00	99,17	99,00	99,10
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	96,00	99,17	96,00	99,33	96,00	99,17	96,00	99,20

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	99,00	99,83	99,00	100,00	99,00	100,00	99,00	99,95
34	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	98,00	100,00	97,00	96,00	98,00	100,00	98,00	99,20
35	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	100,00	99,67	84,00	99,83	100,00	99,83	97,00	99,78
36	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа (муниципального района)	100,00	99,00	100,00	98,83	100,00	98,83	100,00	98,88
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
38	Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	99,50	99,00	99,83	99,00	100,00	99,00	99,82
39	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	99,00	99,50	99,00	100,00	98,00	99,83	99,00	99,77
40	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	99,00	99,67	100,00	99,67	100,00	99,67	100,00	99,67
41	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области»	99,00	100,00	98,00	99,67	100,00	100,00	99,00	99,93



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	90,00	98,14	95,00	97,97	95,00	99,32	94,00	98,69
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
44	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
45	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	94,00	99,50	95,00	99,50	95,00	99,50	95,00	99,50
46	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	90,00	98,83	97,00	98,83	96,00	99,67	94,00	99,25
47	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	100,00	99,50	100,00	98,67	97,00	100,00	99,00	99,58
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатковскому району города Челябинска»	96,00	98,17	98,00	99,67	99,00	99,50	98,00	99,13
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	92,00	99,29	97,00	99,76	99,00	99,76	97,00	99,62

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
50	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	100,00	99,26	97,00	99,50	100,00	99,26	99,00	99,31

Таким образом, результаты проведенной в 2022 году независимой оценки в целом свидетельствуют о достаточно высоком уровне удовлетворенности получателями услуг условиями оказания услуг организациями формы социального обслуживания, что очевидно обусловлено высоким качеством оказания этих услуг.

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

Проведенная в 2022 году независимая оценка качества показала, что итоговые рейтинги организаций социального обслуживания области в целом высоки и приближены к максимальному значению (таблица 24). В среднем значение итогового рейтинга 50 организаций социального обслуживания по всем пяти критериям составляет более 97,49 баллов.

Таблица 24

**Сравнение итогового рейтинга с рейтингами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Челябинской области в 2022 году (баллы)**

	Наименование организации	Рейтинги по показателям					Значение итогового рейтинга
		ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	100,00	100,00	99,95	99,99
2	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	99,96	99,88	100,00	100,00	100,00	99,97
3	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»	99,96	100,00	99,89	100,00	100,00	99,97
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	100,00	99,95	99,86	100,00	100,00	99,96
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	100,00	100,00	99,88	99,93	100,00	99,96
6	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района Челябинской области	99,96	100,00	99,71	100,00	100,00	99,93

1	2	3	4	5	6	7	8
7	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	99,83	100,00	99,80	100,00	99,97	99,92
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	99,86	99,53	100,00	100,00	99,92	99,86
9	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	100,00	99,93	99,41	100,00	99,92	99,85
10	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	99,21	100,00	100,00	100,00	99,97	99,84
11	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	99,53	99,95	99,88	99,81	100,00	99,83
12	Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,84	99,48	99,87	99,70	99,82	99,74
13	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	99,61	99,77	99,51	99,75	99,92	99,71
14	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	98,69	99,93	100,00	99,63	99,75	99,60
15	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	98,99	100,00	99,16	99,78	99,95	99,58
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	100,00	100,00	99,79	98,34	99,62	99,55
17	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	98,36	99,60	99,61	99,62	99,58	99,36

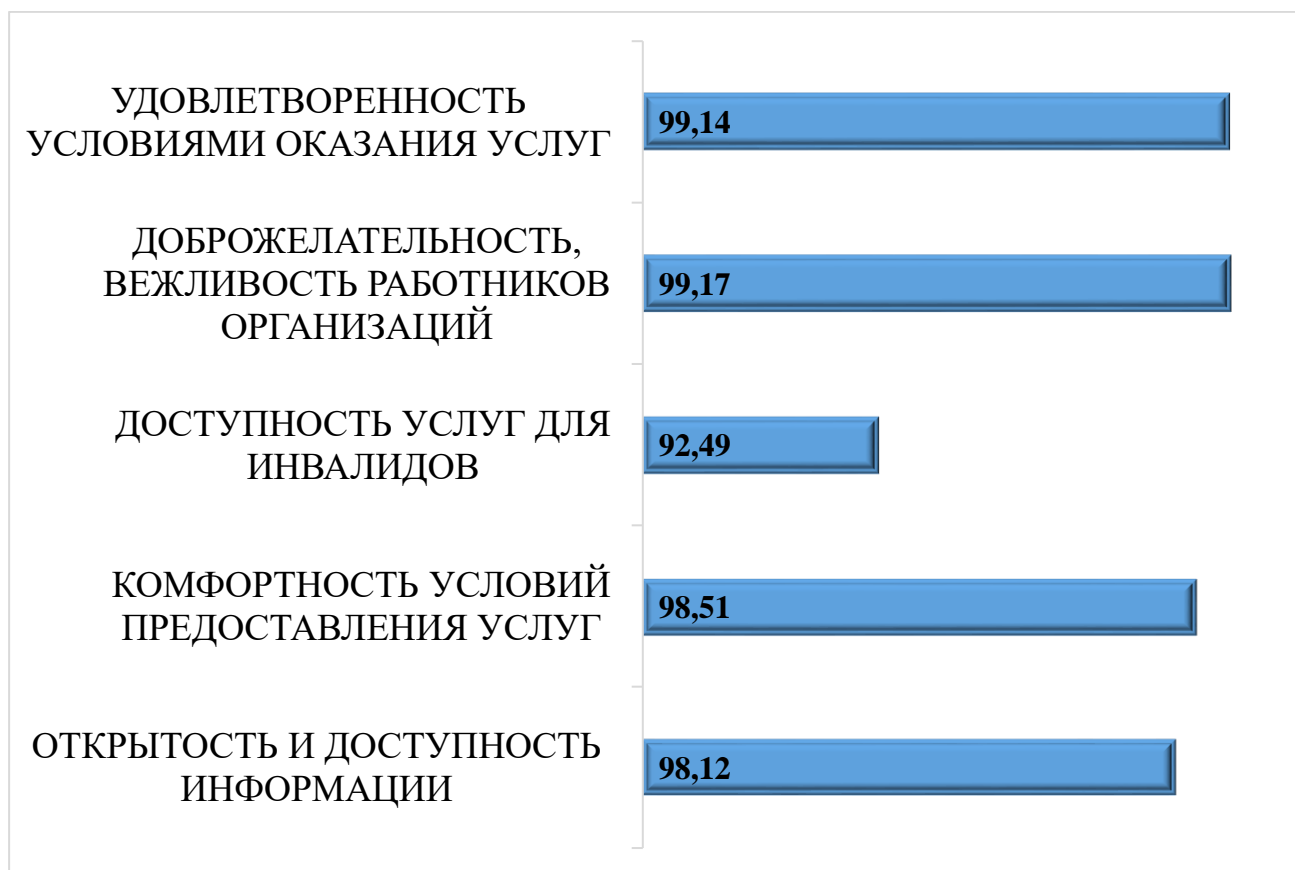
1	2	3	4	5	6	7	8
18	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	99,25	99,80	98,16	99,37	99,77	99,27
19	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	98,85	98,42	99,42	99,60	99,25	99,11
20	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	98,39	98,98	99,56	98,92	99,02	98,97
21	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	98,48	99,03	97,03	99,43	99,73	98,74
22	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	99,58	99,87	93,83	99,82	99,92	98,60
23	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Металлургическому району города Челябинска»	99,36	99,68	93,93	99,96	100,00	98,59
24	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	99,36	99,58	93,83	99,64	99,67	98,42
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	99,12	99,40	94,00	100,00	99,20	98,34
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	99,48	99,52	91,78	100,00	99,95	98,14
27	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска	98,97	95,97	98,61	97,76	98,85	98,03
28	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	97,32	99,53	93,31	99,82	99,88	97,97
29	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	99,52	99,35	91,38	99,72	99,58	97,91
30	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	94,35	97,98	98,45	98,65	99,10	97,71

1	2	3	4	5	6	7	8
31	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа (муниципального района)	99,20	99,27	91,26	99,63	98,88	97,65
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	98,03	98,46	92,15	98,68	98,69	97,20
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	97,24	99,08	90,58	99,32	99,50	97,15
34	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	99,77	99,90	85,97	99,96	99,78	97,08
35	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области	99,60	99,95	85,90	99,93	99,93	97,06
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	98,66	99,68	87,05	99,45	99,20	96,81
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»	96,60	96,48	92,39	98,92	99,13	96,71
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области	98,54	99,19	85,68	99,32	99,32	96,41
39	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	98,06	99,23	84,68	100,00	99,97	96,39
40	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	96,12	99,93	85,84	100,00	99,90	96,36
41	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	92,42	98,95	90,10	99,13	99,50	96,02
42	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	98,03	98,81	84,57	98,98	99,31	95,94
43	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	96,19	98,02	84,43	99,40	99,72	95,55



1	2	3	4	5	6	7	8
44	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	99,67	99,83	77,85	99,89	99,90	95,43
45	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	91,89	94,10	91,37	97,16	97,07	94,32
46	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	92,05	95,20	86,76	96,18	97,63	93,56
47	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	93,17	96,68	76,07	97,95	98,20	92,41
48	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	97,35	88,62	88,63	96,30	90,50	92,28
49	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	96,16	93,77	73,46	91,34	90,53	89,05
50	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	91,28	85,38	49,96	97,61	98,15	84,48

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 организаций социального обслуживания Челябинской области в 2022 году (в баллах)*

В таблице 25 представлены средние значения каждого отдельного показателя независимой оценки качества, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг организациями социального обслуживания в 2022 году.

