

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

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

СОГЛАСОВАНО

Министр социальных отношений
Челябинской области

_____ Т. Е. Никитина
«14» декабря 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

_____ Д. А. Циринг
«14» декабря 2018 г.

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ СБОРНИК
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2018 ГОДУ

Руководитель НИР

И.о. декана экономического факультета

ФГБОУ ВО «ЧелГУ», к.э.н., доцент

Т. А. Верещагина

Челябинск

2018

*Печатается в соответствии с условиями и требованиями
Государственного контракта № 1.173 от 05 декабря 2018 г.*

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2018 году : информационно-аналитический сборник / под ред. Е. И. Салгановой. Челябинск : Челяб. гос. ун-т, 2018. 128 с.

В информационно-аналитическом сборнике представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2018 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 51 организации 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 предложения по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

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

Авторский коллектив:

Министерство социальных
отношений Челябинской области:

Т. Е. Никитина, Т. С. Ильина,
Т. В. Шин, Р. К. Хайритдинова,
А. В. Гусев, Л. А. Истомина,
Т. М. Чиркова, Е. А. Голубцова,
С. А. Мальцева, А. В. Мосейчук.

ФГБОУ ВО «Челябинский
государственный университет»:

Т. А. Верещагина, Н. А. Гафнер,
О. К. Мишина, А. М. Ромодина,
Е. И. Салганова, Л. Б. Черепанова.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1. Общие результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2018 году.....	9
1.1. Итоговые результаты организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по комфортности и доступности предоставления услуг.....	9
1.2. Итоговые результаты организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по комфортности и доступности предоставления услуг.....	12
2. Результаты независимой оценки по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг, организациями социального обслуживания Челябинской области.....	13
2.1. Открытость и доступность информации об организации (учреждении).....	13
2.2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	23
2.3. Доступность услуг для инвалидов.....	31
2.4. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения).....	40
2.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	48
3. Сравнительный анализ итоговых рейтингов с рейтингами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг, организациями социального обслуживания Челябинской области.....	56
4. Предложения по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.....	67
Заключение.....	83
Приложение 1. Правовые аспекты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.....	86
Приложение 2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н).....	87
Приложение 3. Перечень организаций социального обслуживания Челябинской области, подлежащих проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году.....	90
Приложение 4. Перечень сокращений.....	101

Приложение 5. Демонстрационный материал по показателям, характеризующим комфортность и доступность услуг для инвалидов, в организациях социального обслуживания населения Челябинской области, участвующих в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2018 году.....	106
--	-----

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 51 организации социального обслуживания Челябинской области, в том числе 42 организаций стационарной и 9 полустационарной форм социального обслуживания.

В 2018 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 - комфортность и доступность предоставления 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 о доступности организаций социального обслуживания, укомплектованности их квалифицированными кадрами, информационной открытости и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг; составления сводной таблицы, включающей перечень организаций, участвующих в независимой оценке с баллами по каждому показателю и критериям; анализа и интерпретации данных, содержащихся в сводной таблице расчета показателей по каждой организации, формам социального обслуживания и по массиву в целом; определения рейтингов организаций социального обслуживания по формам и показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг; разработки предложений 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 2018 году (Приложение 3).

Независимая оценка качества в 2018 году осуществлялась в три этапа:

1 этап – июль-август 2018 года - сбор информации о доступности организаций социального обслуживания и укомплектованности их квалифицированными кадрами для проведения независимой оценки качества.

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

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

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

Всего за июль-август 2018 года обследовано и собрана информация по 51 организации социального обслуживания.

2 этап – август-октябрь 2018 года – организация и проведение социологического исследования о качестве предоставления социальных услуг и информационной открытости организаций социального обслуживания.

Объектом исследования выступили:

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

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

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

Выборка:

– для сбора данных посредством метода анкетирования - систематическая вероятностная – от 5 % до 10 % от общей численности клиентов организаций стационарной формы социального обслуживания и от 10 до 15 клиентов организаций полустационарной формы социального обслуживания и надомной форм социального обслуживания Челябинской области;

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

Сбор первичной информации осуществлялся по утвержденным рабочим картам, анкетам, охватывающим весь перечень показателей, характеризующих информационную открытость организаций социального обслуживания и удовлетворенность качеством оказания услуг организациями социального обслуживания для каждой формы социального обслуживания. Информация собрана в установленные сроки, в надлежащем объеме и надлежащего качества в соответствии с Техническим заданием Государственного контракта № 1.116 от 03.08.2018 г.

Всего в августе – октябре 2018 года опрошено 720 респондентов среди клиентов организаций социального обслуживания, законных их представителей, экспертного сообщества (представителей организаций и учреждений смежных отраслей, взаимодействующих с организацией социального обслуживания) в 51 организации социального обслуживания.

Получена информация по итогам мониторинга официальных сайтов 51 организации социального обслуживания.

Проведен 51 эксперимент – контрольный звонок («контрольная закупка») по телефону по оценке информационной открытости организаций социального обслуживания и удовлетворенности качеством оказания услуг для проведения независимой оценки качества.

Подготовлен отчет о НИР, протоколы компьютерной обработки информации с анкет, протоколы контроля телефонного опроса, мониторинга сайтов, рабочие карты независимой оценки качества оказания услуг по телефону, мониторингу официальных сайтов организаций социального обслуживания, анкеты.

3 этап – декабрь 2018 года – проведено информационно-аналитическое исследование комфортности и доступности предоставления услуг 51 организации 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 предложения по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

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 2018 году.

1. ОБЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2018 ГОДУ

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

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

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

где:

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

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

1.1. Итоговые результаты организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по комфортности и доступности предоставления услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году осуществлялась в 42 организациях стационарной формы социального обслуживания Челябинской области (далее – организации стационарной формы социального обслуживания). В итоговом рейтинге две организации стационарной формы социального обслуживания показали отличный результат. По совокупности общих показателей у них – 100 баллов (таблица 1).

Таблица 1

Итоговый рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания с максимальными результатами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг, организациями социального обслуживания

№	Наименование организации	Баллы
1.	ОГСУСО «Геронтологический центр»	100
2.	ГСУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100

Остальные 40 организаций стационарной формы социального обслуживания показали достаточно высокий результат. По совокупности общих показателей у них – от 75,5 до 99 баллов (таблица 2).

Таблица 2

Итоговый рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания с высокими результатами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг, организациями социального обслуживания

№	Наименование организации	Баллы
1.	ГБУСПО «Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба»	99,2
2.	ГСУСО «Челябинский геронтологический центр»	98,4
3.	ГСУСО Копейский РЦ для лиц с умственной отсталостью	98,4
4.	ГСУСО «Челябинский психоневрологический интернат»	98,4
5.	ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат №2	96,8
6.	ГСУСО «Полетаевский психоневрологический интернат»	96,8
7.	ГСУСО «Троицкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	96,0
8.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска	95,6
9.	ГСУССССЗН «Челябинский детский дом-интернат» (для глубоко умственно отсталых детей)	95,6
10.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района	95,2
11.	ГСУСОССЗН «Психоневрологический интернат «Синегорье»	94,5
12.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска	94,4
13.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района	94,2
14.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района	94,0
15.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска	94,0
16.	ГСУСО «Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки»	93,7
17.	ОГКУЧОЦСЗ «Семья»	93,4

№	Наименование организации	Баллы
18.	ГСУСОССЗН «Саткинский психоневрологический интернат»	93,4
19.	ГСУСОССЗН «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	93,0
20.	ГСУСОССЗН «Черкаскульский психоневрологический интернат»	92,4
21.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска	92,2
22.	ГСУСОССЗН «Кувашинский психоневрологический интернат»	92,2
23.	ГСУСО «Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	91,5
24.	ГСУСОССЗН «Магнитогорский психоневрологический интернат»	91,2
25.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков» г. Троицка	90,8
26.	ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями	88,4
27.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Миасского городского округа	88,2
28.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района	88,2
29.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района	87,9
30.	МУСО «Социальный приют для детей и подростков Кыштымского городского округа»	87,7
31.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Верхнеуфалейского городского округа	87,4
32.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска	87,0
33.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска	86,0
34.	МБУСО СРЦ для несовершеннолетних Златоустовского городского округа	84,5
35.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района	83,9
36.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа	80,6
37.	ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»	80,6
38.	МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района	79,8
39.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района	78,4
40.	ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов	75,5

В целом у всех исследуемых организаций стационарной формы социального обслуживания результаты достаточно высокие – от 75,5 до 100,0 баллов.

1.2. Итоговые результаты организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по комфортности и доступности представления услуг

В независимой оценке качества условий оказания услуг в 2018 году приняли участие девять организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области (далее – организации полустационарной формы социального обслуживания). В итоговом рейтинге максимального результата равного 100 баллам по всем показателям оценки, не набрала ни одна организация. Однако, следует отметить, что у всех девяти организаций полустационарной формы социального обслуживания достаточно высокие результаты (таблица 3).

Таблица 3

Итоговый рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания с высокими результатами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг, организациями социального обслуживания

№	Наименование организации	Баллы
1.	МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса	96,8
2.	МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска	96,1
3.	МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста	95,7
4.	МУ «Центр социально-трудовой реабилитации»	95,6
5.	МУ «Комплекс социальной адаптации граждан»	95,6
6.	МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска	91,2
7.	МУ СЦР для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска	91,2
8.	МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска	90,2
9.	МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска»	86,2

Среднее арифметическое значение итогового рейтинга организаций полустационарной формы социального обслуживания по комфортности и доступности предоставления услуг составляет 93,2 баллов. Самые высокие показатели в итоговом рейтинге (более 95 баллов) у пяти организаций:

- МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса;
- МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска;
- МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста;
- МУ «Центр социально-трудовой реабилитации»;
- МУ «Комплекс социальной адаптации граждан».

На последнем месте – МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» (86,2 балла).

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

2.1. Открытость и доступность информации об организации (учреждении)

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

Организации стационарной формы социального обслуживания.

Исследование показало, что у организаций стационарной формы социального обслуживания в целом достаточно высокие результаты по критерию открытости и доступности информации. Лидерами среди организаций выступают 23 организации, набравшие по данному критерию 100,0 баллов (таблица 4).

**Рейтинг организаций стационарной формы
социального обслуживания Челябинской области
с максимальными результатами по критерию открытости и доступности
информации об организации (учреждении)**

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателям и услуг и их функционирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1	2	3	4	5	6
1.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
2.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
3.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
4.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков» г. Троицка	100,0	100,0	100,0	100,0
5.	ОГКУЧОЦСЗ «Семья»	100,0	100,0	100,0	100,0
6.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0

1	2	3	4	5	6
7.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
8.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
9.	ГСУСО «Челябинский геронтологический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
10.	ОГСУСО «Геронтологический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
11.	ГСУСОССЗН «Психоневрологический интернат «Синегорье»	100,0	100,0	100,0	100,0
12.	ГСУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
13.	ГСУСО «Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
14.	ГСУСОССЗН «Саткинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
15.	ГСУСО Копейский РЦ для лиц с умственной отсталостью	100,0	100,0	100,0	100,0
16.	ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат №2	100,0	100,0	100,0	100,0
17.	ГСУСОССЗН «Кувашинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
18.	ГСУСО «Полетаевский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
19.	ГСУСО «Челябинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
20.	ГСУСО «Троицкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,0	100,0	100,0	100,0

продолжение таблицы 4

1	2	3	4	5	6
21.	ГСУССССЗН «Челябинский детский дом-интернат» (для глубоко умственно отсталых детей)	100,0	100,0	100,0	100,0
22.	ГБУСПО «Техникум- интернат инвалидов имени И.И. Шуба»	100,0	100,0	100,0	100,0
23.	ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»	100,0	100,0	100,0	100,0

Остальные организации стационарной формы социального обслуживания показали также достаточно высокие результаты (таблица 5).

