

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

государственное казенное
учреждение Свердловской
области «Областной
информационно-расчетный
центр» (ГКУ СО «ОИРЦ»)

_____/_____/_____
«__» _____ 2022г.
м.п.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

ФГАОУ ВО «УрФУ имени
первого Президента России Б.Н.
Ельцина»

_____/_____/_____
«__» _____ 2022г.
м.п.

Аналитический отчет по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области в 2022 году

Сентябрь 2022

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ.....	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
1.1. Программа исследования	4
1.2. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области	Ошибка! Закладка не определена.
1.3. АНКЕТА ЭКСПЕРТА по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области	Ошибка! Закладка не определена.
ГЛАВА 2. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО НАСЕЛЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ.....	6
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	6
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	12
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	17
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	23
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	28
ГЛАВА 3. СВОДНЫЙ ОБЩИЙ РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	34
ЗАКЛЮЧЕНИЕ. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ.	51

ВВЕДЕНИЕ

В современном обществе оценка качества оказания социальных услуг населению особенно актуальна. Оценка качества работы является базой для оценки эффективности деятельности любой компании, ее персонала. Особое значение она имеет и для сферы социального обслуживания населения.

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и иных видов социальных услуг гражданам, признанным нуждающимся в социальном обслуживании в установленном порядке.

Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, - повышение уровня социальной субъектностью, т.е. улучшение качества жизнедеятельности.

Активное развитие системы учреждений социального обслуживания в современной России, на которое тратятся значительные ресурсы общества, предполагает необходимость формирования системы результирующих показателей их деятельности. Также необходимость создания систем оценки качества определяется развитием стандартизации системы социальных услуг. С одной стороны, соблюдение стандартов качества предполагает их оценку с помощью определенных показателей качества. С другой стороны, тщательно разработанная система показателей оценки качества может помочь улучшить стандарты социального обслуживания.

Таким образом, проблемой исследования является оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области. **Для решения этой проблемы используется утвержденная и универсальная система показателей.**

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены:

- 1) постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;
- 2) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- 3) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;
- 4) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Исполнителями научно-исследовательской работы являются:

Руководитель временного научного коллектива - Гурарий А.Д., к.с.н., директор Департамента политологии и социологии УГИ УрФУ, доцент кафедры прикладной социологии УрФУ, стаж работы 9 лет.

Члены временного научного коллектива:

1. Архипова Л. А., специалист по учебно-методической работе департамента политологии и социологии УрФУ, стаж работы 4 года;
2. Гарифуллина Е.М., ведущий социолог Лаборатории социологических и политологических исследований УрФУ; стаж работы 13 лет;
3. Лебедкина Е.Г., социолог Лаборатории социологических и политологических исследований УрФУ, стаж работы 6 лет;
4. Мокерова Ю. В., к.с.н., доцент кафедры прикладной социологии УрФУ; стаж работы 12 лет;
5. Хафизова В. Р., к.с.н., социолог Лаборатории социологических и политологических исследований УрФУ, стаж работы 4 года;
6. Шкурин Д.В., к.с.н., заведующий Лабораторией политологических и социологических исследований УГИ УрФУ, доцент кафедры прикладной социологии УрФУ, стаж работы 29 лет.

Программа исследования**Цель исследования:**

- независимая оценка условий качества работы организаций, предоставляющих социальные услуги в Свердловской области, и рейтинг организаций по итогам данной оценки.

Задачи исследования:

- оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания;
- рейтингование организаций социального обслуживания по результатам оценки качества условий предоставляемых ими услуг (деятельности);
- определение уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Свердловской области;
- формирование предложений о повышении качества предоставляемых услуг организациями социального обслуживания.

Объект исследования:

73 организации социального обслуживания населения Свердловской области. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее – объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества.

Планируемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности (от количества обслуженных клиентов в 2021 году), но не более 600 респондентов в одной организации – всего 36 674 человека

Респондентами являются: получатели социальных услуг старше 18 лет, а также законные представители получателей социальных услуг младше 18 лет (опрос получателей социальных услуг проводится в отношении детей не моложе 10 лет, в присутствии законного представителя).

Предмет исследования:

условия оказания услуг населению в организациях социального обслуживания по следующим общим критериям:

- Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации;
- Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов;

- Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации;
- Критерий 5. удовлетворенность условиями оказания услуг.

Методы исследования (сбора данных)

Сбор данных в целях оценивания организаций социального обслуживания осуществляется следующими методами:

1. **Онлайн опрос**
2. **Офлайн опрос в режиме анкетирования**
3. **Структурированное наблюдение**
4. **Анализ документов:**
 - а. мониторинг содержания сайтов организаций социального обслуживания в сети Интернет
 - б. повторный анализ собранных экспертами фото и видео материалов.

Период проведения оценки: 2022 год.

ГЛАВА 1. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО НАСЕЛЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

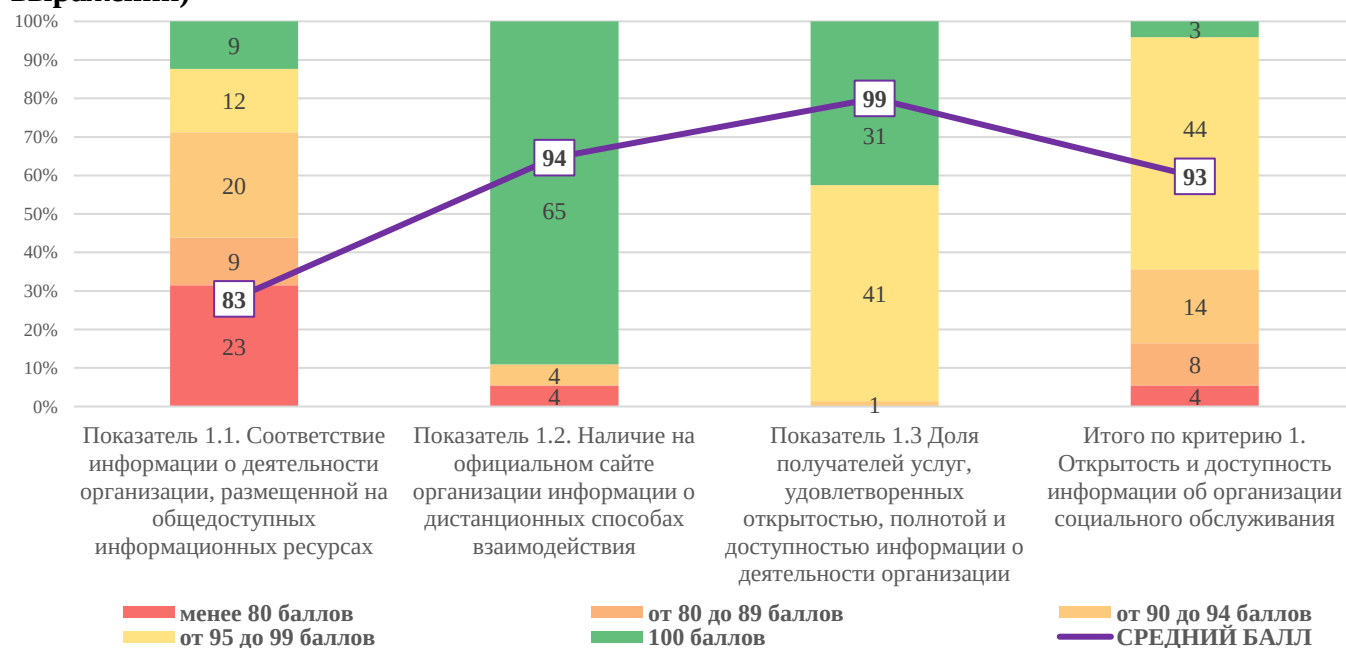
Критерий представлен тремя показателями:

П.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, 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 в сети «Интернет»). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 30%.

П.1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы 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 и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для граждан или гиперссылки на нее). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 30%.

П.1.3. 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). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 40%.

Диаграмма 1. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 1 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)



На Диаграмме выше цветные сегменты столбцов позволяют визуальнo оценить долю группы учреждений, получивших тот или иной балл (см. вертикальную ось в %).

Подавляющее большинство государственных и негосударственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (84%, это 61 организация из 73) получили высокие баллы по критерию 1 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую открытость, доступность и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

Минимальное значение показателя 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах» составляет 15 баллов (Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна) и 20 баллов (Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна). Максимальное значения показателя 1.1. составило 100 баллов, что и было отмечено по девяти учреждениям из 73 (то есть всего в 12% случаев). Среднее значение данного показателя составляет 83,4 балла.

Минимальное значение показателя 1.2. «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия» составляет 0 баллов (Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна, Индивидуальный предприниматель Воропаева Ирина Александровна и Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна). Максимальное значения показателя 1.2. составило 100 баллов, что и было отмечено по шестидесяти пяти учреждениям из 73 (то есть в 89% случаев). Среднее значение данного показателя составляет 94,4 балла.

