

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
“ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ”  
ФГБОУ ВО “ЧелГУ”

СОГЛАСОВАНО

Министр социальных отношений  
Челябинской области

Т.Е. Никитина

«31» августа 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Д.А. Циринг

«31» августа 2017 г.

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ СБОРНИК  
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

Руководитель НИР

декан экономического факультета

ФГБОУ ВО «ЧелГУ», профессор

А.Ю. Шумаков

Челябинск

2017

*Печатается в соответствии с условиями и требованиями  
Государственного контракта № 1.77 от 10 июля 2017 г.*

Независимая оценка качества предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области: информационно-аналитический сборник / А. Ю. Шумаков, Т. А. Верещагина, Е. И. Салганова, Л. Б. Черепанова, О. К. Мишина и др. – Челябинск: ФГБОУ ВО «ЧелГУ», 2017. – 212 с.

В информационно-аналитическом сборнике представлены результаты независимой оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2017 году. Оценивается качество предоставления услуг организациями стационарной, полустационарной и надомной форм социального обслуживания области. В основе работы результаты независимой оценки качества предоставления социальных услуг 114 организаций социального обслуживания Челябинской области по критериям открытости и доступности информации об учреждении социального обслуживания; комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения; времени ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания; удовлетворенности качеством оказания услуг. Приводятся рекомендации по улучшению качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Сборник адресован руководителям и работникам системы социальной защиты населения, организаций социального обслуживания, а также всем специалистам и гражданам, заинтересованным в повышении качества предоставления услуг организациями социального обслуживания.

Авторский коллектив:

Министерство социальных  
отношений Челябинской области:

Т.Е. Никитина, Т.С. Ильина,  
Т.В. Шин, Р.К. Хайритдинова,  
А.В. Гусев, Л.А. Истомина,  
Т.М. Чиркова, Е.А. Голубцова,  
С.А. Мальцева, А.В. Мосейчук,  
Р.Н. Фахаргалиев.

ФГБОУ ВО «Челябинский  
государственный университет»:

А.Ю. Шумаков, Т.А. Верещагина,  
В.Н. Козлов, О.К. Мишина,  
Е.И. Салганова, Л.Б. Черепанова,  
А.С. Соловьева

## СОДЕРЖАНИЕ

ЧАСТЬ 1. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2017 ГОДУ.....	6
Введение.....	6
1. Общие результаты независимой оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2017 году.....	11
1.1. Итоговые результаты организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.....	11
1.2. Итоговые результаты организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания .....	16
1.3. Итоговые результаты организаций надомной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания .....	18
2. Результаты независимой оценки по общим критериям оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.....	21
2.1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.....	21
2.2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.....	32

2.3. Время ожидания предоставления социальной услуги.....	37
2.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.....	39
2.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.....	44
2.6. Среднее интегральное значение по общим критериям оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.....	55
3. Рекомендации по улучшению качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.....	74
Заключение.....	125
Приложение 1. Правовые основы независимой оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания.....	129
Приложение 2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н).....	130
Приложение 3. Перечень организаций социального обслуживания Челябинской области, подлежащих проведению независимой оценки качества предоставления социальных услуг в 2017 году.....	145
Приложение 4. Перечень сокращений.....	182
Приложение 5. Анкета удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг в организациях стационарной формы социального обслуживания.....	198
Приложение 6. Анкета удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг в организациях полустационарной формы социального обслуживания.....	200
Приложение 7. Анкета удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг в организациях надомной формы социального обслуживания.....	202

Приложение 8. Рабочая карта мониторинга официального сайта организации социального обслуживания.....	203
Приложение 9. Рабочая карта независимой оценки качества предоставления услуг по электронной почте.....	207
Приложение 10. Рабочая карта независимой оценки качества предоставления услуг по телефону.....	209
Приложение 11. Рабочая карта независимой оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания по доступности получения услуг.....	211

## **ВВЕДЕНИЕ**

В рамках выполнения Федерального закона от 21 июля 2014 года №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и в соответствии с перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года № 995н (см. приложение 1), проведена независимая оценка качества предоставления услуг 114 организаций социального обслуживания Челябинской области, в том числе 56 организаций стационарной, 54 – надомной и 4 полустационарной форм социального обслуживания.

В 2017 году исследование осуществлялось в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н (см. приложение 2).

В качестве объекта исследования выступили организации социального обслуживания Челябинской области.

Предмет исследования – качество предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Цель исследования – проведение независимой оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Ставились задачи сбора, обработки первичной информации из рабочих карт организаций социального обслуживания, участвовавших в независимой оценке качества; анализа результатов независимой оценки по каждой организации, формам социального обслуживания и по массиву в целом; определения рейтингов организаций социального обслуживания по формам и по критериям независимой оценки; разработки рекомендаций по улучшению качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Министерством социальных отношений Челябинской области утвержден перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2017 году (см. приложение 3).

Независимая оценка качества предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2017 году осуществлялась в три этапа:

1 этап – апрель-июнь 2017 года – сбор первичной информации об информационной открытости организаций социального обслуживания Челябинской области и удовлетворенности качеством оказания услуг.

Методы сбора первичной информации об информационной открытости:

1. Анализ нормативно-правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности организаций социального обслуживания.

2. Анализ статистической информации.

3. Анкетирование (опрос).

Объект исследования:

- организации социального обслуживания Челябинской области;
- клиенты организаций социального обслуживания Челябинской области;
- законные представители клиентов организаций социального обслуживания Челябинской области;

- экспертное сообщество (представители организаций и учреждений смежных отраслей, взаимодействующие с организацией социального обслуживания).

Предмет исследования – информационная открытость и удовлетворенность качеством предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Цель исследования – сбор информации об информационной открытости и удовлетворенности качеством предоставления услуг для проведения независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Всего в апреле-июне 2017 года опрошено 1500 респондентов среди клиентов организаций социального обслуживания, законных их представителей, экспертного сообщества (представителей организаций и учреждений смежных отраслей, взаимодействующих с организацией социального обслуживания) 114 организаций социального обслуживания Челябинской области.

Выборка для сбора данных посредством метода анкетирования – систематическая вероятностная: от 5% до 10% от общей численности клиентов организаций стационарной формы социального обслуживания и от 10 до 15 клиентов организаций полустационарной и надомной формами социального обслуживания Челябинской области.

#### 4. Мониторинг в сфере социального обслуживания.

В апреле-июне 2017 года проведен мониторинг официальных сайтов 114 организаций социального обслуживания области.

Выборка для сбора информации анализа документов (в том числе электронных), контента официальных сайтов – сплошная.

#### 5. Эксперимент.

В целях исследования информационной открытости и удовлетворенности качеством предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в апреле-июне 2017 года проведено 456 экспериментов

(«контрольных закупок»), в том числе 228 – по телефону, 114 – по электронной почте, 114 – через интернет-приемные организаций социального обслуживания населения по оценке.

Подготовлен отчёт о НИР, протоколы компьютерной обработки информации с анкет, рабочих карт независимой оценки качества предоставления услуг по электронной почте, телефону, протоколы контроля телефонного опроса, мониторинга официальных сайтов организаций социального обслуживания Челябинской области.

2 этап – апрель-июнь 2017 года – сбор первичной информации о доступности организаций социального обслуживания и укомплектованности их квалифицированными кадрами.

Выборка для сбора информации методами наблюдения, анализа документов (в том числе электронных документов, размещенных на официальных сайтах организаций социального обслуживания Челябинской области), контента информационных стендов – сплошная.

Сбор первичной информации осуществлялся по утвержденным рабочим картам, охватывающим весь перечень показателей, характеризующих доступность организаций социального обслуживания и укомплектованность их квалифицированными кадрами.

Методы сбора первичной информации по доступности организаций социального обслуживания и укомплектованности их квалифицированными кадрами:

- наблюдение;
- анализ статистических данных;
- анализ паспортов доступности организаций социального обслуживания;
- анализ документов, в том числе размещенных на официальных сайтах органов и учреждений системы социальной защиты населения муниципальных образований Челябинской области;

- анализ информации о деятельности организаций, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания населения Челябинской области.

Всего за апрель-июнь 2017 года обследовано и собрана первичная информация по 114 организациям социального обслуживания населения Челябинской области.

3 этап – июль-август 2017 года – проведен анализ результатов независимой оценки качества предоставления услуг 114 организаций социального обслуживания Челябинской области по критериям открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания; комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; времени ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания; удовлетворенности качеством оказания услуг. Разработаны рекомендации по улучшению качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

Методы информационно-аналитического исследования:

- обработка первичной информации о доступности организаций социального обслуживания, укомплектованности их квалифицированными кадрами;

- анализ результатов независимой оценки качества предоставления социальных услуг.

В настоящем информационно-аналитическом сборнике приводятся основные результаты независимой оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2017 году.

# 1. ОБЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2017 ГОДУ

## 1.1. Итоговые результаты организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

В исследовании организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по комфортности и доступности предоставления услуг приняли участие 56 организаций.

Итоговый рейтинг формировался как сумма четырех основных критериев: открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставлений услуг и доступность их получения; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворённость качеством оказания услуг.

Максимальное количество баллов, которое могла набрать организация стационарной формы социального обслуживания – 31 балл (см. диаграмму 1).



Диаграмма 1. Распределение баллов по критериям независимой оценки качества предоставления услуг организациями стационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2017 году

Итоговый рейтинг показал, что каждая шестая организация показала высокий уровень. Интегральное значение по совокупности общих критериев у них – 26 баллов и более (см. таблицу 1).

*Таблица 1*

**Итоговый рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания**  
(максимальное количество баллов – 31)

<b>№</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Интегральное значение</b>
1.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»	26,93
2.	МОУ «Специальная (коррекционная) школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска	26,92
3.	МКУ «Центр помощи детям - сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» г. Троицка	26,86
4.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник»» г. Магнитогорска	26,60
5.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Гнёздышко»»	26,57
6.	МКОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом-школа» Саткинского муниципального района	26,49
7.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» г. Магнитогорска	26,09
8.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кусинского муниципального района	25,99
9.	МКОУ для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детский дом «Надежда» Еманжелинского муниципального района	25,91
10.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Апельсин»» г. Магнитогорска	25,90
11.	МБУ «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	25,18
12.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Гармония»»	25,05
13.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Солнечный»»	25,01
14.	МБУСО «Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей» Пластовского муниципального района	24,84
15.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карабашского городского округа	24,81

№	Наименование организации	Интегральное значение
16.	МБОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья № 13 г. Челябинска»	24,80
17.	МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Златоустовского городского округа	24,77
18.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кизильского муниципального района	24,76
19.	МБОУ «Лазурненская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа – интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта)»	24,73
20.	МБУСУ «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Брединского муниципального района	24,70
21.	МУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карталинского муниципального района	24,63
22.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуфалейского городского округа	24,60
23.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г. Сим» Ашинского муниципального района	24,45
24.	МБУ «Социально-оздоровительный центр «Утес»»	24,43
25.	МБОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта) № 9» г. Челябинска	24,24
26.	МБУСО «Травниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чебаркульского муниципального района	24,21
27.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Южноуральского городского округа	24,21
28.	МКУ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Радуга» Миасского городского округа	24,18
29.	МКУСО Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Кыштымского городского округа «Горизонт»	24,14
30.	МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нязепетровского муниципального района	24,13
31.	МСУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Трехгорного городского округа	24,00
32.	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Копейский городской округ	23,98
33.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Акварель»»	23,94
34.	МКУ Чебаркульского городского округа «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	23,93
35.	МОУ «Школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Семья»» г. Магнитогорска	23,92
36.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Алые паруса»» Миасского городского округа	23,82
37.	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Троицкого муниципального района	23,78

<b>№</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Интегральное значение</b>
38.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Усть-Катавского городского округа	23,73
39.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Аистенок»»	23,64
40.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Катав-Ивановского муниципального района	23,63
41.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Варненского муниципального района	23,58
42.	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Каслинского муниципального района	23,56
43.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга»» Коркинского муниципального района	23,49
44.	МБОУ Есаульская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта)	23,34
45.	МУСО «Кунашакский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кунашакского муниципального района	23,09
46.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г. Миньяр» Ашинского муниципального района	22,85
47.	МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чесменского муниципального района	22,77
48.	МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Агаповского муниципального района	22,49
49.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Снежинского городского округа»	22,49
50.	МБУСО «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Озерского городского округа	21,93
51.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей с. Кулуево» Аргаяшского муниципального района	21,90
52.	МБУ «Степнинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуральского муниципального района	21,89
53.	МБУ «Отдых» г. Магнитогорска	21,61
54.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нагайбакского муниципального района	21,45
55.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрые сердца»» Коркинского муниципального района	21,41
56.	ООО «Радуга Урала»	21,10

У большинства организаций стационарной формы социального обслуживания средний результат (от 21 до 25 баллов).

Среди организаций, которые набрали достаточно высокие результаты в итоговом рейтинге, можно выделить:

- МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» (26,93 балла);

- МОУ «Специальная (коррекционная) школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска (26,92 балла);

- МКУ «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» г. Троицк (26,86 баллов);

- МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник»» г. Магнитогорска (26,60 баллов);

- МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Гнёздышко»» (26,57 баллов);

- МКОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом-школа» Саткинского муниципального района (26,49 баллов);

- МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» г. Магнитогорска (26,09 баллов);

- МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кусинского муниципального района (25,99 баллов);

- МКОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детский дом «Надежда» Еманжелинского муниципального района (25,91 балл);

- МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Апельсин»» г. Магнитогорска (25,90 баллов).

В целом у всех исследуемых организаций результаты достаточно высокие – от 26,93 до 21,10 баллов.

## 1.2. Итоговые результаты организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

В независимой оценке качества предоставления услуг в 2017 году приняли участие 4 организации полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области.

Итоговый рейтинг организаций сформирован, как сумма баллов по пяти основным критериям независимой оценки качества предоставления услуг (см. диаграмму 2). Максимальное количество баллов, которое могла набрать организация полустационарной формы социального обслуживания – 33 балла.



Диаграмма 2. Распределение баллов по критериям независимой оценки качества предоставления услуг организациями полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2017 году

Анализ результатов независимой оценки качества в целом выявили достаточно высокие результаты исследуемых организаций.

Самые высокие результаты у МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска. Из 33-х возможных данная организация набрала 30,36 баллов (см. диаграмму 3).

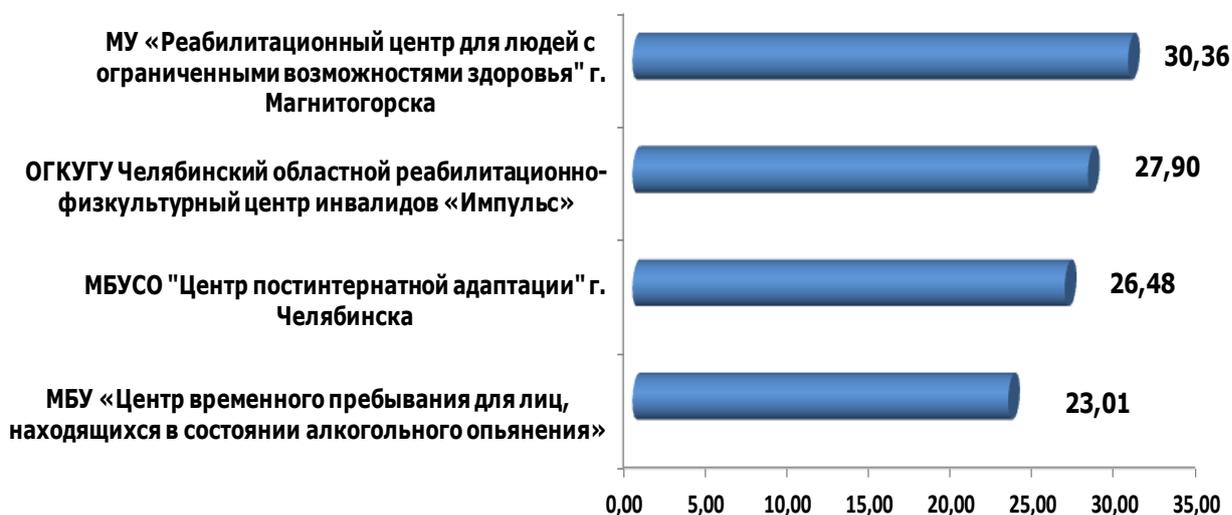


Диаграмма 3. **Итоговый рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг в 2017 году (в баллах)**

Второе-третье место разделили ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» и МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска (27,9 баллов и 26,48 баллов соответственно). Меньший уровень соответствия установленным критериям отмечен у МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» (23,01 балл).

### 1.3. Итоговые результаты организаций надомной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

Итоговый рейтинг организаций надомной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг в 2017 году предусматривал максимальное значение – 26,00 баллов (см. диаграмму 4).

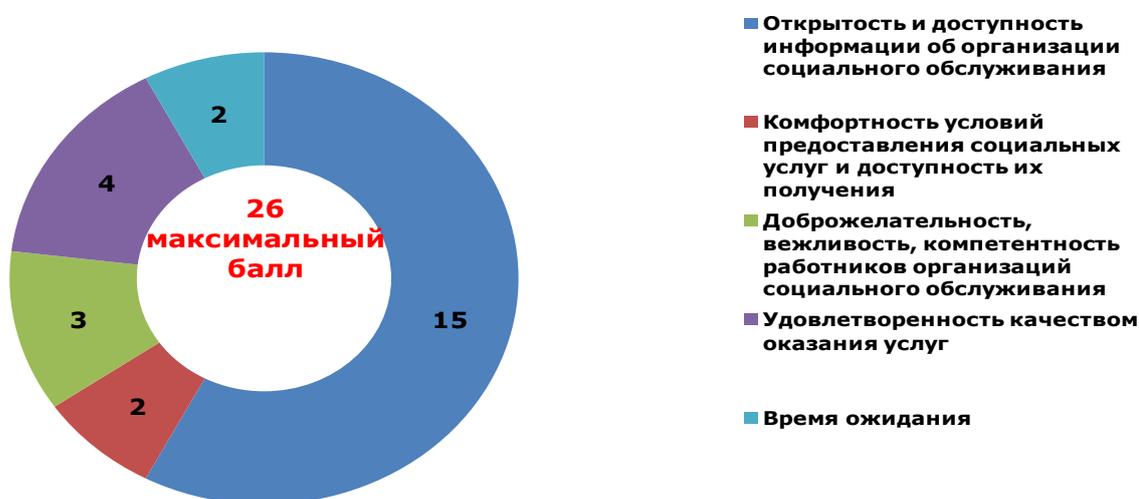


Диаграмма 4. **Распределение баллов по критериям независимой оценки качества предоставления услуг организациями надомной формы социального обслуживания Челябинской области в 2017 году**

Самый высокий результат у Комплексного центра социального обслуживания Еманжелинского муниципального района (25,00 баллов). Остальные 52 организации довольно плотно занимают со 2 по 53 позицию (см. таблицу 2).