Таблица 5

**Рейтинг организаций стационарной формы
социального обслуживания с высокими результатами по критерию
открытости и доступности информации об организации (учреждении)**

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информацион- ных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимо- действия с получателями услуг и их функциони- рование	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1	2	3	4	5	6
1.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска	98,8	100,0	100,0	97,0
2.	ГСУСО «Красноармейский дом-интернат для престарелых и	98,0	100,0	100,0	95,0

	инвалидов «Березки»				
3.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Верхнеуфалейского городского округа	97,0	100,0	90,0	100,0
4.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска	97,0	100,0	90,0	100,0
5.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района	97,0	100,0	90,0	100,0
6.	ГСУСОССЗН «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,0	100,0	90,0	100,0
7.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа	96,4	100,0	100,0	91,0
8.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска	96,0	100,0	100,0	90,0
9.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района	95,5	95,0	90,0	100,0
10.	ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями	95,5	95,0	90,0	100,0
11.	МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района	95,4	100,0	90,0	96,0
12.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Миасского городского округа	95,0	100,0	90,0	95,0
13.	ГСУСОССЗН «Черкаскульский психоневрологический интернат»	94,8	100,0	100,0	87,0
14.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних	94,5	95,0	100,0	90,0

	«Надежда» Октябрьского муниципального района				
15.	МБУСО СРЦ для несовершеннолетних Златоустовского городского округа	94,0	100,0	100,0	85,0
16.	ГСУСОССЗН «Магнитогорский психоневрологически й интернат»	93,6	100,0	100,0	84,0
17.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района	93,5	95,0	90,0	95,0
18.	МУСО «Социальный приют для детей и подростков Кыштымского городского округа»	89,4	80,0	90,0	96,0
19.	ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов	86,4	100,0	100,0	66,0

Исследование показало, что у всех организаций стационарной формы социального обслуживания имеются официальные сайты.

Информация на сайте подавляющего большинства организаций полностью соответствует порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденному уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Частично она размещена у пяти организаций стационарной формы социального обслуживания: МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района, ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района (по 95 баллов соответственно).

Меньше баллов по данному показателю – у МУСО «Социальный приют для детей и подростков Кыштымского городского округа» (80 баллов). Связано это, прежде всего, с отсутствием на официальном сайте информации: о тарифах на социальные услуги; материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг; 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; финансово-хозяйственной деятельности; правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

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 стационарной формы 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 32 организации социального обслуживания, остальные организации – по 90 баллов.

Во всех организациях стационарной формы, 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 организации, 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». При этом две трети организаций стационарной формы социального обслуживания получили максимальный балл по данному показателю. Остальные организации показали высокий результат.

В тоже время, самый низкий рейтинг по показателю выявлен у ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов. Лишь 66% получателей услуг этой организации удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о ее деятельности.

По результатам независимой оценки на сайтах подавляющего большинства организаций стационарной формы социального обслуживания имеется альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению.

Таким образом, деятельность организаций стационарной формы социального обслуживания по критерию открытости и доступности

информации об организации социального обслуживания в целом соответствует требованиям и нормам федерального и регионального законодательства Российской Федерации.

Организации полустационарной формы социального обслуживания.

Независимая оценка качества показала достаточно высокие результаты по критерию открытости и доступности информации об организациях полустационарной формы социального обслуживания. Семь из девяти организаций набрали максимальное количество баллов, то есть по 100,0 баллов по каждому показателю оценки общего критерия (таблица 6).

Таблица 6

Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания с максимальными результатами по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации (учреждении)

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

	г. Челябинска				
4.	МУ «Центр социально-трудовой реабилитации»	100,0	100,0	100,0	100,0
5.	МУ «Комплекс социальной адаптации граждан»	100,0	100,0	100,0	100,0
6.	МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса	100,0	100,0	100,0	100,0
7.	МУ СЦР для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска	100,0	100,0	100,0	100,0

У остальных организаций полустационарной формы социального обслуживания также достаточно высокие результаты (таблица 7).

Таблица 7

Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области с высокими результатами по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации (учреждении)

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1.	МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска	98,8	100,0	100,0	97,0

2.	МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста	86,0	100,0	100,0	65,0
----	---	------	-------	-------	------

Как видим, у всех девяти организаций полустационарной формы социального обслуживания созданы и функционируют официальные сайты. Размещенная на сайтах и в общедоступных местах информация о деятельности организации по содержанию и форме, соответствует требованиям, установленным нормативными правовыми актами. Все организации по данному показателю оценки набрали по 100,0 баллов.

В организациях имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). Все это подтверждается максимальными баллами в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг по показателю оценки «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (все организации по данному показателю оценки набрали по 100 баллов).

Подавляющее большинство получателей услуг в целом удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». Причем, больше таких, естественно, в организациях, которые показали максимальные результаты; меньше, но незначительно, оказалось в МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска (97,0 баллов).

В МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста показатель удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации составил 65,0 баллов, что существенно повлияло на итоговый рейтинг и вывело данную организацию на последнее – девятое место.

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» ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) определялось по формуле:

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

где:

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

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

2. значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)» ($\Pi_{\text{ожид}}$) определяется:

$$\Pi_{\text{ожид}} = \frac{y^{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100;$$

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

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

где:

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

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

Максимальное количество баллов по показателю равно 100 баллов.

Организации стационарной формы социального обслуживания.

По итогам независимой оценки в 2018 году было выявлено, что в целом во всех организациях стационарной формы социального обслуживания области созданы достаточно комфортные и доступные условия предоставления услуг. Причем, 25 организаций набрали максимально возможное количество баллов (таблица 8).

**Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания
с максимальными результатами по критерию
комфортности условий предоставлений услуг,
в том числе времени ожидания предоставления услуг**

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Время ожидания предоставления услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1	2	3	4	5	6
1.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Верхнеуфалейского городского округа	100,0	100,0	100,0	100,0
2.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
3.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
4.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска	100,0	100,0	100,0	100,0
5.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Миасского городского округа	100,0	100,0	100,0	100,0
6.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
7.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
8.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0

1	2	3	4	5	6
9.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
10.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
11.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
12.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
13.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
14.	ГСУСО «Челябинский геронтологический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
15.	ОГСУСО «Геронтологический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
16.	ГСУСОССЗН «Психоневрологический интернат «Синегорье»	100,0	100,0	100,0	100,0
17.	ГСУСОССЗН «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
18.	ГСУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
19.	ГСУСОССЗН «Саткинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
20.	ГСУСО Копейский РЦ для лиц с умственной отсталостью	100,0	100,0	100,0	100,0
21.	ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат №2	100,0	100,0	100,0	100,0
22.	ГСУСО «Полетаевский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0

продолжение таблицы 8

1	2	3	4	5	6
23.	ГСУСО «Челябинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
24.	ГСУСО «Троицкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,0	100,0	100,0	100,0
25.	ГБУСПО «Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба»	100,0	100,0	100,0	100,0

Остальные организации показали высокий результат (таблица 9).

Таблица 9

**Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания
Челябинской области с высокими результатами
по критерию комфортности условий предоставлений услуг,
в том числе времени ожидания предоставления услуг**

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Время ожидания предоставления услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1	2	3	4	5	6
1.	ОГКУЧОЦСЗ «Семья»	99,4	100,0	100,0	98,0
2.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков» г. Троицка	98,2	100,0	100,0	94,0
3.	МУСО «Социальный приют для детей и подростков Кыштымского городского округа»	97,6	100,0	100,0	92,0
4.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа	97,3	100,0	100,0	91,0
5.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района	97,2	100,0	93,0	100,0

1	2	3	4	5	6
6.	ГСУСОССЗН «Кувашинский психоневрологический интернат»	97,2	100,0	93,0	100,0
7.	ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»	96,8	100,0	92,0	100,0
8.	ГСУСО «Красноармейский дом- интернат для престарелых и инвалидов «Березки»	96,0	100,0	90,0	100,0
9.	ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями	95,1	100,0	93,0	93,0
10.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска	94,0	100,0	100,0	80,0
11.	ГСУСО «Верхнеуральский дом- интернат для престарелых и инвалидов»	94,0	100,0	100,0	80,0
12.	ГСУССССЗН «Челябинский детский дом-интернат» (для глубоко умственно отсталых детей)	92,0	100,0	80,0	100,0
13.	ГСУСОССЗН «Магнитогорский психоневрологический интернат»	89,2	100,0	73,0	100,0
14.	МБУСО СРЦ для несовершеннолетних Златоустовского городского округа	86,7	100,0	81,0	81,0
15.	ГСУСОССЗН «Черкаскульский психоневрологический интернат»	80,8	100,0	67,0	80,0
16.	МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района	80,2	100,0	64,0	82,0
17.	ГСУ Челябинский дом- интернат №1 для престарелых и инвалидов	65,5	100,0	31,0	77,0

Результаты независимой оценки качества выявили высокий уровень обеспечения в организациях стационарной формы социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг. Все организации получили максимальное количество баллов по данному показателю.

По времени ожидания предоставления услуг почти все организации стационарной формы социального обслуживания показали достаточно высокий результат. Наименьшее число баллов набрал Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов (31,0 баллов).

Результаты исследования показали, что получатели услуг оценивают условия в организациях стационарной формы социального обслуживания как комфортные.

Организации полустационарной формы социального обслуживания.

Результаты независимой оценки качества по критерию комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг организациями полустационарной формы социального обслуживания в целом высокие. Сформированный рейтинг показал, что семь организаций из девяти набрали максимальное количество баллов (таблица 10).

Таблица 10

Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания с максимальными результатами по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий	Время ожидания предоставления услуги	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1.	МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
2.	МУ СЦР для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска	100,0	100,0	100,0	100,0
3.	МУ «Центр социально-трудовой реабилитации»	100,0	100,0	100,0	100,0
4.	МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
5.	МУ «Комплекс социальной адаптации граждан»	100,0	100,0	100,0	100,0
6.	МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса	100,0	100,0	100,0	100,0
7.	МБУСО СРЦ для детей и	100,0	100,0	100,0	100,0

	подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска				
--	---	--	--	--	--

Остальные две организации имеют достаточно высокие результаты. В среднем показатель оценки по критерию комфортности условий предоставления услуг у них выше 96 баллов (таблица 11).

Таблица 11

Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания с высокими результатами по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий	Время ожидания предоставления услуги	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1.	МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска»	97,0	100,0	100,0	90,0
2.	МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста	95,8	100,0	100,0	86,0

Все это свидетельствует о том, что в организациях полустационарной формы социального обслуживания, где проведена независимая оценка качества, в целом созданы комфортные условия: 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.

Анализ результатов социологического исследования показал, что подавляющее большинство получателей услуг в целом удовлетворены комфортностью предоставления услуг. Семь организаций по данному показателю оценки достигли 100,0 баллов.

2.3. Доступность услуг для инвалидов

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

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

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

где:

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

$C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

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

$$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (2.3.2)$$

где:

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

$C^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

$$\Pi^{дост}_{уд} = \left(\frac{y^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (2.3.3)$$

где:

$y^{дост}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Максимальное количество баллов по показателю равно 100 баллов.

Организации стационарной формы социального обслуживания.

Анализ показал, что во всех организациях стационарной формы социального обслуживания в целом созданы условия для получения услуг инвалидами. Причем, три организации набрали максимальное количество баллов (по 100,0 баллов). Еще 31 организация показала высокие результаты по данному критерию (таблица 12).

**Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания
Челябинской области с максимальными и высокими результатами
по критерию доступности услуг для инвалидов**

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)
1	2	3	4	5	6
1.	ОГСУСО «Геронтологический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
2.	ГСУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
3.	ГБУСПО «Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба»	100,0	100,0	100,0	100,0
4.	ГСУСО «Челябинский геронтологический центр»	92,0	100,0	80,0	100,0
5.	ГСУСО Копейский РЦ для лиц с умственной отсталостью	92,0	100,0	80,0	100,0
6.	ГСУСОССЗН «Магнитогорский психоневрологический интернат»	92,0	100,0	80,0	100,0
7.	ГСУСО «Челябинский психоневрологический интернат»	92,0	100,0	80,0	100,0
8.	ГСУСО «Троицкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	92,0	100,0	80,0	100,0
9.	ГСУСОССЗН «Черкаскульский психоневрологический интернат»	92,0	100,0	80,0	100,0
10.	ГСУССССЗН «Челябинский детский дом-интернат» (для глубоко умственно отсталых детей)	86,0	80,0	80,0	100,0
11.	ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат №2	84,0	100,0	60,0	100,0

12.	ГСУСО «Полетаевский психоневрологический интернат»	84,0	100,0	60,0	100,0
13.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска	78,0	80,0	60,0	100,0
14.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска	78,0	80,0	60,0	100,0
15.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района	76,0	100,0	40,0	100,0
16.	ГСУСОССЗН «Психоневрологический интернат «Синегорье»	76,0	100,0	40,0	100,0
17.	ГСУСОССЗН «Кувашинский психоневрологический интернат»	76,0	100,0	40,0	100,0
18.	ГСУСО «Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	75,3	100,0	60,0	71,0
19.	ГСУСО «Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки»	74,4	80,0	60,0	88,0
20.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района	74,0	40,0	80,0	100,0
21.	МУСО «Социальный приют для детей и подростков Кыштымского городского округа»	72,0	60,0	60,0	100,0
22.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска	72,0	60,0	60,0	100,0
23.	МБУСО СРЦ для несовершеннолетних Златоустовского городского округа	70,0	100,0	100,0	0,0
24.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района	70,0	80,0	40,0	100,0
25.	ОГКУЧОЦСЗ «Семья»	68,0	100,0	20,0	100,0

26.	ГСУСОССЗН «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	68,0	100,0	20,0	100,0
27.	ГСУСОССЗН «Саткинский психоневрологический интернат»	68,0	100,0	20,0	100,0
28.	ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов	66,1	100,0	40,0	67,0
29.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска	64,0	60,0	40,0	100,0
30.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района	58,0	40,0	40,0	100,0
31.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района	58,0	40,0	40,0	100,0
32.	ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями	56,9	80,0	20,0	83,0
33.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков» г. Троицка	56,0	60,0	20,0	100,0
34.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Миасского городского округа	52,0	40,0	100,0	0,0

У шести организаций – средний результат (таблица 13).

**Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания
со средними результатами по критерию доступности услуг для инвалидов**

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)
1.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска	48,1	40,0	40,0	67,0
2.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района	44,0	20,0	20,0	100,0
3.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Верхнеуфалейского городского округа	40,0	80,0	40,0	0,0
4.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска	38,0	0,0	20,0	100,0
5.	МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района	38,0	0,0	20,0	100,0
6.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района	34,0	60,0	40,0	0,0

Низкие результаты выявлены у двух организаций стационарной формы (таблица 14). В среднем по совокупности всех показателей они набрали менее 20 баллов. Возможно, это связано со спецификой деятельности организаций социального обслуживания и отсутствием инвалидов среди получателей их услуг.

**Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания
с низкими результатами по критерию доступности услуг для инвалидов**

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)
1.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа	14,0	20,0	20,0	0,0
2.	ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»	8,0	0,0	20,0	0,0

Независимая оценка качества показала, что помещения и прилегающие территории в большинстве учреждений стационарной формы социального обслуживания оборудованы с учетом доступности для инвалидов (входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами); имеются выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения).

В то же время, в двух организациях (МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района и МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа) результаты по данному показателю ниже среднего, а три организации (МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района и ГУОСОЦ ГПВ «Тополек») набрали по 0,0 баллов каждая.

Все организации социального обслуживания в большей или меньшей степени обеспечены условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации

социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. Как видим, половина организаций показала высокий результат по данному показателю, у остальных – средний результат.

Опрос показал, что в большинстве организаций высока доля и получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов. Не удовлетворены ею в пяти организациях: МБУСО СРЦ для несовершеннолетних Златоустовского городского округа, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Миасского городского округа, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Верхнеуфалейского городского округа, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа и ГУОСОЦ ГПВ «Тополек».

Организации полустационарной формы социального обслуживания.

Услуги для инвалидов в целом доступны в организациях полустационарной формы социального обслуживания. Анализ результатов независимой оценки показал, что в семи организациях из девяти по данному критерию высокие результаты (от 56 до 84 баллов). У МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста – максимальное количество баллов (таблица 15). Еще две организации - МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска и МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» показали средний результат (40,0 и 36,0 баллов соответственно) (таблица 16). Связано это, скорее всего, со спецификой деятельности организаций социального обслуживания, отсутствием инвалидов среди получателей услуг.

**Рейтинг организаций полустационарной формы
социального обслуживания с максимальными и высокими результатами
по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов**

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

**Рейтинг организаций полустационарной формы
социального обслуживания со средними результатами по показателям,
характеризующим доступность услуг для инвалидов**

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)
1.	МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска	40,0	40,0	40,0	100,0
2.	МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска»	36,0	20,0	0,0	100,0

Помещения организаций полустационарной формы социального обслуживания и прилегающие к ней территории в целом оборудованы с учетом доступности для инвалидов: входные группы оборудованы пандусами (подъемными платформами); выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов; имеются адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; в наличии сменные кресла-коляски; санитарно-гигиенические помещения в организациях специально оборудованы для инвалидов.

Максимальное количество баллов по данному показателю оценки у МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста, МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска, МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса, МУ СЦР для детей и подростков с ограниченными возможностями (по 100 баллов). Еще у трех организаций выявлены некоторые замечания по данному показателю. Они набрали от 60 до 80 баллов.

Две организации показали хуже результат в связи с отсутствием в МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска и в МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений, а в МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» еще и адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (40,0 и 20,0 баллов соответственно).

В шести организациях из девяти созданы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными

рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (по данному показателю - от 60 до 100 баллов).

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, не соответствуют установленным законодательством требованиям в МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» и в МУ СЦР для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска (по 0,0 баллов).

В тоже время, результаты социологического исследования показали, что получатели услуг – инвалиды в целом удовлетворены доступностью услуг. У всех организаций полустационарной формы социального обслуживания, принявшие участие в независимой оценке, выявлены максимальные результаты по данному показателю (по 100,0 баллов).

2.4. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

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

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

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

где:

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

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

2. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при

обращении в организацию социальной сферы» ($P_{уд}^{оказ.услуг}$) определялось по формуле:

$$P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (2.4.2)$$

где:

$y_{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

$$P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (2.4.3)$$

где:

$y_{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

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

Максимальное количество баллов по показателю равно 100 баллов.

Организации стационарной формы социального обслуживания.

Подавляющее большинство получателей услуг высоко оценивают этические и профессиональные качества сотрудников организаций стационарной формы социального обслуживания (таблица 17).

24 организации набрали максимальное количество баллов 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.

**Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания
с максимальными результатами по показателям, характеризующим
доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

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

1	2	3	4	5	6
6.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
7.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков» г. Троицка	100,0	100,0	100,0	100,0
8.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
9.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
10.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
11.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
12.	ГСУСО «Челябинский геронтологический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
13.	ОГСУСО «Геронтологический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
14.	ГСУСОССЗН «Психоневрологический интернат «Синегорье»	100,0	100,0	100,0	100,0
15.	ГСУСОССЗН «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
16.	ГСУСО «Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки»	100,0	100,0	100,0	100,0
17.	ГСУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0

1	2	3	4	5	6
18.	ГСУСОССЗН «Саткинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
19.	ГСУСО Копейский РЦ для лиц с умственной отсталостью	100,0	100,0	100,0	100,0
20.	ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат №2	100,0	100,0	100,0	100,0
21.	ГСУСО «Полетаевский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
22.	ГСУСО «Челябинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
23.	ГСУССССЗН «Челябинский детский дом-интернат» (для глубоко умственно отсталых детей)	100,0	100,0	100,0	100,0
24.	ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»	100,0	100,0	100,0	100,0

Рейтинг организаций с высокими результатами представлен в таблице 18.

Меньшее соответствие данному критерию отмечено в ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов (69,4 баллов). Причем, очевидно, что на общие результаты оценки организации в большей степени повлиял низкий показатель оценки по удовлетворенности получателями услуг доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. Организация набрала по этому показателю всего 46,0 баллов.

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 стационарной формы обслуживания высока доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

**Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания
с высокими результатами по показателям, характеризующим
доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1	2	3	4	5	6
1.	ОГКУЧОЦСЗ «Семья»	99,6	100,0	100,0	98,0
2.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа	98,2	100,0	100,0	91,0
3.	ГСУСО «Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,0	100,0	100,0	90,0
4.	ГБУСПО «Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба»	97,2	100,0	93,0	100,0
5.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района	96,4	94,0	100,0	94,0
6.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска	96,0	90,0	100,0	100,0

1	2	3	4	5	6
7.	ГСУСОССЗН «Черкаскульский психоневрологический интернат»	94,6	100,0	100,0	73,0
8.	ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями	94,4	100,0	93,0	86,0
9.	ГСУСО «Троицкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	94,0	94,0	94,0	94,0
10.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска	93,4	100,0	87,0	93,0
11.	МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района	89,2	91,0	91,0	82,0
12.	ГСУСОССЗН «Кувашинский психоневрологический интернат»	88,0	100,0	100,0	40,0
13.	ГСУСОССЗН «Магнитогорский психоневрологический интернат»	88,0	87,0	93,0	80,0
14.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района	87,8	80,0	93,0	93,0
15.	МУСО «Социальный приют для детей и подростков Кыштымского городского округа»	87,0	92,0	92,0	67,0
16.	МБУСО СРЦ для несовершеннолетних Златоустовского городского округа	85,2	81,0	88,0	88,0
17.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района	80,0	80,0	80,0	80,0
18.	ГСУ Челябинский дом- интернат №1 для престарелых и инвалидов	69,4	46,0	85,0	85,0

Практически во всех организациях получатели услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной

сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия. Лишь одна организация – ГСУСОССЗН «Кувашинский психоневрологический интернат» показала средний результат, набрав наименьшее количество баллов (40 баллов).

Организации полустационарной формы социального обслуживания.

Результаты независимой оценки качества показали, что граждане в целом удовлетворены этическими и профессиональными качествами специалистов организаций полустационарной формы социального обслуживания. Шесть организаций из девяти имеют максимальные результаты, остальные три – высокие. В среднем у них более 95 баллов (таблица 19).

Таблица 19

Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

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

1	2	3	4	5	6
3.	МУ «Центр социально-трудовой реабилитации»	100,0	100,0	100,0	100,0
4.	МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
5.	МУ «Комплекс социальной адаптации граждан»	100,0	100,0	100,0	100,0
6.	МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса	100,0	100,0	100,0	100,0
7.	МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста	98,6	100,0	100,0	93,0
8.	МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска	96,8	100,0	92,0	100,0
9.	МУ СЦР для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска	92,2	100,0	87,0	87,0

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

2.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

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

где:

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

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

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

где:

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

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (2.5.3)$$

где:

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

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Максимальное количество баллов по показателю равно 100 баллов.

