

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

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

_____/_____/_____
«__» _____ 2025г.
м.п.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

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

_____/_____/_____
«__» _____ 2025г.
м.п.

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

Октябрь 2025

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ	6
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	7
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	15
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	23
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	31
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	38
ГЛАВА 2. СВОДНЫЙ ОБЩИЙ РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	45
ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ В РАЗРЕЗЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ И УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ОКРУГОВ С ОЦЕНКОЙ ДИНАМИКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ	55
3.1. Рейтинги муниципальных образований Свердловской области по результатам НОК 2025 года в разрезе управленческих округов и типов МО	55
3.2. Динамика показателей независимой оценки качества в целом по организациям социального обслуживания Свердловской области за 2021–2025 гг.	58
ЗАКЛЮЧЕНИЕ. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ.	61
Итоговые результаты НОК в 2025 году	65
Общие рекомендации по результатам независимой оценки	68

ВВЕДЕНИЕ

В условиях современного российского общества вопросы оценки качества социальных услуг приобретают особую значимость. Оценка качества выступает ключевым инструментом для анализа эффективности деятельности организаций, обеспечивающих социальное обслуживание, и их персонала.

Социальное обслуживание представляет собой комплекс мер, включающих предоставление социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых и иных услуг гражданам, признанным нуждающимися в поддержке в соответствии с законодательством Российской Федерации. В 2025 году, на фоне демографических изменений, экономических вызовов и роста потребности в социальных услугах, развитие системы социального обслуживания остается приоритетным направлением государственной политики.

Активное развитие сети учреждений социального обслуживания в России сопровождается значительными финансовыми и организационными вложениями. В этой связи формирование системы показателей эффективности деятельности таких организаций и условий предоставления услуг становится необходимостью. Особое значение имеет разработка и внедрение стандартов качества, которые обеспечивают единообразие и прозрачность оценки.

В Свердловской области, как и в других регионах, для решения этой задачи применяется утвержденная система универсальных показателей. Данная система позволяет объективно оценивать качество условий предоставления социальных услуг, выявлять проблемные зоны и разрабатывать меры по их устранению. Это способствует повышению доступности и эффективности социального обслуживания, что особенно важно в условиях ограниченности ресурсов и роста числа граждан, нуждающихся в поддержке.

Таким образом, оценка качества условий предоставления социальных услуг является неотъемлемой частью совершенствования системы социального обслуживания. Она обеспечивает возможность целенаправленного улучшения работы организаций, что напрямую влияет на качество жизни населения.

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»;
- 5) приказом Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, 8 федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

- б) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 20.08.2024 № 407н «О внесении изменений в показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н»;
- 7) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 20.08.2024 № 408н «О внесении изменений в Единый порядок 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, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов, что является универсальным значением:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) для каждой организации (учреждения);
- в) для муниципального образования (среднее значение по входящим в него оцениваемым в 2025 году организациям социального обслуживания)
- г) в целом по отрасли в субъекте Российской Федерации (среднее по всем оцениваемым в 2025 году организациям социального обслуживания Свердловской области).

Сбор первичной информации осуществлялся:

- с 20.05.2025 по 15.08.2025 – опрос получателей услуг организаций социального обслуживания (Форма №3)
- с 20.05.2025 по 15.08.2025 – экспертная оценка организаций социального обслуживания
- В целом, сбор первичной информации охватил период с 20 мая по 15 августа 2025 года.

Были проведены следующие виды полевых работ:

1. Экспертная оценка сайтов организаций социального обслуживания Свердловской области (Анкета эксперта)

Проведена экспертная оценка всех сайтов 76 организаций социального обслуживания Свердловской области (по одной организации не было найдено официального сайта в сети Интернет).

Таким образом, экспертами были проанализированы и оценены интернет-сайты 76 организаций социального обслуживания Свердловской области.

2. Экспертная оценка информационных стендов в помещении организаций и их филиалов, комфортности условий предоставления услуг, доступности услуг для инвалидов. (Анкета эксперта)

Проведена экспертная оценка информационных стендов в помещении организаций и их филиалов, комфортности условий предоставления услуг, доступности услуг для инвалидов путем выезда эксперта.

Всего было произведено 186 экспертных оценки адресов всех 77 организаций, включая все их филиалы.

3. Опрос получателей услуг организаций социального обслуживания Свердловской области (Анкета получателя услуг и Анкета на официальном сайте bus.gov.ru).

Опрос получателей услуг организаций социального обслуживания Свердловской области проводился с 20 мая по 15 августа 2025 года. **Всего собрано 40 394 анкеты через Яндекс-формы (Анкета получателя услуг) и 3 199 анкеты через официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru (выгрузка от 1 октября 2025 года).** Таким образом общее число собранных анкет получателей услуг составило

43 592 анкеты. Согласно Приложению 1 к Государственному контракту № 021/2025) требовалось опросить 36 448 получателей услуг. Подробно запланированное и фактическое количество опрошенных посетителей учреждений приведены в **Приложении 1. Количество опрошенных получателей услуг по организациям социального обслуживания Свердловской области в 2025 году.**

Причиной превышения выборочного задания было активное участие получателей услуг. Превышение количества опрошенных над выборочным планом никаким образом не влияет на общие результаты, поскольку, согласно описанной в разделе 1.2 методике, оценка рассчитывается отдельно для каждой организации, а базой для оценки является не общее количество опрошенных, а доли среди них удовлетворённых качеством услуг по тому или иному критерию. Таким образом, чем больше опросом охвачено получателей услуг, тем более обоснованным и репрезентативным будет расчёт долей, удовлетворенных качеством услуг по каждой организации.

Социально-демографическая структура опрошенных получателей услуг:

- 70,6% составили женщины и 29,4% - мужчины;
- средний возраст опрошенных 62,4 года;
- основная масса опрошенных (70%) имеет возраст 55 лет и старше, поскольку большинство охваченных в 2025 НОК организаций оказывали социальные услуги для старших поколений.

Таким образом, первичная информация собрана в достаточном объеме чтобы в соответствии с Техническим заданием провести оценку условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области.






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

В 2025 году независимой оценке качества условий оказания услуг подлежало 77 организаций социального обслуживания. В данной главе будут рейтинги оцениваемых организаций по каждому из 5ти критериев.

В представленных таблицах используются следующие сокращения:

Сокращение:	Расшифровка:
ГАУ	государственное автономное учреждение
ГАУСО	государственное автономное учреждение социального обслуживания
СО	Свердловской области
КЦСОН	комплексный центр социального обслуживания населения

Для удобства восприятия числовой информации в отчете далее повсеместно (на диаграммах и в таблицах) используется цветовая шкала:

	Учреждения, набравшие менее 80 баллов
	Учреждения, набравшие от 80 до 89,9 баллов
	Учреждения, набравшие от 90 до 94,9 баллов
	Учреждения, набравшие от 95 до 99,9 баллов
	Учреждения, набравшие 100 баллов

Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

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 иным.); 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)

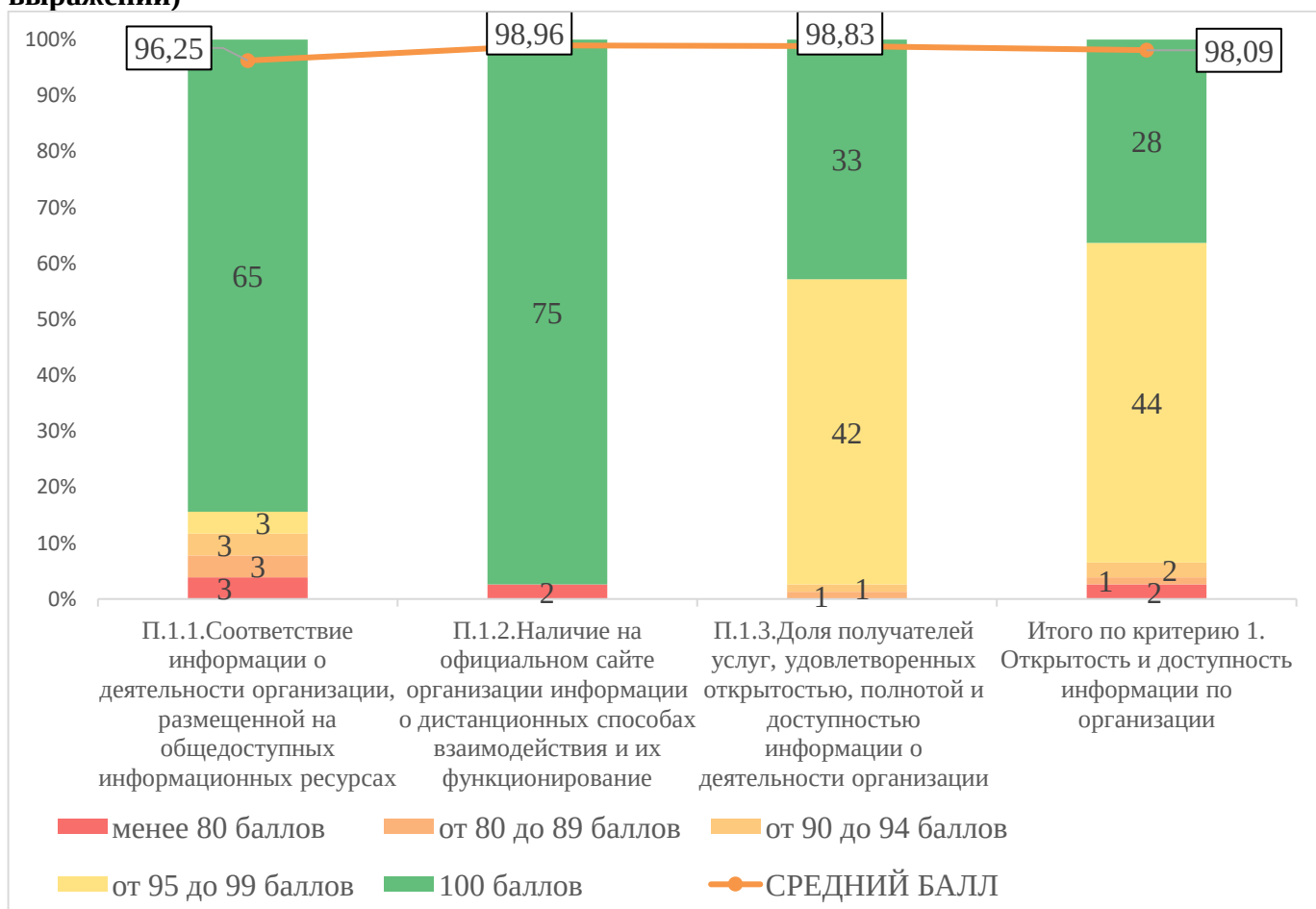


Таблица 1. Рейтинг организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки показателей Критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации» с указанием рейтингового места, организации приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию.

Место	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
1	ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Пригородного района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Слободо-Туринского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Ивделя»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Артинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Ирбита и Ирбитского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Нижнесергинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Карпинска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН г. Краснотурьинска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Серова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Красноуфимска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Ачитского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Байкаловского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН «Спутник» города Верхняя Пышма»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Волчанска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Общество с ограниченной ответственностью «Научный межотраслевой центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Частное общеобразовательное учреждение «Гимназия «Развитие»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Артемовского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
29	ГАУСО СО «КЦСОН Кировского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУ «КЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУСО СО «КЦСОН города Ревды»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУСО СО «КЦСОН города Алапаевска и Алапаевского района»	100,0	100,0	99,0	99,6

Место	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
29	ГАУ «КЦСОН Пышминского района»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУ «КЦСОН Невьянского района»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУ «КЦСОН города Кушвы»	100,0	100,0	99,6	99,6
29	ГАУСО СО «КЦСОН Камышловского района»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУ «КЦСОН Шалинского района»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУСО СО «КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУ «КЦСОН Сысертского района»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУСО СО «КЦСОН города Полевского»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУСО СО «КЦСОН города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУ «КЦСОН Таборинского района»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУ «КЦСОН Верхотурского района»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АМЕТИСТ»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	ГАУ «КЦСОН Туринского района»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	Общество с ограниченной ответственностью «Порт Апрель»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»	100,0	100,0	99,0	99,6
29	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС»	100,0	100,0	99,0	99,6
54	Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна	100,0	100,0	98,0	99,2
54	ГАУСО СО «КЦСОН п. Рефтинский»	100,0	100,0	98,0	99,2
54	ГАУСО СО «КЦСОН города Лесного»	100,0	100,0	98,0	99,2
54	Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды»	100,0	100,0	98,0	99,2
54	ГАУСО СО «КЦСОН «Забота» города Качканара»	100,0	100,0	99,0	99,2
54	ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	98,0	99,2
54	Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА»	100,0	100,0	98,0	99,2
61	ГАУСО СО «КЦСОН г. Североуральска»	100,0	100,0	97,0	98,8
62	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЛАЗУРИТ»	97,0	100,0	99,0	98,7
62	ГАУ «КЦСОН Верх-Исетского района г. Екатеринбурга»	94,0	100,0	99,0	98,7
64	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Наш Малахит»	100,0	100,0	96,0	98,4
65	ГАУ «Дом ночного пребывания»	97,0	100,0	98,0	98,3
65	ГАУСО СО «КЦСОН Новолялинского района»	97,0	100,0	98,0	98,3
65	ГАУСО СО «КЦСОН «Забота» Белоярского района»	100,0	100,0	95,0	98,3

Место	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
68	ГАУСО СО «КЦСОН «Надежда» г. Красноуральска»	100,0	100,0	95,0	98,0
69	Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело»	91,0	100,0	100,0	97,3
70	ГАУ «КЦСОН Тугулымского района»	90,0	100,0	99,0	96,6
71	Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна	88,0	100,0	100,0	96,4
72	Автономная социально ориентированная некоммерческая организация «Право на помощь»	88,0	100,0	100,0	96,1
73	Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»	81,0	100,0	99,0	93,9
74	ГАУСО СО «КЦСОН Сухоложского района»	100,0	100,0	82,0	92,8
75	Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований»	55,0	100,0	90,0	82,5
76	Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава»	26,0	60,0	100,0	65,8
77	Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна	7,0	60,0	100,0	59,8

Подавляющее большинство организаций социального обслуживания в Свердловской области (72 из 77 или 93,5%) получили высокие баллы по критерию 1 (95 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 7 баллов (Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна). Причина низкой оценки – отсутствие информационных стендов и сайта организации в сети интернет. Также низкий балл набрали Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава» - 26 баллов (причина – отсутствие информационных стендов в помещении организации), и Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований» - 55 баллов (причина – недостаточный объем информационных материалов на информационных стендах в помещении организации). Таким образом, причина низких баллов по этому показателю – недостаточное количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации или на информационных сайтах в сети интернет, их неполнота или неактуальность. Максимальное значения показателя 1.1. составило 100 баллов, такая оценка наблюдается по 64 организациям из 77 (83.1%). Среднее значение данного показателя составляет 96,25 баллов.

Наиболее редко на стендах организаций присутствует (либо не является полной и актуальной) информация о

18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии таких предписаний) – присутствует у 93,8% организаций (имеющих соответствующие предписания).

19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) – присутствует у 96,2% организаций.

13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о

предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – присутствует у 97,3 % организаций.

2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты – присутствует у 97,8% организаций.

Наиболее редко на сайтах организаций в сети Интернет присутствует (либо не является полной и актуальной) информация о

16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) – присутствует у 92,2% организаций

19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) – присутствует у 92,6% организаций;

17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) – присутствует у 93,5% организаций;

15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности) – присутствует у 93,5% организаций (осуществляющих такие виды деятельности);

14. 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 – присутствует у 94,8% организаций;

2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты – присутствует у 96,1% организаций;

8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет") – присутствует у 96,1% организаций;

13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – присутствует у 96,1% организаций;

Таким образом, для повышения баллов по этому показателю, организациям необходимо отметить соответствующую недостающую информацию на информационных стендах в каждом филиале организации и на официальном сайте организации в сети интернет, и обеспечить ее полному и регулярное обновление.

Минимальное значение показателя 1.2. «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия» составило 60 баллов у двух организаций (Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава» и Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна). Причина низких баллов – отсутствие сайта организации (в случае с Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна) и отсутствие на сайте организации сведений о некоторых дистанционных способах взаимодействия у Реабилитационного центра «Держава». Все остальные организации социального обслуживания (75 из 77 или 97,4%) обеспечили 5 или более функционирующих способов дистанционного взаимодействия, то есть набрали по 100 баллов по этому показателю. Среднее значение данного показателя составляет 96,96 баллов.

Наиболее редко на сайтах организаций в сети интернет присутствуют (или присутствуют, но не функционируют)

- чат-бот с получателями услуги – только у 68,8% организаций есть функционирующий чат-бот.
- ссылка на формирование обращения на Едином портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) – имеется работающая ссылка только у 75,3% организаций.
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» - имеется только у 90,1% организаций.

Минимальное значение показателя 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации» составляет 82 балла ГАУСО СО «КЦСОН Сухоложского района», то есть всего 82%: опрошенных получателей услуг данной организации (использующие информацию с сайта и стендов организации) оказались удовлетворены размещенной там информацией. Причины данной неудовлетворенности не совсем понятны – в предложениях в адрес данной организации опрошенные высказывали просьбы больше публиковать сведений о работе организации в СМИ и просьбы о расширении перечня услуг (в том числе связанных с повышением информационной грамотности старшего поколения). Вероятно, основная причина неудовлетворённости по этому показателю – в недостаточной информационной грамотности получателей услуг (средний возраст опрошенных по этой организации – 71 год). Относительно низкое значение (90 баллов) набрала по этому показателю и Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований». Остальные организации набрали по данному показателю 95 баллов и более, а 34 организации из 77 (44,2%) набрали максимальные 100 баллов. Среднее значение данного показателя составляет 98,83 балла

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» составляет 59,8 баллов (Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна). Как уже отмечалось выше, причиной низких баллов является отсутствие официального сайта организации в сети Интернет. Относительно низкие оценки (менее 95 баллов) получили также

- Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» – 93,9 балла
- ГАУСО СО «КЦСОН Сухоложского района» – 92,8 балла.
- Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований» – 82,5 балла.
- Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава» – 65,8 баллов.

Проблемы у этих организаций в основном те же: не хватает тех или иных информационных материалов на информационных стендах в помещении организаций или (реже) на сайтах организацией, либо эти материалы оказались неполными или неактуальными.

Остальные организации (72 из 77 или 93,5%) набрали по этому критерию свыше 95 баллов, из них 31 организация (40,3%) набрали 99,0–99,9 баллов, и 28 организаций (36,4%) набрали максимальные 100 баллов, то есть обеспечили практически все необходимые информационные материалы на стендах всех филиалов организации и официальном сайте организации в сети Интернет (кроме того, эти материалы являются полными и актуальными и их достаточно легко найти), обеспечили не менее 5 функционирующих способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг, и все (или практически все) опрошенные получатели услуг данных организаций оказались удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее информационных стендах и сайте.