Минимальное значение показателя 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации» составляет 92 балла (Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»). Максимальное значения показателя 1.3. составило 100 баллов, что и было отмечено по тридцати одному учреждению из 73 (то есть в 42% случаев). Среднее значение данного показателя составляет 99,0 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» составляет 46 баллов (Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна) и 44 балла (Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 1 составило 100 баллов ($\geq 99,5$), что и было отмечено по восьми учреждениям из 73 (то есть в 11% случаев, практически у каждой десятой организации). Среднее значение данного показателя составляет 92,9 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 1 является показатель удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (среднее значение 99 баллов, 31 учреждение из 73 (то есть почти половина) получили максимальный балл 100, все остальные учреждения получили также высокие оценки, свыше 90 баллов). Наиболее «слабой» составляющей Критерия 1 является соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и форме (среднее значение 83 балла, при этом 32 из 73 учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 14 до 87 баллов), а это почти половина выборки (44%)).

Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации» с указанием рейтингового места (учреждения приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию):

место:	1я группа: учреждения, набравшие 98-100 баллов	оценка
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Лесного»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Красноуфимска»	100,0
4	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Полевского»	99,6
4	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пышминского района»	99,6
4	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района»	99,6
4	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ачитского района»	99,6
4	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г. Екатеринбурга»	99,6
9	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района г. Екатеринбурга»	99,1
9	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Осень» города Первоуральска»	99,1
9	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Артинского района»	99,1
9	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень» города Нижний Тагил»	99,1
9	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения» г. Верхняя Салда»	99,1
14	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского»	98,7
14	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района г. Екатеринбурга»	98,7
14	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Байкаловского района»	98,7
14	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Кушвы»	98,7
14	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Краснотурьинска»	98,7
14	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения «Спутник» города Верхняя Пышма»	98,7
14	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района»	98,7

21	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Слободо-Туринского района»	98,2
21	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЛАЗУРИТ»	98,2
21	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района г. Екатеринбурга»	98,2
21	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Ревды»	98,2
21	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Верхотурского района»	98,2
21	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА»	98,2
место:	2я группа: учреждения, набравшие 94-97,8 баллов	оценка
27	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Талицкого района»	97,8
27	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»	97,8
27	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Камышловского района»	97,8
27	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Нижний Тагил»	97,8
27	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинского района»	97,8
27	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» г. Красноуральска»	97,8
27	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Нижняя Салда»	97,8
34	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Ивделя»	97,6
34	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения п. Рефтинский»	97,6
36	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АМЕТИСТ»	97,4
36	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Изумруд» города Кировграда»	97,4
38	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Шалинского района»	97,0
38	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»	97,0
40	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Наш Малахит»	96,6
41	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	96,1
42	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»	95,8

42	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» города Качканара»	95,8
44	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Алапаевска и Алапаевского района»	95,7
44	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Североуральска»	95,7
46	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Туринского района»	95,2
47	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Серова»	94,6
48	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС»	94,2
49	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Карпинска»	94,1
место:	Зя группа: учреждения, набравшие 44-93 балла	оценка
50	Государственное автономное учреждение «Дом ночного пребывания»	93,1
51	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Нижняя Тура»	92,8
52	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Сухоложского района»	92,2
53	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Верх-Исетского района г. Екатеринбурга»	92,1
54	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста»	91,9
55	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Артемовского района»	91,8
56	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»	91,5
57	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Новолялинского района»	91,0
58	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Тугулымского района»	90,9
59	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска-Уральского»	90,6
60	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Ирбита и Ирбитского района»	89,8
60	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»	89,8
62	Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело»	88,7
63	Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды»	88,5
64	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Таборинского района»	87,4
65	Общество с ограниченной ответственностью «Порт апрель»	87,0
66	Благотворительный фонд помощи детям-инвалидам с аутизмом и с генетическими нарушениями «Я особенный»	85,7

67	Автономная некоммерческая организация всесторонней помощи и сопровождения детей, подростков и взрослых людей, имеющих ментальные нарушения и психические заболевания «СПЕКТРУМ-М»	84,8
68	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»	83,0
69	Автономная некоммерческая организация «Уральский центр развития гражданских инициатив и социального партнёрства»	82,3
70	Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна	58,6
71	Индивидуальный предприниматель Воропаева Ирина Александровна	54,2
72	Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна	46,0
73	Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна	44,2

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

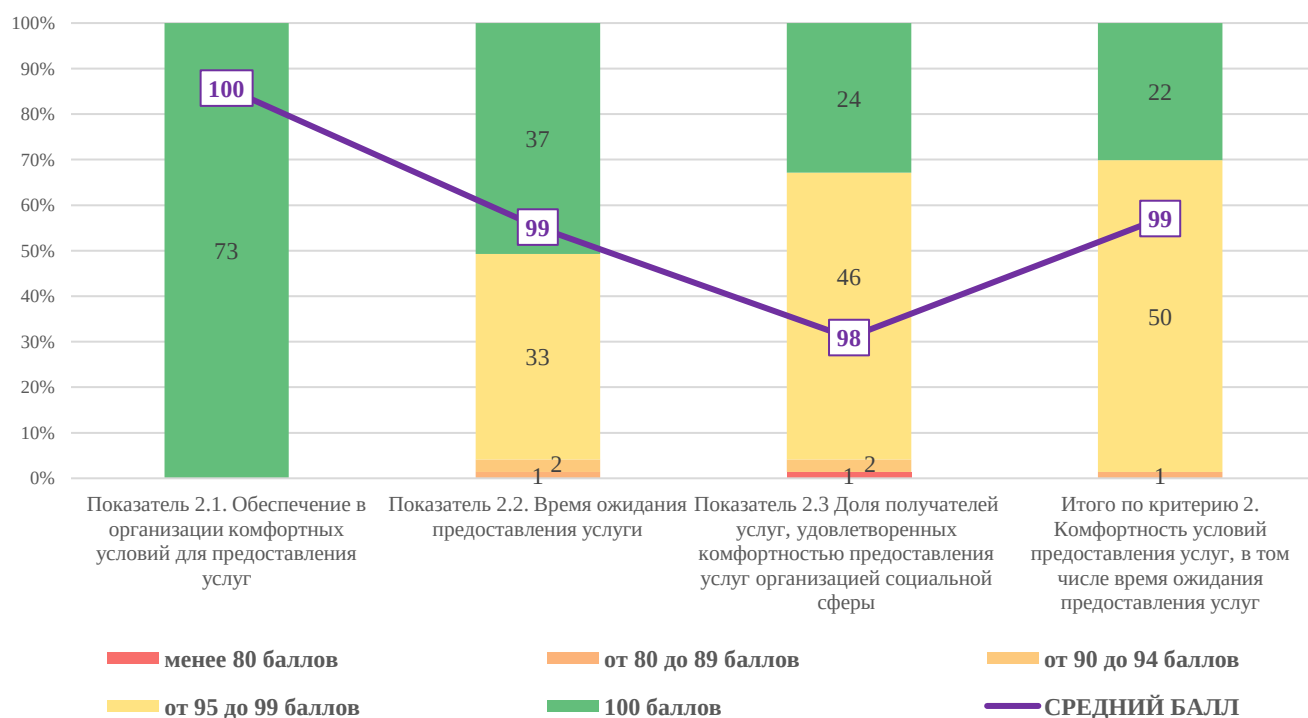
Критерий представлен тремя показателями:

П.2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и прочее), санитарное состояние помещений организации социальной сферы)¹. ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 30%.

П.2.2. Время ожидания предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 40%.

П.2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 30%.

Диаграмма 2. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 2 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)



На Диаграмме выше цветные сегменты столбцов позволяют визуальную оценить долю группы учреждений, получивших тот или иной балл (см. вертикальную ось в %).

¹ Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества

Почти все из исследуемых государственных и негосударственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (99%, это 72 организации из 73) получили высокие баллы по критерию 2 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую комфортность условий предоставления услуг, в том числе комфортное время ожидания предоставления услуг.

Минимальное, максимальное и оно же среднее значение показателя 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» составляет 100 баллов (отмечено по всем 73 учреждениям).

Минимальное значение показателя 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» составляет 83 балла (Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»). Максимальное значения показателя 2.2. составило 100 баллов, что и было отмечено по 37 учреждению из 73 (то есть в 51% случаев, у половины организаций), в том числе есть и автономные учреждения. Среднее значение данного показателя составляет 98,9 баллов.

Минимальное значение показателя 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» составляет 77 баллов (Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»). Максимальное значения показателя 2.3. составило 100 баллов, что и было отмечено по 24 учреждениям из 73 (то есть в 33% случаев, у каждой третьей организации). Среднее значение данного показателя составляет 98,1 баллов.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составляет 86,3 балла (Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 2 составило 100 баллов ($\geq 99,5$), что и было отмечено по 33 учреждениям из 73 (в 45% случаев, то есть почти у каждой второй организации). Среднее значение данного показателя составляет 99,0 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 2 является обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: зона ожидания и отдыха, вода, чистота, мебель и т.д. (среднее значение 100 баллов, все 73 учреждения получили максимальную оценку). Относительно «слабой» составляющей Критерия 2 является доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (среднее значение 98 баллов, при этом 9 из 73 учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 77 до 95 баллов).

Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» с указанием рейтингового места (учреждения приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию):

место:	1я группа: учреждения, набравшие 99,7-100 баллов	оценка
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Красноуфимска»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Полевского»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района г. Екатеринбурга»	100,0

1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Артинского района»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень» города Нижний Тагил»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения» г. Верхняя Салда»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района г. Екатеринбурга»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Байкаловского района»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Слободо-Туринского района»	100,0
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЛАЗУРИТ»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района г. Екатеринбурга»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Нижняя Салда»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Североуральска»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Нижняя Тура»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Сухоложского района»	100,0
1	Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело»	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Воропаева Ирина Александровна	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна	100,0
23	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Лесного»	99,7
23	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г. Екатеринбурга»	99,7
23	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Осень» города Первоуральска»	99,7
23	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Краснотурьинска»	99,7
23	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Ревды»	99,7
23	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Ивделя»	99,7

23	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» города Качканара»	99,7
23	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Артемовского района»	99,7
23	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Новолялинского района»	99,7
23	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Ирбита и Ирбитского района»	99,7
место:	2я группа: учреждения, набравшие 99-99,6 баллов	оценка
33	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС»	99,6
34	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» г. Красноуральска»	99,4
34	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АМЕТИСТ»	99,4
34	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»	99,4
37	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского»	99,3
37	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА»	99,3
37	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Камышловского района»	99,3
37	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Нижний Тагил»	99,3
37	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Серова»	99,3
37	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»	99,3
37	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Тугулымского района»	99,3
37	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Таборинского района»	99,3
45	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения «Спутник» города Верхняя Пышма»	99,2
46	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинского района»	99,1
47	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района»	99,0
47	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Верхотурского района»	99,0
47	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Талицкого района»	99,0
47	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения п. Рефтинский»	99,0

47	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Шалинского района»	99,0
47	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Наш Малахит»	99,0
место:	3я группа: учреждения, набравшие 86-98,9 баллов	оценка
53	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Кушвы»	98,9
54	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»	98,7
54	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Изумруд» города Кировграда»	98,7
54	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Туринского района»	98,7
57	Общество с ограниченной ответственностью «Порт апрель»	98,6
58	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ачитского района»	98,5
58	Автономная некоммерческая организация всесторонней помощи и сопровождения детей, подростков и взрослых людей, имеющих ментальные нарушения и психические заболевания «СПЕКТРУМ-М»	98,5
60	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Верх-Исетского района г. Екатеринбурга»	98,4
60	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»	98,4
62	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пышминского района»	98,3
62	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска-Уральского»	98,3
64	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района»	98,1
64	Государственное автономное учреждение «Дом ночного пребывания»	98,1
66	Автономная некоммерческая организация «Уральский центр развития гражданских инициатив и социального партнёрства»	97,9
67	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Алапаевска и Алапаевского района»	97,7
67	Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды»	97,7
69	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста»	97,3
70	Благотворительный фонд помощи детям-инвалидам с аутизмом и с генетическими нарушениями «Я особенный»	96,3
71	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Карпинска»	96,1
72	Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна	95,8
73	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»	86,3

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

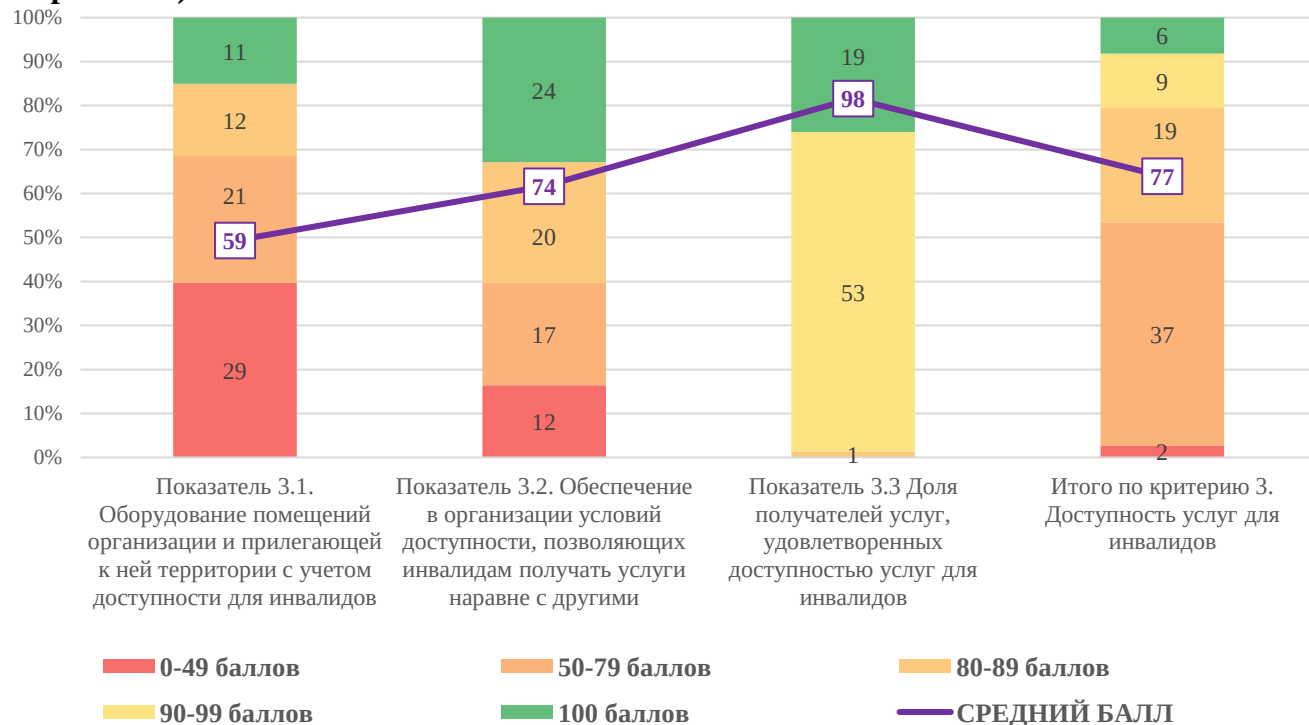
Критерий представлен тремя показателями:

П.3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (оборудованных 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 санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 30%.

П.3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих 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). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 40%.

П.3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 30%.

Диаграмма 3. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 3 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)



На Диаграмме выше цветные сегменты столбцов позволяют визуально оценить долю группы учреждений, получивших тот или иной балл (см. вертикальную ось в %).

Три четверти обследуемых государственных и негосударственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (79%, это 58 организаций из 73) получили относительно низкие баллы по критерию 3 (ниже 90 баллов), т.е. недостаточно полноценно обеспечили доступность услуг для инвалидов. Только каждая четвертая организация (21%, n=15 из 73) имеют достаточно высокие оценки по данному критерию доступности (90 баллов и выше).

Минимальное значение показателя 3.1. «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составляет 20 баллов – отмечается по 8ми учреждениям (Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» г. Красноуральска», Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинского района», Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Североуральска», Общество с ограниченной ответственностью «Порт апрель», Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна, Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА», Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС», Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»). Максимальное значения показателя 3.1. составило 100 баллов, что и было отмечено по 11 учреждениям из 73 (то есть в 15% случаев, у каждой шестой-седьмой организации). Среднее значение данного показателя составляет 59,2 балла.

Минимальное значение показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составляет 20 баллов по пяти автономным учреждениям (Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна

Автономная некоммерческая организация «Уральский центр развития гражданских инициатив и социального партнёрства», Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Нижняя Салда», Общество с ограниченной ответственностью «Порт апрель», Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна). Максимальное значения показателя 3.2. составило 100 баллов, что и было отмечено по 24 учреждениям из 73 (то есть в 33% случаев, у каждой третьей организации). Среднее значение данного показателя составляет 74,0 балла.

Минимальное значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составляет 88 баллов (Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Карпинска»). Максимальное значения показателя 3.3. составило 100 баллов, что и было отмечено по 19 учреждениям из 73 (то есть в 26% случаев, приблизительно у одной четверти организаций). Среднее значение данного показателя составляет 97,9 баллов.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составляет 44 балла (Общество с ограниченной ответственностью «Порт апрель» и Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 3 составило 100 баллов ($\geq 99,5$), что и было отмечено по 6 учреждениям из 73 (то есть в 8% случаев, у каждой двенадцатой организации). Среднее значение данного показателя составляет 76,7 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 3 является доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (среднее значение 98 баллов, 68 учреждений (93%) получили высокую оценку 95 баллов или выше по данному показателю). Наиболее «слабой» составляющей Критерия 3 является оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (среднее значение составляет всего 59 баллов, при этом две трети учреждений (68%, 50 учреждений) получили относительно низкие оценки по данному показателю (менее 80 баллов).

Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» с указанием рейтингового места (учреждения приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию):

место:	1я группа: учреждения, набравшие 85,4-100 баллов	оценка
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района г. Екатеринбурга»	100,0
3	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Слободо-Туринского района»	99,7
3	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Ивделя»	99,7
3	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского»	99,7
3	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Талицкого района»	99,7
7	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения п. Рефтинский»	99,1
8	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Полевского»	93,7
8	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Лесного»	93,7
8	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Осень» города Первоуральска»	93,7
8	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»	93,7
8	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пышминского района»	93,7
13	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЛАЗУРИТ»	92,0
13	Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело»	92,0
15	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Тугулымского района»	91,1
16	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района г. Екатеринбурга»	88,0
17	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района г. Екатеринбурга»	87,7
17	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» города Качканара»	87,7
17	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АМЕТИСТ»	87,7

17	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ачитского района»	87,7
21	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»	87,4
21	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Серова»	87,4
23	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района»	87,1
24	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Ирбита и Ирбитского района»	85,4
24	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Изумруд» города Кировграда»	85,4
место:	2я группа: учреждения, набравшие 72-85 баллов	оценка
26	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»	85,1
27	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Карпинска»	82,4
28	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Красноуфимска»	81,7
28	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г. Екатеринбурга»	81,7
30	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Наш Малахит»	81,4
31	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Артинского района»	79,7
31	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Ревды»	79,7
31	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Камышловского района»	79,7
31	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Верхотурского района»	79,7
35	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Байкаловского района»	78,8
35	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Кушвы»	78,8
37	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста»	78,5
38	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	78,0
39	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»	77,4
40	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Таборинского района»	76,8

41	Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна	76,0
42	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»	75,4
43	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Сухоложского района»	74,0
43	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Краснотурьинска»	74,0
43	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Новолялинского района»	74,0
46	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Нижний Тагил»	73,4
47	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Артемовского района»	73,1
47	Автономная некоммерческая организация всесторонней помощи и сопровождения детей, подростков и взрослых людей, имеющих ментальные нарушения и психические заболевания «СПЕКТРУМ-М»	73,1
49	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения «Спутник» города Верхняя Пышма»	72,0
место:	3я группа: учреждения, набравшие 44-71 баллов	оценка
50	Государственное автономное учреждение «Дом ночного пребывания»	70,8
51	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района»	69,6
52	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень» города Нижний Тагил»	66,0
52	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Нижняя Тура»	66,0
54	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения» г. Верхняя Салда»	65,4
54	Благотворительный фонд помощи детям-инвалидам с аутизмом и с генетическими нарушениями «Я особенный»	65,4
56	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Верх-Исетского района г. Екатеринбурга»	64,8
56	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Алапаевска и Алапаевского района»	64,8
58	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Туринского района»	63,9
59	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Шалинского района»	63,7
60	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Североуральска»	60,0
61	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС»	59,4
62	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинского района»	58,8

63	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» г. Красноуральска»	58,5
64	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска-Уральского»	58,0
65	Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды»	56,5
66	Индивидуальный предприниматель Воропаева Ирина Александровна	56,2
67	Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна	56,0
68	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»	55,0
69	Автономная некоммерческая организация «Уральский центр развития гражданских инициатив и социального партнёрства»	54,5
70	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА»	51,1
71	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Нижняя Салда»	50,0
72	Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна	44,0
72	Общество с ограниченной ответственностью «Порт апрель»	44,0

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

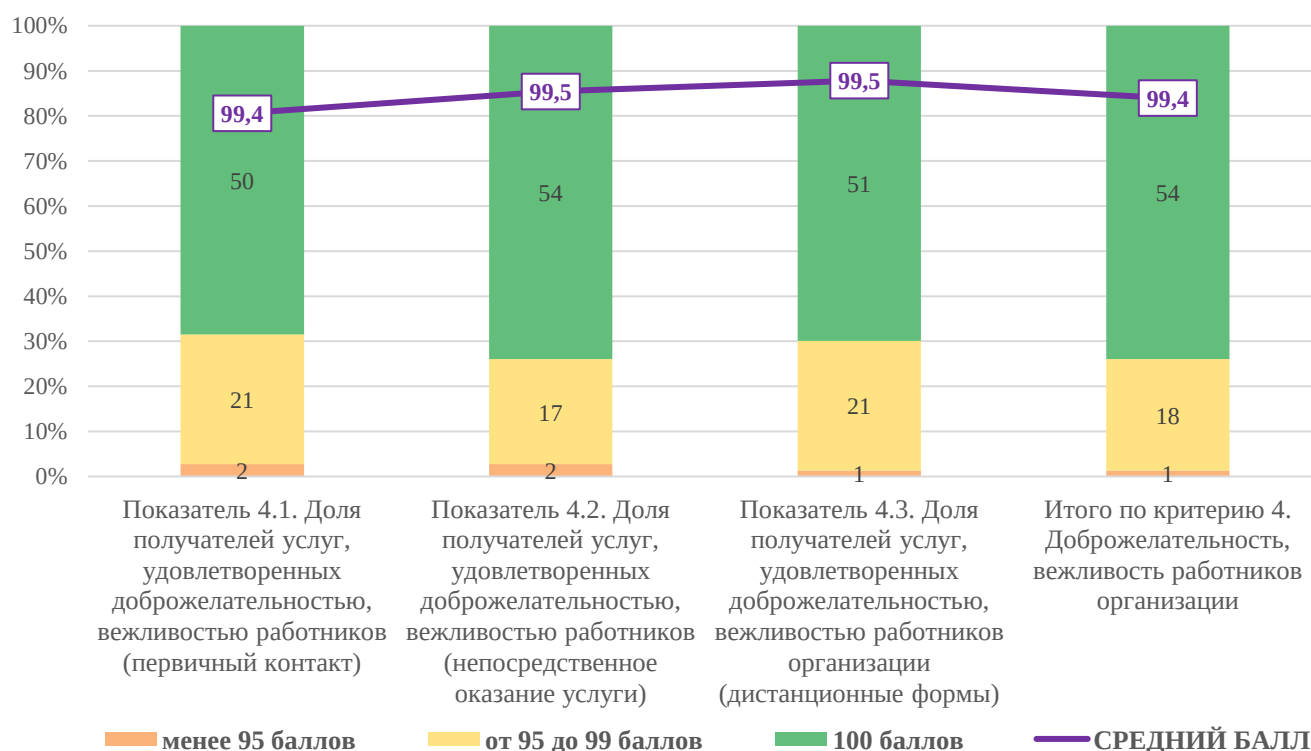
Критерий представлен тремя показателями:

П.4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 40%.

П.4.2. 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). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 40%.

П.4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 20%.

Диаграмма 4. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 4 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)



На Диаграмме выше цветные сегменты столбцов позволяют визуально оценить долю группы учреждений, получивших тот или иной балл (см. вертикальную ось в %).

Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 4
«Доброжелательность и вежливость работников организации» с указанием рейтингового места
(учреждения приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по
данному критерию):

место:	1я группа: учреждения, набравшие ровно 100 баллов	оценка
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района г. Екатеринбурга»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Лесного»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Осень» города Первоуральска»	100,0
1	Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Тугулымского района»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района г. Екатеринбурга»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района г. Екатеринбурга»	100,0
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АМЕТИСТ»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Красноуфимска»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г. Екатеринбурга»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Артинского района»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Ревды»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Байкаловского района»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Таборинского района»	100,0

1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Сухоложского района»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Новолялинского района»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Нижний Тагил»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения «Спутник» города Верхняя Пышма»	100,0
1	Государственное автономное учреждение «Дом ночного пребывания»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень» города Нижний Тагил»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Нижняя Тура»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Туринского района»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Шалинского района»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Североуральска»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинского района»	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Воропаева Ирина Александровна	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Нижняя Салда»	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна	100,0
место:	2я группа: учреждения, набравшие 99,6-99,8 баллов	оценка
34	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»	99,8
34	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЛАЗУРИТ»	99,8
34	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» города Качканара»	99,8
34	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района»	99,8
34	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения» г. Верхняя Салда»	99,8
34	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС»	99,8
34	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА»	99,8
41	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Слободо-Туринского района»	99,6
41	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского»	99,6

41	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Талицкого района»	99,6
41	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения п. Рефтинский»	99,6
41	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Полевского»	99,6
41	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Серова»	99,6
41	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Ирбита и Ирбитского района»	99,6
41	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Изумруд» города Кировграда»	99,6
41	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Кушвы»	99,6
41	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста»	99,6
41	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»	99,6
41	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Артемовского района»	99,6
41	Благотворительный фонд помощи детям-инвалидам с аутизмом и с генетическими нарушениями «Я особенный»	99,6
41	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» г. Красноуральска»	99,6
место:	Зя группа: учреждения, набравшие 87-99,4 баллов	оценка
55	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Ивделя»	99,4
55	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»	99,4
55	Автономная некоммерческая организация всесторонней помощи и сопровождения детей, подростков и взрослых людей, имеющих ментальные нарушения и психические заболевания «СПЕКТРУМ-М»	99,4
55	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска-Уральского»	99,4
59	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района»	99,2
59	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Верхотурского района»	99,2
59	Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды»	99,2
59	Общество с ограниченной ответственностью «Порт апрель»	99,2
63	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ачитского района»	99,0
63	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Камышловского района»	99,0

63	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Краснотурьинска»	99,0
63	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Верх-Исетского района г. Екатеринбурга»	99,0
63	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Алапаевска и Алапаевского района»	99,0
68	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пышминского района»	98,8
68	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Наш Малахит»	98,8
70	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Карпинска»	98,6
71	Автономная некоммерческая организация «Уральский центр развития гражданских инициатив и социального партнёрства»	97,0
72	Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна	95,2
73	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»	87,4