Организации стационарной формы социального обслуживания.

Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг достаточно высок. По результатам независимой оценки выявлено, что большинство получателей социальных услуг удовлетворены условиями предоставления социальных услуг в организациях. 24 организации по данному критерию показали максимальные результаты, остальные - высокие (таблица 20).

**Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания с
максимальными результатами по показателям, характеризующим
удовлетворенность условиями оказания услуг**

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1	2	3	4	5	6
1.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Верхнеуфалейского городского округа	100,0	100,0	100,0	100,0
2.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
3.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
4.	ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями	100,0	100,0	100,0	100,0
5.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска	100,0	100,0	100,0	100,0
6.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
7.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков» г. Троицка	100,0	100,0	100,0	100,0
8.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0

1	2	3	4	5	6
9.	ОГКУЧОЦСЗ «Семья»	100,0	100,0	100,0	100,0
10.	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
11.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
12.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
13.	ГСУСО «Челябинский геронтологический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
14.	ОГСУСО «Геронтологический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
15.	ГСУСОССЗН «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
16.	ГСУСО «Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки»	100,0	100,0	100,0	100,0
17.	ГСУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
18.	ГСУСО Копейский РЦ для лиц с умственной отсталостью	100,0	100,0	100,0	100,0
19.	ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат №2	100,0	100,0	100,0	100,0
20.	ГСУСОССЗН «Кувашинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
21.	ГСУСО «Челябинский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0
22.	ГСУССССЗН «Челябинский детский дом-интернат» (для глубоко умственно отсталых детей)	100,0	100,0	100,0	100,0
23.	ГСУСОССЗН	100,0	100,0	100,0	100,0

	«Черкаскульский психоневрологический интернат»				
24.	ГСУСО «Полетаевский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0

Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, представлен в таблице 21.

Таблица 21

Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания с высокими результатами по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1	2	3	4	5	6
1.	ГСУСОССЗН «Саткинский психоневрологический интернат»	98,8	100,0	94,0	100,0
2.	ГБУСПО «Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба»	98,6	100,0	93,0	100,0
3.	ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»	98,4	100,0	92,0	100,0
4.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа	97,3	91,0	100,0	100,0
5.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска	97,2	100,0	86,0	100,0
6.	ГСУСОССЗН «Психоневрологический интернат «Синегорье»	96,5	100,0	100,0	93,0
7.	МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района	96,4	100,0	82,0	100,0

1	2	3	4	5	6
8.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска	96,0	100,0	80,0	100,0
9.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Миасского городского округа	94,0	80,0	100,0	100,0
10.	ГСУСО «Троицкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	94,0	94,0	94,0	94,0
11.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района	93,0	94,0	89,0	94,0
12.	ГСУСОССЗН «Магнитогорский психоневрологический интернат»	93,0	93,0	93,0	93,0
13.	МУСО «Социальный приют для детей и подростков Кыштымского городского округа»	92,6	92,0	75,0	100,0
14.	ГСУСО «Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	90,0	90,0	90,0	90,0
15.	ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов	89,9	85,0	92,0	92,0
16.	МБУСО СРЦ для несовершеннолетних Златоустовского городского округа	86,6	88,0	81,0	88,0
17.	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района	82,1	87,0	80,0	80,0
18.	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района	77,9	73,0	80,0	80,0

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

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

Организации полустационарной формы социального обслуживания.

Анализ результатов исследования показал, что граждане удовлетворены организационными, так и в целом условиями оказания услуг. Подавляющее большинство получателей услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Пять организаций полустационарной формы социального обслуживания из девяти набрали максимальное количество баллов по данному критерию, у остальных высокие результаты (таблица 22).

Таблица 22

Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1	2	3	4	5	6
1.	МУ СЦР для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска	100,0	100,0	100,0	100,0
2.	МУ «Центр социально-трудовой реабилитации»	100,0	100,0	100,0	100,0
3.	МУ «Центр социально-трудовой реабилитации» МУ «Центр социально-трудовой реабилитации»	100,0	100,0	100,0	100,0
4.	МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса	100,0	100,0	100,0	100,0

1	2	3	4	5	6
5.	МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска	100,0	100,0	100,0	100,0
6.	МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска	98,0	100,0	90,0	100,0
7.	МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска	97,9	93,0	100,0	100,0
8.	МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста	97,9	93,0	100,0	100,0
9.	МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска	96,0	100,0	100,0	92,0

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

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

Организации стационарной формы социального обслуживания.

Проведенная независимая оценка показала, что итоговые рейтинги организаций стационарной формы социального обслуживания в целом высоки и близки к максимальному значению (таблица 23). В среднем по всем организациям – 90,86 баллов.

На диаграмме 1 представлены средние значения уровня достижения критериев независимой оценки качества. По четырем из пяти критериев средние значения приближены к 100 баллам. Наиболее проблемным критерием выступает доступность услуг для инвалидов.

Таблица 23

Сравнение итогового рейтинга с рейтингами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг, организаций стационарной формы социального обслуживания

№	Наименование организации	Значение итогового рейтинга	Рейтинги по показателям				
			Открытость и доступности информации об организации социального обслуживания	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы	Удовлетворенность условиями оказания услуг
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	ОГСУСО «Геронтологический центр»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2.	ГСУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
3.	ГБУСПО «Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба»	99,2	100,0	100,0	100,0	97,2	98,6
4.	ГСУСО «Челябинский геронтологический центр»	98,4	100,0	100,0	92,0	100,0	100,0
5.	ГСУСО Копейский РЦ для лиц с умственной отсталостью	98,4	100,0	100,0	92,0	100,0	100,0
6.	ГСУСО «Челябинский психоневрологический интернат»	98,4	100,0	100,0	92,0	100,0	100,0

1	2	3	4	5	6	7	8
7.	ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат №2	96,8	100,0	100,0	84,0	100,0	100,0
8.	ГСУСО «Полетаевский психоневрологический интернат»	96,8	100,0	100,0	84,0	100,0	100,0
9.	ГСУСО «Троицкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	96,0	100,0	100,0	92,0	94,0	94,0
10	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска	95,6	100,0	100,0	78,0	100,0	100,0
11	ГСУССССЗН «Челябинский детский дом-интернат» (для глубоко умственно отсталых детей)	95,6	100,0	92,0	86,0	100,0	100,0
12	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района	95,2	100,0	100,0	76,0	100,0	100,0
13	ГСУСОССЗН «Психоневрологический интернат «Синегорье»	94,5	100,0	100,0	76,0	100,0	96,5
14	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска	94,4	100,0	100,0	72,0	100,0	100,0
15	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района	94,2	97,0	100,0	74,0	100,0	100,0
16	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района	94,0	100,0	100,0	70,0	100,0	100,0
17	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска	94,0	98,8	100,0	78,0	93,4	100,0
18	ГСУСО «Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки»	93,7	98,0	96,0	74,4	100,0	100,0
19	ОГКУЧОЦСЗ «Семья»	93,4	100,0	99,4	68,0	99,6	100,0
20	ГСУСОССЗН «Саткинский психоневрологический интернат»	93,4	100,0	100,0	68,0	100,0	98,8
21	ГСУСОССЗН «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	93,0	97,0	100,0	68,0	100,0	100,0
22	ГСУСОССЗН «Черкаскульский психоневрологический интернат»	92,4	94,8	80,8	92,0	94,6	100,0
23	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска	92,2	100,0	100,0	64,0	100,0	97,2
24	ГСУСОССЗН «Кувашинский психоневрологический интернат»	92,2	100,0	97,2	76,0	88,0	100,0
25	ГСУСО «Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	91,5	100,0	94,0	75,3	98,0	90,0
26	ГСУСОССЗН «Магнитогорский психоневрологический интернат»	91,2	93,6	89,2	92,0	88,0	93,0
27	МКУСО «Социальный приют для	90,8	100,0	98,2	56,0	100,0	100,0

	детей и подростков» г. Троицка						
28	ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями	88,4	95,5	95,1	56,9	94,4	100,0
29	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Миасского городского округа	88,2	95,0	100,0	52,0	100,0	94,0
30	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района	88,2	93,5	100,0	58,0	96,4	93,0
31	МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района	87,9	95,5	100,0	44,0	100,0	100,0
32	МУСО «Социальный приют для детей и подростков Кыштымского городского округа»	87,7	89,4	97,6	72,0	87,0	92,6
33	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Верхнеуфалейского городского округа	87,4	97,0	100,0	40,0	100,0	100,0
34	МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска	87,0	97,0	100,0	38,0	100,0	100,0
35	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска	86,0	96,0	94,0	48,1	96,0	96,0
36	МБУСО СРЦ для несовершеннолетних Златоустовского городского округа	84,5	94,0	86,7	70,0	85,2	86,6
37	МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района	83,9	94,5	97,2	58,0	87,8	82,1
38	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа	80,6	96,4	97,3	14,0	98,2	97,3
39	ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»	80,6	100,0	96,8	8,0	100,0	98,4
40	МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района	79,8	95,4	80,2	38,0	89,2	96,4
41	МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района	78,4	100,0	100,0	34,0	80,0	77,9
42	ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов	75,5	86,4	65,5	66,1	69,4	89,9

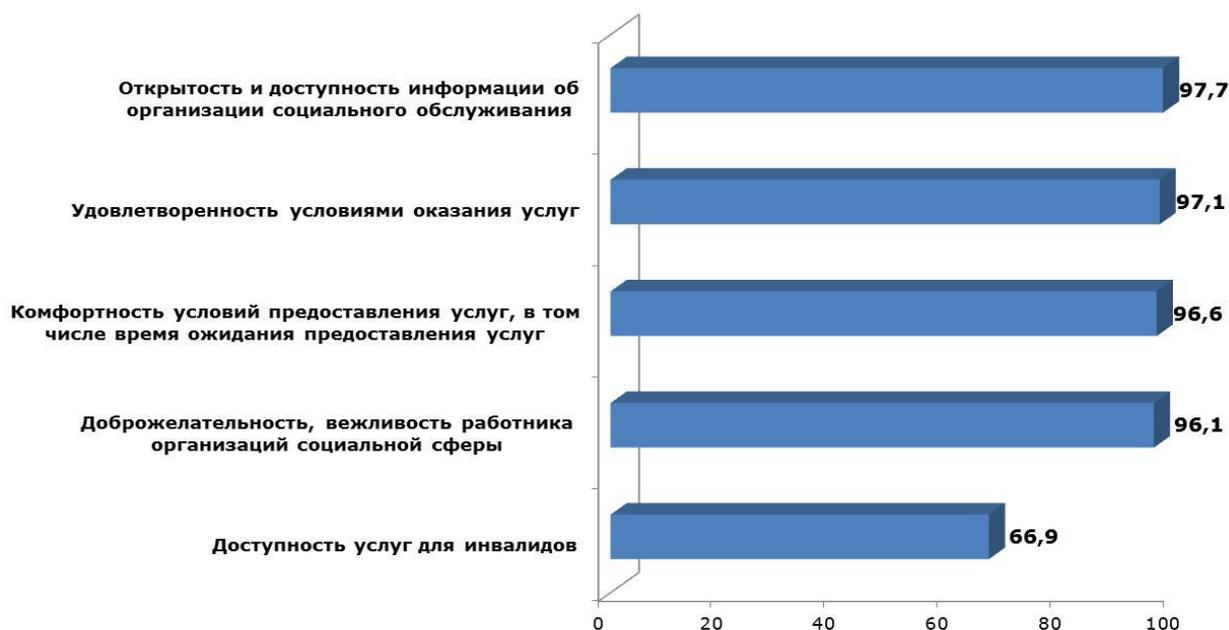


Диаграмма 1. Среднее значение рейтингов показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями стационарной формы социального обслуживания (в баллах)

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 (таблица 24).