Таблица 25

**Среднее значение показателей, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2022 году (баллы)**

Название показателя	Среднее значение
<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>	
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	99,60
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96,60
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами; на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы и сети «Интернет» (официальных сайтов организации социальной сферы)	98,62
<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>	
Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального)	99,20
Время ожидания предоставления услуг	98,78
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97,47

<b>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>	
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	96,34
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	92,40
Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	88,80
<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы</b>	
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98,75
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)	99,32
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)	99,22
<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99,43
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98,86
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98,84

Анализ результатов показал, что результаты по всем показателям приближены к максимальным значениям. Меньшее количество баллов у критерия, характеризующего доступность услуг для инвалидов – 92,58 баллов. Причем самый низкий рейтинг у показателя «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» – 88,8 баллов.

Наиболее низкие результаты по данному показателю у комплексного центра социального обслуживания: Кунашакского муниципального района

муниципальных районов (40 баллов). В этом же комплексном центре выявлены некоторые проблемы по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В данном учреждении созданы условия доступности только по двум показателям из шести. 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).

Сравнение средних значений рейтингов 2022 и 2019 года показало, что по четырем из пяти критериям значимых изменений произошло увеличение рейтинга (диаграмма 2). По критерию «Доступность услуг для инвалидов» выявлена заметная положительная динамика, что свидетельствует о работе, проделанной организациями в этом направлении.

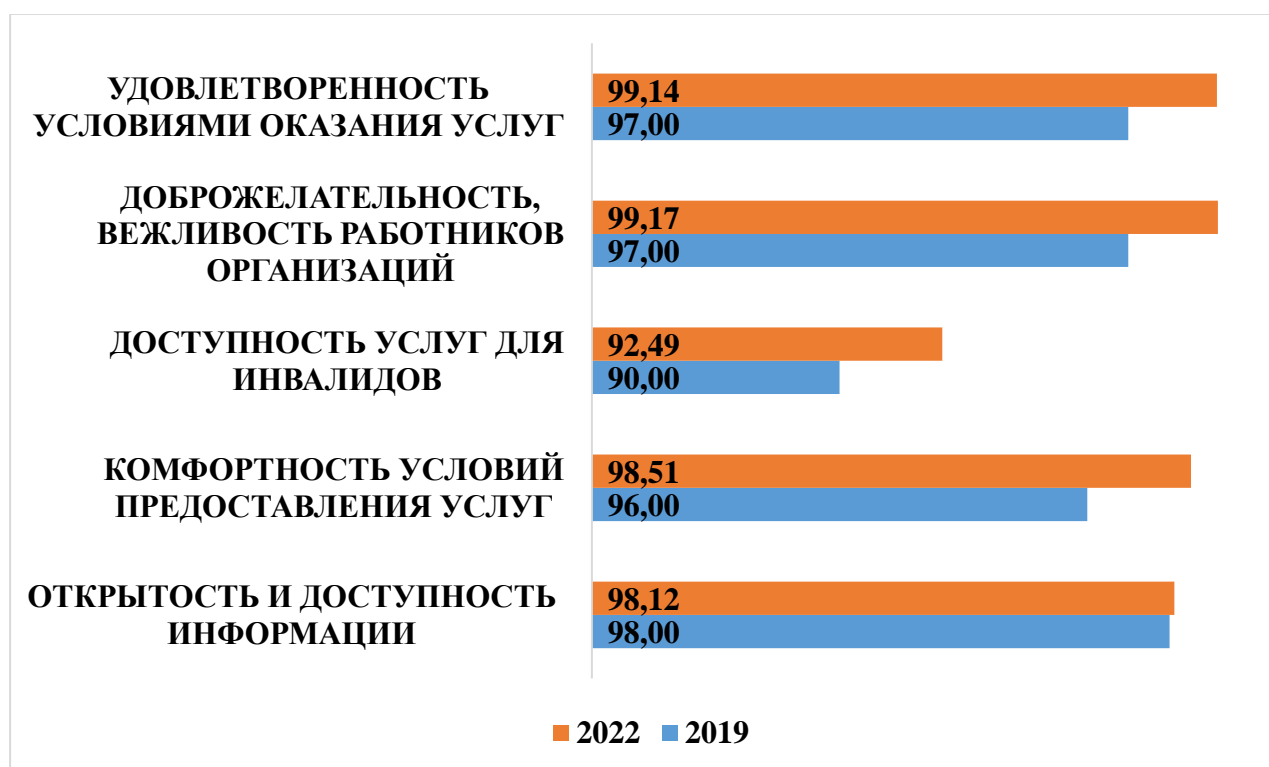


Диаграмма 2. Среднее значение рейтингов показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организаций формы социального обслуживания Челябинской области в 2019 и 2022 гг. (в баллах)

Сравнение средних значений с результатами 2019 года показало по 8 показателям положительную динамику (таблица 27). Значительный рост результатов у организаций формы наблюдается по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (на 7,8 баллов). Показатель обеспечения в организациях формы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте

уполномоченного федерального) остался неизменным – на максимально высоком уровне.

Таблица 26

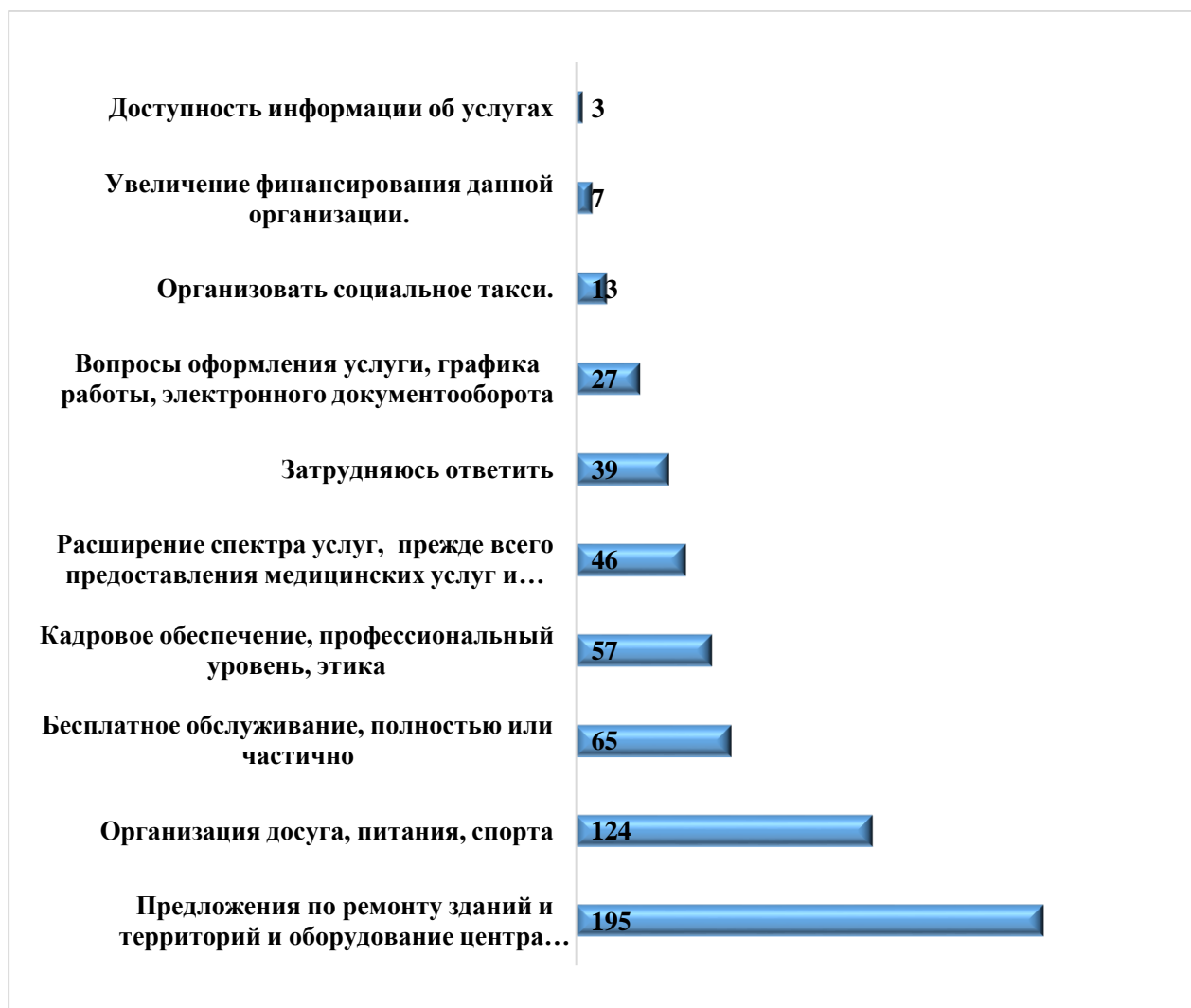
**Среднее значение показателей, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг организаций стационарных форм социального обслуживания Челябинской области, в 2019 и 2022 гг. (баллы)**

