

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

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

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023г.  
м.п.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

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

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023г.  
м.п.

**Аналитический отчет о результатах  
независимой оценки качества условий  
оказания услуг организациями  
социального обслуживания Свердловской  
области**

**Сентябрь 2023**

Оглавление

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>3</b>
<b>ГЛАВА 1. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО НАСЕЛЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ.....</b>	<b>5</b>
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания .....	5
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг .....	13
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.....	22
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации .....	31
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг .....	39
<b>ГЛАВА 2. СВОДНЫЙ ОБЩИЙ РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ .....</b>	<b>47</b>
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ. ....</b>	<b>57</b>

## **ВВЕДЕНИЕ**

В современном обществе оценка качества условий оказания социальных услуг населению особенно актуальна. Оценка качества 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.

Активное развитие системы учреждений социального обслуживания в современной России, на которое тратятся значительные ресурсы общества, предполагает необходимость формирования системы результирующих показателей их деятельности и условий предоставления услуг. Также необходимость создания систем оценки качества определяется развитием стандартизации системы условий оказания социальных услуг.

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

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

- 1) постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- 2) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- 3) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- 4) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**Исполнителями научно-исследовательской работы являются:**

Руководитель временного научного коллектива - Гурарий А.Д., к.с.н., директор Департамента политологии и социологии УГИ УрФУ, доцент кафедры прикладной социологии УрФУ, стаж работы 10 лет.

Члены временного научного коллектива:

1. Архипова Л. А., специалист по учебно-методической работе департамента политологии и социологии УрФУ, стаж работы 10 лет;
2. Гарифуллина Е.М., ведущий социолог Лаборатории социологических и политологических исследований УрФУ; стаж работы 14 лет;
3. Лебедкина Е.Г., старший преподаватель Кафедры политических наук УГИ УрФУ, социолог Лаборатории социологических и политологических исследований УрФУ, стаж работы 7 лет;
4. Лопатина В. Р., к.с.н., социолог Лаборатории социологических и политологических исследований УрФУ, стаж работы 5 лет;
5. Шкурин Д.В., к.с.н., заведующий Лабораторией политологических и социологических исследований УГИ УрФУ, доцент кафедры прикладной социологии УрФУ, стаж работы 30 лет.

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

## Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

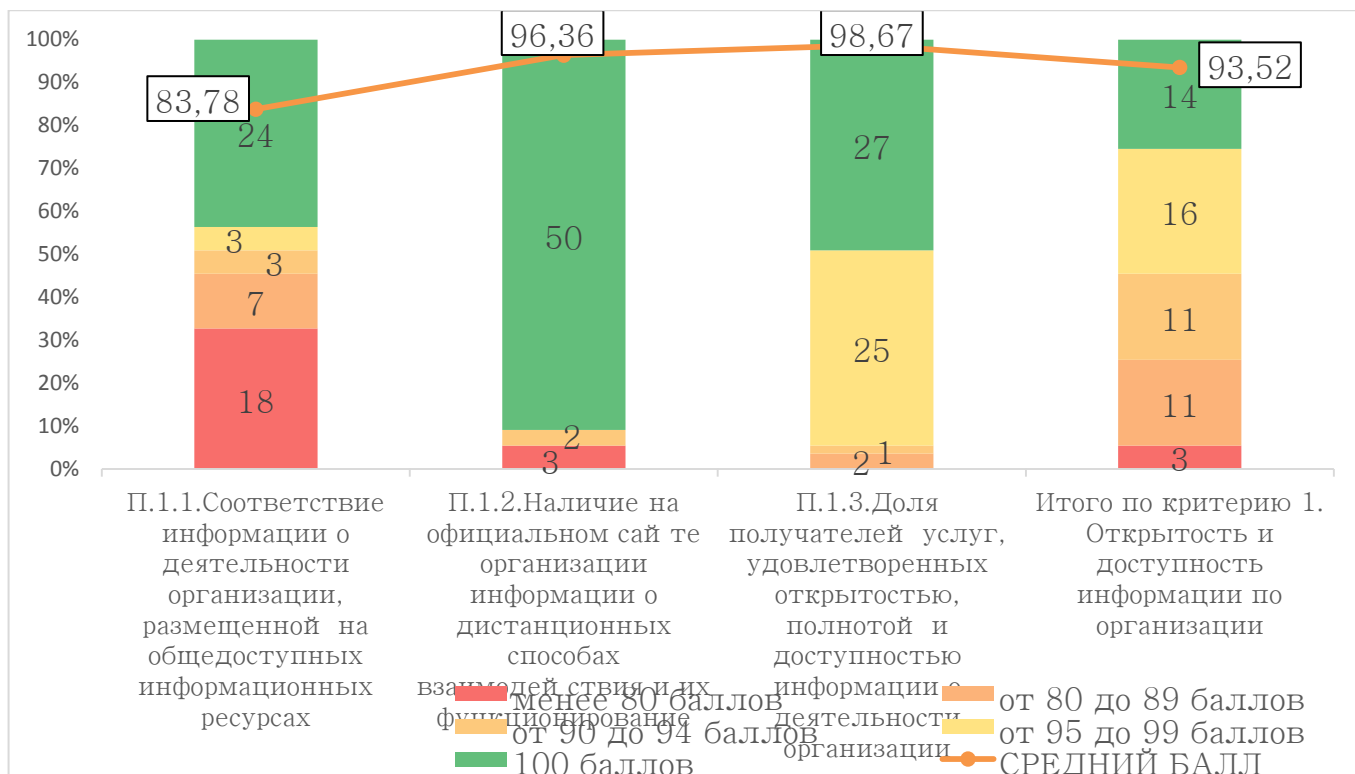
Критерий представлен тремя показателями:

**П.1.1.** Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (*на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»*). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 30%.

**П.1.2.** Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (*абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для граждан или гиперссылки на нее)*). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 30%.

**П.1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 40%.

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



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

**Таблица 4. Рейтинг организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки показателей Критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации» с указанием рейтингового места (R), организации приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию.**

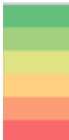
R	Наименование организации социального обслуживания	П.1.1	П.1.2	П.1.3	K1
<b>1я группа: учреждения, набравшие 99,6-100 баллов</b>					
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Росинка» города Первоуральска»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Режевского района»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>

<b>R</b>	<b>Наименование организации социального обслуживания</b>	<b>П.1.1</b>	<b>П.1.2</b>	<b>П.1.3</b>	<b>K1</b>
	района города Екатеринбурга»				
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Шалинского района»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Талицкого района»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Артинского района»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Индивидуальный предприниматель Мордвова Ирина Семеновна	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	99,0	<b>100,0</b>
15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Артемовского района»	100,0	100,0	99,0	<b>99,6</b>
15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Нижний Тагил»	100,0	100,0	99,0	<b>99,6</b>
15	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Филатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	100,0	99,0	<b>99,6</b>
15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Алапаевска»	100,0	100,0	99,0	<b>99,6</b>
15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ачитского района»	100,0	100,0	99,0	<b>99,6</b>
15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»	100,0	100,0	99,0	<b>99,6</b>

R	Наименование организации социального обслуживания	П.1.1	П.1.2	П.1.3	K1
<b>2я группа: учреждения, набравшие 92,4-99,2 баллов</b>					
21	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	100,0	100,0	98,0	<b>99,2</b>
21	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Нижнесергинского района»	100,0	100,0	98,0	<b>99,2</b>
21	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Талисман» города Екатеринбурга»	100,0	100,0	98,0	<b>99,2</b>
24	Государственное казенное учреждение Свердловской области «Дом ребенка»	97,0	100,0	99,0	<b>98,7</b>
24	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	97,0	100,0	99,0	<b>98,7</b>
26	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Каменска-Уральского»	97,0	100,0	98,0	<b>98,3</b>
27	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Североуральска»	91,0	100,0	100,0	<b>97,3</b>
28	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга»	89,0	100,0	100,0	<b>96,7</b>
29	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Качканара»	88,0	100,0	99,0	<b>96,0</b>
30	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Полевского»	85,0	100,0	99,0	<b>95,1</b>
31	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетагильский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	84,0	100,0	99,0	<b>94,8</b>
31	Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов»	100,0	100,0	87,0	<b>94,8</b>
33	Нижнетагильская местная общественная организация инвалидов «Равновесие»	81,0	100,0	100,0	<b>94,3</b>
34	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	80,0	100,0	100,0	<b>94,0</b>

R	Наименование организации социального обслуживания	П.1.1	П.1.2	П.1.3	K1
	Тугулымского района»				
35	Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Я расту»	88,0	90,0	100,0	93,4
36	Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология»	76,0	100,0	100,0	92,8
37	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»	76,0	100,0	99,0	92,4
<b>3я группа: учреждения, набравшие 52,9-91,6 баллов</b>					
38	Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи»	72,0	100,0	100,0	91,6
39	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Гнездышко» Кировского района города Екатеринбурга»	73,0	100,0	99,0	91,5
39	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Богдановича»	73,0	100,0	99,0	91,5
41	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Лесного»	71,0	100,0	100,0	91,3
42	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Пышминского района»	66,0	100,0	100,0	89,8
43	Общество с ограниченной ответственностью «Забота»	92,0	100,0	80,0	89,6
44	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхнесалдинского района»	66,0	100,0	99,0	89,4
45	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Серова»	63,0	100,0	99,0	88,5
46	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Чкаловского района города Екатеринбурга»	60,0	100,0	99,0	87,6
47	Индивидуальный предприниматель Шункиева Надежда Викторовна	60,0	100,0	98,0	87,2
48	Индивидуальный предприниматель Сыропятов Михаил Борисович	60,0	100,0	96,0	86,4
49	Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна	94,0	60,0	100,0	86,2
50	Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»	55,0	90,0	100,0	83,5
51	Индивидуальный предприниматель Белова Евгения	42,0	100,0	100,0	82,6

R	Наименование организации социального обслуживания	П.1.1	П.1.2	П.1.3	K1
	Владимировна				
52	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района»	43,0	100,0	98,0	82,1
53	Автономная социальная ориентированная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Потенциал»	25,0	100,0	100,0	77,5
54	Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна	21,0	60,0	94,0	61,9
55	Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум»	43,0	0,0	100,0	52,9
<b>Среднее значение показателя:</b>		<b>83,78</b>	<b>96,36</b>	<b>98,67</b>	<b>93,52</b>

 Цветовая шкала в Таблице выше - для удобства сравнения учреждений - показывает диапазон баллов от наиболее низких (красная заливка ячеек) до наиболее высоких (зеленая заливка ячеек).

Подавляющее большинство государственных, негосударственных и негосударственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (75%, это 41 организация из 55) получили высокие баллы по критерию 1 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую открытость, доступность и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

Минимальное значение показателя 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах» составляет 21 балл (Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна) и 25 баллов (Автономная социальная ориентированная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Потенциал»). Максимальное значения показателя 1.1. составило 100 баллов, что было отмечено по 24 учреждениям из 55 (то есть в 43,6% случаев). Среднее значение данного показателя составляет 83,78 балла.

Минимальное значение показателя 1.2. «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия» составляет 0 баллов (Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум» - отсутствует официальный сайт). Максимальное значения показателя 1.2. составило 100 баллов, что и было отмечено по 50 учреждениям из 55 (то есть в 91% случаев). Среднее значение данного показателя составляет 96,36 балла.

