

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

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

М.П.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

ФГАОУ ВО «Уральский
федеральный университет имени
первого Президента России Б.Н.
Ельцина»

М.П.

Аналитический отчет по результатам независимой оценки качества работы организаций, предоставляющих социальные услуги в Свердловской области

Февраль 2021

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	7
КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	15
КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	21
КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	28
КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	34
КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	41
СВОДНЫЙ ОБЩИЙ РЕЙТИНГ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	48
АНАЛИЗ СИТУАЦИИ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ГОСУДАРСТВЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ.....	58
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов» ...	60
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алапаевский психоневрологический интернат».....	62
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	63
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат»	64
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Билимбаевский психоневрологический интернат»	65
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	66

государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Верхнестуринский дом-интернат для престарелых и инвалидов».....	67
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»	68
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красногвардейский психоневрологический интернат» .	68
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Краснотурьинский психоневрологический интернат»...	70
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Североуральский психоневрологический интернат»	71
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»..	72
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат».....	73
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	73
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Свердловский психоневрологический интернат».....	75
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	76
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тавдинский психоневрологический интернат»	77
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов».....	78
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»	78

государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхотурского района» ..	79
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»	80
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Тура».....	81
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Асбеста»	82
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Березовского»	83
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»	85
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Каменска- Уральского»	85
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Красногорский» города Каменска-Уральского»	86
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Каменского района»	87
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» г. Каменск- Уральского»	89
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района» ...	89
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района»	90

государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Нижнесергинского района»	91
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Первоуральска» ...	92
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Алапаевска»	93
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заводоуспенский» Тугулымского района»	94
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»	94
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Туринского района»	95
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Невьянского района»	96
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Нижняя Салда»	98
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»	99
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»	100
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Екатеринбургский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	100
государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Карпинский детский дом-интернат»	101

государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	102
государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат «Семь ключей»	104

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	106
--	------------

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 субъектной, 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.

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

45 организаций 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. Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Предмет исследования

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора, анализа и структурирования информации о деятельности организаций социального обслуживания по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, их индикаторы и формулы расчета

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания была проведена по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения);
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Методы исследования (сбора данных)

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

- **Анкетирование экспертов (45 анкет).**
- **Документальный метод.** Сплошное обследование (мониторинг) содержания официальных сайтов организаций в сети Интернет,

информационных стендов в помещениях организаций на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

- **Структурированное наблюдение.** Обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания.
- **Анкетирование получателей услуг.** 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).
- **Проведение фокус-группы** с участием получателей услуг (при действии ограничительных мероприятий в режиме видео-конференц связи).

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

1) официальные сайты организаций социального обслуживания в сети Интернет, информационные стенды в помещениях указанных организаций;

2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет;

3) результаты изучения условий оказания услуг организациями социального обслуживания, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

4) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания).

Выборка

Выборка неслучайная, целевая:

- **Оцениваемые организации** – 45 организаций социального обслуживания населения Свердловской области.
- **Получатели социальных услуг, их законные представители.** Общее количество опрошенных респондентов составило **3517** человек – получателей социальных услуг в оцениваемых организациях.
- **Проведение фокус-группы** с получателями социальных услуг (10 человек в группе) в режиме видео-конференц связи.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Количество респондентов, чел.
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»	144
2	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алапаевский психоневрологический интернат»	156
3	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	75
4	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат»	69
5	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Билимбаевский психоневрологический интернат»	150
6	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	50
7	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Верхнетуринский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	42
8	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»	164
9	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Красногвардейский психоневрологический интернат»	133
10	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Краснотурьинский психоневрологический интернат»	131
11	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Североуральский психоневрологический интернат»	133
12	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»	206
13	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат»	161

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Количество респондентов, чел.
14	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	608
15	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Свердловский психоневрологический интернат»	165
16	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30
17	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тавдинский психоневрологический интернат»	106
18	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»	158
19	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»	102
20	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхотурского района»	13
21	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»	7
22	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Тура»	15
23	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Асбеста»	17
24	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Березовского»	35
25	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-	13

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Количество респондентов, чел.
	реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»	
26	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Каменска-Уральского»	13
27	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Красногорский» города Каменска-Уральского»	7
28	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Каменского района»	11
29	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» города Каменска-Уральского»	22
30	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»	10
31	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района»	19
32	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Нижнесергинского района»	17
33	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Первоуральска»	25
34	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Алапаевска»	17
35	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заводоуспенский» Тугулымского района»	14

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Количество респондентов, чел.
36	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»	32
37	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Туринского района»	20
38	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Невьянского района»	32
39	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Нижняя Салда»	22
40	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»	17
41	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»	18
42	государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Екатеринбургский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	95
43	государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Карпинский детский дом-интернат»»	95
44	государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	20
45	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат «Семь ключей»	127

Этапы проведения исследования:

1. **Подготовительный этап**, включающий
 - Разработку и подготовку инструментария.
 - Разработку и утверждение структуры выборки опроса, репрезентирующей получателей социальных услуг в Свердловской области
 - Подбор, инструктаж интервьюеров.
 - Координацию «полевых» работ по сбору информации.
2. **Этап полевых работ**, включающий
 - Проведение интервью и экспертных оценок;
 - Проведение фокус-группы.
3. **Этап обработки данных**, включающий
 - Чистку массива данных, подготовку к обработке и обработку массива данных в программной среде;
 - Кодировку ответов на открытые вопросы;
 - Формирование таблиц линейного распределения ответов респондентов в процентных величинах (ответы на закрытые и открытые вопросы);
 - Расчет количественных показателей независимой оценки в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н.
4. **Аналитический этап**, включающий
 - Обобщение и анализ данных по результатам проведенной независимой оценки качества оказания социальных услуг населению.
 - Подготовку аналитического отчета.

КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 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»)*.

Показатель 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 опроса граждан или гиперссылки на нее))*.

Показатель 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).

Подавляющее большинство государственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (82%, это 37 организаций из 45) получили высокие баллы по критерию 1 (выше 90), 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 48 баллов (государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат») и 51 балл (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»). Максимальное значения показателя 1.1. составило 100 баллов, что и было отмечено по десяти учреждениям из 45 (то есть в 22% случаев, практически у каждой пятой организации). Среднее значение данного показателя составляет 90 баллов.

Минимальное, максимальное и оно же среднее значение показателя 1.2. «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия» составляет 100 баллов (отмечено по всем 45 учреждениям).

Минимальное значение показателя 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации» составляет 50 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»). Максимальное значения показателя 1.3. составило 100 баллов, что и было отмечено по двадцати учреждениям из 45 (то есть в 44% случаев, практически у каждой второй организации). Среднее значение данного показателя составляет 94 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» составляет 77 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 1 составило 100 баллов, что и было отмечено по пяти учреждениям из 45 (то есть в 11% случаев, практически у каждой десятой организации). Среднее значение данного показателя составляет 94 балла.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 1 является открытость и доступность информации на сайте о дистанционных способах взаимодействия (среднее значение 100 баллов, все 45 учреждений получили максимальную оценку). Наиболее «слабой» составляющей Критерия 1 является соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и форме (среднее значение 90 баллов, при этом 20 из 45 учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 48 до 94 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 (учреждений приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию):

место:	1я группа: учреждения, набравшие 97-100 баллов	оценка
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Асбеста»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» г. Каменск-Уральского»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Алапаевска»	100,0
2	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Верхнетуринский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,1
2	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»	99,1
2	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Каменска-Уральского»	99,1
2	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Нижнесергинского района»	99,1
2	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Нижняя Салда»	99,1
3	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»	98,7
4	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат»	98,5
4	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,5
5	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алапаевский психоневрологический интернат»	98,3
6	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»	98,0
7	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхотурского района»	97,6
8	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тавдинский психоневрологический интернат»	97,5
9	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Екатеринбургский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	97,2
10	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заводоуспенский» Тугулымского района»	96,8
место:	2я группа: учреждения, набравшие 90-96 баллов	оценка

11	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,1
11	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Первоуральска»	96,1
12	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Туринского района»	95,9
13	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красногвардейский психоневрологический интернат»	95,7
14	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красноуральский психоневрологический интернат»	95,6
15	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Тура»	95,2
15	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»	95,2
16	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Карпинский детский дом-интернат»	95,2
17	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Североуральский психоневрологический интернат»	95,1
18	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»	94,8
19	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевского района города Екатеринбург	94,5
20	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Свердловский психоневрологический интернат»	94,4
20	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Невьянского района»	94,4
21	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района»	94,3
22	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Красногорский» города Каменска-Уральского»	93,7
23	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	92,5
24	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Билимбаевский психоневрологический интернат»	91,2
25	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»	90,3
место:	3я группа: учреждения, набравшие 77-88 баллов	оценка
26	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Березовского»	88,0
27	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	87,2
28	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат «Семь ключей»	85,4

29	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»	85,3
30	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат»	84,4
31	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»	83,4
32	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Каменского района»	81,3
33	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	76,7

Наилучшим образом обеспечили открытость, доступность, соответствие и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет следующие учреждения: это **пятерка лидеров** – учреждений, набравших по 100 баллов, то есть получивших максимальные оценки по всем трем составляющим показателям (1.1., 1.2., 1.3.) и итоговому показателю по Критерию 1.

К ним принадлежат:

- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Асбеста»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» г. Каменск-Уральского»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Алапаевска».

Аутсайдерами рейтинга являются учреждения, набравшие менее 85 баллов по данному критерию, к ним относятся 4 организации:

- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат» (наиболее «слабое место» - показатель 1.1 – соответствие информации)
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска» (наиболее «слабое место» - показатель 1.3 – доля удовлетворенных доступностью и полнотой информации)

- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Каменского района» (наиболее «слабое место» - показатель 1.1 – соответствие информации)
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» (наиболее «слабое место» - показатель 1.3 – доля удовлетворенных доступностью и полнотой информации).

КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 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.

Показатель 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.).

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

Практически все исследуемые государственные организации социального обслуживания в Свердловской области (98%, это 44 организации из 45) получили высокие баллы по критерию 2 (выше 90), 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 45 учреждениям).

Минимальное значение показателя 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» составляет 79 баллов (государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красноурьинский психоневрологический интернат»). Максимальное значения показателя 2.2. составило 100 баллов, что и было отмечено по 26 учреждениям из 45 (то есть в 58% случаев, более чем у половины организаций). Среднее значение данного показателя составляет 97 баллов.

Минимальное значение показателя 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» составляет 86 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска») и 88 баллов (государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красноурьинский психоневрологический интернат»). Максимальное значения показателя 2.3. составило 100 баллов, что и было отмечено по 25 учреждениям из 45 (то есть в 56% случаев, более чем у половины организаций). Среднее значение данного показателя составляет 98 баллов.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составляет 88 баллов (государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красноурьинский психоневрологический интернат»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 2 составило 100 баллов, что и было отмечено по 24 учреждениям из 45 (в 53% случаев, то есть у каждой второй организации). Среднее значение данного показателя составляет 98 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 45 учреждений получили максимальную оценку). Менее «сильной» составляющей Критерия 2 является время ожидания предоставления услуги: соответствие графику работы, записи на приём и т.п. (среднее значение 97 баллов, при этом 10 из 45 учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 86 до 94 баллов), это приблизительно каждая пятая организация (22%)).

Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» с указанием рейтингового места (учреждений приведены в

порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию):

место:	1я группа: учреждения, набравшие 100 баллов	оценка
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Верхнетуринский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхотурского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Тура»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Асбеста»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Каменска-Уральского»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Красногорский» города Каменска-Уральского»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Каменского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» г. Каменск-Уральского»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Нижнесергинского района»	100,0

1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заовоуспенский» Тугулымского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Туринского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Нижняя Салда»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Карпинский детский дом-интернат»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,0
2	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат»	99,7
место:	2я группа: учреждения, набравшие 96-99 баллов	оценка
3	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»	99,3
4	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»	99,2
5	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Первоуральска»	98,8
6	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алапаевский психоневрологический интернат»	98,6
7	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,3
8	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,9
9	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Екатеринбургский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	97,4
10	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Свердловский психоневрологический интернат»	97,3
10	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат «Семь ключей»	97,3
11	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тавдинский психоневрологический интернат»	96,7
12	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Североуральский психоневрологический интернат»	96,2
13	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красногвардейский психоневрологический интернат»	96,0
14	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»	95,8

14	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Алапаевска»	95,8
место:	3я группа: учреждения, набравшие 88-95 баллов	оценка
15	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевского района города Екатеринбург	95,2
16	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Невьянского района»	94,9
17	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Билимбаевский психоневрологический интернат»	94,2
18	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»	93,8
19	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»	93,6
20	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Березовского»	93,5
21	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красноурьинский психоневрологический интернат»	88,0

Наилучшим образом обеспечили комфортность условий предоставления услуг, в том числе комфортное время ожидания предоставления услуг, следующие учреждения: это **большая группа лидеров** – 23 учреждения, набравшие ровно по 100 баллов, то есть получивших максимальные оценки по всем трем составляющим показателям (2.1., 2.2., 2.3.) и итоговому показателю по Критерию 2.

К ним принадлежат:

- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Верхнетурунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,

- [illegible]

- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Карпинский детский дом-интернат», государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей».

Условными аутсайдерами рейтинга являются учреждения, набравшие менее 95 баллов по данному критерию, к ним относятся 5 организаций:

- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Билимбаевский психоневрологический интернат»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Березовского»
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Краснотурьинский психоневрологический интернат»
- Наиболее «слабое место» у всех организаций данной пятерки учреждений в рамках оценки Критерия 2 — это показатель 2.2. – время ожидания предоставления услуги.

КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 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).

Показатель 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).

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Более половины (а точнее две трети) обследуемых государственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (64%, это 29 организаций из 45) получили относительно низкие баллы по критерию 3 (ниже 90), т.е. недостаточно полноценно обеспечили доступность услуг для инвалидов. Только каждая третья организация (36%, n=16 из 45) 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 0 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича», государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района», государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Первоуральска», государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Туринского района», государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевского района города Екатеринбург и государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»). Максимальное значения показателя 3.1. составило 100 баллов, что и было отмечено по 16 учреждениям из 45 (то есть в 36% случаев, практически у каждой третьей организации). Среднее значение данного показателя составляет 68 баллов.

Минимальное значение показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составляет 20 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»). Максимальное значения показателя 3.2. составило 100 баллов, что и было отмечено по 17 учреждениям из 45 (то есть в 38% случаев, чуть чаще чем у каждой третьей организации). Среднее значение данного показателя составляет 78 баллов.

Минимальное значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составляет 0 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»). Максимальное значения показателя 3.3. составило 100 баллов, что и было отмечено по 26 учреждениям из 45 (то есть в 58% случаев, более чем у половины организаций). Среднее значение данного показателя составляет 94 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составляет всего 24 балла (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевского района

города Екатеринбург и государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 3 составило 100 баллов, что и было отмечено по 7 учреждениям из 45 (то есть в 16% случаев, практически у каждой шестой организации). Среднее значение данного показателя составляет 79 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 3 является доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (среднее значение 94 балла, 38 учреждений (84%) получили высокую оценку 90 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 68 баллов, при этом две трети учреждений (64%) получили относительно низкие оценки по данному показателю (менее 90 баллов), половина из них (32% всей выборки, то есть 14 организаций) получили действительно низкие оценки – от 0 до 50 баллов).

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

место:	1я группа: учреждения, набравшие 96-100 баллов	оценка
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат «Семь ключей»	100,0
2	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»	99,7
2	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат»	99,7
2	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тавдинский психоневрологический интернат»	99,7
2	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»	99,7
3	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алапаевский психоневрологический интернат»	99,4
4	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Североуральский психоневрологический интернат»	99,1
5	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,9
6	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красноуральский психоневрологический интернат»	96,4
место:	2я группа: учреждения, набравшие 72-94 баллов	оценка
7	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,0

7	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»	94,0
7	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Алапаевска»	94,0
8	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Екатеринбургский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	93,4
9	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	92,0
10	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхотурского района»	88,0
11	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат»	86,0
11	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	86,0
12	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Билимбаевский психоневрологический интернат»	85,7
12	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»	85,7
13	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Верхнетуринский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	84,0
14	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Карпинский детский дом-интернат»	83,7
15	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красногвардейский психоневрологический интернат»	83,4
16	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Нижнесергинского района»	82,0
17	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Красногорский» города Каменска-Уральского»	80,0
17	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Нижняя Салда»	80,0
18	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Свердловский психоневрологический интернат»	78,0
18	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Каменска-Уральского»	78,0
19	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»	74,0
19	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Асбеста»	74,0
19	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Каменского района»	74,0
20	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Тура»	72,0

место:	3я группа: учреждения, набравшие 24-70 баллов	оценка
22	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Невьянского района»	69,9
23	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заводоуспенский» Тугулымского района»	66,0
24	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Первоуральска»	62,0
24	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Туринского района»	62,0
25	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Березовского»	60,9
26	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»	60,0
27	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» г. Каменск-Уральского»	58,0
28	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района»	46,0
29	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»	32,9
30	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевого района города Екатеринбург	24,0
30	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»	24,0

Наилучшим образом обеспечили доступность услуг для инвалидов следующие учреждения: это **семёрка лидеров** – учреждения, набравшие по 100 баллов, то есть получивших максимальные оценки по всем трем составляющим показателям (3.1., 3.2., 3.3.) и итоговому показателю по Критерию 3.

К ним принадлежат:

- первое место - тройка главных лидеров (ровна по 100 баллов) - государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов», государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат» и государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат «Семь ключей»,
- второе место - четверка учреждений, набравших по 99,7 баллов - государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов», государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области

«Первоуральский психоневрологический интернат», государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тавдинский психоневрологический интернат» и государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат».

Аутсайдерами рейтинга являются учреждения, набравшие менее 50 баллов по критерию 3, к ним относятся 4 организации:

- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района» (наиболее «слабое место» - показатель 3.1 – оборудование помещения и прилегающей к ней территории для инвалидов)
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича» (наиболее «слабое место» - показатель 3.1 – оборудование помещения и прилегающей к ней территории для инвалидов)
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевского района города Екатеринбург» (наиболее «слабое место» - показатель 3.1 – оборудование помещения и прилегающей к ней территории для инвалидов)
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга» (наиболее «слабое место» - показатели 3.1. и 3.3. – оборудование помещения и прилегающей к ней территории для инвалидов, а также доля получателей услуг, удовлетворенных данным критерием).

КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 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)

Показатель 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)

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Практически все исследуемые государственные организации социального обслуживания в Свердловской области (93%, это 42 организации из 45) получили высокие баллы по критерию 4 (выше 90), т.е. обеспечили достаточно высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организации по отношению к получателям услуг.

Минимальное значение показателя 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт» составляет 82 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзево района города Екатеринбург»). Максимальное значения показателя 4.1. составило 100 баллов, что и было отмечено по 32 учреждениям из 45 (то есть в 71% случаев, у большинства организаций). Среднее значение данного показателя составляет 98 баллов.

Минимальное значение показателя 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги» составляет 86 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска») и 88 баллов (государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красноурьинский психоневрологический интернат»). Максимальное значения показателя 4.2. составило 100 баллов, что и было отмечено по 28 учреждениям из 45 (то есть в 62% случаев, более чем у половины организаций). Среднее значение данного показателя составляет 98 баллов.

Минимальное значение показателя 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия» составляет 0 баллов (государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»). Максимальное значения показателя 4.3. составило 100 баллов, что и было отмечено по 31 учреждению из 45 (то есть в 69% случаев, у большинства организаций). Среднее значение данного показателя составляет 93 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составляет 78 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей») и 80 баллов (государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 4 составило 100 баллов, что и было отмечено по 24 учреждениям из 45 (в 53% случаев, то есть у каждой второй организации). Среднее значение данного показателя составляет 97 баллов.

Наиболее «сильными» составляющими Критерия 4, практически в равной степени, являются уровень доброжелательности и вежливости работников как при

первичном контакте, так и при непосредственном оказании услуг (среднее значение по 98 баллов, 39 учреждений из 45 (это 87%) получили достаточно высокие оценки по обоим показателям – 95 баллов и выше). Менее «сильной» составляющей Критерия 4 является уровень доброжелательности и вежливости работников при дистанционных формах взаимодействия (среднее значение 93 балла, при этом 8 из 45 учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 0 до 89 баллов), это приблизительно каждая пятая организация (18%)).

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

место:	1я группа: учреждения, набравшие 100 баллов	оценка
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Верхнетуринский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Свердловский психоневрологический интернат»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхотурского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Тура»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Асбеста»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Каменска-Уральского»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Красногорский» города Каменска-Уральского»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Каменского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» г. Каменск-Уральского»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»	100,0

1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Нижнесергинского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Алапаевска»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заводоуспенский» Тугулымского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Туринского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Карпинский детский дом-интернат»	100,0
2	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»	99,6
2	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,6
2	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тавдинский психоневрологический интернат»	99,6
место:	2я группа: учреждения, набравшие 96-99 баллов	оценка
3	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алапаевский психоневрологический интернат»	99,2
4	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красногвардейский психоневрологический интернат»	98,8
4	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Невьянского района»	98,8
5	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»	98,4
5	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Первоуральска»	98,4
6	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Нижняя Салда»	98,0
7	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»	97,6
7	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Березовского»	97,6
8	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»	97,2
9	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,2

10	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат»	96,0
место:	3я группа: учреждения, набравшие 78-95 баллов	оценка
11	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Екатеринбургский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	94,6
12	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»	94,4
13	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Билимбаевский психоневрологический интернат»	94,2
14	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»	91,8
14	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат «Семь ключей»	91,8
15	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевского района города Екатеринбург	91,4
16	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Североуральский психоневрологический интернат»	90,8
17	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Краснотурьинский психоневрологический интернат»	89,4
18	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	80,0
19	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	78,0

Наилучшим образом обеспечили доброжелательность и вежливость работников организации следующие учреждения: это **большая группа лидеров** – 21 учреждение, набравшие ровно по 100 баллов, то есть получивших максимальные оценки по всем трем составляющим показателям (4.1., 4.2., 4.3.) и итоговому показателю по Критерию 4.

К ним принадлежат:

- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Верхнетуринский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Свердловский психоневрологический интернат»,

- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхотурского района»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Тура»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Асбеста»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Каменска-Уральского»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Красногорский» города Каменска-Уральского»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Каменского района»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» г. Каменск-Уральского»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Нижнесергинского района»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Алапаевска»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заводоуспенский» Тугулымского района»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Туринского района»

- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Карпинский детский дом-интернат».