Среднее значение данного критерия составляет 98,09 балла.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 1 является показатель 1.2. «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия и их функционирование» (среднее значение 98,96 балла). Почти все (75 из 77) организаций обеспечили информацию минимум о 5 дистанционных способах взаимодействия на своем официальном сайте в сети Интернет и эксперты убедились в том, что эти способы реально функционируют.

Наиболее «слабой» составляющей Критерия 1 является показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах». Среднее значение по данному показателю – 96,25 балла, но данное среднее значение занижено из-за трех организаций (Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований»- 55,0 баллов, Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава» - 26,0 баллов, Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна – 7 баллов), причем у одной организации вообще не было сайта в сети интернет, а у других отсутствовало большинство требуемых информационных материалов.

Наилучшим образом обеспечили открытость, доступность и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет 28 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.

- ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска»
- ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбург»
- ГАУСО СО «КЦСОН Артемовского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН Артинского района»
- ГАУ «КЦСОН Ачитского района»
- ГАУ «КЦСОН Байкаловского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского»
- ГАУСО СО «КЦСОН «Спутник» города Верхняя Пышма»
- ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Волчанска»
- ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Ивделя»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Ирбита и Ирбитского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Карпинска»
- ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда»
- ГАУ «КЦСОН г. Красноуральска»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Красноуфимска»
- ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил»
- ГАУСО СО «КЦСОН Пригородного района»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Серова»
- ГАУ «КЦСОН Слободо-Туринского района»
- ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»
- ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района»
- ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»
- ГАУСО СО «КЦСОН Нижнесергинского района»
- Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна
- Общество с ограниченной ответственностью «Научный межотраслевой центр»
- Частное общеобразовательное учреждение «Гимназия «Развитие»

Аутсайдерами рейтинга являются учреждения, набравшие менее 95 баллов по данному критерию, к ним относятся 5 организаций социального обслуживания (из которых только 1 организация является государственной):

- Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» – 93,9 балла. Слабое место - показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах».
- ГАУСО СО «КЦСОН Сухоложского района» – 92,8 балла. Слабое место – показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации
- Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований» – 82,5 балла. Слабое место - показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах».
- Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава» – 65,8 баллов. Слабое место - показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах». Низкое значение и по показателю 1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия и их функционирование.
- Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна – 59,8 баллов. Слабое место - показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах» (отсутствует интернет-сайт). Низкое значение и по показателю 1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия и их функционирование.

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

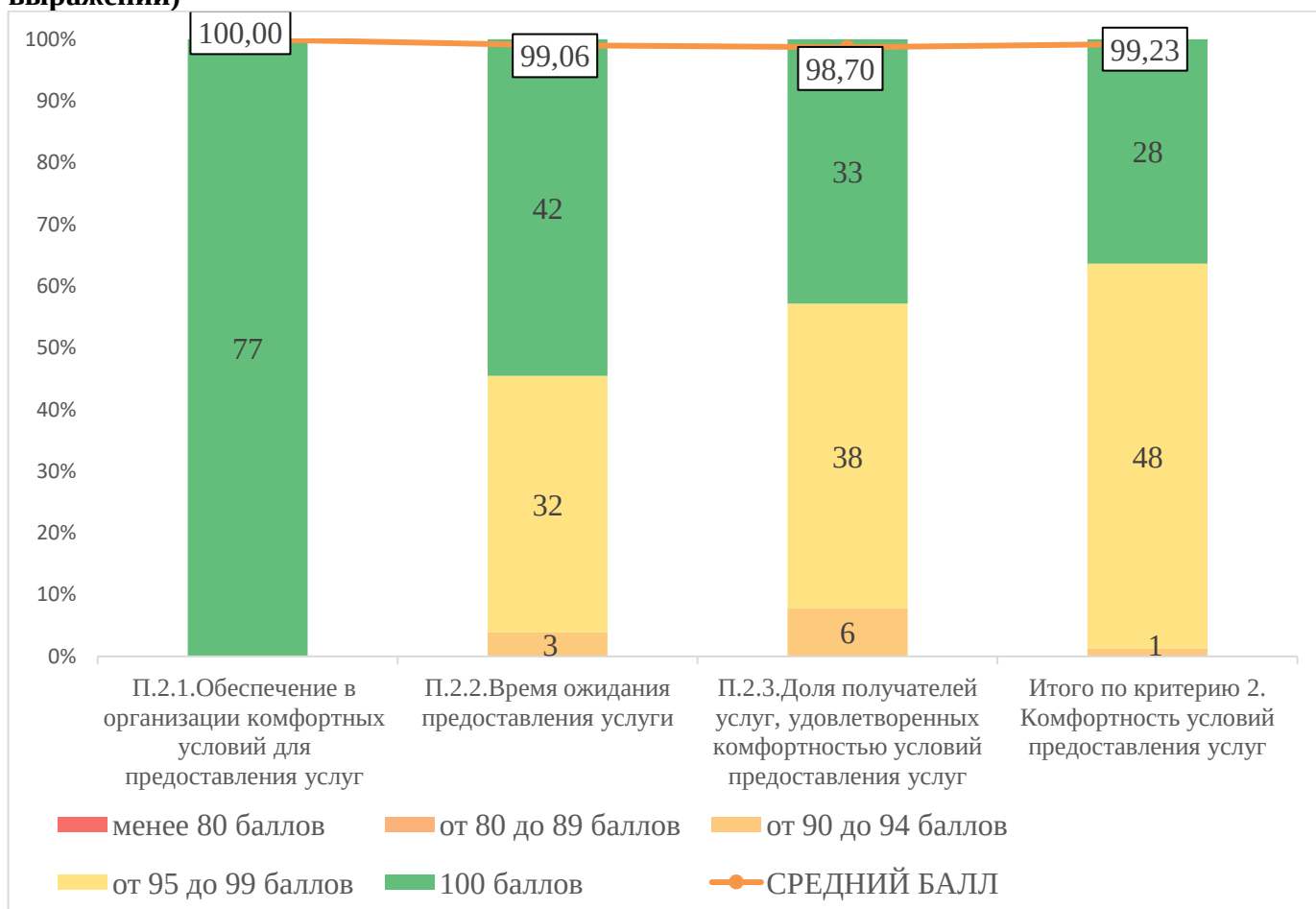
Критерий представлен тремя показателями:

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

П.2.2. Время ожидания предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком приема 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)



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

Таблица 2. 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, организации приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию.

Место	Наименование организации:	П.2.1.	П.2.2	П.2.3	К2
1	ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Волчанска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Ивделя»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Карпинска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН г. Краснотурьинска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Красноуфимска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Пригородного района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Серова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Слободо-Туринского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Общество с ограниченной ответственностью «Научный межотраслевой центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Частное общеобразовательное учреждение «Гимназия «Развитие»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Алапаевска и Алапаевского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Общество с ограниченной ответственностью «Порт Апрель»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Лесного»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Верх-Исетского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «Дом ночного пребывания»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Новолялинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Автономная социально ориентированная некоммерческая организация «Право на помощь»	100,0	100,0	100,0	100,0
29	ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска»	100,0	100,0	99,0	99,7
29	ГАУ «КЦСОН Ачитского района»	100,0	100,0	99,0	99,7
29	ГАУ «КЦСОН Байкаловского района»	100,0	100,0	99,0	99,7
29	ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил»	100,0	100,0	99,0	99,7

Место	Наименование организации:	П.2.1.	П.2.2	П.2.3	К2
29	ГАУСО СО «КЦСОН Нижнесергинского района»	100,0	100,0	99,0	99,7
29	ГАУ «КЦСОН города Кушвы»	100,0	100,0	99,0	99,7
29	ГАУСО СО «КЦСОН Кировского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	99,0	99,7
29	ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда»	100,0	100,0	99,0	99,7
29	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»	100,0	100,0	99,0	99,7
29	ГАУСО СО «КЦСОН Сухоложского района»	100,0	100,0	99,0	99,7
39	ГАУСО СО «КЦСОН Камышловского района»	100,0	99,0	100,0	99,6
39	ГАУ «КЦСОН Пышминского района»	100,0	99,0	100,0	99,6
39	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС»	100,0	99,0	100,0	99,6
42	ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»	100,0	100,0	98,0	99,4
42	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА»	100,0	100,0	98,0	99,4
44	ГАУСО СО «КЦСОН Артинского района»	100,0	99,0	99,0	99,3
44	ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского»	100,0	99,0	99,0	99,3
44	ГАУСО СО «КЦСОН г. Ирбита и Ирбитского района»	100,0	99,0	99,0	99,3
44	ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста»	100,0	99,0	99,0	99,3
44	ГАУСО СО «КЦСОН города Полевского»	100,0	99,0	99,0	99,3
44	ГАУ «КЦСОН Невьянского района»	100,0	99,0	99,0	99,3
44	ГАУСО СО «КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»	100,0	99,0	99,0	99,3
44	ГАУ «КЦСОН Таборинского района»	100,0	99,0	99,0	99,3
44	ГАУ «КЦСОН Шалинского района»	100,0	99,0	99,0	99,3
44	ГАУ «КЦСОН Верхотурского района»	100,0	99,0	99,0	99,3
44	Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна	100,0	99,0	99,0	99,3
44	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АМЕТИСТ»	100,0	99,0	99,0	99,3
44	ГАУСО СО «КЦСОН «Забота» города Качканара»	100,0	99,0	99,0	99,3
44	ГАУ «КЦСОН Тугулымского района»	100,0	99,0	99,0	99,3
58	ГАУСО СО «КЦСОН Артемовского района»	100,0	98,0	100,0	99,2
59	ГАУСО СО «КЦСОН города Ревды»	100,0	99,0	98,0	99,0
59	ГАУ «КЦСОН Сысертского района»	100,0	99,0	98,0	99,0
59	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЛАЗУРИТ»	100,0	99,0	98,0	99,0
62	ГАУСО СО «КЦСОН п. Рефтинский»	100,0	98,0	99,0	98,9
63	ГАУСО СО «КЦСОН города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	96,0	98,8
64	ГАУСО СО «КЦСОН г. Североуральска»	100,0	99,0	97,0	98,7
64	ГАУСО СО «КЦСОН «Забота» Белоярского района»	100,0	99,0	97,0	98,7
66	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Наш Малахит»	100,0	99,0	97,0	98,3
67	Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований»	100,0	96,0	99,0	98,1
68	ГАУСО СО «КЦСОН «Надежда» г. Красноуральска»	100,0	98,0	96,0	98,0

Место	Наименование организации:	П.2.1.	П.2.2	П.2.3	К2
69	ГАУСО СО «КЦСОН «Спутник» города Верхняя Пышма»	100,0	100,0	92,0	97,6
70	Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»	100,0	96,0	97,0	97,5
71	ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга»	100,0	98,0	94,0	97,4
71	Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна	100,0	95,0	98,0	97,4
73	Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава»	100,0	93,0	100,0	97,2
74	ГАУ «КЦСОН Туринского района»	100,0	98,0	93,0	97,1
75	Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды»	100,0	96,0	94,0	96,6
76	Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело»	100,0	93,0	93,0	95,1
77	Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА»	100,0	92,0	92,0	94,4

Почти все (68 из 77 или 88,3%) обследуемых организаций социального обслуживания Свердловской области в 2025 году получили высокие баллы по критерию 2 (98 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую комфортность условий предоставления услуг, в том числе комфортное время ожидания предоставления услуг.

И абсолютно все (77 из 77 или 100,0%) обследуемых организаций социального обслуживания Свердловской области получили высший балл по показателю 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). Таким образом среднее значение показателя 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» по всем 77 организациям составляет 100,0 баллов.

Следует отметить, что согласно новой методике оценки показателей (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 20.08.2024 № 408н), проверяется не только присутствие, но и качество данных условий (например, зона отдыха оборудована необходимой мебелью и количество мест достаточно для размещения посетителей организации в момент пиковой загрузки), при этом для получения 100 баллов по этому показателю достаточно обеспечение всего 5 условий комфортности из 8. Поэтому в некоторых организациях, набравших 100 баллов по этому критерию, некоторые условия комфортности не обеспечены (или обеспечены недостаточного качества), что в итоге, возможно вызовет низкие оценки удовлетворённости данным критерием (показатель 2.3.).

Наиболее часто в организациях социального обслуживания Свердловской области отсутствуют:

- доступная питьевая вода - полностью обеспечена только в 97,8% организаций. В некоторых организациях она доступна, но, как отмечают эксперты, нет договора на поставку воды, и она производится организацией самостоятельно.
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений – полностью обеспечены по этому критерию 98,3% организаций. В некоторых организациях нет данного помещения или оно

расположено в отдельно стоящем здании или соседнем помещении или его состояние оставляет желать лучшего;

- санитарное состояние помещений организации помещений – полностью обеспечены по этому критерию 98,7% организаций. Эксперты отмечают, что в некоторых организациях отсутствует график уборки.
- транспортная доступность – полностью обеспечены по этому критерию 98,9% организаций. Основная проблема здесь в том, что остановки общественного транспорта расположены далеко от помещения организации и нет возможности согласовать ее перенос ближе к адресу организации.

Но если в отношении транспортной доступности исправить ситуацию представляется не очень просто (поскольку речь идет о среде, в которой находится организация социального обслуживания), то обеспечить наличие питьевой воды, и хорошее санитарное состояние помещений организации - уже задача, вполне решаемая силами самой организации.

Минимальное значение показателя 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» составляет 92 балла (Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА»). Из 26 опрошенных получателей услуг данной организации только 24 (92%) указали, что услуга была им оказана своевременно. Относительно низкие значения по этому показателю (95 баллов и менее набрали также:

- Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна – 95 баллов;
- Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава» - 93 балла;
- Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело» - 93 балла;

Стоит отметить, что данные организации не являются государственными и число получателей услуг, а соответственно, и объем выборки по данным организациям был небольшим, и достаточно было попасться одному или двум неудовлетворенным получателям услуг, чтобы организация получила по этому показателю относительно низкие баллы. С другой стороны, данным организациям рекомендуется провести работу с персоналом, чтобы всем обращающимся услуги оказывались своевременно.

В остальных организациях (73 из 77 или 94,8%) доля неудовлетворенных своевременностью оказания услуги составляла менее 4%, а в 42 организациях (54,5%) поэтому критерию набрано 100 баллов (то есть все или практически все опрошенные получатели услуг данной организации указали, что услуга, о которой они обратились, была им оказана своевременно). Таким образом среднее значение данного показателя по всем организациям составляет 99,06 балла.

Минимальное значение показателя 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» составляет 92 балла (Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА»), из 26 опрошенных получателей услуг данной организации снова 2 человека указали, что они неудовлетворены комфортностью предоставления услуг в данной организации. Среди пожеланий в адрес данной организации опрошенные получатели услуг отмечали недостаточные размеры помещений и отсутствие мест на получение услуг. Таким образом, основная причина неудовлетворенности здесь – стесненные условия в организации, очереди на место или к специалистам.

Относительно низкие значения по данному показателю (менее 95%) получили также

- ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга» - 94 балла (причины неудовлетворенности в маленьких, стесненных и плохо освещаемых помещениях организации);
- Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды» - 94 балла (причины неудовлетворенности – необходимость перехода в разные здания в поиске нужных специалистов, стеснённая входная группа, тамбуры помещения (негде размещать детские коляски), в целом малые размеры помещений, необходимость ремонта отдельных помещений (например: «отремонтировать душевую кабинку»);

- ГАУ «КЦСОН Туринского района» - 93 балла (получатели услуг жалуются на отсутствие питьевой воды, понятность навигации в помещениях организации, малые размеры помещений, их неудовлетворительное санитарное состояние);
- Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело» - 93 балла (посетители жалуются на транспортную доступность организации и специальное оборудование различных специальных помещений (сенсорной комнаты, мастерской и т. д.).
- ГАУСО СО «КЦСОН «Спутник» города Верхняя Пышма»- 92 балла (посетители жалуются на недостаток парковочных мест на стоянке организации, отсутствие питьевой воды, необходимость ремонта в некоторых помещениях).

Все остальные организации (71 из 77 или 92,2%) набрали по этому критерию 96 и более баллов, а 33 организации (42,9%) набрали по этому показателю максимальных 100 баллов, то есть все или практически все опрошенные получатели услуг данных организаций удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организациях. Среднее значение данного показателя составляет 98,70 баллов.

Минимальное значение итогового показателя по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составляет 94,4 балла (Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА», слабое место - П.2.2.Время ожидания предоставления услуги и П.2.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, по обоим показателям «ЭВРИКА» набрала по 92 балла.). Относительно низкие значения (менее 97 баллов) получили также

- Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды» - 96,6 баллов (слабое место - П.2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг);
- Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело» - 95,1 балла (слабое место - П.2.2. Время ожидания предоставления услуги и П.2.33. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, по обоим показателям «Благое дело» набрала по 93 балла).

Остальные организации социального обслуживания набрали в 2025 году по этому критерию свыше 97 баллов, в том числе 28 организаций из 77 (36,4%) набрали по этому критерию максимальные 100 баллов. **Среднее значение данного критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составляет 99,23 балла.**

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 2 является П.2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (средний балл – 100,0). Все 77 организаций социального обслуживания Свердловской области (участвующие в НОК 2025 года) набрали по этому показателю максимальный балл (100), то есть обеспечили 5 или более качественных условий комфортности получения услуг.

Относительно «слабой» составляющей Критерия 2 является П.2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (средний балл – 98,7%). Не всегда созданных формальных условий комфортности достаточно, чтобы получатели услуг были полностью удовлетворены по этому показателю. Каждой организации стоит познакомиться с предложениями, высказанными получателями услуг (приведены в рекомендациях, направленных в адрес каждой организации) и выяснить причины неудовлетворённости отдельных посетителей своей организации, чтобы принять соответствующие меры.

Однако, учитывая, что в целом все три составляющих данный критерий показателя очень высоки (свыше 98,5 баллов), то можно сделать вывод, что оцениваемые в 2025 году организации социального обслуживания Свердловской области практически полностью выполнили все

нормативные требования по обеспечению комфортных условий и обеспечили своевременность выполнения услуги, что было подтверждено экспертами и опросом получателей услуг.

