

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ  
АВРАМЕНКО ИРИНА МИХАЙЛОВНА

УТВЕРЖДАЮ

ИП Авраменко И.М.

\_\_\_\_\_ (Авраменко И.М.)  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.  
МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ НА ТЕМУ:  
«ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ В 2021 ГОДУ» НА ТЕРРИТОРИИ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Руководитель проекта  
канд. соц. наук

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Радченко С.В.

Ответственный исполнитель  
канд. соц. наук

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Якушина Н.В.

Исполнитель  
канд. соц. наук

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Балезина Е.А.

Исполнитель  
канд. филос. наук

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Кузьменков В.А.

## Содержание

Введение .....	4
1. Методология проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания .....	6
1.1 Объект и предмет исследования .....	6
1.2 Цель и задачи исследования .....	6
1.3 Интерпретация основных понятий .....	6
2. Организационно-методическая часть проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания .....	9
2.1 Методика сбора и анализа данных .....	9
2.2 Объем выборки .....	13
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Вологодской области .....	15
4. Рейтинг по показателям сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Вологодской области .....	24
5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории Вологодской области .....	49
6. Основные выводы по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Вологодской области .....	55
7. Предложения по улучшению качества деятельности организаций в сфере социального обслуживания .....	56
Приложение 1. Организации в сфере социального обслуживания Вологодской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания социальных услуг .....	57
Приложение 2. Анкета для получателей услуг .....	60
Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания .....	64
Приложение 4. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания .....	86

Приложение 5. Протоколы по организациям, принявшим участие в сборе и обобщении информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания

по организациям стационарной формы социального обслуживания..... 88

по организациям полустационарной формы социального обслуживания... 95

по организациям социального обслуживания на дому..... 111

Приложение 6. План-график выездов. Фотоматериалы ..... 129

## Введение

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения Вологодской области, проведенного в рамках контракта № 083050000221001037/29/2021, который был заключен между бюджетным учреждением социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды и Вологодского района» и индивидуальным предпринимателем Авраменко Ириной Михайловной.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения Вологодской области проводился в соответствии с:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 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»;

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг

организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения Вологодской области проводился с 11 июня по 31 августа 2021 года.

Выполнение работ по настоящему контракту осуществлялось в соответствии с техническим заданием к контракту, при этом методология, программа и инструментарий проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания согласовывались с представителями Заказчика.

# **1. Методология проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

## **1.1 Объект и предмет исследования**

**Объект НОК** – 21 организация в сфере социального обслуживания населения Вологодской области (Приложение 1). По формам социального обслуживания:

- стационарная форма – 4 оцениваемых организаций;
- полустационарная форма – 7 оцениваемых организаций;
- на дому – 10 оцениваемых организаций.

**Предмет исследования** – удовлетворенность населения качеством условий выполнения услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания Вологодской области.

## **1.2 Цель и задачи исследования**

### **Цели исследования:**

- повышение качества деятельности организаций социального обслуживания Вологодской области;
- улучшение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

### **Задачи исследования:**

- получение информации об организации, о качестве предоставления социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Вологодской области;
- интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;
- формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания.

## **1.3 Интерпретация основных понятий**

Удовлетворенность – эмоционально-оценочное соотношение личности между желаемым и наблюдаемым состоянием социального явления к тем или иным ситуациям, социальным условиям, действиям.

Потребитель (получатель услуг) – гражданин, собирающийся купить или же заказать товар, услугу для семейных, личных и других собственных нужд, не связанных с предпринимательской или иной коммерческой деятельностью.

Удовлетворенность потребителей (получателей услуг) – способность услуги (товара) максимально удовлетворить потребности потребителя согласно своим качествам, ради которых услуга (товар) приобретаются, а также способность организации, учреждения (компании), предоставляющей услугу (или производящей товар) максимально удовлетворить потребности потребителя в услуге или товаре.

К организациям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания<sup>1</sup> Вологодской области, относятся:

1. Организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание:

- дом-интернат (пансионат) для престарелых и инвалидов, в том числе милосердия;

- специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов;

- психоневрологический интернат;

- детский дом-интернат для умственно отсталых детей;

- социальный приют для детей;

- центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей;

- иные организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание.

2. Организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание:

- социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних;

- реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями;

- центр социальной помощи семье и детям;

- центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей;

- центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий;

- дом ночного пребывания;

- специальный дом для одиноких престарелых;

- иные организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание.

3. Организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому:

- комплексный центр социального обслуживания населения;

- иные организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому.

Независимая оценка качества – это форма общественного контроля, которая проводится в целях повышения качества деятельности государственных и муниципальных органов и учреждений или качества условий оказания публичных услуг.