**Итоговый рейтинг организаций надомной формы социального обслуживания Челябинской области по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания**  
(максимальное количество баллов – 26)

<b>№</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Интегральное значение</b>
1.	МБУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района	25,00
2.	МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа	24,92
3.	МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска	24,81
4.	МУ КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф.Ратушной	24,69
5.	МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска	24,67
6.	МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района	24,46
7.	МБУ КЦСОН Пластовского муниципального района	24,43
8.	МУ КЦСОН Усть-Катавского городского округа	24,42
9.	МБУ КЦСОН Увельского муниципального района	24,25
10.	МБУ КЦСОН Троицкого городского округа	24,22
11.	МБУ КЦСОН по Metallургическому району г. Челябинска	24,08
12.	МУ КЦСОН Еткульского муниципального района	24,00
13.	МУ КЦСОН Троицкого муниципального района	23,97
14.	МУ КЦСОН Карталинского муниципального района	23,91
15.	МУ КЦСОН Кыштымского городского округа	23,87
16.	МУ КЦСОН Сосновского муниципального района	23,77
17.	МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска	23,62
18.	МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска	23,58
19.	МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска	23,56
20.	МУ КЦСОН Озерского городского округа	23,53
21.	МБУ КЦСОН Кусинского муниципального района	23,51
22.	МУ КЦСОН Каслинского муниципального района	23,43
23.	МУ КЦСОН Агаповского муниципального района	23,39
24.	МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района	23,38
25.	МУ КЦСОН Катав-Ивановского муниципального района	23,23
26.	МКУ «Социальный дом ветеранов»	23,22
27.	МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района	23,20
28.	МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района	23,12
29.	МУ КЦСОН Трехгорного городского округа	23,03
30.	МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска	22,97
31.	МУ КЦСОН Копейского городского округа	22,97
32.	МУ КЦСОН Кизильского муниципального района	22,88
33.	МУ КЦСОН Орджоникидзеvского района г. Магнитогорска	22,82
34.	МКУ «Социальный, 50-квартирный жилой Дом для ветеранов» Саткинского муниципального района	22,80
35.	МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района	22,76
36.	МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района	22,76
37.	МБУ КЦСОН Снежинского городского округа	22,60
38.	МУ КЦСОН Чебаркульского городского округа	22,46
39.	МУ КЦСОН Брединского муниципального района	22,43

<b>№</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Интегральное значение</b>
40.	МУ КЦСОН Карабашского городского округа	22,40
41.	МКУ «Социальная гарантия»	22,40
42.	МУ КЦСОН Варненского муниципального района	22,30
43.	МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска	22,29
44.	МУ КЦСОН Уйского муниципального района	22,09
45.	МКУ КЦСОН Миасского городского округа	22,03
46.	МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа	22,00
47.	МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска	22,00
48.	МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района	21,98
49.	МУ КЦСОН Южноуральского городского округа	21,81
50.	МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района	21,78
51.	МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района	21,36
52.	ЧУМГБОФ «Металлург» Центр социального обслуживания населения»	20,66
53.	МБУ КЦСОН Ашинского муниципального района	20,53
54.	МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района	18,67

Замыкает рейтинг Комплексный центр социального обслуживания Нязепетровского муниципального района с результатом 18,67 баллов. Разница между первой организацией и последней составляет 6,33 балла.

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ПО ОБЩИМ КРИТЕРИЯМ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

### **2.1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**

Критерий открытости и доступности информации об организации социального обслуживания рассчитывался, как сумма показателей оценки информационных сайтов учреждений (в том числе открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет»), доли результативных звонков в организацию и показателей наблюдения, фиксирующих наличие или отсутствие информации об организации в общедоступных местах, возможности граждан обратиться с заявлением (жалобой) в организацию лично или дистанционно.

Максимальное количество баллов по данному критерию для организаций стационарной, полустационарной и надомной форм социального обслуживания – 15 баллов.

Исследование показало, что у 63% организаций стационарной формы социального обслуживания области высокие результаты по критерию открытости и доступности информации (см. таблицу 3).

*Таблица 3*

#### **Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области с высокими результатами по критерию открытости и доступности информации (12,00 баллов и более)**

<b>№</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Интегральное значение</b>
1.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» г. Магнитогорска	15,00
2.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник»» г. Магнитогорска	14,00

№	Наименование организации	Интегральное значение
3.	МКУ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Радуга» Миасского городского округа	14,00
4.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Гнёздышко»»	14,00
5.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»	14,00
6.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Акварель»»	13,93
7.	МОУ «Специальная (коррекционная) школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья г. Магнитогорска	13,90
8.	МБУ «Социально-оздоровительный центр «Утес»	13,90
9.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Аистенок»»	13,89
10.	МБУ «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	13,60
11.	МОУ «Школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Семья»» г. Магнитогорска	13,50
12.	МКОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом-школа» Саткинского муниципального района	13,50
13.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Гармония»»	13,50
14.	МБОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья № 13 г. Челябинска»	13,50
15.	МКУСО Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей, Кыштымского городского округа «Горизонт»	13,40
16.	МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нязепетровского муниципального района	13,35
17.	МУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карталинского муниципального района	13,10
18.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Апельсин»» г. Магнитогорска	13,10
19.	МКОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детский дом «Надежда» Еманжелинского муниципального района	13,00
20.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга»» Коркинского муниципального района	13,00
21.	МБУСО «Травниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чебаркульского муниципального района	13,00
22.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Южноуральского городского округа	13,00
23.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кусинского муниципального района	12,90
24.	МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Пластовского муниципального района	12,90
25.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кизильского муниципального района	12,69
26.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	12,60

№	Наименование организации	Интегральное значение
	Варненского муниципального района	
27.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуфалейского городского округа	12,60
28.	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Троицкого муниципального района	12,60
29.	МБОУ «Лазурненская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта)»	12,50
30.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Солнечный»»	12,50
31.	МКУ «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» г. Троицка	12,40
32.	МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Агаповского муниципального района	12,25
33.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Усть-Катавского городского округа	12,00
34.	МКУ Чебаркульского городского округа «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	12,00
35.	МБОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта) № 9» г. Челябинска	12,00

Примечательно, что лидером среди организаций выступает МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» г. Магнитогорска.

Еще 21 организация показали средний результат (см. таблицу 4).

*Таблица 4*

**Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области со средними результатами по критерию открытости и доступности информации**

№	Наименование организации	Интегральное значение
1.	МБОУ Есаульская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта)	11,91
2.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г. Сим» Ашинского муниципального района	11,90
3.	МБУСУ «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Брединского муниципального района	11,90
4.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карабашского городского округа	11,90

№	Наименование организации	Интегральное значение
5.	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Каглинского муниципального района	11,90
6.	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Копейский городской округ	11,90
7.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Алые паруса»» Миасского городского округа	11,90
8.	МБУ «Отдых» г. Магнитогорска	11,83
9.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрые сердца»» Коркинского муниципального района	11,79
10.	МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чесменского муниципального района	11,75
11.	МБУ «Степнинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуральского муниципального района	11,60
12.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нагайбакского муниципального района	11,60
13.	МСУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Трехгорного городского округа	11,54
14.	МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Златоустовского городского округа	11,50
15.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Снежинского городского округа»	11,00
16.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей с. Кулуево» Аргаяшского муниципального района	10,90
17.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г. Миньяр» Ашинского муниципального района	10,90
18.	МБУСО «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Озерского городского округа	10,60
19.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Катав-Ивановского муниципального района	10,30
20.	МУСО «Кунашакский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кунашакского муниципального района	9,90
21.	ООО «Радуга Урала»	8,10

Кроме того, опрос показал, что подавляющее большинство получателей социальных услуг удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организаций стационарной формы социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. Причем, 80% организаций стационарной формы социального обслуживания области получили максимальный балл по данному показателю.

В организациях стационарной формы социального обслуживания Челябинской области имеются официальные сайты.

Информация на сайте организаций соответствует порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденному 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». Наименьшее количество баллов по данному показателю у МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Катав-Ивановского муниципального района (0,3 балла).

По результатам независимой оценки на сайтах организаций стационарной формы социального обслуживания имеется альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению.

Дистанционные способы взаимодействия организации и получателей социальных услуг (телефоны, электронная почта, в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет») имеются во всех организациях стационарной формы социального обслуживания Челябинской области.

Проведенные эксперименты – «контрольные закупки» показали систематическую работу с обращениями по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в организациях стационарной формы в области.

Дистанционные формы взаимодействия организации с получателями социальных услуг представлены в полном объеме. При необходимости граждане могут направить заявление (жалобу), предложения, отзыв о качестве предоставления социальных услуг по телефону, в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», на «горячую линию» уполномоченного органа государственной власти в сфере социального обслуживания, а также лично в организацию.

Во всех организациях стационарной формы, участвующих в исследовании, информация о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) размещена в общедоступных местах на информационных стендах в помещениях организации, а также в брошюрах и буклетах, на официальных сайтах в сети «Интернет».

Таким образом, деятельность организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию открытости и доступности информации об организации социального обслуживания в целом соответствует требованиям и нормам федерального и регионального законодательства Российской Федерации.

Анализ результатов независимой оценки по критерию открытости и доступности информации среди организаций полустационарной формы показал достаточно высокие результаты всех четырех исследуемых организаций области (см. диаграмму 5). Разница между достигнутыми организациями результатами находится в рамках статистической погрешности и составляет не более 1,1 балла.



Диаграмма 5. Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию открытости и доступности информации об организации в 2017 году

Опрос показал, что подавляющее большинство получателей социальных услуг удовлетворены полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг (см. диаграмму б).

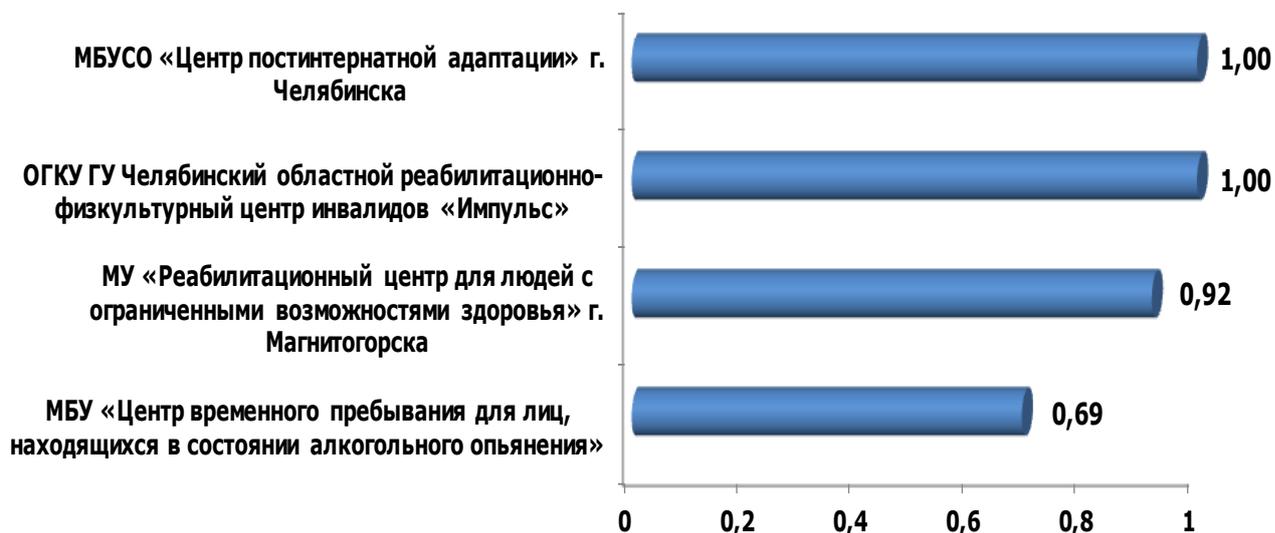


Диаграмма б. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных в организациях

Причем, больше таких среди граждан, получающих услуги в ОГКУ ГУ Челябинском областном реабилитационно-физкультурном центре инвалидов «Импульс», МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска и МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска, чуть меньше – в МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения».

Кроме того, в ходе информационно-аналитического исследования установлено, что все организации, за исключением МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» имеют собственные официальные сайты в сети «Интернет».

Размещенная там информация, в целом соответствует, 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» (см. диаграмму 7).

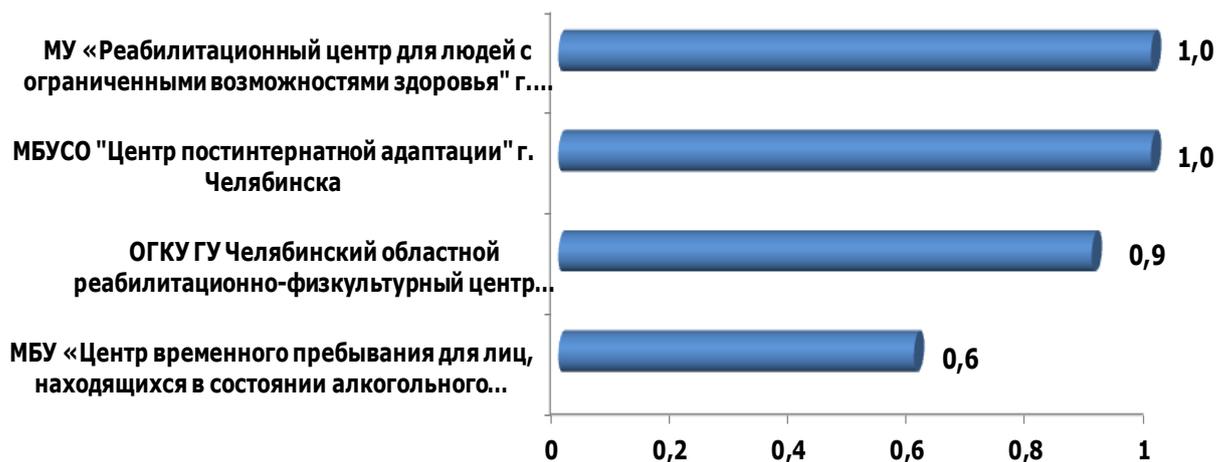


Диаграмма 7. Соответствие информации о деятельности организации полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона

На сайтах организаций созданы и функционируют альтернативные версии для инвалидов по зрению.

Информация о деятельности МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» по ряду показателей критерия открытости и доступности информации об организации социального обслуживания размещена на сайте Комитета социальной политики города Челябинска по адресу <http://socchel.ru/>. Отсутствие собственного сайта организации на момент проведения независимой оценки, скорее всего, повлияло на достижение организацией необходимого количества баллов по критерию открытости и доступности информации об организации социального обслуживания.

Дистанционные способы взаимодействия организации и получателей социальных услуг (телефоны, электронная почта, в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет») имеются во всех организациях полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области.

При необходимости каждый гражданин лично может направить заявление (жалобу), предложения, отзыв о качестве предоставления социальных услуг: по телефону, в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.

Результаты проведенных экспериментов по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в ходе независимой оценки в 2017 году в целом свидетельствуют о систематической работе организаций полустационарной формы социального обслуживания области и предоставлению ими необходимой информации гражданам в установленные законодательством сроки. Получены ответы на обращения по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации от всех организаций полустационарной формы социального обслуживания.

Информация о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) находится у всех организаций полустационарной формы социального обслуживания области в общедоступных местах на информационных стендах в помещениях организаций, опубликована в брошюрах, буклетах, на официальных сайтах в сети «Интернет».

Таким образом, деятельность организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию открытости и доступности информации об организации социального обслуживания в целом

соответствует требованиям и нормам федерального и регионального законодательства Российской Федерации.

Итоги независимой оценки показали, что информация о деятельности организаций надомной формы социального обслуживания в целом является открытой и доступной.

Подавляющее большинство получателей услуг в целом удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

Подтверждением доступности информации является и то, что на официальной площадке [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» информация по всем организациям надомной формы социального обслуживания области представлена в полном объеме.

У всех организаций надомной формы социального обслуживания области разработаны официальные сайты. Информация о деятельности организации соответствует порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденному уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

На сайтах организаций размещен порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. Кроме того, имеется альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Дистанционные формы взаимодействия организации с получателями социальных услуг представлены в полном объеме у всех организаций надомной формы социального обслуживания. То есть, при необходимости, каждый гражданин лично может направить заявление (жалобу), предложения, отзыв о качестве предоставления социальных услуг: по телефону, в электронной форме

на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.

Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг размещен в общедоступных местах на информационных стендах у всех организаций.

Кроме того, на стендах, брошюрах, буклетах представлена довольно полная информация в целом о деятельности организации социального обслуживания, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги.

Информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг размещена и на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет».

Однако, показателем доступности выступает и деятельность организации с обращениями граждан.

В ходе «контрольных закупок» по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации получены ответы на обращения от всех организаций надомной формы.

Таким образом, анализ результатов независимой оценки показал, что большинство организаций надомной формы социального обслуживания являются открытыми и доступными для получателей услуг.

## **2.2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения характеризуется наличием в организации социального обслуживания специального оборудования, оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг организации, укомплектованностью соответствующими кадрами и созданием условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп – получателей социальных услуг. Максимальное количество баллов по данному критерию для организаций стационарной и полустационарной форм социального обслуживания – 8 баллов. У надомной формы – 2 балла.

По итогам независимой оценки в 2017 году было выявлено, что в целом во всех организациях стационарной формы социального обслуживания области созданы комфортные и доступные условия. Разница между самым высоким и самым низким результатами по данному критерию в рамках статистической погрешности – 3,34 балла.

Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг оценивалась по результатам наблюдений, фиксирующих наличие или отсутствие в организации социального обслуживания:

- входной зоны для маломобильных групп населения;
- оборудованной территории для лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски;
- видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;
- санитарно-гигиенических помещений;

- оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.

Опрос показал, что получатели услуг, в том числе инвалиды и другие маломобильные группы, считают условия доступными у 98% организаций стационарной формы социального обслуживания. Только условия в МКОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детский дом «Надежда» Еманжелинского муниципального района респондентами были оценены как недоступные.

Результаты проведенных наблюдений показали, что:

- 98% организаций имеют оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг организаций. Только в детском доме «Надежда» Еманжелинского муниципального района таких помещений нет;

- территория и содержание помещения у 91% организаций в целом благоустроенные. Имеются замечания по данному показателю только в пяти организациях: МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Акварель»», МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»», МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей с. Кулуево» Аргаяшского муниципального района, МБУ «Социально-оздоровительный центр «Утес»», МБУ «Степнинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуральского муниципального района.

В тоже время, результаты независимой оценки выявили ряд проблем:

- у более половины организаций, прилегающая территория, не оборудована с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- в помещениях 98% организаций не установлены видео-, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- помещения половины стационарных организаций не оборудованы входными зонами для маломобильных групп населения;

- более половины организаций не имеют санитарно-гигиенических помещений для маломобильных групп населения (в том числе детей-инвалидов);

- у 52% организаций имеется востребованность в специалистах, предоставляющих социальные услуги.

Анализ деятельности организаций полустационарной формы социального обслуживания показал, что во всех организациях в той или иной степени созданы условия для комфортного и доступного предоставления социальных услуг инвалидам (в том числе детям-инвалидам) и другим маломобильным группам населения (см. диаграмму 8).



Диаграмма 8. **Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения в 2017 году (в баллах)**

Рейтинг организаций свидетельствует о том, что доступными и комфортными в большей мере являются МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска и ОГКУГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» (7,87 баллов и 6,72 баллов соответственно из 8 возможных).

