

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"АРГУМЕНТ"

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

**ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ В
РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Челябинск
2020

ЧАСТЬ 1. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2020 ГОДУ

1. ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИМ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2020 ГОДУ

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

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

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-откр}})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-комф}})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{п-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{п-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-дост}})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-вежл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

где:

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

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

Независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году осуществлялась в 66 организациях социального обслуживания. Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания представлен в таблице 2.

Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2020 году
(баллы)

№	Наименование организации	Баллы
<i>Оценка «Отлично»</i>		
1.	Муниципальное учреждение «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска	98,1
2.	Муниципальное учреждение социального обслуживания «Дом-интернат для престарелых и инвалидов» г. Трехгорный	96,72
3.	Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Катав-Ивановского муниципального района	96,64
4.	Муниципальное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Гарутинский дом престарелых» Чесменского муниципального района Челябинской области	94,64
5.	Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуфалейского городского округа	93,22
6.	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Златоустовского городского округа	92,64
7.	Муниципальное бюджетное учреждение Озерского городского округа «Дом-интернат для умственно отсталых детей»	92,5
8.	Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карабашского городского округа	92,42
9.	Муниципальное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Озерский Дом-интернат для престарелых и инвалидов	91,78
10.	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом-школа» Саткинского муниципального района	91,68
11.	Муниципальное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов Ясные Поляны»	91,66
12.	Муниципальное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Миньярский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	91,3
13.	Муниципальное стационарное учреждение социального обслуживания «Брединский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	90,94
14.	Общество с ограниченной ответственностью «Радуга Урала»	90,84
15.	Муниципальное стационарное учреждение социального обслуживания «Дом-интернат для престарелых и инвалидов с.Новобурино»	90,84
16.	Автономная некоммерческая организация Центр социальной адаптации «Спарта 74»	90,76
17.	Муниципальное бюджетное учреждение города Челябинска «Центр	90,46

№	Наименование организации	Баллы
	ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта) № 9»	
37.	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г. Миньяр Ашинского муниципального района Челябинской области	85,54
38.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Брединского муниципального района Челябинской области	85,5
39.	Автономная некоммерческая организация Центр социальной адаптации людей с наркотической и алкогольной зависимостью «Вершина»	85,04
40.	Муниципальное казенное учреждение Чебаркульского городского округа «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	85,02
41.	Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кизильского муниципального района	84,72
42.	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г.Сим Ашинского муниципального района Челябинской области»	84,52
43.	Челябинская региональная просветительская общественная организация общество «Знание»	84,48
44.	Автономная некоммерческая организация Центр Реабилитации «ОНИС»	83,88
45.	Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Варненского муниципального района	83,76
46.	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Травниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чебаркульского муниципального района	83,62
47.	Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям - сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» города Троицка	83,48
48.	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чесменского муниципального района	83,48
49.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Каслинского муниципального района	83,28
50.	Муниципальное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карталинского муниципального района Челябинской области	83,04
51.	Муниципальное бюджетное учреждение города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Гнёздышко»	82,88
52.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Есаульская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта)	82,8
53.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья № 13 города Челябинска»	82,62
54.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Специальная (коррекционная) школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей,	82,6

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

где:

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

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

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

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

Исследование показало, что у организаций социального обслуживания в целом достаточно высокие результаты по критерию открытости и доступности информации.

Таблица 3

Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области с максимальными результатами по критерию открытости и доступности информации об организации (учреждении) в 2020 году (баллы)

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1	2	3	4	5	6
Оценка «Отлично»					
1.	МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска	98,5	95	100	100

	«Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Гнёздышко»				
31	МСУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Трехгорного городского округа	84,1	87	60	100
32	МБУ СО «Травниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чебаркульского муниципального района	84,1	87	60	100
33	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуфалейского городского округа	84,1	87	60	100
34	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карабашского городского округа	84,1	87	60	100
35	МБУ «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	84,1	87	60	100
36	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Катав-Ивановского муниципального района	83,2	84	60	100
37	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Златоустовского городского округа	83,2	84	60	100
38	МКОУ «Детский дом-школа» Саткинского муниципального района	83,1	89	60	96
39	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г.Сим Ашинского муниципального района»	82,6	82	60	100
40	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Каслинского муниципального района	82,6	82	60	100
41	МОУ «Специальная (коррекционная) школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска	82	84	60	97
42	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без	81,7	79	60	100

где:
 $u_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

Максимальное количество баллов по показателю равно 100 баллов.