Название показателя	Среднее значение	
	2019	2022
<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>		
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)	100,00	99,60
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)	97,00	96,60
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)	96,00	98,62
<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>		
Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального)	100,00	99,20
Время ожидания предоставления услуг	96,00	98,78
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	92,00	97,47
<b>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	96,00	96,34
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	94,00	92,40

Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	81,00	88,80
<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы</b>		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99,00	98,75
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)	97,00	99,32
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)	95,00	99,22
<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98,00	99,43
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97,00	98,86
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97,00	98,84

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

В ходе независимой оценки качества 576 получателей услуг высказали 576 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 3.



*Диаграмма 3 Предложения получателей услуг по основным направлениям улучшения условий оказания услуг в организациях социального обслуживания Челябинской области (количество ответов по каждому направлению)*

Предложения по улучшению состояния помещений и прилегающей территории, оснащению необходимым оборудованием – на первом месте по числу предложений получателей услуг. Так, например, обсуживаемые комплексных центров Ашинского, Кусинского муниципальных районов



высказали предложения по увеличению площади помещения организаций. В комплексных центрах Копейского, Озеского, Трехгорного городских округов, Кунашакского, Саткинского муниципальных районов подавляющее большинство высказанных предложений граждан касались ремонта здания организации: «нужен ремонт помещения», «заменить окна» и другие.

В комплексном центре социального обслуживания Саткинского муниципального района необходима новая мебель. В комплексном центре города Трехгорный граждане предлагают «перенести организацию на первый этаж». Клиентам комплексного центра Южноуральского городского округа нужен лифт; в Кунашакском, Нагайбакском муниципальных районах и Миасском городском округе предлагают «обновить комнату отдыха».

В комплексном центре социального обслуживания города Озерска, получатели услуг обозначили необходимость обновления мягкой мебели, компьютерной техники. На отсутствие парковки указали подавляющее большинство клиентов комплексного центра социального обслуживания Ашинского, Кунашакского, муниципального района и Копейского, Миасского городского округа.

Необходимость установить кулер с водой в помещении организации отмечают в комплексных центрах Копейского городского округа. Волнует получателей услуг проблема доступности социальных услуг для инвалидов в Брединском, Саткинском муниципальных районах, а также в Кыштымском, Южноуральском городских округах. Клиенты комплексного центра Кусинского, Саткинского муниципальных районов, Кыштымского, Озеского, Миасского городских округов предлагают «провести ремонт подъездных путей к организации», облагородить прилегающую территорию и «установить кондиционер».

На втором месте - предложения по улучшению условий проведения досуга, спортивных мероприятий и организации питания для клиентов. На организацию досуга чаще всего указывают обслуживающиеся комплексных центров Октябрьского муниципального района, Южноуральского городского округа: «организовывать больше культурно-развлекательных поездок», «организовать выездные экскурсии», «больше музыкальных развлечений на дневном пребывании». В комплексном центре города Миасса значительная часть предложений касается организации питания. Также такие пожелания высказывают клиенты комплексных центров Орджоникидзевского района города Магнитогорска, Озеского, Верхнеуфалейского городских.

У получателей услуг на третьем месте – предложения, касающиеся оплаты услуг. Наиболее часто такие предложения встречаются среди клиентов комплексных центров социального обслуживания Курчатовского и Советского района города Челябинска, Ашинского, Еткульского и Нагайбакского муниципальных районов. Причем, все предложения по оплате касались ее

снижения и предоставления социальных услуг бесплатно. Получатели услуг предлагают рассмотреть возможность по снижению оплаты за обслуживание отдельным категориям населения. Высказывались предложения по пересмотру стоимости на определенные виды социальных услуг и другие.

Четвертом месте 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», «вежливо отвечать на телефонные звонки»

На пятом месте – предложения клиентов по расширению перечня дополнительных социальных услуг организаций социального обслуживания: «больше услуг» (МУ КЦСОН Троицкого муниципального района), медицинские услуги на дому требуются в Аргаяшского и Октябрьском муниципальных районах.

Также граждан волнует вопрос организации работы социального такси. Часть предложений затрагивают проблему кадрового обеспечения организаций. Клиенты также предлагали облегчить процесс получения услуг: Получатели услуг отмечали, что хотели бы получать больше информации об услугах. Высказывались пожелания и по повышению заработной платы сотрудникам организаций социального обслуживания. Наряду с замечаниями и предложениями почти каждый пятый опрошенный положительно оценивает работу организаций социального обслуживания. Больше положительных отзывов даны комплексным центрам социального обслуживания Увельского, Карталинского муниципальных районов, Верхнеуфалейского городского округа. 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 2022 году анализ результатов независимой оценки качества, предложений и замечаний граждан позволил разработать рекомендации по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области, кроме того в отчете использованы рекомендации Члена общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области, члена Экспертного совета при Уполномоченном по правам человека в Челябинской области, эксперт рабочей группы "Доступная среда" - Ёлшина Павла Александровича (*его рекомендации выделены жирным курсивом*):

### **МУ КЦСОН Агаповского муниципального района**

– 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**

– рассмотреть возможность расширения помещений, оказания медицинских услуг.

*Разработка паспорта доступности по форме, приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627*

*На парковки для МГН нанести разметку «Зона высадки посадки» трафарет «Инвалид» СП 59.13330.2020*

*Устройство ТНУ перед крыльцом из холодного пластика ГОСТ Р 52875-2018*

*Маркировка первой и последней ступеней тактильной контрастной полосой. СП 59.13330.2020*

*Заменить пиктограммы на ГОСТ Р 52131-2019*

*На входную дверь установить знаки «Осторожно препятствие!»*

*Для санузла: установить кнопки вызова помощи со шнурком, заменить пиктограмму. СП 59.13330.2020*

*Установка звукового маяка для инвалидов по зрению*

*Установка бегущей строки*

### **МБУ Ашинского муниципального района**

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность размещения на стенде организации информации:

численности получателей социальных услуг,

информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) – 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

дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;

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

- рассмотреть возможность переноса помещения для посещения инвалидами и лицами преклонного возраста из подвального помещения

- Обеспечения водой для посетителей и ремонт в здании

- Сделать бесплатным социальное обслуживание на дому

- создания социального такси

- предоставления юридических консультаций

- организации работы в выходной

### **МУ КЦСОН Брединского муниципального района**

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность размещения на стенде организации информации: 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; 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;

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

- рассмотреть возможность установки информационных табличек, указателей, создание брошюры, в которой указано, какими социальными выплатами можно воспользоваться, сделать парковку, создание для колясочников нормальных условий, установку лифта.

### **МУ КЦСОН Варненского муниципального района**

– 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 установки кулера в коридоре.

### **МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района**

– без замечаний

### **МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа**

– рассмотреть возможность организации бесплатного обслуживания на дому, предоставления услуги на дому до 20 часов вечера, приобретения новых аппаратов, организации питания.

### **МУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района**

*Необходимо устройство ТНУ перед крыльцом ГОСТ Р 52875-2018.*

*Маркировка первой и последней ступеней тактильной контрастной полосой. СП 59.13330.2020.*

*Заменить пиктограммы на ГОСТ Р 52131-2019.*

*Для санузла: установить кнопки вызова помощи со шнурком, подвесную раковину для МГН, настенный поручень для раковины, откидной поручень для унитаза. СП 59.13330.2020.*

### **МУ КЦСОН Еткульского муниципального района**

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) разместить информацию о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества,

количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

- в целях обеспечения в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг организовать доступность питьевой воды

- в целях обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика

- организовать помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории.