Менее комфортными и доступными, по мнению граждан, выступают МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» и МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска. В сумме показателей по данному критерию эти организации набрали примерно по 5 баллов из 8 возможных.

Опрос показал, что подавляющая часть получателей услуг, в том числе среди инвалидов и других маломобильных групп населения, считает условия оказания услуг в организациях полустационарной формы социального обслуживания области доступными (см. диаграмму 9).

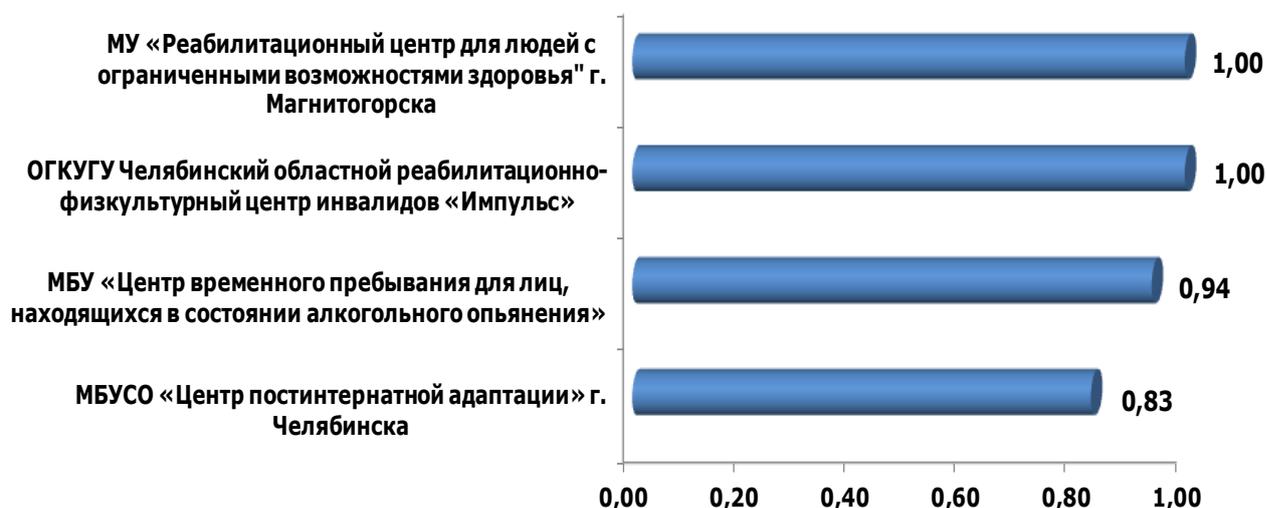


Диаграмма 9. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных в организациях полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2017 году (в баллах)

Еще довольно многие респонденты оценивают благоустройство и содержание помещений организаций социального обслуживания и территории, как хорошие (см. диаграмму 10).

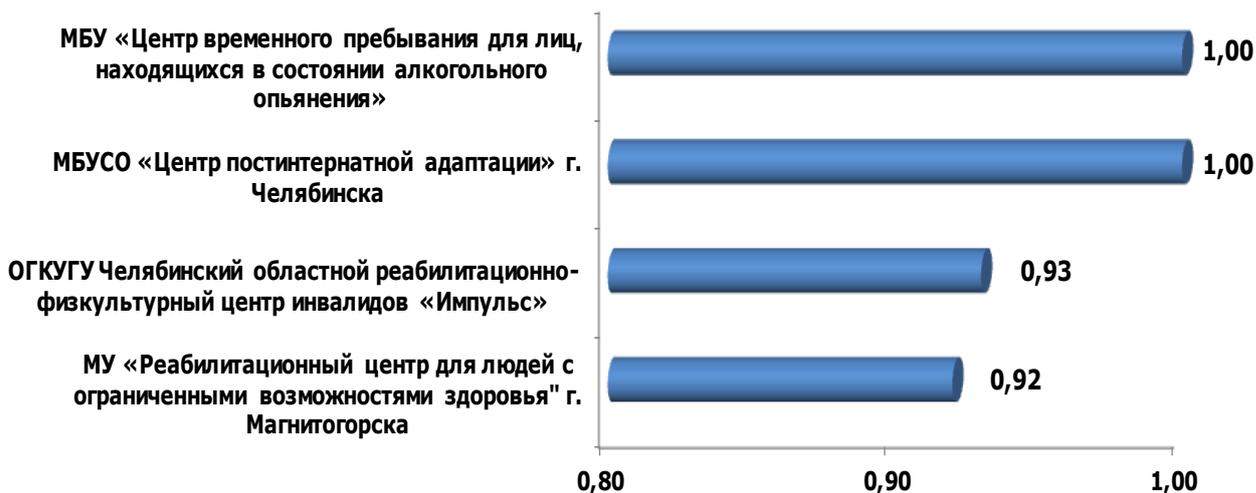


Диаграмма 10. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных в 2017 году (в баллах)

Все без исключения организации полустационарной формы социального обслуживания области оборудованы: санитарно-гигиеническими помещениями и помещениями для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг организаций. Кроме того, укомплектованы специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

В тоже время, результаты проведенных наблюдений показали, что:

- территория, прилегающая к МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» и МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска не оборудована с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- в помещениях МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения», МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска, ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» отсутствуют видео-, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- помещения МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» и МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска не оборудованы входной зоной для маломобильных групп населения.

Итоги независимой оценки показали, что во всех организациях надомной формы социального обслуживания области созданы комфортные и доступные условия для предоставления услуг гражданам.

Опрос показал, что 85% получателей услуг считают условия оказания услуг доступными.

Кроме того, все организации укомплектованы специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

### **2.3. Время ожидания предоставления социальной услуги**

Критерий «Время ожидания предоставления социальной услуги» оценивался, как сумма показателей среднего времени ожидания приема к специалисту при личном обращении получателя социальных услуг за необходимой информацией о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг и доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.

Максимальное количество баллов для организаций полустационарной и надомной форм социального обслуживания – 2 балла.

Результаты независимой оценки качества в 2017 году показали, что клиенты организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области в целом удовлетворены временем ожидания предоставления услуги (см. диаграмму 11). Это в свою очередь свидетельствует о том, что прием граждан в организациях социального обслуживания

осуществляется в соответствии с порядком оказания услуги, в установленные законодательством сроки.

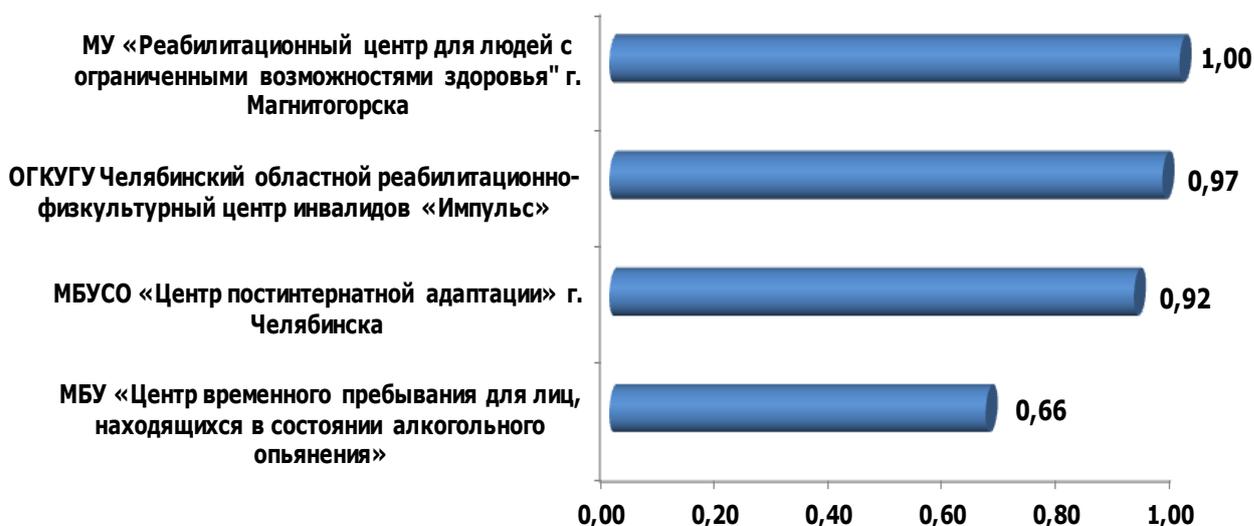


Диаграмма 11. **Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2017 году по критерию времени ожидания предоставления услуги (в баллах)**

В тоже время, каждый второй потребитель социальных услуг МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» не удовлетворен средним временем ожидания приема к специалисту для получения информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг (см. диаграмму 12).

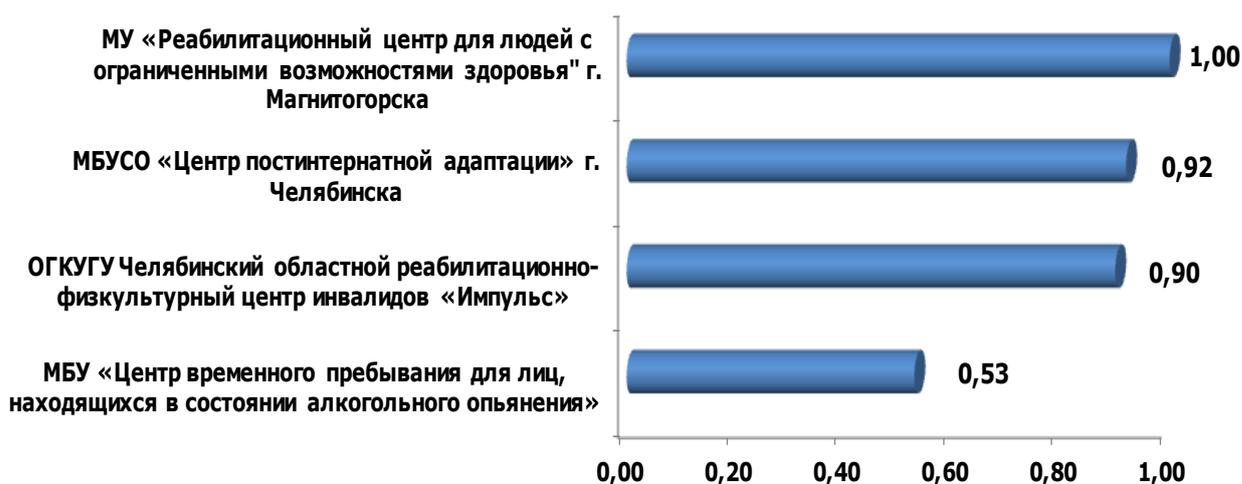


Диаграмма 12. **Среднее время ожидания приема к специалисту организации полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг в 2017 году) (в баллах)**

Еще 13% опрошенных в МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» указали, что ожидали предоставление услуги больше срока, установленного при назначении данной услуги. Незначительная доля нарушений сроков предоставления социальной услуги обнаружена и в ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» (0,07 баллов).

Примечательно, что в МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска и в МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска таких нарушений не обнаружено.

В организациях надомной формы социального обслуживания области получатели социальных услуг в целом удовлетворены средним временем ожидания приема к специалисту организации при личном обращении для получения информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг.

Некоторые нарушения сроков предоставления услуг выявлены в комплексных центрах по Советскому району г. Челябинска (0,25 баллов), Миасского городского округа, по Тракторозаводскому району г. Челябинска (по 0,13 баллов соответственно).

В целом прием граждан в организациях социального обслуживания Челябинской области осуществляется в соответствии с порядком оказания услуги, в установленные законодательством сроки.

#### **2.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

Критерий, характеризующий работу сотрудников организации социального обслуживания, рассчитан как сумма статистических показателей доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по

профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников, и результатов опроса получателей услуг по оценке компетентности, доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации. В результате суммирования баллов, присвоенных каждому показателю, был установлен максимально возможный балл данному критерию равный трем.

По итогам независимой оценки в 2017 году было выявлено, что подавляющее большинство получателей услуг в целом высоко оценивают компетентность, доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций стационарной формы социального обслуживания в Челябинской области.

В 45 организациях интегральное значение по данному показателю приближено к максимальному. Из них максимальный уровень профессионализма отмечен в МБУ «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», МБУ «Степнинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуральского муниципального района, МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карабашского городского округа.

Меньшее соответствие данному критерию отмечено в МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Аистенок»», МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чесменского муниципального района и в МКУ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Радуга» Миасского городского округа (1,38 баллов, 1,25 баллов и 1,24 балла соответственно).

Опрос показал, что подавляющее большинство получателей услуг в целом высоко оценивают компетентность работников. Меньше таких – в МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Акварель»», МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрые сердца»» Коркинского муниципального района и МКУ

Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Радуга» Миасского городского округа. Данные организации набрали менее 0,5 баллов, что может говорить о неудовлетворенности получателей услуг компетентностью сотрудников.

Еще довольно многие высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников стационарных организаций. Только 8 организаций по данному показателю набрали 0,5 баллов и меньше (см. таблицу 5).

*Таблица 5*

**Рейтинг организаций стационарной формы социального обслуживания  
Челябинской области с низким интегральным значением  
доброжелательности, вежливости и внимательности работников  
(в баллах)**

<b>№</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Интегральное значение</b>
1.	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Катав-Ивановского муниципального района	0,50
2.	МУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Каргалинского муниципального района	0,50
3.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нагайбакского муниципального района	0,44
4.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Аистенок»»	0,44
5.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Акварель»»	0,40
6.	МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чесменского муниципального района	0,31
7.	МКУ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Радуга» Миасского городского округа	0,33
8.	МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нязепетровского муниципального района	0,25

Согласно данным, полученным в результате независимой оценки, прошли повышение квалификации/профессиональную переподготовку сотрудники 18 организаций.

Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2017 году по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания представлен на диаграмме 13.

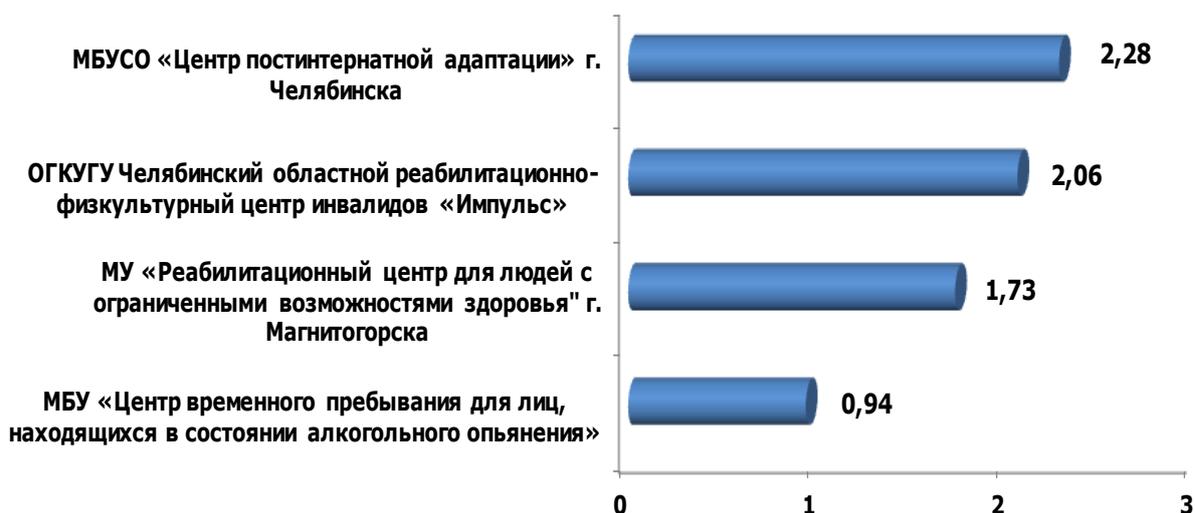


Диаграмма 13. **Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2017 году по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания (в баллах)**

Как видим, получатели социальных услуг выше оценивают профессиональные качества работников МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска и ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс», чуть ниже – в МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска. Не набрали баллов даже до единичной отметки в рейтинге организаций – сотрудники МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения».

Треть получателей социальных услуг в ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» и в МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска низко оценили компетентность сотрудников организаций.

Максимально высокие показатели компетентности, доброжелательности, вежливости и внимательности сотрудников отмечены только в МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска (по 1 баллу соответственно).

Профессиональные качества и компетентность сотрудников во многом формируются в ходе повышения квалификации/профессиональной переподготовки.

Больше сотрудников, которые прошли повышение квалификации/профессиональную переподготовку в ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» (0,53 балла) (см. диаграмму 14).

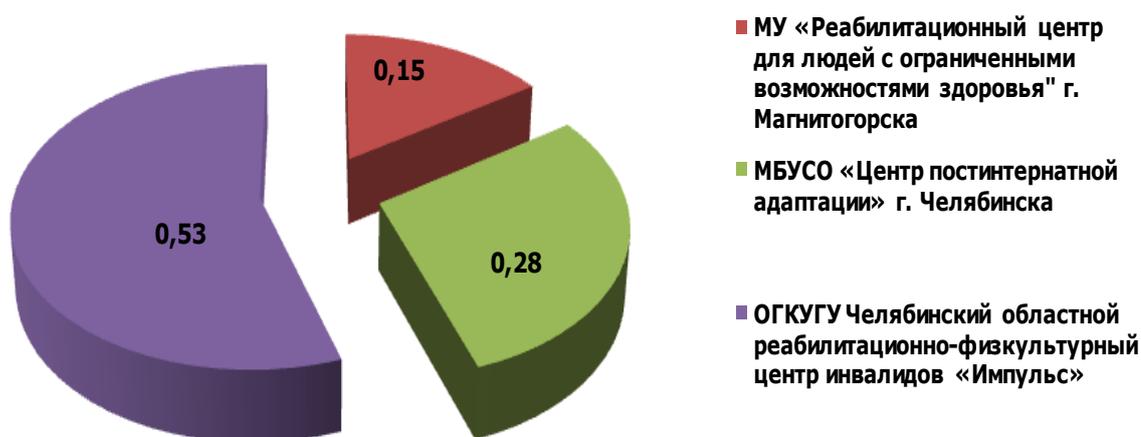


Диаграмма 14. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области деятельности за последние три года, от общего числа работников, в 2017 году (в баллах)

Практически в два раза меньше таких в МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска (0,28 баллов), а в МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска и того меньше, всего 0,15 баллов. В МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» таких сотрудников не оказалось ни одного.

Опрос показал, что каждый третий получатель социальных услуг организаций надомной формы социального обслуживания Челябинской области высоко оценивает компетентность работников организации.

Сотрудники 16 организаций прошли обучение на курсах повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года.

Опрос показал, что получатели социальных услуг в целом высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций социального обслуживания Челябинской области.

## **2.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг**

Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг оценивался, как сумма статистических данных по зарегистрированным в организации социального обслуживания жалоб граждан на качество услуг, результатов социологического исследования оценки качества жизни в результате получения социальных услуг, условий предоставления социальных услуг, проводимых оздоровительных, досуговых мероприятий, готовности получателей социальных услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым. Максимально возможный балл по данному критерию у стационарной и полустационарной форм социального обслуживания – 5 баллов, надомной – 4 балла.