По итогам независимой оценки в 2020 году было выявлено, что в целом во всех организациях социального обслуживания области созданы достаточно комфортные и доступные условия предоставления услуг. Причем 42 организации набрали максимально возможное количество баллов (таблица 4).

Таблица 4

Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области по критерию комфортности условий предоставлений услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг в 2020 году (баллы)

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Время ожидания предоставления услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
<i>Оценка «Отлично»</i>					
1.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Гнёздышко»	100	100	100	100
2.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Надежда»	100	100	100	100
3.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Акварель»	100	100	100	100
4.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	100	100	100	100
5.	МБОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта) № 9»	100	100	100	100
6.	МБУ СО «Центр постинтернатной	100	100	100	100

	оставшимся без попечения родителей, Агаповского муниципального района				
40.	МБУ «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
41.	МБУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чесменского муниципального района	100	100	100	100
42.	МБСУСО «Тарутинский дом престарелых» Чесменского муниципального района	100	100	100	100
43.	ООО «Радуга Урала»	99,1	100	100	97
44.	МБОУ Есаульская СКШИ	98,5	100	100	95
45.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Аистенок».	98,2	100	100	94
46.	МСУ «Дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов Ясные Поляны»	97,6	100	94	100
47.	МБУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нязепетровского муниципального района	97,2	100	93	100
48.	МОУ «Специальная (коррекционная) школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска	97	100	100	90
49.	АНО Центр социальной адаптации «Спарта 74»	94,9	100	100	83
50.	Челябинская региональная просветительская общественная организация общество «Знание»	94	80	100	100
51.	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г.Сим Ашинского муниципального района»	94	80	100	100
52.	МКУ Чебаркульского городского округа «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	94	80	100	100
53.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей с.Кулуево» Аргаяшского муниципального района	94	80	100	100
54.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кизильского муниципального района	94	80	100	100
55.	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нагайбакского	94	80	100	100

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

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (2.3.3)$$

где:

$U_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Максимальное количество баллов по показателю равно 100 баллов.

Анализ показал, что во всех организациях социального обслуживания имеются условия для получения услуг инвалидами. По данному показателю организации набрали от 8 до 100 баллов.

Таблица 6

Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области по критерию доступности услуг для инвалидов в 2020 году (баллы)

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)
1	2	3	4	5	6
Оценка «Отлично»					
1.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Катав-Ивановского муниципального района	100	100	100	100
2.	МСУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов» г. Трехгорный	92	100	80	100
3.	МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска	92	100	80	100
4.	МБСУСО «Тарутинский дом	84	100	60	100

	родителей, «Радуга» Коркинского муниципального района				
20.	ООО «Радуга Урала»	62	80	20	100
21.	МСУ СО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов с.Новобурино»	62	80	20	100
Оценка «Удовлетворительно»					
22.	МКУ СО Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей, Кыштымского городского округа «Горизонт»	60	20	60	100
23.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Радуга» Миасского городского округа	59	40	80	50
24.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Аистенок».	58	40	40	100
25.	МБУ СО «Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей» Пластовского муниципального района	58	40	40	100
26.	МКУ центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрые сердца» Коркинского муниципального района	56	60	20	100
27.	Челябинская региональная просветительская общественная организация общество «Знание»	55,9	40	40	93
28.	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Усть- Катавского городского округа	54,1	40	40	87
29.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	52	20	40	100
30.	МБУ СО «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Озерского городского округа	52	20	40	100
31.	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нагайбакского муниципального района	52	20	40	100
32.	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Брединского	50	40	20	100

	муниципального района				
33.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник» города Магнитогорска	50	40	20	100
34.	МОУ «Специальная (коррекционная) школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска	48	60	0	100
35.	МБУ СО «Центр постинтернатной адаптации» города Челябинска	46	0	40	100
36.	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г. Миньяр Ашинского муниципального района	46	0	40	100
37.	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г.Сим Ашинского муниципального района»	46	0	40	100
38.	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кусинского муниципального района	46	0	40	100
39.	МБУ СО «Травниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чебаркульского муниципального района	46	0	40	100
40.	МОУ «Школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Семья» города Магнитогорска	46	0	40	100
41.	МКУ Чебаркульского городского округа «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	44,5	20	40	75
42.	МКУ СО социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Снежинского городского округа	44	20	20	100
43.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кизильского муниципального района	44	20	20	100
44.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения	44	20	20	100

Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), в 2020 году (баллы)

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1	2	3	4	5	6
Оценка «Отлично»					
1.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Аистенок».	100	100	100	100
2.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Гнёздышко»	100	100	100	100
3.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Надежда»	100	100	100	100
4.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Акварель»	100	100	100	100
5.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	100	100	100	100
6.	МБОУ «Специальная (коррекционная)	100	100	100	100

47.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кизильского муниципального района	100	100	100	100
48.	Магнитогорский благотворительный фонд «Гражданская инициатива»	100	100	100	100
49.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» города Магнитогорска.	100	100	100	100
50.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник» города Магнитогорска	100	100	100	100
51.	МБУ СО Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Агаповского муниципального района	100	100	100	100
52.	МБУ «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
53.	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нагайбакского муниципального района	100	100	100	100
54.	МБУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чесменского муниципального района	100	100	100	100
55.	МБСУСО «Тарутинский дом престарелых» Чесменского муниципального района	100	100	100	100
56.	ЧУ БФ «Металлург» «Центр социального обслуживания населения»	99,6	100	100	98
57.	АНО Центр Реабилитации «ОНИС»	99,2	98	100	100
58.	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кусинского муниципального района	98,6	100	100	93
59.	МУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карталинского муниципального района	98,4	100	100	92
60.	МБУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нязепетровского муниципального района	94,8	100	87	100
61.	МОУ «Школа-интернат для детей-сирот и детей,	94	91	94	100

	оставшихся без попечения родителей «Семья» города Магнитогорска				
62.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Южноуральского городского округа	93,6	89	95	100
63.	МОУ «Специальная (коррекционная) школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска	93,4	100	100	67
64.	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Копейского городского округа	93,2	83	100	100
65.	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Усть-Катавского городского округа	87	87	87	87
<i>Оценка «Хорошо»</i>					
66.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Алые паруса» Миасского городского округа	69	55	80	75

В целом подавляющее большинство граждан высоко оценили доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. Кроме того, во всех организациях высока доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

Практически во всех организациях получатели услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

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

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, представлен в таблице 9.

Таблица 9

Рейтинг организаций социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, в 2020 году
(баллы)

№	Наименование организации	Значение рейтинга	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1	2	3	4	5	6
Оценка «Отлично»					
1.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Аистенок».	100	100	100	100
2.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Гнёздышко»	100	100	100	100
3.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Надежда»	100	100	100	100
4.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Акварель»	100	100	100	100
5.	МБУ города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	100	100	100	100
6.	МБОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта) № 9»	100	100	100	100
7.	МБОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения	100	100	100	100

	муниципального района				
55.	МБУ СО «Центр постинтернатной адаптации» города Челябинска	98,2	94	100	100
56.	МКУ Чебаркульского городского округа «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	98	100	90	100
57.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Искорка» Еманжелинского муниципального района	98	100	90	100
58.	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Брединского муниципального района	97,3	91	100	100
59.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Южноуральского городского округа	96,3	95	89	100
60.	МБУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нязепетровского муниципального района	96,1	87	100	100
61.	МОУ «Школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Семья» города Магнитогорска	93,1	83	91	100
62.	МОУ «Специальная (коррекционная) школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска	92,6	82	90	100
63.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей с.Кулуево» Аргаяшского муниципального района	90	100	50	100
64.	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Троицкого муниципального района	89	78	78	100
65.	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Усть-Катавского городского округа	87	87	87	87
Оценка «Хорошо»					
66.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Алые паруса» Миасского городского округа	75	70	70	80

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

Проведенная в 2020 году независимая оценка качества показала, что итоговые рейтинги организаций социального обслуживания области в целом высоки и приближены к максимальному значению (таблица 10). В среднем значение итогового рейтинга 66 организаций социального обслуживания по всем пяти критериям составляет 86,26 баллов.