Наилучшим образом обеспечили комфортность условий предоставления услуг, в том числе комфортное время ожидания предоставления услуг 28 учреждений-лидеров, набравших по всем составляющим второго критерия ровно 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:

- ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбург»
- ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Волчанска»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Ивделя»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Карпинска»
- ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда»
- ГАУ «КЦСОН г. Краснотурьинска»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Красноуфимска»
- ГАУСО СО «КЦСОН Пригородного района»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Серова»
- ГАУ «КЦСОН Слободо-Туринского района»
- ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»
- ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района»
- ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»
- Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна
- Общество с ограниченной ответственностью «Научный межотраслевой центр»
- Частное общеобразовательное учреждение «Гимназия «Развитие»
- ГАУ «КЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбург»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Алапаевска и Алапаевского района»
- Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»
- Общество с ограниченной ответственностью «Порт Апрель»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Лесного»
- Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна
- ГАУ «КЦСОН Верх-Исетского района г. Екатеринбург»
- ГАУ «Дом ночного пребывания»
- ГАУСО СО «КЦСОН Новолялинского района»
- Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна
- Автономная социально ориентированная некоммерческая организация «Право на помощь»

Условными аутсайдерами рейтинга являются учреждения, набравшие менее 98 баллов по данному критерию, к ним относятся 9 организаций социального обслуживания:

- ГАУСО СО «КЦСОН «Спутник» города Верхняя Пышма» - 97,6 балла (слабое место - П.2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 92 балла).
- Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» - 97,5 балла (слабые места - П.2.2. Время ожидания предоставления услуги и П.2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг);
- Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна - 97,4 балла (слабое место - П.2.2. Время ожидания предоставления услуги);
- ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга» - 97,4 балла (слабое место - П.2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг).
- Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава» - 97,2 балла (слабое место - П.2.2. Время ожидания предоставления услуги);
- ГАУ «КЦСОН Туринского района» - 97,1 балла (слабое место - П.2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг);
- Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды» - 96,6 баллов (слабое место - П.2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг);
- Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело» - 95,1 балла (слабые места - П.2.2. Время ожидания предоставления услуги и П.2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг);
- Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА» - 94,4 балла (слабые места - П.2.2. Время ожидания предоставления услуги и П.2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий 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)

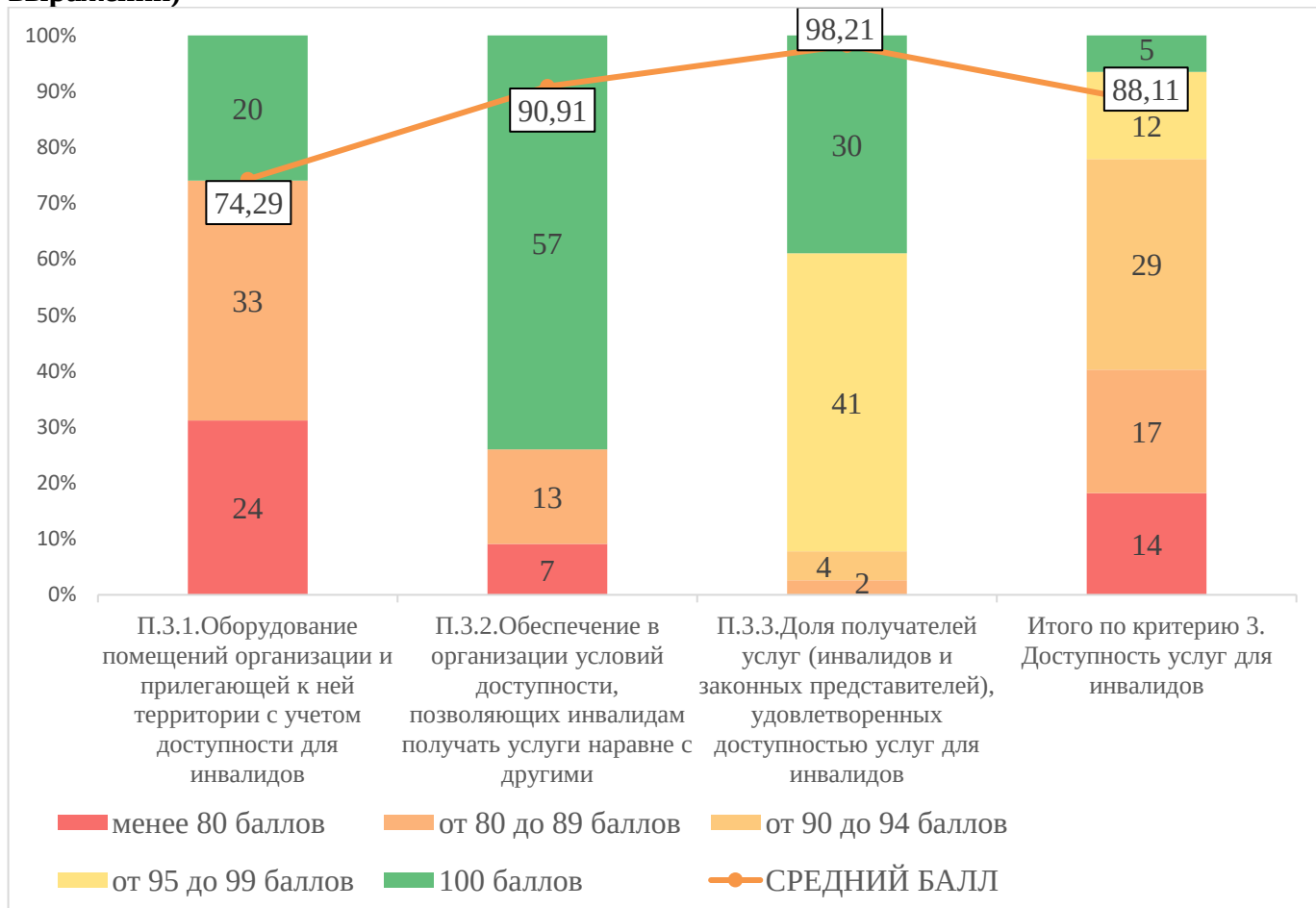


Таблица 3. Рейтинг организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки показателей Критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» с указанием рейтингового места, организации приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию.

Место	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
1	ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Кировского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Североуральска»	100,0	100,0	100,0	100,0
6	ГАУСО СО «КЦСОН Пригородного района»	100,0	100,0	99,0	99,7
6	ГАУ «КЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	99,0	99,7
6	ГАУСО СО «КЦСОН Артинского района»	100,0	100,0	99,0	99,7
6	ГАУСО СО «КЦСОН г. Ирбита и Ирбитского района»	100,0	100,0	99,0	99,7
6	ГАУ «КЦСОН Тугулымского района»	100,0	100,0	99,0	99,7
6	ГАУСО СО «КЦСОН города Ревды»	100,0	100,0	99,0	99,7
12	ГАУ «КЦСОН Слободо-Туринского района»	100,0	100,0	98,0	99,4
12	ГАУСО СО «КЦСОН Нижнесергинского района»	100,0	100,0	98,0	99,4
12	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЛАЗУРИТ»	100,0	100,0	98,0	99,4
15	ГАУСО СО «КЦСОН г. Ивделя»	100,0	100,0	97,0	99,1
16	ГАУСО СО «КЦСОН п. Рефтинский»	100,0	100,0	96,0	98,8
17	Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды»	100,0	100,0	93,0	97,9
18	ГАУСО СО «КЦСОН г. Карпинска»	80,0	100,0	100,0	94,0
18	ГАУ «КЦСОН г. Краснотурьинска»	80,0	100,0	100,0	94,0
18	ГАУСО СО «КЦСОН города Красноуфимска»	80,0	100,0	100,0	94,0
18	ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»	80,0	100,0	100,0	94,0
18	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»	80,0	100,0	100,0	94,0
18	ГАУСО СО «КЦСОН города Лесного»	80,0	100,0	100,0	94,0
18	ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска»	80,0	100,0	100,0	94,0
18	ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил»	80,0	100,0	100,0	94,0
18	ГАУСО СО «КЦСОН Камышловского района»	80,0	100,0	100,0	94,0
18	ГАУСО СО «КЦСОН «Спутник» города Верхняя Пышма»	80,0	100,0	100,0	94,0
28	ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда»	80,0	100,0	99,0	93,7
28	ГАУСО СО «КЦСОН города Серова»	80,0	100,0	99,0	93,7
28	ГАУ «КЦСОН Ачитского района»	80,0	100,0	99,0	93,7
28	ГАУ «КЦСОН Байкаловского района»	80,0	100,0	99,0	93,7
28	ГАУ «КЦСОН Пышминского района»	80,0	100,0	99,0	93,7
28	ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского»	80,0	100,0	99,0	93,7
28	ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста»	80,0	100,0	99,0	93,7
28	ГАУ «КЦСОН Невьянского района»	80,0	100,0	99,0	93,7

Место	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
36	ГАУСО СО «КЦСОН города Алапаевска и Алапаевского района»	80,0	100,0	98,0	93,4
36	ГАУСО СО «КЦСОН города Полевского»	80,0	100,0	98,0	93,4
36	ГАУ «КЦСОН Сысертского района»	80,0	100,0	98,0	93,4
39	ГАУ «КЦСОН города Кушвы»	80,0	100,0	97,0	93,1
39	ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»	80,0	100,0	97,0	93,1
41	ГАУСО СО «КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»	80,0	100,0	96,0	92,8
41	Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна	80,0	100,0	96,0	92,8
43	ГАУ «КЦСОН Шалинского района»	80,0	100,0	95,0	92,5
43	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Наш Малахит»	80,0	100,0	95,0	92,5
45	Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА»	100,0	80,0	100,0	92,0
46	ГАУ «Дом ночного пребывания»	80,0	100,0	88,0	90,4
47	Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело»	100,0	80,0	93,0	89,9
48	ГАУСО СО «КЦСОН города Каменска-Уральского»	80,0	100,0	83,0	88,9
49	ГАУСО СО «КЦСОН г. Волчанска»	60,0	100,0	100,0	88,0
49	Общество с ограниченной ответственностью «Научный межотраслевой центр»	60,0	100,0	100,0	88,0
49	ГАУСО СО «КЦСОН Новолялинского района»	60,0	100,0	100,0	88,0
49	ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда»	60,0	100,0	100,0	88,0
53	ГАУ «КЦСОН Верхотурского района»	60,0	100,0	99,0	87,7
53	ГАУСО СО «КЦСОН «Забота» города Качканара»	60,0	100,0	99,0	87,7
55	ГАУ «КЦСОН Таборинского района»	60,0	100,0	97,0	87,1
56	ГАУСО СО «КЦСОН «Надежда» г. Красноуральска»	60,0	100,0	96,0	86,8
57	ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга»	60,0	100,0	94,0	86,2
58	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АМЕТИСТ»	80,0	80,0	100,0	86,0
59	ГАУ «КЦСОН Туринского района»	60,0	100,0	93,0	85,9
60	ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»	80,0	80,0	99,0	85,7
61	ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда»	80,0	80,0	98,0	85,4
61	ГАУСО СО «КЦСОН «Забота» Белоярского района»	80,0	80,0	98,0	85,4
63	Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна	100,0	60,0	100,0	84,0
64	ГАУ «КЦСОН Верх-Исетского района г. Екатеринбурга»	60,0	80,0	99,0	79,7
64	ГАУСО СО «КЦСОН Сухоложского района»	60,0	80,0	99,0	79,7
66	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА»	60,0	80,0	98,0	79,4

Место	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	К3
67	Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»	40,0	80,0	96,0	72,8
68	Общество с ограниченной ответственностью «Порт Апрель»	60,0	60,0	100,0	72,0
69	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»	0,0	100,0	100,0	70,0
70	Частное общеобразовательное учреждение «Гимназия «Развитие»	20,0	80,0	100,0	68,0
70	Автономная социально ориентированная некоммерческая организация «Право на помощь»	20,0	80,0	100,0	68,0
70	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС»	20,0	80,0	100,0	68,0
73	ГАУСО СО «КЦСОН Артемовского района»	40,0	60,0	99,0	65,7
74	Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна	60,0	40,0	98,0	63,4
75	Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна	20,0	20,0	100,0	44,0
75	Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований»	20,0	20,0	100,0	44,0
77	Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава»	0,0	0,0	100,0	30,0

31 организация из 77 (40,3%) обследуемых организаций социального обслуживания в Свердловской области в 2025 году получила относительно низкие (менее 90) баллы по критерию 3, т. е. недостаточно полноценно обеспечили доступность услуг для инвалидов и всего 15 организаций (19,5%) обеспечили по этому критерию очень высокий результат (99-100 баллов).

Минимальное значение показателя 3.1. «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составляет 0 у двух организаций (Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ» и Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава»), то есть в них не обеспечено ни одно из 5 необходимых условий доступности (оборудованный пандус или подъемная платформа, выделенная стоянка, адаптированные лифты (поручни, расширенные дверные проёмы), сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов). Еще у 5 организации (Частное общеобразовательное учреждение «Гимназия «Развитие», Автономная социально ориентированная некоммерческая организация «Право на помощь», Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС», Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна, Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований») присутствует только одно условие доступности для инвалидов и еще у 2х организаций (Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» и ГАУСО СО «КЦСОН Артемовского района») – только по 2 условия доступности. Оборудовали все 5 условий доступности (и все они хорошего качества) всего 20 организаций из 77 (26,0%).

Среднее значение данного показателя составляет всего 74,3 балла и это самый низкий показатель среди всех показателей НОК 2025 года. Вместе с тем, следует учитывать, что данный показатель обычно всегда является относительно низким, а в 2025 году, согласно новой методике оценки стало недостаточно формального выполнения условия – необходимо чтобы условия доступности для инвалидов были хорошего качества.

Наиболее редко в организациях социального обслуживания и их филиалах можно встретить:

- специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения для инвалидов (имеются только в 64,8% организаций, либо они не отвечают требованиям). Эксперты отмечают, что даже при наличии такого помещения, оно не всегда достаточно оборудовано (например, нет кнопки вызова персонала, опорных поручней, недостаточная ширина помещений и т.п.);

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (имеются только в 77,4% организаций, либо они не отвечают требованиям); Эксперты отмечают, что у некоторых организаций есть официальные ответы от администрации Муниципального образования о невозможности выделить место для инвалидов, либо о том, что такая возможность будет реализована в будущем. Иногда отмечается удаленность парковки от здания организации, отсутствие на ней специальных знаков или разметки.

- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы (имеются только в 85,6% организаций, либо они не отвечают требованиям); Эксперты отмечают в ряде случаев, что есть договора на установку поручней, что оборудование есть, но не в полном объеме реализует возможность перемещения по этажам организации.

- оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами) - имеются в 91,7% организаций (либо они не отвечают требованиям). Эксперты отмечают, что в некоторых случаях пандусы заменены кнопкой вызова персонала, в ряде организаций пандусы уже заказаны, но на момент проведения НОК еще не были установлены. Вместе с тем некоторые пандусы не оборудованы противоскользящей поверхностью или присутствуют, но их использование затруднено.

Наиболее часто (в 95,7% организаций) присутствуют сменные кресла-коляски. В некоторых случаях их даже привозят из соседнего города.

Минимальное значение показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составляет в 2025 году 0 баллов (Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава»). В этой организации не создано ни одно из 6 условий, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими. Всего по 20 баллов по этому показателю получили Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна и Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований» (то есть создано всего 1 условие доступности, либо только 1 из условий надлежащего качества), и всего 40 баллов получила Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна (то есть создано 2 условия доступности). При этом в подавляющем большинстве организаций (57 из 77 или 74%) предоставлено 5 и более условий доступности (и все они – надлежащего качества), что позволило данным организациям набрать по этому критерию максимальные 100 баллов. Среднее значение данного показателя составляет 90,91 балла что снова является относительно низким значением относительно других показателей НОК 2025 года.

Наиболее редко организации социального обслуживания имеют возможность предоставить инвалидам:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – только в 65,9% обследованных адресов организаций предоставляется данная услуга (либо она не надлежащего качества). Эксперты отмечают, что присутствует либо звуковой, либо визуальный компонент, что таблички заказаны, но еще не установлены, что устройство сломалось на момент проведения НОК.
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля – только в 89,0% обследованных адресов организаций предоставляется данная услуга (либо она не надлежащего качества). Эксперты отмечают, что дублирование может присутствовать, но не везде, где требуется, что может быть заказано, но еще не размещено на момент проведения НОК.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)– только в 89,9% обследованных адресов организаций предоставляется данная услуга (либо она не надлежащего качества). Эксперты отмечают, что в некоторых случаях в организациях есть специалисты со смежным образованием.

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому - присутствует в 91,9% обследованных адресов. Следует отметить, что некоторые организации позиционируют себя как стационары и в этом плане дистанционные услуги не оказывают (например, нет компактной версии соответствующего оборудования);

Что касается альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, то такая возможность присутствует в 95,2% организаций, а в 96,8% организаций есть работники, прошедшие необходимое обучение по сопровождению инвалидов.

Минимальное значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составляет 83 балла (ГАУСО СО «КЦСОН города Каменска-Уральского»). Из 483 опрошенных инвалидов (или их представителей), получателей услуг данной организации, только 401 оказались удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в этой организации. Посетители данной организации – инвалиды (82 человека) жалуются на размещение центра далеко от дороги (общественного транспорта), отсутствие питьевой воды («вода только из-под крана»), закрытый туалет, отсутствие зоны отдыха. Таким образом, получается, что при достаточно высоких формальных баллах (80 по П.3.1 и 100 по П.3.2., то есть формально для инвалидов выполнено много условий доступности), инвалиды данной организации не удовлетворены общими условиями комфортности в организации.

Относительно низкие баллы по данному показателю (менее 95 баллов) набрали также

- ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга» - 94,0 балла;
- Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды» - 93,0 балла;
- ГАУ «КЦСОН Туринского района» - 93,0 балла;
- Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело» - 93,0 балла;
- ГАУ «Дом ночного пребывания» (г. Екатеринбург) - 88,0 балла.

В основном получатели услуг – инвалиды не удовлетворены:

- 1) Отсутствием или недостаточностью лифтов, пандусов, расположением услуг на верхних этажах. Поэтому, помимо оборудования помещений лифтами/пандусами можно продумать расположение основных услуг, востребованных инвалидами на нижних этажах зданий.
- 2) Отсутствием или недостаточной адаптированностью санитарно-гигиенических помещений, туалеты часто закрыты, неудобно оборудованы, присутствуют только на некоторых этажах, нет питьевой воды.
- 3) Транспортной доступностью организаций социального обслуживания (далеко от общественного транспорта, дорог, трудно вызвать социальное такси, нет транспорта с подъемниками для инвалидов. Эту проблему организациям решать значительно труднее, поскольку требует изменения среды вокруг организации, либо переезда в другое здание. Как вариант можно предложить развитие службы социального такси, но это тоже невозможно без помощи, со стороны администрации муниципального образования.
- 4) Маленькими размерами помещений, узкими проходами, отсутствием навигации в помещениях организации.
- 5) Отсутствием приоритетного доступа инвалидов к определенным услугам.

В остальных организациях процент удовлетворенных инвалидов и их представителей (и соответствующий балл) был более 95. Максимальное значение показателя 3.3. составляет 100 баллов (доступностью услуг для инвалидов удовлетворены все инвалиды или их законные представители), что отмечается по 30 из 77 (39,0%) обследованных организаций. Среднее значение данного показателя составляет 98,21 балла. Таким образом несмотря на то, что в различных организациях не всегда предоставлено достаточно условий для инвалидов и возможностей им получать услуги наравне с другими, сами инвалиды (получатели услуг в организациях) и их законные представители, в основном удовлетворены созданными для них условиями. Данный

парадокс объясняется тем, что опрашиваются только фактические получатели услуг данных организаций и их имеющиеся условия удовлетворяют, тогда как потенциальные получатели услуг-инвалиды возможно потому и не обращаются в данные организации, поскольку требуемых для них услуг там не создано.