Все организации стационарной формы социального обслуживания по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг можно разделить на две группы: с высокими (5,00 баллов) и средними (от 2,00 баллов до 4,00 баллов) интегральными значениями.

В группу с высокими показателями вошли семь организаций, участвующих в исследовании (см. таблицу 6).

Таблица 6

**Организации стационарной формы социального обслуживания  
Челябинской области с высоким рейтингом (5 баллов)**

№	Наименование организации	Интегральное значение
1.	МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуфалейского городского округа	5,00
2.	МКОУ для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детский дом «Надежда» Еманжелинского муниципального района	5,00
3.	МБОУ «Лазурненская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта)»	5,00
4.	МУСО «Кунашакский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кунашакского муниципального района	5,00
5.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник»» г. Магнитогорска	5,00
6.	МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Солнечный»»	5,00
7.	МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Южноуральского городского округа	5,00

Остальные 49 организаций, участвующих в исследовании по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг получили средние результаты (от 2,00 до 4,00 баллов).

Социальные условия, которые созданы в организациях стационарной формы социального обслуживания Челябинской области являются одним из ключевых критериев и показателей качества предоставления услуг.

Нужно отметить, что большинство получателей социальных услуг удовлетворены условиями предоставления социальных услуг стационарной формы социального обслуживания.

Причем, удовлетворены в полной мере (показатель равен 1 балл из max 1):

- социально-бытовыми, парикмахерскими и гигиеническими услугами (в 64% организаций стационарной формы социального обслуживания);
- питанием (70%);
- наличием оборудования для предоставления социальных услуг (70%);
- жилым помещением (70%);

- мебелью, мягким инвентарем (73%);
- конфиденциальностью предоставления социальных услуг (75%);
- хранением личных вещей (66%);
- качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) (80%);
- оперативностью решения вопросов (68%).

В тоже время были выявлены условия, по которым организации не набрали необходимого количества баллов (по данному показателю организации набрали 0,00 баллов):

- социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги в МБУ «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;

- конфиденциальность предоставления услуг в МБОУ Есаульская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта) и МБУ «Отдых» г. Магнитогорска;

- содержание санитарно-технического оборудования в МБУСО «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Озерского городского округа, МБУ «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», МБУ «Отдых» г. Магнитогорска;

- оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение в центрах помощи детям Озерского, Златоустовского, Усть-Катавского, Верхнеуральского городских округов, Саткинского, Нагайбакского, Варненского муниципальных районов, МБУ «Степнинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуральского муниципального района, МБУ «Отдых» г. Магнитогорска;

- порядок оплаты социальных услуг в центрах помощи детям Златоустовского и Верхнеуральского городских округов;

- мероприятия, имеющие групповой характер (оздоровительные, досуговые) в МБУ «Отдых» г. Магнитогорск;
- хранение вещей в «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» и МБУ «Отдых» г. Магнитогорск;
- оперативность решения вопросов в МБУ «Отдых» г. Магнитогорск;
- график посещений родственниками в организации социального обслуживания в МБУСО «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Озерского городского округа и МБУ «Отдых» г. Магнитогорск.

Все получатели социальных услуг, которые участвовали в опросе, отметили положительное изменение качества жизни в результате получения социальных услуг.

Кроме того, подавляющее большинство опрошенных указали, что готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым.

Анализ результатов независимой оценки качества в 2017 году показал, что получатели социальных услуг в целом удовлетворены качеством оказания услуг в организациях полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области. По данному критерию все организации набрали высокие и средние баллы (см. диаграмму 15).

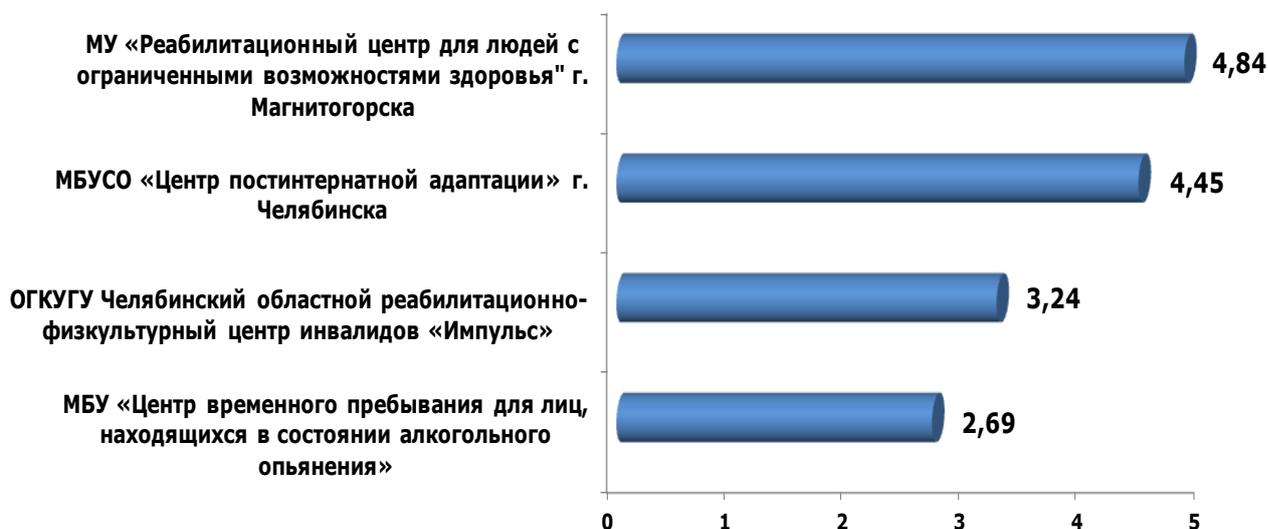


Диаграмма 15. Рейтинг организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг в 2017 году

Причем, заметно выше качество оказания услуг оказалось в МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска и МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска (4,84 балла и 4,45 баллов из 5 возможных). В МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» интегральное значение показателей качества практически в два раза ниже (2,69 баллов).

Немаловажным фактором и показателем качества предоставления услуг выступают те социальные условия, которые созданы в организации социального обслуживания для получателей услуг.

Опрос показал, что подавляющее большинство получателей услуг в целом удовлетворены условиями предоставления социальных услуг в организациях полустационарной формы социального обслуживания области. Причем, значительно больше таких оказалось из общего числа опрошенных в МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска (84%).

В МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска и в МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» условиями предоставления социальных услуг удовлетворен каждый второй, а в ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» – только треть.

Кроме того, было выявлено, что получатели социальных услуг организаций полустационарной формы социального обслуживания удовлетворены в полной мере (показатель равен 1 балл из max 1):

- питанием (МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска);
- наличием оборудования для предоставления социальных услуг (МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска);
- жилым помещением (МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска, МБУСО «Центр

постинтернатной адаптации» г. Челябинска, МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения»);

- мебелью, мягким инвентарем (МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска);

- конфиденциальностью предоставления социальных услуг (МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска, МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска, МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения»);

- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска, МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска);

- качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) (МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска);

- оперативностью решения вопросов (МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска, МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска).

Более подробно показатели удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг в организациях полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области представлены в таблице 7.

**Показатели удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг в организациях полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2017 году**  
(в баллах)

№ п/п	Наименование организации	Общее значение	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:												
			Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Питанием	Наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Жилым помещением	Порядком оплаты социальных услуг	Мебелью, мягким инвентарем	Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Оборудованностью для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)	Хранением личных вещей	Оперативностью решения вопросов	Графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания
1.	МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска	<b>0,84</b>	0,50	1,00	0,83	1,00	0,83	0,83	1,00	1,00	0,75	1,00	0,75	1,00	0,58
2.	МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска	<b>0,70</b>	0,58	0,50	1,00	1,00	0,17	1,00	1,00	1,00	0,17	0,83	0,83	1,00	0,17
3.	ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс»	<b>0,38</b>	0,00	0,00	0,67	0,67	0,07	0,33	0,87	0,27	0,67	0,33	0,13	0,67	0,20
4.	МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения»	<b>0,63</b>	0,25	0,06	0,81	1,00	0,19	0,75	1,00	0,88	0,25	0,25	0,94	0,75	0,63

В тоже время были выявлены условия, по которым организации не набрали необходимого количества баллов:

- социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги в ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» и в МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» (доли получателей социальных услуг, удовлетворенные условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных - 0,00 баллов и 0,25 баллов соответственно);

- питание в ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» и в МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» (0,00 баллов и 0,06 баллов соответственно);

- порядок оплаты социальных услуг в ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс», МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска и в МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» (0,07 баллов, 0,17 баллов и 0,19 баллов соответственно);

- мебель, мягкий инвентарь в ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» (0,33 балла);

- санитарное содержание санитарно-технического оборудования в ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» (0,27 балла);

- оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение в МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска и в МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» (0,17 баллов и 0,25 баллов соответственно);

- качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) в МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» и в ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» (0,25 баллов и 0,33 балла соответственно);

- хранение личных вещей ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» (0,13 баллов);

- график посещений родственниками в МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска и в ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» (0,17 баллов и 0,20 баллов соответственно).

Данные несоответствия подтверждаются и статистическими данными по количеству зарегистрированных в организациях полустационарной формы социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг.

Законодательством установлено, что результатом предоставления социальных услуг в полустационарной форме является улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности. Результаты независимой оценки качества в 2017 году показали, что подавляющее большинство клиентов организаций полустационарной формы социального обслуживания области после получения услуги положительно оценивают изменение качества своей жизни (см. диаграмму 16).

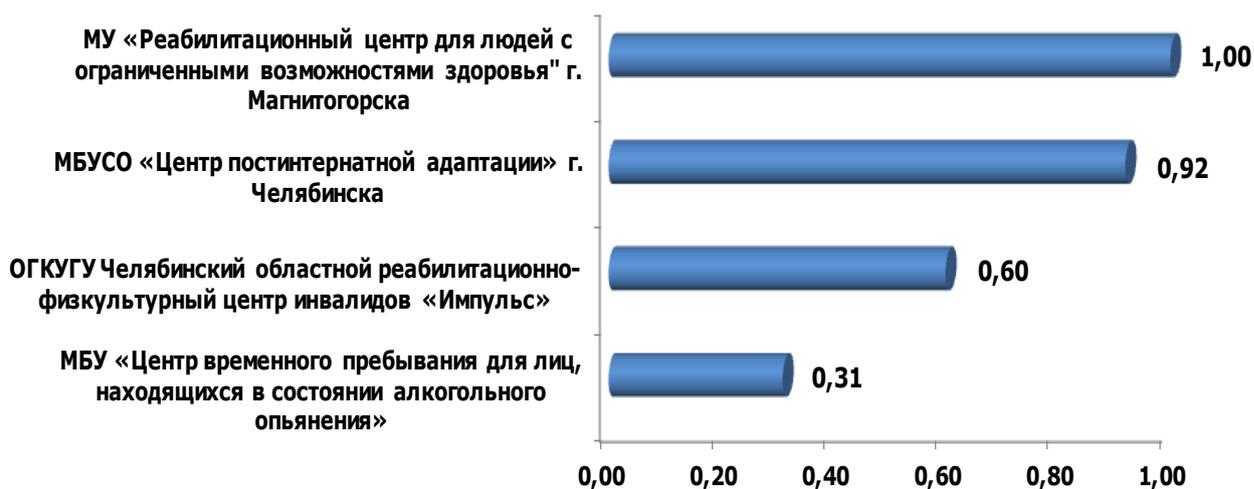


Диаграмма 16. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области, от числа опрошенных в 2017 году (в баллах)

Причем, заметно больше таких среди клиентов МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска и МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска (1,00 балл и 0,92 балла).

В ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» в результате получения социальных услуг качество жизни изменяется в лучшую сторону у каждого второго, а в МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения – у каждого третьего.

Показателем того, что получатели социальных услуг в целом удовлетворены качеством оказания услуг, выступает доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам и знакомым.

Результаты социологического исследования показали, что клиенты всех четырех исследуемых организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области после получения услуги оказались готовыми рекомендовать ее своим родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании (см. диаграмму 17).

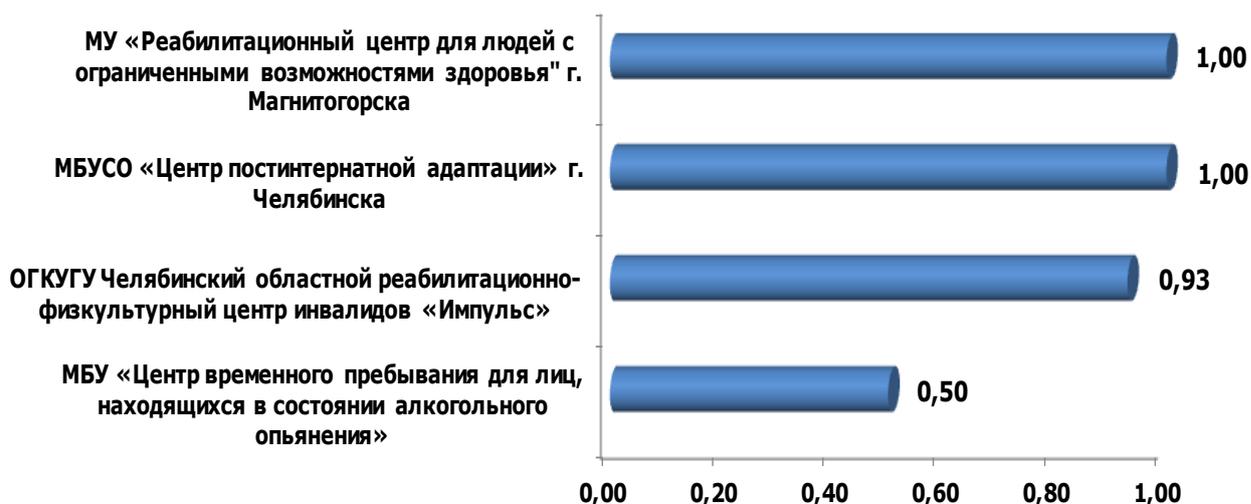


Диаграмма 17. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных в 2017 году (в баллах)

В большей мере были удовлетворены качеством оказания услуг и готовы рекомендовать организацию получатели социальных услуг МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска, МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска и ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс». Практически в два раз меньше таких оказалось среди получателей услуг в МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения (0,50 баллов).

Количественные результаты независимой оценки качества предоставления услуг организациями надомной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг могут достигать 4,00 баллов.

Опрос показал, что большинство получателей социальных услуг удовлетворены условиями предоставления социальных услуг и оперативностью решения вопросов.

Еще 74% опрошенных указали, что удовлетворены периодичностью прихода социального работника на дом.

Высокая доля удовлетворенности получателей услуг предопределила их готовность рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании (см. диаграмму 18).

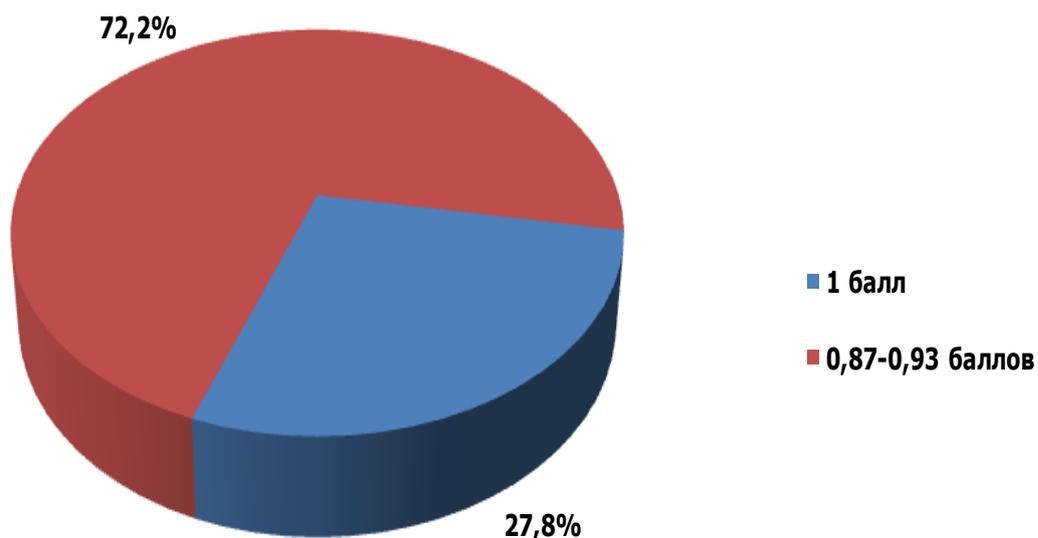


Диаграмма 18. Доля получателей социальных услуг организаций надомной формы социального обслуживания Челябинской области, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных в 2017 год

Учитывая тот факт, что минимальная оценка по ряду показателей удовлетворенности предоставления социальных услуг составила 0,87 баллов можно утверждать, что организации надомной формы социального обслуживания являются комфортными и доступными для получателей услуг и они готовы рекомендовать их своим родственникам и знакомым.

## 2.6. Среднее интегральное значение по общим критериям оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

Расчет среднего интегрального значения позволил оценить уровень достижения критериев независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания области.

Проведенный анализ показал, что значения критериев организаций социального обслуживания населения в целом приближены к максимальному значению.

Уровень достижения критериев независимой оценки организаций стационарной формы социального обслуживания представлены на диаграмме 19 и в таблице 8.

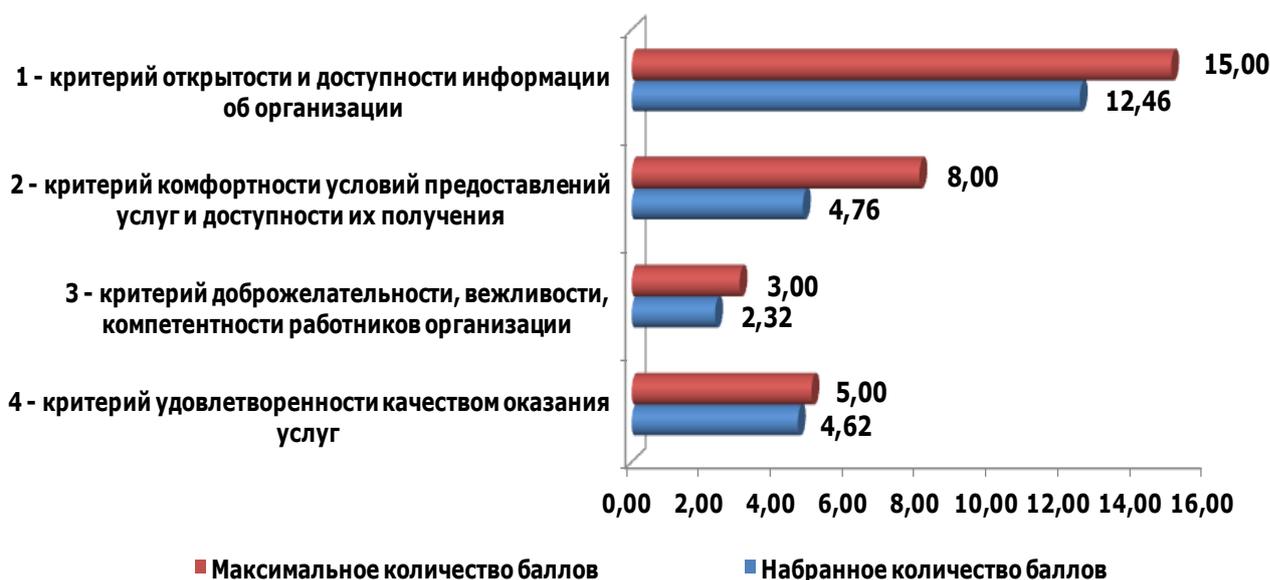


Диаграмма 19. **Уровень достижения критериев независимой оценки организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2017 год** (в баллах)

*Таблица 8*

**Уровень достижения критериев независимой оценки организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области**

Критерий независимой оценки	Максимальное количество баллов	Средний балл
1 - критерий открытости и доступности информации об организации	15	12,46
2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения	8	4,76
3 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	3	2,32
4 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг	5	4,62

Среди организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области максимальное значение достигли следующие показатели (см. таблицы 9-12):

- 1) по критерию открытости и доступности информации об организации:

- наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;

- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон;

- наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах;

- наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»;

2) по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг:

- количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года).