Открытость и доступность информации – обязательность размещения полной и исчерпывающей информации о планирующейся,

---

<sup>1</sup> В соответствии с постановлением Правительства Вологодской области от 15.09.2014 № 809 «Об утверждении номенклатуры организаций социального обслуживания Вологодской области» (в редакции от 29.12.2014)

осуществляющейся и осуществленной деятельности субъекта в доступных для неограниченного круга лиц источниках информации. Ограничения на открытость информации о деятельности субъекта может быть наложены только исключительно на сведения, отнесенные в установленном порядке к государственной тайне, или иные охраняемые законом тайны.

Открытость должна обеспечиваться следующим: публикацией в источниках, доступных для неограниченного круга лиц, сведений о планирующихся действиях; об осуществляемых действиях; совершенных действиях; наличием возможностей для формирования общественного мнения о деятельности субъекта и обратной связи для воздействия общественного мнения на его деятельность.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания – оценка условий оказания услуг организациями социального обслуживания по определенным критериям, проводимая в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

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



## 2. Организационно-методическая часть проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

### 2.1 Методика сбора и анализа данных

Источники информации:

а) официальные сайты организаций в сфере социального обслуживания населения Вологодской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" bus.gov.ru;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.).

Таблица 1. Методы сбора информации

№	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
<b>1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	Контент-анализ	
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты;	Контент-анализ	

№	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);</li> <li>- раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы";</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>		
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	Анкета представлена в приложении 2
<b>2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги"</b>			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	Включенное наблюдение	
2.2	Время ожидания предоставления услуги	Опрос получателей услуг	
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
<b>3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</li> </ul>	Включенное наблюдение	

№	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	Включенное наблюдение	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Опрос получателей услуг	
<b>4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"</b>			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	

№	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
<b>5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	

Методы обобщения и анализа информации:

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей программы Microsoft Excel.

Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы Microsoft Word.

Расчет показателей производился в соответствии с Приказом Минтруда РФ от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико - социальной экспертизы» (Приложение 3).

## 2.2 Объем выборки

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации соц. обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации.

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

Выборочная совокупность респондентов формируется посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности, либо по выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества оказываемых услуг.

Генеральная совокупность респондентов (получателей социальных услуг) в организациях сферы социального обслуживания населения Вологодской области, составила 6 236 респондентов. Выборочная совокупность респондентов, принявших участие в анкетировании, получающих социальные услуги, составила 2 838 респондентов.

*Таблица 2. Количество респондентов из числа получателей услуг в организациях сферы социального обслуживания населения Вологодской области в 2021 году*

№	Наименование учреждения	Форма обслуживания	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов <sup>1</sup>
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	надомная	125	312	40,06
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	надомная	83	204	40,69
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	надомная	119	213	55,87
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	надомная	113	244	46,31
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	надомная	76	175	43,43

<sup>1</sup> Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

№	Наименование учреждения	Форма обслуживания	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов <sup>1</sup>
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	надомная	48	97	49,48
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	надомная	278	278	100,00
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	надомная	100	249	40,16
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекнинского района»	надомная	151	331	45,62
10	АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	стационарная	136	335	40,60
11	АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	стационарная	160	381	41,99
12	АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	стационарная	196	446	43,95
13	АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	стационарная	52	128	40,63
14	БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	полустационарная	15	30	50,00
15	БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	полустационарная	124	276	44,93
16	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	полустационарная	105	220	47,73
17	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	полустационарная	25	47	53,19
18	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	полустационарная	65	162	40,12
19	БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	полустационарная	339	800	42,38
20	Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	полустационарная	4	4	100,00
21	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	надомная	520	1300	40,00
	<b>Всего:</b>	-	<b>2834</b>	<b>6232</b>	-

### **3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Вологодской области**

Необходимость проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, расположенными на территории Вологодской области обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации», получены следующие результаты.

По организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1».

По организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».

По организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали пять организаций: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района» и БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района».

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Вологодской области, представлен в таблицах 3.1.1–3.1.3.

*Таблица 3.1.1 «Открытость и доступность информации об организации», по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,85	2
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,21	3
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	96,21	4

Таблица 3.1.2 «Открытость и доступность информации об организации», по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	99,92	2
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	99,44	3
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	98,78	4
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	97,00	5
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	93,21	6
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	92,43	7

Таблица 3.1.3 «Открытость и доступность информации об организации», по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	100,00	1
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	100,00	
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	99,21	2
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	99,21	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	99,21	
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	98,42	3
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	97,63	4

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», получены следующие результаты.

По организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание, наивысший результат 100 баллов из 100 возможных набрали



две организации: АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1» и АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов».

По организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали три организации: БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс», БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца и Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец).

По организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали четыре организации: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района» и Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда).

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Вологодской области, представлен в таблицах 3.2.1–3.2.3.