Таблица 24

Среднее значение показателей, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг стационарных организаций социального обслуживания

Название показателя	Среднее значение
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами; на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы и сети «Интернет» (официальных сайтов организации социальной сферы)	98,6
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	97,6

Название показателя	Среднее значение
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96,7
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	
Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального)	100,0
Время ожидания предоставления услуг	94,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96,2
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	
Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	73,8
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	53,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	78,0
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы	
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96,1
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97,4
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93,7
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96,8
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98,0

Анализ показал, что только один из пятнадцати показателей «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для

предоставления услуг» показал максимальный результат; по остальным показателям результаты высокие.

Меньшее количество баллов по критерию доступности услуг для инвалидов. Причем, самый низкий рейтинг у показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» – 53,3 баллов. Наиболее низкие результаты по данному показателю у 10 организаций: ОГКУЧОЦСЗ «Семья», ГСУСОССЗН «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГСУСОССЗН «Саткинский психоневрологический интернат», ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями, МКУСО «Социальный приют для детей и подростков» г. Троицка, МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа, МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» (каждая из них набрала по 20,0 баллов).

Выявлены недочеты в работе организаций стационарной формы социального обслуживания по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. Низкий рейтинг по этому показателю у следующих организаций: МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа (20 баллов), МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» (набрали по 0,0 баллов соответственно).

В связи с тем, что в шести организациях стационарной формы социального обслуживания не были опрошены инвалиды, показатель, характеризующий удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов, оказался низким. Это в большей мере повлияло и на общий рейтинг критерия. Нулевая результативность по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)» – МБУСО СРЦ для несовершеннолетних Златоустовского городского округа, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Миасского городского округа, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Верхнеуфалейского городского округа, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек».

Организации полустационарной формы социального обслуживания.

Итоговые рейтинги организаций полустационарной формы социального обслуживания населения в целом высоки и близки к максимальному значению (таблица 25).

Сравнение итогового рейтинга с рейтингами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг, организаций полустационарной формы социального обслуживания

№	Наименование организации	Значение итогового рейтинга	Рейтинги по показателям				
			Открытость и доступности информации об организации социального обслуживания	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы	Удовлетворенность условиями оказания услуг
1.	МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса	96,8	100,0	100,0	84,0	100,0	100,0
2.	МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска	96,1	98,8	100,0	84,0	100,0	97,9
3.	МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста	95,7	86,0	95,8	100,0	98,6	97,9
4.	МУ «Центр социально-трудовой реабилитации»	95,6	100,0	100,0	78,0	100,0	100,0
5.	МУ «Комплекс социальной адаптации граждан»	95,6	100,0	100,0	78,0	100,0	100,0
6.	МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска	91,2	100,0	100,0	56,0	100,0	100,0
7.	МУ СЦР для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска	91,2	100,0	100,0	60,0	95,8	100,0
8.	МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска	90,2	100,0	100,0	40,0	96,8	96,0
9.	МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска»	86,2	100,0	97,0	36,0	100,0	98,0

Среднее значение итогового рейтинга составило 92,3 баллов. Высокие оценки определены по четырем критериям: «комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», «удовлетворенность условиями оказания услуг», «доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы», «открытость и

доступность информации об организации социального обслуживания». Все они приблизились к 100,0 баллам (диаграмма 2).

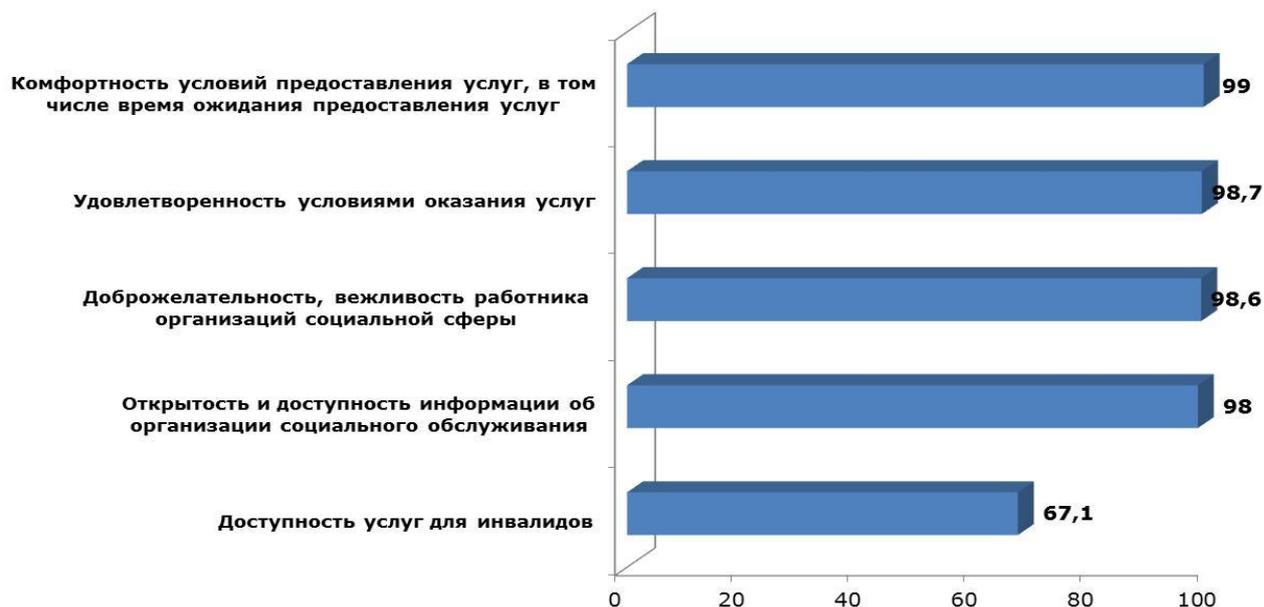


Диаграмма 2. Среднее значение рейтингов показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями полустационарной формы социального обслуживания (в баллах)

Как видим, наиболее «проблемным» критерием оценки для организаций полустационарной формы социального обслуживания является создание условий доступности услуг для инвалидов. По данному критерию по совокупности всех показателей в среднем 67,1 баллов.

Расчет среднего значения каждого отдельного критерия позволяет более детально рассмотреть результаты показателей оценки, выявить имеющиеся проблемы (таблица 26).

Таблица 26

Среднее значение показателей, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг полустационарных организаций социального обслуживания

Название показателя	Среднее значение
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	
Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального)	100,0
Время ожидания предоставления услуг	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96,5

Название показателя	Среднее значение
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98,4
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98,1
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99,1
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы	
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97,7
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами; на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы и сети «Интернет» (официальных сайтов организации социальной сферы)	100,0
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95,0
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	
Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	75,6

Название показателя	Среднее значение
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	44,4
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	88,9

Максимальный результат достигнут организациями полустационарной формы по пяти показателям оценки:

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

- время ожидания предоставления услуг;

- 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);

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

- Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 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).

По остальным показателям результаты высокие. В среднем по ним более 90,0 баллов. Но среди показателей наиболее «проблемным» выступает «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В среднем по нему только 44,4 баллов. По данному критерию получили низкие оценки: МУ СЦР для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска; МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» (по 0,0 баллов); МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска (20,0 баллов).

В МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» и МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска выявлены замечания по

оборудованию входных групп пандусами (подъемными платформами); выделению стоянок для автотранспортных средств инвалидов; монтажу адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличию сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания. Организации набрали по данному показателю 20,0 и 40,0 баллов соответственно.

4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

Организациям стационарной формы социального обслуживания:
МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Верхнеуфалейского городского округа:

- рассмотреть возможность создания на официальном сайте организации 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); доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;
- рассмотреть возможность оборудования в организации специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;
- рассмотреть возможность обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района Челябинской области:

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации в сети «Интернет»;
- рассмотреть возможность оборудования помещения организации с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами; наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг

сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории.

МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации, а также посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг;

- рассмотреть возможность оборудования помещения и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами; наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

МБУСО СРЦ для несовершеннолетних Златоустовского городского округа:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации, а также посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.

МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

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

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

МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;
- рассмотреть возможность оборудования помещения и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами; наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории.

ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями:

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации, а также посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг;
- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- рассмотреть возможность выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МУСО «Социальный приют для детей и подростков Кыштымского городского округа»:

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

- рассмотреть возможность оборудования помещения и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

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

МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации, а также посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг;

- рассмотреть возможность оборудования помещения и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами; наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Миасского городского округа:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

- рассмотреть возможность оборудования помещения и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами; наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

- рассмотреть возможность оборудования помещения и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

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

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района:

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

- рассмотреть возможность оборудования помещения и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; организации выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

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

МКУСО «Социальный приют для детей и подростков» г. Троицка:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

- рассмотреть возможность оборудования помещения и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

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

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

- рассмотреть возможность оборудования помещения и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

- рассмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации, а также посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг;

- рассмотреть возможность оборудования помещения и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие сменных кресел-колясок, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

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

ОГКУЧОЦСЗ «Семья»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

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

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

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

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

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

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

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

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

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

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

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

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Металлургического района г. Челябинска:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

- рассмотреть возможность приобретения сменных кресел-колясок;

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

МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

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

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

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

ГСУСО «Челябинский геронтологический центр»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;
- рассмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

ОГСУСО «Геронтологический центр»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации.

ГСУСОССЗН «Психоневрологический интернат «Синегорье»:

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

ГСУСОССЗН «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;
- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги по телефону;
- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)..

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

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;
- рассмотреть возможность выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с

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

ГСУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации.

ГСУСО «Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

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

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

ГСУ Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации, а также посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг;

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

ГСУСОССЗН «Саткинский психоневрологический интернат»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации, а также посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

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

ГСУСО Конейский РЦ для лиц с умственной отсталостью:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;
- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат №2:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;
- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

ГСУСО ССЗН «Кувашинский психоневрологический интернат»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;
- рассмотреть возможность обеспечения транспортной доступности (возможности доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки);
- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги по телефону;
- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- рассмотреть возможность обеспечения возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

ГСУСО «Полетаевский психоневрологический интернат»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;
- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

ГСУСО ССЗН «Черкаскульский психоневрологический интернат»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;
- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

ГСУСОССЗН «Магнитогорский психоневрологический интернат»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;
- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

ГСУСО «Челябинский психоневрологический интернат»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации.

ГСУСО «Троицкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;
- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

ГСУССССЗН «Челябинский детский дом-интернат» (для глубоко умственно отсталых детей):

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;
- рассмотреть возможность оборудования санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;
- рассмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика).

ГБУСПО «Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации, а также посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.

ГУОСОЦ ГПВ «Тополек»:

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;
- рассмотреть возможность обеспечения транспортной доступности (возможности доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки);
- рассмотреть возможность оборудования в помещении и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- рассмотреть возможность обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической

информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощи, оказываемой работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории.

Организациям полустационарной формы социального обслуживания:

МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска:

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок и выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной деятельности.

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

- рассмотреть возможность оборудования в помещении специального санитарно-гигиенического помещения и сменных кресел-колясок для инвалидов;

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

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации.

МУ «Комплекс социальной адаптации граждан»:

- рассмотреть возможность оборудования прилегающей к организации территории выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации.

МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса:

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

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации и посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг в сети «Интернет».

МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста:

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

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации и посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг в сети «Интернет»;

- в целях повышения доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, провести инструктаж среди сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам; при необходимости направить сотрудников на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска:

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

МУ СЦР для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Магнитогорска:

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

- рассмотреть возможность обеспечения доступности записи на получение услуги на официальном сайте организации и посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг в сети «Интернет»;

- рассмотреть возможность обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности;

- в целях повышения доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, провести инструктаж среди сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам; при необходимости направить сотрудников на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

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

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

- рассмотреть возможность обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

МУ «Центр социально-трудовой реабилитации»:

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов;

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

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В 2018 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении 51 организации социального обслуживания Челябинской области, в том числе 42 организаций стационарной и 9 полустационарной форм социального обслуживания. Работа проведена 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.

Деятельность организаций оценивалась по показателям, характеризующим 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.

Результаты независимой оценки качества показали, что у всех без исключения организаций социального обслуживания достаточно высокий уровень предоставления социальных услуг.

В среднем все организации по пяти критериям оценки набрали более 91,1 баллов, а две организации ОГСУСО «Геронтологический центр» и ГСУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» показали максимально-возможные результаты. У них по всем 15 показателям по 100,0 баллов.

Кроме того, выявлены максимальные результаты по пяти показателям независимой оценки качества оказания услуг организациями полустационарной формы социального обслуживания:

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

- время ожидания предоставления услуг;

- 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);

- соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами; на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте

организации социальной сферы и сети «Интернет» (официальных сайтов организации социальной сферы);

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

Среди организаций стационарной формы социального обслуживания максимальное количество баллов набрано только по показателю «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг».

Достаточно высокие результаты установлены еще по одиннадцати показателям оценки организаций стационарной формы социального обслуживания и по семи показателям организаций полустационарной формы социального обслуживания. По каждому из этих показателей организации набрали в среднем более 90 баллов.

В тоже время, анализ результатов независимой оценки качества позволил выявить некоторые недочеты в организации деятельности учреждений.

Наименьшее количество баллов организации социального обслуживания получили по показателям, характеризующим критерий доступности услуг для инвалидов. Самый низкий рейтинг у показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В среднем по нему 53,3 баллов у организаций стационарной формы социального обслуживания и 44,4 баллов – у полустационаров. Низкий рейтинг по этому показателю у 10 организаций стационарной формы (ОГКУЧОЦСЗ «Семья», ГСУСОССЗН «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГСУСОССЗН «Саткинский психоневрологический интернат», ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями, МКУСО «Социальный приют для детей и подростков» г. Троицка, МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа, МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» (по 20,0 баллов) и у трех организаций полустационарной формы (МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска (20,0 баллов), МУ СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями», МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» (по 0,0 баллов)).

Следом идет показатель «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов». Низкий

рейтинг по этому показателю у пяти организаций стационарной формы социального обслуживания (МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа (по 20,0 баллов), МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» (по 0,0 баллов)) и у двух полустационаров (МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» (20,0 балла), и МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска (40,0 балла)).

Нулевой результат по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» у шести организаций стационарной формы социального обслуживания: МБУСО СРЦ для несовершеннолетних Златоустовского городского округа, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Миасского городского округа, МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Верхнеуфалейского городского округа, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» и одной полустационарной формы - МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска.

В целях повышения качества условий оказания услуг для каждой организации социального обслуживания разработаны предложения. По итогам работы подготовлен и издан информационно-аналитический сборник, адресованный руководителям и работникам системы социальной защиты населения, а также специалистам и гражданам, заинтересованным в повышении качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Правовые аспекты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

1. Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

2. Закон Челябинской области от 23 октября 2014 г. № 36-ЗО «Об организации социального обслуживания граждан в Челябинской области».

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

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

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

6. Приказ Министерства социальных отношений Челябинской области от 14 августа 2018 г. № 342 «Об утверждении Плана по организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на период 2018-2020 годов».

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

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

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

* Далее соответственно – организация, учреждение.

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

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

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

Перечень организаций социального обслуживания Челябинской области, подлежащих проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году

№ п/п	Наименование организации	Место нахождения	Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7
1	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Верхнеуфалейского городского округа	456811, Челябинская обл., г. Верхний Уфалей, п. Нижний Уфалей, ул. Советская, д. 32 А	8-351-64-3-48-09	prijt-ufalej@rambler.ru	SRCN1.eps74.ru	Стационар
2	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района Челябинской области	456580, г. Челябинская обл., г. Еманжелинск, ул. Мира, д. 4	8-351-38-2-23-93, 2-12-00	muso_rosinka@mail.ru	rosinka.eps74.ru	Стационар
3	Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района Челябинской области (МУ Приют)	456564, Челябинская обл., Еткульский район, с. Селезян, ул. Мира, д. 30	8-351-45-9-24-53	selezpriut@mail.ru	spdp1.eps74.ru	Стационар

1	2	3	4	5	6	7
4	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Златоустовского городского округа	456208, Челябинская обл., г. Златоуст, ул. 50 лет Октября, д. 15	8-351-3-66-02-22	priut.zt@mail.ru	priut.zlat-go.ru	Стационар
5	Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области	456110, Челябинская обл., г. Катав-Ивановск, ул. Ленина, д. 22	8-351-47-2-02-62, 2-07-64	musokatav-iv@mail.ru	srckatav.eps74.ru	Стационар
6	Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Копейского городского округа Челябинской области	456618, Челябинская обл., г. Копейск, ул. Ленина, д. 23	8-351-39-7-61-70	src_kopeysk@mail.ru	SRC-Kopeysk.ru	Стационар
7	Государственное учреждение социального обслуживания «Кусинский областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	456940, Челябинская обл., г. Куса, ул. Олимпийская, д. 1	8-351-54-3-19-53	soc_korc@mail.ru	korc74.ru	Стационар
8	Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков Кыштымского городского округа»	456870, Челябинская обл., г. Кыштым, ул. Дарвина, д. 1	8-351-51-4-74-09	priut_Kyshtym@mail.ru	spdp2.eps74.ru	Стационар

1	2	3	4	5	6	7
9	Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Магнитогорска»	455000, Челябинская обл., г. Магнитогорск, ул. Советская, д. 33, ул. Менжинского, д. 16А	8-351-9-22-43-57	src1mag@mail.ru	SRCdeti.eps74.ru	Стационар
10	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Миасского городского округа (МКУСО «Центр»).	456320, Челябинская обл., г. Миасс, ул. Б. Хмельницкого д. 40	8-351-3-53-21-45	priut_miass@mail.ru	spdp3.eps74.ru	Стационар
11	Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Нагайбакского муниципального района Челябинской области	457662, Челябинская обл. Нагайбакский район, п. Нагайбакский, ул. Центральная, д. 3/1	8-351-57-5-33-38, 5-33-32	nagaibak2@gmail.com	SRCN34.eps74.ru	Стационар
12	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района Челябинской области	457173, Челябинская обл., Октябрьский район, с. Подовинное, ул. Молодежная, д. 1 Б	8-351-58-2-63-62	crc-nadegda@mail.ru	SRCN7.eps74.ru	Стационар

1	2	3	4	5	6	7
13	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Саткинского муниципального района Челябинской области	456900, Челябинская обл., Саткинский район, г. Бакал, ул. 50 лет ВЛКСМ, д. 8	8-351-61-6-09-07	csrn@satka.ru	srcn8.eps74.ru	Стационар
14	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков» города Троицка Челябинской области	457100, Челябинская обл., г. Троицк, ул. Октябрьская, д. 150	8-351-63-2-63-62	priut150@mail.ru	spdp6.eps74.ru	Стационар
15	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Увельского муниципального района Челябинской области	457006, Челябинская обл., Увельский район, с. Кичигино, ул. Комсомольская, д. 31	8-351-66-4-11-49	mu-priut@mail.ru	priut26.eps74.ru	Стационар
16	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Уйского муниципального района Челябинской области	456470, Челябинская обл., Уйский район, с. Уйское, ул. Островского, д. 34	8-351-65-3-27-18, 3-18-82	mucentr-uisk-sp@mail.ru	srcn14.eps74.ru	Стационар
17	Областное государственное казенное учреждение «Челябинский областной центр социальной защиты «Семья»	454047, г. Челябинск, ул. Румянцева, д. 19 А. 454047, г. Челябинск, ул. Жукова, 44 б	8-351-722-67-84	semja-centr@rambler.ru	semya-centr.ru	Стационар

1	2	3	4	5	6	7
18	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района города Челябинска	454074, г. Челябинск, ул. Верхоянская, д. 37	8-351-772-42-63	priyut_Vozrozhdenie@mail.ru	spdp7.eps74.ru	Стационар
19	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Курчатовского района города Челябинска	454138, г. Челябинск, Комсомольский проспект, д. 30 Б	8-351-741-84-83	centr-do16kurch@tvit.ru	SRCN13.eps74.ru	Стационар
20	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Ленинского района города Челябинска	454010, г. Челябинск, ул. Шота Руставели, д. 15	8-351-251-22-17 256-67-73	SRCLeninskiu@rambler.ru	SRCLeninskiu.eps74.ru	Стационар
21	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Металлургического района» города Челябинска	454047, г. Челябинск, ул. Трудовая, д. 35 А	8-351-736-12-62	src_metall@mail.ru	SRCN11.eps74.ru	Стационар

1	2	3	4	5	6	7
22	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Тракторозаводского района города Челябинска	454077, г. Челябинск, ул. Загорская, д. 53 А	8-351-772-24-73, 773-28-43	src_chtz@mail.ru	SRCN10.eps74.ru	Стационар
23	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кризисный центр» города Челябинска	454091, г. Челябинск, ул. Советская,36	8-351-263-50-95, 263-51-23.	kr_center@mail.ru	crisiscenter74.ru	Полустационар
24	Муниципальное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям города Магнитогорска»	454000, Челябинская обл., г. Магнитогорск, пр. Металлургов, д.6/1	8-351-9-20-79-11	psyhelp-mg@mail.ru	муцсп.рф	Полустационар
25	Муниципальное учреждение «Социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Магнитогорска	455036, Челябинская обл., г. Магнитогорск, ул. Суворова, д.129/2	8-351-9-42-28-68	src-magnitogorsk@rambler.ru	src-magnitogorsk.ru	Полустационар
26	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» города Челябинска	454048, г. Челябинск, ул. Доватора, д. 1 А	8-351-237-73-32	rczdr@mail.ru	uzsol3.eps74.ru	Полустационар
27	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский геронтологический центр»	454077, г. Челябинск, ул. Хохрякова, 17	8-(351-7)-73-81-91	chgc.gerontolog@yandex.ru	челябгеронт.рф	Стационар

1	2	3	4	5	6	7
28	Областное государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Геронтологический центр»	Челябинская область, г.Копейск, юго-западный берег озера Курочкино	8-(351-7)-78-51-78	gerocentr@bk.ru	gerocenter.ru	Стационар
29	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Психоневрологический интернат «Синегорье»	456905, Челябинская область, Саткинский район, пос. Межевой, ул. Попова, д. 1-а	8-(351-61)-7-41-00	sinegorie2009@rambler.ru	sinegorie-mejevoy.ru	Стационар
30	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Челябинская область, г.Магнитогорск, ул.Санаторная, д.14	8-(351-9)-21-32-11	MDIPI@yandex.ru	mdpi.ru	Стационар
31	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки»	456660, Челябинская область, Красноармейский район, с.Миасское, ул.Южная, 1	8-(351-50)-2-11-81	berezki@chel.surnet.ru	goso2.eps74.ru	Стационар
32	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Челябинская область, г.Челябинск, ул.Краснодонская, д.7	8-(351-7)-20-23-58	sdi-chel@mail.ru	sdi-chel.ru	Стационар