Остальные показатели – на среднем уровне.

*Таблица 9*

**Рейтинг достижения показателей независимой оценки организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию открытости и доступности информации об организации**

<b>№</b>	<b>Наименование показателя</b>	<b>Среднее значение</b>
1.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1,00
2.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон	1,00
3.	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных	1,00

№	Наименование показателя	Среднее значение
	стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	
4.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	1,00
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания	0,99
6.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	0,99
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	0,97
8.	"Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети "Интернет"	0,96
9.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	0,95
10.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	0,89
11.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", 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"	0,87
12.	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	0,78
13.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0,41
14.	Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0,36
15.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	0,29

**Рейтинг достижения показателей независимой оценки организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения**

№	Наименование показателя	Среднее значение
1.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	0,98
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,97
3.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,94
4.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	0,80
5.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,38
6.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,36
7.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,31
8.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0,02

Таблица 11

**Рейтинг достижения показателей независимой оценки организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации**

<b>№</b>	<b>Наименование показателя</b>	<b>Среднее значение</b>
1.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	0,83
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	0,80
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,69

Таблица 12

**Рейтинг достижения показателей независимой оценки организаций стационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг**

<b>№</b>	<b>Наименование показателя</b>	<b>Среднее значение</b>
1.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением	0,96
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,96
4.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием	0,95
5.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,95
6.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем	0,94

<b>№</b>	<b>Наименование показателя</b>	<b>Среднее значение</b>
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,93
8.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов	0,93
9.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,93
10.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,92
11.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей	0,92
12.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,91
13.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,90
14.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных	0,90
15.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,83
16.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг	0,77
17.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,66

Уровень достижения критериев независимой оценки организаций полустационарной формы социального обслуживания представлены на диаграмме 20 и в таблице 13.



Диаграмма 20. **Уровень достижения критериев независимой оценки организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области в 2017 год** (в баллах)

Таблица 13

**Уровень достижения критериев независимой оценки полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области**

Критерий независимой оценки	Максимальное количество баллов	Средний балл
1 - критерий открытости и доступности информации об организации	15	14,40
2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения	8	6,09
3 - критерий времени ожидания предоставления услуги	2	0,88
4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	3	1,75
5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг	5	3,81

Среди организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области максимальное значение достигли следующие показатели (см. таблицы 14-18):

- 1) по критерию открытости и доступности информации об организации:
  - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания;

- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»;

- наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»;

- наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет»;

- наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания;

- наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;

- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон;

- наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»;

- наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах;

- наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»;

2) по критерию комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения:

- доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;

- наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;

3) по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг:

- количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года).

Остальные показатели – на среднем уровне.

*Таблица 14*

**Рейтинг достижения показателей независимой оценки организаций полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области по критерию открытости и доступности информации об организации**

<b>№</b>	<b>Наименование показателя</b>	<b>Среднее значение</b>
1.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания	1,00
2.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1,00
3.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1,00

№	Наименование показателя	Среднее значение
4.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1,00
5.	"Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети "Интернет"	1,00
6.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1,00
7.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1,00
8.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон	1,00
9.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1,00
10.	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1,00
11.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	1,00
12.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	0,90
13.	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	0,88
14.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	0,88
15.	Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0,75

**Рейтинг достижения показателей независимой оценки организаций  
полустационарной формы социального обслуживания  
Челябинской области по критерию комфортности условий  
предоставлений услуг и доступности их получения**

№	Наименование показателя	Среднее значение
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1,00
2.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1,00
3.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,50
4.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,50
5.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0,25
6.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,94
7.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,94
8.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	0,96

Таблица 16

**Рейтинг достижения показателей независимой оценки организаций  
полустационарной формы социального обслуживания  
Челябинской области по критерию времени ожидания предоставления**

№	Наименование показателя	Среднее значение
1.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	0,84
2.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	0,05

Таблица 17

**Рейтинг достижения показателей независимой оценки организаций  
полустационарной формы социального обслуживания  
Челябинской области по критерию доброжелательности, вежливости,  
компетентности работников организации**

№	Наименование показателя	Среднее значение
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	0,81
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	0,71
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,24

Таблица 18

**Рейтинг достижения показателей независимой оценки организаций  
полустационарной формы социального обслуживания Челябинской  
области по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг**

№	Наименование показателя	Среднее значение
1.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1,00
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,97

№	Наименование показателя	Среднее значение
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением	0,92
4.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,86
5.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов	0,85
6.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг	0,83
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	0,79
8.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем	0,73
9.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,71
10.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей	0,66
11.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных	0,64
12.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,60
13.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,46
14.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием	0,39
15.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	0,39
16.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	0,33
17.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг	0,31

Уровень достижения критериев независимой оценки организаций надомной формы социального обслуживания представлены на диаграмме 21 и в таблице 19.



Диаграмма 21. **Уровень достижения критериев независимой оценки организаций надомной формы социального обслуживания Челябинской области в 2017 год** (в баллах)

*Таблица 19*

**Уровень достижения критериев независимой оценки надомной формы социального обслуживания Челябинской области**

Критерий независимой оценки	Максимальное количество баллов	Средний балл
1 - критерий открытости и доступности информации об организации	15	13,87
2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения	2	1,95
3 - критерий времени ожидания предоставления услуги	2	1,00
4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	3	2,43
5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг	4	3,81

Среди организаций надомной формы социального обслуживания Челябинской области максимальное значение по критерию открытости и доступности информации об организации достигли следующие показатели (см. таблицы 20-24):

- наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания;

- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»;

- наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: по телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания;

- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон;

- наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет».

Остальные показатели – на среднем уровне.

*Таблица 20*

**Рейтинг достижения показателей независимой оценки организаций  
надомной формы социального обслуживания Челябинской области  
по критерию открытости и доступности информации об организации**

№	Наименование показателя	Среднее значение
1.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания	1,00
2.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1,00
3.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1,00

№	Наименование показателя	Среднее значение
4.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон	1,00
5.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	1,00
6.	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	0,99
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	0,99
8.	"Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети "Интернет"	0,98
9.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	0,98
10.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0,97
11.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	0,94
12.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0,87
13.	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	0,79
14.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	0,77
15.	Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	0,59

Таблица 21

**Рейтинг достижения показателей независимой оценки организаций  
надомной формы социального обслуживания Челябинской области  
по критерию комфортности условий предоставлений услуг  
и доступности их получения**

№	Наименование показателя	Среднее значение
1.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,98
2.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,97

Таблица 22

**Рейтинг достижения показателей независимой оценки организаций  
надомной формы социального обслуживания Челябинской области  
по критерию времени ожидания предоставления**

№	Наименование показателя	Среднее значение
1.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	0,98
2.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	0,02

Таблица 23

**Рейтинг достижения показателей независимой оценки организаций  
надомной формы социального обслуживания Челябинской области  
по критерию доброжелательности, вежливости,  
компетентности работников организации**

№	Наименование показателя	Среднее значение
1.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	0,85
2.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	0,84
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,74

**Рейтинг достижения показателей независимой оценки организаций  
надомной формы социального обслуживания Челябинской области  
по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг**

№	Наименование показателя	Среднее значение
1.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,98
2.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,98
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов	0,97
4.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,97
5.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом	0,96
6.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных	0,95
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг	0,91
8.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,90

### **3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

По итогам независимой оценки качества разработаны рекомендации по улучшению качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

#### **Министерству социальных отношений Челябинской области:**

- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2017 году принять к сведению;

- осуществить контроль за разработкой организациями социального обслуживания Планов мероприятий по улучшению качества предоставления социальных услуг;

- результаты независимой оценки качества направить в организации, участвовавшие в независимой оценке качества предоставления услуг, для сведения и устранения выявленных несоответствий;

- результаты независимой оценки качества предоставления социальных услуг в 2017 году разместить на официальном сайте Министерства социальных отношений Челябинской области в срок до 29.09.2017 г.;

- обеспечить контроль за выполнением Планов мероприятий по улучшению качества предоставления социальных услуг.

#### **Организациям стационарной формы социального обслуживания Челябинской области:**

*\* МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»» г. Магнитогорска:*

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник»» г. Магнитогорска:**

- систематизировать работу с обращениями граждан в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МКУ Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Радуга» Миасского городского округа:**

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования в помещении организации социального обслуживания видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

**\* МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Гнёздышко»»:**

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- укомплектовать необходимыми специалистами, по необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»:**

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Акварель»»:**

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);
- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения; входной зоной для маломобильных групп населения;
- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

**\* МОУ «Специальная (коррекционная) школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска:**

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);
- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МБУ «Социально-оздоровительный центр «Утес»:**

- систематизировать работу с обращениями граждан в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных

сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

**\* МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Аистенок»»:**

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную

переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

**\* МБУ «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»:**

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МОУ «Школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Семья»» г. Магнитогорска:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную

переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

**\* МКОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом-школа» Саткинского муниципального района:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;
- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Гармония»»:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;
- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;
- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);
- укомплектовать необходимыми специалистами, по необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МБОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья № 13 г. Челябинска»:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;
- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для

маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* *МКУСО Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей, Кыштымского городского округа «Горизонт»:***

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

**\* *МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нязепетровского муниципального района:***

- разместить информацию в соответствии 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». В том числе разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

**\* МУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карталинского муниципального района:**

- разработать официальный сайт организации, разместить информацию в соответствии 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». В том числе разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по

необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

**\* МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Апельсин»» г. Магнитогорска:**

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МКОУ для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детского дома «Надежда» Еманжелинского муниципального района:**

- разместить информацию в соответствии 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». В том числе разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

**\* МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга»» Коркинского муниципального района:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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»;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации социального обслуживания входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МБУСО «Травниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чебаркульского муниципального района:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации социального обслуживания входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

***\* МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Южноуральского городского округа:***

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации социального обслуживания входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

***\* МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кусинского муниципального района:***

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации социального обслуживания видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

***\* МБУСО «Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей» Пластовского муниципального района:***

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации социального обслуживания видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кизильского муниципального района:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования в помещении организации социального обслуживания видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Варненского муниципального района:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуфалейского городского округа:**

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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»;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Троицкого муниципального района:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МБОУ «Лазурненская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта)»:**

- разместить на сайте организации информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Солнечный»:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МКУ «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» г. Троицка:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования в помещении организации социального обслуживания видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Агаповского муниципального района:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживающей деятельности;

**\* *МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Усть-Катавского городского округа:***

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* *МКУ Чебаркульского городского округа «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»***

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального

закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МБОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта) № 9» г. Челябинска:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для

маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МБОУ Есаульская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта):**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

**\* МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г. Сим» Ашинского муниципального района:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;
- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;
- повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МБУСУ «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Брединского муниципального района:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;
- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карабаинского городского округа:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Каслинского муниципального района:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Конейского городского округа:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Алые паруса»» Миасского городского округа:**

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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». В том числе разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МБУ «Отдых» г. Магнитогорска:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы;

- повысить качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), в том числе за счет более тесного

взаимодействия с социально ориентированными некоммерческими организациями, привлечения общественности к участию в мероприятиях, проводимых учреждением.

**\* МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрые сердца»» Коркинского муниципального района:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудиоинформаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- укомплектовать необходимыми специалистами, по необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чесменского муниципального района:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности;

**\* МБУ «Степнинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуральского муниципального района:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нагайбакского муниципального района:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- укомплектовать необходимыми специалистами, по необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности.

**\* МСУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Трехгорного городского округа:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Златоустовского городского округа:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Снежинского городского округа»:**

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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». В том числе, разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

**\* МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей с. Кулуево» Аргаяшского муниципального района:**

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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». В том числе, разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г. Миньяр» Ашинского муниципального района:**

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядок 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». В том числе, разместить информацию о порядке

подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* МБУСО «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Озерского городского округа:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных

сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудиоинформаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- укомплектовать необходимыми специалистами, по необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* *МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Катав-Ивановского муниципального района:***

- разработать официальный сайт организации и разместить на нем информацию о деятельности организации в соответствии с требованиями порядка размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденного 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». В том числе разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования в помещении организации социального обслуживания видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

**\* МУСО «Кунашакский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кунашакского муниципального района:**

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядок 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». В том числе, разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**\* ООО «Радуга Урала»:**

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**Организациям полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области:**

**\* МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения»:**

- разработать официальный сайт организации и разместить на нем информацию о деятельности организации в соответствии с требованиями порядка размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденного 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»;

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- проводить систематическое обучение (инструктаж) сотрудников по вопросам предоставления социальных услуг, в том числе по порядку и срокам предоставления той или иной услуги. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную

переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности;

- повысить качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), в том числе за счет более тесного взаимодействия с социально ориентированными некоммерческими организациями, привлечения общественности к участию в мероприятиях, проводимых учреждением.

**\* ОГКУГУ Челябинскому областному реабилитационно-физкультурному центру инвалидов «Импульс»:**

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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»;

- укомплектовать необходимыми специалистами, по необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы;

- рассмотреть возможность оборудования в помещении организации социального обслуживания видео-, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- проводить систематическое обучение (инструктаж) сотрудников по вопросам предоставления социальных услуг, в том числе по порядку и срокам предоставления той или иной услуги. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности;

- повысить качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), в том числе за счет более тесного взаимодействия с социально ориентированными некоммерческими организациями, привлечения общественности к участию в мероприятиях, проводимых учреждением.

**\* МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- рассмотреть возможность оборудования помещения организации входной зоной для маломобильных групп населения; видео-, аудиоинформаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

**\* МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска:**

- проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», повышению компетентности работников организации, по необходимости направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности.

**Организациям надомной формы социального обслуживания Челябинской области:**

**\* МУ КЦСОН Усть-Катавского городского округа:**

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МКУ «Социальная гарантия»:**

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность

работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МУ КЦСОН Сосновского муниципального района:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

**\* МУ КЦСОН Чебаркульского городского округа:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

**\* МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

**\* МУ КЦСОН Трехгорного городского округа:**

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность

работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МБУ КЦСОН Снежинского городского округа:**

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

**\* МУ КЦСОН Каслинского муниципального района:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

**\* МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального

закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

\* ***МУ КЦСОН Агаповского муниципального района:***

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

\* ***МУ КЦСОН Карталинского муниципального района:***

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

\* ***МКУ «Социальный дом ветеранов»:***

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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». В том числе разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации.

\* ***МУ КЦСОН Уйского муниципального района:***

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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». В том числе разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их

оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы;

- в целях предотвращения возможных нарушений по срокам предоставления услуг, проводить систематическое обучение (инструктаж) сотрудников по вопросам предоставления социальных услуг, в том числе по порядку и срокам предоставления той или иной услуги. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы;

- в целях предотвращения возможных нарушений по срокам предоставления услуг, проводить систематическое обучение (инструктаж) сотрудников по вопросам предоставления социальных услуг, в том числе по порядку и срокам предоставления той или иной услуги. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МУ КЦСОН Карабаевского городского округа:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

\* ***МУ КЦСОН Варненского муниципального района:***

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

\* ***МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа:***

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- в целях предотвращения возможных нарушений по срокам предоставления услуг, проводить систематическое обучение (инструктаж) сотрудников по вопросам предоставления социальных услуг, в том числе по порядку и срокам предоставления той или иной услуги. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

\* ***МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района:***

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников,

принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МБУ КЦСОН Ашинского муниципального района:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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». В том числе разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

**\* МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте

организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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». В том числе разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

**\* МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать официальный сайт организации, разместить информацию в соответствии 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». В том числе разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

**\* МУ КЦСОН Орджоникидзевского района г. Магнитогорска:**

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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». В том числе разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг на сайте организации;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

**\* МУ КЦСОН Южноуральского городского округа:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность

работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района:**

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* ЧУМГБОФ «Металлург» Центр социального обслуживания населения»»:**

- привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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».

\* ***МУ КЦСОН Катав-Ивановского муниципального района:***

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

\* ***МУ КЦСОН Кизильского муниципального района:***

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

\* ***МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района:***

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

\* ***МУ КЦСОН Брединского муниципального района:***

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального

закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

**\* *МКУ КЦСОН Миасского городского округа:***

- разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- в целях предотвращения возможных нарушений по срокам предоставления услуг, проводить систематическое обучение (инструктаж) сотрудников по вопросам предоставления социальных услуг, в том числе по порядку и срокам предоставления той или иной услуги. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* *МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района:***

- в целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством. По необходимости повысить компетентность работников организации, направив их на повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы.

**\* *МКУ «Социальный, 50-квартирный жилой Дом для ветеранов» Саткинского муниципального района:***

- систематизировать работу с обращениями граждан по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Федерального

закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  
от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В 2017 году независимая оценка качества предоставления социальных услуг проведена в 114 организациях социального обслуживания Челябинской области, в том числе в 56 организациях стационарной, 54 – надомной и 4 полустационарной формах социального обслуживания.

Исследование проведено по пяти основным критериям: открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; времени ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества показала достаточно высокий уровень предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области. В итоговом рейтинге отличные результаты (доля организаций, показавших высокий результат на bus.gov.ru, среди организаций стационарной – от 26 баллов, полустационарной – от 28 баллов и надомной форм социального обслуживания - от 22 баллов) показали:

- 93% организаций надомной формы социального обслуживания;
- 50% организаций полустационарной формы социального обслуживания;
- 18% организаций стационарной формы социального обслуживания.;

Примечательно, что остальные организации социального обслуживания области в целом показали результат вышесреднего.

Расчет среднего интегрального значения позволил оценить уровень достижения критериев независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания области. Проведенный анализ показал, что значения критериев организаций социального обслуживания населения в целом приближены к максимальному значению.