*Таблица 3.2.1 «Комфортность условий предоставления услуг», по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,48	2
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	99,23	3

*Таблица 3.2.2 «Комфортность условий предоставления услуг», по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	1
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	99,76	2
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	98,99	3

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	98,95	4
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	95,33	5

Таблица 3.2.3 «Комфортность условий предоставления услуг», по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	1
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	99,60	2
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	99,43	3
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	99,37	4
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	99,29	5
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	99,14	6
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	99,07	7

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», получены следующие результаты.

По организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали три организации: АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1», АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат» и АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов».

По организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали две организации: 14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» и Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец).

По организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали шесть организаций: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района», БУ СО ВО «Комплексный центр

социального обслуживания населения Вашкинского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района» и БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района».

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Вологодской области, представлен в таблицах 3.3.1–3.3.3.

*Таблица 3.3.1 «Доступность услуг для инвалидов», по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	100,00	
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,78	2

*Таблица 3.3.2 «Доступность услуг для инвалидов», по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	94,00	2
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	93,52	3
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	88,00	4
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	88,00	
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	80,50	5

*Таблица 3.3.3 «Доступность услуг для инвалидов», по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	100,00	1
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	100,00	
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	100,00	
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	100,00	
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	94,00	2
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	94,00	
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	93,52	3
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	88,00	4

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», получены следующие результаты.

По организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали три организации: АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1», АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат» и АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов».

По организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали четыре организации: БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» и Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец).

По организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали четыре организации: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района» и Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда).

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Вологодской области, представлен в таблицах 3.4.1–3.4.3.

*Таблица 3.4.1 «Доброжелательность, вежливость работников организации», по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	100,00	
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,17	2

*Таблица 3.4.2 «Доброжелательность, вежливость работников организации», по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	99,68	2
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	99,24	3
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	98,77	4

*Таблица 3.4.3 «Доброжелательность, вежливость работников организации», по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	1
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	99,62	2
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	99,20	3
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	99,09	4

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	99,04	5
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	98,82	6
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	98,70	7

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», получены следующие результаты.

По организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали две организации: АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1» и АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов».

По организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали три организации: БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» и Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец).

По организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали три организации: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района» и Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда).

Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Вологодской области, представлен в таблицах 3.5.1–3.5.3.

*Таблица 3.5.1 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	99,74	2
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,26	3

*Таблица 3.5.2 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	99,41	2
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	98,92	3
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	97,05	4
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	96,00	5

*Таблица 3.5.3 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	1
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	99,56	2
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	99,34	3
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	99,20	4
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	99,20	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	99,17	5
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	98,80	6
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	97,92	7

#### 4. Рейтинг по показателям сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Вологодской области

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»** представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.1.1–4.1.3.

*Таблица 4.1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	100,00	1
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	97,37	2
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,37	

*Таблица 4.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	100,00	
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	100,00	



Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	97,37	2
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	89,47	3
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	74,77	4

*Таблица 4.1.3 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	100,00	1
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	100,00	
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	97,37	2
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	97,37	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	97,37	
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	94,74	3
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	92,11	4

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг.

Полученные данные представлены в таблицах 4.2.1–4.2.3.

*Таблица 4.2.1 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	100,00	1
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	90,00	2

*Таблица 4.2.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	100,00	
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	100,00	
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	90,00	2

*Таблица 4.2.3 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	100,00	1
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	100,00	
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	100,00	
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	100,00	
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет".

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.3.1–4.3.3.

*Таблица 4.3.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	100,00	
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,63	2

*Таблица 4.3.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	99,81	2
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	98,91	3
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	98,61	4
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	90,91	5

*Таблица 4.3.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	100,00	1
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	100,00	
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	100,00	
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	100,00	
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	100,00	
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.4.1–4.4.3.

*Таблица 4.4.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	100,00	1
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	100,00	
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	

*Таблица 4.4.2 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	100,00	
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	

*Таблица 4.4.3 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	100,00	1
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	100,00	
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	100,00	
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	100,00	
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	100,00	
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	

## 2.2. Время ожидания предоставления услуги.

Показатель 2.2. оценивается по результатам опроса получателей услуг и вычисляется как доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.5.1–4.5.3.

*Таблица 4.5.1 Время ожидания предоставления услуги, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,26	2
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	98,47	3

*Таблица 4.5.2 Время ожидания предоставления услуги, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	98,82	2
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	98,10	3
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	93,33	4

*Таблица 4.5.3 Время ожидания предоставления услуги, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	1
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	99,28	2
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	99,20	3
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	99,12	4
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	99,00	5
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	98,80	6
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	98,68	7

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.6.1–4.6.3.