1	2	3	4	5	6	7
33	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	457671, Челябинская область, г.Верхнеуральск, ул.Магнитогорская, д.2	8-(351-43)-33-118	verxdipi@mail.ru	verxdipi.ru	Стационар
34	Государственное стационарное учреждение Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов	454013, Челябинская область, г.Челябинск, ул.Санаторная, д.8	8-(351-7)-78-52-30	chdi01@rambler.ru	chdi1.ru	Стационар
35	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Саткинский психоневрологический интернат»	456928, Челябинская область, Саткинский район, п.Чулковка, ул. Центральная, д.19	8-(351-61)-7-37-31	spni@chel.surnet.ru	satpni.ru	Стационар
36	«Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Копейский Реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью»	456654, Челябинская область, г. Копейск, ул. Елецкая, д.28	8-(351-39)-9-75-36	krc54@mail.ru	krc74.ru	Стационар
37	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский психоневрологический интернат№2»	454047, г.Челябинск, ул. Лазурная, д.14	8-(351-7)- 35-18-23	profinternat1@mail.ru	чпни2.пф	Стационар

1	2	3	4	5	6	7
38	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Кувашинский психоневрологический интернат»	Челябинская область, город Златоуст, поселок Южный, ул. Спартака, д.1	8-(351-36)-2-13-07	kpni@chel.surnet.ru	Kpni74.ru	Стационар
39	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Полетаевский психоневрологический интернат»	456520, Челябинская область, Сосновский район, п. Полетаево, ул. Пионерская, д.2	8-(351-2)-78-91-62	pgz_dir@mail.ru pgz_buh@mail.ru	ppni.ru	Стационар
40	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Черкаскульский психоневрологический интернат»	Челябинская область, Каслинский район, п. Черкаскуль, ул. Ленина, д.23	8-(351-7)-50-71-95	cherkaskul@chel.surnet.ru	cherkaskul-pni.ru	Стационар
41	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Магнитогорский психоневрологический интернат»	Челябинская область, г.Магнитогорск, ул.Малиновая, 10/1 (корпус1); ул.Малиновая, 8/2 (корпус2)	8-(351-9)-20-70-02	mail@mpni.info	мпни.рф	Стационар
42	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский психоневрологический интернат»	г.Челябинск, ул.Лазурная, д.6	8-(351)-200-19-71	cheldi2@mail.ru	Chelpni.ru	Стационар

1	2	3	4	5	6	7
43	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Троицкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	г.Троицк, ул.Летягина, 18	8-(351-63)-2-23-43	tddi@chel.surnet.ru	tddi.eps74.ru	Стационар
44	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Челябинский детский дом-интернат» (для глубоко умственно отсталых детей)	454047, г.Челябинск, ул. Лазурная, д.10-а	8-(351-7)-36-08-17	ddi@74.ru	chddi.ru	Стационар
45	Государственное бюджетное учреждение среднего профессионального образования «Техникум-интернат инвалидов имени И.И. Шуба»	454085, г. Челябинск, ул. Марченко, д.31	8-(351-7)-37-68-93	college- gluhie@ya.ru	deaf74.ru	Стационар
46	Государственное учреждение Областной социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста «Тополек»	Челябинская область Варненский район, с.Варна, центр «Тополек», а/я 18	8-(351-42) -3-01-34	topolek74@ya.ru	topolek-74.ru	Стационар
47	Муниципальное учреждение «Центр социально-трудовой реабилитации»	454081, г. Челябинск, ул. Артиллерийская,4	8 (351) 773-27-22	mu.cstr@yandex.ru	mbu4.eps74.ru	Полустационар
48	Муниципальное учреждение «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определённого места жительства».	454000 г. Челябинск, ул. Сталелитейная, д.44	(351) 774-14-54 (351) 734-56-04	my_bomg@mail.ru	mbu3.eps74.ru	Полустационар

1	2	3	4	5	6	7
49	Муниципальное учреждение «Комплекс социальной адаптации граждан»	454015, г. Магнитогорск, ул.Менжинского 1/1	8 (3519) 24-88-07 8 (3519) 24-88-71	magksag@yandex.ru	ksag- magnitka.eps7 4.ru	Полустационар
50	Муниципальное учреждение «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса	456323, г. Миасс, ул. Спорта, д. 1	8 (3513) 57-90-01	ksag_miass@mail.ru	ksag-miass.ru	Полустационар
51	Муниципальное учреждение «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определённого места жительства»	456213, г. Златоуст, ул. Чернышевского, д.15	8 (351) 364-61-96	ksca@bk.ru	mbuksca.eps74 .ru	Полустационар

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

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

2. МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района Челябинской области.

3. МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района - Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района Челябинской области (МУ Приют).

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

5. МУСО СРЦ для несовершеннолетних Катав-Ивановского муниципального района - Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области.

6. МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа - Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Копейского городского округа Челябинской области.

7. ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями - Государственное учреждение социального обслуживания «Кусинский областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

8. МУСО «Социальный приют для детей и подростков Кыштымского городского округа» - Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков Кыштымского городского округа».

9. МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска - Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Магнитогорска».

10. МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Миасского городского округа - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Миасского городского округа (МКУСО «Центр»).

11. МУСО СРЦ для несовершеннолетних Нагайбакского муниципального района - Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Нагайбакского муниципального района Челябинской области.

12. МКУСО СРЦ для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района Челябинской области.

13. МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Саткинского муниципального района - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Саткинского муниципального района Челябинской области.

14. МКУСО «Социальный приют для детей и подростков» г. Троицка - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков» города Троицка Челябинской области.

15. МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Увельского муниципального района - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Увельского муниципального района Челябинской области.

16. МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Уйского муниципального района - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Уйского муниципального района Челябинской области.

17. ОГКУЧОЦСЗ «Семья» - Областное государственное казенное учреждение «Челябинский областной центр социальной защиты «Семья».

18. МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района г. Челябинска - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Возрождение» Калининского района города Челябинска.

19. МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Курчатовского района г. Челябинска - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Курчатовского района города Челябинска.

20. МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Ленинского района г. Челябинска - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Ленинского района города Челябинска.

21. МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Metallургического района г. Челябинска - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Metallургического района» города Челябинска.

22. МКУСО СРЦ для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска - Муниципальное казенное учреждение социального

обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Тракторозаводского района города Челябинска.

23. МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска - Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кризисный центр» города Челябинска.

24. МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» - Муниципальное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям города Магнитогорска».

25. МУ СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Магнитогорска - Муниципальное учреждение «Социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» города Магнитогорска.

26. МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска - Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» города Челябинска.

27. ГСУСО «Челябинский геронтологический центр» - Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский геронтологический центр».

28. ОГСУСО «Геронтологический центр» - Областное государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Геронтологический центр».

29. ГСУСОССЗН «Психоневрологический интернат «Синегорье» - Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Психоневрологический интернат «Синегорье».

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

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

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

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

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

35. ГСУСОССЗН «Саткинский психоневрологический интернат» - Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Саткинский психоневрологический интернат».

36. ГСУСО Копейский РЦ для лиц с умственной отсталостью - «Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Копейский Реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью».

37. ГСУСО Челябинский психоневрологический интернат №2 - Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский психоневрологический интернат №2».

38. ГСУСОССЗН «Кувашинский психоневрологический - Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Кувашинский психоневрологический интернат».

39. ГСУСО «Полетаевский психоневрологический интернат» - Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Полетаевский психоневрологический интернат».

40. ГСУСОССЗН «Черкаскульский психоневрологический интернат» - Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Черкаскульский психоневрологический интернат».

41. ГСУСОССЗН «Магнитогорский психоневрологический интернат» - Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Магнитогорский психоневрологический интернат».

42. ГСУСО «Челябинский психоневрологический интернат» - Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский психоневрологический интернат».

43. ГСУСО «Троицкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей» - Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Троицкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей».

44. ГСУССССЗН «Челябинский детский дом-интернат» (для глубоко умственно отсталых детей) - Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Челябинский детский дом-интернат» (для глубоко умственно отсталых детей).

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

46. ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» - Государственное учреждение Областной социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста «Тополек»

47. МУ «Центр социально-трудовой реабилитации» - Муниципальное учреждение «Центр социально-трудовой реабилитации».

48. МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Челябинска - Муниципальное учреждение «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определённого места жительства».

49. МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Магнитогорска - Муниципальное учреждение «Комплекс социальной адаптации граждан».

50. МУ «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса - Муниципальное учреждение «Комплекс социальной адаптации граждан» г. Миасса.

51. МУ КСЦ по оказанию помощи лицам БОМЖ г. Златоуста - Муниципальное учреждение «Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определённого места жительства».

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 2018 году

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



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



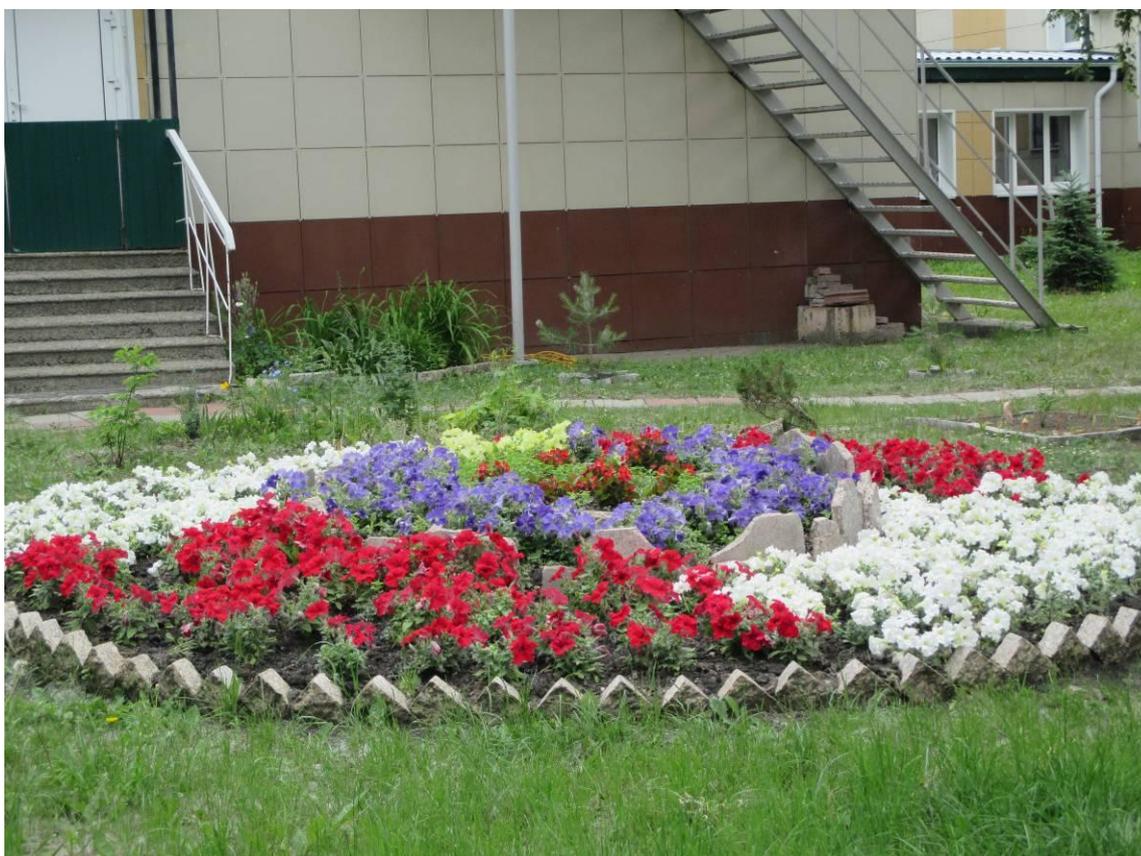


Муниципальное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Магнитогорска»