Было выявлено, что:

- в организациях социального обслуживания области имеются официальные сайты, размещенная там информация, в целом соответствует, 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»;

- во всех организациях социального обслуживания области созданы условия для личного и дистанционного взаимодействия с получателями социальных услуг: по телефону, электронной почте, в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания;

- информация о деятельности организации размещена в общедоступных местах на информационных стендах в помещениях организаций, опубликована в брошюрах, буклетах, на официальных сайтах в сети «Интернет»;

- все организации социального обслуживания оборудованы помещениями для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем и укомплектованы кадрами;

- большинство получателей услуг высоко оценили профессиональные качества специалистов, в том числе их компетентность, доброжелательность, вежливость и внимательность;

- в организациях социального обслуживания области услуги предоставляются в соответствии с порядком и в установленные законодательством сроки;

- большинство получателей услуг удовлетворены их качеством.

В тоже время, были выявлены некоторые проблемы:

В организациях стационарной формы социального обслуживания Челябинской области:

- у более половины организаций, прилегающая территория, не оборудована с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- в помещениях 98% организаций не установлены видео-, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- помещения половины стационарных организаций не оборудованы входными зонами для маломобильных групп населения;

- у 52% организаций имеется востребованность в специалистах, предоставляющих социальные услуги.

Получатели услуг оказались не удовлетворены:

- социально-бытовыми, парикмахерскими и гигиеническими услугами в МБУ «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;

- конфиденциальностью предоставления услуг в МБОУ Есаульская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта) и МБУ «Отдых» г. Магнитогорска;

- содержанием санитарно-технического оборудования в МБУСО «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Озерского городского округа, МБУ «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», МБУ «Отдых» г. Магнитогорска;

- мероприятиями, имеющими групповой характер (оздоровительные, досуговые) в МБУ «Отдых» г. Магнитогорск;

- хранением вещей в «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» и МБУ «Отдых» г. Магнитогорск;

- оперативностью решения вопросов в МБУ «Отдых» г. Магнитогорск;

- графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания в МБУСО «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся

без попечения родителей» Озерского городского округа и МБУ «Отдых» г. Магнитогорск.

В организациях полустационарной формы социального обслуживания Челябинской области:

– территория, прилегающая к МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» и МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска не оборудована с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- в помещениях МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения», МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска, ОГКУ ГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» отсутствуют видео-, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- помещения МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» и МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска не оборудованы входной зоной для маломобильных групп населения.

По итогам независимой оценки качества разработаны рекомендации по улучшению качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Челябинской области.

**Правовые основы независимой оценки качества предоставления услуг  
организациями социального обслуживания**

1. Закон Челябинской области от 23 октября 2014 года №36-ЗО «Об организации социального обслуживания граждан в Челябинской области».
2. Приказ Министерства социальных отношений Челябинской области от 25 марта 2016 года №167 «Об утверждении Плана Министерства социальных отношений Челябинской области по организации проведения независимой оценки».
3. Приказ Министерства социальных отношений Челябинской области от 27 июня 2016 года №431 «О проведении независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, на период 2016-2018 годов».
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 года №995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».
5. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
6. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
7. Федеральный закон от 21 июля 2014 года №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг  
организациями социального обслуживания**

(утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. № 995н)

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
<i>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</i>						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3.)	да	да	да
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на	баллы	от 0 до 1	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
	официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"					
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", 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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90%  от 90 до 100%	0  0,3  0,6  0,9  1	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0	да	да	да
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	да	да	да
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2)	да	да	да
3.1.	телефон	да/нет	1/0	да	да	да
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да/нет	1/0	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	да	да	да
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да	да
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)	да	да	да
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
<i>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</i>						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)			
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована/не оборудована	1/0,5/0	да	да	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да	нет

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно- гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	да	да	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	да	да	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	да	да	нет

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
<i>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</i>						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	да	да
<i>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</i>						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
<i>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</i>						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	да	да	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.5.	предоставлением социально- бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	нет	да
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	да	да	да

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

Приложение 3

Перечень организаций социального обслуживания Челябинской области, подлежащих проведению независимой оценки качества предоставления социальных услуг в 2017 году

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
1	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания "Центр постинтернатной адаптации" города Челябинска	7449020580	745101001	г. Челябинск, ул. Пирогова, д. 11	8(351)253-90-51	сра_chel@mail.ru	mbu2.eps74.ru	Полустационар
2	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Верхнеуфалейского городского округа	7402005523	740201001	456800, Челябинская область, город Верхний Уфалей, ул. Каслинская, дом 3, корпус А	8-351-64-2-46-91	kcsob@74.ru	kcsob.eps74.ru	Надомная
3	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Сосновского	7438017106	743801001	456510, Челябинская область, Сосновский район, с. Долгодеревенское, ул.	8-(35144)5-22-53	mukcson_sosnovka@mail.ru	kcsob16.eps74.ru	Надомная

№ п/п	Организация			Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания	
	Наименование	ИНН	КПП					Место нахождения
	муниципального района Челябинской области			Северная, 14				
4	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Карабашского городского округа	7406001079	740601001	456140, Челябинская область, г.Карабаш, ул. Освобождение Урала, д.12	8-351-53-2-46- 25	kcsn.karabash @yandex.ru	kcsn2.eps74.r u	Надомная
5	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Аргаяшского муниципального района Челябинской области	7426002031	7426002031	456880, Челябинская область, Аргаяшский район, с. Аргаяш, ул. Октябрьская, д.6	(35131) 2-14- 31	kcsnarg@yan dex.ru	akcsn.jimdo .com	Надомная
6	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Катав- Ивановского муниципального	7410006506	745701001	456110, Челябинская область, г. Катав- Ивановск, ул.Гагарина, д.4	(35147) 2-44- 23	kcsn_katav@ mail.ru	kcsn36.eps74 .ru	Надомная

№ п/п	Организация			Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания	
	Наименование	ИНН	КПП					Место нахождения
	района Челябинской области							
7	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области"	7428007451	742801001	Челябинская область, с. Варна, ул. Советская, 94	8(35142)2-15-98; 2-21-45	kctson.09@mail.ru	varna-kctson.ru	Надомная
8	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Кизильского муниципального района Челябинской области	7425009404	745501001	Челябинская область, Кизильский район, с. Кизильское, ул. Советская, д.91	(8-35155) 3-00-68	komplcentr@mail.ru	kctso27.eps74.ru	Надомная
9	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Озерского городского округа	7422036720	741301001	456780, Челябинская область, г. Озёрск, ул. Космонавтов, д.1а	8(35130)49302	mu_kctson@ozercck.com	kctso19.eps74.ru	Надомная

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
10	Муниципальное бюджетное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска"	7451013301	745101001	454091, г. Челябинск, ул. Плеханова, д.43б	261-84-49	mukcsonsov@mail.ru	kcs015.eps74.ru	Надомная
11	Муниципальное бюджетное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска"	7453022446	745301001	454126, г. Челябинск, ул. Смирных, д.21а	232-08-69	socobs@yandex.ru	kcs011.eps74.ru	Надомная
12	Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа "Комплексный центр социального обслуживания населения"	7420002035	741501001	456440, Челябинская область, г. Чебаркуль, ул. Мира, д.18	(8-35168) 2-05-60	kcon74@gmail.com	kcs040.eps74.ru	Надомная
13	Муниципальное учреждение "Комплексный центр	7444200639	744401001	455023, г. Магнитогорск	8(3519)235554	kcon-len@mail.ru	kcon-len.ru	Надомная

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	социального обслуживания населения" Ленинского района г.Магнитогорска Челябинской области			пр.Металлургов, дом3/1				
14	Муниципальное бюджетное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения"	7404027160	740401001	456200, Челябинская область, г.Златоуст, ул.им.М.И.Калинина, д.7	8/3513/ 62-20-41	kompleks.centra@list.ru	kcsn.zlatgo.ru	Надомная
15	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Еткульского муниципального района Челябинской области	7430009093	743001001	Челябинская область, с.Еткуль, ул.Ленина, д.33	83514522898	kcsn_etkul@mail.ru	kcsn37.eps74.ru	Надомная
16	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения"	7411018180	743001001	456618, Челябинская область, г.Копейск, ул.Ленина, д.61	8(35139) 3-50-74	kgokcsn@mail.ru	kcsn29.eps74.ru	Надомная

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	Копейского городского округа Челябинской области							
17	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Троицкого муниципального района Челябинской области	7439009443	742401001	457100, Челябинская область, г.Троицк, ул.им.А.М. Климова, д.30	8(35163)2-06- 21	kzson_tmp@m ail.ru	kcs021.eps74 .ru	Надомная
18	Муниципальное бюджетное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Кусинского муниципального района Челябинской области	7434001049	743401001	456940, Челябинская область, г.Куса, ул.Ленина, д.8	8(35154)3-16- 56; 3-06-45	kusa.compl.ce ntr@mail.ru	kcs0.24eps74 .ru	Надомная
19	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения»	7433000645	746001001	Челябинская область, с.Кунашак, ул.Пионерская, 12	8-351-48-3-23- 28	kconkun@ya ndex.ru	kcs031.eps74 .ru	Надомная

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	Кунашакского муниципального района Челябинской области							
20	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштымского городского округа»	7413000100	741301001	456870, Область Челябинская, город Кыштым,улица Южная 2-я, 1	8-351-51-4-98- 21	mykompleksni j74@mail.ru	kcs014.eps74 .ru	Надомная
21	Муниципальное Учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»	7441002678	741501001	456470, Челябинская область, с.Уйское, ул. Островского, д.21	8(35165)31080	ukcson_uisk@ mail.ru	kcs08.eps74.r u	Надомная
22	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области	7425745475	745501001	Челябинская область, г.Верхнеуральс к, ул.Советская, д.17А	8-35143-2-20- 44	kompleksnyj@ yandex.ru	kcs025.eps74 .ru	Надомная
23	Муниципальное	7427002958	740701001	457315,	8 (351)41 3-	Kcbredy@yan	kcs01.eps74.r	Надомная

№ п/п	Организация			Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания	
	Наименование	ИНН	КПП					Место нахождения
	учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Брединского муниципального района Челябинской области»			Челябинская область, Брединский район, п.Бреды, ул.Труда, д.7	56-15	dex.ru	u	
24	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Саткинского муниципального района Челябинской области	7417004040	741701001	Челябинская область, г.Сатка, ул.50лет Октября, д.1	8(35161)4-25- 18	Satka_cson@r ambler.ru	kcs012.eps74 .ru	Надомная
25	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района	7401000829	745701001	456010, Челябинская область, г.Аша, ул.Толстого, д.8	8(35159) 3-14- 45, 3-04-91	kcsn- amr@mail.ru	kcsnasha.uc oz.ru	Надомная

№ п/п	Организация			Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания	
	Наименование	ИНН	КПП					Место нахождения
26	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»	7450015345	745001001	г. Челябинск, ул. Коммунистическая, д. 8а	735-71-47	KCSON_chmz@mail.ru	kcs038.eps74.ru	Надомная
27	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чебаркульского муниципального района	7420009707	741501001	Челябинская область, г. Чебаркуль, ул. Карпенко, д. 15	(35168)22730	compcentr74@mail.ru	uszn35.eps74.ru	Надомная
28	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения"	7405009685	740501001	Челябинская область, город Трехгорный, ул. Калинина, 11	8 (35191) 4-39-09	MUKCSON@yandex.ru	kcs017.eps74.ru	Надомная
29	Муниципальное бюджетное учреждение "Комплексный центр	7443001944	745801001	457220, Челябинская область, с. Чесма,	83516921083	socpomtam@mail.ru	kcs010.eps74.ru	Надомная

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	социального обслуживания населения" Чесменского муниципального района Челябинской области			ул.Колхозная, д.26				
30	Муниципальное казенное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Миасского городского округа Челябинской области	7415008659	741501001	456320, Челябинская область, г.Миасс, пр.Макеева, д.8б	8 3513 532588	kscon.miass@mail.ru	kcon-miass.ru	Надомная
31	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»	7447048950	744701001	454084, г.Челябинск, ул.Каслинская, 25	791-59-62	zentr2515@yandex.ru	kco5.eps74.ru	Надомная
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального	7448013421	744801001	454106 г. Челябинск, ул. Островского, 30	225-23-62	kcon74@yandex.ru	kco39.eps74.ru	Надомная

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	обслуживания населения по Курчатовскому району города Челябинска»							
33	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Орджоникидзевского района г.Магнитогорска Челябинской области	7445040635	744501001	455045, Челябинская область, г. Магнитогорск, пр. Ленина, д.138	8(3519)341404	kctson_ordg@mail.ru	kctson-ordg74.ru	Надомная
34	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области	7432010217	743201001	456660 Челябинская область, Красноармейский район, с. Миасское, ул.Ленина, 4У	83515022972	kctson174@bk.ru	kctso46.eps74.ru	Надомная
35	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр	7436005264	743601001	456970 Челябинская область, г. Нязепетровск	8(351-56)3-32-48,3-32-49	komcenter-nzp@yandex.ru	Нет сайта	Надомная

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района							
36	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Троицка Челябинской области	7418004229	742401001	457100 Челябинская область город Троицк улица ИМ Братьев Малышевых 37	8(35163)27894	naselenie@mail.ru	kcsol3.eps74.ru	Надомная
37	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района	7424022610	742401001	757000 Челябинская обл. увельский район Увельский п. Советская ул. 24д.	8 (35166) 3-15-76	KCSO.Uvelka@yandex.ru	uszn26.eps74.ru	Надомная
38	Муниципальное бюджетное учреждение "Комплексный центр социального	742301497	742301001	456770, Челябинская область, г.Снежинск, ул. Сосновая, д.7	(35146) 7-35-85	centrsnegisk@mail.ru	kcsol50.eps74.ru	Надомная

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	обслуживания населения города Снежинска"							
39	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Южноуральского городского округа Челябинской области	7424022040	742401001	457040, Челябинская область, город Южноуральск, ул. Куйбышева, д.25	83513441556	kcon74@list.ru	kso41eps74.ru	Надомная
40	МБУ "КЦСОН по Тракторозаводскому району г.Челябинска"	7452008304	745201001	г. Челябинск, ул. 1-ой Пятилетки, д.43	7753404	mukcon_tzr@mail.ru	kso47.eps74.ru	Надомная
41	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»	7449010430	744901001	г.Челябинск, ул.Трубников, 59	2533852	kconlen@mail.ru	kso30.eps74.ru	Надомная
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр	7403002324	743001001	456580, Челябинская область, Еманжелински	8 (35138) 2- 01-91	emhelp@mail.ru	kso18.eps74.ru	Надомная

№ п/п	Организация			Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания	
	Наименование	ИНН	КПП					Место нахождения
	социального обслуживания населения" Еманжелинского муниципального района Челябинской области			й район, город Еманжелинск, ул.Ленина, д.29				
43	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения" Каслинского муниципального района	7409000676	740901001	Челябинская область, Каслинский район, г.Касли, ул.Стадионная, 101	8(351-49) 2-22-08	kctson101@yandex.ru	kctso44.eps74.ru	Надомная
44	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района»	7424021688	742401001	г. Пласт ул. Строителей,16	8 (35160) 2-06-70	plast_kctson@mail.ru	plast.eps74.ru	Надомная
45	Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр социального	7412001782	743001001	456550 Челябинская область, г.Коркино, ул.30 лет ВЛКСМ, д.7	8-(351-52)4-65-39	mbuszkorkino@rambler.ru	kctso20.eps74.ru	Надомная

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	обслуживания населения» Коркинского муниципального района							
46	Муниципальное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" Агаповского муниципального района Челябинской области (МУ "Комплексный центр" Агаповского муниципального района Челябинской области)	7425002021	742501001	457400, с.Агаповка, Агаповского района, Челябинской области, ул. Рабочая, д. 34	8 (35140) 2-02-13	KCSON1999@mail.ru	kcs043.eps74.ru	Надомная
47	Муниципальное Учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области	7446013867	744601001	455036 г. Магнитогорск Ул. Суворова 123	8(3519) 305406	kcsn-prav@rambler.ru	www.kcsn-prav.ru	Надомная

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
48	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области	7407000254	745801001	457390, область Челябинская, поселок городского типа Локомотивный, улица Школьная, 9.	(351 33) 5-59-95	kbson31031@mail.ru	kcs042.eps74.ru	Надомная
49	Муниципальное учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н.Ф.Ратушной»	7437000364	74370100	457170 Челябинская обл. Октябрьский район с.Октябрьское ул.Восточная 88	8-35158-51581	kzson.74@mail.ru	kcs022.eps74.ru	Надомная
50	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области	7419000900	745701001	456043, Челябинская область, г. Усть-Катав, ул. Рабочая, дом 39	8 (35167) 2-54-54	uk_kbson@mail.ru	chelkbson.ru	Надомная

№ п/п	Организация			Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания	
	Наименование	ИНН	КПП					Место нахождения
51	Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района Челябинской области	7435000577	743501001	с. Фершампенуаз, ул. Труда, 64/1, пом.2	35157)2-24-75	kzson-nag@yandex.ru	kcs034.eps74.ru	Надомная
52	Общество с ограниченной ответственностью «Радуга Урала»	7451388766	745101001	456516, Челябинская область, Сосновский район, п. Солнечный, ул. Российская, 19	8(351)777-23-66	2310863@mail.ru	радуга-урала.pф	Стационар
53	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Агаповского муниципального района	7425006481	745501001	457431 Челябинская область, Агаповский район, п. Магнитный, ул. Молодежная, 12	8(351-40)95-118	magdetdom@mail.ru	74326s28.edusite.ru	Стационар
54	Муниципальное казенное учреждение	7426005593	746001001	456894 Челябинская	8(35131) 9-53-10	detdomkuluevo@mail.ru	argdeti.my1.ru	Стационар

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	«Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей с. Кулуево» Аргаяшского муниципального района			область, Аргаяшский район, с. Кулуево, ул. Маяковского, 18				
55	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г. Миньяр Ашинского муниципального района Челябинской области	7401006757	745701001	456007 Челябинская область, Ашинский район г. Миньяр, ул. Сорокина, 67	8(35159)71667	ddom- minyar@mail.r u	dd- minyar.ucoz.r u	Стационар
56	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г.Сим Ашинского муниципального района Челябинской области»	7401007479	745701001	456020 Челябинская область, Ашинский район, г. Сим, ул. Пушкина,11 «б»	83515979837	ddomsim@mai l.ru	SIM- DETDOM.R U	Стационар

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
57	Муниципальное бюджетное учреждение социальных услуг "Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей" Брединского муниципального района Челябинской области	7427005532	745801001	457340 Челябинская область, Брединский район, п. Маяк, Магнитогорская, 4	835141751-93 835141752-32	detdom_bredy@mail.ru	detdom.bredy-uszn.ru	Стационар
58	Муниципальное казенное учреждение "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей" Варненского муниципального района	7428005912	745801001	457202 Челябинская область, Варненский район, п. Новый Урал, пер. Школьный,4	8(351-42)2-84-99	varnadom@mail.ru	varnadom74.ru	Стационар
59	Муниципальное бюджетное учреждения "Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей"	7429011299	745501001	457670 Челябинская область, г. Верхнеуральск, ул. Карла Маркса, 62 «А»	(35143)2-16-33, 2-23-55	vurdetdom@yandex.ru	vu-detdom.ucoz.ru	Стационар
60	Муниципальное бюджетное	7429011524	745501001	457692 Челябинская	8(3514)323247	stepninskij.dom@yandex.ru	www.dd-stepninskiy.ru	Стационар