Аутсайдерами рейтинга являются учреждения, набравшие менее 90 баллов по критерию 4, к ним относятся 3 организации:

- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Краснотурьинский психоневрологический интернат» (все 3 показателя доброжелательности и вежливости (первичный контакт, непосредственное оказание услуги и дистанционное взаимодействие) получили приблизительно одинаковые относительно низкие оценки, данное учреждение значительно превосходит двух нижеследующих аутсайдеров по показателю доброжелательности дистанционного обслуживания)
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (наиболее «слабое место» - показатель 4.3. – уровень удовлетворенности клиентов доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия)
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» (наиболее «слабое место» - показатель 4.3. – уровень удовлетворенности клиентов доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия).

КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 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).

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы организации социальной сферы*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Практически все исследуемые государственные организации социального обслуживания в Свердловской области (93%, это 42 организации из 45) получили высокие баллы по критерию 5 (выше 90), 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 53 балла (государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов») и 57 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»). Максимальное значения показателя 5.1. составило 100 баллов, что и было отмечено по 24 учреждениям из 45 (то есть в 53% случаев, приблизительно у каждой второй организации). Среднее значение данного показателя составляет 94 балла.

Минимальное значение показателя 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составляет 82 балла (государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красноурьинский психоневрологический интернат») и 86 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»). Максимальное значения показателя 5.2. составило 100 баллов, что и было отмечено по 26 учреждениям из 45 (то есть в 58% случаев, более чем у половины организаций). Среднее значение данного показателя составляет 98 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 населения Свердловской области «Красноурьинский психоневрологический интернат»). Максимальное значения показателя 5.3. составило 100 баллов, что и было отмечено по 30 учреждениям из 45 (то есть в 67% случаев, у большинства организаций). Среднее значение данного показателя составляет 99 баллов.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» составляет 83-84 балла (государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красноурьинский психоневрологический интернат», государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» и государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 5 составило 100 баллов, что и было отмечено по 22 учреждениям из 45 (в 49% случаев, то есть у каждой второй организации). Среднее значение данного показателя составляет 97 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 5 является уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг в целом (среднее значение 99

баллов, 41 учреждение из 45 (это 91%) получили достаточно высокие оценки по данному показателю – 95 баллов и выше). Менее «сильной» составляющей Критерия 5 является уровень готовности получателей услуг рекомендовать организацию знакомым и родственникам (среднее значение 94 балла, при этом 11 из 45 учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (менее 90 баллов), это приблизительно каждая четвертая организация (24%)).

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

место:	1я группа: учреждения, набравшие 100 баллов	оценка
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Свердловский психоневрологический интернат»	100,0
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхотурского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Тура»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Асбеста»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Каменска-Уральского»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Красногорский» города Каменска-Уральского»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» г. Каменск-Уральского»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Нижнесергинского района»	100,0

1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Алапаевска»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заводоуспенский» Тугулымского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Нижняя Салда»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»	100,0
1	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,0
2	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Карпинский детский дом-интернат»	99,8
3	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»	99,7
место:	2я группа: учреждения, набравшие 96-99 баллов	оценка
4	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Верхнетуринский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,4
5	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат»	99,2
5	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Первоуральска»	99,2
6	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»	98,6
7	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Туринского района»	98,5
7	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Екатеринбургский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	98,5
8	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алапаевский психоневрологический интернат»	98,0
9	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»	97,0
10	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района»	96,7
10	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Невьянского района»	96,7
11	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тавдинский психоневрологический интернат»	96,2

12	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,5
12	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Каменского района»	95,5
место:	3я группа: учреждения, набравшие 83-95 баллов	оценка
13	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»	95,4
14	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат «Семь ключей»	94,8
15	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Березовского»	94,3
16	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красногвардейский психоневрологический интернат»	93,3
17	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Билимбаевский психоневрологический интернат»	93,2
18	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевского района города Екатеринбург	90,1
19	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Североуральский психоневрологический интернат»	89,5
20	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»	84,3
21	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	83,6
22	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Краснотурьинский психоневрологический интернат»	82,6

Наилучшим образом обеспечили удовлетворенность клиентов условиями оказания услуг следующие учреждения: это **большая группа лидеров** – 22 учреждения, набравшие по 100 баллов, то есть получивших максимальные оценки по всем трем составляющим показателям (5.1., 5.2., 5.3.) и итоговому показателю по Критерию 5.

К ним принадлежат:

- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»,

- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Свердловский психоневрологический интернат»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхотурского района»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Тура»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Асбеста»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Каменска-Уральского»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Красногорский» города Каменска-Уральского»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» г. Каменск-Уральского»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Нижнесергинского района»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Алапаевска»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заводоуспенский» Тугулымского района»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Нижняя Салда»,

- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Карпинский детский дом-интернат»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов».

Аутсайдерами рейтинга являются учреждения, набравшие менее 85 баллов по критерию 5, к ним относятся 3 организации:

- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Краснотурьинский психоневрологический интернат»
- Наиболее «слабое место» у всех организаций данной тройки учреждений в рамках оценки Критерия 5 — это показатель 5.1. – готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым).

СВОДНЫЙ ОБЩИЙ РЕЙТИНГ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Сводный общий оценочный балл представлен итоговыми показателями по 5ти критериям (в % от общего числа опрошенных получателей услуг):

Критерий 1. Открытость, полнота и доступность информации об организации (соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и форме, наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, уровень удовлетворенности клиентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации)

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг (обеспечение комфортных условий для предоставления услуг (зоны отдыха (ожидания) с мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений (в том числе их чистота и оснащенность), санитарное состояние помещений организации), время ожидания предоставления услуги (своевременность, продолжительность, соответствие графику работы и очередности записи), уровень удовлетворенности клиентов комфортностью предоставления услуг).

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов (оборудование помещений организации и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование и альтернативное представление информации, версии сайта, помощь работников внутри организации и на прилегающей территории, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому), уровень удовлетворенности клиентов доступностью услуг для инвалидов).

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников (уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном обращении (при первичном контакте и непосредственном оказании услуги), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия).

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг (готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, уровень удовлетворенности клиентов организационными условиями и условиями оказания услуг в целом).

Подавляющее большинство обследуемых государственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (84%, это 38 организаций из 45) 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 79 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевского района города Екатеринбург) и 81 балл (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»).

Большинство обследуемых организаций (36 из 45, то есть 80%) получили общие оценки в диапазоне от 90 до 99 баллов (половина из них – от 90 до 94 баллов, другая половина – от 95 до 99 баллов).

Максимальное значения итогового общего показателя составило 100 баллов, что было отмечено по двум учреждениям из 45 (то есть в 4% случаев).

Среднее значение данного показателя составляет 93 балла.

Наиболее «сильными» составляющими итоговой общей оценки являются показатели по трем критериям (приблизительно в равной степени): комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, а также удовлетворенность условиями оказания услуг (это критерии 2, 4 и 5). На втором месте - показатель (1) открытости, доступности и полноты информации об организации, он занимает 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 79 баллов, при этом большая часть (29 из 45) учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 24 до 90 баллов), а это более половины выборки (64%)).

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.

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

РЕЙТ ИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открыто сть и доступно сть информа ции	Оценка 2. Комфорт ность условий предоста вления услуг	Оценка 3. Доступно сть услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброже лательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетво ренность условиями оказания услуг
1я группа: учреждения, набравшие в среднем 96-100 баллов							
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»	99,9	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»	99,8	99,0	100,0	100,0	100,0	100,0
3	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат»	99,4	99,0	100,0	100,0	100,0	99,0
4	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»	98,8	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0
5	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алапаевский психоневрологический интернат»	98,7	98,0	99,0	99,0	99,0	98,0
6	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»	98,1	99,0	99,0	100,0	98,0	95,0
7	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр	98,0	100,0	96,0	94,0	100,0	100,0

РЕЙТ ИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открыто сть и доступно сть информа ции	Оценка 2. Комфорт ность условий предоста вления услуг	Оценка 3. Доступно сть услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброже лательно сть, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетво ренность условиями оказания услуг
	для несовершеннолетних города Алапаевска»						
8	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тавдинский психоневрологический интернат»	97,9	98,0	97,0	100,0	100,0	96,0
9	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхотурского района»	97,1	98,0	100,0	88,0	100,0	100,0
10	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»	97,0	90,0	99,0	100,0	97,0	99,0
11	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Верхнетурирский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,5	99,0	100,0	84,0	100,0	99,0
12	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Нижнесергинского района»	96,2	99,0	100,0	82,0	100,0	100,0
12	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Екатеринбургский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	96,2	97,0	97,0	93,0	95,0	99,0
13	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Карпинский детский дом-интернат»	95,7	95,0	100,0	84,0	100,0	100,0
2я группа: учреждения, набравшие в среднем 91-95 баллов							

РЕЙТ ИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открыто сть и доступно сть информа ции	Оценка 2. Комфорт ность условий предоста вления услуг	Оценка 3. Доступно сть услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброже лательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетво ренность условиями оказания услуг
14	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Каменска-Уральского»	95,4	99,0	100,0	78,0	100,0	100,0
14	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Нижняя Салда»	95,4	99,0	100,0	80,0	98,0	100,0
15	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,0	87,0	98,0	98,0	96,0	96,0
16	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Асбеста»	94,8	100,0	100,0	74,0	100,0	100,0
17	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Красногорский» города Каменска-Уральского»	94,7	94,0	100,0	80,0	100,0	100,0
18	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»	94,5	98,0	94,0	86,0	98,0	97,0
19	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Североуральский	94,1	95,0	96,0	99,0	91,0	90,0

РЕЙТ ИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открыто сть и доступно сть информа ции	Оценка 2. Комфорт ность условий предоста вления услуг	Оценка 3. Доступно сть услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброже лательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетво ренность условиями оказания услуг
	психоневрологический интернат»						
19	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,1	99,0	100,0	92,0	80,0	100,0
20	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Свердловский психоневрологический интернат»	93,9	94,0	97,0	78,0	100,0	100,0
20	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат «Семь ключей»	93,9	85,0	97,0	100,0	92,0	95,0
21	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	93,5	93,0	98,0	94,0	100,0	84,0
22	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красногвардейский психоневрологический интернат»	93,4	96,0	96,0	83,0	99,0	93,0
22	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Тура»	93,4	95,0	100,0	72,0	100,0	100,0
23	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Березовский	93,3	84,0	100,0	86,0	96,0	100,0

РЕЙТ ИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открыто сть и доступно сть информа ции	Оценка 2. Комфорт ность условий предоста вления услуг	Оценка 3. Доступно сть услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброже лательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетво ренность условиями оказания услуг
	психоневрологический интернат»						
24	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	93,2	96,0	100,0	70,0	100,0	100,0
25	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заводоуспенский» Тугулымского района»	92,6	97,0	100,0	66,0	100,0	100,0
26	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Билимбаевский психоневрологический интернат»	91,7	91,0	94,0	86,0	94,0	93,0
27	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» г. Каменск-Уральского»	91,6	100,0	100,0	58,0	100,0	100,0
28	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Туринского района»	91,3	96,0	100,0	62,0	100,0	99,0
29	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»	91,0	95,0	100,0	60,0	100,0	100,0
30	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-	90,9	96,0	99,0	62,0	98,0	99,0