*Таблица 4.6.1 Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	99,49	2
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,25	3

*Таблица 4.6.2 Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	1
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	99,19	2
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	99,05	3
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	98,21	4
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	93,33	5

*Таблица 4.6.3 Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	1
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	



Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	99,63	2
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	99,17	3
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	99,07	4
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	98,98	5
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	98,75	6
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	98,65	7

**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.7.1–4.7.3.

*Таблица 4.7.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	100,00	1
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	100,00	
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	

*Таблица 4.7.2 Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	80,00	2
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	80,00	
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	60,00	3
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	60,00	
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	60,00	

Таблица 4.7.3 Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	100,00	1
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	100,00	
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	100,00	
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	100,00	
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	80,00	2
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	80,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	80,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	60,00	3

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.8.1–4.8.3.

*Таблица 4.8.1 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	100,00	1
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	100,00	
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	

*Таблица 4.8.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	100,00	
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	100,00	
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	

*Таблица 4.8.3 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	100,00	1
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	100,00	
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	100,00	
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	100,00	
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	100,00	
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.9.1–4.9.3.

*Таблица 4.9.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	100,00	
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,26	2

*Таблица 4.9.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	100,00	
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	98,41	2
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	75,00	3

Таблица 4.9.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	100,00	1
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	100,00	
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	100,00	
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	100,00	
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	98,39	

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.10.1–4.10.3.

*Таблица 4.10.1 Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	100,00	
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,26	2

*Таблица 4.10.2 Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	99,71	2
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	99,05	3
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	98,46	4

*Таблица 4.10.3 Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	1
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	99,64	2
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	99,12	3
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	99,00	4
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	98,80	5
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	98,68	6
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	98,40	7

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.11.1–4.11.3.



*Таблица 4.11.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	100,00	
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,26	2

*Таблица 4.11.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	99,71	2
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	99,05	3
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	98,46	4

*Таблица 4.11.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	1
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	99,64	2
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	99,20	3
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	99,12	4
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	99,00	5
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	98,80	6

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.12.1–4.12.3.

*Таблица 4.12.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	100,00	
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	98,78	2

*Таблица 4.12.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
-------------------------	-------------------------	---------

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	100,00	
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	99,58	2

*Таблица 4.12.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	1
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,00	
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	99,54	2
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	98,92	3
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	98,73	4
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	98,33	5
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	98,08	6

**Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.13.1–4.13.3.

*Таблица 4.13.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	99,49	2
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,26	3

*Таблица 4.13.2 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	99,41	2
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	94,29	3
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	86,67	4

*Таблица 4.13.3 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	1
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	99,28	2
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	99,20	3
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	99,12	4
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	99,00	5
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	98,80	6
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	98,68	7
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	97,92	8

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.14.1–4.14.3.

*Таблица 4.14.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	99,49	2
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,26	3

*Таблица 4.14.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	99,41	2
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	98,46	3
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	96,19	4

*Таблица 4.14.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	1
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	99,64	2
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	99,20	3
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	99,12	4
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	98,80	5
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	98,68	6
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	97,92	7

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.15.1–4.15.3.

*Таблица 4.15.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	100,00	
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,00	
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,26	2

*Таблица 4.15.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	1
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,00	
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	100,00	
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	99,41	2
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	99,05	3
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	98,46	4

*Таблица 4.15.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	1
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	100,00	
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	100,00	
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,00	
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	99,20	2
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	99,00	3
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	98,92	4
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	98,80	5
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	97,92	6



## **5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории Вологодской области**

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций на территории Вологодской области, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение итогового показателя по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения на территории Вологодской области.

Важность сведения в единое целое широкого круга показателей, имеющих разнообразные характеристики (индикаторы), во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

В таблицах 5.1.1–5.1.3 представлены результаты сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения на территории Вологодской области.

По организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание, наивысшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания набрало АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1» (*100 баллов*). Второе место заняло АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов» (*99,84 балла*). На третьем – АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат» (*99,51 балла*).

По организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание, наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания набрал Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец) (*98,49 балла*). Второе место заняли БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» (*98,31 балла*). На третьем – БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1» (*97,74 балла*).

По организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому, наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания набрало БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района» (*100 баллов*). Второе место заняло БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания

населения Харовского района» (99,54 балла). На третьем – БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района» (99,50 балла).

Полный рейтинг по итоговому показателю приведен в таблицах 5.1.1–5.1.3.

*Таблица 5.1.1 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100,00	1
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,84	2
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	99,51	3
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	99,04	4

*Таблица 5.1.2 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	98,49	1
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	98,31	2
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	97,74	3
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	97,00	4
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	96,91	5
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	96,89	6
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	96,05	7

*Таблица 5.1.3 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	99,54	2
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	99,50	3
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	99,49	4
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	99,43	5
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	99,21	6
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	98,64	7
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	98,14	8
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	97,81	9
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	97,60	10

*Гистограмма 1.1 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области, по организациям, осуществляющим стационарное социальное обслуживание*



*Гистограмма 1.2 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области, по организациям, осуществляющим полустационарное социальное обслуживание*



*Гистограмма 1.3 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Вологодской области, по организациям, осуществляющим социальное обслуживание на дому*



## **6. Основные выводы по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Вологодской области**

Результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг позволяют сделать общий вывод о том, что подавляющее большинство получателей социальных услуг полностью удовлетворены услугами учреждений социального обслуживания населения Вологодской области.