- рассмотреть возможность организации бесплатного обслуживания на дому, досуга получателей услуг.

#### **МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа**

– без замечаний

#### **МУ КЦСОН Карабашского городского округа**

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

*Разработка паспорта доступности по форме, приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627*

*На парковки для МГН нанести разметку «Зона высадки посадки» трафарет «Инвалид» СП 59.13330.2020*

*Установить кнопки вызова помощи перед крыльцом.*

*Устройство ТНУ перед крыльцом из холодного пластика ГОСТ Р 52875-2018*

*Маркировка первой и последней ступеней тактильной контрастной полосой. СП 59.13330.2020*

*Заменить пиктограммы на ГОСТ Р 52131-2019*

*Установить тактильную вывеску, мнемосхему и навигацию СП 59.13330.2020*

*Установка звукового маяка для инвалидов по зрению*

*Установка бегущей строки*

*Установка в санузле кнопки вызова помощи со шнурком СП 59.13330.2020*

#### **МУ КЦСОН Карталинского муниципального района**

– без замечаний

**МУ КЦСОН Каслинского 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).

**МУ КЦСОН Катав-Ивановского муниципального района**

– 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 организации социального такси, услуг массажа, поездки в бассейн

**МУ КЦСОН Кизильского муниципального района**

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) разместить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц, О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц на стенде организации и информацию о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) на стенде и сайте организации.

- 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 дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, 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) разместить на сайте информацию о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»; рассмотреть возможность создания выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

– 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,

– рассмотреть возможность улучшения качества обслуживания, организации навигации на 1 этаже, приобретение новых компьютеров, организации туалета, парковка, проведения ремонта в кабинетах, обеспечении питьевой водой.

### **МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района**

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

*Устройство ТНУ перед крыльцом ГОСТ Р 52875-2018*

*Установка в санузле кнопки вызова помощи со шнурком СП 59.13330.2020*

*На парковки для МГН нанести разметку «Зона высадки посадки» СП 59.13330.2020*

### **МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района**

– рассмотреть вопросы, связанные с оплатой, возможностью снижения стоимости дополнительных социальных услуг, улучшить материально-техническое оснащение.



### **МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района**

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) разместить на стенде организации информацию:

- О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно.

- О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)

- Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

На сайте организации:

- информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату,

частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

В целях обеспечения комфортности условий предоставления услуг организовать комфортную зону отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, навигацию внутри организации, транспортную доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки)

В целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность организации выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличия сменных кресел-колясок, 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). Организации помощи, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории работниками организации).

- рассмотреть возможность капитального ремонта здания, организации парковки, создания комфортной зоны ожидания.

### **МБУ КЦСОН Кусинского муниципального района**

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность организации выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;

- рассмотреть возможность расширения помещений, улучшение проезжую часть подхода к зданию, пересмотра графика работы МБУКЦСОН замены мягкой мебели в отделении дневного пребывания.

### **МУ КЦСОН Кыштымского городского округа**

– 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).

- рассмотреть возможность улучшить тротуары на территории, сделать крышу у остановки около комплексного центра, повесить указатели на каком этаже находится отделы, перенести отделения для отдыха пенсионеров на первый этаж, приемлемые условия оказания услуг.

***Разработка паспорта доступности по форме, приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627***

***Устройство ТНУ перед крыльцом из холодного пластика ГОСТ Р 52875-2018***

***Установка звукового маяка для инвалидов по зрению***

***Установка бегущей строки***

**МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска**

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) разместить на сайте организации информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

- рассмотреть возможность переноса оформления выплат на сайт госуслуг.

***Разработка паспорта доступности по форме, приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627***

***На парковки для МГН нанести разметку «Зона высадки посадки» трафарет «Инвалид» СП 59.13330.2020***

***Устройство ТНУ перед крыльцом и ступенями (холодный пластик) ГОСТ Р 52875-2018***

***Маркировка первой и последней ступеней тактильной контрастной полосой, установка поручней и перил СП 59.13330.2020***

***Заменить пиктограммы на ГОСТ Р 52131-2019***

***Установка индукционной петли для инвалидов по слуху***

***Установка звукового маяка для инвалидов по зрению***

***Установка бегущей строки***

***Оборудование санузла по СП 59.13330.2020***

**МУ КЦСОН Орджоникидзевского района г. Магнитогорска**

– рассмотреть возможность организации горячего питания.

*Разработка паспорта доступности по форме, приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627*

*На парковки для МГН нанести разметку «Зона высадки посадки» трафарет «Инвалид» СП 59.13330.2020*

*Устройство ТНУ перед крыльцом и ступенями (холодный пластик) ГОСТ Р 52875-2018*

*Маркировка первой и последней ступеней тактильной контрастной полосой, установка поручней и перил СП 59.13330.2020*

*Заменить пиктограммы на ГОСТ Р 52131-2019*

*Установка индукционной петли для инвалидов по слуху*

*Установка звукового маяка для инвалидов по зрению*

*Установка бегущей строки*

*Оборудование санузла по СП 59.13330.2020*

**МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска**

– рассмотреть возможность организации услуги контроля артериального давления, возможности снимать копии с документов, увеличения количества парковочных мест для инвалидов.

*Разработка паспорта доступности по форме, приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627*

*На парковки для МГН нанести разметку «Зона высадки посадки» трафарет «Инвалид» СП 59.13330.2020*

*Устройство ТНУ перед крыльцом и ступенями (холодный пластик) ГОСТ Р 52875-2018*

*Маркировка первой и последней ступеней тактильной контрастной полосой, установка поручней и перил СП 59.13330.2020*

*Заменить пиктограммы на ГОСТ Р 52131-2019*

*Установка индукционной петли для инвалидов по слуху*

*Установка звукового маяка для инвалидов по зрению*

*Установка бегущей строки*

*Оборудование санузла по СП 59.13330.2020*

**МКУ КЦСОН Миасского городского округа**

– рассмотреть возможность улучшения парковку для машин, организации бесплатного проезда от дома до организации, круглосуточного режима работы, организации отделения дневного пребывания в центральной части города, организации отделения сиделок, приема документов электронным, расширения перечня бесплатных услуг соцработников, организации приема до 18 часов, хотя бы раз в неделю.

*Разработка паспорта доступности по форме, приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627*

*Устройство ТНУ перед крыльцом и ступенями ГОСТ Р 52875-2018  
Маркировка первой и последней ступеней тактильной контрастной  
полосой, установка поручней и перил СП 59.13330.2020*

*Заменить пиктограммы на ГОСТ Р 52131-2019*

*Установить тактильную вывеску, мнемосхему и навигацию СП  
59.13330.2020*

*Установка индукционной петли для инвалидов по слуху*

*Установка звукового маяка для инвалидов по зрению*

*Установка бегущей строки*

*Установка в санузле кнопки вызова помощи со шнурком СП  
59.13330.2020*

### **МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района**

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

– в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность наличия 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 установки стульев для посетителей, организации дополнительного туалета для посетителей, бесплатного обслуживания на дому, отдельного окна для приёма документов.

### **МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района**

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

#### **МУ КЦСОН Озерского городского округа**

– 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; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

– рассмотреть возможность организации горячего питания, расширения перечня медицинских услуг, обновления медицинского оборудования, размещения на территории центра лавочек, мест для отдыха на свежем воздухе, решения вопроса по специалисту на тренажер бубновского, обновления мебели в здании кц, обновление спортивного инвентаря в физкультурном зале, установки обогревателей и кондиционеров в помещениях, замене окон в здании, очень холодно, замене компьютеров в дневном отделении.

#### **МБУ КЦСОН Октябрьского муниципального района**

– рассмотреть возможность организации услуги медицинского работника на дому, организовать работу в выходные дни субботу и воскресенье, улучшить работу самодеятельных кружков, больше занятий на компьютере, разнообразить досуг отдыхающих, больше дискотек и концертов, организации творческих кружков для личного развития.

#### **МУ КЦСОН Пластовского муниципального района**

– без замечаний

#### **МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района**

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность размещения информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе

к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")

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

– рассмотреть возможность ремонта пешеходной дорожки к зданию, фасада, замены окон, установки подъемника на 2этаж, добавления обслуживающего персонала, оборудования дополнительного туалета, организации транспорта для коллективных поездок, увеличить количество тренажеров для детей ДЦП.

#### **МУ КЦСОН Сосновского муниципального района**

– без замечаний

#### **МБУ КЦСОН г. Снежинска**

– 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. Троицка**

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) размещение информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

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

– рассмотреть возможность пересмотра графика работы.

#### **МУ КЦСОН Троицкого муниципального района**

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

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

#### **МУ КЦСОН Трехгорного городского округа**

– 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).