Минимальное значение показателя 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации» составляет 80 баллов (Общество с ограниченной ответственностью «Забота») Относительно низкое значение данного показателя фиксируется и у Государственного бюджетного образовательного учреждения профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов» - 87 баллов.. Максимальное значения показателя 1.3. составило 100 баллов, что и было отмечено по 27 учреждениям из 55 (то есть в 49% случаев). Среднее значение данного показателя составляет 98,67 баллов.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» составляет 52,9 баллов (Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум»). Причиной столь низкой оценки этой организации является отсутствие на момент проведения независимой оценки качества официального сайта данной организации. Максимальное значения итогового

показателя по Критерию 1 составило 100 баллов, что было отмечено по 14 из 55 организаций социального обслуживания (25,5%). Таким образом, четвертая часть оцениваемых организаций выполнила все нормативы и получила высшую оценку (100 баллов) по всем трем составляющим данного критерия. Среднее значение данного показателя составляет 93,52 балла.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 1 является показатель 1.2. «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия и их функционирование». Практически все (50 из 55 или 91%) обследуемые организации обеспечили информацию о дистанционных способах взаимодействия на своем официальном сайте в сети Интернет и эксперты убедились в том, что эти способы реально функционируют. Исключение составили 5 негосударственных организаций, у двух из которых функционировало только три способа взаимодействия (Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Я расту» и Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С») и еще у двух (Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна и Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна) функционировало только 2 способа дистанционного взаимодействия. Что касается уже упомянутого выше ООО «Плутониум, то в связи с отсутствием официального сайта невозможно было проверить функционирование заявленных на нем способов дистанционного взаимодействия с организацией.

Наиболее «слабой» составляющей Критерия 1 является показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах. Среднее значение по данному показателю – 83,78 балла, 18 из 55 учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 21 до 76 баллов), а это почти треть выборки (32,7%).

Наиболее редко на стендах организаций присутствует информация:

- О финансово-хозяйственной деятельности организации
- О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии таких предписаний)
- О структуре и органах управления организации социального обслуживания
- Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

**Наилучшим образом обеспечили открытость, доступность и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет 13 организаций – лидеров по 1 критерию, 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 12 государственных и одна не государственная организация:**

- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Росинка» города Первоуральска»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Режевского района»

- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского района города Екатеринбурга»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Шалинского района»
- Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Талицкого района»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Артинского района»
- Индивидуальный предприниматель Мордвова Ирина Семеновна

**Аутсайдерами рейтинга** являются учреждения, набравшие менее 80 баллов по данному критерию, к ним относятся 3 организации:

- Автономная социальная ориентированная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Потенциал», в сумме 77,5 баллов по Критерию 1. Слабое звено данной организации - П.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (25 баллов)
- Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна, в сумме 61,9 баллов по Критерию 1. Слабое звено данной организации также П.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (21 балл)
- Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум», в сумме 52,9 баллов по Критерию 1. Слабое звено данной организации - отсутствие официального сайта в сети Интернет. Низкие баллы данная организация набрала и по П.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (43 балла).

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

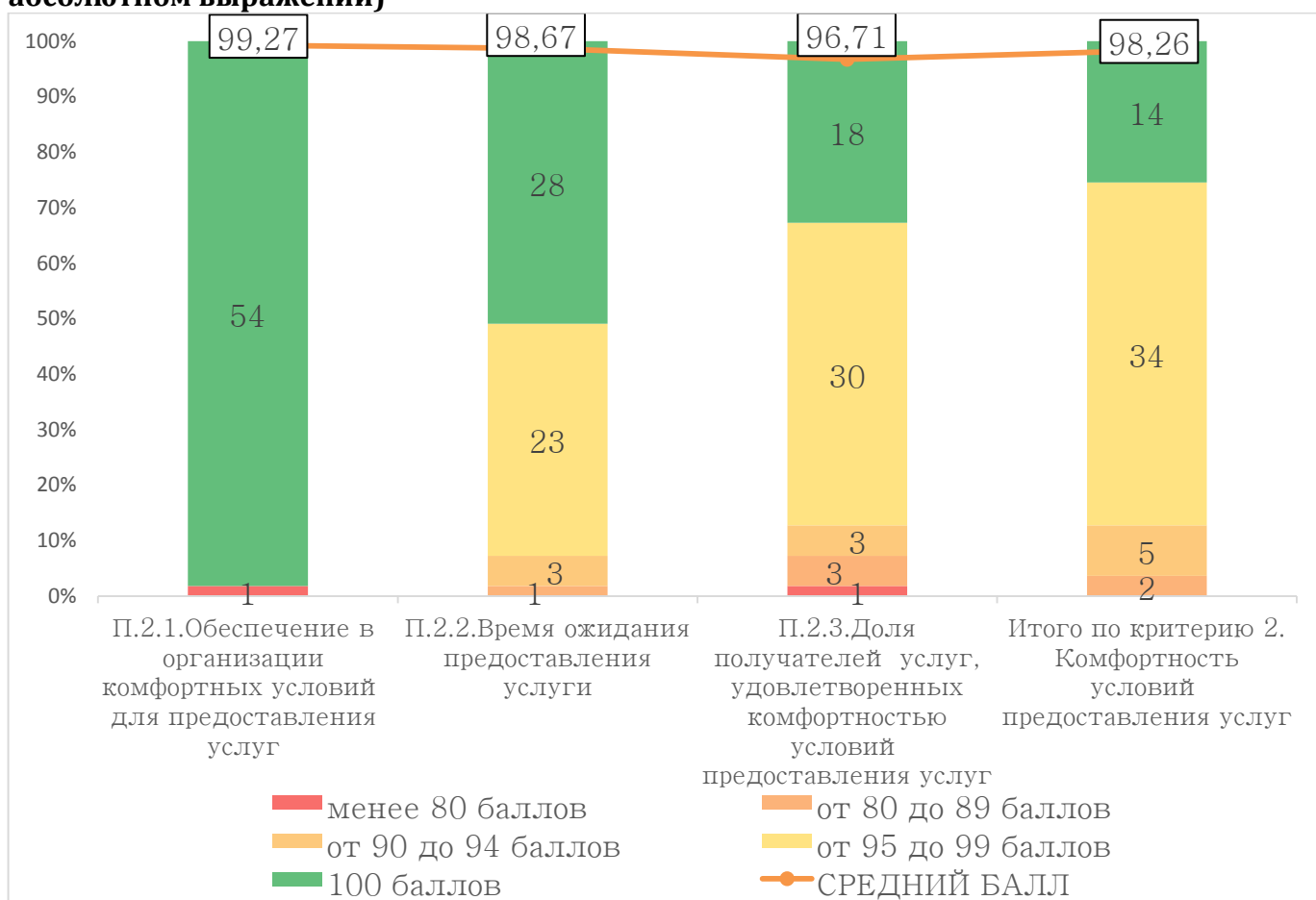
Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

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



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

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

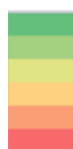
**Таблица 5. Рейтинг организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки показателей Критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» с указанием рейтингового места (R), организации приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию.**

R	Наименование организации социального обслуживания	П.2.1.	П.2.2	П.2.3	K2
<b>1я группа: учреждения, набравшие 99,7-100 баллов</b>					
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Росинка» города Первоуральска»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского района города Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетагильский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Нижнетагильская местная общественная организация инвалидов «Равновесие»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Я расту»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Пышминского района»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Индивидуальный предприниматель Белова Евгения Владимировна	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Общество с ограниченной ответственностью	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>

R	Наименование организации социального обслуживания	П.2.1.	П.2.2	П.2.3	K2
	«Плутониум»				
15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга»	100,0	100,0	99,0	99,7
15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Шалинского района»	100,0	100,0	99,0	99,7
15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Артинского района»	100,0	100,0	99,0	99,7
15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	99,0	99,7
15	Государственное казенное учреждение Свердловской области «Дом ребенка»	100,0	100,0	99,0	99,7
15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Богдановича»	100,0	100,0	99,0	99,7
<b>2я группа: учреждения, набравшие 99,0-99,6 баллов</b>					
21	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ачитского района»	100,0	99,0	100,0	99,6
21	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Лесного»	100,0	99,0	100,0	99,6
21	Автономная социальная ориентированная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Потенциал»	100,0	99,0	100,0	99,6
24	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Режевского района»	100,0	100,0	98,0	99,4
24	Индивидуальный предприниматель Мордвова Ирина Семеновна	100,0	100,0	98,0	99,4
26	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»	100,0	99,0	99,0	99,3
26	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Талицкого района»	100,0	99,0	99,0	99,3
26	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-	100,0	99,0	99,0	99,3

R	Наименование организации социального обслуживания	П.2.1.	П.2.2	П.2.3	K2
	реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»				
26	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Каменска-Уральского»	100,0	99,0	99,0	99,3
26	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Серова»	100,0	99,0	99,0	99,3
26	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Чкаловского района города Екатеринбурга»	100,0	99,0	99,0	99,3
32	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тугулымского района»	100,0	100,0	97,0	99,1
33	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Нижний Тагил»	100,0	99,0	98,0	99,0
33	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»	100,0	99,0	98,0	99,0
33	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	100,0	99,0	98,0	99,0
33	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Нижнесергинского района»	100,0	99,0	98,0	99,0
33	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Североуральска»	100,0	99,0	98,0	99,0
33	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхнесалдинского района»	100,0	99,0	98,0	99,0
39	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Полевского»	100,0	98,0	99,0	98,9
<b>3я группа: учреждения, набравшие 85,3-98,6 баллов</b>					
40	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Алапаевска»	100,0	98,0	98,0	98,6
41	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр	100,0	100,0	95,0	98,5

R	Наименование организации социального обслуживания	П.2.1.	П.2.2	П.2.3	K2
	социальной помощи семье и детям «Гнездышко» Кировского района города Екатеринбурга»				
41	Индивидуальный предприниматель Шункиева Надежда Викторовна	100,0	100,0	95,0	98,5
43	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Талисман» города Екатеринбурга»	100,0	99,0	96,0	98,4
44	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Артемовского района»	100,0	98,0	97,0	98,3
45	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»	100,0	97,0	98,0	98,2
46	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Филатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	96,0	98,0	97,8
47	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Качканара»	100,0	98,0	95,0	97,7
48	Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна	100,0	96,0	92,0	96,0
49	Общество с ограниченной ответственностью «Забота»	100,0	87,0	100,0	94,8
50	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга»	100,0	100,0	80,0	94,0
51	Индивидуальный предприниматель Сыропятов Михаил Борисович	100,0	90,0	92,0	93,6
52	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района»	100,0	93,0	86,0	93,0
53	Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов»	100,0	92,0	81,0	91,1
54	Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи»	100,0	100,0	57,0	87,1
55	Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»	60,0	100,0	91,0	85,3
<b>Среднее значение показателя</b>		<b>99,27</b>	<b>98,67</b>	<b>96,71</b>	<b>98,26</b>



Цветовая шкала в Таблице выше - для удобства сравнения учреждений - показывает диапазон баллов от наиболее низких (красная заливка ячеек) до наиболее высоких (зеленая заливка ячеек).

Почти все из исследуемых государственных и негосударственных организаций социального обслуживания Свердловской области (96,4%, это 53 организации из 55) получили высокие баллы по критерию 2 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую комфортность условий предоставления услуг, в том числе комфортное время ожидания предоставления услуг.

Также практически все из исследуемых государственных и негосударственных организаций социального обслуживания Свердловской области (98,2%, это 54 организации из 55) получили высший балл по П.2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг». В них присутствует и комфортная зона отдыха, оборудованная соответствующей мебелью, и понятная навигация внутри организации, доступна питьевая вода и санитарно-гигиенические помещения, присутствует транспортная доступность, доступна запись на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации). Единственная организация, не предоставившая достаточное количество комфортных условий - Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С» (отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, понятная навигации внутри организации, питьевая вода, санитарно-гигиенических помещения). Среднее значение показателя 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» по всем 55 организациям таким образом составляет 99,27 баллов.

Минимальное значение показателя 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» составляет 87 баллов (Общество с ограниченной ответственностью «Забота»). Максимальное значения показателя 2.2. составило 100 баллов, что и было отмечено по 28 учреждениям из 55 (то есть в 51% случаев, у половины организаций). В этом списке в том числе и 8 негосударственных учреждений ( Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология», Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Я расту», Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум», Индивидуальный предприниматель Белова Евгения Владимировна, Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна, Нижнетагильская местная общественная организация инвалидов «Равновесие», Индивидуальный предприниматель Мордвова Ирина Семеновна, Индивидуальный предприниматель Шункиева Надежда Викторовна). Среднее значение данного показателя составляет 98,67 баллов.