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

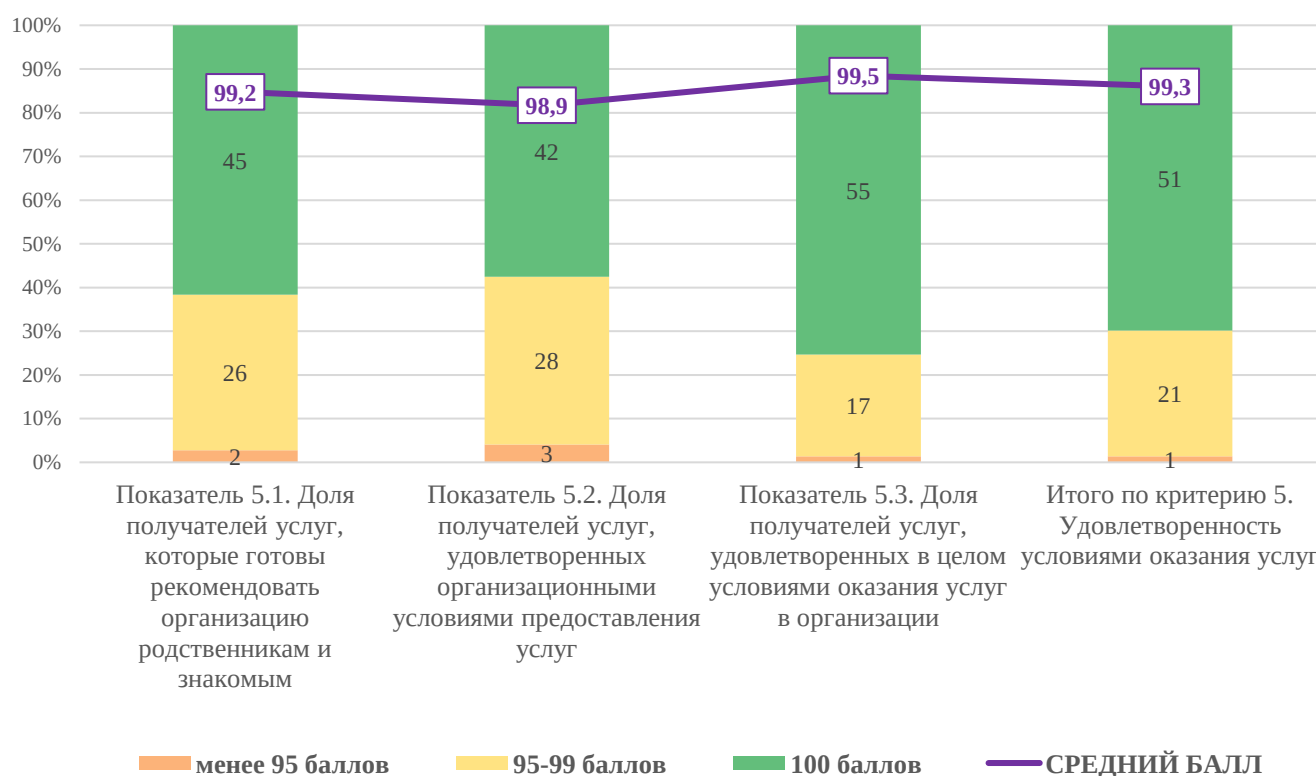
Критерий представлен тремя показателями:

П.5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым - могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 30%.

П.5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы организации социальной сферы*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 20%.

П.5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 50%.

Диаграмма 5. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 5 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)



На Диаграмме выше цветные сегменты столбцов позволяют визуальнo оценить долю группы учреждений, получивших тот или иной балл (см. вертикальную ось в %).

Практически все исследуемые организации социального обслуживания в Свердловской области (99%, это 72 организации из 73) получили высокие баллы по критерию 5 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокий уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг.

Минимальное значение показателя 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» составляет 84 балла (Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»). Максимальное значения показателя 5.1. составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 45 учреждениям из 73 (то есть в 62% случаев, у большинства организаций). Среднее значение данного показателя составляет 99,2 баллов.

Минимальное значение показателя 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составляет 83 балла (Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»). Максимальное значения показателя 5.2. составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 42 учреждениям из 73 (то есть в 58% случаев, более чем у половины организаций). Среднее значение данного показателя составляет 98,9 баллов.

Минимальное значение показателя 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» составляет 85 баллов (Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»). Максимальное значения показателя 5.3. составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 55 учреждениям из 73 (то есть в 75% случаев, у подавляющего большинства организаций). Среднее значение данного показателя составляет 99,5 баллов.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» составляет 84 балла (Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 5 составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 33 учреждениям из 73 (в 45% случаев, то есть почти у каждой второй организации). Среднее значение данного показателя составляет 99,3 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 5 является уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг в целом (среднее значение 99,5 баллов, все, кроме одного учреждения, получили достаточно высокие оценки по данному показателю – 98 баллов и выше). Наименее «сильной» составляющей Критерия 5 является уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями предоставления услуг (среднее значение 98,9 балла, при этом 5 из 73 учреждений получили сравнительно низкие оценки по данному показателю (95 баллов и менее)).

Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» с указанием рейтингового места (учреждения приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию):

место:	1я группа: учреждения, набравшие ровно 100 баллов	оценка
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района г. Екатеринбурга»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Лесного»	100,0

1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Осень» города Первоуральска»	100,0
1	Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района г. Екатеринбурга»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Кировского района г. Екатеринбурга»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Красноуфимска»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г. Екатеринбурга»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Артинского района»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Байкаловского района»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Сухоложского района»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Новолялинского района»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения «Спутник» города Верхняя Пышма»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень» города Нижний Тагил»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Нижняя Тура»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Шалинского района»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Североуральска»	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Воропаева Ирина Александровна	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Нижняя Салда»	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна	100,0
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»	100,0
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЛАЗУРИТ»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения» г. Верхняя Салда»	100,0

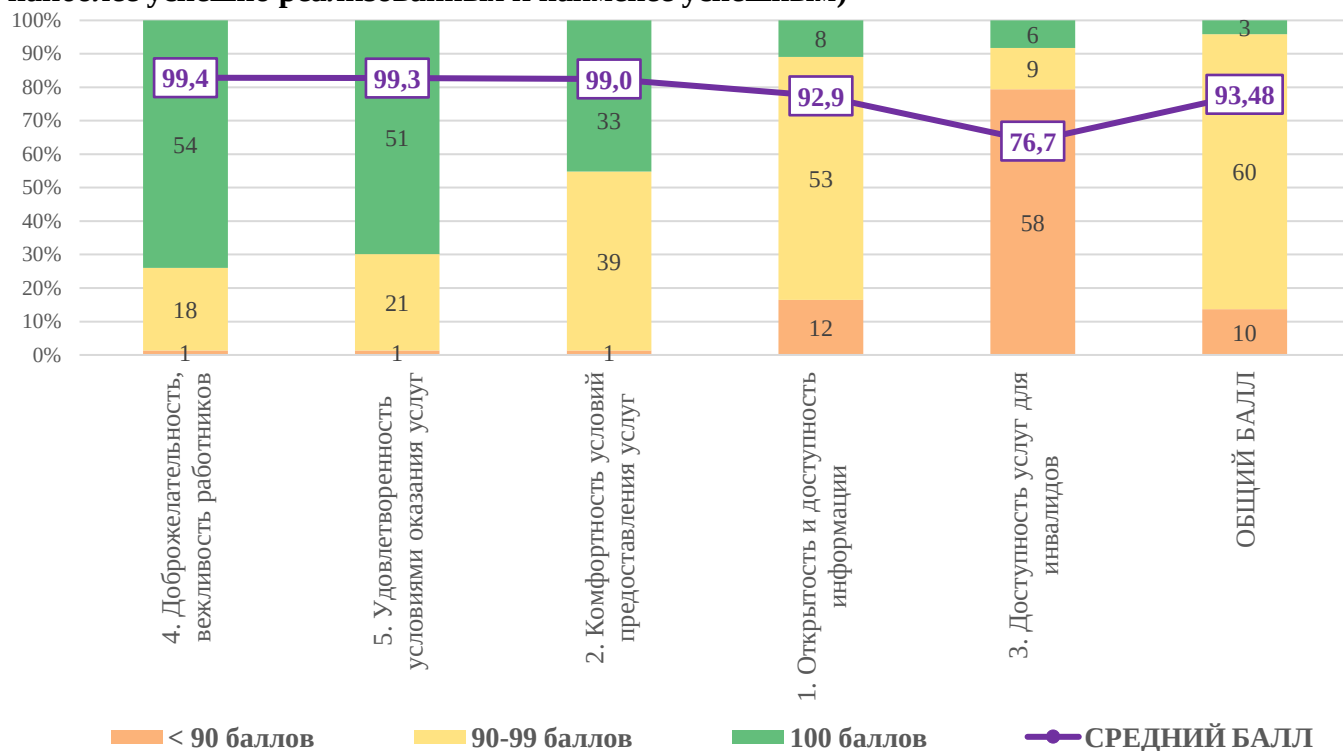
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС»	100,0
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Слободо-Туринского района»	100,0
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Полевского»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» г. Красноуральска»	100,0
1	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Ивделя»	100,0
место:	2я группа: учреждения, набравшие 99,5-99,8 баллов	оценка
34	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АМЕТИСТ»	99,8
34	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Серова»	99,8
34	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Изумруд» города Кировграда»	99,8
34	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Кушвы»	99,8
34	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста»	99,8
34	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»	99,8
34	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Краснотурьинска»	99,8
41	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Тугулымского района»	99,7
41	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Нижний Тагил»	99,7
41	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинского района»	99,7
41	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» города Качканара»	99,7
41	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Ирбита и Ирбитского района»	99,7
41	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска-Уральского»	99,7
47	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Ревды»	99,5
47	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»	99,5
47	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского»	99,5