РЕЙТ ИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открыто сть и доступно сть информа ции	Оценка 2. Комфорт ность условий предоста вления услуг	Оценка 3. Доступно сть услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброже лательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетво ренность условиями оказания услуг
	реабилитационный центр для несовершеннолетних города Первоуральска»						
30	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Невьянского района»	90,9	94,0	95,0	70,0	99,0	97,0
3я группа: учреждения, набравшие в среднем 79-90 баллов							
31	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Краснотурьинский психоневрологический интернат»	90,4	96,0	88,0	96,0	89,0	83,0
32	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Каменского района»	90,2	81,0	100,0	74,0	100,0	96,0
33	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	88,1	77,0	100,0	86,0	78,0	100,0
34	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района»	87,4	94,0	100,0	46,0	100,0	97,0
35	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних города Березовского»	86,9	88,0	94,0	61,0	98,0	94,0
36	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально- реабилитационный центр	86,4	83,0	96,0	74,0	94,0	84,0

РЕЙТИНГ (место)	Наименование организации социального обслуживания	ОБЩИЙ БАЛЛ	Оценка 1. Открыто сть и доступно сть информа ции	Оценка 2. Комфорт ность условий предоста вления услуг	Оценка 3. Доступно сть услуг для инвалидов	Оценка 4. Доброже лательность, вежливость работников	Оценка 5. Удовлетво ренность условиями оказания услуг
	для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»						
37	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»	83,6	85,0	100,0	33,0	100,0	100,0
38	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»	80,9	95,0	94,0	24,0	92,0	100,0
39	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевского района города Екатеринбург	79,0	95,0	95,0	24,0	91,0	90,0

Наилучшим образом обеспечили совокупную реализацию всех пяти качеств и условий обслуживания следующие учреждения (это **десять лидеров** – учреждений, набравших итого по 97-100 баллов в среднем), приведены в порядке убывания рейтинга:

- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»

- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алапаевский психоневрологический интернат»
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Алапаевска»
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тавдинский психоневрологический интернат»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхотурского района»
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат».

Аутсайдерами рейтинга являются учреждения, набравшие менее 90 баллов по общей итоговой оценке, к ним относятся 7 организаций:

- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Березовского»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевского района города Екатеринбург.

АНАЛИЗ СИТУАЦИИ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ГОСУДАРСТВЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Ниже рассмотрены проблемные зоны обследуемых учреждений социального обслуживания Свердловской области.

Подавляющее большинство опрошенных (82%) не высказали никаких пожеланий и предложений по улучшению условий оказания услуг, дав ответ, что они всем довольны, их все устраивает. Оставшаяся часть респондентов (18% или 631 человек) озвучили различные запросы. Три лидерами из этого списка являются следующие:

- Снять карантин, выезжать на экскурсии (в театр и т.д.), «открыться», больше гулять, впускать родственников (22% из всех данных ответов, однозначный лидер среди пожеланий, в 1,5-2 раза опережающий ближайшие конкурирующие запросы по уровню популярности)
- Разнообразить досуг, сделать больше спортивных и культурно-массовых мероприятий, нужен культорг, построить актовый зал и досуговый клуб
- Разнообразить питание, чаще открывать буфет.

Диаграмма 7. Рейтинг проблемных зон (предложений и замечаний от получателей услуг) по всем учреждениям в совокупности, % от ответивших



Запрос клиентов (расшифровка)	№, абс.число ответов (чел.)	Доля от всех опрошенных (100%=3517 чел.)
Снять карантин, выезжать на экскурсии (в театр и т.д.), «открыться», больше гулять, впускать родственников	141	4%
Разнообразить досуг, больше «кружков» и культурно-массовых мероприятий, нужен культорг, построить актовый зал и досуговый клуб	89	3%
Улучшить и разнообразить питание, чаще открывать буфет	67	2%
Больше спортивных и подвижных мероприятий (в том числе нужно футбольное поле)	57	2%
Улучшить бытовые условия (ремонт, теплее батареи, телевизор)	42	1%
Побольше специалистов, врачей, педагогов, нужен психолог и культорг	40	1%

Запрос клиентов (расшифровка)	№, абс.число ответов (чел.)	Доля от всех опрошенных (100%=3517 чел.)
Обновить корпус, площадку, столовую, аппаратуру, тренажеры, игры, благоустроить территорию, ремонт общих зон	36	1%
Чтоб сделали прививку от коронавируса, больше медицинских услуг, вернуть массаж, бесплатные лекарства	33	1%
Другое, разное (см. ниже)	29	1%
Нужен компьютер, Интернет	19	1%
Больше свободы выбора	15	0,4%
Повысить доступность для инвалидов (поручни, пандусы, заезд на 2й этаж и другое)	15	0,4%
Улучшить инфраструктуру (спецтранспорт, указатели и т.д.)	11	0,3%
Чтобы был бассейн	8	0,2%
Быть вежливее, добрее, работать оперативнее	8	0,2%
Сделать сайт ярче, добавить блоги в сетях, больше информации	5	0,1%
Нужна комната ожидания и для встреч с родственниками	5	0,1%
Возможность проходить реабилитацию 2 раза в год	5	0,1%
Улучшить график работы	4	0,1%
Нужна парковка	2	0,1%

№	Название организации	
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Все 5 критериев	<p>В подтверждение лидирующей позиции и высоких оценок организации приведем цитаты участников фокус-группы, проживающих в данном учреждении, касающиеся аспектов питания, общения, благоустройства территории, комфортности условий, досуга и другого:</p> <ul style="list-style-type: none"> «У меня возникла проблема с ногами, я не смогла в квартире себя обслуживать»

№	Название организации	
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»	
		<p><i>и поэтому обратилась сюда, и мне здесь проще».</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>«Я стала инвалидом после инсульта – мне было очень плохо. А здесь я могу выйти на улицу, общаться с людьми. В общем мне здесь нравится».</i> • <i>«Мне стало спокойно. Меня здесь и кормят, и все сделают за тебя. Человеку без родственников, без детей, одинокому, еще и инвалиду по здоровью, это самое лучшее место для продолжения жизни до старости. Я считаю, что мне очень повезло, лучше бы мне нигде не было».</i> • <i>«Мне здесь нравится. Тарелка супа есть, постирать я еще могу, ходить я еще могу и довольна еще тем, что я свободна здесь от всяких таких проблем насущных».</i> • <i>«На счет питания: у меня сахарный диабет. И здесь, согласно продуктам, готовят нам еду. Они могут придумать что-то и приготовить разнообразно и вкусно».</i> • <i>«Мне нравятся здесь социальные работники, они всегда вежливы, к ним с каким бы вопросом не обратится – они всегда ясно и понятно объяснят, расскажут. Даже грубого слова никогда не скажут, очень приятно».</i> • <i>«По поводу того, что очень радовало: то, что окружающая природа</i>

№	Название организации	
1	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»	
		<p>великолепна просто. Летом: розы, цветники, цветы, какие-то необычайно совершенно деревья. Для меня это существенно».</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Куда уж лучше то? Когда не было карантина, вообще все прекрасно было: и возили нас и в театры, и везде».
Более слабые показатели	Нет таковых	
Пожелания респондентов	97% все устраивает	3%: побольше медиков, улучшить досуг (чему препятствует карантин)
Основные замечания экспертов	Нет таковых	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Рассмотреть возможность провести открытые уроки для сотрудников других учреждений социального обслуживания населения с целью трансляции положительного опыта предоставления социальных услуг 	

№	Название организации	
2	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алапаевский психоневрологический интернат»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Все 5 критериев	
Более слабые показатели	Нет таковых	
Пожелания респондентов	97% все устраивает	3%: снять карантин

№	Название организации
2	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алапаевский психоневрологический интернат»
Основные замечания экспертов	Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Основные рекомендации	Предоставлять услуги сурдопереводчика

№	Название организации
3	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Комфортность условий оказания услуг и время ожидания, доброжелательность, вежливость работников
Более слабые показатели	Доступность и полнота информации, доступность услуг для инвалидов, удовлетворенность условиями
Пожелания респондентов	100% все устраивает
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о дате регистрации, месте нахождения, учредителях, графике работы, руководителе, лицензировании, мат-технической базе, объеме услуг, и т.д. • Недостаточно информации на сайте: контактные телефоны, учредители, порядок обслуживания, форма предоставления услуг, финансово-хозяйственная деятельность, анкета для опроса клиентов, форма оценки услуг • Непонятная навигация внутри учреждения • Недостаток условий для инвалидов: парковки, адаптированные лифты, дублирование информации, тифлосурдопереводчик, специальная версия сайта, помощь сотрудников, возможность услуг на дому или дистанционно
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить полноту информации на стендах: о дате регистрации, месте нахождения, учредителях, графике работы, руководителе, лицензировании, мат-технической базе, объеме услуг, и т.д.

№	Название организации
3	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить полноту информации на сайте: контактные телефоны, учредители, порядок обслуживания, форма предоставления услуг, финансово-хозяйственная деятельность, анкета для опроса клиентов, форма оценки услуг • Обеспечить понятную навигацию внутри учреждения • Обеспечить условия для получения услуг инвалидами: парковки, адаптированные лифты, дублирование информации, тифлосурдопереводчик, специальная версия сайта, помощь сотрудников, возможность услуг на дому или дистанционно.

№	Название организации
4	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат»
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг
Более слабые показатели	Открытость, доступность и полнота информации, доступность услуг для инвалидов
Пожелания респондентов	100% все устраивает
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о дате регистрации, месте нахождения, учредителях, графике работы, руководителе, лицензировании, мат-технической базе, объеме услуг, контактных телефонах, структуре учреждения, о форме обслуживания, численности получателей, количестве свободных мест, о правилах распорядка, наличии предписаний, о независимой оценке, финансово-хозяйственная деятельность и т.д. • Недостаточно информации на сайте: о дате регистрации, порядок обслуживания, форма предоставления услуг, объем услуг, лицензия • Недостаток условий для инвалидов: тифлосурдопереводчик, возможность услуг на дому или дистанционно

№	Название организации
4	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Березовский психоневрологический интернат»
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить полноту и доступность информации на стендах: о дате регистрации, месте нахождения, учредителях, графике работы, руководителе, лицензировании, мат-технической базе, объеме услуг, контактных телефонах, структуре учреждения, о форме обслуживания, численности получателей, количестве свободных мест, о правилах распорядка, наличии предписаний, о независимой оценке, финансово-хозяйственная деятельность и т.д. • Обеспечить полноту и доступность информации на сайте: о дате регистрации, порядок обслуживания, форма предоставления услуг, объем услуг, лицензия • Обеспечить наличие условий для инвалидов: тифлосурдопереводчик, возможность услуг на дому или дистанционно.

№	Название организации	
5	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Билимбаевский психоневрологический интернат»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов	
Пожелания респондентов	99% все устраивает	1%: снять карантин
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • По критерию «Комфортность условий» не хватает доступности услуг предварительной записи • Недостаток условий для инвалидов: парковка для инвалидов, тифлосурдопереводчик, возможность услуг на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность предварительной записи на получение услуг 	

№	Название организации
5	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Билимбаевский психоневрологический интернат»
	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить наличие условий для инвалидов: парковка для инвалидов, тифлосурдопереводчик, возможность услуг на дому или дистанционно.