Таблица 10

**Сравнение итогового рейтинга с рейтингами по показателям,
характеризующим общие критерии оценки качества условий
оказания услуг организаций социального обслуживания
Челябинской области в 2020 году
(баллы)**

№	Наименование организации	Значение итогового рейтинга	Рейтинги по показателям				
			Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы	Удовлетворенность условиями оказания услуг
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска	98,1	98,5	100	92	100	100
2.	МСУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов» г. Трехгорный	96,72	91,6	100	92	100	100
3.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Катав-Ивановского муниципального района	96,64	83,2	100	100	100	100
4.	МБСУСО «Тарутинский дом престарелых» Чесменского муниципального района	94,64	89,2	100	84	100	100

	(коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья № 13 города Челябинска»						
54.	МОУ «Специальная (коррекционная) школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска	82,6	82	97	48	93,4	92,6
55.	Магнитогорский благотворительный фонд «Гражданская инициатива»	82,16	68,8	100	42	100	100
56.	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кусинского муниципального района	81,98	77,3	88	46	98,6	100
57.	МОУ «Школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Семья» города Магнитогорска	81,58	86,5	88,3	46	94	93,1
58.	МКУ СО социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Снежинского городского округа	80,66	71,3	88	44	100	100
59.	МБУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нязепетровского муниципального района	80,58	76,8	97,2	38	94,8	96,1
60.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Южноуральского городского округа	80,54	80,6	89,2	43	93,6	96,3
61.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей с.Кулуево» Аргаяшского муниципального района	80,34	81,7	94	36	100	90
62.	МКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Усть-Катавского городского округа	78,92	75,6	90,9	54,1	87	87
63.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Искорка» Еманжелинского муниципального района	78,76	69,6	88,2	38	100	98
64.	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Троицкого муниципального района	75,56	80,8	100	8	100	89
65.	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Копейского городского округа	73,52	57,7	81,7	35	93,2	100

План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки МОУ «С(К)ШИ № 5» г. Магнитогорска

№ п/п	Наименование организации (без сокращений)	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества деятельности	Мероприятия по устранению выявленных недостатков	Срок	Ответственный исполнитель
1	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Специальная (коррекционная) школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска	Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенную на официальном сайте организации социального обслуживания, согласно порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».	1. Приведение информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, в полное соответствие с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».	До <u>31.01.2021</u>	<u>Библиотекарь</u> <u>В.Б.Маштакова</u>
2		Разместить на официальном сайте в сети «Интернет» информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) на сайте учреждения, в разделе «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	1. На официальном сайте учреждения в разделе «Обратная связь» разместить гиперссылку на анкету для опроса граждан для выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением)	До <u>31.01.2021</u>	<u>Библиотекарь</u> <u>В.Б.Маштакова</u>

3		В целях обеспечения доступности услуг для инвалидов рассмотреть возможность оборудования -входных групп пандусами (подъемными платформами); адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами.	В целях обеспечения доступности услуг для инвалидов в учреждении имеются дверные проемы, в которые свободно проходят инвалидные коляски, поручнями оборудованы санузлы, душевая, лестничные проемы..	<u>выполнено</u>	=
4		В целях обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рассмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); рассмотреть возможность повышения квалификации сотрудников по сопровождению инвалидов в помещении организации.	<p><u>1. Установка табличек на входе в учреждение, в помещениях учреждения, выполненных рельефно – точечным шрифтом Брайля.</u></p> <p><u>2. Обозначение цветовыми сигнальными полосками лестничных маршей, препятствий на полу вдоль пути движения инвалидов по зрению</u></p> <p><u>3. Организация обучения сотрудников учреждения на курсах повышения квалификации по сопровождению инвалидов в учреждении</u></p>	<p><u>2 квартал 2021</u></p> <p><u>До 31.01.2021</u></p> <p><u>3 квартал 2021</u></p>	<p><u>Заместитель директора по АХР О.В.Запорожец</u></p> <p><u>Специалист по ОТ О.В.Седова</u></p> <p><u>Специалист по кадрам Мукатова Н.С.</u></p>
5		Рассмотреть возможность разработки альтернативной версии сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению.	1. Произвести оплату за использование версии для слабовидящих на сайте организации (учреждения) установленной в 2017 году.	<u>До 31.01.2021</u>	<u>Главный бухгалтер М.Б.Гундявина</u>
6		Организовать футбольное поле для детей	Футбольное поле размещено на территории школы - интерната	<u>выполнено</u>	-

Директор

И.А. Чайковская