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	учреждение "Степнинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей" Верхнеуральского муниципального района			область, Верхнеуральск ий район, с. Степное, ул. Мира,30, помещение 2			u	
61	Муниципальное казенное учреждение социального облуживания для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуфалейского городского округа	7402004544	745901001	456800 Челябинская область г. Верхний Уфалей, ул. Маяковского, 20а.	8(35164)3-29- 09 8(35164)3-34- 07 8(35164)3-29- 13	ufaleyddom@ mail.ru	74333s017.ed usite.ru	Стационар
62	Муниципальное казенное образовательное учреждение для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детский дом «Надежда» Еманжелинского	7403004850	743001001	456581 Челябинская область, Еманжелински й район п. Зауральский, ул. Пятилетки, 1А	8 351 38 4-00- 09 89097439202	detdom_nadejd a@mail.ru	нет	Стационар

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	муниципального района							
63	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Златоустовского городского округа	7404028879	740401001	456227 Челябинская область, г. Златоуст, пос. Айский д.20 «а» стр.1	8(3513)661944 8(3513)660544 8(3513)665611	teremok_adm @mail.ru	www.zlattere mok.ru	Стационар
64	Муниципальное казенное учреждение "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей" Карабашского городского округа	7406002121	741301001	456141 Челябинская область, г. Карабаш, ул. 1 Мая, 23-а	8(35153)5-55- 09	kdd1karabash @mail.ru	kdd1karabash. wix.com/kara bashdetdom	Стационар
65	Муниципальное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карталинского муниципального района Челябинской	7407006016	745801001	457375, Челябинская область, Карталинский район, с. Анненское, ул. Шоссейная, 9	8(35133)94102	Ann_detdom@ mail.ru	Нет	Стационар

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	области							
66	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Каслинского муниципального района	7409001260	745901001	454830 Челябинская область г. Касли, ул. Лесная,2 «Б»	(835149) 21592	ddom_kasli@ mail.ru	kasli- ddom.do.am	Стационар
67	Муниципальное казенное учреждение "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Катав-Ивановского муниципального района	7410005100	745701001	456110, Челябинская область г. Катав- Ивановск ул. Пугачевская, д.66	8(35147)2-49- 93	detdomkatav@ yandex.ru	katav- detdom.ru	Стационар
68	Муниципальное казенное учреждение "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей" Кизильского муниципального района	7431003954	745501001	457610 Челябинская область, Кизильский район, с. Кизильское, ул. Мира, 38/1	8 (35155) 3- 05-35	detdom_kizil @mail.ru	dd-kizil.ru	Стационар
69	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр	7411014718	743001001	456655 Челябинская область, г.	8(35139)77798 8(35139)77849	Moudd.kop@ mail.ru	Ddomkopeis k.ucoz.ru	Стационар

№ п/п	Организация			Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания	
	Наименование	ИНН	КПП					Место нахождения
	помощи детям, оставшимся без попечения родителей" Копейский городской округ			Копейск, п. Горняк ул. Чернышевского, 8				
70	Муниципальное казённое учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, "Радуга" Коркинского муниципального района	7412006766	743001001	456550 Челябинская область, г. Коркино, ул. 30 лет ВЛКСМ, 27	8 (35152) 4-65-74 8 (35152) 3-80-21	detdom1-korkino@mail.ru	detdom1-korkino.eps74.ru	Стационар
71	Муниципальное казенное учреждение центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей "Добрые сердца" Коркинского муниципального района.	7412001856	743001001	456550 Челябинская область, г. Коркино, ул. Сакко и Ванцетти, 26	8(35152)3-76-39	moudeti@mail.ru	ddom2.ucoz.ru	Стационар
72	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лазурненская специальная (коррекционная)	7432010552	743001001	456674 Челябинская область, Красноармейский район, п. Черемушки, ул.	8 (35150) 41147	lazur-internet@mail.ru	74317s018.edusite.ru	Стационар

№ п/п	Организация			Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания	
	Наименование	ИНН	КПП					Место нахождения
	общеобразовательная школа – интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта)»			Центральная, 1а				
73	Муниципальное учреждение социального обслуживания «Кунашакский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кунашакского муниципального района	7433006943	746001001	456730 Челябинская область, Кунашакский район, с. Кунашак, ул. Совхозная,26	8(351)4832056 8(351)4832457	kunashakdetdom@mail.ru	74334S020.edusite.ru	Стационар
74	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей" Кусинского муниципального района	7434002998	740401001	456940 Челябинская область, г. Куса, ул. Гагарина, 26	8(351-54)33533	detdom-kusa@mail.ru	detdom-kusa.ru	Стационар

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
75	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей, Кыштымского городского округа «Горизонт»	7413007297	741301001	456870 Челябинская область, г. Кыштым, ул. Энгельса, 4	8(351-51)4-12-17	detskiydom95@mail.ru	mou5.eps74.ru	Стационар
76	Муниципальное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник» города Магнитогорска (МУ «Центр помощи детям «Родник» г. Магнитогорска)	7446032041	745601001	455044 Челябинская область, г. Магнитогорск, пр. Ленина, 86/3	8 (3519) 26-47-55	magdetdom1@yandex.ru	mgndetdom1.eps74.ru	Стационар
77	Муниципальное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» города Магнитогорска. (Сокращенное: МУ «Центр помощи детям	7445016826	745501001	455026 Челябинская область, г. Магнитогорск, ул. Галиуллина, 29/2	(3519) 30-98-00	DOM-NADEGDAmgn74@yandex.ru	dom-nadegdamgn74.eps74.ru	Стационар

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	«Надежда» г. Магнитогорска)							
78	Муниципальное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Апельсин» города Магнитогорска (МУ «Центр помощи детям «Апельсин» г. Магнитогорска)	7445018848	744501001	455045 Челябинская область, г. Магнитогорск, пр. Ленина, 140/2	(3519) 34-23-34 (приемная), 34-46-16 (вахта), 30-46-33 (бухгалтерия)	detdom_3@mail.ru	www.mou8.eps74.ru	Стационар
79	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Семья» города Магнитогорска (МОУ «Школа-интернат «Семья» г.Магнитогорска)	7446031792	745601001	455026 Челябинская область г. Магнитогорск, ул. Дружбы, 25	8(3519)202917	internatsemya@yandex.ru	http://school-int7-ya.ucoz.ru/	Стационар
80	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Специальная (коррекционная)	7446046855	745601001	455036 Челябинская область, г. Магнитогорск,	8 (3519) 302124, 312123	internat5mag@mail.ru	internat5.fo.ru	Стационар

№ п/п	Организация			Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания	
	Наименование	ИНН	КПП					Место нахождения
	школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска.			Ул. Советской Армии,5/1				
81	Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Алые паруса» Миасского городского округа	7415032034	741501001	456313 Челябинская область, г. Миасс, ул. Нахимова, 2	8(3513) 24-18-88, 8(3513) 24-12-22, 8(3513) 24-14-75	miass.sdd@yandex.ru	сдд-миасс.рф	Стационар
82	Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Радуга» Миасского городского округа	7415025252	741501001	456318, Челябинская область, г. Миасс, ул. Попова, 7	(3513)530787 (3513)527541 (3513)527772	DetDomMiass@yandex.ru	http://detdom-miass.ru/	Стационар
83	Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без	7435006723	745801001	457650 Нагайбакский район с. Фершанпенуаз, ул. Мира, 37	8 351 57 22345	detdom35@mail.ru	mou34.eps74.ru	Стационар

№ п/п	Организация			Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания	
	Наименование	ИНН	КПП					Место нахождения
	попечения родителей» Нагайбакского муниципального района							
84	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нязепетровского муниципального района	7436003972	745901001	456970 Челябинская область, г.Нязепетровск, ул. Коммунаров,19	8(35156)3-18- 95	dd.nzp@yande x.ru	Сайта нет	Стационар
85	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям- сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Озерского городского округа	7422018344	741301001	456780, Челябинская область, г. Озерск, 2 здания: (юр. адрес ул. Набережная, 19); (факт. адрес ул. Матросова,5)	Телефон: 8 (35130) 2-96- 76; 2-39-13; Факс: 8 (35130) 2-58- 26	o.detskiidom@ yandex.ru	<a href="http://nashdetdom.ru/">http://nashdet dom.ru/</a>	Стационар
86	Муниципальное бюджетное учреждение	7424022650	742401001	457022 Челябинская область,	8(35160)2-16- 23	moupdd@mail .ru	plastdeti.eps7 4.ru	Стационар

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей» Пластовского муниципального района			г. Пласт ул. Октябрьская,22				
87	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом-школа» Саткинского муниципального района	7417005438	741701001	456901, Челябинская область, Саткинский район, г. Бакал, ул. Чапаева,45	8-(35161)-6-04-30	74322_s_22@mail.ru	74322s022.edusite.ru	Стационар
88	Муниципальное казённое учреждение социального обслуживания "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Снежинского городского округа	7423015410	745901001	456770 Челябинская область, г. Снежинск ул. Ленина,10	8(35146)3-85-44	detidoma@snzadm.ru	detisnz.ru	Стационар
89	Муниципальное	7438013863	746001001	456530,	8 (351) 44	MOU-	mbou-	Стационар

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	бюджетное общеобразовательное учреждение Есаульская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта)			Челябинская область, Сосновский район, пос. Есаульский, ул. Лесная, 7	97285	Esaulskaja- SKOU@yande x.ru	esaulskaja- skou.edusite.r u	
90	Муниципальное социальное учреждение "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей" Трехгорного городского округа	7405006589	745701001	456080 Челябинская область, г. Трехгорный, ул. Володина,1	8(35191)64208	centr- trg@mail.ru	www.detdom .trg.ru	Стационар
91	Муниципальное казённое учреждение "Центр помощи детям - сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей" города Троицка	7418011522	742401001	457100 Челябинская область, г. Троицк, ул. Пионерская, 8	8(35163) 2-17- 48; 2-65-92	TDD74@yand ex. ru	TDD174.ru	Стационар

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
92	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей" Троицкого муниципального района	7439009500	742401001	457141 Челябинская область, Троицкий район, п.Новый мир, ул. Центральная, 27А	8 (35163)41731	trdd04@mail.ru	mou53.eps74.ru	Стационар
93	Муниципальное казённое учреждение социального обслуживания "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей" Усть-Катавского городского округа	7419004729	745701001	456040 Челябинская область, г. Усть-Катав, МРК-2, ул. Строителей, 5	8(35167)30671 -приемная 8(35167)31045 -бухгалтерия	det-domik@mail.ru	www.detdom-uk.ru	Стационар
94	Муниципальное казенное учреждение Чебаркульского городского округа «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	7415093608	741501001	456400 Челябинская область, г. Чебаркуль, ул. Калинина, 10	8(35168) 5-54-59	detdom1@inbox.ru	chebddkalini na.ucoz.com	Стационар
95	Муниципальное бюджетное учреждение социального	7442005978	741501001	456402 Чебаркульский район, с. Травники,	8(35168)73-3-42 8(35168)73-2-97	dtravniki@yandex.ru	mou54.eps74.ru	Стационар

№ п/п	Организация			Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания	
	Наименование	ИНН	КПП					Место нахождения
	обслуживания "Травниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей" Чебаркульского муниципального района			ул. Победы, 64				
96	Муниципальное бюджетное учреждение города Челябинска "Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей, "Аистенок". Сокращенное наименование: МБУ Центр "Аистенок"	7453045436	745301001	454006 г. Челябинск, ул.Нагорная, 18	264-48-22; 264-48-43	detsdom2@ya ndex.ru	www.aistyata .ru	Стационар
97	Муниципальное бюджетное учреждение города Челябинска "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, "Гнёздышко"	7447032750	744701001	454084 г. Челябинск, ул. Калинина, 3А	8(351)791-98- 13 791-98-12	cheldetdom5@ mail.ru	chelleddom5 .blogspot.ru	Стационар
98	Муниципальное бюджетное	7451053985	745101001	454048 г. Челябинск,	237-27-13	ddom6_chel@ mail.ru	chelnadezhda .edu.ru	Стационар

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	учреждение города Челябинска "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, "Надежда"			ул. Шаумяна, 83а				
99	Муниципальное бюджетное учреждение города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Гармония»	7452022468	745201001	454081 г. Челябинск, ул. Кудрявцева,77	8-351-772-13-92	mbu-harmony@mail.ru	www.dd-7.ru	Стационар
100	Муниципальное бюджетное учреждение города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Акварель»	7449034463	744901001	454139 г. Челябинск, ул. Василевского, 27	(351) 253-28-12	akvarelld8@mail.ru	http://detdom8.ru	Стационар
101	Муниципальное бюджетное учреждение города Челябинска "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей,	7448026886	744801001	454014 г. Челябинск ул. Солнечная, 14 в	741-27-09	detdom14@list.ru	solnechnydom.com.	Стационар

№ п/п	Организация			Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания	
	Наименование	ИНН	КПП					Место нахождения
	"Солнечный"							
102	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта) № 9	7449017429	744901001	454012 г. Челябинск, ул. Уральская, 10а	8 (351) 253- 95-67	Int9chel@mail .ru	Si9.chel.fcior .edu.ru	Стационар
103	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья № 13 города	7450024710	746001001	454051 г. Челябинск, ул. Трудовая, 16	736-07-62 736-08-52	Internat13@m ail.ru	www.internat 13.ru	Стационар

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	Челябинска"							
104	Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания "Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей" Чесменского муниципального района	7443004430	745801001	457230 Челябинская область, Чесменский район, с. Чесма, ул. Ленина,10,корп ус 1	83516922239	chesmdetdom@yandex.ru	www.chesma detdom.ru	Стационар
105	Муниципальное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Южноуральского городского округа	7424000455	742401001	457040 Челябинская область, г. Южноуральск, ул. Спортивная, 34А	83513442601	ddom.uuralsk@mail.ru	www.yu- deti.ru	Стационар
106	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-оздоровительный центр «Утес»	7451075675	743801001	456518, Сосновский район, деревня Ужевка	351 269-67-33	musots_utes@mail.ru	mbu1.eps74.ru	Стационар
107	Муниципальное казенное учреждение «Социальная	7452023983	745101001	г. Челябинск, Свободы ул., д. 74	263-17-44	Soc_gar74@mail.ru	mkul.eps74.ru	Надомная

№ п/п	Организация				Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания
	Наименование	ИНН	КПП	Место нахождения				
	гарантия»							
108	Муниципальное казенное учреждение «Социальный дом ветеранов»	7447083507	744701001	454021, г. Челябинск, ул. художника Русакова, д.4	740 29 69	dveteranov@mail.ru	mku2.eps74.ru	Надомная
109	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения»	7447267448	744701001	454048, г. Челябинск, ул. Курчатова, 26	232-14-51	cvpns@mail.ru	Нет сайта	Полустационар
110	Муниципальное учреждение "Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья" города Магнитогорска	7455015170	745501001	455021, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект К. Маркса, 193.	(3519) 40-47-90	info@rcmgn.ru	center-mgn.eps74.ru	Полустационар
111	Областное государственное казённое учреждение Государственное учреждение Челябинский областной	7453041784	744801001	454008, Челябинская область, г. Челябинск, Свердловский проспект, 24Б	791-68-61	chel_impuls@mail.ru	impuls.eps74.ru	Полустационар

№ п/п	Организация			Телефон	E-mail	Сайт	Форма обслуживания	
	Наименование	ИНН	КПП					Место нахождения
	реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс»							
112	Муниципальное казенное учреждение «Социальный, 50-квартирный жилой Дом для ветеранов» Саткинского муниципального района	7417011791	745701001	456910, Россия, Челябинская область, город Сатка, ул. Спартака, дом 7	(35161) 3-19-69	domveteranov@bk.ru	muso31.eps74.ru	Надомная
113	Муниципальное бюджетное учреждение «Отдых» города Магнитогорска	7446040638	745501001	455051, Челябинская обл. г. Магнитогорск, ул. Жукова, д. 3	8 (3519) 23-05-51	mbu.otdyh@mail.ru	отдых174.рф	Стационар
114	Частное учреждение магнитогорского городского благотворительного общественного фонда "Металлург" "Центр социального обслуживания населения"	7455029084	745501001	455051, Челябинская обл., Сиреневый проезд, дом 16	(3519) 305807	Нет	http://забота-магнитка.рф/	Надомная

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

1. МБУСО «Центр постинтернатной адаптации» г. Челябинска - Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр постинтернатной адаптации» города Челябинска
2. МУ КЦСОН Верхнеуфалейского городского округа - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуфалейского городского округа
3. МУ КЦСОН Сосновского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Сосновского муниципального района Челябинской области
4. МУ КЦСОН Карабашского городского округа - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа
5. МУ КЦСОН Аргаяшского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Аргаяшского муниципального района Челябинской области
6. МУ КЦСОН Катав-Ивановского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области
7. МУ КЦСОН Варненского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Варненского муниципального района Челябинской области»
8. МУ КЦСОН Кизильского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кизильского муниципального района Челябинской области

9. МУ КЦСОН Озерского городского округа - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Озерского городского округа
10. МБУ КЦСОН по Советскому району г. Челябинска - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Советскому району города Челябинска»
11. МБУ КЦСОН по Центральному району г. Челябинска - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска»
12. МУ КЦСОН Чебаркульского городского округа - Муниципальное учреждение Чебаркульского городского округа «Комплексный центр социального обслуживания населения»
13. МУ КЦСОН Ленинского района г. Магнитогорска - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района г. Магнитогорска Челябинской области
14. МБУ КЦСОН Златоустовского городского округа - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Златоустовского городского округа
15. МУ КЦСОН Еткульского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еткульского муниципального района Челябинской области
16. МУ КЦСОН Копейского городского округа - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Копейского городского округа Челябинской области
17. МУ КЦСОН Троицкого муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района Челябинской области
18. МБУ КЦСОН Кусинского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кусинского муниципального района Челябинской области

19. МУ КЦСОН Кунашакского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кунашакского муниципального района Челябинской области
20. МУ КЦСОН Кыштымского городского округа - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштымского городского округа»
21. МУ КЦСОН Уйского муниципального района - Муниципальное учреждение «Уйский комплексный центр социального обслуживания населения»
22. МУ КЦСОН Верхнеуральского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области
23. МУ КЦСОН Брединского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Брединского муниципального района Челябинской области»
24. МБУ КЦСОН Саткинского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Саткинского муниципального района Челябинской области
25. МБУ КЦСОН Ашинского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района Челябинской области
26. МБУ КЦСОН по Metallургическому району г. Челябинска - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Metallургическому району города Челябинска»
27. МУ КЦСОН Чебаркульского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чебаркульского муниципального района Челябинской области