Высокими оценками получателей социальных услуг были отмечены показатели:

- характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»;
- характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»;
- характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»;
- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов.

## **7. Предложения по улучшению качества деятельности организаций в сфере социального обслуживания**

Рейтинг организаций социального обслуживания населения Вологодской области, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности учреждений реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Минтруда РФ от 31.05.2018 № 344н "Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико - социальной экспертизы"), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям социального обслуживания рекомендовано:

- максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайтах социальных учреждений к реальным потребностям получателей социальных услуг в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан;

- всем учреждениям представить информацию о деятельности организации социального обслуживания 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»;

- усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- обеспечить во всех исследуемых организациях техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг.



**Приложение 1. Организации в сфере социального обслуживания  
Вологодской области, в отношении которых проводилась независимая  
оценка качества условий оказания социальных услуг**

<b>№</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Адрес</b>	<b>ФИО руководителя</b>	<b>Телефон</b>	<b>Эл. почта</b>	<b>Форма обслуживания</b>
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	162480, Вологодская область, Бабаевский район, город Бабаево, Интернациональная улица, 42	Кузнецова Ольга Леонидовна	8(81743) 2-12-32, 8(81743) 2-17-36	kctson_babaevskiy@kctson.gov35.ru	надомная
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	161350, Вологодская область, Бабушкинский район, село им Бабушкина, улица Строителей, 2 А	Шеменюк Раиса Аркадьевна	881745 2-13-63	con.babushkino@mail.ru	надомная
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	161250, Вологодская область, Вашкинский район, село Липин Бор, улица Смирнова, 6а	Мылова Галина Викторовна	8 (817 58) 2-14-31	mkzson04.mctson@yandex.ru	надомная
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	162160, Вологодская область, поселок Вожега, Октябрьский переулок, 17	Сергеева Надежда Сергеевна	(81744) 2-15-72	tc_r6@kctson.gov35.ru	надомная
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	162900, Вологодская область, Вытегорский район, город Вытегра, улица Луначарского, дом 53	Викульева Елена Александровна	(81746) 2-21-42	busovo.ktzsonvytegra@yandex.ru	надомная
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	162511, Вологодская область, Кадуйский район, рабочий поселок Кадуй, Октябрьская улица, 23а	Ловчикова Ирина Александровна	8(81742) 2-11-34	ktsson10@kctson.gov35.ru	надомная
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	162135, Вологодская область, Сокольский район, город Сокол, улица Беднякова, дом 33	Черепанова Наталия Сергеевна	8(81733) 2-25-75	Kctsonsookol@kctson.gov35.ru	надомная

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Форма обслуживания
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	162250, Вологодская область, Харовский район, город Харовск, Архангельская улица, 5	Лебедева Марина Леонидовна	(8-817-32) 3-23-53	kcsonharovsk@mail.ru	надомная
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	162562, п. Шексна, ул. Магистральная, д. 31	Белоглазов Вячеслав Владимирович	(81751) 2-31-51	soccentr.scheksna@yandex.ru	надомная
10	АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	162341, Вологодская обл., г. Красавино, д. Бухинино	Угловская Наталья Юрьевна	8(81738)41146	unu72@mail.ru	стационарная
11	АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	160002, Вологодская область, г. Вологда, Лечебная улица, 28	Пашичева Марина Александровна	+7(8172) 53-03-01	vpni1_35@mail.ru	стационарная
12	АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	160503, Вологодская обл, Вологодский р-н, п/о Огарково, с. Мосейково, д. 12	Власов Игорь Николаевич	8 (8172) 55-45-99	mospni@mail.ru	стационарная
13	АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	162840, Вологодская обл, Устюженский р-н, Михайловское д	Воробьева Галина Борисовна	(81737) 2-18-21	raisa.egorowa2016@yandex.ru panhsina_op1966@mail.ru	стационарная
14	БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	г. Белозерск, ул. Белозер, 17А	Неронова Светлана Ивановна	(81756) 2-32-73	beldetdom@yandex.ru	полустационарная
15	БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	Вологодская область, г. Великий Устюг, ул. П.Покровского, д. 23	Долгина Наталья Николаевна	+7 (81738) 2-33-24	ddomvu@yandex.ru	полустационарная
16	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	160002, Вологодская область, город Вологда, улица Щетинина, дом 5а	Шамахова Наталья Николаевна	+7 (8172) 51-82-07	kinderheim@yandex.ru	полустационарная