- рассмотреть возможность открытия отделение дневного пребывания, организации ремонта в помещении.

#### **МБУ КЦСОН Увельского муниципального района**

– 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).

*Устройство ТНУ перед крыльцом и ступенями ГОСТ Р 52875-2018*

*Маркировка тактильной, противоскользящей, контрастной полосой 1ю и последнюю ступени СП 59.13330.2020*

*Заменить пиктограммы на ГОСТ Р 52131-2019*

*Установить тактильную вывеску по ГОСТ, мнемосхему и навигацию СП 59.13330.2020*

*Установка индукционной петли для инвалидов по слуху*

*Установка звукового маяка для инвалидов по зрению*

*Установка бегущей строки*

*Для санузла: подвесную раковину для МГН, настенный поручень для раковины, откидной поручень для унитаза. СП 59.13330.2020*

#### **МУ Уйский КЦСОН**

– нет замечаний.

#### **МУ КЦСОН Усть-Катавского городского округа**

– 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 капитального ремонта помещения.



### **МУ Чебаркульского городского округа КЦСОН**

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

- рассмотреть возможность улучшения качества обслуживания.

*Устройство ТНУ перед крыльцом и ступенями ГОСТ Р 52875-2018*

*Заменить пиктограммы на ГОСТ Р 52131-2019*

*Установить тактильную вывеску по ГОСТ, мнемосхему и навигацию СП 59.13330.2020*

*Установка индукционной петли для инвалидов по слуху*

*Установка звукового маяка для инвалидов по зрению*

*Установка бегающей строки*

### **МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района**

– 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 установки скамеек на улице около организации, расширения штата.

*Устройство ТНУ перед крыльцом и ступенями ГОСТ Р 52875-2018*

*Маркировка тактильной, противоскользкой, контрастной полосой 1ю и последнюю ступени СП 59.13330.2020*

*Заменить пиктограммы на ГОСТ Р 52131-2019*

*Установка индукционной петли для инвалидов по слуху*

*Установка звукового маяка для инвалидов по зрению*

*Установка бегающей строки*

*Для санузла: установить откидной поручень для унитаза, кнопку вызова помощи со шнурком, крючок для костылей травмобезопасный СП 59.13330.2020*

### **МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска**

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

- рассмотреть возможность расширения оказываемых услуг, увеличения количества посещений соц. Работника, организации парковки, рассмотрение графика посещений сиделок, подачи документов через портал "госуслуги",

**МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска**

– нет замечаний.

**МБУ КЦСОН по Metallургическому району г. Челябинска**

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

*Устройство ТНУ перед крыльцом и ступенями ГОСТ Р 52875-2018*

*Переделать пандус в соответствии СП 59.13330.2020*

*Установка индукционной петли для инвалидов по слуху*

*Установка бегущей строки*

*Для санузла: установить откидной поручень для унитаза, кнопку вызова помощи со шнурком, крючок для костылей травмобезопасный СП 59.13330.2020*

**МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска**

– 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).

– рассмотреть вопросы, связанные с оплатой, возможностью снижения стоимости дополнительных социальных услуг. Возможность предоставления услуг в выходные дни, расширения спектра услуг, ввести услуги сиделки.

*Разработка паспорта доступности по форме, приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627*

*Устройство ТНУ перед крыльцом ГОСТ Р 52875-2018*

*Организация парковочного места для МГН СП 59.13330.2020*

*Маркировка первой и последней ступеней тактильной контрастной полосой СП 59.13330.2020*

*Заменить пиктограммы на ГОСТ Р 52131-2019*

*Установить тактильную вывеску, мнемосхему и навигацию СП 59.13330.2020*

*Установка индукционной петли для инвалидов по слуху*

*Установка звукового маяка для инвалидов по зрению*

*Установка бегущей строки*

*Для санузла: установить кнопку вызова помощи со шнурком, крючок для костылей травмобезопасный, подвесную раковину для МГН, настенный поручень для раковины СП 59.13330.2020*

### **МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска**

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- рассмотреть возможность расширения штата специалистов, предоставления услуг в выходные дни, установки пандуса в здании организации.

*Разработка паспорта доступности по форме, приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627*

*Заменить пиктограммы на ГОСТ Р 52131-2019*

*Установить тактильную вывеску, мнемосхему и навигацию СП 59.13330.2020*

*Установка индукционной петли для инвалидов по слуху*

*Установка звукового маяка для инвалидов по зрению*

*Установка бегущей строки*

*Оборудование санитарно-гигиенической комнаты для МГН СП 59.13330.2020*

### **МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска**

– 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).

– рассмотреть возможность улучшения транспортной доступности, повышения комфортности зоны ожидания, обеспечения воды в свободном доступе.

*Разработка паспорта доступности по форме, приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627*

*Устройство ТНУ перед крыльцом и ступенями ГОСТ Р 52875-2018*

*Маркировка первой и последней ступеней тактильной контрастной полосой, установка поручней и перил СП 59.13330.2020*

*Заменить пиктограммы на ГОСТ Р 52131-2019*

*Установить тактильную вывеску, мнемосхему и навигацию СП 59.13330.2020*

*Установка индукционной петли для инвалидов по слуху*

*Установка звукового маяка для инвалидов по зрению*

*Установка бегущей строки*

*Установка в санузле кнопки вызова помощи со шнурком СП 59.13330.2020*

### **МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска**

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

### **МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района**

– нет замечаний.

### **МУ КЦСОН Южноуральского городского округа**

– в целях повышения открытости и доступности информации об организации (учреждении) рассмотреть возможность создания технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

– рассмотреть возможность оборудования зоны для отдыха и спорта на открытом воздухе на территории организации, создания условий для отдыха в группе дневного пребывания колясочников (отсутствие лифта), озеленения помещений, организации досуга (экскурсии, концерты кружки), рассмотреть вопросы, связанные с оплатой, возможностью снижения стоимости дополнительных социальных услуг.

*Разработка паспорта доступности по форме, приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627*

*На парковки для МГН нанести разметку «Зона высадки посадки» трафарет «Инвалид» СП 59.13330.2020*

*Устройство ТНУ перед крыльцом и ступенями (холодный пластик) ГОСТ Р 52875-2018*

***Установить тактильную вывеску, мнемосхему и навигацию СП 59.13330.2020***

***Маркировка первой и последней ступеней тактильной контрастной полосой, установка поручней и перил СП 59.13330.2020***

***Заменить пиктограммы на ГОСТ Р 52131-2019***

***Установка звукового маяка для инвалидов по зрению***

***Установка бегущей строки***

***Оборудование санузла по СП 59.13330.2020***

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В 2022 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 показали, что в организациях социального обслуживания созданы достаточно высокие условия для повышения уровня оказания социальных услуг. В итоговом рейтинге восемь организаций социального обслуживания показали максимальный результат, остальные 42 организаций показали достаточно высокие результаты. По совокупности общих показателей у них – от 84,40 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 97,50 баллов, а восемь комплексных центров социального обслуживания показали максимально-возможные результаты по всем 15 показателям: Аргаяшского, Еманжелинского, Катав – Ивановского, Коркинского, Октябрьского, Сосновского, Увельского муниципальных районов, Ленинского района города Челябинска». Меньшее количество баллов у критерия, характеризующего доступность услуг для инвалидов – 92,58 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 88,80 балл. Наиболее «проблемной» организацией по данному показателю является комплексный центр социального обслуживания Кунашакского муниципального района. У него самые низкие результаты по области: 40 баллов. 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 четырех комплексных центров социального обслуживания: Сатинского, Кусинского, Троицкого, Нагайбакского муниципальных районов. 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 первом месте среди предложений респондентов. В целом расчет среднего значения по показателям свидетельствует о том, что по всем 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. 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 «проблемной» организацией здесь является комплексный центр Кунашакского муниципального района.

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

- не выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов в комплексных центрах социального обслуживания Копейского, Южноуральского городских округов, Ашинского, Кунашакского, Кусинского муниципальных районов.

- отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы в комплексных центрах Карабашского, Кыштымского, городских округов, Кунашакского, Нагайбакского, Саткинского, Троицкого муниципальных районов, г. Троицка;

- нет сменных кресел-колясок в комплексных центрах Кунашакского, Саткинского муниципальных районов и в Калининском районе города Челябинска.

- отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения в комплексных центрах социального обслуживания в Озерского, Чебаркульского городских округах, Metallургическом и Курчатовском районах города Челябинска, Брединском, Каслинском, Кизильского, Кунашакского, Кусинского, Нагайбакском, Нязепетровском, Троицком, Чебаркульского 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.



**Приложение 1****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».

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

8. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

9. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,

социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

10. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726).

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

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

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

## 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)

№ п/п	Показатели
	<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>
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 медикосоциальной 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).
	<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>
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).
	<b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>
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	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;</p> <p>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.</p>
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</b>	
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).
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
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).