№	Название организации	
6	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (70 баллов)	
Пожелания респондентов	100% все устраивает	Пожеланий нет
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаточно информации на стендах: о структуре и органах управления организацией, о финансово-хозяйственной деятельности Недостаточно информации на сайте: о наличии предписаний органов контроля По критерию «Комфортность условий» не хватает доступности услуг предварительной записи Недостаток условий для инвалидов: парковка для инвалидов, тифлосурдопереводчик, дублирование информации, помощь сотрудников, возможность услуг на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность информации на стендах: о структуре и органах управления организацией, о финансово-хозяйственной деятельности Обеспечить доступность информации на сайте: о наличии предписаний органов контроля Обеспечить доступность услуг предварительной записи Обеспечить доступность услуг для инвалидов: парковка для инвалидов, тифлосурдопереводчик, дублирование 	

№	Название организации
6	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»
	информации, помощь сотрудников, возможность услуг на дому или дистанционно.

№	Название организации
7	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Верхнетурунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (84 балла)
Пожелания респондентов	98% все устраивает 2%: «Больше занятий с детьми-инвалидами, по времени и по количеству занятий»
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаточно информации на сайте: о порядке и условиях предоставления услуг, нет технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией Недостаток условий для инвалидов: тифлосурдопереводчик, дублирование информации, возможность услуг на дому или дистанционно
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность информации на сайте: о порядке и условиях предоставления услуг, техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией Обеспечить доступность условий для инвалидов: тифлосурдопереводчик, дублирование информации, возможность услуг на дому или дистанционно.

№	Название организации	
8	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг (высокая удовлетворенность временем оказания услуги), доступность услуг для инвалидов доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Нет таковых	
Пожелания респондентов	100% все устраивает	Пожеланий нет
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаточно информации на стендах: о наличии предписаний органов контроля Недостаток условий для инвалидов: возможность услуг на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить полноту информации информации на стендах: о наличии предписаний органов контроля Обеспечить условия для инвалидов: возможность услуг на дому или дистанционно. 	

№	Название организации	
9	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красногвардейский психоневрологический интернат»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников (самый лучший аспект в данном учреждении – 99 баллов)	
Более слабые показатели	<ul style="list-style-type: none"> Удовлетворенность условиями оказания услуг (93 балла) Доступность услуг для инвалидов (83 балла) 	
Пожелания респондентов	Только 36% все устраивает	64%: <ul style="list-style-type: none"> 14% - Расширить досуговую сферу, в том числе территориально («нужен досуговый центр», «нужна комната

№	Название организации	
9	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красногвардейский психоневрологический интернат»	
		<p><i>для кружков, занятий рукоделием», «обновить библиотеку»)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 11% - Добавить спорт и движение (<i>«нужен спортзал, нужен инструктор»</i>) • 9% - Условия для инвалидов, в том числе в санитарных помещениях (<i>«пандусы», «поручни»</i>) • 8% - Нужен ремонт и обновление, новый корпус, благоустройство территории • 6% - Улучшить бытовые условия, площадь проживания <ul style="list-style-type: none"> • 6% - Снять карантин • 5% - Адаптировать инфраструктуру и транспортную доступность (<i>«нужен специальный транспорт для колясочников», «информационные указатели», «нужен автобус для выездов на экскурсии»</i>) • 4% - Создать комнату для ожидания и встреч • 3% - Другое: <i>«открыть молельную комнату», «компьютерный класс»</i>
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о структуре и органах управления, о финансово-хозяйственной деятельности, о наличии предписаний органов контроля • По критерию «Комфортность условий»: нет услуги предварительной записи • Недостаток условий для инвалидов: тифлосурдопереводчик, дублирование информации, возможность услуг на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на стендах: о структуре и органах управления, о финансово-хозяйственной деятельности, о наличии предписаний органов контроля • Обеспечить доступность услуги предварительной записи • Обеспечить доступность условий для инвалидов: тифлосурдопереводчик, дублирование информации, возможность услуг на дому или дистанционно, специальный транспорт, пандусы, поручни 	

№	Название организации
9	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красногвардейский психоневрологический интернат»
	<ul style="list-style-type: none"> Расширить досуговую сферу, организовать специальное помещение для проведения мероприятий, праздников и занятий по интересам, организовать спортзал Расширить и обновить жилой фонд, построить новый корпус.

№	Название организации	
10	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Красноурьинский психоневрологический интернат»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, доступность услуг для инвалидов	
Более слабые показатели	комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг (83 баллы)	
Пожелания респондентов	79% все устраивает	<p>21%:</p> <p>8% - Улучшить питание</p> <p>6% - Добавить спорт и движение («добавить спортивные тренировки», «сделать спортзал», «делать футбольные мероприятия», «больше движения», «сделать каток»)</p> <p>5% - Расширить досуговую сферу («сделать больше кружков»)</p> <p>2% - Больше и чаще гулять</p>
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаточно информации на стендах: о структуре и органах управления, о финансово-хозяйственной деятельности, о наличии предписаний органов контроля По критерию «Комфортность условий»: нет услуги предварительной записи Недостаток условий для инвалидов: тифлосурдопереводчик 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность информации на стендах: о структуре и органах управления, о финансово- 	

№	Название организации
10	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Краснотурьинский психоневрологический интернат»
	<p>хозяйственной деятельности, о наличии предписаний органов контроля</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность услуги предварительной записи • Обеспечить доступность условий для инвалидов: тифлосурдопереводчик.

№	Название организации	
11	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Североуральский психоневрологический интернат»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг (высокая удовлетворенность временем оказания услуги), доступность услуг для инвалидов доброжелательность и вежливость работников (последний критерий набрал 91 балл)	
Более слабые показатели	Удовлетворенность условиями оказания услуг (90 баллов)	
Пожелания респондентов	83% все устраивает	<p>17%:</p> <p>9% - Разное</p> <p>5% - Снять карантин и изоляцию</p> <p>3% - Рвзнообразить питание</p>
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на сайте: о наличии лицензии • Недостаток условий для инвалидов: возможность услуг на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на сайте: о наличии лицензии • Обеспечить доступность условий для инвалидов: возможность услуг на дому или дистанционно • Повысить удовлетворенность условиями оказания услуг (узнавать пожелания клиентов, реализовывать их, например: улучшить питание, открыть торговую продуктовую точку, сделать площадку для детей, снизить ограничительные меры). 	

№	Название организации	
12	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг (высокая удовлетворенность временем оказания услуги), доступность услуг для инвалидов, доброжелательность и вежливость работников	
Более слабые показатели	Удовлетворенность условиями оказания услуг (95 баллов)	
Пожелания респондентов	40% все устраивает	60%: 38% - Снять карантинные ограничения 8% - Разнообразить питание, вернуть буфет 6% - Решить медицинские вопросы (<i>«ставить прививки от коронавируса», «вернуть массажные процедуры»</i>) 8% - Разное: вернуть прежние мероприятия, в т.ч. оздоровительные (<i>«вернуть ЛФК», «вернуть уроки рисования»</i>)
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о наличии предписаний органов контроля • По критерию «Комфортность условий»: нет услуги предварительной записи • Недостаток условий для инвалидов: возможность услуг на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на стендах: о наличии предписаний органов контроля • Обеспечить доступность услуги предварительной записи • Обеспечить доступность условий для инвалидов: возможность услуг на дому или дистанционно • Повысить удовлетворенность условиями оказания услуг (в т.ч. за счет возвращения прежних оздоровительных и досуговых мероприятий). 	

№	Название организации	
13	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Нет таковых	
Пожелания респондентов	100% все устраивает	Пожеланий нет
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о дате государственной регистрации, о структуре и органах управления, о материально-техническом обеспечении, о наличии предписаний органов контроля • По критерию «Комфортность условий»: нет услуги предварительной записи • Недостаток условий для инвалидов: возможность услуг на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить полноту информации на стендах: о дате государственной регистрации, о структуре и органах управления, о материально-техническом обеспечении, о наличии предписаний органов контроля • Обеспечить доступность услуги предварительной записи • Обеспечить полноту условий для инвалидов: возможность услуг на дому или дистанционно. 	

№	Название организации	
14	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Комфортность условий оказания услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Открытость, доступность и полнота информации (87 баллов)	

№	Название организации	
14	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	
Пожелания респондентов	77% все устраивает	<p>23%:</p> <p>13% - Разнообразить досуг, организовывать поездки, нужен культ.организатор («нужен культорг», «побольше культурно-массовых мероприятий, мастер-классов», «нужны поездки в цирк, театр, выезды на природу, экскурсии в Екатеринбург»)</p> <p>3% - Ввести услуги психолога («нужен психолог»)</p> <p>7% - Разное: расширить спектр медицинских услуг и физпроцедур, расширить услуги и обновить базу в реабилитационном центре, добавить спортивные мероприятия, другое («услуги физ.кабинета и услуги процедурного кабинета в СРО», «желательно медицинские процедуры 2 раза в год», «организовать бассейн, добавить спортивных мероприятий», «обновить тренажерные залы, «сделать теплый пол, утеплить массажный кабинет»)</p>
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о численности клиентов, о наличии и количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности, о наличии предписаний органов контроля, о результатах независимой оценки организации • Недостаточно информации на сайте: о дате государственной регистрации, о режиме и графике работы, о материально-техническом обеспечении, о численности клиентов, о наличии и количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг • Недостаток условий для инвалидов: тифлосурдопереводчик 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить полноту информации на стендах: о численности клиентов, о наличии и количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности, о наличии предписаний органов контроля, о результатах независимой оценки организации • Обеспечить полноту информации на сайте: о дате государственной регистрации, о режиме и графике работы, о материально-техническом обеспечении, о численности клиентов, о наличии и количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг 	

№	Название организации
14	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»
	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить полноту условий для инвалидов: тифлосурдопереводчик • Разнообразить досуг, организовывать поездки и мероприятия • Ввести должности психолога и культорга • Расширить спектр медицинских услуг, в том числе в реабилитационном центре, добавить спортивные мероприятия.

№	Название организации	
15	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Свердловский психоневрологический интернат»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг (высокая удовлетворенность временем оказания услуги), доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (78 баллов)	
Пожелания респондентов	99% все устраивает	1% - Снять карантин
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о порядке и условиях предоставления социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности • Недостаточно информации на сайте: о порядке и условиях предоставления социальных услуг, об объеме предоставляемых услуг • Недостаток условий для инвалидов: наличие услуг тифлосурдопереводчика, помощь работников, возможность услуг на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность и полноту информации на стендах: о порядке и условиях предоставления социальных услуг, о количестве свободных мест, об 	

№	Название организации
15	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Свердловский психоневрологический интернат»
	<p>объеме предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность и полноту информации на сайте: о порядке и условиях предоставления социальных услуг, об объеме предоставляемых услуг • Обеспечить доступность и полноту условий для инвалидов: наличие услуг тифлосурдопереводчика, помощь работников, возможность услуг на дому или дистанционно

№	Название организации	
16	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг (высокая удовлетворенность временем оказания услуги), доступность услуг для инвалидов, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доброжелательность и вежливость работников (80 баллов)	
Пожелания респондентов	80% все устраивает	20% - Разнообразить досуг, больше культурных мероприятий и концертов
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: об объеме предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности • Недостаток условий для инвалидов: тифлосурдопереводчик, возможность услуг на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность и полноту информации на стендах: об объеме предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности • Обеспечить доступность и полноту условий для инвалидов: тифлосурдопереводчик, возможность услуг на дому или дистанционно • Повысить доброжелательность и вежливость сотрудников 	

№	Название организации
16	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
	<ul style="list-style-type: none"> Разнообразить досуг, организовывать больше культурных мероприятий и концертов.