Минимальное значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» составляет всего 30 баллов (Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава» - там не создано ни одно из условий доступности услуг для инвалидов и ни одно из условий возможности инвалидам получать услуги наравне с другими, однако все 16 из 16 опрошенных инвалидов (или их представителей) – получателей услуг данной организации оказались удовлетворены созданными в организации условиями для инвалидов, что очень наглядно подтверждает описанное выше противоречие между созданными условиями и удовлетворённостью получателей услуг-инвалидов. Очень низкие результаты (менее 50 баллов) получили по критерию 3 также Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна – 44,0 баллов и Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований» - 44,0 баллов. В этих организациях, при небольшом количестве созданных для инвалидов условий, также наблюдается 100% удовлетворённость опрошенных инвалидов (или их представителей). Еще 11 организаций (14,3%) набрали по этому критерию менее 80 баллов.

Максимальное значения по критерию 3 составило 100 баллов, что было отмечено всего по 5 учреждениям из 77 (то есть в 6,5% случаев). Относительно высокое значение (от 99,0 до 99,9 баллов) фиксируется еще у 10 организаций (13,0%). **Среднее значение критерия 3 составляет 88,11 баллов, что делает его самым слабым критерием в НОК 2025 года.**

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 3 является показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (среднее значение 98,21 балла, получатели услуг (все опрошенные инвалиды или их законные представители) 30 организаций (39,0%) полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов). 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 74,3 балла, что является самым низким значением у показателей НОК 2025 года. Подавляющее большинство организаций (57 из 77 или 74,0%) получили менее 90 баллов по этому к показателю.

Наилучшим образом обеспечили доступность услуг для инвалидов следующие учреждения: это пять учреждений, набравших ровно 100 баллов по этому критерию (то есть получивших максимальные оценки по всем трем составляющим показателям (3.1., 3.2., 3.3.):

- ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбурга»
- ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района»
- Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна
- ГАУСО СО «КЦСОН Кировского района г. Екатеринбурга»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Североуральска»

А также 10 организаций, набравших по этому критерию свыше 99 баллов:

- ГАУСО СО «КЦСОН Пригородного района» - 99,7 баллов,
- ГАУ «КЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбурга» - 99,7 баллов,
- ГАУСО СО «КЦСОН Артинского района» - 99,7 баллов,
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Ирбита и Ирбитского района» - 99,7 баллов,
- ГАУ «КЦСОН Тугулымского района» - 99,7 баллов,
- ГАУСО СО «КЦСОН города Ревды» 99,7 баллов,
- ГАУ «КЦСОН Слободо-Туринского района» 99,4 баллов,
- ГАУСО СО «КЦСОН Нижнесергинского района» - 99,4 баллов,
- Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЛАЗУРИТ» - 99,4 баллов,
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Ивделя» - 99,1 балла.

Аутсайдерами рейтинга являются учреждения, набравшие 70 и менее баллов по критерию 3, к ним относятся 9 организаций социального обслуживания:

- Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ» - 70,0 баллов,
- Частное общеобразовательное учреждение «Гимназия «Развитие» - 68,0 баллов,
- Автономная социально ориентированная некоммерческая организация «Право на помощь»- 68,0 баллов,
- Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС» - 68,0 баллов,
- ГАУСО СО «КЦСОН Артемовского района» - 65,7 баллов,
- Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна - 63,4 баллов,
- Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна - 44,0 баллов,
- Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований»- 44,0 баллов,
- Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава» - 30,0 баллов

У всех перечисленных выше организаций-аутсайдеров слабым местом выступает показатель 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и у нижней половины из них (начиная с ГАУСО СО «КЦСОН Артемовского района») дополнительным слабым местом является показатель 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)

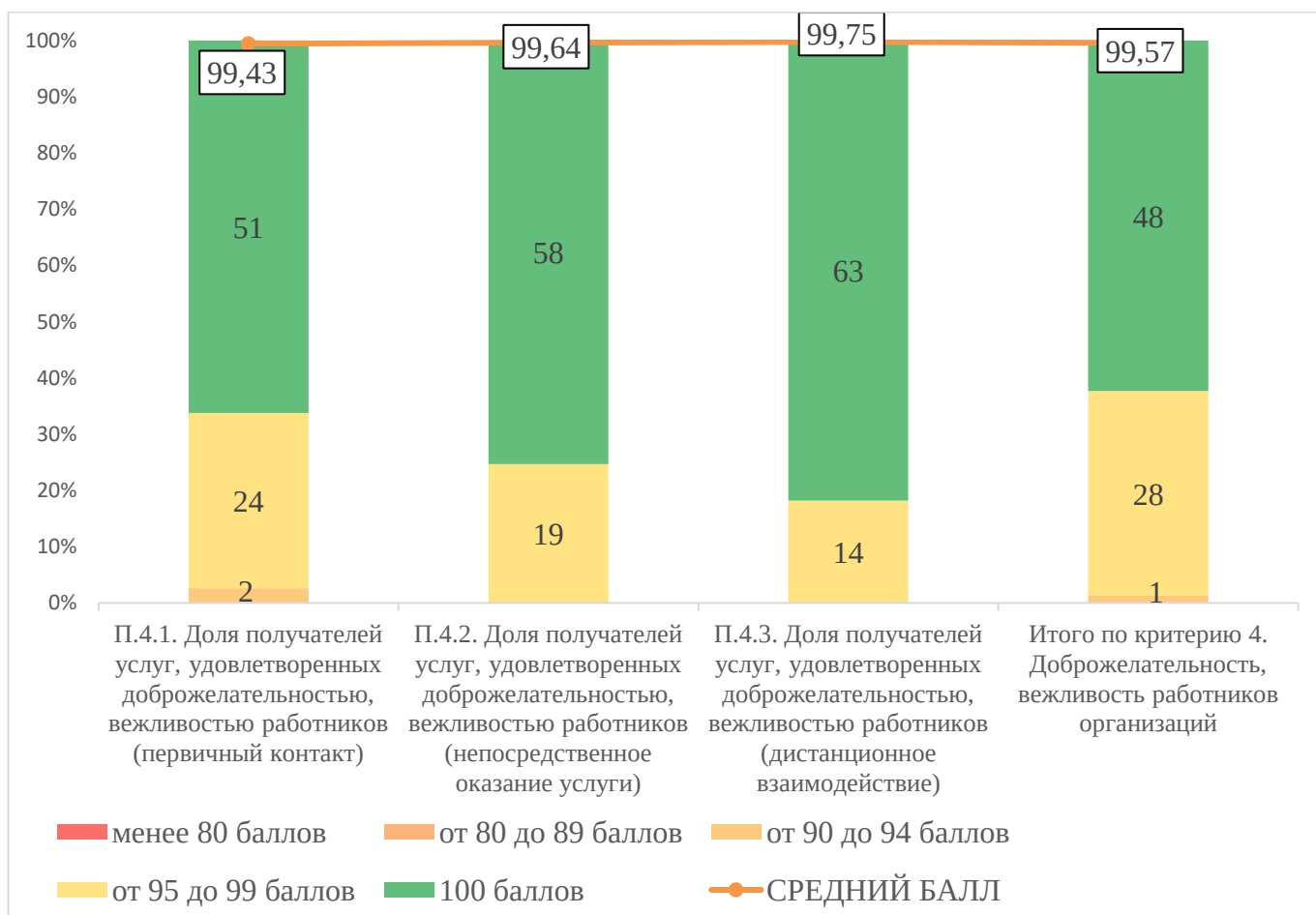


Таблица 4. Рейтинг организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки показателей Критерия 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации» с указанием рейтингового места, организации приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию)

Место	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
1	ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Кировского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Североуральска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Пригородного района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Артинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Ирбита и Ирбитского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Слободо-Туринского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Нижнесергинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Ивделя»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Карпинска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН г. Краснотурьинска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Красноуфимска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Лесного»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН «Спутник» города Верхняя Пышма»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Серова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Ачитского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Пышминского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Невьянского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Алапаевска и Алапаевского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН города Кушвы»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Шалинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Волчанска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Общество с ограниченной ответственностью «Научный межотраслевой центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Новолялинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда»	100,0	100,0	100,0	100,0

Место	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
1	ГАУСО СО «КЦСОН «Забота» Белоярского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Верх-Исетского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Сухоложского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Общество с ограниченной ответственностью «Порт Апрель»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Частное общеобразовательное учреждение «Гимназия «Развитие»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Автономная социально ориентированная некоммерческая организация «Право на помощь»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава»	100,0	100,0	100,0	100,0
49	ГАУСО СО «КЦСОН города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	99,0	99,8
50	ГАУСО СО «КЦСОН города Ревды»	99,0	100,0	100,0	99,6
50	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»	99,0	100,0	100,0	99,6
50	ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил»	99,0	100,0	100,0	99,6
50	ГАУСО СО «КЦСОН Камышловского района»	99,0	100,0	100,0	99,6
50	ГАУ «КЦСОН Байкаловского района»	99,0	100,0	100,0	99,6
50	ГАУ «КЦСОН Таборинского района»	99,0	100,0	100,0	99,6
50	ГАУСО СО «КЦСОН Артемовского района»	99,0	100,0	100,0	99,6
57	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЛАЗУРИТ»	100,0	99,0	99,0	99,4
57	ГАУ «КЦСОН Сысертского района»	99,0	100,0	99,0	99,4
57	ГАУ «Дом ночного пребывания»	100,0	100,0	97,0	99,4
60	ГАУ «КЦСОН Тугулымского района»	99,0	99,0	100,0	99,2
60	ГАУСО СО «КЦСОН города Полевского»	99,0	99,0	100,0	99,2
60	ГАУСО СО «КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»	99,0	99,0	100,0	99,2
60	Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна	99,0	99,0	100,0	99,2
60	Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»	99,0	99,0	100,0	99,2
65	ГАУСО СО «КЦСОН п. Рефтинский»	99,0	99,0	99,0	99,0
65	ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста»	99,0	99,0	99,0	99,0
65	ГАУ «КЦСОН Верхотурского района»	99,0	99,0	99,0	99,0

Место	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
65	ГАУСО СО «КЦСОН «Забота» города Качканара»	99,0	99,0	99,0	99,0
65	ГАУСО СО «КЦСОН «Надежда» г. Красноуральска»	99,0	99,0	99,0	99,0
65	ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга»	99,0	99,0	99,0	99,0
65	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АМЕТИСТ»	99,0	99,0	100,0	99,0
72	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Наш Малахит»	98,0	99,0	99,0	98,6
72	ГАУ «КЦСОН Туринского района»	98,0	99,0	99,0	98,6
74	Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна	98,0	98,0	100,0	98,4
75	Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды»	97,0	96,0	99,0	97,0
76	Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело»	93,0	97,0	100,0	96,0
77	Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА»	92,0	96,0	96,0	94,4

Практически все исследуемые организации социального обслуживания в Свердловской области (71 из 77 или 92,2%) получили высокие баллы по критерию 4 (99 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 92 балла (Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА»). Из 26 опрошенных получателей услуг в данной организации только 24 оказались удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт. Оставшиеся 2 человека не удовлетворены «работой сотрудников на ресепшене», которые путаются в датах и времени приема специалистов. Относительно низкое значение по данному показателю 93,0 балла получила также Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело».

Максимальное значения показателя 4.1. составило 100 баллов, что фиксируется у 51 организаций из 77 (66,2%). То есть все или практически все опрошенные получатели услуг данных организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт. Еще у 20 организаций (26,0%) значение этого показателя составило 99 баллов. Среднее значение данного показателя составляет 99,43 балла, что означает, что почти все опрошенные получатели услуг данных организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт.

Минимальное значение показателя 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги» составляет 96 баллов у двух организаций (Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды» и Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА»). Для «ЭВРИКИ» это означает, что всего 1 опрошенный недоволен доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, а для «Берега надежды» с объемом выборки 190 человек, речь уже о 7-ми недовольных. При этом причины недовольства могут быть разными, например для «Берега надежды» это отсутствие выбора специалиста, а для «ЭВРИКИ» - теснота помещенный и

отсутствие нормальной звукоизоляции – шум из коридора мешает специалистам проводить занятия, заставляет сбиваться и нервничать.

В целом, по всем организациям, причиной неудовлетворённости по данному показателю могут быть:

- недостаточный профессионализм сотрудников («хотелось бы, чтобы работали грамотные профессионалы, специалисты. а не посылали бы меня в интернет искать информацию. мне пришлось обращаться на сайте в другие города, где мне добросовестно ответили», «обращался в 3 кабинет, ничем не помогли»),
- возраст специалистов («сменить возрастных специалистов»),
- стоимость услуг («снизить цены на доп услуги»),
- некомпетентность или даже вымогательство отдельных сотрудников («Заменить некоторых сотрудников, а также уволить, директора. Она развалила всю работу», «сотрудница социальной защиты использует свое служебное положение, чтобы вымогать у меня деньги, угрожая в противном случае забрать детей в приют»);
- невежливость или некорректное поведение отдельных сотрудников («Провести работу с сотрудниками, объяснить им, что называть пожилого человека, обратившегося к ним, старой развалиной нельзя», «сотрудники часто пьяные. пролежни у лежачих не обрабатывают»),
- недостаточное количество сотрудников («набрать нужное количество сотрудников»).

Максимальное значение показателя 4.2. составило 100 баллов, что фиксируется у подавляющего большинства (58 из 77 или 75,3%) организаций, еще 15 организаций (19,5%) набрали по этому показателю 99 баллов. Таким образом, все или почти все опрошенные получатели услуг данных организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих оказание услуги в организации. Среднее значение данного показателя составляет 99,64 балла, что является одним из самых высоких показателей в НОК 2025 года.

Всего среди опрошенных получателей услуг организаций пользуются различными формами дистанционного взаимодействия 86,5% опрошенных, меньше всего среди получателей услуг Автономной некоммерческой организации социального обслуживания населения «ЛАЗУРИТ» (57,1%). Минимальное значение показателя 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия» составляет 96 баллов (Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА»). Опять один из опрошенных получателей услуг данной организации (который был недоволен и предыдущими показателями этого критерия), оказался недовольным доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия (вместе с тем, причину своего недовольства дистантным обслуживанием он не уточнил). Относительно низкие баллы по этому критерию (97 баллов) получил также ГАУ «Дом ночного пребывания».

Максимальное значения показателя 4.3. составило 100 баллов, что фиксируется у 63 из 77 организаций (то есть в 81,8% случаев): все или почти все получатели услуг этих организаций ответили, что удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия. Среднее значение данного показателя составляет 99,75 баллов, что является одним из самых высоких показателей в НОК 2025 года.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составляет 94,4 балла (Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА»). Относительно низкие (ниже 99 баллов) оценки набрали еще 5 организаций социального обслуживания. Все остальные охваченные исследованием организации (71 из 77 или 92,2%) набрали по этому критерию 99–100 баллов.

Максимальное значения итогового показателя по Критерию 4 составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 48 учреждениям из 77 (в 62,3% случаев), то есть более чем в половине организаций. **Среднее значение критерия 4 составляет 99,57 баллов, что делает его самым высоким результатом НОК 2025 года.**

Наиболее «сильными» составляющими Критерия 4, практически в равной степени, являются все три уровня доброжелательности и вежливости работников: как при первичном контакте (средний балл 99,43), так и при непосредственном оказании услуг (средний балл 99,64), и при дистанционных формах взаимодействия (средний балл 97,75).

Наилучшим образом обеспечили доброжелательность и вежливость работников организации следующие учреждения: это большая группа лидеров – 48 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:

- ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбург»
- ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района»
- Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна
- ГАУСО СО «КЦСОН Кировского района г. Екатеринбург»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Североуральска»
- ГАУСО СО «КЦСОН Пригородного района»
- ГАУ «КЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбург»
- ГАУСО СО «КЦСОН Артинского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Ирбита и Ирбитского района»
- ГАУ «КЦСОН Слободо-Туринского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН Нижнесергинского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Ивделя»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Карпинска»
- ГАУ «КЦСОН г. Красноуральска»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Красноуфимска»
- ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Лесного»
- ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска»
- ГАУСО СО «КЦСОН «Спутник» города Верхняя Пышма»
- ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Серова»
- ГАУ «КЦСОН Ачитского района»
- ГАУ «КЦСОН Пышминского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского»
- ГАУ «КЦСОН Невьянского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Алапаевска и Алапаевского района»
- ГАУ «КЦСОН города Кушвы»
- ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»
- ГАУ «КЦСОН Шалинского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Волчанска»
- Общество с ограниченной ответственностью «Научный межотраслевой центр»
- ГАУСО СО «КЦСОН Новолялинского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда»
- ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»
- ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда»
- ГАУСО СО «КЦСОН «Забота» Белоярского района»
- Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна

- ГАУ «КЦСОН Верх-Исетского района г. Екатеринбурга»
- ГАУСО СО «КЦСОН Сухоложского района»
- Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА»
- Общество с ограниченной ответственностью «Порт Апрель»
- Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»
- Частное общеобразовательное учреждение «Гимназия «Развитие»
- Автономная социально ориентированная некоммерческая организация «Право на помощь»
- Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС»
- Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна
- Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований»
- Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава»

Условными аутсайдерами рейтинга по критерию 4 являются учреждения, набравшие менее 99 баллов, к ним относятся 6 организаций:

- Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Наш Малахит» - 98,6 балла (слабое место - П.4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников (первичный контакт) – 98 баллов),
- ГАУ «КЦСОН Туринского района» - 98,6 балла слабое место - П.4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников (первичный контакт) – 98 баллов),
- Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна - 98,4 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) – по 98 баллов),
- Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды» - 97,0 баллов (слабое место - П.4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников (непосредственное оказание услуги) – 96 баллов),
- Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело» - 96,0 баллов (слабое место - П.4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников (первичный контакт) – 93 балла),
- Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА» - 94,44 балла (слабое место - П.4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников (первичный контакт) – 92 балла).