Минимальное значение показателя 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» составляет 57 баллов (Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» г. Екатеринбург). Но в данном случае, возможно, причиной является слишком малая выборка - согласно техническому заданию, нужно было опросить всего 5 получателей услуг данной организации. Фактически опрошено было 7 из которых 3 выразили свою неудовлетворенность. Относительно низкие оценки по этому показателю (ниже 90 баллов) получили Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района», Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов» и Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга». Максимальное значения показателя 2.3. составило

100 баллов, что и было отмечено по 18 учреждениям из 55 (то есть в 32,7% случаев, у каждой третьей организации). Среднее значение данного показателя составляет 96,71 балл.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составляет 85,3 балла (Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»). Относительно низкое значение (менее 90 баллов) по данному критерию фиксируется и у Государственного казенного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» - 87,1 балл.

Максимальные значения итогового показателя по Критерию 2 составило 100 баллов, что и было отмечено по 14 учреждениям из 55 (почти четверть организаций – 25,5%). Среднее значение данного показателя составляет 98,26 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 2 является П.2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (средний балл – 99,27). 54 из 55 обследованных учреждений получили максимальный балл (100) по этому критерию. Относительно «слабой» составляющей Критерия 2 является П.2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» (средний балл – 96,71). Но и здесь только 4 упомянутых выше организации набрали менее 90 баллов. Соответственно, в этих организациях необходимо не только формально обеспечить комфортные условия, но и повысить их качество, чтобы все получатели услуг остались ими удовлетворены.

**Наилучшим образом обеспечили комфортность условий предоставления услуг, в том числе комфортное время ожидания предоставления услуг 14 учреждений-лидеров (в том числе 8 государственных и 6 негосударственных организаций социального обслуживания), набравших по всем составляющим второго критерия по 100 баллов – обеспечивших комфортные условия для предоставления услуг, обеспечившие время предоставления услуг меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока и добившиеся 100% удовлетворенности по этому критерию получателей услуг:**

- Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетагильский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Росинка» города Первоуральска»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского района города Екатеринбурга»
- Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Пышминского района»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»
- Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология»
- Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Я расту»
- Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум»
- Индивидуальный предприниматель Белова Евгения Владимировна

- Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна
- Нижнетагильская местная общественная организация инвалидов «Равновесие»

**Условными аутсайдерами рейтинга** являются учреждения, набравшие менее 95 баллов по данному критерию, к ним относятся 7 (в том числе 4 государственных и три негосударственных) организаций:

- Общество с ограниченной ответственностью «Забота»- 94,8 баллов.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга» - 94,0 балла.
- Индивидуальный предприниматель Сыропятов Михаил Борисович- 93,6 балла.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района» - 93,0 баллов.
- Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов»- 91,1 баллов.

в том числе и 2 организации, набравшие по 2 критерию менее 90 баллов:

- Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» г. Екатеринбург - 87,1 балла. Слабое место - П.2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», но, как уже отмечалось выше, возможно причиной здесь является сверхмалая выборка.
- Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С» - 85,3 баллов. Слабое место - П.2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

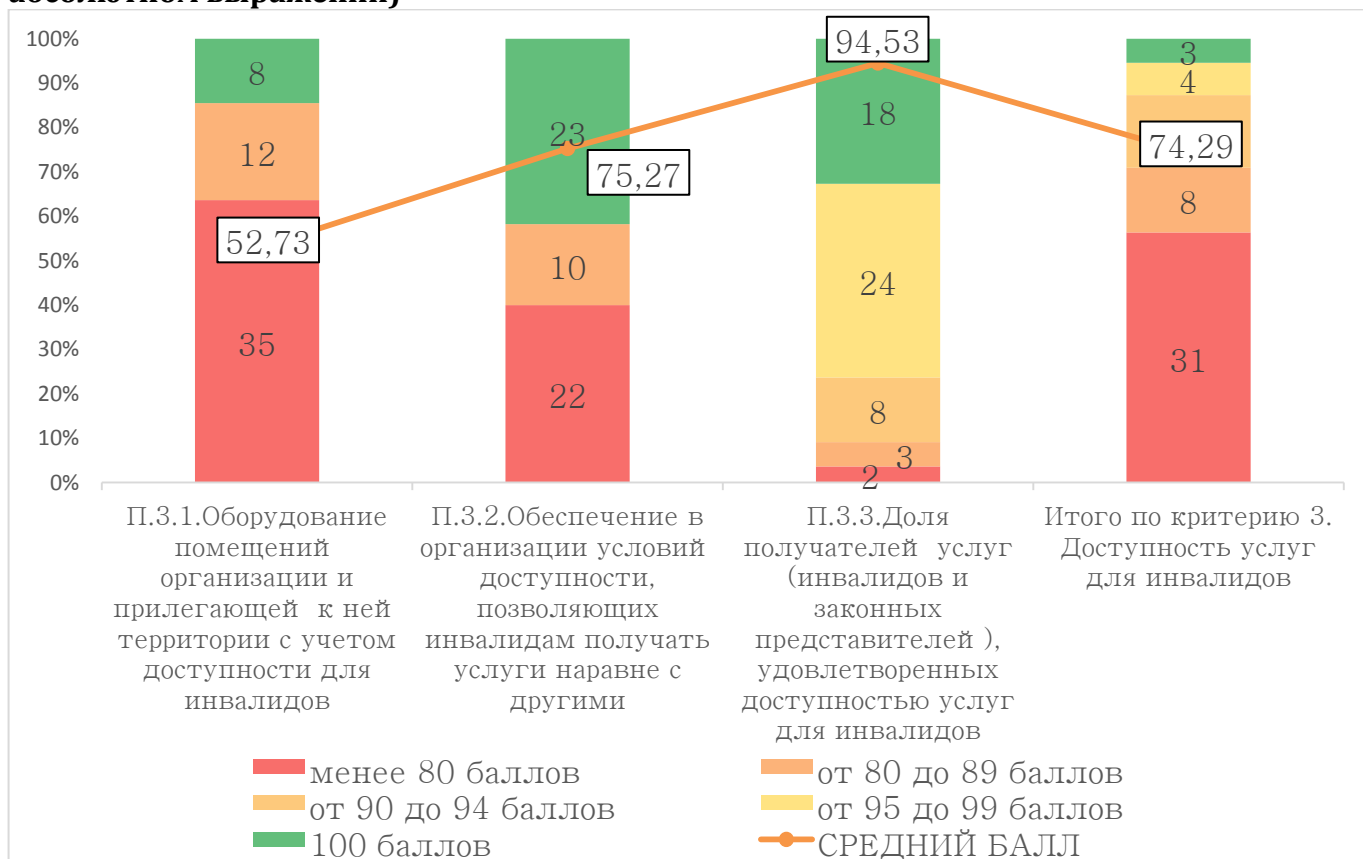
Критерий представлен тремя показателями:

**П.3.1.** Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 30%.

**П.3.2.** Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 40%.

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

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



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

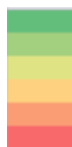
**Таблица 6. Рейтинг организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки показателей Критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» с указанием рейтингового места (R), организации приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию.**

R	Наименование организации социального обслуживания	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
<b>1я группа: учреждения, набравшие 88,0-100 баллов</b>					
1	Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
4	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга»	100,0	100,0	98,0	<b>99,4</b>
4	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Филатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	100,0	98,0	<b>99,4</b>
6	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	97,0	<b>99,1</b>
6	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Талисман» города Екатеринбурга»	100,0	100,0	97,0	<b>99,1</b>
8	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского района города Екатеринбурга»	80,0	100,0	100,0	<b>94,0</b>
8	Индивидуальный предприниматель Мордвова Ирина Семеновна	80,0	100,0	100,0	<b>94,0</b>
10	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ачитского района»	80,0	100,0	99,0	<b>93,7</b>
10	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Нижний Тагил»	80,0	100,0	99,0	<b>93,7</b>

R	Наименование организации социального обслуживания	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
12	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма»	80,0	100,0	98,0	93,4
12	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»	80,0	100,0	98,0	93,4
12	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Артемовского района»	80,0	100,0	98,0	93,4
15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Качканара»	80,0	100,0	96,0	92,8
16	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Талицкого района»	100,0	80,0	99,0	91,7
17	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Росинка» города Первоуральска»	60,0	100,0	100,0	88,0
17	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Лесного»	60,0	100,0	100,0	88,0
<b>2я группа: учреждения, набравшие 66,0-87,7 баллов</b>					
19	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Артинского района»	60,0	100,0	99,0	87,7
20	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Богдановича»	60,0	100,0	98,0	87,4
21	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Режевского района»	60,0	100,0	96,0	86,8
22	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	60,0	100,0	95,0	86,5
23	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»	60,0	80,0	100,0	80,0
23	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»	60,0	80,0	100,0	80,0

R	Наименование организации социального обслуживания	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
25	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Шалинского района»	60,0	80,0	98,0	79,4
26	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга»	60,0	80,0	91,0	77,3
27	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетагильский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	80,0	60,0	91,0	75,3
28	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»	40,0	80,0	97,0	73,1
28	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района»	40,0	80,0	97,0	73,1
30	Нижнетагильская местная общественная организация инвалидов «Равновесие»	80,0	40,0	100,0	70,0
30	Общество с ограниченной ответственностью «Забота»	80,0	40,0	100,0	70,0
32	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Североуральска»	60,0	60,0	92,0	69,6
33	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Каменска-Уральского»	0,0	100,0	93,0	67,9
33	Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов»	80,0	40,0	93,0	67,9
35	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Чкаловского района города Екатеринбурга»	0,0	100,0	91,0	67,3
36	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Нижнесергинского района»	20,0	80,0	94,0	66,2
37	Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Я расту»	40,0	60,0	100,0	66,0
<b>3я группа: учреждения, набравшие 24,0-65,4 баллов</b>					
38	Автономная социальная ориентированная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Потенциал»	40,0	60,0	98,0	65,4

R	Наименование организации социального обслуживания	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
39	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тугулымского района»	40,0	60,0	97,0	65,1
40	Государственное казенное учреждение Свердловской области «Дом ребенка»	60,0	60,0	71,0	63,3
41	Индивидуальный предприниматель Шункиева Надежда Викторовна	60,0	40,0	95,0	62,5
42	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Гнездышко» Кировского района города Екатеринбурга»	20,0	80,0	81,0	62,3
43	Индивидуальный предприниматель Сыропятов Михаил Борисович	40,0	60,0	87,0	62,1
44	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Полевского»	0,0	80,0	97,0	61,1
45	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Пышминского района»	20,0	60,0	100,0	60,0
46	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхнесалдинского района»	0,0	60,0	96,0	52,8
47	Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум»	20,0	40,0	100,0	52,0
48	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Серова»	20,0	40,0	99,0	51,7
49	Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна	0,0	60,0	92,0	51,6
50	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Алапаевска»	20,0	40,0	84,0	47,2
51	Индивидуальный предприниматель Белова Евгения Владимировна	0,0	40,0	100,0	46,0
52	Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология»	0,0	20,0	100,0	38,0
52	Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна	0,0	20,0	100,0	38,0
52	Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»	0,0	20,0	100,0	38,0
55	Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи»	0,0	60,0	0,0	24,0
<b>Среднее значение показателя:</b>		<b>52,73</b>	<b>75,27</b>	<b>94,53</b>	<b>74,29</b>



Цветовая шкала в Таблице выше - для удобства сравнения учреждений - показывает диапазон баллов от наиболее низких (красная заливка ячеек) до наиболее высоких (зеленая заливка ячеек).