№	Название организации	
17	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тавдинский психоневрологический интернат»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг (высокая удовлетворенность временем оказания услуги), доступность услуг для инвалидов, доброжелательность и вежливость работников удовлетворенность условиями оказания услуг (последний критерий набрал 96 баллов)	
Более слабые показатели	Нет таковых	
Пожелания респондентов	84% все устраивает	16% - Разнообразить досуг, сделать спортзал, организовывать поездки и культурные мероприятия, скорректировать питание, другое («экскурсии», «компьютерный класс и спортзал»)
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаточно информации на стендах: о проведении независимой оценки организации По критерию «комфортность условий» недостаток: отсутствие понятной навигации внутри организации Недостаток условий для инвалидов: возможность услуг на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность информации на стендах: о проведении независимой оценки организации Обеспечить доступность понятной навигации внутри организации Обеспечить доступность условий для инвалидов: возможность услуг на дому или дистанционно Разнообразить досуг, сделать спортзал, организовывать поездки и культурные мероприятия, скорректировать питание. 	

№	Название организации	
18	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг (данный критерий набрал 94%), доброжелательность и вежливость работников удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (86 баллов)	
Пожелания респондентов	98% все устраивает	2% - Улучшить бытовые условия и обновлять библиотечный фонд
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаток условий для инвалидов: парковка для инвалидов, тифлосурдопереводчик, возможность услуг на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность условий для инвалидов: парковка для инвалидов, тифлосурдопереводчик, возможность услуг на дому или дистанционно Улучшить комфортность условий Обновлять читательский фонд 	

№	Название организации	
19	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации (данный критерий набрал 90%), комфортность условий оказания услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Нет таковых	
Пожелания респондентов	97% все устраивает	3% - Сделать ремонт отдельных зон, организовывать культурные мероприятия и выезды («нужен ремонт клуба и туалета», «организовать поездку в театр»)

№	Название организации
19	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат»
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о структуре и органах управления, о финансово-хозяйственной деятельности • Недостаточно информации на сайте: о дате государственной регистрации • По критерию «Комфортность условий»: нет услуги предварительной записи • Недостаток условий для инвалидов: возможность услуг на дому или дистанционно
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на стендах: о структуре и органах управления, о финансово-хозяйственной деятельности • Обеспечить доступность информации на сайте: о дате государственной регистрации • Обеспечить доступность услуги предварительной записи • Обеспечить доступность условий для инвалидов: возможность услуг на дому или дистанционно • Сделать ремонт отдельных зон, организовывать культурные мероприятия и выезды.

№	Название организации	
20	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхотурского района»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (88 баллов)	
Пожелания респондентов	77% все устраивает	23% - Создать спортивную инфраструктуру: сделать бассейн, спортзал
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаток условий для инвалидов: входные группы с пандусами, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, тифлосурдопереводчик 	

№	Название организации
20	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхотурского района»
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность условий для инвалидов: входные группы с пандусами, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, тифлосурдопереводчик • Создать спортивную инфраструктуру: сделать бассейн, спортзал.

№	Название организации	
21	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников	
Более слабые показатели	<ul style="list-style-type: none"> • Открытость, доступность и полнота информации (83 балла) • Доступность услуг для инвалидов (74 балла) • Удовлетворённость условиями оказания услуг (84 балла) 	
Пожелания респондентов	71% все устраивает	19% - Улучшить бытовые условия
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о структуре и органах управления, о материально-техническом обеспечении, об объемах предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности, о наличии предписаний органов контроля, о проведении независимой оценки качества • Недостаточно информации на сайте: о дате государственной регистрации • Недостаток условий для инвалидов: входные группы с пандусами, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, тифлосурдопереводчик, помощь инструктированных работников 	

№	Название организации
21	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на стендах: о структуре и органах управления, о материально-техническом обеспечении, об объемах предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности, о наличии предписаний органов контроля, о проведении независимой оценки качества • Обеспечить доступность информации на сайте: о дате государственной регистрации • Обеспечить доступность условий для инвалидов: входные группы с пандусами, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, тифлосурдопереводчик, помощь инструктированных работников • Повысить удовлетворенность условиями оказания услуг • Улучшить бытовые условия

№	Название организации	
22	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Тура»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (72 баллов)	
Пожелания респондентов	80% все устраивает	20% - Чаще проводить спортивно-оздоровительные мероприятия: бассейн, баскетбол и другие игры (нужна специальная площадка)
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о структуре и органах управления, о количестве свободных мест, о финансово-хозяйственной деятельности, о наличии предписаний органов контроля • Недостаточно информации на сайте: о дате государственной регистрации, об объеме предоставляемых услуг 	

№	Название организации
22	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Тура»
	<ul style="list-style-type: none"> По критерию «Комфортность условий»: нет услуги предварительной записи Недостаток условий для инвалидов: сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование информации, тифлосурдопереводчик, возможность услуг на дому или дистанционно
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность информации на стендах: о структуре и органах управления, о количестве свободных мест, о финансово-хозяйственной деятельности, о наличии предписаний органов контроля Обеспечить доступность информации на сайте: о дате государственной регистрации, об объеме предоставляемых услуг Обеспечить доступность услуги предварительной записи Обеспечить доступность условий для инвалидов: сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование информации, тифлосурдопереводчик, возможность услуг на дому или дистанционно Чаще проводить спортивно-оздоровительные мероприятия: бассейн, баскетбол и другие игры (нужна специальная площадка).

№	Название организации
23	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Асбеста»
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (74 балла)
Пожелания респондентов	<div>82% все устраивает</div> <div>18% - Разнообразить досуг</div>

№	Название организации
23	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Асбеста»
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаток условий для инвалидов: парковки для инвалидов, адаптированные лифты, поручни и расширенные дверные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование информации, тифлосурдопереводчик, возможность услуг на дому или дистанционно
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность условий для инвалидов: парковки для инвалидов, адаптированные лифты, поручни и расширенные дверные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование информации, тифлосурдопереводчик, возможность услуг на дому или дистанционно Разнообразить спортивный и культурный досуг.

№	Название организации
24	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Березовского»
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг
Более слабые показатели	<ul style="list-style-type: none"> Открытость, доступность и полнота информации (88 баллов) Доступность услуг для инвалидов (61 балл)
Пожелания респондентов	<div>80% все устраивает</div> <div>20% - Благоустройство территории: строительство новых детских, спортивных и игровых площадок, организация поездок в лагеря, парки, бассейн (приобрести новый автобус для этих целей)</div>
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаточно информации на стендах: о дате государственной регистрации, о материально-техническом обеспечении, о форме, порядке и условиях обслуживания, о численности получателей услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг, о наличии

№	Название организации
24	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Березовского»
	<p>лицензии, о финансово-хозяйственной деятельности, о правилах и распорядке, о наличии предписаний органов контроля, о проведении независимой оценки качества</p> <ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на сайте: о порядке и условиях обслуживания, об объеме предоставляемых услуг, о наличии предписаний органов контроля • Недостаток условий для инвалидов: парковки для инвалидов, адаптированные лифты, поручни и расширенные дверные проемы, сменные кресла-коляски, дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на стендах: о дате государственной регистрации, о материально-техническом обеспечении, о форме, порядке и условиях обслуживания, о численности получателей услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг, о наличии лицензии, о финансово-хозяйственной деятельности, о правилах и распорядке, о наличии предписаний органов контроля, о проведении независимой оценки качества • Обеспечить доступность информации на сайте: о порядке и условиях обслуживания, об объеме предоставляемых услуг, о наличии предписаний органов контроля • Обеспечить доступность условий для инвалидов: парковки для инвалидов, адаптированные лифты, поручни и расширенные дверные проемы, сменные кресла-коляски, дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик • Повысить благоустройство территории: строительство новых детских, спортивных и игровых площадок, организация поездок в лагерь, парки, бассейн (приобрести новый автобус для этих целей).

№	Название организации
25	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг
Более слабые показатели	<ul style="list-style-type: none"> Открытость, доступность и полнота информации (85 баллов) Доступность услуг для инвалидов (33 балла)
Пожелания респондентов	100% все устраивает
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаточно информации на стендах: отсутствуют все пункты из списка обследуемых Недостаточно информации на сайте: о численности получателей услуг, об объеме предоставляемых услуг По критерию «Комфортность условий»: нет услуги предварительной записи Недостаток условий для инвалидов: отсутствуют все пункты из списка обследуемых (за исключением альтернативной версии сайта)
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность информации на стендах: все пункты из списка обследуемых Обеспечить доступность информации на сайте: о численности получателей услуг, об объеме предоставляемых услуг Обеспечить доступность услуги предварительной записи Обеспечить доступность условий для инвалидов: все пункты из списка обследуемых (за исключением альтернативной версии сайта)

№	Название организации
26	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Каменска-Уральского»
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Название организации	
26	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Каменска-Уральского»	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (78 баллов)	
Пожелания респондентов	0% все устраивает	<ul style="list-style-type: none"> 50% - Развитие спортивной сферы (нужна современная баскетбольная площадка и футбольное поле, спортивные секции) 50% - Разное
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаточно информации на сайте: о наличии предписаний органов контроля Недостаток условий для инвалидов: отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность информации на сайте: о наличии предписаний органов контроля Обеспечить доступность условий для инвалидов: отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик Развивать спортивную сферу Организовать культурный досуг 	

№	Название организации	
27	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Красногорский» города Каменска-Уральского»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (80 баллов)	
Пожелания респондентов	58% все устраивает	42% - построить футбольное поле, проводить мастер-классы

№	Название организации
27	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Красногорский» города Каменска-Уральского»
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о структуре и органах управления, о материально-техническом обеспечении, о финансово-хозяйственной деятельности • Недостаточно информации на сайте: о дате государственной регистрации, о форме социального обслуживания, о численности получателей услуг, об объеме предоставляемых услуг, о количестве свободных мест, о правилах внутреннего распорядка • По критерию «Комфортность условий»: нет услуги предварительной записи • Недостаток условий для инвалидов: парковки для инвалидов, тифлосурдопереводчик, возможность услуг на дому или дистанционно
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на стендах: о структуре и органах управления, о материально-техническом обеспечении, о финансово-хозяйственной деятельности • Обеспечить доступность информации на сайте: о дате государственной регистрации, о форме социального обслуживания, о численности получателей услуг, об объеме предоставляемых услуг, о количестве свободных мест, о правилах внутреннего распорядка • Обеспечить доступность услуги предварительной записи • Обеспечить доступность условий для инвалидов: парковки для инвалидов, тифлосурдопереводчик, возможность услуг на дому или дистанционно • Построить футбольное поле, проводить мастер-классы.