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)

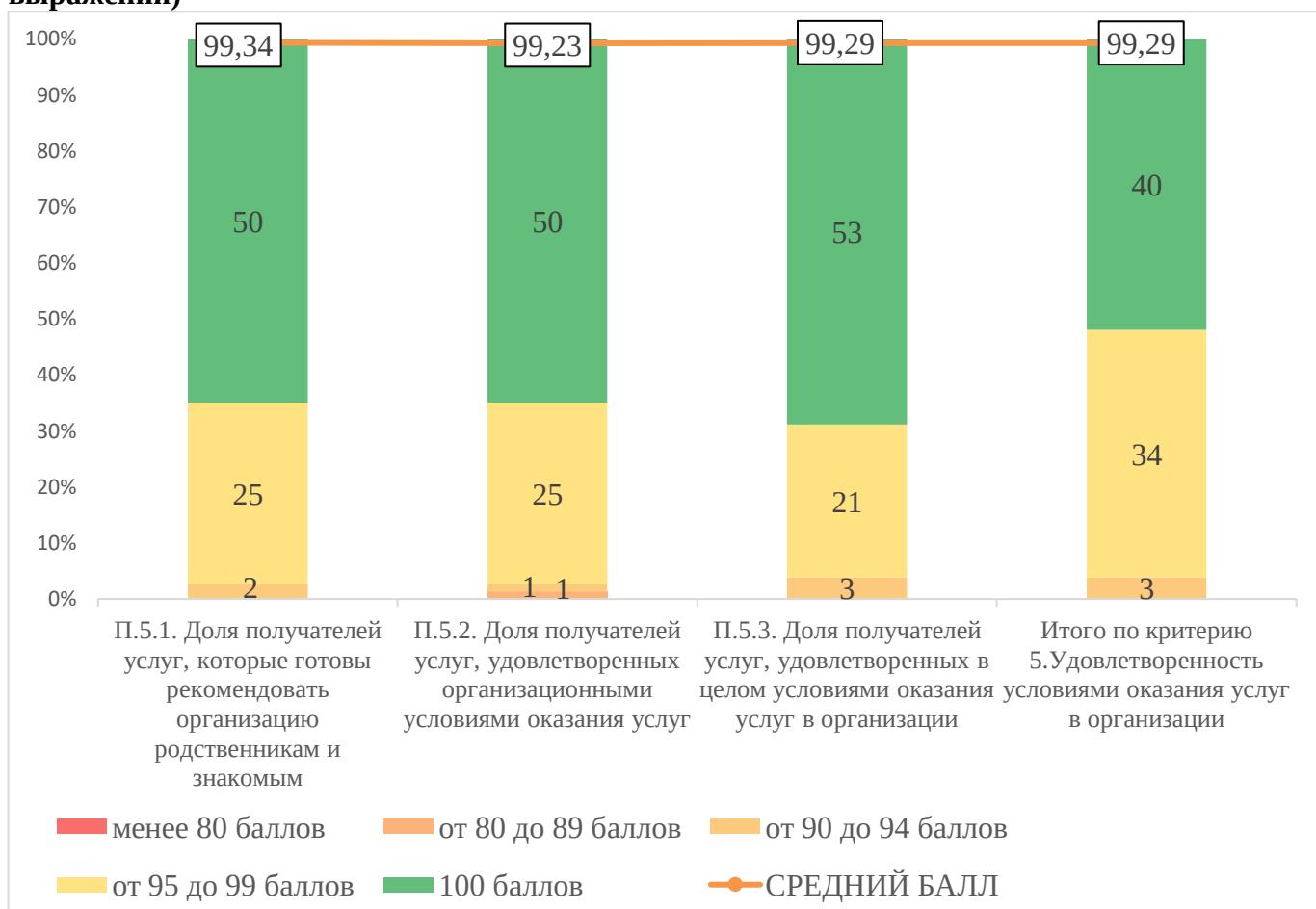


Таблица 5. Рейтинг организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки показателей Критерия 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» с указанием рейтингового места, организации приведены в порядке убывания - от наиболее успешных до наименее успешных по данному критерию.

Место	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
1	ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Кировского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Североуральска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Пригородного района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Артинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Ирбита и Ирбитского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Слободо-Туринского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Ивделя»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Карпинска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН г. Краснотурьинска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Лесного»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Серова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Ачитского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Невьянского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Алапаевска и Алапаевского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН города Кушвы»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН г. Волчанска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Общество с ограниченной ответственностью «Научный межотраслевой центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН Новолялинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН «Забота» Белоярского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Общество с ограниченной ответственностью «Порт Апрель»	100,0	100,0	100,0	100,0

Место	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Частное общеобразовательное учреждение «Гимназия «Развитие»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Автономная социально ориентированная некоммерческая организация «Право на помощь»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУ «КЦСОН Таборинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	ГАУСО СО «КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
41	ГАУ «КЦСОН Верх-Исетского района г. Екатеринбурга»	100,0	99,0	100,0	99,8
41	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС»	100,0	99,0	100,0	99,8
41	ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил»	100,0	99,0	100,0	99,8
41	ГАУ «КЦСОН Байкаловского района»	100,0	99,0	100,0	99,8
41	ГАУСО СО «КЦСОН Артемовского района»	100,0	99,0	100,0	99,8
46	ГАУСО СО «КЦСОН Нижнесергинского района»	99,0	100,0	100,0	99,7
46	ГАУ «КЦСОН Пышминского района»	99,0	100,0	100,0	99,7
46	ГАУ «КЦСОН Шалинского района»	99,0	100,0	100,0	99,7
46	ГАУ «Дом ночного пребывания»	99,0	100,0	100,0	99,7
50	ГАУСО СО «КЦСОН города Красноуфимска»	100,0	100,0	99,0	99,5
50	ГАУСО СО «КЦСОН «Спутник» города Верхняя Пышма»	99,0	99,0	100,0	99,5
50	ГАУСО СО «КЦСОН города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	99,0	99,5
50	ГАУСО СО «КЦСОН города Ревды»	99,0	99,0	100,0	99,5
50	ГАУ «КЦСОН Тугулымского района»	99,0	99,0	100,0	99,5
55	ГАУ «КЦСОН Сысертского района»	100,0	99,0	99,0	99,3
56	ГАУ «КЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбурга»	99,0	100,0	99,0	99,2
56	ГАУСО СО «КЦСОН Сухоложского района»	99,0	100,0	99,0	99,2
56	ГАУСО СО «КЦСОН п. Рефтинский»	99,0	100,0	99,0	99,2
59	ГАУСО СО «КЦСОН Камышловского района»	99,0	99,0	99,0	99,0
59	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АМЕТИСТ»	99,0	99,0	99,0	99,0
59	ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста»	99,0	99,0	99,0	99,0
59	ГАУ «КЦСОН Верхотурского района»	99,0	99,0	99,0	99,0
59	ГАУСО СО «КЦСОН «Забота» города Качканара»	99,0	99,0	99,0	99,0
64	ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга»	98,0	99,0	99,0	98,7
64	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Наш Малахит»	98,0	99,0	99,0	98,7
66	Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна	99,0	99,0	98,0	98,5
66	Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело»	97,0	97,0	100,0	98,5

Место	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
68	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЛАЗУРИТ»	99,0	98,0	98,0	98,3
69	ГАУСО СО «КЦСОН города Полевского»	98,0	99,0	98,0	98,2
69	ГАУСО СО «КЦСОН «Надежда» г. Красноуральска»	97,0	98,0	99,0	98,2
71	Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна	100,0	100,0	96,0	98,0
72	Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна	98,0	97,0	98,0	97,8
73	Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды»	97,0	97,0	97,0	97,0
74	ГАУ «КЦСОН Туринского района»	97,0	96,0	97,0	96,8
75	Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»	94,0	94,0	94,0	94,0
76	Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА»	92,0	96,0	92,0	92,8
77	Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований»	100,0	86,0	91,0	92,7

Практически все обследуемые организации социального обслуживания в Свердловской области, охваченные независимой оценкой качества в 2025 году (74 из 77 или 96,1%) получили высокие баллы по критерию 5 (выше 95 баллов), 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 92 балла (Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА») – из 26 опрошенных получателей услуг по данной организации только 24 готовы ее рекомендовать. Относительно низкие баллы по этому показателю набрало Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» - 94 балла (из 110 опрошенных готовы рекомендовать только 103 человека). Остальные 75 организаций набрали по этому показателю 97 и более баллов, а 50 организаций - максимальные 100 баллов (то есть все или практически все опрошенные получатели услуг данной организации готовы ее рекомендовать своим родственникам и знакомым). Среднее значение данного показателя по всем организациям составляет 99,34 балла.

Анализ предложений в адрес своих организаций от тех получателей услуг, которые не готовы рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым выявил следующие возможные причины отсутствия рекомендаций (в порядке убывания частоты упоминаний):

1. Недостатки инфраструктуры и условий в помещении. Респонденты отмечают неудобное расположение, отсутствие базовых удобств (питьевая вода, санитарно-гигиенические помещения), плохое санитарное состояние, тесноту, плохую звукоизоляцию, духоту и необходимость ремонта. Эти факторы создают дискомфорт и снижают качество обслуживания, что может быть ключевой причиной неготовности рекомендовать.

2. Некомпетентность и непрофессионализм персонала. Жалобы на низкую квалификацию сотрудников, их грубость, превышение полномочий, а также конкретные случаи некорректного поведения (вымогательство, оскорбления). Некоторые респонденты требуют замены отдельных сотрудников или руководства.

3. Ограниченный доступ к услугам и их качество. Отсутствие необходимых услуг (особенно в сельской местности), недостаток специалистов (например, массажистов), платный характер услуг,

неудовлетворительное качество (например, меню в пищеблоке, отсутствие физиопроцедур). Также упоминается невозможность выбора педагогов.

4. Недостатки в организации работы и условий. Жалобы на неудобный график работы, отсутствие круглосуточного обслуживания, плохую организацию (например, очереди, путаница в расписании), необходимость улучшения условий труда (кондиционеры, шумоизоляция). Также упоминается плохое качество оборудования (кровати).

5. Проблемы с доступностью для инвалидов и пожилых. Трудности с физической доступностью (подъем на этажи, отсутствие пандусов), а также неудовлетворительные условия для людей с ограниченными возможностями (например, для глухих).

6. Проблемы с руководством и системные недостатки. Жалобы на неэффективное руководство и ухудшение качества обслуживания после смены руководства.

Минимальное значение показателя 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составляет 86 баллов (Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований»), из 71 опрошенного получателя услуг по данной организации только 61 оказался удовлетворен организационными условиями предоставления услуг. К сожалению, ответа на открытый вопрос о рекомендациях в адрес организации они не оставили конкретных предложений. Также относительно низкие (94 балла) получило Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих». В числе предложений, высказанных недовольными получателями услуг данной организации были неудобное месторасположение организации и отсутствие какого-то заметного прогресса в деятельности организации («Новый клуб для глухих похож на бывший клуб ул. Отдельный,5, ИПРа бесполезные дешевые вещи на помойку и нет помощи государства»).

Остальные охваченные в 2025 году НОК организации социального обслуживания набрали по показателю 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» 96 баллов или более. Максимальное значения показателя 5.2. составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 50 учреждениям из 77 (то есть у 64,9% организаций). Среднее значение данного показателя составляет 99,23 балла.

Минимальное значение показателя 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» составляет 91 балл (Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований»), из 71 опрошенного получателя услуг данной организации 6 оказались неудовлетворенными. Относительно низкие (менее 95 баллов) результаты по этому показателю получили также Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» - 94 балла и Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА» - 92 балла.

Анализ ответов на открытый вопрос тех, кто в целом не удовлетворен условиями оказания услуг в организации в общем повторяет рейтинг причин неготовности рекомендовать организацию, но добавляет и несколько особенных причин недовольства:

1. Частая смена социальных работников и непрозрачность учета услуг
2. Недостаток финансирования для полноценной деятельности социальных работников
3. Недостаток разнообразных мероприятий

По остальным 74 охваченным в 2025 году НОК организациям социального обслуживания зафиксировано по этому показателю 96 баллов или более. Максимальное значения показателя 5.3. составило ровно 100 баллов, что было отмечено по 53 учреждениям из 77 (то есть в 68,8% случаев). Среднее значение данного показателя составляет 99,29 баллов.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» составляет 92,7 (Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований»). Относительно низкие баллы (менее 95) набрали по этому критерию еще 2 организации (Свердловское региональное отделение Общероссийской

общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» - 94,0 баллов и Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА» - 92,8 баллов). Остальные организации (74 из 77 или 96,1%) набрали по этому критерию свыше 95 баллов, то есть их посетители в основном удовлетворены организационными условиями оказания услуг в организации, в целом удовлетворены условиями оказания услуг и готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым.

Максимальное значения итогового показателя по Критерию 5 составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 40 учреждениям из 77 (в 52,0% случаев, то есть у половины охваченных НОК организаций). **Среднее значение по Критерию 5 составляет 99,29, что лишь немного уступает результату по критерию 4.** Таким образом, отдельные если случаи недовольства отдельными параметрами оказания услуг в разных организациях присутствуют, то в целом получатели услуг в подавляющем большинстве удовлетворены тем, как им оказываются услуги и готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым.

Поскольку по всем трем показателям (П.5.1, П.5.2., П.5.3.) средние баллы очень высоки (99,34, 99,23 и 99,29 баллов, то получается, что у Критерия 5 в 2025 году нет выраженных слабых или сильных составляющих. Немного меньше других составляет средний балл по показателю П.5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - 99,23 балла.

Наилучшим образом обеспечили удовлетворенность клиентов условиями оказания услуг следующие учреждения: это большая группа лидеров – 40 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:

- ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбурга»
- ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района»
- Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна
- ГАУСО СО «КЦСОН Кировского района г. Екатеринбурга»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Североуральска»
- ГАУСО СО «КЦСОН Пригородного района»
- ГАУСО СО «КЦСОН Артинского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Ирбита и Ирбитского района»
- ГАУ «КЦСОН Слободо-Туринского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Ивделя»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Карпинска»
- ГАУ «КЦСОН г. Краснотурьинска»
- ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Лесного»
- ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска»
- ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Серова»
- ГАУ «КЦСОН Ачитского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского»
- ГАУ «КЦСОН Невьянского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН города Алапаевска и Алапаевского района»
- ГАУ «КЦСОН города Кушвы»
- ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»
- ГАУСО СО «КЦСОН г. Волчанска»
- Общество с ограниченной ответственностью «Научный межотраслевой центр»
- ГАУСО СО «КЦСОН Новолялинского района»

- ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда»
- ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»
- ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда»
- ГАУСО СО «КЦСОН «Забота» Белоярского района»
- Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна
- Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА»
- Общество с ограниченной ответственностью «Порт Апрель»
- Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»
- Частное общеобразовательное учреждение «Гимназия «Развитие»
- Автономная социально ориентированная некоммерческая организация «Право на помощь»
- Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава»
- Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»
- ГАУ «КЦСОН Таборинского района»
- ГАУСО СО «КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»

Как уже отмечалось выше, по данному критерию все организации социального обслуживания набрали в 2025 году более 90 баллов, тем не менее, **если выделить условных рейтинга по критерию 5, то ими окажутся 6 организаций, набравшие менее 98 баллов:**

- Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна- 97,8 баллов (относительно слабое место - П.5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - 97 баллов),
- Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды» - 97,0 баллов (набрано ровно по 97 баллов по каждому из трех показателей данного критерия),
- ГАУ «КЦСОН Туринского района» - 96,8 баллов (относительно слабое место - П.5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг),
- Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» - 94,0 балла (набрано ровно по 94 балла по каждому из трех показателей данного критерия),
- Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА»- 92,8 балла (относительно слабое место - П.5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым и П.5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – по 92 балла),
- Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований» - 92,7 балла (слабое место - П.5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг).

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

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

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

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

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

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

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

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

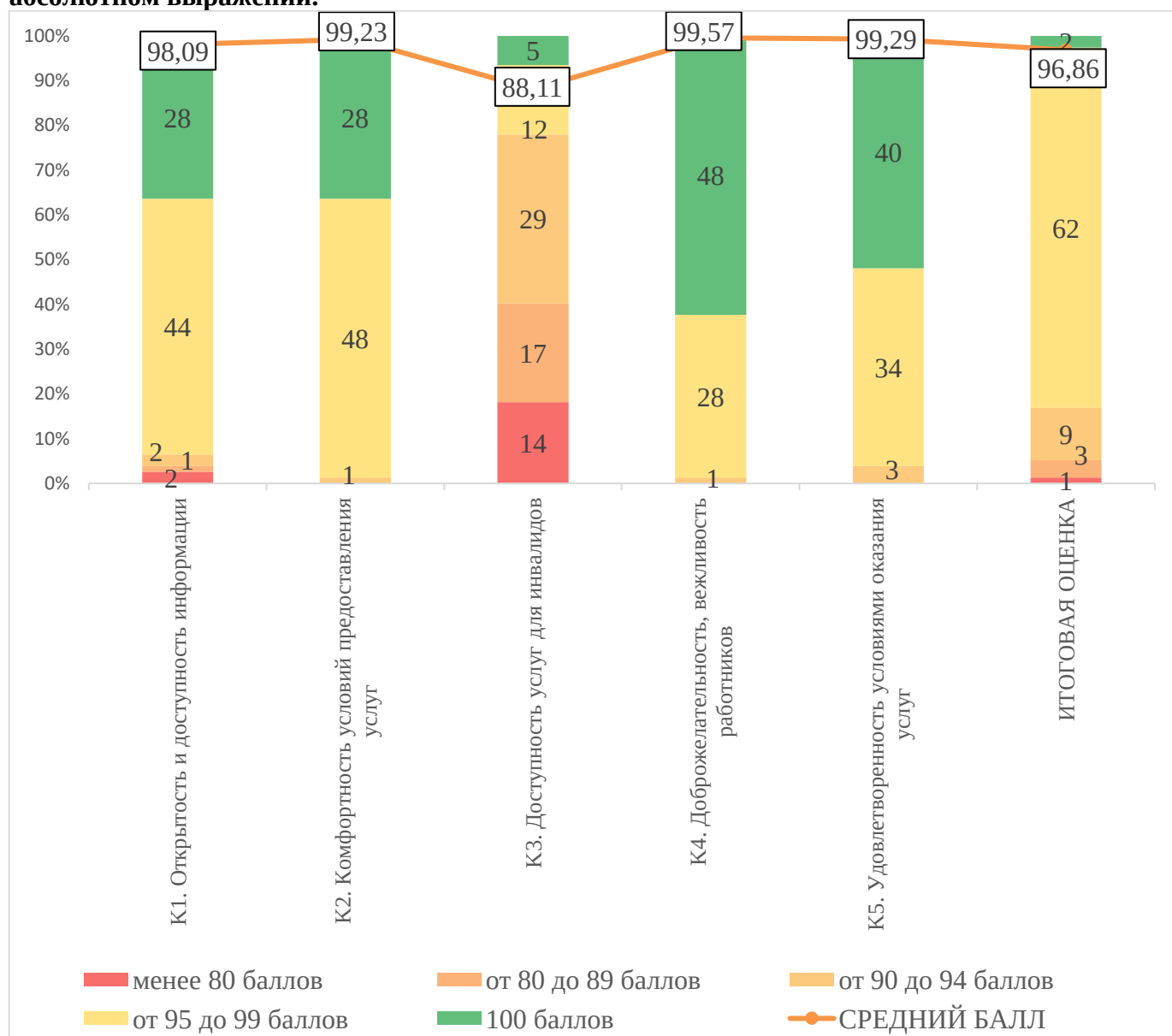


Таблица 6. Рейтинг организаций социального обслуживания по итоговой общей независимой оценке (по совокупности пяти критериев) с указанием рейтингового места, организации приведены в порядке убывания - от наиболее успешных к наименее успешным в целом.