Более чем две трети обследуемых государственных и негосударственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (71%, это 39 организаций из 55) получили относительно низкие баллы по критерию 3 (ниже 90 баллов), т. е. недостаточно полноценно обеспечили доступность услуг для инвалидов. Менее трети организаций (29,1%, n=16 из 55) 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, что отмечается по 10 организациям социального обслуживания из 55 (18,2%). Таким образом в этих 10 организациях отсутствует какое-либо оборудование, обеспечивающее условия доступности для инвалидов. К их числу относятся 5 государственных и 5 негосударственных организаций:

- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Каменска-Уральского»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Чкаловского района города Екатеринбурга»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Полевского»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхнесалдинского района»
- Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи»
- Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна
- Индивидуальный предприниматель Белова Евгения Владимировна
- Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология»
- Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна
- Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»

Максимальное значения показателя 3.1. составило 100 баллов, что и было отмечено по 8 учреждениям из 55 (то есть в 14,5% случаев, у каждой шестой-седьмой организации). Среднее значение данного показателя составляет 52,73 балла.

Минимальное значение показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составляет 20 баллов, что означает, что присутствует всего одно из условий доступности. Такая ситуация наблюдается в 4х негосударственных учреждениях (Индивидуальный предприниматель Белова Евгения Владимировна, Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология», Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна, Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»). Максимальное значения показателя 3.2. составило 100 баллов, что и было отмечено по 23 учреждениям из 55 (то есть в 42% случаев). Среднее значение данного показателя составляет 75,27 баллов.

Минимальное значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составляет 0 баллов. Такой результат зафиксирован у только у Государственного казенного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» (г. Екатеринбург). Следует отметить, что из 7 опрошенных получателей услуг данной организации (по техническому заданию требовалось опросить всего 5 человек), все 7 не

являются инвалидами и их законными представителями, так что здесь, из-за сверхмалого объема выборки 0 является техническим, а не содержательным показателем. Относительно низкое значение удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов (менее 90 баллов) зафиксировано по 4м из обследованных организаций – одной негосударственной и трех государственных (Индивидуальный предприниматель Сыропятов Михаил Борисович, Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Алапаевска», Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Гнездышко» Кировского района города Екатеринбурга», Государственное казенное учреждение Свердловской области «Дом ребенка»). Максимальное значение показателя 3.3. составляет 100 баллов (доступностью услуг для инвалидов удовлетворены все инвалиды или их законные представители), что отмечается по 18 из 55 (примерно треть - 32,7%) обследованных организаций. Среднее значение данного показателя составляет 94,53 балла.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составляет 24 балла (Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» (г. Екатеринбург). С одной стороны, как уже отмечалось выше, это связано с отсутствием среди получателей услуг данной организации инвалидов или их законных представителей. С другой стороны, в данной организации эксперты не зафиксировали какого-либо оборудования, обеспечивающего доступность для инвалидов. Также очень низкие значения по данному критерию (38,0 баллов) зафиксированы у трех негосударственных организаций (Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология», Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна, Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»).

Максимальные значения итогового показателя по Критерию 3 составило 100 баллов, что было отмечено всего по 3 учреждениям из 55 (то есть в 5,5% случаев), это Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов» Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района», Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда». Среднее значение критерия 3 составляет 74,29 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 3 является показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (среднее значение 94,53 балла, получатели услуг (все опрошенные инвалиды или их законные представители) 18 организаций (32,7%) полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов). Высокое значение по данному критерию (выше 90 баллов) отмечается у 50 из 55 организаций (91%). Наиболее «слабой» составляющей Критерия 3 является показатель 3.1. «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (среднее значение составляет всего 52,73 балла, при этом две трети учреждений (63,6%, 35 учреждений из 55) получили относительно низкие оценки по данному показателю (менее 80 баллов).

**Наилучшим образом обеспечили доступность услуг для инвалидов следующие учреждения:** это семёрка лидеров – государственные учреждения, набравшие по 99–100 баллов, то есть получивших почти максимальные оценки по всем трем составляющим показателям (3.1., 3.2., 3.3.) и итоговому показателю по Критерию 3. К ним принадлежат:

- Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов» (100 баллов)

- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района» (100 баллов)
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда» (100 баллов)
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга» (99,4 балла)
- Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Филатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (99,4 балла)
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Каменска-Уральского» (99,1 балла)
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Талисман» города Екатеринбурга» (99,1 балла)

**Аутсайдерами рейтинга** являются учреждения, набравшие менее 60 баллов по критерию 3, к ним относятся 10 организаций (в том числе 4 государственных и 6 негосударственных):

- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхнесалдинского района» - 52,8 балла
- Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум» - 52,0 балла
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Серова» - 51,7 балла
- Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна - 51,6 балла
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Алапаевска» - 47,2 балла
- Индивидуальный предприниматель Белова Евгения Владимировна - 46,0 баллов

в том числе четыре организации, набравшие менее 40 баллов:

- Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология» - 38,0 баллов
- Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна - 38,0 баллов.
- Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С» - 38,0 баллов
- Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» - 24,0 балла (проблемная ситуация с опросом инвалидов и законных представителей в этом учреждении уже была описана выше).

Что касается остальных аутсайдеров, то их проблемные места, это показатели П.3.1. «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (в большей степени) и П.3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

## Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

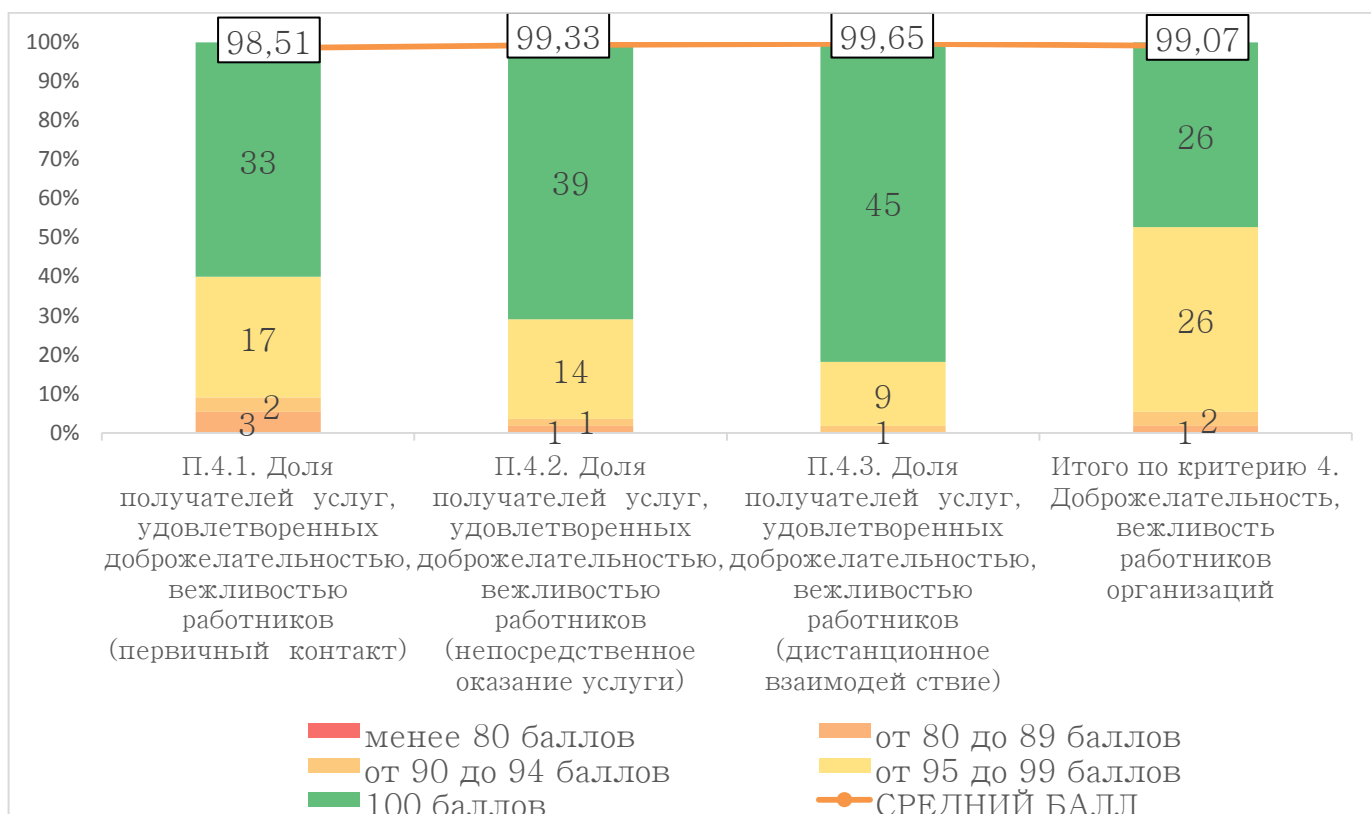
Критерий представлен тремя показателями:

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

**П.4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ВЕС данного субкритерия при расчете показателя по Критерию составляет 40%.

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

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



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

**Таблица 7. Рейтинг организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки показателей Критерия 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации» с указанием рейтингового места (R), организации приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию)**

R	Наименование организации социального обслуживания	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
<b>1я группа: учреждения, набравшие 100 баллов</b>					
1	Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского района города Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Нижний Тагил»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Росинка» города Первоуральска»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Лесного»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Артинского района»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Шалинского района»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>

R	Наименование организации социального обслуживания	П.4.1	П.4.2	П.4.3	K4
	обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга»				
1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетагильский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Нижнетагильская местная общественная организация инвалидов «Равновесие»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Североуральска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Автономная социальная ориентированная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Потенциал»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тугулымского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Сыропятов Михаил Борисович	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Пышминского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Серова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Белова Евгения Владимировна	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>2я группа: учреждения, набравшие 99,4-99,8 баллов</b>					
27	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	99,0	99,8
27	Государственное автономное учреждение социального	100,0	100,0	99,0	99,8

R	Наименование организации социального обслуживания	П.4.1	П.4.2	П.4.3	K4
	обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Чкаловского района города Екатеринбурга»				
29	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга»	100,0	99,0	100,0	99,6
29	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ачитского района»	99,0	100,0	100,0	99,6
29	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Богдановича»	99,0	100,0	100,0	99,6
29	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Режевского района»	99,0	100,0	100,0	99,6
29	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	99,0	100,0	99,6
29	Государственное казенное учреждение Свердловской области «Дом ребенка»	100,0	99,0	100,0	99,6
29	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Гнездышко» Кировского района города Екатеринбурга»	99,0	100,0	100,0	99,6
29	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхнесалдинского района»	100,0	99,0	100,0	99,6
37	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Талицкого района»	99,0	100,0	99,0	99,4
37	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Полевского»	99,0	100,0	99,0	99,4
<b>3я группа: учреждения, набравшие 88,4-99,2 баллов</b>					
39	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Талисман» города Екатеринбурга»	99,0	99,0	100,0	99,2
39	Индивидуальный предприниматель Мордвова Ирина Семеновна	100,0	98,0	100,0	99,2
39	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Алапаевска»	99,0	99,0	100,0	99,2

R	Наименование организации социального обслуживания	П.4.1	П.4.2	П.4.3	K4
42	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Нижнесергинского района»	99,0	99,0	99,0	99,0
43	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	98,0	99,0	100,0	98,8
43	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»	97,0	100,0	100,0	98,8
43	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»	98,0	99,0	100,0	98,8
46	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Артемовского района»	98,0	99,0	99,0	98,6
46	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Качканара»	99,0	98,0	99,0	98,6
48	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Филатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	98,0	98,0	100,0	98,4
49	Индивидуальный предприниматель Шункиева Надежда Викторовна	97,0	100,0	97,0	98,2
50	Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Я расту»	93,0	100,0	100,0	97,2
51	Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна	96,0	96,0	100,0	96,8
52	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района»	94,0	94,0	99,0	95,0
53	Общество с ограниченной ответственностью «Забота»	87,0	100,0	100,0	94,8
54	Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи»	86,0	100,0	100,0	94,4
55	Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов»	86,0	89,0	92,0	88,4
<b>Среднее значение показателя</b>		<b>98,51</b>	<b>99,33</b>	<b>99,65</b>	<b>99,07</b>



Цветовая шкала в Таблице выше - для удобства сравнения учреждений - показывает диапазон баллов от наиболее низких (красная заливка ячеек) до наиболее высоких (зеленая заливка ячеек).