№	Название организации
28	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Каменского района»
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг
Более слабые показатели	<ul style="list-style-type: none"> • Открытость, доступность и полнота информации (81 балл)

№	Название организации	
28	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Каменского района»	
	<ul style="list-style-type: none"> Доступность услуг для инвалидов (74 балла) 	
Пожелания респондентов	92% все устраивает	8% - разное
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаточно информации на стендах: о материально-техническом обеспечении, о порядке и условиях обслуживания, о численности получателей услуг и количестве свободных мест, о финансово-хозяйственной деятельности, о наличии предписаний органов контроля, о проведении независимой оценки качества Недостаточно информации на сайте: о материально-техническом обеспечении, о форме, порядке и условиях обслуживания, о численности получателей услуг и количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг Недостаток условий для инвалидов: парковки для инвалидов, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарные помещения, тифлосурдопереводчик, дублирование надписей 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность информации на стендах: о материально-техническом обеспечении, о порядке и условиях обслуживания, о численности получателей услуг и количестве свободных мест, о финансово-хозяйственной деятельности, о наличии предписаний органов контроля, о проведении независимой оценки качества Обеспечить доступность информации на сайте: о материально-техническом обеспечении, о форме, порядке и условиях обслуживания, о численности получателей услуг и количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг Обеспечить доступность условий для инвалидов: парковки для инвалидов, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарные помещения, тифлосурдопереводчик, дублирование надписей. 	

№	Название организации	
29	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Синарский» г. Каменск-Уральского»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг (очень высокая удовлетворенность временем оказания услуг), доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (58 баллов)	
Пожелания респондентов	96% все устраивает	4% - разное
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаток условий для инвалидов: входные группы с пандусами, парковки для инвалидов, специально оборудованные санитарные помещения, дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик, возможность получать услуги на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность условий для инвалидов: входные группы с пандусами, парковки для инвалидов, специально оборудованные санитарные помещения, дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик, возможность получать услуги на дому или дистанционно 	

№	Название организации	
30	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг доступность услуг для инвалидов (94 балла)	
Более слабые показатели	Нет таковых	
Пожелания респондентов	50% все устраивает	<ul style="list-style-type: none"> 40% - Благоустройство и обновление материальных объектов территории

№	Название организации	
30	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»	
		(«обновить скамейки», «улучшить площадку», «оградить территорию футбольного поля») • 10% - разное
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаток условий для инвалидов: адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность условий для инвалидов: адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы Благоустроить и обновить материальные объекты на территории. 	

№	Название организации	
31	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации (94 балла), комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (46 баллов)	
Пожелания респондентов	42% все устраивает	<ul style="list-style-type: none"> 53% - Потребность в создании компьютерного класса и обновлении объектов досуговой сферы (новые коньки, больше горок, качелей, новый корт и т.д.) 5% - разное
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаточно информации на стендах: о структуре и органах управления, о финансово-хозяйственной деятельности Недостаточно информации на сайте: об объеме предоставляемых услуг, о проведении независимой оценки качества По критерию «Комфортность условий»: нет услуги предварительной записи 	

№	Название организации
31	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района»
	<ul style="list-style-type: none"> Недостаток условий для инвалидов: отсутствуют все исследуемые пункты из необходимого списка (за исключением альтернативной версии сайта и наличия помощи работников)
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность информации на стендах: о структуре и органах управления, о финансово-хозяйственной деятельности Обеспечить доступность информации на сайте: об объеме предоставляемых услуг, о проведении независимой оценки качества Обеспечить доступность услуги предварительной записи Обеспечить доступность условий для инвалидов: отсутствуют все исследуемые пункты из необходимого списка (за исключением альтернативной версии сайта и наличия помощи работников) Удовлетворить потребность в создании компьютерного класса и обновлении объектов досуговой сферы (новые коньки, больше горок, качелей, новый корт, мягкое покрытие на корте и т.д.).

№	Название организации
32	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Нижнесергинского района»
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (82 балла)
Пожелания респондентов	<div>88% все устраивает</div> <div>12% - разное</div>
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаточно информации на стендах: о финансово-хозяйственной деятельности

№	Название организации
32	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Нижнесергинского района»
	<ul style="list-style-type: none"> Недостаток условий для инвалидов: входные группы с пандусами, парковки для инвалидов, сменные кресла-коляски, тифлосурдопереводчик
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить полноту информации на стендах: о финансово-хозяйственной деятельности Обеспечить доступность условий для инвалидов: входные группы с пандусами, парковки для инвалидов, сменные кресла-коляски, тифлосурдопереводчик.

№	Название организации	
33	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Первоуральска»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (62 балла)	
Пожелания респондентов	92% все устраивает	8% - Потребность в стадионе и спортивном зале для воспитанников, а также расширении спектра секций (например, кружок «Поварёнок»)
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаточно информации на стендах: о структуре и органах управления, о материально-техническом обеспечении, об объеме предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности Недостаточно информации на сайте: об объеме предоставляемых услуг Недостаток условий для инвалидов: входные группы с пандусами, парковки для инвалидов, адаптированные лифты, поручни и расширенные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование информации, тифлосурдопереводчик 	

№	Название организации
33	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Первоуральска»
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на стендах: о структуре и органах управления, о материально-техническом обеспечении, об объеме предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности • Обеспечить доступность информации на сайте: об объеме предоставляемых услуг • Обеспечить доступность условий для инвалидов: входные группы с пандусами, парковки для инвалидов, адаптированные лифты, поручни и расширенные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование информации, тифлосурдопереводчик • Рассмотреть возможность создания спортзала и стадиона, а также расширения перечня кружков и секций.

№	Название организации	
34	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Алапаевска»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг, доступность услуг для инвалидов (94 балла)	
Более слабые показатели	Нет таковых	
Пожелания респондентов	94% все устраивает	6% - <i>разное</i>
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаток условий для инвалидов: сменные кресла-коляски, тифлосурдопереводчик 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность и полноту условий для инвалидов: сменные кресла-коляски, тифлосурдопереводчик. 	

№	Название организации	
35	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Заводоуспенский» Тугулымского района»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (66 баллов)	
Пожелания респондентов	93% все устраивает	7% - разное
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаток условий для инвалидов: входные группы с пандусами, адаптированные лифты, поручни и расширенные проемы, сменные кресла-коляски, дублирование информации, тифлосурдопереводчик, наличие возможности обслуживаться на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность условий для инвалидов: входные группы с пандусами, адаптированные лифты, поручни и расширенные проемы, сменные кресла-коляски, дублирование информации, тифлосурдопереводчик, наличие возможности обслуживаться на дому или дистанционно Рассмотреть возможность организации «живого уголка» 	

№	Название организации	
36	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации (95 баллов), комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (60 баллов)	
Пожелания респондентов	100% все устраивает	

№	Название организации
36	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Камышловского района»
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о структуре и органах управления, об объеме предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности • Недостаточно информации на сайте: о порядке и условиях обслуживания, о численности получателей услуг, об объеме предоставляемых услуг • Недостаток условий для инвалидов: парковки для инвалидов, адаптированные лифты, поручни и расширенные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на стендах: о структуре и органах управления, об объеме предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности • Обеспечить доступность информации на сайте: о порядке и условиях обслуживания, о численности получателей услуг, об объеме предоставляемых услуг • Обеспечить доступность условий для инвалидов: парковки для инвалидов, адаптированные лифты, поручни и расширенные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик.

№	Название организации
37	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Туринского района»
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации (96 баллов), комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (62 балла)

№	Название организации	
37	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Туринского района»	
Пожелания респондентов	70% все устраивает	30%: <ul style="list-style-type: none"> • 15% - Снять карантинные ограничения по самоизоляции • 15% - разное
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о финансово-хозяйственной деятельности • По критерию «комфортность условий» недостаточно хорошо реализованная транспортная доступность • Недостаток условий для инвалидов: входные группы с пандусами, парковки для инвалидов, адаптированные лифты, поручни и расширенные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование информации, тифлосурдопереводчик 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на стендах: о финансово-хозяйственной деятельности • Обеспечить комфортность и достаточную транспортную доступность учреждения • Обеспечить доступность условий для инвалидов: входные группы с пандусами, парковки для инвалидов, адаптированные лифты, поручни и расширенные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование информации, тифлосурдопереводчик • Рассмотреть возможность смягчить карантинные ограничения по самоизоляции • Рассмотреть возможность расширить спектр досуговых и спортивных мероприятий 	

№	Название организации	
38	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Невьянского района»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации (94 балла), комфортность условий оказания услуг (очень высокая оценка)	

№	Название организации	
38	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Невьянского района»	
	времени оказания услуги), доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (70 баллов)	
Пожелания респондентов	44% все устраивает	<p>56%:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 41% - Больше специалистов по реабилитации и педагогов (больше разных занятий по количеству и разнообразию, возможность чаще проходить реабилитацию, а также массаж, логопеда и дефектолога, возможность большему количеству детей получить помощь, сделать вечерние занятия) • 6% - заниматься с детьми-инвалидами на дому и обеспечить возможность посещения второго этажа учреждения инвалидами <ul style="list-style-type: none"> • 3% - быть вежливее • 3% - сделать парковку • 3% - нужен новый корпус для занятий
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о структуре и органах управления, о финансово-хозяйственной деятельности, о наличии предписаний органов контроля • Недостаток условий для инвалидов: входные группы с пандусами, дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на стендах: о структуре и органах управления, о финансово-хозяйственной деятельности, о наличии предписаний органов контроля • Обеспечить доступность условий для инвалидов: входные группы с пандусами, дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик • Обеспечить большее количество и больший спектр специалистов по реабилитации и педагогов (больше разных занятий по количеству и разнообразию, возможность чаще проходить реабилитацию, а также массаж, логопеда и дефектолога, возможность большему 	

№	Название организации
38	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Невьянского района»
	количеству детей получить помощь, сделать вечерние занятия).

№	Название организации	
39	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2 города Нижняя Салда»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (80 баллов)	
Пожелания респондентов	72% все устраивает	<p>28%:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 14% - обеспечить спортивными объектами (футбольное поле, спорт.уголок в помещении, турники) • 9% - Улучшить бытовые условия совместного проживания <ul style="list-style-type: none"> • 5% - разное
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на сайте: о количестве свободных мест • Недостаток условий для инвалидов: сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование надписей, тифлосурдопереводчик 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на сайте: о количестве свободных мест • Обеспечить доступность условий для инвалидов: сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование надписей, тифлосурдопереводчик • Обеспечить спортивными объектами (футбольное поле, спорт.уголок в помещении, турники) • Улучшить бытовые условия проживания. 	

№	Название организации	
40	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевого района города Екатеринбурга»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников (91 балл), удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (24 балла)	
Пожелания респондентов	53% все устраивает	47%: <ul style="list-style-type: none"> • 41% - организация спортивного и культурного досуга • 6% - разное
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточно информации на стендах: о финансово-хозяйственной деятельности • Недостаточно информации на сайте: о наличии предписания органов контроля • По критерию «комфортность условий» страдает наличие и понятность навигации внутри учреждения • Недостаток условий для инвалидов: входные группы с пандусами, парковки для инвалидов, адаптированные лифты, поручни и расширенные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на стендах: о финансово-хозяйственной деятельности • Обеспечить доступность информации на сайте: о наличии предписания органов контроля • Обеспечить доступность и понятность навигации внутри учреждения • Обеспечить доступность условий для инвалидов: входные группы с пандусами, парковки для инвалидов, адаптированные лифты, поручни и расширенные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик • Обеспечить разнообразие спортивных и культурных мероприятий 	

№	Название организации	
41	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников (92 балла), удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (24 балла)	
Пожелания респондентов	56% все устраивает	44% - Больше мероприятий, больше спортивных секций, шкафы побольше
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаток условий для инвалидов: входные группы с пандусами, парковки для инвалидов, адаптированные лифты, поручни и расширенные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность условий для инвалидов: входные группы с пандусами, парковки для инвалидов, адаптированные лифты, поручни и расширенные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик Обеспечить по возможности большее количество мероприятий, несколько спортивных секций, шкафы большего размера. 	