47	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Артемовского района»	99,5
47	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Наш Малахит»	99,5
место:	3я группа: учреждения, набравшие 84-99,4 баллов	оценка
52	Благотворительный фонд помощи детям-инвалидам с аутизмом и с генетическими нарушениями «Я особенный»	99,4
52	Общество с ограниченной ответственностью «Порт апрель»	99,4
54	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Таборинского района»	99,3
55	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»	99,2
55	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Верхотурского района»	99,2
57	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Туринского района»	99,0
57	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Талицкого района»	99,0
57	Автономная некоммерческая организация всесторонней помощи и сопровождения детей, подростков и взрослых людей, имеющих ментальные нарушения и психические заболевания «СПЕКТРУМ-М»	99,0
57	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района»	99,0
57	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Камышловского района»	99,0
62	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ачитского района»	98,9
63	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Верх-Исетского района г. Екатеринбурга»	98,8
64	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения п. Рефтинский»	98,7
64	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Алапаевска и Алапаевского района»	98,7
66	Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды»	98,5
67	Государственное автономное учреждение «Дом ночного пребывания»	98,3
67	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Карпинска»	98,3
69	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района»	98,2
70	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пышминского района»	97,8
71	Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна	97,0
72	Автономная некоммерческая организация «Уральский центр развития гражданских инициатив и социального партнёрства»	96,4

73	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»	84,3
----	--	------

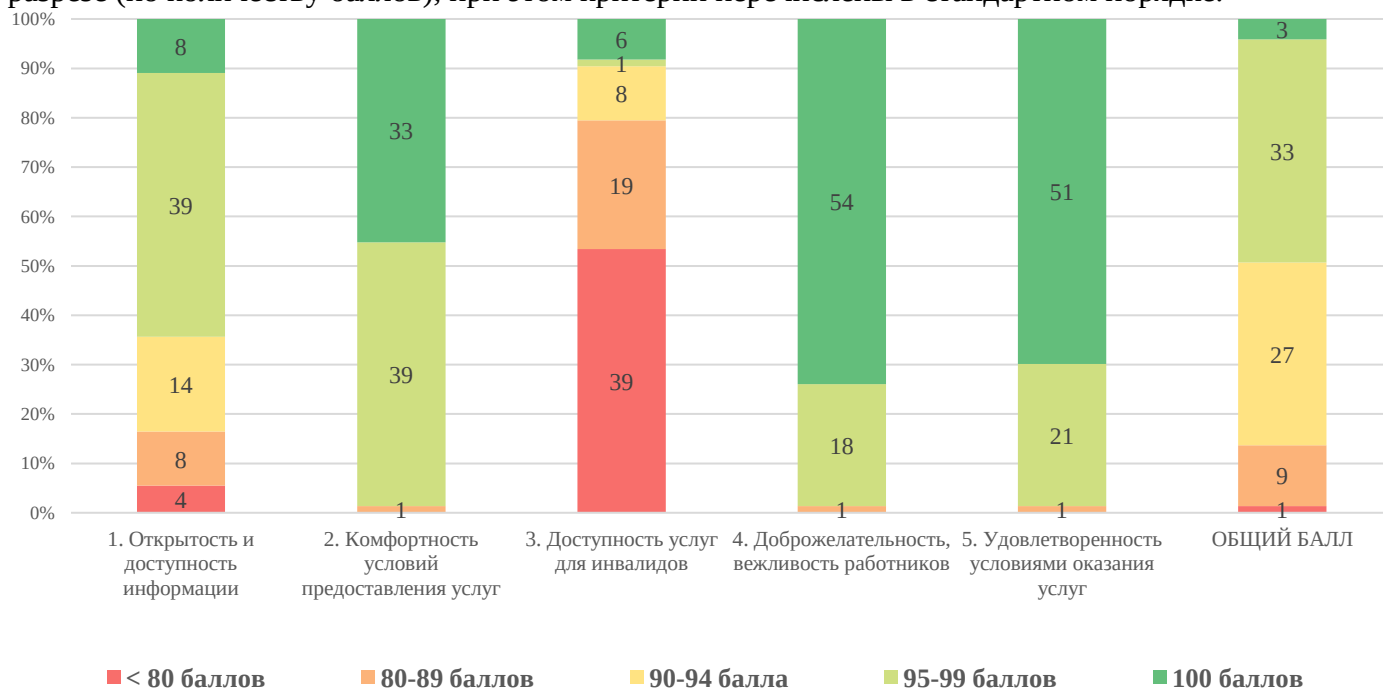
ГЛАВА 2. Сводный общий рейтинг организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг

Диаграмма 6.1. Распределение учреждений по шкале полученных общих баллов (сводные оценки по совокупности пяти критериев, на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении), критерии перечислены в порядке рейтинга (слева направо: от наиболее успешно реализованных к наименее успешным)



На Диаграмме выше цветные сегменты столбцов позволяют визуальнo оценить долю группы учреждений, получивших тот или иной балл (см. вертикальную ось в %).

Диаграмма 6.2. Ниже представлена Диаграмма с теми же данными, только в более детальном разрезе (по количеству баллов), при этом критерии перечислены в стандартном порядке.



Рейтинг учреждений по итоговой общей независимой оценке (по совокупности пяти критериев) с указанием рейтингового места (учреждения приведены в порядке убывания - от наиболее успешных к наименее успешным в целом):

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
1я группа: учреждения, набравшие в среднем 96,2-100 баллов							
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района г. Екатеринбурга»	99,82	99,1	100,0	100,0	100,0	100,0
3	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Слободо-Туринского района»	99,50	98,2	100,0	99,7	99,6	100,0
4	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания	99,36	98,7	99,3	99,7	99,6	99,5

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
	населения города Березовского»						
5	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Ивделя»	99,28	97,6	99,7	99,7	99,4	100,0
6	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Талицкого района»	99,02	97,8	99,0	99,7	99,6	99,0
7	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения п. Рефтинский»	98,80	97,6	99,0	99,1	99,6	98,7
8	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания	98,68	100,0	99,7	93,7	100,0	100,0

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
	населения города Лесного»						
9	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Полевского»	98,58	99,6	100,0	93,7	99,6	100,0
10	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Осень» города Первоуральска»	98,50	99,1	99,7	93,7	100,0	100,0
11	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЛАЗУРИТ»	98,00	98,2	100,0	92,0	99,8	100,0
12	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пышминского района»	97,64	99,6	98,3	93,7	98,8	97,8
13	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр	97,28	98,7	100,0	87,7	100,0	100,0

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
	социального обслуживания населения Кировского района г. Екатеринбурга»						
14	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района г. Екатеринбурга»	97,24	98,2	100,0	88,0	100,0	100,0
15	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»	96,86	91,5	99,3	93,7	99,8	100,0
15	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АМЕТИСТ»	96,86	97,4	99,4	87,7	100,0	99,8
17	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района»	96,78	99,6	99,0	87,1	99,2	99,0
18	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ачитского района»	96,74	99,6	98,5	87,7	99,0	98,9

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
19	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»	96,64	95,8	100,0	87,4	100,0	100,0
20	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» города Качканара»	96,54	95,8	99,7	87,7	99,8	99,7
21	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Красноуфимска»	96,34	100,0	100,0	81,7	100,0	100,0
22	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Тугулымского района»	96,20	90,9	99,3	91,1	100,0	99,7
22	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания	96,20	99,6	99,7	81,7	100,0	100,0

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
	населения Чкаловского района г. Екатеринбурга»						
24	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Изумруд» города Кировграда»	96,18	97,4	98,7	85,4	99,6	99,8
2я группа: учреждения, набравшие в среднем 93-96,1 баллов							
25	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Серова»	96,14	94,6	99,3	87,4	99,6	99,8
25	Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело»	96,14	88,7	100,0	92,0	100,0	100,0
27	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»	96,04	97,8	98,7	85,1	99,4	99,2
28	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания	95,76	99,1	100,0	79,7	100,0	100,0

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
	Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Артинского района»						
29	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Байкаловского района»	95,50	98,7	100,0	78,8	100,0	100,0
30	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Ревды»	95,42	98,2	99,7	79,7	100,0	99,5
31	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Кушвы»	95,16	98,7	98,9	78,8	99,6	99,8
32	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Верхотурского района»	95,06	98,2	99,0	79,7	99,2	99,2
32	Автономная некоммерческая	95,06	96,6	99,0	81,4	98,8	99,5