Практически все исследуемые организации социального обслуживания в Свердловской области (98,2%, это 54 организации из 55) получили высокие баллы по критерию 4 (90 баллов и выше), то есть 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 86 баллов (Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» и Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов»). Максимальное значения показателя 4.1. составило 100 баллов, что и было отмечено по 33 учреждениям из 55 (то есть в 60% случаев). Среднее значение данного показателя составляет 98,51 балла.

Минимальное значение показателя 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги» составляет 89,0 баллов (Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов»). Максимальное значения показателя 4.2. составило 100 баллов, что и было отмечено по 39 учреждениям из 55 (то есть в 71% случаев, у большинства организаций). Среднее значение данного показателя составляет 99,33 балла.

Минимальное значение показателя 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия» составляет 92 балла (Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов»). Максимальное значения показателя 4.3. составило 100 баллов, что и было отмечено по 51 учреждениям из 73 (то есть в 70% случаев, у большинства организаций). Среднее значение данного показателя составляет 99,65 баллов.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составляет 88,4 балла (Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов»), все остальные охваченные исследованием организации набрали по этому критерию свыше 90 баллов. Максимальное значения итогового показателя по Критерию 4 составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 26 учреждениям из 55 (47,3% случаев, то есть почти в половине организаций). Среднее значение критерия 4 составляет 99,07 баллов.

Наиболее «сильными» составляющими Критерия 4, практически в равной степени, являются все три уровня доброжелательности и вежливости работников: как при первичном контакте (средний балл 98,51), при дистанционных формах взаимодействия (средний балл 99,33), так и при непосредственном оказании услуг (средний балл 99,65).

**Наилучшим образом обеспечили доброжелательность и вежливость работников организации следующие учреждения:** это большая группа лидеров – 26 учреждений, 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 19 государственных и 7 негосударственных организаций:

- Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»

- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского района города Екатеринбурга»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Нижний Тагил»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Росинка» города Первоуральска»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Лесного»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Артинского района»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Шалинского района»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга»
- Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетагильский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
- Нижнетагильская местная общественная организация инвалидов «Равновесие»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Североуральска»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Каменска-Уральского»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тугулымского района»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Пышминского района»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Серова»
- Автономная социальная ориентированная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Потенциал»
- Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум»
- Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»
- Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология»

- Индивидуальный предприниматель Белова Евгения Владимировна
- Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна
- Индивидуальный предприниматель Сыропятов Михаил Борисович

**Условными аутсайдерами рейтинга** по критерию 4 являются учреждения, набравшие 95 баллов или менее по критерию 4, к ним относятся три государственных и одна негосударственная организации:

- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района» - 95,0 баллов. Слабые места - П.4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников (первичный контакт)» и П.4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников (непосредственное оказание услуги)»
- Общество с ограниченной ответственностью «Забота» - 94,8 балла. Слабое место - П.4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников (первичный контакт)».
- Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» - 94,4 балла. Слабое место - П.4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников (первичный контакт)».
- Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов» - 88,4 балла. Слабые места - П.4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников (первичный контакт)» и «П.4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников (непосредственное оказание услуги)».

## Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

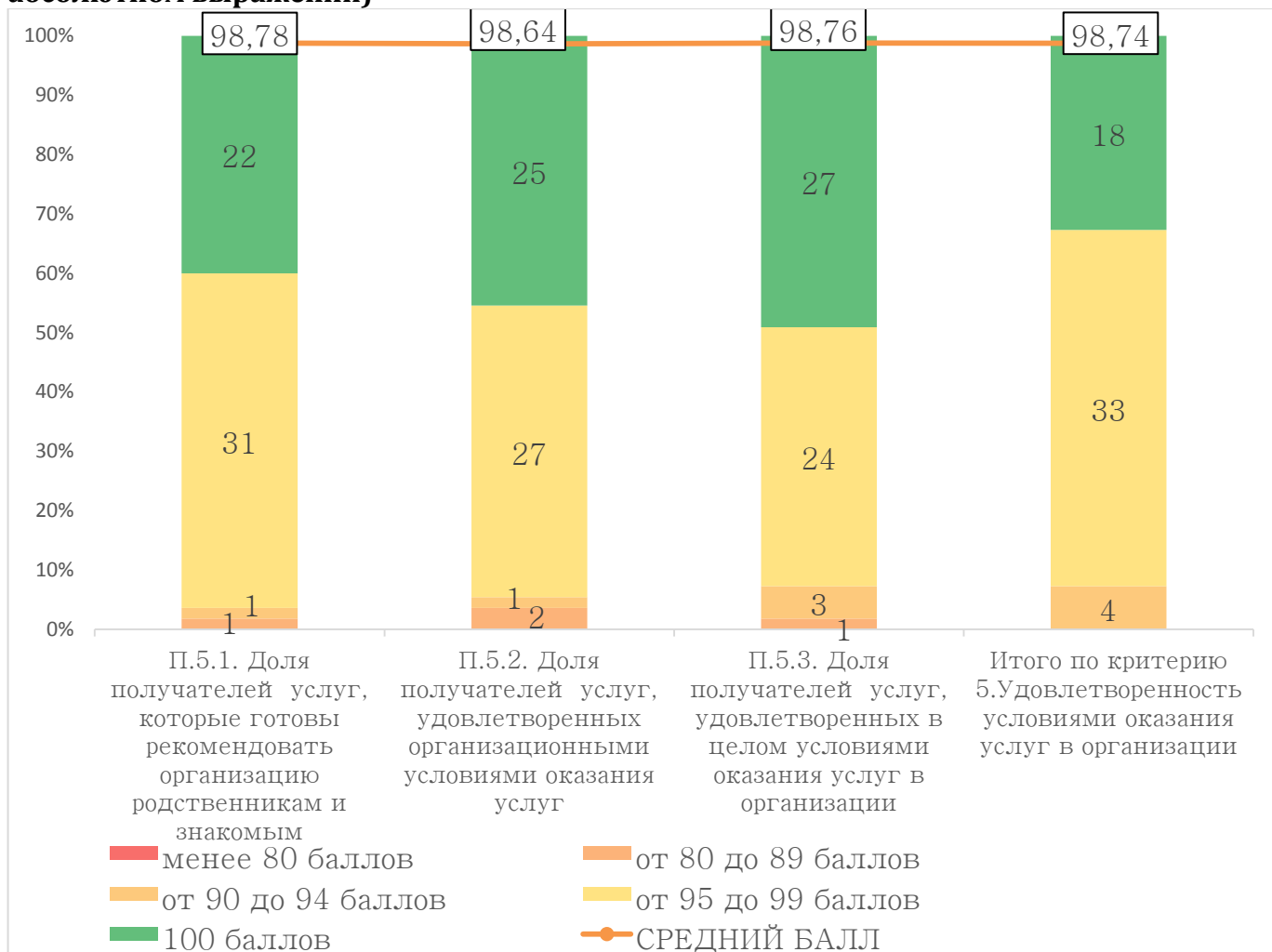
Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

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



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

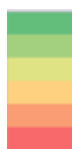
**Таблица 8. Рейтинг организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки показателей Критерия 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» с указанием рейтингового места (R), организации приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию.**

R	Наименование организации социального обслуживания	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
<b>1я группа: учреждения, набравшие 100 баллов</b>					
1	Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского района города Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Росинка» города Первоуральска»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Артинского района»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Нижнетагильская местная общественная организация инвалидов «Равновесие»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Пышминского района»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Индивидуальный предприниматель Белова Евгения Владимировна	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
1	Государственное автономное учреждение социального	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>

R	Наименование организации социального обслуживания	П.5.1	П.5.2	П.5.3	K5
	обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга»				
1	Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Я расту»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Общество с ограниченной ответственностью «Забота»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи»	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>2я группа: учреждения, набравшие 98,8-99,7 баллов</b>					
19	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Лесного»	99,0	100,0	100,0	99,7
19	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Режевского района»	99,0	100,0	100,0	99,7
21	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Нижний Тагил»	99,0	99,0	100,0	99,5
21	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетагильский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100,0	100,0	99,0	99,5
21	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Чкаловского района города Екатеринбурга»	99,0	99,0	100,0	99,5
21	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ачитского района»	99,0	99,0	100,0	99,5
21	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Богдановича»	100,0	100,0	99,0	99,5
21	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Гнездышко» Кировского района города Екатеринбурга»	99,0	99,0	100,0	99,5
21	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Талицкого района»	99,0	99,0	100,0	99,5
28	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр	98,0	100,0	100,0	99,4

R	Наименование организации социального обслуживания	П.5.1	П.5.2	П.5.3	K5
	социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга»				
29	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Шалинского района»	100,0	99,0	99,0	99,3
29	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тугулымского района»	100,0	99,0	99,0	99,3
31	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»	99,0	100,0	99,0	99,2
32	Автономная социальная ориентированная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Потенциал»	99,0	97,0	100,0	99,1
33	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»	99,0	99,0	99,0	99,0
33	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Каменска-Уральского»	99,0	99,0	99,0	99,0
33	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Серова»	99,0	99,0	99,0	99,0
36	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхнесалдинского района»	99,0	98,0	99,0	98,8
36	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	99,0	98,0	99,0	98,8
36	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»	99,0	98,0	99,0	98,8
<b>3я группа: учреждения, набравшие 90,4-98,7 баллов</b>					
39	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Североуральска»	98,0	99,0	99,0	98,7
39	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Нижнесергинского района»	98,0	99,0	99,0	98,7
39	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр	98,0	99,0	99,0	98,7

R	Наименование организации социального обслуживания	П.5.1	П.5.2	П.5.3	K5
	социальной помощи семье и детям Артемовского района»				
42	Индивидуальный предприниматель Мордвова Ирина Семеновна	98,0	100,0	98,0	98,4
43	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	99,0	98,0	98,0	98,3
44	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Полевского»	98,0	99,0	98,0	98,2
45	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Филатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	98,0	96,0	99,0	98,1
46	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Каменска-Уральского»	98,0	98,0	98,0	98,0
46	Государственное казенное учреждение Свердловской области «Дом ребенка»	99,0	99,0	97,0	98,0
46	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Талисман» города Екатеринбурга»	98,0	98,0	98,0	98,0
46	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Алапаевска»	98,0	98,0	98,0	98,0
50	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Качканара»	97,0	98,0	98,0	97,7
51	Индивидуальный предприниматель Сыропятов Михаил Борисович	98,0	96,0	94,0	95,6
52	Индивидуальный предприниматель Шункиева Надежда Викторовна	97,0	97,0	92,0	94,5
53	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района»	93,0	93,0	93,0	93,0
53	Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов»	89,0	89,0	97,0	93,0
55	Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна	96,0	88,0	88,0	90,4
<b>Среднее значение показателя</b>		<b>98,78</b>	<b>98,64</b>	<b>98,76</b>	<b>98,74</b>



Цветовая шкала в Таблице выше - для удобства сравнения учреждений - показывает диапазон баллов от наиболее низких (красная заливка ячеек) до наиболее высоких (зеленая заливка ячеек).

Абсолютно все исследуемые организации социального обслуживания в Свердловской области, охваченные независимой оценкой качества в 2023 году (55 из 55, 100%) получили высокие баллы по критерию 5 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокий уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг.

Минимальное значение показателя 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» составляет 89,0 баллов (Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов»). Все остальные организации (54 из 55) получили по этому показателю 93 балла и выше. Максимальное значения показателя 5.1. составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 22 учреждениям из 55 (40% организаций). Среднее значение данного показателя составляет 98,78 баллов.