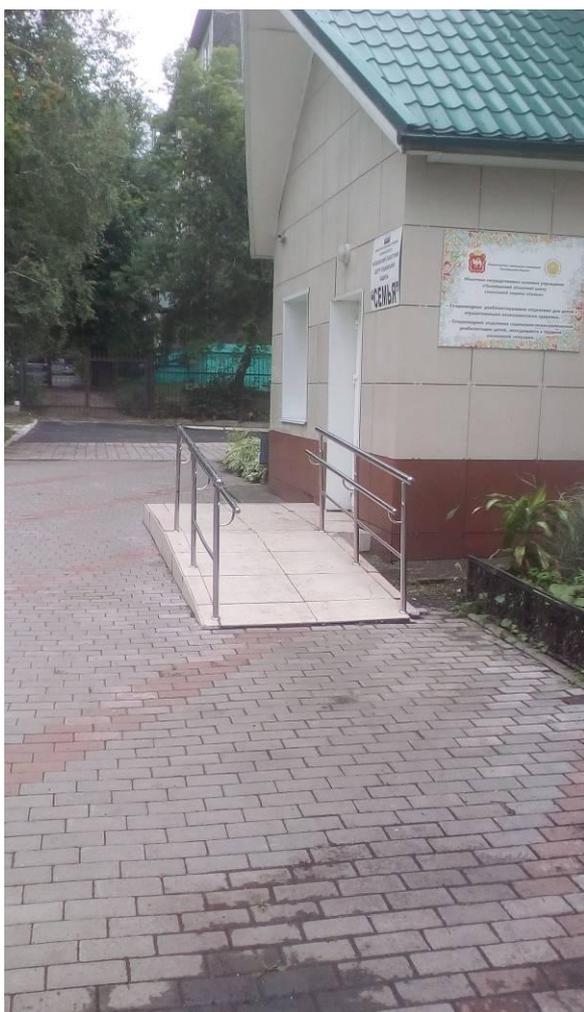




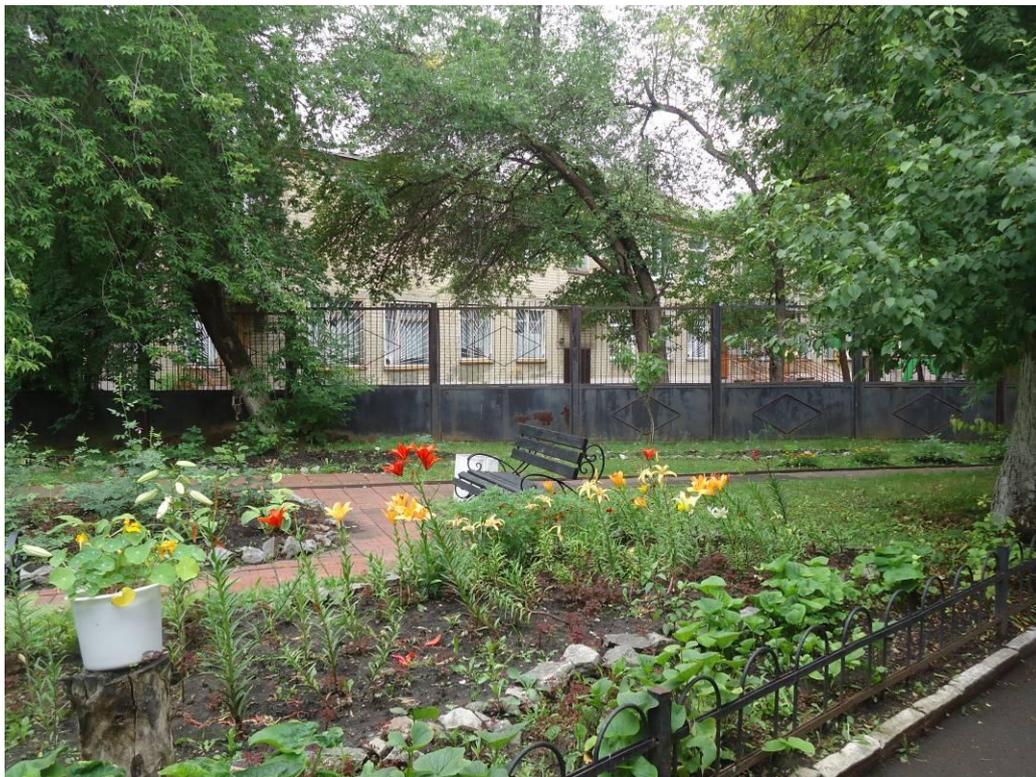
**Областное государственное казенное учреждение
«Челябинский областной центр социальной защиты «Семья»**



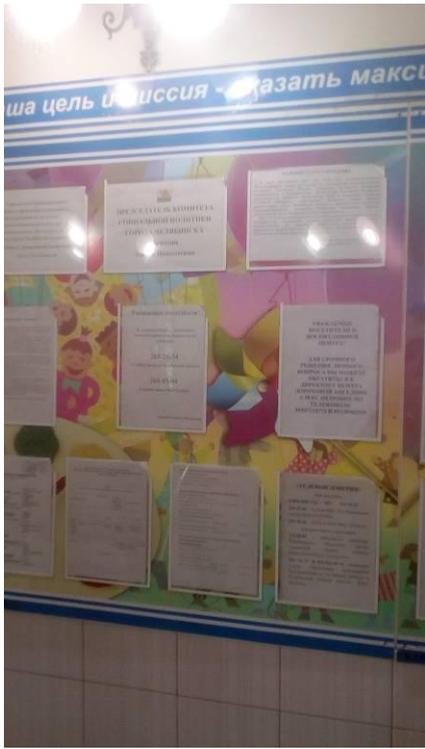




**Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
Металлургического района» города Челябинска**







**Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания
«Кризисный центр» города Челябинска**



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

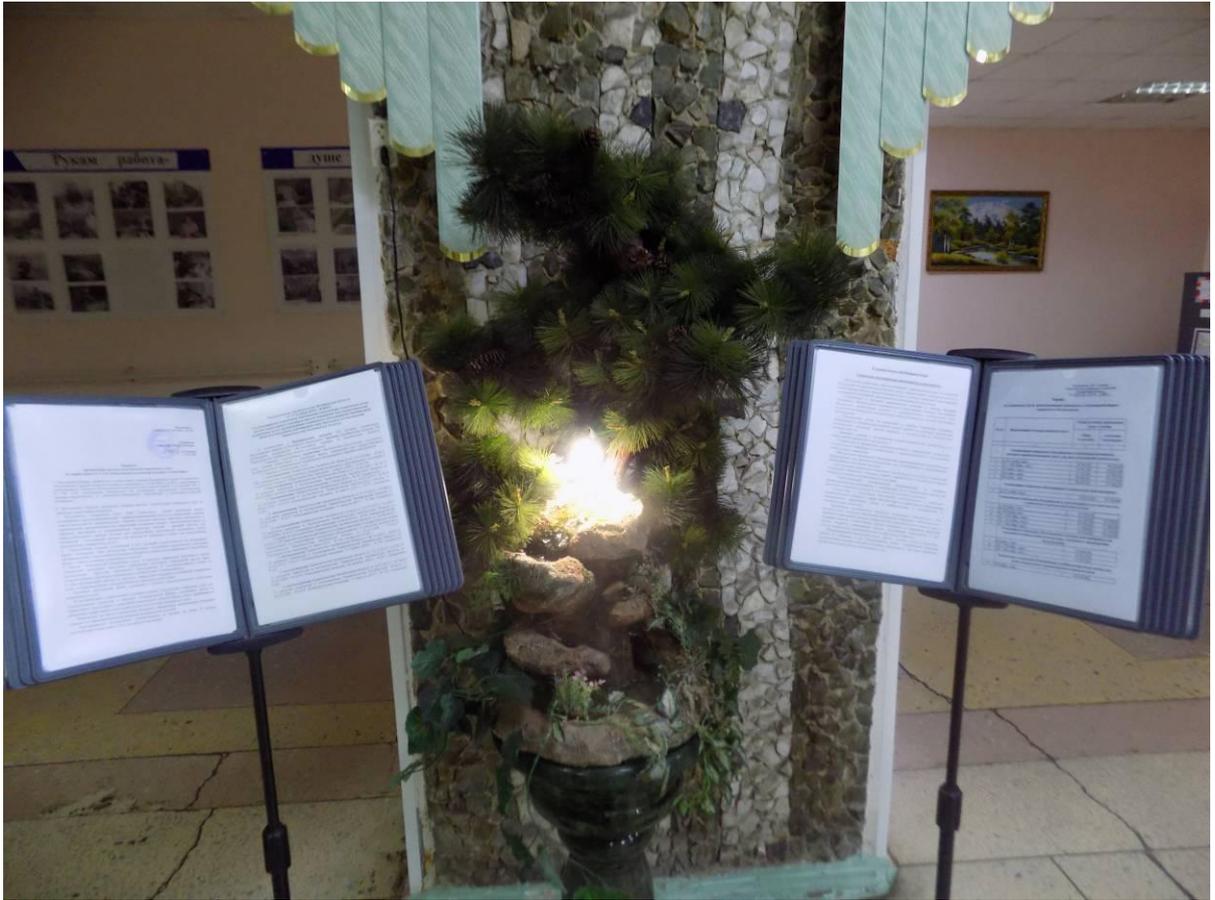


**Государственное стационарное учреждение социального обслуживания
«Челябинский геронтологический центр»**



**Государственное стационарное учреждение социального обслуживания
системы социальной защиты населения «Психоневрологический интернат
«Синегорье»**

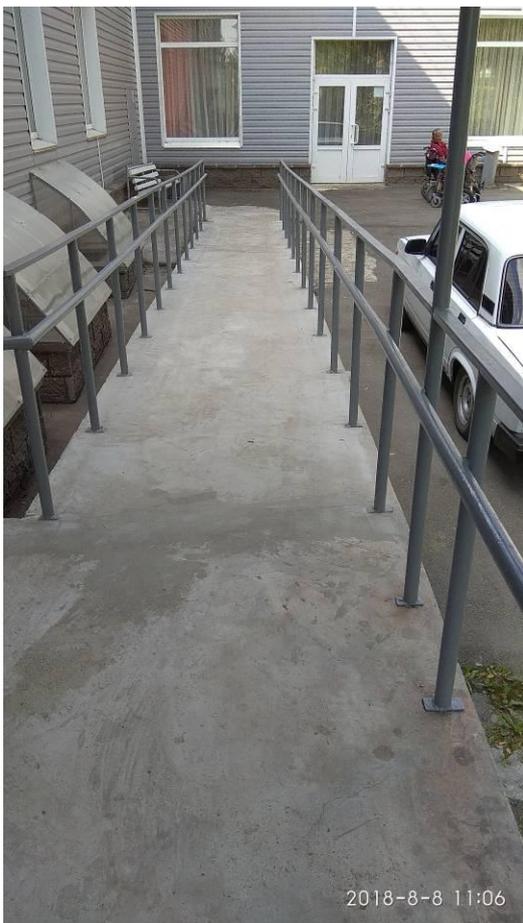






**Государственное стационарное учреждение социального обслуживания
системы социальной защиты населения
«Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**







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



**Государственное стационарное учреждение социального обслуживания
«Полетаевский психоневрологический интернат»**



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