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
	организация социального обслуживания населения «Наш Малахит»						
34	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Камышловского района»	94,96	97,8	99,3	79,7	99,0	99,0
35	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Ирбита и Ирбитского района»	94,84	89,8	99,7	85,4	99,6	99,7
36	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Невьянского района»	94,82	96,1	100,0	78,0	100,0	100,0
37	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Краснотурьинска»	94,24	98,7	99,7	74,0	99,0	99,8
38	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания	94,04	97,8	99,3	73,4	100,0	99,7

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
	Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Нижний Тагил»						
39	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения «Спутник» города Верхняя Пышма»	93,98	98,7	99,2	72,0	100,0	100,0
40	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Карпинска»	93,90	94,1	96,1	82,4	98,6	98,3
41	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Асбеста»	93,42	91,9	97,3	78,5	99,6	99,8

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
42	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Сухоложского района»	93,24	92,2	100,0	74,0	100,0	100,0
43	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Белоярского района»	93,22	89,8	99,4	77,4	100,0	99,5
44	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень» города Нижний Тагил»	93,02	99,1	100,0	66,0	100,0	100,0
45	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Новолялинского района»	92,94	91,0	99,7	74,0	100,0	100,0
46	Государственное автономное	92,88	98,7	98,1	69,6	99,8	98,2

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
	учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Сысертского района»						
47	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения» г. Верхняя Салда»	92,86	99,1	100,0	65,4	99,8	100,0
48	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Артемовского района»	92,74	91,8	99,7	73,1	99,6	99,5
49	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Таборинского района»	92,56	87,4	99,3	76,8	100,0	99,3
3я группа: учреждения, набравшие в среднем 78-92 баллов							
50	Государственное автономное учреждение «Дом ночного пребывания»	92,06	93,1	98,1	70,8	100,0	98,3
51	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального	91,94	97,0	99,0	63,7	100,0	100,0

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
	обслуживания населения Шалинского района»						
52	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Нижняя Тура»	91,76	92,8	100,0	66,0	100,0	100,0
53	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Туринского района»	91,36	95,2	98,7	63,9	100,0	99,0
54	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»	91,24	83,0	98,4	75,4	99,6	99,8
55	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Алапаевска и Алапаевского района»	91,18	95,7	97,7	64,8	99,0	98,7
56	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания	91,14	95,7	100,0	60,0	100,0	100,0

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
	населения г. Североуральска»						
57	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Нижнесергинского района»	91,08	97,8	99,1	58,8	100,0	99,7
58	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» г. Красноуральска»	91,06	97,8	99,4	58,5	99,6	100,0
59	Автономная некоммерческая организация всесторонней помощи и сопровождения детей, подростков и взрослых людей, имеющих ментальные нарушения и психические заболевания «СПЕКТРУМ-М»	90,96	84,8	98,5	73,1	99,4	99,0
60	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Верх-Исетского района г. Екатеринбурга»	90,62	92,1	98,4	64,8	99,0	98,8
61	Автономная некоммерческая организация социального	90,60	94,2	99,6	59,4	99,8	100,0

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
	обслуживания населения «ОНИКС»						
62	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА»	89,68	98,2	99,3	51,1	99,8	100,0
63	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Нижняя Салда»	89,56	97,8	100,0	50,0	100,0	100,0
64	Благотворительный фонд помощи детям-инвалидам с аутизмом и с генетическими нарушениями «Я особенный»	89,28	85,7	96,3	65,4	99,6	99,4
65	Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска-Уральского»	89,20	90,6	98,3	58,0	99,4	99,7
66	Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды»	88,08	88,5	97,7	56,5	99,2	98,5
67	Общество с ограниченной ответственностью «Порт апрель»	85,64	87,0	98,6	44,0	99,2	99,4

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открытость и доступность информации	Оценка 2. Комфортность условий предоставления услуг	Оценка 3. Доступность услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброжелательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
68	Автономная некоммерческая организация «Уральский центр развития гражданских инициатив и социального партнёрства»	85,62	82,3	97,9	54,5	97,0	96,4
69	Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна	84,52	58,6	95,8	76,0	95,2	97,0
70	Индивидуальный предприниматель Воропаева Ирина Александровна	82,08	54,2	100,0	56,2	100,0	100,0
71	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»	82,00	97,0	86,3	55,0	87,4	84,3
72	Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна	80,04	44,2	100,0	56,0	100,0	100,0
73	Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна	78,00	46,0	100,0	44,0	100,0	100,0

Наилучшим образом обеспечили совокупную реализацию всех пяти качеств и условий обслуживания следующие учреждения: это **десять лидеров** – учреждений, набравших итого по 98,5-100 баллов в среднем. К ним принадлежат (приведены в порядке убывания рейтинга):

- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района г. Екатеринбург»

- Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Слободо-Туринского района»
- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского»
- Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Ивделя»
- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Талицкого района»
- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения п. Рефтинский»
- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Лесного»
- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Полевского»
- Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Осень» города Первоуральска».

Условными аутсайдерами рейтинга являются учреждения, набравшие менее 90 баллов по общей итоговой оценке, к ним относятся 10 организаций:

- Благотворительный фонд помощи детям-инвалидам с аутизмом и с генетическими нарушениями «Я особенный»
- Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска-Уральского»
- Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды»
- Общество с ограниченной ответственностью «Порт апрель»
- Автономная некоммерческая организация «Уральский центр развития гражданских инициатив и социального партнёрства»

В том числе 5 организаций, набравшие менее 85 баллов:

- Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна
- Индивидуальный предприниматель Воропаева Ирина Александровна
- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»
- Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна
- Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ.

Всего в процессе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области в 2022 году было охвачено 73 государственных и некоммерческих организации:

- экспертами проанализировано 70 сайтов этих организаций в сети Интернет (у трех организаций на период проведения НОК не было обнаружено действующих сайтов,
- экспертами проанализировано 184 адреса всех 73 охваченных НОК организаций и их филиалов (1 филиал не был проанализирован в связи с ремонтом помещения в период проведения НОК).
- собраны оценки 43914 получателей услуг организаций социального обслуживания Свердловской области, по всем 73 организациям социального обслуживания выполнено выборочное задание.

Все это позволило, в соответствии с утвержденной методикой, рассчитать показатели и сделать выводы о качестве условий оказания услуг в организациях социального обслуживания Свердловской области в 2022 году.

В 2022 году Итоговый показатель независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания составил в среднем 93,48 балла, то есть повысился на 6,61 балла в сравнении с имеющимися данными по тем же организациям за 2019/2020 год (имеются данные НОК по 61 организации из 73).

Рассмотрим ситуацию по каждому критерию.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»

Подавляющее большинство государственных и негосударственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (84%, это 61 организация из 73) получили высокие баллы по критерию 1 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую открытость, доступность и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» составляет 46 баллов (Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна) и 44 балла (Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 1 составило 100 баллов ($\geq 99,5$), что и было отмечено по восьми учреждениям из 73 (то есть в 11% случаев, практически у каждой десятой организации). Среднее значение данного показателя составляет 92,9 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 1 является показатель удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (среднее значение 99 баллов, 31 учреждение из 73 (то есть почти половина) получили максимальный балл 100, все остальные учреждения получили также высокие оценки, свыше 90 баллов). Наиболее «слабой» составляющей Критерия 1 является соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и форме (среднее значение 83 балла, при этом 32 из 73 учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 14 до 87 баллов), а это почти половина выборки (44%).

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Почти все из исследуемых государственных и негосударственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (99%, это 72 организации из 73) получили высокие баллы по критерию 2 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую комфортность условий предоставления услуг, в том числе комфортное время ожидания предоставления услуг.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составляет 86,3 балла (Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 2 составило 100 баллов ($\geq 99,5$), что и

было отмечено по 33 учреждениям из 73 (в 45% случаев, то есть почти у каждой второй организации). Среднее значение данного показателя составляет 99,0 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 2 является обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: зона ожидания и отдыха, вода, чистота, мебель и т.д. (среднее значение 100 баллов, все 73 учреждения получили максимальную оценку). Относительно «слабой» составляющей Критерия 2 является доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (среднее значение 98 баллов, при этом 9 из 73 учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 77 до 95 баллов).

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Три четверти обследуемых государственных и негосударственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (79%, это 58 организаций из 73) получили относительно низкие баллы по критерию 3 (ниже 90 баллов), т.е. недостаточно полноценно обеспечили доступность услуг для инвалидов. Только каждая четвертая организация (21%, n=15 из 73) имеют достаточно высокие оценки по данному критерию доступности (90 баллов и выше).

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составляет 44 балла (Общество с ограниченной ответственностью «Порт апрель» и Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 3 составило 100 баллов ($\geq 99,5$), что и было отмечено по 6 учреждениям из 73 (то есть в 8% случаев, у каждой двенадцатой организации). Среднее значение данного показателя составляет 76,7 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 3 является доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (среднее значение 98 баллов, 68 учреждений (93%) получили высокую оценку 95 баллов или выше по данному показателю). Наиболее «слабой» составляющей Критерия 3 является оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (среднее значение составляет всего 59 баллов, при этом две трети учреждений (68%, 50 учреждений) получили относительно низкие оценки по данному показателю (менее 80 баллов).