Минимальное значение показателя 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составляет 88 баллов (Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна). Еще одно, относительно низкое значение наблюдается у Государственного бюджетного образовательного учреждения профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов» - 89,0 баллов. Остальные охваченные в 2023 году НОК организации социального обслуживания набрали по этому показателю 93 балла или выше. Максимальное значения показателя 5.2. составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 25 учреждениям из 55 (то есть у 41,8% организаций). Среднее значение данного показателя составляет 98,64 балла.

Минимальное значение показателя 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» составляет 88 баллов (Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна). По остальным, охваченным в 2023 году НОК организациям социального обслуживания зафиксировано по этому критерию 92 балла или более. Максимальное значения показателя 5.3. составило ровно 100 баллов, что было отмечено по 27 учреждениям из 55 (то есть в 49% случаев, почти у половины организаций). Среднее значение данного показателя составляет 98,76 баллов.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» составляет 90,4 балла (Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна). Менее 95 баллов по 5 критерию зафиксировано также еще у трех организаций (Индивидуальный предприниматель Шункиева Надежда Викторовна, Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов», Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 5 составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 18 учреждениям из 55 (в 32,7% случаев, то есть почти у трети охваченных НОК организаций). Среднее значение по Критерию 5 составляет 98,74 балла.

Поскольку по всем трем показателям (П.5.1, П.5.2., П.5.3.) средние баллы очень высоки, то получается, что у Критерия 5 в 2023 году нет слабых или сильных составляющих. Чуть меньше других составляет средний балл по показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» - 98,64 балла, поскольку по этому показателю относительно низкий (менее чем 90 баллов) результат выявлен у двух организаций, тогда как по П.5.1 и по П.5.3 результат менее чем 90 баллов выявлен в обоих случаях только по одной из организаций.

**Наилучшим образом обеспечили удовлетворенность клиентов условиями оказания услуг следующие учреждения:** это большая группа лидеров – 18 учреждений, в том числе 10 государственных и 8 негосударственных организаций социального обслуживания, набравшие ровно 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 учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского района города Екатеринбурга»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Росинка» города Первоуральска»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Артинского района»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Пышминского района»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга»
- Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи»
- Нижнетагильская местная общественная организация инвалидов «Равновесие»
- Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Я расту»
- Общество с ограниченной ответственностью «Забота»
- Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум»
- Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология»
- Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»
- Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна
- Индивидуальный предприниматель Белова Евгения Владимировна

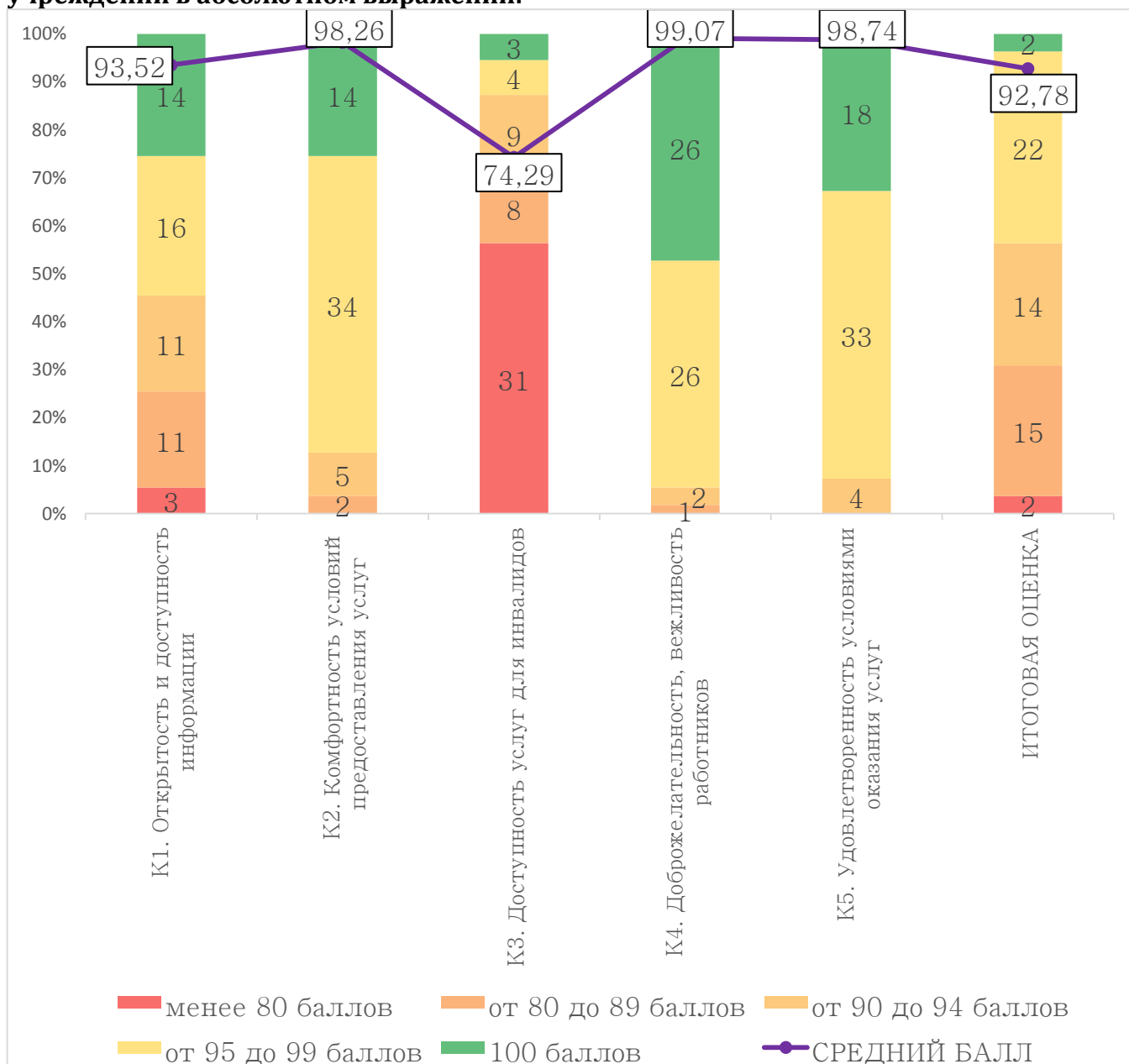
**Условными аутсайдерами рейтинга** являются учреждения, набравшие менее 96 баллов по критерию 5, к ним относятся 5 организаций, в том числе 2 государственных и три негосударственных:

- Индивидуальный предприниматель Сыропятов Михаил Борисович - 95,6 баллов. Слабое место - П.5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».
- Индивидуальный предприниматель Шункиева Надежда Викторовна - 94,5 балла. Слабое место - П.5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».

- Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов» - 93,0 балла. Слабые места - П.5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» и П.5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг».
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района» - 93,0 балла. Слабые места в равной степени все три составляющие критерия 5.
- Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна - 90,4 балла. Слабые места - П.5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг» и П.5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».

## ГЛАВА 2. СВОДНЫЙ ОБЩИЙ РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Диаграмма 6. Распределение учреждений по шкале полученных общих баллов (сводные оценки по совокупности пяти критериев, на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении).



**Таблица 9. Рейтинг организаций социального обслуживания по итоговой общей независимой оценке (по совокупности пяти критериев) с указанием рейтингового места (R), организации приведены в порядке убывания - от наиболее успешных к наименее успешным в целом.**

R	Наименование организации социального обслуживания	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
<b>1я группа: учреждения, набравшие 97,1-100 баллов</b>							
1	Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,00</b>
1	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,00</b>
3	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга»	100,0	99,7	99,4	99,6	100,0	<b>99,74</b>
4	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда»	98,7	99,3	100,0	98,8	98,8	<b>99,12</b>
5	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Каменска-Уральского»	98,3	99,3	99,1	99,8	98,0	<b>98,90</b>
6	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского района города Екатеринбурга»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	<b>98,80</b>
7	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Талисман» города Екатеринбурга»	99,2	98,4	99,1	99,2	98,0	<b>98,78</b>
8	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Талисман» города Екатеринбурга»	100,0	100,0	93,4	100,0	100,0	<b>98,68</b>

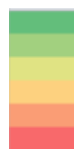
R	Наименование организации социального обслуживания	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
	учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма»						
9	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Филатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	99,6	97,8	99,4	98,4	98,1	<b>98,66</b>
10	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ачитского района»	99,6	99,6	93,7	99,6	99,5	<b>98,40</b>
11	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Нижний Тагил»	99,6	99,0	93,7	100,0	99,5	<b>98,36</b>
12	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Ирбитский центр социальной помощи семье и детям»	100,0	99,3	93,4	100,0	99,0	<b>98,34</b>
13	Индивидуальный предприниматель Мордвова Ирина Семеновна	100,0	99,4	94,0	99,2	98,4	<b>98,20</b>
14	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Талицкого района»	100,0	99,3	91,7	99,4	99,5	<b>97,98</b>
15	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Артемовского района»	99,6	98,3	93,4	98,6	98,7	<b>97,72</b>
16	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Росинка» города Первоуральска»	100,0	100,0	88,0	100,0	100,0	<b>97,60</b>
17	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Артинского района»	100,0	99,7	87,7	100,0	100,0	<b>97,48</b>

R	Наименование организации социального обслуживания	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
18	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Режевского района»	100,0	99,4	86,8	99,6	99,7	97,10
<b>2я группа: учреждения, набравшие 90,54-96,56 баллов</b>							
19	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Качканара»	96,0	97,7	92,8	98,6	97,7	96,56
20	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	99,2	99,0	86,5	99,6	98,3	96,52
21	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура»	100,0	100,0	80,0	100,0	100,0	96,00
22	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Лесного»	91,3	99,6	88,0	100,0	99,7	95,72
23	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Шалинского района»	100,0	99,7	79,4	100,0	99,3	95,68
24	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Богдановича»	91,5	99,7	87,4	99,6	99,5	95,54
25	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Нижнетагильский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	94,8	100,0	75,3	100,0	99,5	93,92
26	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района»	99,6	99,0	73,1	98,8	98,8	93,86

R	Наименование организации социального обслуживания	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
27	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Золушка» Тавдинского района»	92,4	98,2	80,0	98,8	99,2	<b>93,72</b>
28	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Каравелла» Верх-Исетского района города Екатеринбурга»	96,7	94,0	77,3	100,0	99,4	<b>93,48</b>
29	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Каменска-Уральского»	100,0	99,7	67,9	100,0	99,0	<b>93,32</b>
30	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Североуральска»	97,3	99,0	69,6	100,0	98,7	<b>92,92</b>
31	Нижнетагильская местная общественная организация инвалидов «Равновесие»	94,3	100,0	70,0	100,0	100,0	<b>92,86</b>
32	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Нижнесергинского района»	99,2	99,0	66,2	99,0	98,7	<b>92,42</b>
33	Государственное казенное учреждение Свердловской области «Дом ребенка»	98,7	99,7	63,3	99,6	98,0	<b>91,86</b>
34	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тугулымского района»	94,0	99,1	65,1	100,0	99,3	<b>91,50</b>
35	Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Я расту»	93,4	100,0	66,0	97,2	100,0	<b>91,32</b>
36	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Чкаловского района города Екатеринбурга»	87,6	99,3	67,3	99,8	99,5	<b>90,70</b>
3	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Чкаловского района города Екатеринбурга»	95,1	98,9	61,1	99,4	98,2	<b>90,54</b>