28. МУ КЦСОН Трехгорного городского округа - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Трехгорного городского округа Челябинской области
29. МБУ КЦСОН Чесменского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чесменского муниципального района Челябинской области
30. МКУ КЦСОН Миасского городского округа - Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Миасского городского округа Челябинской области
31. МБУ КЦСОН по Калининскому району г. Челябинска - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Калининскому району города Челябинска»
32. МБУ КЦСОН по Курчатовскому району г. Челябинска - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Курчатовскому району города Челябинска»
33. МУ КЦСОН Орджоникидзевского района г. Магнитогорска - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Орджоникидзевского района г. Магнитогорска Челябинской области
34. МУ КЦСОН Красноармейского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Красноармейского муниципального района Челябинской области
35. МБУ КЦСОН Нязепетровского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нязепетровского муниципального района Челябинской области
36. МБУ КЦСОН Троицкого городского округа - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Троицка Челябинской области

37. МБУ КЦСОН Увельского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания» Увельского муниципального района Челябинской области
38. МБУ КЦСОН Снежинского городского округа - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения города Снежинска» Челябинской области
39. МУ КЦСОН Южноуральского городского округа - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Южноуральского городского округа Челябинской области
40. МБУ КЦСОН по Тракторозаводскому району г. Челябинска – Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Тракторозаводскому району города Челябинска»
41. МБУ КЦСОН по Ленинскому району г. Челябинска - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Ленинскому району города Челябинска»
42. МБУ КЦСОН Еманжелинского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Еманжелинского муниципального района Челябинской области
43. МУ КЦСОН Каслинского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каслинского муниципального района Челябинской области
44. МБУ КЦСОН Пластовского муниципального района – Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Пластовского муниципального района» Челябинской области
45. МБУСЗ КЦСОН Коркинского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение социальной защиты «Комплексный центр

- социального обслуживания населения» Коркинского муниципального района Челябинской области
46. МУ КЦСОН Агаповского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Агаповского муниципального района Челябинской области
47. МУ КЦСОН Правобережного района г. Магнитогорска - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области
48. МУ КЦСОН Карталинского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карталинского муниципального района Челябинской области
49. МУ КЦСОН Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н.Ф. Ратушной - Муниципальное учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского муниципального района Челябинской области имени Н.Ф. Ратушной»
50. МУ КЦСОН Усть-Катавского городского округа - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Катавского городского округа Челябинской области
51. МУ КЦСОН Нагайбакского муниципального района - Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нагайбакского муниципального района Челябинской области
52. ООО «Радуга Урала» - Общество с ограниченной ответственностью «Радуга Урала»
53. МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Агаповского муниципального района» - Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Агаповского муниципального района
54. МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей с. Кулуево» Аргаяшского муниципального района - Муниципальное

- казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей с. Кулуево» Аргаяшского муниципального района
55. МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г. Миньяр Ашинского муниципального района - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г. Миньяр Ашинского муниципального района Челябинской области
56. МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г. Сим Ашинского муниципального района» - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей г. Сим Ашинского муниципального района Челябинской области»
57. МБУСУ «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Брединского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение социальных услуг «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Брединского муниципального района Челябинской области
58. МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Варненского муниципального района - Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Варненского муниципального района Челябинской области
59. МБУ «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» - Муниципальное бюджетное учреждения «Верхнеуральский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Челябинской области
60. МБУ «Степнинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуральского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение «Степнинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуральского муниципального района Челябинской области

61. МКУСО для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуфалейского городского округа - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Верхнеуфалейского городского округа Челябинской области
62. МКОУ для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детский дом «Надежда» Еманжелинского муниципального района - Муниципальное казенное образовательное учреждение для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детский дом «Надежда» Еманжелинского муниципального района Челябинской области
63. МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Златоустовского городского округа - Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Златоустовского городского округа Челябинской области
64. МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карабашского городского округа - Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карабашского городского округа Челябинской области
65. МУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карталинского муниципального района - Муниципальное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Карталинского муниципального района Челябинской области
66. МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Каслинского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Каслинского муниципального района Челябинской области

67. МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Катав-Ивановского муниципального района - Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области
68. МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кизильского муниципального района - Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кизильского муниципального района Челябинской области
69. МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Копейского городского округа - Муниципальное бюджетное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Копейского городского округа Челябинской области
70. МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга»» Коркинского муниципального района - Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Радуга»» Коркинского муниципального района Челябинской области
71. МКУ центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрые сердца» Коркинского муниципального района - Муниципальное казенное учреждение центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрые сердца» Коркинского муниципального района Челябинской области
72. МБОУ «Лазурненская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа – интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта)» - Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лазурненская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа – интернат для детей-сирот

- и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта)» Челябинской области
73. МУСО «Кунашакский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кунашакского муниципального района - Муниципальное учреждение социального обслуживания «Кунашакский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кунашакского муниципального района Челябинской области
74. МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кусинского муниципального района - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Кусинского муниципального района Челябинской области
75. МКУСО Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей, Кыштымского городского округа «Горизонт» - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей, Кыштымского городского округа «Горизонт» Челябинской области
76. МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник» - Муниципальное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник» города Магнитогорска Челябинской области
77. МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» г. Магнитогорска - Муниципальное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда» города Магнитогорска Челябинской области
78. МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Апельсин» г. Магнитогорска - Муниципальное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Апельсин» города Магнитогорска Челябинской области

79. МОУ «Школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Семья» г. Магнитогорска - Муниципальное общеобразовательное учреждение «Школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Семья» города Магнитогорска Челябинской области
80. МОУ «Специальная (коррекционная) школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска - Муниципальное общеобразовательное учреждение «Специальная (коррекционная) школа-интернат № 5 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска Челябинской области
81. МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Алые паруса» Миасского городского округа - Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Алые паруса» Миасского городского округа Челябинской области
82. МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Радуга» Миасского городского округа - Муниципальное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Радуга» Миасского городского округа Челябинской области
83. МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нагайбакского муниципального района - Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нагайбакского муниципального района Челябинской области
84. МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нязепетровского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Нязепетровского муниципального района Челябинской области

85. МБУСО «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Озерского городского округа - Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» Озерского городского округа Челябинской области
86. МБУСО «Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей» Пластовского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей» Пластовского муниципального района Челябинской области
87. МКОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом-школа» Саткинского муниципального района - Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом-школа» Саткинского муниципального района Челябинской области
88. МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Снежинского городского округа» - Муниципальное казённое учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Снежинского городского округа» Челябинской области
89. МБОУ Есаульская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта) - 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)
90. МСУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Трехгорного городского округа - Муниципальное социальное учреждение

- «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»  
Трехгорного городского округа Челябинской области
91. МКУ «Центр помощи детям - сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» г. Троицка - Муниципальное казённое учреждение «Центр помощи детям - сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» города Троицка Челябинской области
92. МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Троицкого муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Троицкого муниципального района Челябинской области
93. МКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Усть-Катавского городского округа - Муниципальное казённое учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Усть-Катавского городского округа Челябинской области
94. МКУ Чебаркульского городского округа «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» - Муниципальное казенное учреждение Чебаркульского городского округа «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Челябинской области
95. МБУСО «Травниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чебаркульского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Травниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чебаркульского муниципального района Челябинской области
96. МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Аистенок»» - Муниципальное бюджетное учреждение города Челябинска «Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей, «Аистенок»»

97. МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Гнёздышко»» - Муниципальное бюджетное учреждение города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Гнёздышко»»
98. МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Надежда»» - Муниципальное бюджетное учреждение города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Надежда»»
99. МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Гармония»» - Муниципальное бюджетное учреждение города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Гармония»»
100. МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Акварель»» - Муниципальное бюджетное учреждение города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Акварель»»
101. МБУ г. Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»» - Муниципальное бюджетное учреждение города Челябинска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»»
102. МБОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта) № 9 г. Челябинска - Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллекта) № 9 города Челябинска
103. МБОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения

- родителей, с ограниченными возможностями здоровья № 13 г. Челябинска» - 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»
104. МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чесменского муниципального района - Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чесменского муниципального района Челябинской области
105. МУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Южноуральского городского округа - Муниципальное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Южноуральского городского округа Челябинской области
106. МБУ «Социально-оздоровительный центр «Утес» - Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-оздоровительный центр «Утес»
107. МКУ «Социальная гарантия» - Муниципальное казенное учреждение «Социальная гарантия»
108. МКУ «Социальный дом ветеранов» - Муниципальное казенное учреждение «Социальный дом ветеранов»
109. МБУ «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения» - Муниципальное бюджетное учреждение «Центр временного пребывания для лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения»
110. МУ «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» г. Магнитогорска - Муниципальное учреждение «Реабилитационный центр для людей с ограниченными возможностями здоровья» города Магнитогорска
111. ОГКУГУ Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс» - Областное государственное казённое

учреждение государственное учреждение Челябинский областной реабилитационно-физкультурный центр инвалидов «Импульс»

112. МКУ «Социальный, 50-квартирный жилой Дом для ветеранов» Саткинского муниципального района - Муниципальное казенное учреждение «Социальный, 50-квартирный жилой Дом для ветеранов» Саткинского муниципального района Челябинской области

113. МБУ «Отдых» г. Магнитогорска - Муниципальное бюджетное учреждение «Отдых» города Магнитогорска Челябинской области

114. ЧУМБОФ «Металлург» «Центр социального обслуживания населения» - Частное учреждение магнитогорского городского благотворительного общественного фонда «Металлург» «Центр социального обслуживания населения».



14. Удовлетворены ли Вы санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?  
1. Да 2. Нет

15. Удовлетворены ли Вы порядком оплаты социальных услуг?  
1. Да 2. Нет

16. Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?  
1. Да 2. Нет

17. Удовлетворены ли Вы графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?  
1. Да 2. Нет

18. Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов?  
1. Да 2. Нет

19. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?  
1. Да 2. Нет

20. Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?  
1. Да 2. Нет

Спасибо за участие в исследовании!



13. Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг в организации социального обслуживания (в случае их предоставления)?

1. Да 2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы хранением личных вещей в организации социального обслуживания (в случае хранения личных вещей в организации социального обслуживания)?

1. Да 2. Нет

15. Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?

1. Да 2. Нет

16. Удовлетворены ли Вы санитарным содержанием санитарно-технического оборудования при предоставлении социальных услуг?

1. Да 2. Нет

17. Удовлетворены ли Вы порядком оплаты социальных услуг (при наличии) в организации социального обслуживания?

1. Да 2. Нет

18. Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?

1. Да 2. Нет

19. Удовлетворены ли графиком посещений родственниками Вас в организации социального обслуживания?

1. Да 2. Нет

20. Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов в организации социального обслуживания?

1. Да 2. Нет

21. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), в которых Вы принимали участие?

1. Да 2. Нет

22. Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

1. Да 2. Нет

Спасибо за участие в исследовании!



**РАБОЧАЯ КАРТА**  
мониторинга официального сайта организации социального обслуживания

1. Полное наименование организации социального обслуживания: \_\_\_\_\_
2. Адрес официального сайта учреждения социального обслуживания: \_\_\_\_\_
3. Информация об интервьюере:  
 ФИО: \_\_\_\_\_  
 Адрес места жительства \_\_\_\_\_  
 Телефон \_\_\_\_\_
4. Дата проведения мониторинга сайта « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

№ п/п	Наименование показателя	Макс. значение оценки	Значение показателя	Оценка показателя	Источник информации
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»):				
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	0-1 балл			
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», 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». Наличие информации на сайте:	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1		
1.2.1.	дата государственной регистрации	Да/нет			

№ п/п	Наименование показателя	Макс.значение оценки	Значение показателя	Оценка показателя	Источник информации
1.2.2.	об учредителе (учредителях)	Да/нет			
1.2.3.	место нахождения, филиалах (при их наличии)	Да/нет			
1.2.4.	режим, график работы	Да/нет			
1.2.5.	контактные телефоны	Да/нет			
1.2.6.	адреса электронной почты	Да/нет			
1.2.7.	структура организации социального обслуживания	Да/нет			
1.2.8.	органы управления организации социального обслуживания	Да/нет			
1.2.9.	форма социального обслуживания	Да/нет			
1.2.10.	виды социальных услуг	Да/нет			
1.2.11.	порядок и условия предоставления социальных услуг	Да/нет			
1.2.12.	тарифы на социальные услуги	Да/нет			
1.2.13.	численность получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	Да/нет			
1.2.14.	о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	Да/нет			
1.2.15.	наличие библиотек	Да/нет			
1.2.16.	наличие объектов спорта	Да/нет			
1.2.17.	наличие средств обучения и воспитания	Да/нет			
1.2.18.	наличие условий питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг	Да/нет			
1.2.19.	обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг	Да/нет			
1.2.20.	наличие доступа к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»	Да/нет			

№ п/п	Наименование показателя	Макс.значение оценки	Значение показателя	Оценка показателя	Источник информации
1.2.21.	о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	Да/нет			
1.2.22.	об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	Да/нет			
1.2.23.	о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	Да/нет			
1.2.24.	о финансово-хозяйственной деятельности	Да/нет			
1.2.25.	о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	Да/нет			
1.2.26.	о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	Да/нет			
1.2.27.	о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	Да/нет			
1.2.28.	о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания	Да/нет			
1.2.29.	об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	Да/нет			
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (да/нет)	1/0 балл			
3.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:				

№ п/п	Наименование показателя	Макс.значение оценки	Значение показателя	Оценка показателя	Источник информации
3.1.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений (значение показателя (в %), деленное на 100)	доля			Эксперимент («контрольная закупка»)
4.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:				
4.1.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1/0 балл			
5.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:				
5.1.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (отсутствует / представлена частично/представлена в полном объеме)	0/0,5/1 балл			
5.2.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» (отсутствует / представлена частично/представлена в полном объеме)	0/0,5/1 балл			

Подпись исполнителя \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**РАБОЧАЯ КАРТА**

независимой оценки качества предоставления услуг по электронной почте

1. Полное наименование организации социального обслуживания: \_\_\_\_\_

---

2. Адрес электронной почты организации социального обслуживания \_\_\_\_\_
3. Информация об интервьюере:  
 ФИО: \_\_\_\_\_  
 Адрес места жительства \_\_\_\_\_  
 Телефон \_\_\_\_\_
4. Дата проведения анкетирования «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

№ п/п	Наименование показателя	Макс.значение оценки	Значение показателя	Оценка показателя	Источник информации
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
1	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):				
1.1	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» (да/нет)	1/0 балл			Просмотр сайта
2	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:				
2.1	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте для получения необходимой информации от числа контрольных обращений (значение показателя (в %), деленное на 100)	Доля максимум 1 балл			Отсылка эл.письма (эксперимент «контрольная закупка»)

### Памятка при заполнении рабочей карты

В верхней части листа интервьюером от руки заполняются названные учреждения, адрес э.п., ФИО, адрес места жительства, тел. Интервьюера, дата проведения анкетирования.

В рабочей карте заполняются только те строки, в которых указываются границы минимального и максимального балла (например, 0/1 балл, доля).

В строках, где не указаны границы, ничего не заполняется. В конце наименования показателя приводится расшифровка (подсказка для интервьюера), когда ставится 0/1 балл, а также как необходимо рассчитывать долю. Нужно внимательно прочитать наименование показателя.

В последнем столбце рабочей карты указываются источники информации. Это тоже является подсказкой для интервьюера - каким образом необходимо получить нужную информацию.

Содержание письма:

• **Добрый день! Меня зовут.....(фамилия, имя), студентка группы ...по направлению «Социальная работа» / «Социология». Прошу пояснить мне, какие услуги оказывает Ваша организация и с какими категориями населения Вы работаете? Ответ прошу направить в установленные законодательством сроки по электронной почте: soc\_work@csu.ru. Спасибо!**

(для всех кроме детских домов)

• **3. Для детских домов: Добрый день! Меня зовут.....(фамилия, имя), студентка группы ...по направлению «Социальная работа» / «Социология». Проводятся ли в Вашем учреждении «Дни открытых дверей» для студенческой молодежи, проведения массовых мероприятий с Вашими подопечными? Когда? И где можно узнать о данном мероприятии? Ответ прошу направить в установленные законодательством сроки по электронной почте: soc\_work@csu.ru. Спасибо!**

РАБОЧАЯ КАРТА

независимой оценки качества предоставления услуг по телефону

1. Полное наименование организации социального обслуживания: \_\_\_\_\_
2. Номер телефона организации социального обслуживания \_\_\_\_\_
3. Информация об интервьюере:  
 ФИО: \_\_\_\_\_  
 Адрес места жительства \_\_\_\_\_  
 Телефон \_\_\_\_\_
4. Дата проведения анкетирования «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

№ п/п	Наименование показателя	Макс. значение оценки	Значение показателя	Оценка показателя	Источник информации
<b>II. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
1	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):				
1.1	Телефон (нет/есть)	1/0 балл	1 балл	1 балл	
2	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:				
2.1	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания (для получения необходимой информации от числа контрольных звонков значение показателя (в %), деленное на <b>100</b> )	Доля максимум 1 балл			Очный дозвон (эксперимент «контрольная закупка»)
3	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:				
3.1	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания (нет/есть)	0/1 балл			

### Памятка при заполнении рабочей карты

В верхней части листа интервьюером от руки заполняется название учреждения, номер телефона организации, ФИО интервьюера, адрес и контактный телефон, дата осуществления анкетирования.

В рабочей карте заполняются **только те строки**, в которых указываются границы минимального и максимального балла (например, 0/1 балл, доля).

В строках, где **не указаны границы, ничего не заполняется**.

В конце наименования показателя приводится расшифровка, за что ставится 0/1 балл, а также как надо рассчитать **долю**. Нужно внимательно прочитать наименование показателя.

По **показателю 2.1** «Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания (для получения необходимой информации от числа контрольных звонков значение показателя (в %), деленное на 100)» **необходимо выполнить следующее:**

- сделать 2 звонка (с перерывами 5-10 мин.) со следующими вопросами:
- 1. **Добрый день! Меня зовут....(фамилия, имя). Пожалуйста, подскажите, где находится ваше учреждение и как до него добраться? Спасибо!**
- 2. **Добрый день! Вы не могли бы мне пояснить, какие услуги оказывает Ваша организация? Или с какими категориями населения работаете? Спасибо! (для всех кроме детских домов)**
- 3. **Для детских домов: Добрый день! Меня зовут.....(фамилия, имя), студентка группы ...по направлению «Социальная работа» / «Социология». Проводятся ли в Вашем учреждении «Дни открытых дверей» для студенческой молодежи, проведения массовых мероприятий с Вашими подопечными? Когда? И где можно узнать о данном мероприятии? Спасибо!**
- если из 2-х звонков ни на один не было получено ответа, то ставится 0 баллов;
- если из 2-х звонков, ответ был дан только на 1 вопрос, то ставится 0,5 баллов;
- если из 2-х звонков, ответы были даны на 2 вопроса, то ставится 1 балл.

В последнем столбце рабочей карты указываются источники информации.

**Рабочая карта независимой оценки качества предоставления услуг,  
организациями социального обслуживания по доступности получения услуг**

**Показатели, характеризующие доступность получения услуг, оказываемых организациями социального обслуживания**

Название учреждения (полностью) \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Форма обслуживания \_\_\_\_\_

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания	
				оценка оператора	Примечание
<i>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</i>					
1	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0		
<i>Показатели, характеризующие доступность получения социальных услуг</i>					
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована/не оборудована	1/0,5/0		

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания	
				оценка оператора	Примечание
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0		
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0		
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0		
2.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0		
3.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		
<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>					
1	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100		
<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
1.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1		

Представитель организации-оператора \_\_\_\_\_ /