<b>№</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Адрес</b>	<b>ФИО руководителя</b>	<b>Телефон</b>	<b>Эл. почта</b>	<b>Форма обслуживания</b>
17	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	Россия, Вологда, ул. Московское шоссе, 40	Тройнич Юлия Сабировна	+7 (8172) 74 40 95	srcn-fenix@post.gov35.ru	полустационарная
18	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	162603, Вологодская область, город Череповец, улица Краснодонцев, 21	Каневская Елена Юрьевна	+7 (8202) 28-12-43	srcn-rostok@yandex.ru	полустационарная
19	БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	160019, г. Вологда, ул. Энгельса, 61	Теребкова Элеонора Эдуардовна	8(817-2) 54-14-90	tercentrv@mail.ru	полустационарная
20	Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	Вологодская обл., г. Череповец, ул. Юбилейная, 26	Фрыгина Екатерина Николаевна	(8202) 20-14-65	info@dorogakdomu.ru	полустационарная
21	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	160014, Вологодская область, город Вологда, набережная 6 Армии, дом 141	Кудрявова Екатерина Павловна	+7 (8172) 72 23 00	doverie.35@yandex.ru	надомная

## Приложение 2. Анкета для получателей услуг

### Анкета №1

#### для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг (стационарная и полустационарная формы обслуживания)

(разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»)

#### Уважаемый участник опроса!

*Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.*

*Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.*

*Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.*

**Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (являетесь) получателем услуг (напишите)**

\_\_\_\_\_

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

Да

Нет (переход к вопросу 3)

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

Да

Нет (переход к вопросу 5)

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?**

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

Да

Нет (переход к вопросу 9)

**8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?**

Да

Нет (переход к вопросу 13)

**12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов (информационных киосков, информационных терминалов и др.)?)**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

Да

Нет

**16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

\_\_\_\_\_

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**17. Ваш пол**

Мужской

Женский

**18. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)**

**19. Укажите к какой группе Вы относитесь?**

Пожилые граждане

Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья;

Семья, имеющая ребенка-инвалида

Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

Инвалиды

Молодые инвалиды

Иная категория (укажите какая именно) \_\_\_\_\_

**20. Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:**

полустационарная форма социального обслуживания

стационарная форма социального обслуживания

социальное обслуживания на дому

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

**Анкета №2**  
**для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей)**  
**о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг**  
**(надомная форма обслуживания)**

(разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»)

**Уважаемый участник опроса!**

*Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.*

*Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.*

*Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.*

**Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (являетесь) получателем услуг (напишите)**

\_\_\_\_\_

**1. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

Да

Нет (переход к вопросу 3)

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**3. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?**

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

**4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**6. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочее.)?**

Да

Нет (переход к вопросу 8)

**7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**8. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**9. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие)?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**10. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

Да

Нет

**11. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**12. Ваш пол**

Мужской

Женский

**13. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)**

**14. Укажите к какой группе Вы относитесь?**

Пожилые граждане

Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья;

Семья, имеющая ребенка-инвалида

Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

Инвалиды

Молодые инвалиды

Иная категория (укажите какая именно) \_\_\_\_\_

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

### Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания

#### I. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации (учреждении)»

№	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами*: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

#### II. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

№	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

\* Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г. № 35056)



	- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### **III. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

<b>№</b>	<b>Показатели</b>
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).</li> </ul>
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждении);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).

### **IV. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»**

<b>№</b>	<b>Показатели</b>
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
------	---

**V. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

<b>№</b>	<b>Показатели</b>
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значи мость показа телей оценок и качест ва	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметр ов в баллах	Максимальное значение показателе й в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.1)
				- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1 - 100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				количество материалов, размещенных на	1 - 100 баллов	

			сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.2)
				- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	
Итого по критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы" (K <sup>1</sup> )		1,0				100 баллов Для расчета K <sup>1</sup> пояснения в формуле

					6	
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг <1>					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет", посредством Единого портала государственных и	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.1)
- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)				по 20 баллов за каждое условие		
- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг				100 баллов		

			муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы; - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. <2>	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги <3>	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока	100 баллов	
		2.2.2. Своевременность		число получателей услуг,	0 - 100	

			предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) <3>	которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	баллов	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
Итого по критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг" (K <sup>2</sup> )		1,0				100 баллов Для расчета K <sup>2</sup> пояснения в формуле 6
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов  Для расчета
- наличие каждого из условий доступности для инвалидов				по 20 баллов за		



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</li> </ul>	<p>(от одного до четырех)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</li> </ul>	<p>каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	<p>формула (3.1)</p>
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации</li> </ul>	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</li> <li>- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</li> <li>- наличие пяти и более условий доступности</li> </ul>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2)</p>

	<p>социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>		<p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг - инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
Итого по критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов" (К <sup>3</sup> )		1,0				100 баллов Для расчета К <sup>3</sup> пояснения в формуле

						6
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)

			социальной сферы			
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
Итого по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы" (K <sup>4</sup> )		1,0				100 баллов Для расчета K <sup>4</sup> пояснения в формуле 6
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

				услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <4>	0,2	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
Итого по критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг" ( $K^5$ )		1,0				100 баллов Для расчета $K^5$ пояснения в формуле 6

## РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$$

где

$I_{стенд}$  - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$  - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

$I_{норм}$  - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)" ( $P_{дист}$ ) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, (1.2)$$

где:

$T_{дист}$  - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{дист}$  - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ( $P_{\text{дист}}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы" ( $P_{\text{откр.уд}}$ ), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

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

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ( $P_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$  - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$  - количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ( $P_{\text{комф.усл}}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)" ( $P_{\text{ожид}}$ ) определяется:

-----

<1> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры

(статья 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статья 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации").