Место	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
Группа 1. Организации -лидеры, набравшие от 98,64 до 100 баллов							
1	ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00
1	ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00
3	ГАУСО СО «КЦСОН Пригородного района»	100,0	100,0	99,7	100,0	100,0	99,94
4	ГАУ «КЦСОН Слободо-Туринского района»	100,0	100,0	99,4	100,0	100,0	99,88
5	ГАУСО СО «КЦСОН Кировского района г. Екатеринбурга»	99,6	99,7	100,0	100,0	100,0	99,86
6	Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна	99,2	100,0	100,0	100,0	100,0	99,84
7	ГАУСО СО «КЦСОН г. Ивделя»	100,0	100,0	99,1	100,0	100,0	99,82
8	ГАУСО СО «КЦСОН Артинского района»	100,0	99,3	99,7	100,0	100,0	99,80
8	ГАУСО СО «КЦСОН г. Ирбита и Ирбитского района»	100,0	99,3	99,7	100,0	100,0	99,80
10	ГАУСО СО «КЦСОН Нижнесергинского района»	100,0	99,7	99,4	100,0	99,7	99,76
11	ГАУ «КЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбурга»	99,6	100,0	99,7	100,0	99,2	99,70
12	ГАУСО СО «КЦСОН г. Североуральска»	98,8	98,7	100,0	100,0	100,0	99,50
13	ГАУСО СО «КЦСОН города Ревды»	99,6	99,0	99,7	99,6	99,5	99,48
14	ГАУСО СО «КЦСОН п. Рефтинский»	99,2	98,9	98,8	99,0	99,2	99,02
15	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЛАЗУРИТ»	98,7	99,0	99,4	99,4	98,3	98,96
16	ГАУ «КЦСОН Тугулымского района»	96,6	99,3	99,7	99,2	99,5	98,86
17	ГАУСО СО «КЦСОН г. Карпинска»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,80
17	ГАУ «КЦСОН г. Краснотурьинска»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,80
17	ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,80
20	ГАУСО СО «КЦСОН «Изумруд» города Кировграда»	100,0	100,0	93,7	100,0	100,0	98,74
20	ГАУСО СО «КЦСОН города Серова»	100,0	100,0	93,7	100,0	100,0	98,74
20	ГАУ «КЦСОН «Осень» города Первоуральска»	100,0	99,7	94,0	100,0	100,0	98,74
23	ГАУСО СО «КЦСОН города Красноуфимска»	100,0	100,0	94,0	100,0	99,5	98,70
24	ГАУ «КЦСОН Ачитского района»	100,0	99,7	93,7	100,0	100,0	98,68
25	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Добра»	99,6	100,0	94,0	99,6	100,0	98,64
25	ГАУСО СО «КЦСОН города Лесного»	99,2	100,0	94,0	100,0	100,0	98,64
Группа 2. Организации, набравшие от 97,14 до 98,62 баллов							

Место	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
27	ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил»	100,0	99,7	94,0	99,6	99,8	98,62
28	ГАУСО СО «КЦСОН города Березовского»	100,0	99,3	93,7	100,0	100,0	98,60
28	ГАУСО СО «КЦСОН города Алапаевска и Алапаевского района»	99,6	100,0	93,4	100,0	100,0	98,60
30	ГАУ «КЦСОН Байкаловского района»	100,0	99,7	93,7	99,6	99,8	98,56
31	ГАУ «КЦСОН Пышминского района»	99,6	99,6	93,7	100,0	99,7	98,52
31	ГАУ «КЦСОН Невьянского района»	99,6	99,3	93,7	100,0	100,0	98,52
33	ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»	100,0	99,4	93,1	100,0	100,0	98,50
34	ГАУ «КЦСОН города Кушвы»	99,6	99,7	93,1	100,0	100,0	98,48
35	ГАУСО СО «КЦСОН Камышловского района»	99,6	99,6	94,0	99,6	99,0	98,36
36	ГАУСО СО «КЦСОН «Спутник» города Верхняя Пышма»	100,0	97,6	94,0	100,0	99,5	98,22
36	ГАУ «КЦСОН Шалинского района»	99,6	99,3	92,5	100,0	99,7	98,22
38	ГАУСО СО «КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбург»	99,6	99,3	92,8	99,2	100,0	98,18
39	ГАУ «КЦСОН Сысертского района»	99,6	99,0	93,4	99,4	99,3	98,14
40	ГАУСО СО «КЦСОН города Асбеста»	99,6	99,3	93,7	99,0	99,0	98,12
41	ГАУСО СО «КЦСОН города Полевского»	99,6	99,3	93,4	99,2	98,2	97,94
42	Индивидуальный предприниматель Москвитина Олеся Анатольевна	99,6	99,3	92,8	99,2	98,5	97,88
43	ГАУСО СО «КЦСОН г. Волчанска»	100,0	100,0	88,0	100,0	100,0	97,60
43	Общество с ограниченной ответственностью «Научный межотраслевой центр»	100,0	100,0	88,0	100,0	100,0	97,60
45	ГАУ «Дом ночного пребывания»	98,3	100,0	90,4	99,4	99,7	97,56
46	Общество с ограниченной ответственностью «Центр адаптивной физической культуры «Берег надежды»	99,2	96,6	97,9	97,0	97,0	97,54
47	ГАУСО СО «КЦСОН города Нижняя Салда»	99,6	99,7	88,0	100,0	100,0	97,46
48	ГАУСО СО «КЦСОН города Каменска-Уральского»	99,6	98,8	88,9	99,8	99,5	97,32
49	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Наш Малахит»	98,4	98,3	92,5	98,6	98,7	97,30
50	ГАУСО СО «КЦСОН Новолялинского района»	98,3	100,0	88,0	100,0	100,0	97,26
51	ГАУ «КЦСОН Тагилстроевского района г. Нижний Тагил»	100,0	100,0	85,7	100,0	100,0	97,14
Группа 3. Организации- аутсайдеры, набравшие менее 97,13 баллов							
52	ГАУ «КЦСОН Таборинского района»	99,6	99,3	87,1	99,6	100,0	97,12
53	ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда»	100,0	100,0	85,4	100,0	100,0	97,08
54	ГАУ «КЦСОН Верхотурского района»	99,6	99,3	87,7	99,0	99,0	96,92

Место	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
55	ГАУСО СО «КЦСОН «Забота» города Качканара»	99,2	99,3	87,7	99,0	99,0	96,84
56	Индивидуальный предприниматель Сергунина Марина Александровна	100,0	100,0	84,0	100,0	100,0	96,80
57	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АМЕТИСТ»	99,6	99,3	86,0	99,0	99,0	96,56
58	ГАУСО СО «КЦСОН «Забота» Белоярского района»	98,3	98,7	85,4	100,0	100,0	96,48
59	ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга»	99,2	97,4	86,2	99,0	98,7	96,10
60	ГАУСО СО «КЦСОН «Надежда» г. Красноуральска»	98,0	98,0	86,8	99,0	98,2	96,00
61	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ЯШМА»	99,6	99,4	79,4	100,0	100,0	95,68
62	ГАУ «КЦСОН Верх-Исетского района г. Екатеринбурга»	98,7	100,0	79,7	100,0	99,8	95,64
63	ГАУ «КЦСОН Туринского района»	99,6	97,1	85,9	98,6	96,8	95,60
64	Автономная некоммерческая организация научно-практическое социально-педагогическое объединение «Благое дело»	97,3	95,1	89,9	96,0	98,5	95,36
65	Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА»	99,2	94,4	92,0	94,4	92,8	94,56
66	Общество с ограниченной ответственностью «Порт Апрель»	99,6	100,0	72,0	100,0	100,0	94,32
67	ГАУСО СО «КЦСОН Сухоложского района»	92,8	99,7	79,7	100,0	99,2	94,28
68	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»	99,6	99,7	70,0	100,0	100,0	93,86
69	Частное общеобразовательное учреждение «Гимназия «Развитие»	100,0	100,0	68,0	100,0	100,0	93,60
70	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС»	99,6	99,6	68,0	100,0	99,8	93,40
71	ГАУСО СО «КЦСОН Артемовского района»	100,0	99,2	65,7	99,6	99,8	92,86
72	Автономная социально ориентированная некоммерческая организация «Право на помощь»	96,1	100,0	68,0	100,0	100,0	92,82
73	Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»	93,9	97,5	72,8	99,2	94,0	91,48
74	Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна	96,4	100,0	44,0	100,0	98,0	87,68

Место	Наименование организации:	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
75	Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований»	82,5	98,1	44,0	100,0	92,7	83,46
76	Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна	59,8	97,4	63,4	98,4	97,8	83,36
77	Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава»	65,8	97,2	30,0	100,0	100,0	78,60

Подавляющее большинство обследуемых в 2025 году организаций социального обслуживания в Свердловской области (64 из 77 организаций или 83,1%) получили высокие баллы по сводному расчетному показателю – по общей итоговой оценке (95 баллов и выше), т.е. обеспечили 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 78,6 баллов (Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава»). У данной организации очень низкое значение по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» - 30,0 баллов, а именно показатели 3.1 «Количество условий доступности организации для инвалидов» и 3.2. «Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» - по 0 баллов. Также относительно невысокие (65,8) баллы данная организация набрала по критерию 1 «Открытость и доступность информации» - мало требуемых информационных материалов на информационных стендах организации или они недостаточно полны (актуальны).

Относительно невысокие баллы (менее чем 90 баллов) набрали еще три организации социального обслуживания:

- Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна – 87,68 балла,
- Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований» - 84,46 балла,
- Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна – 83,36 баллов.

У всех трех организаций сходная основная проблема – недостаточно высокое значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов». При этом у последней из них (Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна) очень низкие баллы и по Критерию 1. Открытость и доступность информации.

Остальные организации (72 из 77, то есть 93,5%) получили общие оценки в диапазоне свыше 90 баллов, из них

- 9 организаций (11,7%) от 90 до 95 баллов;
- 24 организации (31,2%) от 95 до 98 баллов;
- 26 организаций (33,8%) от 99 до 99 баллов;
- и 14 организаций (18,2%) от 99 до 100 баллов.

Максимальные 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 77:

- ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбурга»
- ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района»

Еще 12 организаций (15,6%) набрали по общему критерию свыше 99 баллов:

- ГАУСО СО «КЦСОН Пригородного района» - 99,94 балла,
- ГАУ «КЦСОН Слободо-Туринского района» - 99,88 балла,

ГАУСО СО «КЦСОН Кировского района г. Екатеринбурга» - 99,86 балла,
 Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна - 99,84 балла,
 ГАУСО СО «КЦСОН г. Ивделя» - 99,82 балла,
 ГАУСО СО «КЦСОН Артинского района» - 99,80 балла,
 ГАУСО СО «КЦСОН г. Ирбита и Ирбитского района» - 99,80 балла,
 ГАУСО СО «КЦСОН Нижнесергинского района» - 99,76 балла,
 ГАУ «КЦСОН Октябрьского района г. Екатеринбурга» - 99,70 балла,
 ГАУСО СО «КЦСОН г. Североуральска» - 99,50 балла,
 ГАУСО СО «КЦСОН города Ревды» - 99,48 бала,
 ГАУСО СО «КЦСОН п. Рефтинский» - 99,02 балла.

Среднее значение итогового показателя НОК по всем 77 обследованным в 2025 году организациям составляет 96,86 балла.

Наиболее «сильной» составляющей итоговой общей оценки являются примерно в равной степени три критерия:

- Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников» - в среднем 99,57 балла.
- Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - в среднем 99,29 балла.
- Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг в организации» – в среднем 99,23 балла.

Таким образом, в подавляющем большинстве организаций социального обслуживания, охваченных НОК в 2025 году, создано достаточно комфортных условий для получения услуг и эти условия - надлежащего качества. Получатели услуг практически всех организаций удовлетворены комфортностью оказания услуг в организациях, доброжелательностью и вежливостью работников на всех этапах (при первичном контакте, при оказании услуги, при дистанционном взаимодействии), удовлетворены организационными условиями и в целом удовлетворены условиями оказания услуг в организациях и готовы рекомендовать организации социального обслуживания своим родственникам и знакомым.

Таблица 10. Средний балл, набранный по каждому показателю каждого критерия по обследованным организациям социального обслуживания НОК 2025 года.

Показатель:	П1	П2	П3	Итог по критерию
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	96,25	98,96	98,83	98,09
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг в организации»	100,0	99,06	98,70	99,23
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	74,29	90,91	98,21	88,11
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников»	99,43	99,64	99,75	99,57
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,34	99,23	99,29	99,29
Итоговый балл по Свердловской области:				96,86

Среднюю позицию в итоговом показателе НОК 2025 года занимает критерий 1 «Открытость и доступность информации», здесь средний балл составил 98,09 балла. **Практически во всех (75 из**

77 или 97,4%) организациях социального обслуживания Свердловской области в 2025 году обеспечено функционирование всех дистанционных способов взаимодействия, подавляющее большинство опрошенных получателей услуг в данных организациях (98-99% в целом по всей выборке) удовлетворены информацией, размещенной на информационных стендах и официальных сайтах организаций, но эксперты отметили нехватку ряда нормативно-требуемых информационных материалов, либо их неполноту или неактуальность и это можно относительно легко исправить.

Наиболее редко на стендах организаций присутствует (либо не является полной и актуальной) информация о

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии таких предписаний);
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков);
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;
- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты.

Наиболее редко на сайтах организаций в сети Интернет присутствует (либо не является полной и актуальной) информация о

- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков);
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности);
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату;
- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;

Данные материалы (в отличие от других) требуют регулярного обновления, поэтому за их состоянием организациям необходимо следить и вовремя актуализировать.

И наиболее «слабой» составляющей итоговой общей оценки (что характерно на протяжении уже ряда лет) является Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов». Среднее значение по всем 77 организациям составило 88,11 балла.

Прежде всего помещения организаций и прилегающей к ней территории недостаточно оборудованы учетом доступности для инвалидов. Наиболее редко в организациях социального обслуживания и их филиалах можно встретить специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов - имеются только в 64,8% организаций, либо они не отвечают требованиям (например, нет кнопки вызова персонала, опорных поручней, недостаточная ширина помещений и т.п.). Еще одно условие, которое встретишь не в каждой организации –

выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов - имеются только в 77,4% организаций, либо они не отвечают требованиям (например, значительно удалены от здания организации, помечены разметкой, но не имеют соответствующего знака и т. п.). Также часто присутствуют замечания в адрес адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - имеются только в 85,6% организаций, либо они не отвечают требованиям (например, имеется только часть оборудования, проемы недостаточно широки для комфортного проезда кресла-коляски, лифты есть, но не обеспечивают попадания на каждый этаж и т. п.).

Вторая проблема – в организациях социального обслуживания обеспечено недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Наиболее редко организации социального обслуживания имеют возможность предоставить инвалидам дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – только в 65,9% обследованных адресов организаций предоставляется данная услуга, либо она не надлежащего качества (дублирование только части информации, присутствует либо звуковой, либо визуальный компонент, что устройство сломалось на момент проведения НОК и т. п.). Примерно та же ситуация с дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля – только в 89,0% обследованных адресов организаций предоставляется данная услуга, либо она не надлежащего качества (присутствует не везде, где требуется).

Что касается самих инвалидов и их законных представителей, то, как мы уже отмечали в соответствующем разделе предыдущей главы, они в основном удовлетворены созданными для инвалидов условиями. Однако речь идет об опросе фактических получателей услуг, а вот другие (потенциальные) получатели услуг – инвалиды, возможно не обращаются в данные организации, потому что для них созданных условий недостаточно. Таким образом, из всех оцениваемых показателей, доступность услуг для инвалидов является наименее успешно реализованным. Однако это характерно для ситуации в целом, тогда как по некоторым учреждениям оценки данного показателя достаточно высоки (15 организаций или 19,5% 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 – организаций, набравших в итоге от 99,76 до 100 баллов. К ним принадлежат 9 государственных и одно негосударственное учреждение социального обслуживания (приведены в порядке убывания рейтинга):

1. ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбурга» - 100,00 баллов,
2. ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района» - 100,00 баллов,
3. ГАУСО СО «КЦСОН Пригородного района» - 99,94 баллов,
4. ГАУ «КЦСОН Слободо-Туринского района» - 99,88 баллов,
5. ГАУСО СО «КЦСОН Кировского района г. Екатеринбурга» - 99,86 баллов,
6. Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна - 99,84 баллов,
7. ГАУСО СО «КЦСОН г. Ивделя» - 99,82 баллов,
8. ГАУСО СО «КЦСОН Артинского района» - 99,80 баллов,
9. ГАУСО СО «КЦСОН г. Ирбита и Ирбитского района» - 99,80 баллов,
10. ГАУСО СО «КЦСОН Нижнесергинского района» - 99,76 баллов.

Условными аутсайдерами рейтинга являются учреждения, набравшие менее 93,86 баллов по общей итоговой оценке, к ним относятся 10 (в том числе 9 негосударственных и одна государственная) организаций:

68. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»- 93,86 балла (слабое место - КЗ. Доступность услуг для инвалидов – 70,0 баллов),
69. Частное общеобразовательное учреждение «Гимназия «Развитие» - 93,60 (слабое место - КЗ. Доступность услуг для инвалидов – 68,0 баллов),
70. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС»- 93,40 балла (слабое место - КЗ. Доступность услуг для инвалидов – 68,0 баллов),

71. ГАУСО СО «КЦСОН Артемовского района» - 92,86 балла (слабое место - К3. Доступность услуг для инвалидов – 65,7 баллов),
72. Автономная социально ориентированная некоммерческая организация «Право на помощь» - 92,82 балла (слабое место - К3. Доступность услуг для инвалидов – 68,0 баллов),
73. Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» - 91,48 балла (слабое место - К3. Доступность услуг для инвалидов – 72,8 баллов),
74. Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна - 87,68 балла (слабое место - К3. Доступность услуг для инвалидов – 44,0 балла),
75. Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований» - 83,46 (слабое место - К3. Доступность услуг для инвалидов – 44,0 балла),
76. Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна - 83,36 балла (слабые места: К1. Открытость и доступность информации – 59,8 балла и К3. Доступность услуг для инвалидов – 63,4 балла),
77. Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава» - 78,60 балла (слабые места: К1. Открытость и доступность информации – 65,8 балла и К3. Доступность услуг для инвалидов – 30,0 баллов).

Таким образом, за исключением двух последних организаций, у которых вторым слабым местом является также и Критерий 1. Открытость и доступность информации, у всех организаций-аутсайдеров рейтинга НОК 2025 года одинаковое слабое место – Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

ГЛАВА 3. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ В РАЗРЕЗЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ И УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ОКРУГОВ С ОЦЕНКОЙ ДИНАМИКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

3.1. Рейтинг муниципальных образований Свердловской области по результатам НОК 2025 года в разрезе управленческих округов и типов МО

Охваченные НОК в 2025 организации социального обслуживания (55 государственных и 22 негосударственных организаций) в меньшей степени зависят от эффективности действий администраций муниципальных образований Свердловской области, на территории которых они формально расположены. Кроме того, распределение списка организаций по муниципальным образованиям очень неравномерный - в НОК представлены только 49 муниципальных образования (из 94, см. https://midural.ru/100034/100089/mu_leaders/), причем подавляющее большинство (44 из 49) муниципальных образований представлено всего 1 организацией и еще 3 муниципальных образования (муниципальный округ Ревда, Новоуральский городской округ и городской округ Красноуфимск) представлены всего 2мя организациями). Более чем 2 организациями представлены такие муниципальные образования, как муниципальное образование “город Екатеринбург” – 18 организаций (причем большинство из них – негосударственные) и город Нижний Тагил – 8 организаций социального обслуживания. В связи с вышеизложенным, приведенный в таблице 11 рейтинг муниципальных образований носит исключительно справочный характер.