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Практически все исследуемые организации социального обслуживания в Свердловской области (99%, это 72 организации из 73) получили высокие баллы по критерию 4 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организации по отношению к получателям услуг.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составляет 87 баллов (Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 4 составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 33 учреждениям из 73 (в 45% случаев, то есть почти у каждой второй организации). Среднее значение данного показателя составляет 99,4 баллов.

Наиболее «сильными» составляющими Критерия 4, практически в равной степени, являются все три уровня доброжелательности и вежливости работников: как при первичном контакте, при дистанционных формах взаимодействия, так и при непосредственном оказании услуг.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»

Практически все исследуемые организации социального обслуживания в Свердловской области (99%, это 72 организации из 73) получили высокие баллы по критерию 5 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокий уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» составляет 84 балла (Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 5 составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 33 учреждениям из 73 (в 45%

случаев, то есть почти у каждой второй организации). Среднее значение данного показателя составляет 99,3 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 5 является уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг в целом (среднее значение 99,5 баллов, все, кроме одного учреждения, получили достаточно высокие оценки по данному показателю – 98 баллов и выше). Наименее «сильной» составляющей Критерия 5 является уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями предоставления услуг (среднее значение 98,9 балла, при этом 5 из 73 учреждений получили сравнительно низкие оценки по данному показателю (95 баллов и менее)).

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НОК в 2022 году.

Подавляющее большинство обследуемых государственных и негосударственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (86%, это 63 организации из 73) получили высокие баллы по сводному расчетному показателю – по общей итоговой оценке (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую удовлетворенность клиентов пятью основными критериями и качествами условий оказания услуг: открытость, доступность и полнота информации об организации, комфортность условий оказания услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность и вежливость сотрудников, удовлетворённость организационными и прочими условиями оказания услуг, а также готовность рекомендовать организацию.

Минимальное значение итогового сводного показателя (по совокупности всех критериев) составляет 77-80 баллов (Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна и Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна) и 82 балла (Индивидуальный предприниматель Воропаева Ирина Александровна и Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»).

Большинство обследуемых организаций (60 из 73, то есть 82%) получили общие оценки в диапазоне от 90 до 99 баллов (приблизительно половина из них – от 90 до 94 баллов, другая половина – от 95 до 99 баллов).

Максимальные значения итогового общего показателя составило 100 баллов ($\geq 99,5$), что было отмечено по трем учреждениям из 73 (то есть в 4% случаев):

- Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Слободо-Туринского района»
- Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района г. Екатеринбурга»
- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения».

Ровно 100 баллов было отмечено исключительно у одной организации, максимально высоко оцененной по всем исследуемым критериям - Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения».

Среднее значение итогового общего показателя составляет 93,48 балла.

Наиболее «сильными» составляющими итоговой общей оценки являются показатели по двум критериям (приблизительно в равной степени): доброжелательность, вежливость работников, а также удовлетворенность условиями оказания услуг (это критерии 4 и 5).

На втором месте - показатель (1) открытости, доступности и полноты информации об организации, а также показатель (2) комфортности условий оказания услуг - они занимают среднее (при этом достаточно высокое) положение в рейтинге критериев по уровню успешности реализации.

Третье место: наиболее «слабой» составляющей итоговой общей оценки является показатель 3 – доступность услуг для инвалидов (среднее значение 77 баллов, при этом большая часть (58 из 73) учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 44 до 88 баллов), а это три четверти выборки (79%)).

Таким образом, из всех оцениваемых показателей, доступность услуг для инвалидов является наименее успешно реализованным. Однако это характерно для ситуации в целом, тогда как по некоторым учреждениям оценки данного показателя достаточно высоки.

Наилучшим образом обеспечили совокупную реализацию всех пяти качеств и условий обслуживания следующие учреждения: это **десять лидеров** – учреждений, набравших итого по 98,5-100 баллов в среднем. К ним принадлежат (приведены в порядке убывания рейтинга):

- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Новоуральский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района г. Екатеринбурга»
- Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Слободо-Туринского района»
- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Березовского»
- Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения г. Ивделя»
- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения Талицкого района»
- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения п. Рефтинский»
- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Лесного»
- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения города Полевского»
- Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Осень» города Первоуральска».

Условными аутсайдерами рейтинга являются учреждения, набравшие менее 90 баллов по общей итоговой оценке, к ним относятся 10 организаций:

- Благотворительный фонд помощи детям-инвалидам с аутизмом и с генетическими нарушениями «Я особенный»
- Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Каменска-Уральского»
- Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды»
- Общество с ограниченной ответственностью «Порт апрель»
- Автономная некоммерческая организация «Уральский центр развития гражданских инициатив и социального партнёрства»

В том числе 5 организаций, набравшие менее 85 баллов:

- Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна
- Индивидуальный предприниматель Воропаева Ирина Александровна
- Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «комплексный центр социального обслуживания населения г. Волчанска»
- Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна
- Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна.

В целом оценка НОК выросла на 6,61 балла по сравнению с предыдущим периодом. Позитивная динамика показателя общей оценки (НОК) наблюдается у 53 учреждений из 61 (то есть у 87% организаций, по которым есть сравнительные данные).

- Наиболее существенная положительная динамика отмечается по следующим пяти организациям, которые являются государственными:
 - Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Шалинского района» (+20 баллов)
 - Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения города Серова» (+17 баллов)
 - Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района г. Екатеринбурга» (+16 баллов)
 - Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Верхотурского района» (+15 баллов)
 - Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» города Качканара» (+15 баллов).
- Наиболее существенная отрицательная динамика отмечается по двум организациям, которые являются негосударственными:
 - Индивидуальный предприниматель Воропаева Ирина Александровна (-14 баллов)
 - Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна (-11 баллов).

Вообще отрицательная динамика отмечается всего по 8 учреждениям из 61 (13% выборки).

Проведенный анализ социально-демографических особенностей получателей услуг выявил, что существенных различий между половозрастными группами в уровне удовлетворенности разными условиями обслуживания в организации не наблюдается. Тем не менее, выяснилось, что:

- чем моложе получатели услуг, тем больше среди них доля обращающихся к сайту и стендам организации.
- среди получателей услуг, обсуживающихся на дому или в полустационарной форме, отмечается более высокий уровень удовлетворенности (в среднем на 2 п.п. выше, чем среди тех, кто обслуживается в стационарной форме).

Корреляционный анализ данных опроса получателей услуг показывает, что

- общая удовлетворенность обслуживанием в той или иной организации в наибольшей степени зависит от удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников (в основном – при непосредственном оказании услуги): чем выше один из показателей (больше уровень удовлетворенности), тем выше другой (прямо пропорциональная зависимость).
- во вторую очередь, общая удовлетворенность обслуживанием в той или иной организации зависит от удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг, навигацией внутри организации.
- в наименьшей степени общая удовлетворенность обслуживанием в той или иной организации зависит от удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте и стендах филиалов (слабая связь, так как коэффициент корреляции составляет менее 0,3).

Таким образом, человеческий фактор (доброжелательное и вежливое обращение) для получателей услуг имеет большее значение, чем доступность информации, которая все же является обязательным нормативным показателем качества деятельности организации.

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

Согласно результатам проведенной в 2022 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области, основным недостатком социальных учреждений является недостаточный уровень доступности для инвалидов (как и в 2021 году). Рекомендуется создать недостающие условия по данному критерию (для каждого учреждения в отчете имеется свой перечень таких условий).

По критерию комфортности условий предоставления услуг в первую очередь следует работать над удовлетворенностью получателей услуг комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в том числе сокращение времени ожидания, соответствие графику работы, записи на приём и т.п., в том числе высказанное в свободной форме, например, продление часов работы, обновление мебели, проведение ремонта и т.д.).

По критерию доступности информации в первую очередь следует работать над повышением уровня соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и форме.

Рекомендуется учитывать пожелания получателей услуг, касающиеся прежде всего увеличения доступности услуг (увеличить количество часов работы организации, улучшить транспортную доступность проезда к учреждению на общественном транспорте), увеличения перечня и объема оказываемых услуг (организовывать больше экскурсий, мероприятий, предоставлять услуги парикмахера и другие услуги, расширить штат соцработников), сокращения формальной бюрократической составляющей процесса оказания услуг).

Анализ удовлетворенности посетителей услуг показал, что человеческий фактор (доброжелательное и вежливое обращение) для получателей услуг имеет большее значение, чем доступность информации, поэтому организациям социального обслуживания, отстающим по этому критерию, рекомендуется провести соответствующий инструктаж с персоналом, взаимодействующим с посетителями организации на всех этапах оказания услуг (при первичном обращении в организацию, при непосредственном оказании услуги в организации и при дистанционном взаимодействии с получателями услуг).

Рекомендуется и далее проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг путем анкетирования получателей социальных услуг (и их родственников), принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания (согласно выявленным экспертами недостаткам и предложениям получателей услуг).