R	Наименование организации социального обслуживания	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
7	учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Полевского»						
<b>3я группа: учреждения, набравшие 79,34-90,28баллов</b>							
38	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Гнездышко» Кировского района города Екатеринбурга»	91,5	98,5	62,3	99,6	99,5	<b>90,28</b>
39	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Пышминского района»	89,8	100,0	60,0	100,0	100,0	<b>89,96</b>
40	Общество с ограниченной ответственностью «Забота»	89,6	94,8	70,0	94,8	100,0	<b>89,84</b>
41	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Алапаевска»	99,6	98,6	47,2	99,2	98,0	<b>88,52</b>
42	Автономная социальная ориентированная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Потенциал»	77,5	99,6	65,4	100,0	99,1	<b>88,32</b>
43	Индивидуальный предприниматель Шункиева Надежда Викторовна	87,2	98,5	62,5	98,2	94,5	<b>88,18</b>
44	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхнесалдинского района»	89,4	99,0	52,8	99,6	98,8	<b>87,92</b>
45	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Серова»	88,5	99,3	51,7	100,0	99,0	<b>87,70</b>
46	Индивидуальный предприниматель Сыропятов Михаил Борисович	86,4	93,6	62,1	100,0	95,6	<b>87,54</b>
47	Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района»	82,1	93,0	73,1	95,0	93,0	<b>87,24</b>

R	Наименование организации социального обслуживания	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
4 8	Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов»	94,8	91,1	67,9	88,4	93,0	<b>87,04</b>
4 9	Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология»	92,8	100,0	38,0	100,0	100,0	<b>86,16</b>
5 0	Индивидуальный предприниматель Белова Евгения Владимировна	82,6	100,0	46,0	100,0	100,0	<b>85,72</b>
5 1	Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна	86,2	100,0	38,0	100,0	100,0	<b>84,84</b>
5 2	Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»	83,5	85,3	38,0	100,0	100,0	<b>81,36</b>
5 3	Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум»	52,9	100,0	52,0	100,0	100,0	<b>80,98</b>
5 4	Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи»	91,6	87,1	24,0	94,4	100,0	<b>79,42</b>
5 5	Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна	61,9	96,0	51,6	96,8	90,4	<b>79,34</b>
<b>Среднее значение показателя</b>		<b>93,52</b>	<b>98,26</b>	<b>74,29</b>	<b>99,07</b>	<b>98,74</b>	<b>92,78</b>



Цветовая шкала в Таблице выше - для удобства сравнения учреждений - показывает диапазон баллов от наиболее низких (красная заливка ячеек) до наиболее высоких (зеленая заливка ячеек).

Большинство обследуемых государственных и негосударственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (69%, это 38 организаций из 55) 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 пяти критериев) составляет 79,34 балла (Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна) и 79,42 балла (Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи»). Также, относительно низкий итоговый балл зафиксирован еще у двух негосударственных организаций (Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С» - 81.36 балла и Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум» - 80,98 баллов).

Большинство обследуемых организаций (36 из 55, то есть 65,5%) получили общие оценки в диапазоне от 90 до 99,9 баллов (при этом 14 из них в диапазоне от 90 до 95 баллов и 22 – в диапазоне от 95 до 99 баллов). В их число входят 33 государственных и 3

негосударственных организации (Индивидуальный предприниматель Мордвова Ирина Семеновна – 98,2 балла, Нижнетагильская местная общественная организация инвалидов «Равновесие» - 92,86 балла и Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Я расту» - 91,32 балла.

Максимальное значения итогового общего показателя составило ровно 100 баллов (то есть они набрали по 100 баллов по каждому из пяти критериев), что было отмечено по двум учреждениям из 55 (то есть в 3,64% случаев):

- Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»

Еще 2 государственных организации набрали по общему критерию свыше 99 баллов:

- Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»

**Среднее значение итогового общего показателя по всем 55 обследованным в 2023 году организациям составляет 92,78 балла.** При этом по 42 государственным организациям среднее значение итогового критерия – 94,48 балла, а по 13 негосударственным – 87,28 балла (разница между средними составила 7,2 балла).

Наиболее «сильной» составляющей итоговой общей оценки является Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников». Средний балл по всем 55 организациям здесь близок к максимальному - 99,07 балла, причем по 42 государственным организациям она составил в среднем 99,1, а по 13 негосударственным – средний балл 98,9, то есть разница между средними всего 0,2 балла.

Также очень высока, но несколько меньше, чем по критерию 4, итоговая общая оценка по еще двум критериям:

- Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (средний балл по всем 55 организациям 98,74). По 42 государственным организациям он составил в среднем 98,9 балла, а по 13 негосударственным - немного ниже, в среднем 98,3 балла (разница между средними всего 0,6 баллов).
- Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг в организации» (средний балл по всем 55 организациям 98,26). По 42 государственным организациям он составил в среднем 98,5 балла, а по 13 негосударственным - немного ниже, в среднем 97,5 баллов (разница между средними ровно 1 балл).

В средней степени проявили себя организации социального обслуживания по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл по всем 55 организациям здесь составил 93,52, что довольно близко к общему итоговому баллу 92,78. Причем, по 42 государственным организациям результаты по этому критерию существенно выше – в среднем 96,6 баллов, а по 13 негосударственным – существенно ниже, в среднем 83,7 баллов (разница между средними 12,9 баллов). У многих негосударственных организаций не хватает на сайте в сети Интернет или на стендах в филиалах тех или иных нормативно требуемы информационных материалов и это можно относительно легко исправить.

И наиболее «слабой» составляющей итоговой общей оценки является Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (среднее значение по всем 55 организациям 74,29 баллов). При этом по 42 государственным организациям средний балл составил 79,3, а по 13

негосударственным значительно меньше – 58,0 балла, то есть разница между средними по государственным и негосударственным организациям по этому критерию составляет целых 21,3 балла. Большая часть (31 из 55) учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 44 до 88 баллов), а это три четверти выборки (79%).

Таким образом, из всех оцениваемых показателей, доступность услуг для инвалидов является наименее успешно реализованным, и в первую очередь это касается обследованных негосударственных организаций. Что касается обследованных государственных организаций социального обслуживания, то хотя средний балл по критерию 3 у них существенно выше, но и здесь ситуация далека от идеальной: у 14 из 42 государственных организаций оценка по этому критерию ниже 70 баллов, а у 4 из них – ниже 70 баллов. Однако это характерно для ситуации в целом, тогда как по некоторым учреждениям оценки данного показателя достаточно высоки (7 государственных организаций набрали по этому критерию от 99 до 100 баллов).

**Наилучшим образом обеспечили совокупную реализацию всех пяти качеств и условий обслуживания следующие учреждения:** это десятка лидеров – государственных учреждений, набравших в итоге от 98,4 до 100 баллов. К ним принадлежат (приведены в порядке убывания рейтинга):

- Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов» - 100,00 баллов.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района» - 100,00 баллов.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга» - 99,74 баллов.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда» - 99,12 балла.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Каменска-Уральского» - 98,90 балла.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского района города Екатеринбурга» - 98,80 баллов.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Талисман» города Екатеринбурга» - 98,78 баллов.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма» - 98,68 баллов.
- Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Филатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» - 98,66 баллов.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ачитского района» - 98,40 балла.

**Условными аутсайдерами рейтинга** являются учреждения, набравшие менее 87,6 баллов по общей итоговой оценке, к ним относятся 10 организаций (в том числе 3 государственных, в порядке убывания рейтинга):

- Индивидуальный предприниматель Сыропятов Михаил Борисович - 87,54 балла.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района» - 87,24 балла.
- Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов» - 87,04 балла.
- Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология» - 86,16 балла.
- Индивидуальный предприниматель Белова Евгения Владимировна - 85,72 балла.

в том числе 5 организаций (включая 1 государственную), набравших по общей итоговой оценке менее 85 баллов:

- Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна - 84,84 балла. Слабое место - Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (38 баллов)
- Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С» - 81,36 балла. Слабое место - Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (38 баллов)
- Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум» - 80,98 балла. Слабые места - Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (52 балла) и Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации» (52,9 балла).
- Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» - 79,42 балла. Слабое место - Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (24 балла). Но в этой организации, как уже отмечалось выше, причиной низкой оценки является в том числе сверхмалая выборка (7 человек).
- Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна - 79,34 балла. Слабые места - Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (51,6 баллов) и Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации» (61,9 баллов).

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ.**

Всего в процессе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области в 2023 году было охвачено 55 государственных и некоммерческих организаций:

- экспертами проанализировано 54 сайта этих организаций в сети Интернет (не было обнаружено официального сайта у, ООО «Плутониум»)
- экспертами проанализировано все 92 филиала всех 55 охваченных НОК организаций.
- собраны оценки 24 075 получателей услуг организаций социального обслуживания Свердловской области, по всем 55 организациям социального обслуживания выполнено выборочное задание.

Все это позволило, в соответствии с утвержденной методикой, рассчитать показатели и сделать выводы о качестве условий оказания услуг в организациях социального обслуживания Свердловской области в 2023 году.

**В 2023 году Итоговый показатель независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания составил в среднем 92,78 балла, то есть снизился относительно результата прошлого периода (НОК 2022 года, средний результат 93,48 балла) на -0,7 баллов.**

**Однако, если провести сравнение исключительно в рамках тех организаций, которые оценивались в текущем периоде (40 из 55 организаций 2023 года ранее оценивались в 2019–2020 годах), то средний результат НОК в 2023 году по ним вырос, причем довольно существенно – на +3,28 балла.**

Рассмотрим ситуацию по каждому критерию.

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

Подавляющее большинство государственных и негосударственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (75%, это 41 организация из 55) получили высокие баллы по критерию 1 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую открытость, доступность и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» составляет 52,9 баллов (Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум»). Причиной столь низкой оценки этой организации является отсутствие на момент проведения независимой оценки качества официального сайта данной организации. Максимальное значения итогового показателя по Критерию 1 составило 100 баллов, что было отмечено по 14 из 55 организаций социального обслуживания (25,5%). Таким образом, четвертая часть оцениваемых организаций выполнила все нормативы и получила высшую оценку (100 баллов) по всем трем составляющим данного критерия. Среднее значение данного показателя составляет 93,52 балла.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 1 является показатель 1.2. «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия и их функционирование». Практически все (50 из 55 или 91%) обследуемые организации обеспечили информацию о дистанционных способах взаимодействия на своем официальном сайте в сети Интернет и эксперты убедились в том, что эти способы реально функционируют. Исключение составили 5 негосударственных организаций, у двух из которых функционировало только три способа взаимодействия (Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Я расту» и Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С») и еще у двух (Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна и

Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна) функционировало только 2 способа дистанционного взаимодействия. Что касается уже упомянутого выше ООО «Плутониум, то в связи с отсутствием официального сайта невозможно было проверить функционирование заявленных на нем способов дистанционного взаимодействия с организацией.

Наиболее «слабой» составляющей Критерия 1 является показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах. Среднее значение по данному показателю – 83,78 балла, 18 из 55 учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 21 до 76 баллов), а это почти треть выборки (32,7%).

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

Почти все из исследуемых государственных и негосударственных организаций социального обслуживания Свердловской области (96,4%, это 53 организации из 55) получили высокие баллы по критерию 2 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую комфортность условий предоставления услуг, в том числе комфортное время ожидания предоставления услуг.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составляет 85,3 балла (Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»). Относительно низкое значение (менее 90 баллов) по данному критерию фиксируется и у Государственного казенного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» - 87,1 балл.

Максимальное значения итогового показателя по Критерию 2 составило 100 баллов, что и было отмечено по 14 учреждениям из 55 (почти четверть организаций – 25,5%). Среднее значение данного показателя составляет 98,26 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 2 является П.2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (средний балл – 99,27). 54 из 55 обследованных учреждений получили максимальный балл (100) по этому критерию. Относительно «слабой» составляющей Критерия 2 является П.2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» (средний балл – 96,71). Но и здесь только 4 упомянутых выше организации набрали менее 90 баллов. Соответственно, в этих организациях необходимо не только формально обеспечить комфортные условия, но и повысить их качество, чтобы все получатели услуг остались ими удовлетворены.