Таблица 7. Рейтинг муниципальных образований Свердловской области по итоговой общей независимой оценке (по совокупности пяти критериев) с указанием рейтингового места, муниципальные образования приведены в порядке убывания - от наиболее успешных к наименее успешным в целом. В таблице приведен средний балл по организациям в составе каждого МО.

Место	Наименование муниципального образования	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
Группа 1. Муниципальные образования, набравшие от 98,7 до 100 баллов							
1	Талицкий муниципальный округ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2	Слободо-Туринский муниципальный район	100,0	100,0	99,4	100,0	100,0	99,9
3	Ивдельский муниципальный округ	100,0	100,0	99,1	100,0	100,0	99,8
4	Артинский муниципальный округ	100,0	99,3	99,7	100,0	100,0	99,8
4	городской округ «город Ирбит»	100,0	99,3	99,7	100,0	100,0	99,8
6	Нижнесергинский муниципальный район	100,0	99,7	99,4	100,0	99,7	99,8
7	Североуральский муниципальный округ	98,8	98,7	100,0	100,0	100,0	99,5
8	городской округ Рефтинский	99,2	98,9	98,8	99,0	99,2	99,0
9	Режевской муниципальный округ	98,7	99,0	99,4	99,4	98,3	99,0
10	Тугулымский муниципальный округ	96,6	99,3	99,7	99,2	99,5	98,9
11	муниципальный округ Карпинск	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,8
11	муниципальный округ Краснотурьинск	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,8
13	муниципальный округ Первоуральск	100,0	99,7	94,0	100,0	100,0	98,7
13	Кировградский муниципальный округ	100,0	100,0	93,7	100,0	100,0	98,7
13	Серовский муниципальный округ	100,0	100,0	93,7	100,0	100,0	98,7
16	Ачитский муниципальный округ	100,0	99,7	93,7	100,0	100,0	98,7
Группа 2. Муниципальные образования, набравшие от 97,5 до 98,6 баллов							
17	городской округ «Город Лесной»	99,2	100,0	94,0	100,0	100,0	98,6

18	Муниципальное образование город Алапаевск	99,6	100,0	93,4	100,0	100,0	98,6
18	Березовский муниципальный округ	100,0	99,3	93,7	100,0	100,0	98,6
20	Байкаловский муниципальный район	100,0	99,7	93,7	99,6	99,8	98,6
21	Невьянский муниципальный округ	99,6	99,3	93,7	100,0	100,0	98,5
21	Пышминский муниципальный округ	99,6	99,6	93,7	100,0	99,7	98,5
23	Кушвинский муниципальный округ	99,6	99,7	93,1	100,0	100,0	98,5
24	Камышловский муниципальный район	99,6	99,6	94,0	99,6	99,0	98,4
25	городской округ Верхняя Пышма	100,0	97,6	94,0	100,0	99,5	98,2
25	Шалинский муниципальный округ	99,6	99,3	92,5	100,0	99,7	98,2
27	Сысертский муниципальный округ	99,6	99,0	93,4	99,4	99,3	98,1
28	Асбестовский муниципальный округ	99,6	99,3	93,7	99,0	99,0	98,1
29	Полевской муниципальный округ	99,6	99,3	93,4	99,2	98,2	97,9
30	Волчанский муниципальный округ	100,0	100,0	88,0	100,0	100,0	97,6
31	муниципальный округ Нижняя Салда	99,6	99,7	88,0	100,0	100,0	97,5
Группа 3. Муниципальные образования, набравшие от 78,6 до 97,3 баллов							
32	Новолялинский муниципальный округ	98,3	100,0	88,0	100,0	100,0	97,3
33	Каменск-Уральский городской округ	99,6	98,8	88,9	99,8	99,5	97,3
34	Таборинский муниципальный район	99,6	99,3	87,1	99,6	100,0	97,1
35	Верхнесалдинский муниципальный округ	100,0	100,0	85,4	100,0	100,0	97,1
36	муниципальный округ Верхотурский	99,6	99,3	87,7	99,0	99,0	96,9
37	Качканарский муниципальный округ	99,2	99,3	87,7	99,0	99,0	96,8
38	муниципальное образование «город Екатеринбург»	98,9	99,0	87,6	99,2	98,8	96,7
39	муниципальный округ Ревда	99,8	99,5	83,9	99,8	99,8	96,5
40	Белоярский муниципальный округ	98,3	98,7	85,4	100,0	100,0	96,5
41	Новоуральский городской округ	99,8	99,8	81,0	100,0	99,9	96,1
42	муниципальный округ Красноуральск	98,0	98,0	86,8	99,0	98,2	96,0
43	Туринский муниципальный округ	99,6	97,1	85,9	98,6	96,8	95,6
44	городской округ Верх-Нейвинский	97,3	95,1	89,9	96,0	98,5	95,4
45	город Нижний Тагил	92,7	99,3	81,7	99,7	98,8	94,4
46	муниципальный округ Сухой Лог	92,8	99,7	79,7	100,0	99,2	94,3
47	городской округ Красноуфимск	98,2	100,0	69,0	100,0	98,8	93,2
48	Артемовский муниципальный округ	100,0	99,2	65,7	99,6	99,8	92,9
49	муниципальный округ Среднеуральск	65,8	97,2	30,0	100,0	100,0	78,6

Среди муниципальных образований Свердловской области **наилучшим образом** обеспечили совокупную реализацию всех пяти критериев и условий обслуживания — **10 лидеров, набравшие итого от 98,9 до 100 баллов** (в каждый из них входит всего 1 организация социального обслуживания). К ним принадлежат (приведены в порядке убывания рейтинга):

1. Талицкий муниципальный округ - 100,0 баллов,
2. Слободо-Туринский муниципальный район - 99,9 баллов,
3. Ивдельский муниципальный округ - 99,8 баллов,
4. Артинский муниципальный округ - 99,8 баллов,
5. городской округ «город Ирбит» - 99,8 баллов,
6. Нижнесергинский муниципальный район - 99,8 баллов,
7. Североуральский муниципальный округ - 99,5 баллов,
8. городской округ Рефтинский - 99,0 баллов,
9. Режевской муниципальный округ - 99,0 баллов,

10. Тугулымский муниципальный округ - 98,9 баллов.

Условными аутсайдерами рейтинга являются 10 муниципальных образований, **набравших итого менее 96,5 баллов в среднем.** К ним принадлежат:

- 40. Белоярский муниципальный округ - 96,5 баллов,
- 41. Новоуральский городской округ - 96,1 баллов,
- 42. муниципальный округ Красноуральск - 96,0 баллов,
- 43. Туринский муниципальный округ - 95,6 баллов,
- 44. городской округ Верх-Нейвинский - 95,4 баллов,
- 45. город Нижний Тагил - 94,4 баллов,
- 46. муниципальный округ Сухой Лог - 94,3 баллов,
- 47. городской округ Красноуфимск - 93,2 баллов,
- 48. Артемовский муниципальный округ - 92,9 баллов,

В том числе единственное МО, набравшее менее 90 баллов:

- 49. муниципальный округ Среднеуральск - 78,6 баллов.

Таблица 8. Рейтинг управленческих округов Свердловской области по итоговой общей независимой оценке (по совокупности пяти критериев) с указанием рейтингового места и количества организаций. В таблице приведен средний балл по организациям в составе УО.

Управленческий округ Свердловской области	Учреждений	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ	Место
муниципальное образование «город Екатеринбург»	19	98,9	99,0	87,6	99,2	98,8	96,7	4
Западный	3	100,0	99,6	95,8	100,0	100,0	99,1	1
Северный	13	99,6	99,3	92,1	99,6	99,4	98,0	2
Восточный	19	97,4	99,0	87,2	99,6	99,5	96,5	5
Южный	9	99,0	99,5	88,9	99,7	99,3	97,3	3
Горнозаводской	14	95,6	99,5	84,2	99,8	99,3	95,7	6

Как следует из данных таблицы 8, **в управленческих округах Свердловской области ситуация не очень сильно различается: итоговая общая оценка (средний балл по организациям, входящим в состав муниципального образования) укладывается в диапазон 95,7–99,1 балла.**

- Наивысший результат (99,1 балла) зафиксирован по 3 организациям социального обслуживания Западного управленческого округа.
- Низший результат (95,5 балла) зафиксирован по 14 организациям социального обслуживания Горнозаводского округа.
- Относительно низкий результат (96,5 баллов) наблюдается также в 19 организациях Восточного управленческого округа и результат 96,7 баллов в 19 организациях муниципального образования «город Екатеринбург».

Таблица 9. Результаты НОК в разрезе типов муниципальных образований Свердловской области. В таблице приведен средний балл по организациям в составе типа.

Тип муниципального образования	Учреждений	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ	Место
менее 15 тыс.	11	99,3	99,5	94,0	99,7	99,7	98,4	1
от 15 до 40 тыс.	16	99,3	99,2	90,2	99,6	99,4	97,5	2
от 40 до 100 тыс.	16	97,0	99,3	85,2	99,7	99,6	96,2	4
от 100 тыс. и более	34	97,6	99,1	86,6	99,5	99,0	96,4	3

Как следует из данных таблицы 9, наиболее высокий результат НОК зафиксирован в МО с численностью менее 15 тыс. человек (98,4 балла), в МО с численностью от 40 тыс. человек, наоборот, фиксируется наименьший средний результат НОК 96,2–96,4 балла. Причина в том, что в крупных муниципалитетах чаще присутствуют негосударственные организации социального обслуживания.

3.2. Динамика показателей независимой оценки качества в целом по организациям социального обслуживания Свердловской области за 2021–2025 гг.

Для оценки общей динамики результатов НОК за последние периоды (2021–2025 гг) в таблицу 10 и на диаграмме 8 представлены общие результаты НОК за эти периоды. Следует отметить, что в 2021, 2022 и 2023 годах оценке подлежали разные организации социального обслуживания. В 2021 и 2024, а также в 2022 и 2025 году список организаций за некоторым исключением сопоставим.

Таблица 10. Сравнение результатов НОК за 2021-2025гг. (средний балл по всем оцениваемым организациям) *

Показатель:	2021	2022	2023	2024	2025
Количество оцениваемых организаций социального обслуживания	45	73	55	41	77
К1. Открытость и доступность информации	94,4	92,9	93,5	96,88	98,09
К2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания	98,2	99,0	98,3	98,30	99,32
К3. Доступность услуг для инвалидов	79,3	76,7	74,3	85,50	88,11
К4. Доброжелательность, вежливость работников	97,1	99,4	99,1	98,67	99,57
К5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,1	99,3	98,7	98,87	99,29
Итоговый показатель НОК	93,22	93,48	92,78	95,65	96,86

*Источник: <https://msp.midural.ru/deyatelnost/socialnoe-obslyujivanie/nezavisimaya-sistema-ocenki-kachestva-raboty-uchrejdeniy/itogi-nso-reytingi-informaciya.html>

В целом за период 2021–2023 года итоговый общий показатель НОК по организациям социального обслуживания Свердловской области (средний результат по всем оцениваемым организациям) не претерпевает существенных изменений, поскольку оцениваются разные списки организации. Вместе с тем, в 2024 и 2025 году результат НОК заметно вырос (на +2,78 балла в 2024 году и на +1,21 балла в 2025 году), и это с учетом того, что методика оценки показателей в 2024 году стала более жесткой – недостаточно формального наличия условий и информационных материалов, условия должны быть в хорошем состоянии, а информационные материалы – полные и актуальные.

Что касается отдельных критериев, то в 2025 году немного выросли результаты по всем пяти оцениваемым критериям. Наибольший рост зафиксирован по Критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов» рост на 6,2 балла (с 79,3 баллов в 2021 году до 88,11 баллов в 2025 году). Рост по этому критерию очень важен, поскольку именно по показателям доступности услуг для инвалидов наблюдается наименьший результат НОК за все периоды.

Заметный рост на +3,69 балла зафиксирован по Критерию 1 «Открытость и доступность информации (с 94,4 в 2021 году до 98,09 в 2025 году).

Небольшой рост (+2–2,5 балла) наблюдается по критериям К4. «Доброжелательность, вежливость работников» и К5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Важно отметить, что по этим показателям рост даже немного удивителен – значения показателей близко к максимальному в 100 баллов и им уже кажется некуда расти. Тем не менее, поскольку условия обслуживания улучшаются, то неудовлетворенных практически не остается.

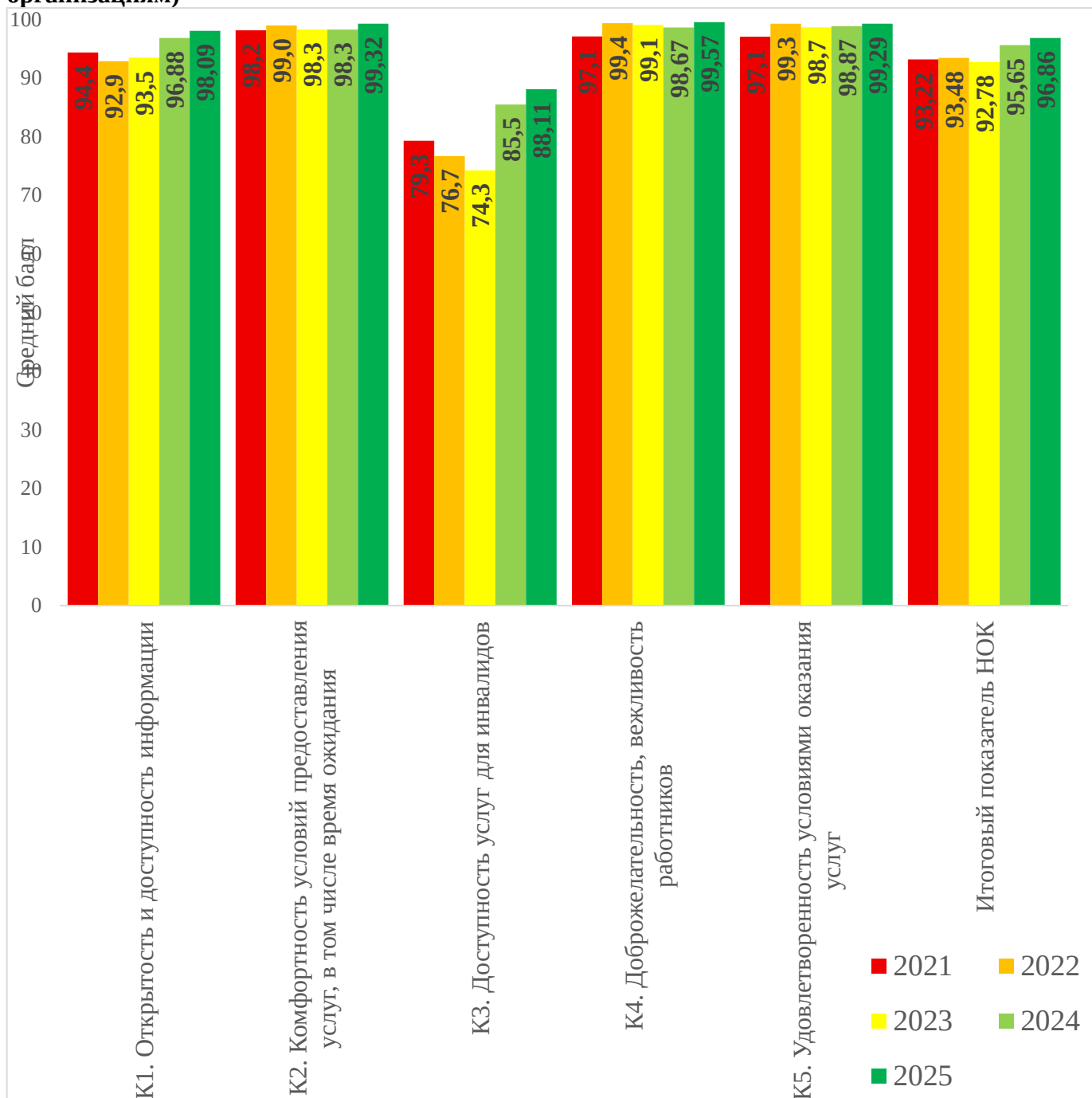
И практически отсутствует рост по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания», с 98,2 баллов в 2021 году он вырос до 99,3 баллов в 2025 году, то есть всего на 1,1 балла. Представляется, что причина отсутствия роста состоит именно в ужесточении методики оценки комфортности условий. В отчетах НОК прошлых лет мы уже неоднократно указывали, что для обеспечения удовлетворённости получателей услуг недостаточно формального предоставления условий комфортности, надо чтобы они были высокого качества. В НОК 2025 года методика учитывает качество (состояние) условий комфортности, поэтому организации получили заметно меньшие баллы по этому показателю, если данные условия были выполнены только формально.

Диаграмма 7. Динамика результатов НОК за 2022-2025гг. (средний балл по всем оцениваемым организациям)



На диаграмме 7 приведено сравнение данных по одинаковому списку из 68 организаций, участвовавших в НОК 2022 и 2025 года. В этой ситуации рост показателей по каждому из 5 критериев заметен еще лучше (несмотря на ужесточение методики оценки). Особенно в 2025 годы выросла (с 77,71 балла в 2023 до 91,30 баллов в 2025, то есть на +13,67 балла) средняя оценка по Критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов». Есть заметный рост и по Критерию 1 «Открытость и доступность информации (с 93,88 в 2022 году до 99,39 в 2025 году, то есть на +5,51 балла). Что касается остальных трех критериев, то незначительный рост по ним есть, но поскольку результат по этим критериям, итак, уже близок к 100%, а в больших выборках всегда находится какая-то незначительная часть неудовлетворенных, то здесь достигнут естественный потолок роста.

Диаграмма 8. Динамика результатов НОК за 2021-2025гг. (средний балл по всем оцениваемым организациям)



ЗАКЛЮЧЕНИЕ. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ.

Всего в процессе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области в 2025 году было охвачено 77 организаций социального обслуживания, в том числе 55 государственных и 22 негосударственных:

- экспертами проанализировано 76 сайтов этих организаций в сети Интернет (у одной организации («Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна» не было найдено официального сайта в сети Интернет);
- экспертами проанализировано все 186 филиалов всех 77 охваченных НОК организаций;
- собрано 43.592 анкет-оценок получателей услуг организаций социального обслуживания Свердловской области, в том числе 3.199 оценки через официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru, практически по всем 77 организациям социального обслуживания перевыполнено выборочное задание (36.448 анкет).