## Приложение 3

**Перечень организаций социального обслуживания Челябинской области,  
подлежащих проведению независимой оценки качества предоставления  
социальных услуг в 2022 году**

№	Наименование организации	Адрес
1.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области	Агаповский район, с.Агаповка, ул. Рабочая, д.34
2.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области	Аргаяшский район, с. Аргаяш, ул. Пушкина, д.10, оф.1
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	Ашинский район, г. Аша, ул. Толстого, д. 8
4.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»	Брединский район, п. Бреды, ул. Труда, д. 7
5.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»	Варненский район, с. Варна, ул. Советская, д.94
6.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	Верхнеуральский район, г. Верхнеуральск, ул. Советская, д.17 «А»
7.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа	город Верхний Уфалей, улица Каслинская, д. 3 «А»
8.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	Еманжелинский район, г. Еманжелинск, ул. Ленина, д. 29
9.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области	Еткульский район, с. Еткуль, ул. Ленина, д.33
10.	Муниципальное бюджетного учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа	г. Златоуст ул. Калинина, д.7.
11.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа	г. Карабаш, ул. Освобождение Урала, д.12
12.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	п. Локомотивный, ул. Школьная, д.9

13.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района	Каслинский район, г. Касли, ул. Стадионная, д.101
14.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав – Ивановского муниципального района Челябинской области	Катав-ивановский район, г.Катав-Ивановск, ул. Гагарина, д.4
15.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района	Кизильский район, с.Кизильское, ул. Советская, д.91
16.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области	г. Копейск ул. Ленина д. 61
17.	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района	Коркинский район, г. Коркино, ул. 30 лет ВЛКСМ, д. 7
18.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	Красноармейский район, с. Миасское, ул. Ленина, д.4-у
19.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района	Кунашакский район, с. Кунашак, ул. Пионерская, д. 12 «Б»
20.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения». Кусинского муниципального района Челябинской области	Кусинский район, г. Куса, ул. Ленина, д.8
21.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»	г. Кыштым, ул 2-я Южная, д.1
22.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области	г. Магнитогорск, пр. Metallургов, д.3 корп.1
23.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска	город Магнитогорск, проспект Ленина, д. 138
24.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	г. Магнитогорск, ул. Грязнова д. 44/3 (ул. Суворова д. 123)
25.	Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области	г. Миасс, проспект Макеева, д. 86

26.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района	Нагайбакский район, с. Фершампенуаз, ул. Труда, д. 64/1, помещение 2
27.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области	Нязепетровский район, г. Нязепетровск, ул. Свердлова, д. 74А, пом. 25
28.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа	г.Озерск, ул.Космонавтов, д.1 А
29.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»	Октябрьский район, село Октябрьское, ул. Восточная, д. 88
30.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	Пластовский район г. Пласт ул. Строителей, д.2
31.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»	Саткинский район, г. Сатка, ул.50 лет Октября, д. 1
32.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»	Сосновский район, с. Долгодеревенское, ул. Северная, д.14
33.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»	г.Снежинск, ул. Сосновая, д. 7.
34.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка	город Троицк, ул. Бр. Малышевых, д. 37.
35.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района	Троицкий район, г..Троицк, ул. Климова, д.30
36.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа	г. Трехгорный, ул. Кирова, д.15А
37.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	Увельский район, п.Увельский, ул. Советская, д.24
38.	Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	Уйский район, с.Уйское, ул. Островского, д.21
39.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	г.Усть-Катав, ул. Рабочая д.39
40.	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Чебаркуль, ул. Мира, д. 18



41.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области	Чебаркульский район, город Чебаркуль, ул. Карпенко, д.2
42.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	г. Челябинск, ул. Каслинская, д. 25
43.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	г. Челябинск, ул. Трубников, д.59
44.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»	г. Челябинск, ул. Коммунистическая, д. 8а
45.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»	г. Челябинск, ул. Плеханова, 43б
46.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»	г. Челябинск, ул. Первой Пятилетки, д. 43
47.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»	г. Челябинск, ул. Смирных, д.21-а
48.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»	г. Челябинск, улица Островского, дом 30, кабинет 103
49.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области	Чесменский район, с. Чесма, ул. Чапаева, д.42Г
50.	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области	г. Южноуральск. ул. Куйбышева, 25

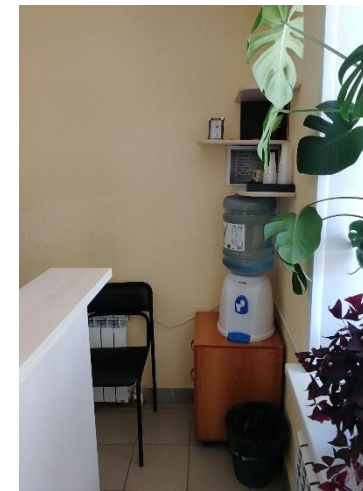
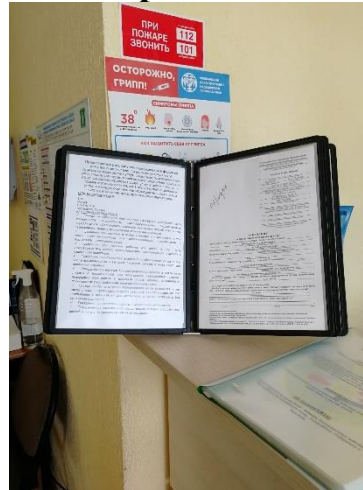
## Приложение 4

**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 2022 году**

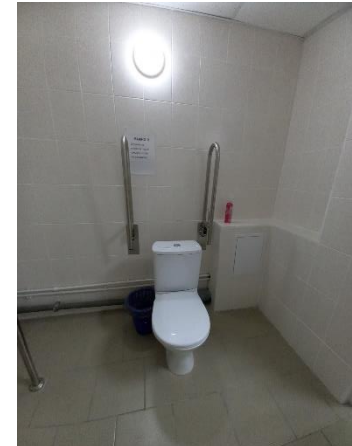
**1. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области**



## 2. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области



**3. Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения»  
Ашинского муниципального района**



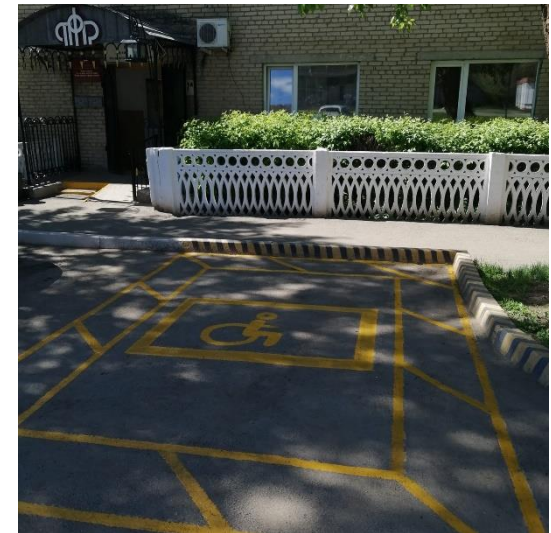
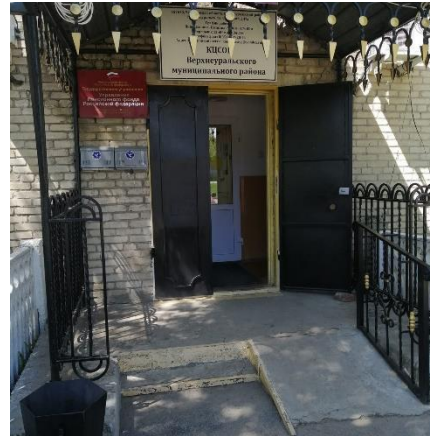
#### 4. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Брединского муниципального района Челябинской области»



## 5. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»



**6. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения»  
Верхнеуральского муниципального района Челябинской области**



## 7. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа

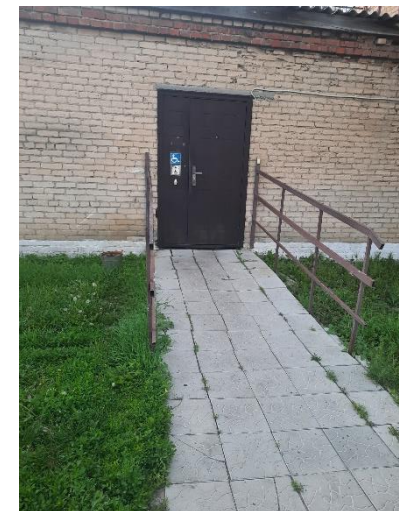
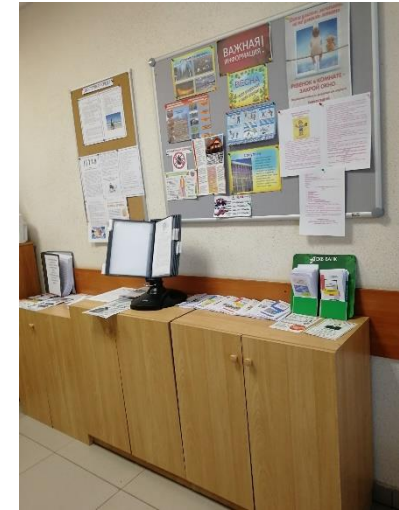