### **Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»**

Более чем две трети обследуемых государственных и негосударственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (71%, это 39 организаций из 55) получили относительно низкие баллы по критерию 3 (ниже 90 баллов), т. е. недостаточно полноценно обеспечили доступность услуг для инвалидов. Менее трети организаций (29,1%, 16 из 55) 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 24 балла (Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» (г. Екатеринбург). С одной стороны, это связано с отсутствием среди получателей услуг данной организации инвалидов или их законных представителей. С другой стороны, в данной организации эксперты не зафиксировали какого-либо оборудования, обеспечивающего доступность для инвалидов. Также очень низкие значения по данному критерию (38,0 баллов) зафиксированы у трех

негосударственных организаций (Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология», Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна, Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С»).

Максимальное значения итогового показателя по Критерию 3 составило 100 баллов, что было отмечено всего по 3 учреждениям из 55 (то есть в 5,5% случаев), это Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов» Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района», Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда». Среднее значение критерия 3 составляет 74,29 баллов.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 3 является показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (среднее значение 94,53 балла, получатели услуг (все опрошенные инвалиды или их законные представители) 18 организаций (32,7%) полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов). Высокое значение по данному критерию (выше 90 баллов) отмечается у 50 из 55 организаций (91%). Наиболее «слабой» составляющей Критерия 3 является показатель 3.1. «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (среднее значение составляет всего 52,73 балла, при этом две трети учреждений (63,6%, 35 учреждений из 55) получили относительно низкие оценки по данному показателю (менее 80 баллов).

#### **Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Практически все исследуемые организации социального обслуживания в Свердловской области (98,2%, это 54 организации из 55) получили высокие баллы по критерию 4 (90 баллов и выше), то есть 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 88,4 балла (Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов»), все остальные охваченные исследованием организации набрали по этому критерию свыше 90 баллов. Максимальное значения итогового показателя по Критерию 4 составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 26 учреждениям из 55 (47,3% случаев, то есть почти в половине организаций). Среднее значение критерия 4 составляет 99,07 баллов.

Наиболее «сильными» составляющими Критерия 4, практически в равной степени, являются все три уровня доброжелательности и вежливости работников: как при первичном контакте (средний балл 98,51), при дистанционных формах взаимодействия (средний балл 99,33), так и при непосредственном оказании услуг (средний балл 99,65).

#### **Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»**

Абсолютно все исследуемые организации социального обслуживания в Свердловской области, охваченные независимой оценкой качества в 2023 году (55 из 55, 100%) получили высокие баллы по критерию 5 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокий уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» составляет 90,4 балла (Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна). Менее 95 баллов по 5 критерию зафиксировано также еще у трех организаций (Индивидуальный предприниматель Шункиева Надежда Викторовна, Государственное бюджетное образовательное учреждение

профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов», Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района»). Максимальное значения итогового показателя по Критерию 5 составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 18 учреждениям из 55 (в 32,7% случаев, то есть почти у трети охваченных НОК организаций). Среднее значение по Критерию 5 составляет 98,74 балла.

Поскольку по всем трем показателям (П.5.1, П.5.2., П.5.3.) средние баллы очень высоки, то получается, что у Критерия 5 в 2023 году нет слабых или сильных составляющих. Чуть меньше других составляет средний балл по показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» - 98,64 балла, поскольку по этому показателю относительно низкий (менее чем 90 баллов) результат выявлен у двух организаций, тогда как по П.5.1 и по П.5.3 результат менее чем 90 баллов выявлен в обоих случаях только по одной из организаций.

### **ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НОК в 2023 году.**

Большинство обследуемых государственных и негосударственных организаций социального обслуживания в Свердловской области (69%, это 38 организаций из 55) 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 пяти критериев) составляет 79,34 балла (Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна) и 79,42 балла (Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи»). Также, относительно низкий итоговый балл зафиксирован еще у двух негосударственных организаций (Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С» - 81,36 балла и Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум» - 80,98 баллов).

Большинство обследуемых организаций (36 из 55, то есть 65,5%) получили общие оценки в диапазоне от 90 до 99,9 баллов (при этом 14 из них в диапазоне от 90 до 95 баллов и 22 – в диапазоне от 95 до 99 баллов). В их число входят 33 государственных и 3 негосударственных организации (Индивидуальный предприниматель Мордвова Ирина Семеновна – 98,2 балла, Нижнетагильская местная общественная организация инвалидов «Равновесие» - 92,86 балла и Общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Я расту» - 91,32 балла).

Максимальное значения итогового общего показателя составило ровно 100 баллов (то есть они набрали по 100 баллов по каждому из пяти критериев), что было отмечено по двум учреждениям из 55 (то есть в 3,64% случаев):

- Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»

Еще 2 государственных организации набрали по общему критерию свыше 99 баллов:

- Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»

- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района»

**Среднее значение итогового общего показателя по всем 55 обследованным в 2023 году организациям составляет 92,78 балла.** При этом по 42 государственным организациям среднее значение итогового критерия – 94,48 балла, а по 13 негосударственным – 87,28 балла (разница между средними составила 7,2 балла).

Наиболее «сильной» составляющей итоговой общей оценки является Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников». Средний балл по всем 55 организациям здесь близок к максимальному - 99,07 балла.

Также очень высока, но несколько меньше, чем по критерию 4, итоговая общая оценка по еще двум критериям:

- Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (средний балл по всем 55 организациям 98,74)
- Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг в организации» (средний балл по всем 55 организациям 98,26).

В средней степени проявили себя организации социального обслуживания по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл по всем 55 организациям здесь составил 93,52, что довольно близко к общему итоговому баллу 92,78. У многих негосударственных организаций не хватает на сайте в сети Интернет или на стендах в филиалах тех или иных нормативно требуемы информационных материалов и это можно относительно легко исправить.

И наиболее «слабой» составляющей итоговой общей оценки является Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (среднее значение по всем 55 организациям 74,29 баллов). Большая часть (31 из 55) учреждений получили относительно низкие оценки по данному показателю (от 44 до 88 баллов), а это три четверти выборки (79%).

Таким образом, из всех оцениваемых показателей, доступность услуг для инвалидов является наименее успешно реализованным, и в первую очередь это касается обследованных негосударственных организаций. Однако это характерно для ситуации в целом, тогда как по некоторым учреждениям оценки данного показателя достаточно высоки (7 государственных организаций набрали по этому критерию от 99 до 100 баллов).

**Наилучшим образом обеспечили совокупную реализацию всех пяти качеств и условий обслуживания следующие учреждения:** это десятка лидеров – государственных учреждений, набравших в итоге от 98,4 до 100 баллов. К ним принадлежат (приведены в порядке убывания рейтинга):

- Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов» - 100,00 баллов.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ревдинского района» - 100,00 баллов.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга» - 99,74 баллов.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Нижняя Салда» - 99,12 балла.

- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Каменска-Уральского» - 98,90 балла.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского района города Екатеринбурга» - 98,80 баллов.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Талисман» города Екатеринбурга» - 98,78 баллов.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Верхняя Пышма» - 98,68 баллов.
- Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Филатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» - 98,66 баллов.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ачитского района» - 98,40 балла.

**Условными аутсайдерами рейтинга** являются учреждения, набравшие менее 87,6 баллов по общей итоговой оценке, к ним относятся 10 организаций (в том числе 3 государственных, в порядке убывания рейтинга):

- Индивидуальный предприниматель Сыропятов Михаил Борисович - 87,54 балла.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района» - 87,24 балла.
- Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов» - 87,04 балла.
- Общество с ограниченной ответственностью «РОСЭК Стоматология» - 86,16 балла.
- Индивидуальный предприниматель Белова Евгения Владимировна - 85,72 балла.

в том числе 5 организаций (включая 1 государственную), набравших по общей итоговой оценке менее 85 баллов:

- Индивидуальный предприниматель Гатилова Любовь Васильевна - 84,84 балла. Слабое место - Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (38 баллов)
- Общество с ограниченной ответственностью «ТАКТ С» - 81,36 балла.
- Общество с ограниченной ответственностью «Плутониум» - 80,98 балла.
- Государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» - 79,42 балла.
- Индивидуальный предприниматель Медянкина Ольга Николаевна - 79,34 балла

**В 2019/2020 годах средний Итоговый показатель независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по 40 организациям, которые проходили НОК в 2023 году, составил 91,00 балла, а в 2023 году по тем же организациям – 94,28 балла, то есть повысился в среднем на +3,28 балла.**

При этом, по отдельным критериям в основном фиксируется положительная динамика. Особенно вырос результат по критериям К3. «Доступность услуг для инвалидов» (+8,9 баллов) и К2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания» (+7,0 балла). Учитывая, что именно критерий К3 является основной проблемной зоной учреждений социального обслуживания Свердловской области, можно сделать вывод, что **проведение НОК имеет положительный эффект – организации социального**

**обслуживания, недовольные результатами НОК повышают качество социального обслуживания по тем критериям, которые имеют потенциал для роста.**

По критериям К1. «Открытость и доступность информации» (+0,1 балла) и К4. Доброжелательность, вежливость работников (+0,9 балла) рост минимальный, а по критерию К5 даже наблюдается небольшой спад (-0,4), но это связано с тем, что по этим критериям организации уже достигли почти максимальных результатов и практически не имеют потенциала для роста. Вместе с тем небольшой рост по критерию 1 еще возможен и можно рекомендовать организациям повысить свою информационную открытость и доступность, тем более что как правило это не требует существенных вложений.

Позитивная динамика показателя общей оценки (НОК) наблюдается у 26 учреждений из 40 (то есть у 65% организаций, по которым есть сравнительные данные). Наиболее существенная положительная динамика отмечается по следующим семи государственным организациям (прирост итогового результата на более чем 10 баллов):

- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Качканара» + 13,96 балла
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Красноуфимска и Красноуфимского района» + 13,88 балла.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям «Отрада» Октябрьского района города Екатеринбурга» + 13,48 балла.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям Нижнесергинского района» + 13,14 балла.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Нижняя Тура» + 12,48 балла.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Центр социальной помощи семье и детям города Богдановича» + 11,74 балла.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Артинского района» + 11,08 балла.

Отрицательная динамика отмечается по 11 учреждениям из 40 (27,5%). Наиболее существенная отрицательная динамика отмечается по пяти государственным организациям:

- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тугулымского района» -6,70 балла.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Новолялинского района» - 8,56 балла.
- Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Верхнесалдинского района» -12,08 балла.
- Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования Свердловской области «Камышловское училище-интернат для инвалидов» - 12,96 балла.

Данным организациям необходимо проанализировать причины своей отрицательной динамики по отдельным показателям (будет приведено в рекомендациях каждой организации) и исправить ситуацию.

Проведенный анализ социально-демографических особенностей получателей услуг выявил, что существенных различий между половозрастными группами в уровне

удовлетворенности разными условиями обслуживания в организации не наблюдается. Тем не менее, выяснилось, что:

**Чем моложе получатели услуг, тем больше среди них доля обращающихся к сайту и стендам организации.**

- Чаще всего к информации на сайте обращаются получатели услуг, обсуживающиеся в стационарной или полустационарной форме, и реже всего – обсуживающиеся на дому.
- Форма обслуживания связана с дистанционными способами взаимодействия с организацией. Чаще имеют опыт дистанционного взаимодействия те кто обслуживается в стационарной или полустационарной форме и реже – те, кто обслуживается на дому.
- Форма обслуживания имеет определенное влияние и на удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников при взаимодействии в дистанционной форме. Обслуживающиеся на дому получатели услуг реже удовлетворены дистанционным взаимодействием чем те, кто обслуживается в стационарной и полустационарной форме.

Корреляционный анализ данных опроса получателей услуг показывает, что

- общая удовлетворенность обслуживанием в той или иной организации в наибольшей степени зависит от удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников (в основном – при непосредственном оказании услуги): чем выше один из показателей (больше уровень удовлетворенности), тем выше другой.
- Во вторую очередь, общая удовлетворенность обслуживанием в той или иной организации зависит от удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг, своевременностью оказания услуг и комфортностью условий предоставления услуг.
- В наименьшей степени общая удовлетворенность обслуживанием в той или иной организации зависит от доброжелательности и вежливости работников организации при дистанционном взаимодействии, удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте и стендах филиалов.

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