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 2025 году.

В 2025 году Итоговый показатель независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания составил в среднем 97,86 балла, то есть вырос относительно результата прошлого периода (НОК 2024 года, средний результат 95,65 баллов) на +2,21 балла.

Относительно сопоставимого периода НОК 2022 (по сопоставимому списку организаций) результат вырос на +3,99 баллов, и это с учетом того, что методика оценки показатели в 2025 году стала более жесткой – недостаточно формального наличия условий и информационных материалов, условия должны быть в хорошем состоянии, а информационные материалы – полные и актуальные).

Рассмотрим ситуацию по каждому критерию.

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

Подавляющее большинство организаций социального обслуживания в Свердловской области (72 из 77 или 93,5%) получили высокие баллы по критерию 1 (95 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.

Максимальное значение показателя по Критерию 1 составило 100 баллов, что было отмечено по 28 из 77 организаций социального обслуживания (36,4%). Еще 31 организация (40,3%) набрали по первому критерию от 99 до 99,9 баллов. Таким образом, три четверти (76,6%) оцениваемых организаций выполнили практически все нормативы и получили высшую оценку (99–100 баллов) по всем трем составляющим данного критерия. Среднее значение данного показателя составляет 98,09 балла.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 1 является показатель 1.2. «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия и их функционирование». Почти все (75 из 77) организаций обеспечили информацию минимум о 5 дистанционных способах взаимодействия на своем официальном сайте в сети Интернет и эксперты убедились в том, что эти способы реально функционируют.

Наиболее «слабой» составляющей Критерия 1 является показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах». Среднее значение по данному показателю – 96,25 балла, но данное среднее значение занижено из-за трех, причем у одной организации вообще не было сайта в сети интернет, а у других отсутствовало большинство требуемых информационных материалов.

Наиболее редко на стендах организаций присутствует (либо не является полной и актуальной) информация о

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии таких предписаний);
- о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков);
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;
- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты.

Наиболее редко на сайтах организаций в сети Интернет присутствует (либо не является полной и актуальной) информация о

- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков);
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности);
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату;
- об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;

Данные материалы (в отличие от других) требуют регулярного обновления, поэтому за их состоянием организациям необходимо следить и вовремя актуализировать.

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

Почти все (68 из 77 или 88,3%) обследуемых организаций социального обслуживания Свердловской области в 2025 году получили высокие баллы по критерию 2 (98 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую комфортность условий предоставления услуг, в том числе комфортное время ожидания предоставления услуг.

Максимальное значения итогового показателя по Критерию 2 составило 100 баллов, которые набрали 28 из 77 оцениваемых организаций (более трети – 36,4%), обеспечив, таким образом, достаточно условий комфортности получателем услуг и не заставляя их долго ждать получения услуги, что было подтверждено по данным организациям на основе опроса получателей услуг. Среднее значение данного критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составляет 99,23 балла.

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 2 является П.2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (средний балл – 100,0). Все 77 организаций социального обслуживания Свердловской области (участвующие в НОК 2025 года) набрали по этому показателю максимальный балл (100), то есть обеспечили 5 или более качественных условий комфортности получения услуг.

Относительно «слабой» составляющей Критерия 2 является П.2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (средний балл – 98,7%). Не всегда созданных формальных условий комфортности достаточно, чтобы получатели услуг были полностью удовлетворены по этому показателю. Каждой организации стоит познакомиться с предложениями, высказанными получателями услуг (приведены в рекомендациях, направленных в адрес каждой организации) и выяснить причины неудовлетворённости отдельных посетителей своей организации, чтобы принять соответствующие меры.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

31 организация из 77 (40,3%) обследуемых организаций социального обслуживания в Свердловской области в 2025 году получила относительно низкие (менее 90) баллы по критерию 3, т. е. недостаточно полноценно обеспечили доступность услуг для инвалидов и всего 15 организаций (19,5%) обеспечили по этому критерию очень высокий результат (99-100 баллов).

Минимальное значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» составляет всего 30 баллов (Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава»). Очень низкие результаты (менее 50 баллов) получили по критерию 3 также Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна – 44,0 баллов и Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований» - 44.0 баллов. Еще 11 организаций (14,3%) набрали по этому критерию менее 80 баллов.

Максимальное значения по критерию 3 составило 100 баллов, что было отмечено всего по 5 учреждениям из 77 (то есть в 6,5% случаев). Относительно высокое значение (от 99,0 до 99,9 баллов) фиксируется еще у 10 организаций (13,0%). **Среднее значение критерия 3 составляет 88,11 баллов, что делает его самым слабым критерием в НОК 2025 года.**

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 3 является показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (среднее значение 98,51 балла, получатели услуг (все опрошенные инвалиды или их законные представители) 29 организаций (70,7%) полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов).

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 72,68 балла, что является самым низким значением у показателей НОК 2025 года. Более половины (26 из 41 или 63,4%) организаций получили менее 90 баллов по этому критерию.

Прежде всего помещения организаций и прилегающей к ней территории недостаточно оборудованы учетом доступности для инвалидов. Наиболее редко в организациях социального обслуживания и их филиалах можно встретить специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов - имеются только в 64,8% организаций, либо они не отвечают требованиям (например, нет кнопки вызова персонала, опорных поручней, недостаточная ширина помещения и т. п.). Еще одно условие, которое встретишь не в каждой организации – выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов - имеются только в 77,4% организаций, либо они не отвечают требованиям (например, значительно удалены от здания организации, помечены разметкой, но не имеют соответствующего знака и т. п.). Также часто присутствуют замечания в адрес адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - имеются только в 85,6% организаций, либо они не отвечают требованиям (например, имеется только часть оборудования, проемы недостаточно широки для комфортного проезда кресла-коляски, лифты есть, но не обеспечивают попадания на каждый этаж и т. п.).

Вторая проблема – в организациях социального обслуживания обеспечено недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Наиболее редко организации социального обслуживания имеют возможность предоставить инвалидам дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – только в 65,9% обследованных адресов организаций предоставляется данная услуга, либо она не надлежащего качества (дублирование только части информации, присутствует либо звуковой, либо визуальный компонент, что устройство сломалось на момент проведения НОК и т. п.). Примерно та же ситуация с дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации

знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля – только в 89,0% обследованных адресов организаций предоставляется данная услуга, либо она не надлежащего качества (присутствует не везде, где требуется).

Что касается самих инвалидов и их законных представителей, то, они в основном удовлетворены созданными для инвалидов условиями. Однако речь идет об опросе фактических получателей услуг, а вот другие (потенциальные) получатели услуг – инвалиды, возможно не обращаются в данные организации, потому что для них созданных условий недостаточно. Таким образом, из всех оцениваемых показателей, доступность услуг для инвалидов является наименее успешно реализованным. Однако это характерно для ситуации в целом, тогда как по некоторым учреждениям оценки данного показателя достаточно высоки (15 организаций или 19,5% организаций набрали по этому критерию от 99 до 100 баллов).

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Практически все исследуемые организации социального обслуживания в Свердловской области (71 из 77 или 92,2%) получили высокие баллы по критерию 4 (99 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 94,4 балла (Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА»). Относительно низкие (ниже 99 баллов) оценки набрали еще 5 организаций социального обслуживания. Все остальные охваченные исследованием организации (71 из 77 или 92,2%) набрали по этому критерию 99–100 баллов. Максимальное значения итогового показателя по Критерию 4 составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 48 учреждениям из 77 (в 62,3% случаев), то есть более чем в половине организаций. **Среднее значение критерия 4 составляет 99,57 баллов, что делает его самым высоким результатом НОК 2025 года.**

Наиболее «сильными» составляющими Критерия 4, практически в равной степени, являются все три уровня доброжелательности и вежливости работников: как при первичном контакте (средний балл 99,43), так и при непосредственном оказании услуг (средний балл 99,64), и при дистанционных формах взаимодействия (средний балл 97,75).

В целом, по всем организациям, причиной неудовлетворённости по данному критерию могут быть:

- недостаточный профессионализм сотрудников;
- некомпетентностью отдельных сотрудников;
- невежливостью или некорректным поведением отдельных сотрудников;
- недостаточным количеством сотрудников, отсутствие возможности выбора специалиста;
- теснота помещений и отсутствие звукоизоляции

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»

Практически все обследуемые организации социального обслуживания в Свердловской области, охваченные независимой оценкой качества в 2025 году (74 из 77 или 96,1%) получили высокие баллы по критерию 5 (выше 95 баллов), т.е. обеспечили достаточно высокий уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» составляет 92,7 (Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований»). Относительно низкие баллы (менее 95) набрали по этому критерию еще 2 организации (Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» - 94,0 баллов и Автономная некоммерческая организация «Социально-коммуникативный центр реабилитации детей с ограниченными возможностями и инвалидностью «ЭВРИКА» - 92,8 баллов). Остальные организации (74 из 77 или 96,1%) набрали по этому критерию свыше 95 баллов, то есть их посетители в основном удовлетворены организационными условиями оказания услуг в организации,

в целом удовлетворены условиями оказания услуг и готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым.

Максимальное значения итогового показателя по Критерию 5 составило ровно 100 баллов, что и было отмечено по 40 учреждениям из 77 (в 52,0% случаев, то есть у половины охваченных НОК организаций). **Среднее значение по Критерию 5 составляет 99,29, что лишь немного уступает результату по критерию 4.** Таким образом, отдельные если случаи недовольства отдельными параметрами оказания услуг в разных организациях присутствуют, то в целом получатели услуг в подавляющем большинстве удовлетворены тем, как им оказываются услуги и готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым.

Поскольку по всем трем показателям (П.5.1, П.5.2., П.5.3.) средние баллы очень высоки (99,34, 99,23 и 99,29 баллов, то получается, что у Критерия 5 в 2025 году нет выраженных слабых или сильных составляющих. Немного меньше других составляет средний балл по показателю П.5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - 99,23 балла.

Итоговые результаты НОК в 2025 году.

Подавляющее большинство обследуемых в 2025 году организаций социального обслуживания в Свердловской области (64 из 77 организаций или 83,1%) получили высокие баллы по сводному расчетному показателю – по общей итоговой оценке (95 баллов и выше), т.е. обеспечили 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 78,6 баллов (Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава»). Относительно невысокие баллы (в пределах 90 баллов) набрали еще три организации социального обслуживания. Остальные организации (72 из 77, то есть 93,5%) получили общие оценки в диапазоне свыше 90 баллов, из них

- 9 организаций (11,7%) от 90 до 95 баллов;
- 24 организации (31,2%) от 95 до 98 баллов;
- 26 организаций (33,8%) от 99 до 99 баллов;
- и 14 организаций (18,2%) от 99 до 100 баллов.

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 77 (ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбург» и ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района»).

Среднее значение итогового показателя НОК по всем 77 обследованным в 2025 году организациям составляет 96,86 балла.

Наиболее «сильной» составляющей итоговой общей оценки являются примерно в равной степени три критерия:

- Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников» - в среднем 99,57 балла.
- Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - в среднем 99,29 балла.
- Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг в организации» – в среднем 99,23 балла.

Таким образом, в подавляющем большинстве организаций социального обслуживания, охваченных НОК в 2025 году, создано достаточно комфортных условий для получения услуг и эти условия - надлежащего качества. Получатели услуг практически всех организаций удовлетворены комфортностью оказания услуг в организациях, доброжелательностью и вежливостью работников на всех этапах (при первичном контакте, при оказании услуги, при

дистанционном взаимодействии), удовлетворены организационными условиями и в целом удовлетворены условиями оказания услуг в организациях и готовы рекомендовать организации социального обслуживания своим родственникам и знакомым.

Наилучшим образом обеспечили совокупную реализацию всех пяти качеств и условий обслуживания следующие учреждения: это десятка лидеров – организаций, набравших в итоге от 99,76 до 100 баллов. К ним принадлежат 9 государственных и одно негосударственное учреждение социального обслуживания (приведены в порядке убывания рейтинга):

11. ГАУ «КЦСОН Ленинского района г. Екатеринбург» - 100,00 баллов,
12. ГАУСО СО «КЦСОН Талицкого района» - 100,00 баллов,
13. ГАУСО СО «КЦСОН Пригородного района» - 99,94 баллов,
14. ГАУ «КЦСОН Слободо-Туринского района» - 99,88 баллов,
15. ГАУСО СО «КЦСОН Кировского района г. Екатеринбург» - 99,86 баллов,
16. Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна - 99,84 баллов,
17. ГАУСО СО «КЦСОН г. Ивделя» - 99,82 баллов,
18. ГАУСО СО «КЦСОН Артинского района» - 99,80 баллов,
19. ГАУСО СО «КЦСОН г. Ирбита и Ирбитского района» - 99,80 баллов,
20. ГАУСО СО «КЦСОН Нижнесергинского района» - 99,76 баллов.

Условными аутсайдерами рейтинга являются учреждения, набравшие менее 93,86 баллов по общей итоговой оценке, к ним относятся 10 (в том числе 9 негосударственных и одна государственная) организаций:

78. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «АГАТ»- 93,86 балла (слабое место - КЗ. Доступность услуг для инвалидов – 70,0 баллов),
79. Частное общеобразовательное учреждение «Гимназия «Развитие» - 93,60 (слабое место - КЗ. Доступность услуг для инвалидов – 68,0 баллов),
80. Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «ОНИКС»- 93,40 балла (слабое место - КЗ. Доступность услуг для инвалидов – 68,0 баллов),
81. ГАУСО СО «КЦСОН Артемовского района» - 92,86 балла (слабое место - КЗ. Доступность услуг для инвалидов – 65,7 баллов),
82. Автономная социально ориентированная некоммерческая организация «Право на помощь» - 92,82 балла (слабое место - КЗ. Доступность услуг для инвалидов – 68,0 баллов),
83. Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» - 91,48 балла (слабое место - КЗ. Доступность услуг для инвалидов – 72,8 баллов),
84. Индивидуальный предприниматель Чухарева Анжелика Витальевна - 87,68 балла (слабое место - КЗ. Доступность услуг для инвалидов – 44,0 балла),
85. Автономная некоммерческая организация «Центр медицинских и социальных исследований»- 83,46 (слабое место - КЗ. Доступность услуг для инвалидов – 44,0 балла),
86. Индивидуальный предприниматель Холод Наталья Викторовна - 83,36 балла (слабые места: К1. Открытость и доступность информации – 59,8 балла и КЗ. Доступность услуг для инвалидов – 63,4 балла),
87. Свердловская областная общественная организация «Реабилитационный центр «Держава» - 78,60 балла (слабые места: К1. Открытость и доступность информации – 65,8 балла и КЗ. Доступность услуг для инвалидов – 30,0 баллов).

Таким образом, за исключением двух последних организаций, у которых вторым слабым местом является также и Критерий 1. Открытость и доступность информации, у всех организаций-аутсайдеров рейтинга НОК 2025 года одинаковое слабое место – Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

В целом за период 2021–2023 года итоговый общий показатель НОК по организациям социального обслуживания Свердловской области (средний результат по всем оцениваемым

организациям) не претерпевает существенных изменений, поскольку оцениваются разные списки организации. Вместе с тем, в 2024 и 2025 году результат НОК заметно вырос (на +2,78 балла в 2024 году и на +1,21 балла в 2025 году), и это с учетом того, что методика оценки показатели в 2024 году стала более жесткой – недостаточно формального наличия условий и информационных материалов, условия должны быть в хорошем состоянии, а информационные материалы – полные и актуальные.

Что касается отдельных критериев, то в 2025 году немного выросли результаты по всем пяти оцениваемым критериям.

Наибольший рост зафиксирован по Критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов» рост на 6,2 балла (с 79,3 баллов в 2021 году до 88,11 баллов в 2025 году). Рост по этому критерию очень важен, поскольку именно по показателям доступности услуг для инвалидов наблюдается наименьший результат НОК за все периоды.

Заметный рост на 4,4 балла зафиксирован по Критерию 1 «Открытость и доступность информации (с 94,4 в 2021 году до 98,88 в 2025 году).

Небольшой рост (+2–2,5 балла) наблюдается по критериям К4. «Доброжелательность, вежливость работников» и К5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Важно отметить, что по этим показателям рост даже немного удивителен – значения показателей близко к максимальному в 100 баллов и им уже кажется некуда расти. Тем не менее, поскольку условия обслуживания улучшаются, то неудовлетворенных практически не остается.

И практически отсутствует рост по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания». с 98,2 баллов в 2021 году он вырос до 99,3 баллов в 2025 году, то есть всего на 1,1 балла. Представляется, что причина отсутствия роста состоит именно в ужесточении методики оценки комфортности условий. В отчетах НОК прошлых лет мы уже неоднократно указывали, что для обеспечения удовлетворённости получателей услуг недостаточно формального предоставления условий комфортности, надо чтобы они были высокого качества. В НОК 2025 года методика учитывает качество (состояние) условий комфортности, поэтому организации получили заметно меньшие баллы по этому показателю, если данные условия были выполнены только формально.

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

Согласно результатам проведенной в 2025 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области, основным недостатком социальных учреждений является недостаточный уровень доступности для инвалидов (как и в 2021–2024 годах), однако заметен существенный рост результатов оценки по этому показателю. Рекомендуется создать недостающие условия по данному критерию и обеспечить высокое качество таких условий (для каждого учреждения в приложении к отчету имеется свой перечень условий).

Есть определенные пробелы и по критерию 1 «Открытость, полнота и доступность информации об организации» - в ряде организаций на стендах или сайте организации отсутствует определенная информационная материалы, либо они являются неполными или неактуальными. Организациям рекомендуется обратить внимание на список недостающей по ним информации (для каждого учреждения в приложении к отчету имеется свой перечень этих материалов) и разместить их на стендах каждого филиала и на официальном сайте организации в сети Интернет и регулярно проверять актуальность данной информации.

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» наблюдается небольшой разрыв между успешным выполнением формальных требований (П.2.1 «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг») и удовлетворенностью получателей услуг комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (П.2.3). Таким организациям стоит работать над удовлетворенностью получателей услуг комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в том числе сокращение времени ожидания, соответствие графику работы, записи на приём и т. п., в том числе высказанное в свободной форме, например, продление часов работы, обновление мебели, проведение ремонта и т. д.).

Рекомендуется учитывать пожелания получателей услуг, касающиеся прежде всего расширения штата специалистов и графика их работы, спектра предлагаемых услуг, обустройства спортивных и детских площадок, проведения ремонта помещений, строительства дополнительных корпусов, выделения и обустройства досуговых зон, разнообразия рациона питания, проведения досуга, выездов в город (экскурсии) обеспечение новой или более комфортной мебелью, работающей техникой (телевизор), обеспечение Wi-Fi).

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

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

Конкретные рекомендации в адрес каждой организации социального обслуживания приведены в Приложении 2. Результаты НОК и рекомендации организациям социального обслуживания Свердловской области.