**8. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области**



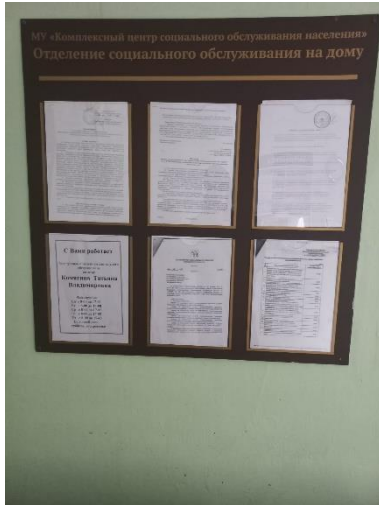
**9. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области**



**10.Муниципальное бюджетного учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения»  
Златоустовского городского округа**



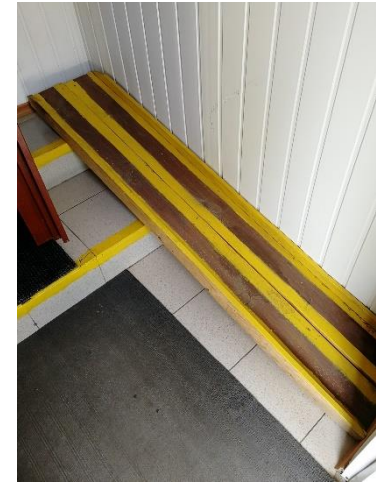
## 11. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа



**12.Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области**



**13.Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района**



**14. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав –  
Ивановского муниципального района Челябинской области**



**15. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района**

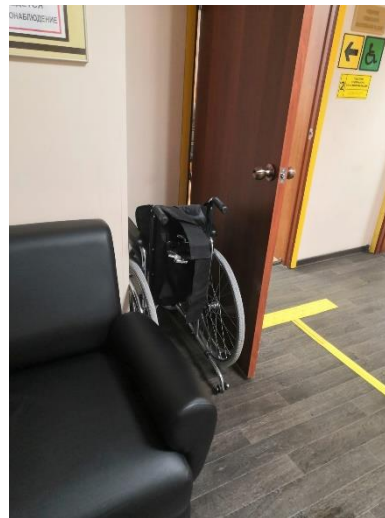




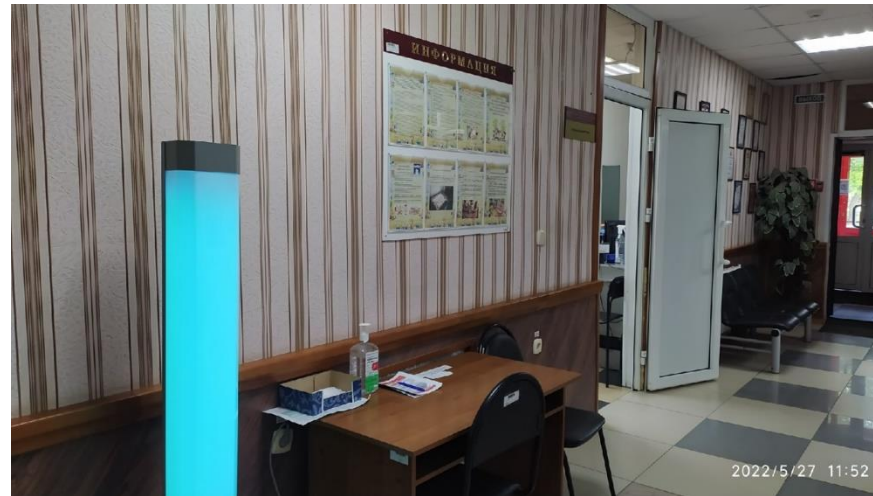
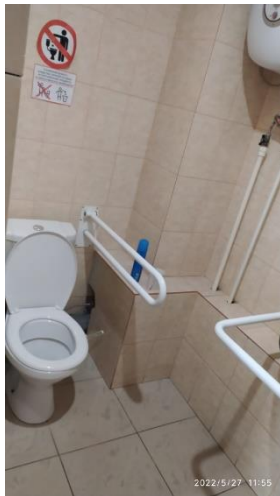
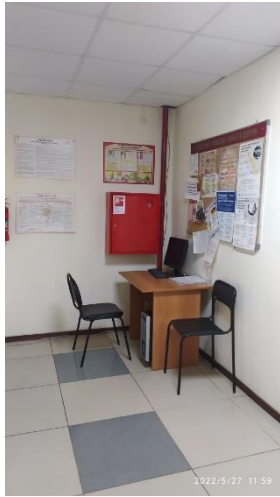
## 16. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области



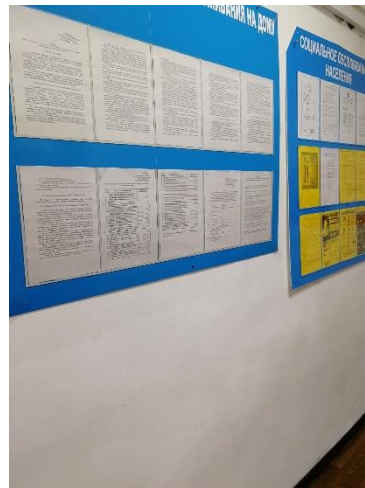
**17. Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района**



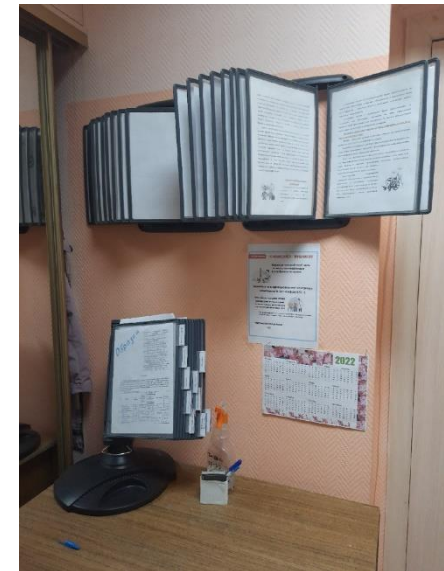
**18. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения»  
Красноармейского муниципального района Челябинской области**



**19.Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района**



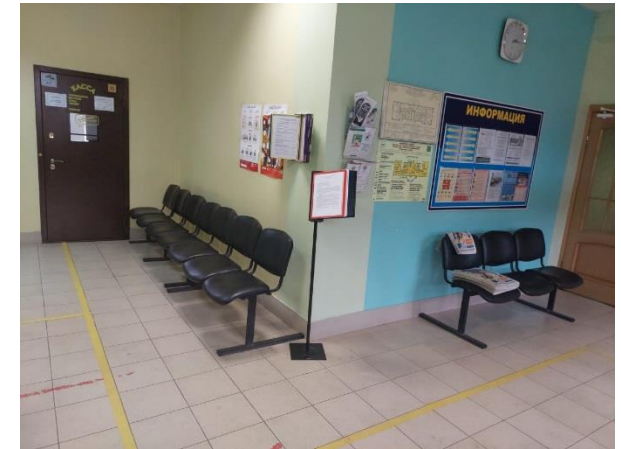
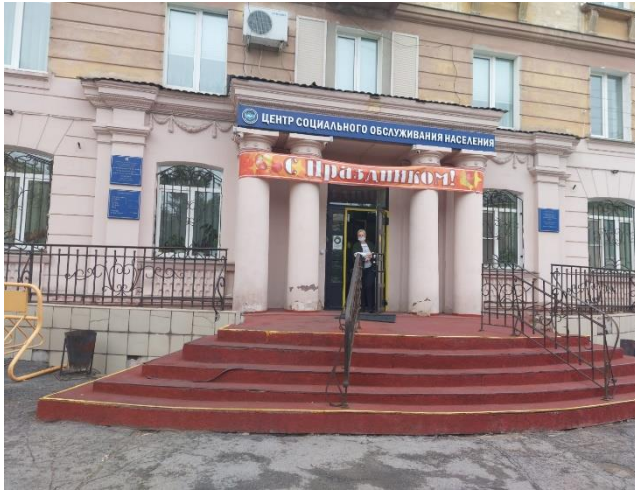
**20. Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения».  
Кусинского муниципального района Челябинской области**