№	Название организации	
42	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Екатеринбургский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг, доступность услуг для инвалидов (93 балла)	
Более слабые показатели	Нет таковых	

№	Название организации	
42	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Екатеринбургский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	
Пожелания респондентов	91% все устраивает	<p>9%:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5% - сделать более яркий сайт, наполнить его бОльшим количеством информации и своевременно ее обновлять, вести блоги в Ютуб, Инстаграм, Тик-ток 4% - Снять карантинные ограничения, организовать полустационарную форму обслуживания, добавить количество врачей
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаток условий для инвалидов: тифлосурдопереводчик 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить доступность условий для инвалидов: тифлосурдопереводчик Сделать более яркий сайт, наполнить его бОльшим количеством информации об учреждении и своевременно ее обновлять, вести блоги в популярных соцсетях. 	

№	Название организации	
43	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Карпинский детский дом-интернат»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Открытость, доступность и полнота информации, комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Доступность услуг для инвалидов (84 балла)	
Пожелания респондентов	100% все устраивает	
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> Недостаток информации на стендах: о структуре и органах управления, об объеме предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности, о проведении независимой оценки качества 	

№	Название организации
43	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Карпинский детский дом-интернат»
	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаток информации на сайте: об объеме предоставляемых услуг, о наличии предписаний органов контроля • По критерию «комфортность условий» страдает наличие и понятность навигации внутри учреждения • Недостаток условий для инвалидов: дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на стендах: о структуре и органах управления, об объеме предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности, о проведении независимой оценки качества • Обеспечить доступность информации на сайте: об объеме предоставляемых услуг, о наличии предписаний органов контроля • Обеспечить доступность и понятность навигации внутри учреждения • Обеспечить доступность условий для инвалидов: дублирование информации и надписей, тифлосурдопереводчик.

№	Название организации	
44	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Комфортность условий оказания услуг, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	<ul style="list-style-type: none"> • Открытость, доступность и полнота информации (77 баллов) • Доступность услуг для инвалидов (86 баллов) • Доброжелательность и вежливость работников (78 баллов) 	
Пожелания респондентов	0% все устраивает	100%: <ul style="list-style-type: none"> • 45% - по возможности скорректировать питание (хотят больше выпечки)

№	Название организации	
44	государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	
		<ul style="list-style-type: none"> • 30% - хотят материальных благ (компьютер с Интернетом, колонку, творческие наборы, праздничная одежда, новый телевизор) • 20% - снять карантинные ограничения (выехать в храм, в цирк, на городской праздник) • 5% - хотят новую игровую площадку
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаток информации на стендах: о численности получателей услуг, о количестве свободных мест, о финансово-хозяйственной деятельности, о проведении независимой оценки качества • Недостаток условий для инвалидов: парковки для инвалидов, тифлосурдопереводчик, наличие возможности обслуживаться на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на стендах: о численности получателей услуг, о количестве свободных мест, о финансово-хозяйственной деятельности, о проведении независимой оценки качества • Обеспечить доступность условий для инвалидов: парковки для инвалидов, тифлосурдопереводчик, наличие возможности обслуживаться на дому или дистанционно • Повысить уровень доброжелательности и вежливости работников, что возможно отчасти путем допустимой коррекции питания (с учетом описанных пожеланий получателей услуг), а также путем предоставления клиентам желаемых материальных благ (компьютер с Интернетом, колонка, творческие наборы, нарядная одежда, новый телевизор), смягчения карантинных ограничений (поездки в храм, в цирк, на городской праздник). 	

№	Название организации	
45	государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Пансионат «Семь ключей»	
Достаточно хорошо реализованные аспекты	Комфортность условий оказания услуг (высокая оценка времени оказания услуг), доступность услуг для инвалидов, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворенность условиями оказания услуг	
Более слабые показатели	Открытость, доступность и полнота информации (85 баллов)	
Пожелания респондентов	53% все устраивает	<p>47%:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10% Разнообразить питание • 10% Бытовые условия • 6% Ремонт, обновление, благоустройство • 6% Спорт и движение • 4% Компьютеры, доступ в Интернет • 3% Быть вежливее, добрее, оперативнее • 2% Досуг • 2% Выезды (на экскурсии) • 2% Баня (возобновить работу бани) • 2% Медицинские услуги (вовремя обеспечивать лекарствами) • 2% Другое, разное
Основные замечания экспертов	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаток информации на стендах: о материально-техническом обеспечении, о форме, порядке и условиях обслуживания, о численности получателей услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности • Недостаток условий для инвалидов: наличие возможности обслуживаться на дому или дистанционно 	
Основные рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить доступность информации на стендах: о материально-техническом обеспечении, о форме, порядке и условиях обслуживания, о численности получателей услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг, о финансово-хозяйственной деятельности • Обеспечить доступность условий для инвалидов: наличие возможности обслуживаться на дому или дистанционно • Повысить удовлетворенность получателей услуг ремонтом помещений, улучшением санитарной обстановки, обновлением материальной базы, улучшением ТВ и Интернет-сигналов и другими аспектами. 	

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

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

подавляющее большинство государственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (82%, это 37 организаций из 45) получили высокие баллы по критерию 1 (выше 90), 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 77 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 1 составило 100 баллов, что и было отмечено по пяти учреждениям из 45 (то есть в 11% случаев, практически у каждой десятой организации). Среднее значение данного показателя составляет 94 балла.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 1 является открытость и доступность информации на сайте о дистанционных способах взаимодействия (среднее значение 100 баллов, все 45 учреждений получили максимальную оценку). Наиболее «слабой» составляющей Критерия 1 является соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и форме (среднее значение 90 баллов, при этом 20 из 45 учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 48 до 94 баллов), а это почти половина выборки (44%)).

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

Практически все исследуемые государственные организации социального обслуживания в Свердловской области (98%, это 44 организации из 45) получили высокие баллы по критерию 2 (выше 90), 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 88 баллов (государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Краснотурьинский психоневрологический интернат»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 2 составило 100 баллов, что и было отмечено по 24 учреждениям из 45 (в 53% случаев, то есть у каждой второй организации). Среднее значение данного показателя составляет 98 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 45 учреждений получили максимальную оценку). Менее «сильной» составляющей Критерия 2 является время ожидания предоставления услуги: соответствие графику работы, записи на приём и т.п. (среднее значение 97 баллов, при этом 10 из 45 учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 86 до 94 баллов), это приблизительно каждая пятая организация (22%)).

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Более половины (а точнее две трети) обследуемых государственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (64%, это 29 организаций из 45) получили относительно низкие баллы по критерию 3 (ниже 90), т.е. недостаточно полноценно обеспечили доступность услуг для инвалидов. Только каждая третья организация (36%, n=16 из 45) 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 всего 24 балла (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевского района города Екатеринбург и государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 3 составило 100 баллов, что и было отмечено по 7 учреждениям из 45 (то есть в 16% случаев, практически у каждой шестой организации). Среднее значение данного показателя составляет 79 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 3 является доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (среднее значение 94 балла, 38 учреждений (84%) получили высокую оценку 90 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 68 баллов, при этом две трети учреждений (64%) получили относительно низкие оценки по данному показателю (менее 90 баллов), половина из них (32% всей выборки, то есть 14 организаций) получили действительно низкие оценки – от 0 до 50 баллов).

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Практически все исследуемые государственные организации социального обслуживания в Свердловской области (93%, это 42 организации из 45) получили высокие баллы по критерию 4 (выше 90), 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 78 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей») и 80 баллов (государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 4 составило 100 баллов, что и было отмечено по 24 учреждениям из 45 (в

53% случаев, то есть у каждой второй организации). Среднее значение данного показателя составляет 97 баллов.

Наиболее «сильными» составляющими Критерия 4, практически в равной степени, являются уровень доброжелательности и вежливости работников как при первичном контакте, так и при непосредственном оказании услуг (среднее значение по 98 баллов, 39 учреждений из 45 (это 87%) получили достаточно высокие оценки по обоим показателям – 95 баллов и выше). Менее «сильной» составляющей Критерия 4 является уровень доброжелательности и вежливости работников при дистанционных формах взаимодействия (среднее значение 93 балла, при этом 8 из 45 учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 0 до 89 баллов), это приблизительно каждая пятая организация (18%)).

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»

Практически все исследуемые государственные организации социального обслуживания в Свердловской области (93%, это 42 организации из 45) получили высокие баллы по критерию 5 (выше 90), т.е. обеспечили достаточно высокий уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» составляет 83-84 балла (государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Краснотурьинский психоневрологический интернат», государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» и государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 5 составило 100 баллов, что и было отмечено по 22 учреждениям из 45 (в 49% случаев, то есть у каждой второй организации). Среднее значение данного показателя составляет 97 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 5 является уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг в целом (среднее значение 99 баллов, 41 учреждение из 45 (это 91%) получили достаточно высокие оценки по данному показателю – 95 баллов и выше). Более «слабой» составляющей Критерия 5 является уровень готовности получателей услуг рекомендовать организацию знакомым и родственникам (среднее значение 94 балла, при этом 11 из 45 учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (менее 90 баллов), это приблизительно каждая четвертая организация (24%)).

ОБЩАЯ ИТОГОВАЯ СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА

Подавляющее большинство обследуемых государственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (84%, это 38 организаций из 45) 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 79 баллов (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевого района города Екатеринбург») и 81 балл (государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбург»).

Большинство обследуемых организаций (36 из 45, то есть 80%) получили общие оценки в диапазоне от 90 до 99 баллов (половина из них – от 90 до 94 баллов, другая половина – от 95 до 99 баллов).

Максимальное значения итогового общего показателя составило 100 баллов, что было отмечено по двум учреждениям из 45 (то есть в 4% случаев).

Среднее значение данного показателя составляет 93 балла.

Наиболее «сильными» составляющими итоговой общей оценки являются показатели по трем критериям (приблизительно в равной степени): комфортность условий оказания услуг, доброжелательность и вежливость работников, а также удовлетворенность условиями оказания услуг (это критерии 2, 4 и 5). На втором месте - показатель (1) открытости, доступности и полноты информации об организации, он занимает 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 79 баллов, при этом большая часть (29 из 45) учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 24 до 90 баллов), а это более половины выборки (64%)).

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 97-100 баллов в среднем.

К ним принадлежат (приведены в порядке убывания рейтинга):

- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Каменск-Уральский психоневрологический интернат»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Первоуральский психоневрологический интернат»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сухоложского района»,

- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Алапаевский психоневрологический интернат»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Алапаевска»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Тавдинский психоневрологический интернат»,
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхотурского района»,
- государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Щелкунский психоневрологический интернат».

Аутсайдерами рейтинга являются учреждения, набравшие менее 90 баллов по общей итоговой оценке, к ним относятся 7 организаций, причем все они работают с несовершеннолетними:

- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетуринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сысертского района»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Березовского»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени Ю. Гагарина города Карпинска»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Богдановича»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Октябрьского района города Екатеринбурга»
- государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Орджоникидзевского района города Екатеринбург».

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

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

По критерию доступности информации 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 питания, смягчений карантинных ограничений, разнообразия досуга, культурных, подвижных и спортивных мероприятий.

Рекомендуется также 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 недостаткам).