**21. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения. Кыштымского городского округа»**



## 22. Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области

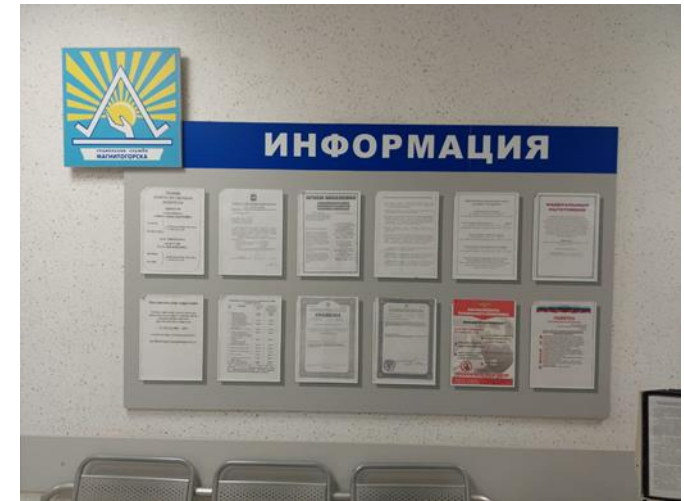


**23.Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения»  
Орджоникидзевского района Челябинской области г. Магнитогорска**





**24.Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области**



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



## 26.Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района



**27.Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения»  
Нязепетровского муниципального района Челябинской области**



**28.Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа**



**29.Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области»**



**30.Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»**



**31.Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Саткинского муниципального района Челябинской области»**

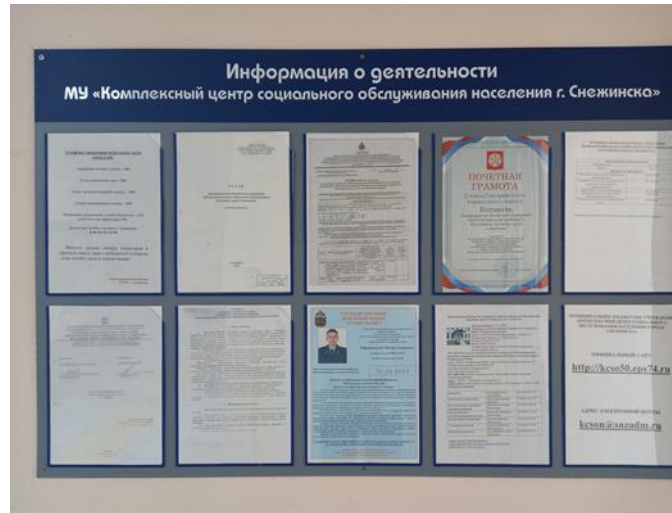




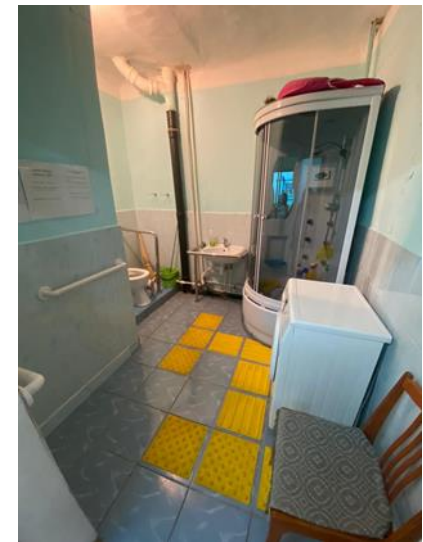
**32.Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосновского муниципального района Челябинской области»**



### 33.Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска»



**34.Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Троицка**



**35.Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого  
муниципального района**



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

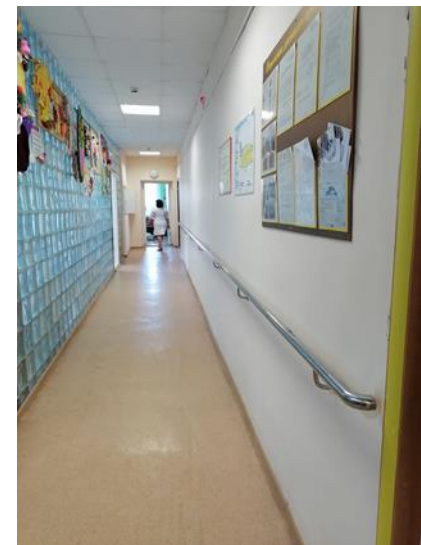
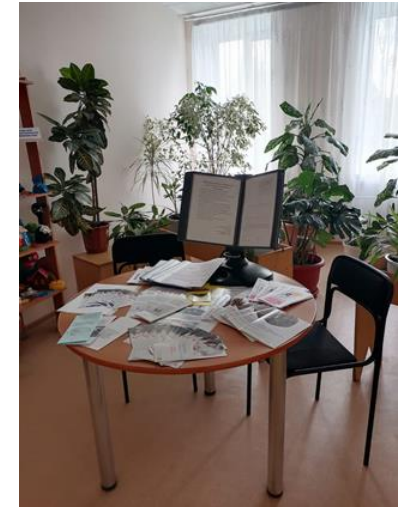


**37.Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района**



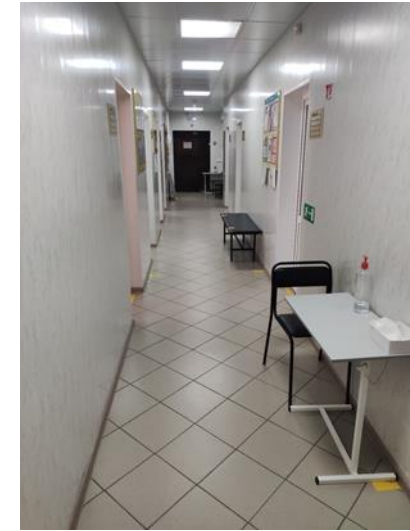
**38.Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**39.Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области**





**40.Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»**



**41.Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чебаркульского муниципального района Челябинской области**



**42.Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»**



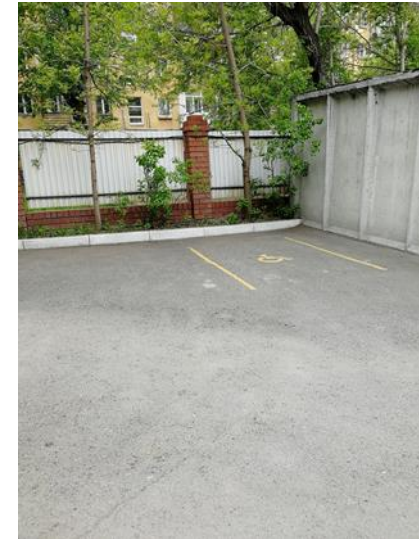
**43.Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»**



**44.Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по  
Металлургическому району города Челябинска»**



**45.Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»**



**46. Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»**

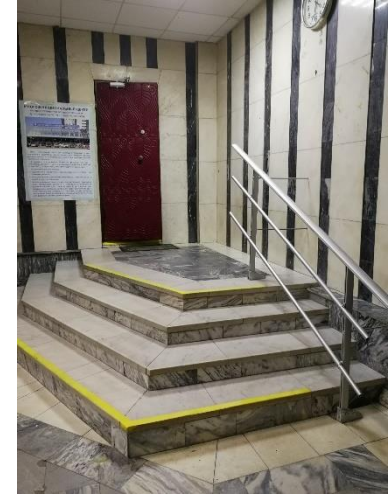


**47.Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по  
Центральному району города Челябинска»**

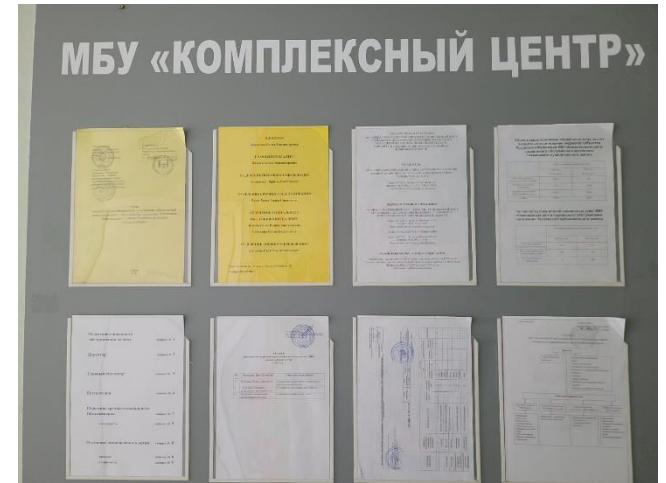




**48.Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания по Курчатовскому району города Челябинска»**



**49.Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения»  
Чесменского муниципального района Челябинской области**



**50.Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения»  
Южноуральского городского округа Челябинской области**