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y^{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$  - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания <2>, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока - 100 баллов);

-----

<2> В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 - 2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. N 1492.

$y^{\text{своевр}}$  - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{y^{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" ( $P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y^{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$$

где

$y^{\text{комф}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":



а) значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений" ( $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  - количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому" ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ( $P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{Y_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

$Ч_{\text{инв}}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы" ( $\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left( \frac{y^{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$$

где

$y^{\text{перв.конт}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" ( $\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left( \frac{y^{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$$

где

$y^{\text{оказ.услуг}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" ( $\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left( \frac{y^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$$

где

$y^{\text{вежл.дист}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" ( $\Pi_{\text{реком}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$  - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ( $P_{\text{орг. усл. уд}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг. усл. уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг. усл. уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$$

где

$Y_{\text{орг. усл. уд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" ( $P_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$$

где

$Y_{\text{уд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований <3>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

-----

<3> В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статьей 79.1 Федерального закона "Об

основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", статьей 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", статьей 23.1 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации <4>, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

где:

$S_n$  - показатель оценки качества n-ой организации;

$K_n^m$  - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации <4>, рассчитываемая по формулам:

-----

<4> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле:  $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$ .

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

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

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

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

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

$\Pi_{инф}^n \dots \Pi_{уд}^n$  - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, (7)$$

где:

$S^{ou}$  - показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

$S_n^{ou}$  - показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

$N^{ou}$  - количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, (9)$$

где:

$S^u$  - показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

$S^{ou}$  - показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

$Q_u$  - количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах "б" и "в" настоящего пункта.

**Приложение 4. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3.	Критерий 1	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3.	Критерий 2	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3.	Критерий 3	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3.	Критерий 4	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3.	Критерий 5	Итоговый показатель
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	100	100	100	<b>100</b>	100	99,20	99,17	<b>99,43</b>	100	100	100	<b>100</b>	98,40	99,20	98,92	<b>98,82</b>	99,20	99,20	99,20	<b>99,20</b>	<b>99,49</b>
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	94,74	100	100	<b>98,42</b>	100	98,80	98,75	<b>99,14</b>	80,00	100	100	<b>94,00</b>	98,80	98,80	98,33	<b>98,70</b>	98,80	98,80	98,80	<b>98,80</b>	<b>97,81</b>
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	<b>100</b>
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	97,37	100	100	<b>99,21</b>	100	99,12	99,07	<b>99,37</b>	80,00	100	98,39	<b>93,52</b>	99,12	99,12	98,73	<b>99,04</b>	99,12	99,12	100	<b>99,56</b>	<b>98,14</b>
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	100	100	100	<b>100</b>	100	98,68	98,65	<b>99,07</b>	100	100	100	<b>100</b>	98,68	100	98,08	<b>99,09</b>	98,68	98,68	100	<b>99,34</b>	<b>99,50</b>
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	97,37	100	100	<b>99,21</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	97,92	97,92	97,92	<b>97,92</b>	<b>99,43</b>
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	92,11	100	100	<b>97,63</b>	100	99,28	99,63	<b>99,60</b>	100	100	100	<b>100</b>	99,64	99,64	99,54	<b>99,62</b>	99,28	99,64	98,92	<b>99,17</b>	<b>99,21</b>
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	100	100	100	<b>100</b>	100	99,00	98,98	<b>99,29</b>	100	100	100	<b>100</b>	99,00	99,00	100	<b>99,20</b>	99,00	100	99,00	<b>99,20</b>	<b>99,54</b>
9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	60,00	100	100	<b>88,00</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	<b>97,60</b>
10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	100	100	99,63	<b>99,85</b>	100	99,26	99,25	<b>99,48</b>	100	100	99,26	<b>99,78</b>	99,26	99,26	98,78	<b>99,17</b>	99,26	99,26	99,26	<b>99,26</b>	<b>99,51</b>
11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	<b>100</b>

Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3.	Критерий 1	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3.	Критерий 2	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3.	Критерий 3	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3.	Критерий 4	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3.	Критерий 5	Итоговый показатель
12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	97,37	90,00	100	<b>96,21</b>	100	98,47	99,49	<b>99,23</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	99,49	99,49	100	<b>99,74</b>	<b>99,04</b>
13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	97,37	100	100	<b>99,21</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	<b>99,84</b>
14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	89,47	100	90,91	<b>93,21</b>	100	93,33	93,33	<b>95,33</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	86,67	100	100	<b>96,00</b>	<b>96,91</b>
15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	<b>100</b>	100	100	99,19	<b>99,76</b>	60,00	100	75,00	<b>80,50</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	<b>96,05</b>
16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	100	100	98,61	<b>99,44</b>	100	98,10	99,05	<b>98,95</b>	80,00	100	100	<b>94,00</b>	99,05	99,05	100	<b>99,24</b>	94,29	96,19	99,05	<b>97,05</b>	<b>97,74</b>
17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100	90,00	100	<b>97,00</b>	100	100	100	<b>100</b>	60,00	100	100	<b>88,00</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	<b>97,00</b>
18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	97,37	100	98,91	<b>98,78</b>	100	100	100	<b>100</b>	60,00	100	100	<b>88,00</b>	98,46	98,46	100	<b>98,77</b>	100	98,46	98,46	<b>98,92</b>	<b>96,89</b>
19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	100	100	99,81	<b>99,92</b>	100	98,82	98,21	<b>98,99</b>	80,00	100	98,41	<b>93,52</b>	99,71	99,71	99,58	<b>99,68</b>	99,41	99,41	99,41	<b>99,41</b>	<b>98,31</b>
20. Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	74,77	100	100	<b>92,43</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	<b>98,49</b>
21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	97,37	100	100	<b>99,21</b>	100	100	100	<b>100</b>	80,00	100	100	<b>94,00</b>	100	100	100	<b>100</b>	100	100	100	<b>100</b>	<b>98,64</b>

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ,  
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ И ОБОБЩЕНИИ  
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ



**ПРОТОКОЛ №10**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»

Регион: Вологодская область

Адрес: 162341, Вологодская обл., г. Красавино, д. Бухинино

Ф.И.О. руководителя: Угловская Наталья Юрьевна

Контактный телефон: 8(81738)41146

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: стационарная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,85 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,48 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	99,78 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,17 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,26 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		99,51 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		3

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

По итогам независимой оценки качества недостатков и замечаний нет.

**ПРОТОКОЛ №11**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»

Регион: Вологодская область

Адрес: 160002, Вологодская область, г. Вологда, Лечебная улица, 28

Ф.И.О. руководителя: Пашичева Марина Александровна

Контактный телефон: +7(8172)53-03-01

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: стационарная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		100 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		1

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

По итогам независимой оценки качества организация набрала максимально возможный балл, недостатков и замечаний нет.

**ПРОТОКОЛ №12**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»  
 Регион: Вологодская область  
 Адрес: 160503, Вологодская обл, Вологодский р-н, п/о Огарково, с. Мосейково, д. 12  
 Ф.И.О. руководителя: Власов Игорь Николаевич  
 Контактный телефон: 8 (8172) 55-45-99  
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")  
 Форма обслуживания: стационарная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,21 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,23 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,74 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		99,04 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)		4

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  
 - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

- иной дистанционный способ взаимодействия

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в 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 частности:

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №13**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»  
Регион: Вологодская область  
Адрес: 162840, Вологодская обл, Устюженский р-н, Михайловское д  
Ф.И.О. руководителя: Воробьева Галина Борисовна  
Контактный телефон: (81737) 2-18-21  
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")  
Форма обслуживания: стационарная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,21 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		99,84 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)		2

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  
- о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в 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 частности:

- о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ,  
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ И ОБОБЩЕНИИ  
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

**ПРОТОКОЛ №14**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»  
 Регион: Вологодская область  
 Адрес: г. Белозерск, ул. Белозер, 17А  
 Ф.И.О. руководителя: Неронова Светлана Ивановна  
 Контактный телефон: (81756) 2-32-73  
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")  
 Форма обслуживания: полустационарная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	93,21 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	95,33 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		96,91 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		5

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний



На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в 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 частности:

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №15**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»

Регион: Вологодская область

Адрес: Вологодская область, г. Великий Устюг, ул. П.Покровского, д. 23

Ф.И.О. руководителя: Долгина Наталья Николаевна

Контактный телефон: +7 (81738) 2-33-24

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: полустационарная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,76 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	80,5 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		96,05 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		7

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

**ПРОТОКОЛ №16**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»

Регион: Вологодская область

Адрес: 160002, Вологодская область, город Вологда, улица Щетинина, дом 5а

Ф.И.О. руководителя: Шамахова Наталья Николаевна

Контактный телефон: +7 (8172) 51-82-07

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: полустационарная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,44 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,95 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	94 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,24 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,05 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		97,74 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)		3

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

**ПРОТОКОЛ №17**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»

Регион: Вологодская область

Адрес: Россия, Вологда, ул. Московское шоссе, 40

Ф.И.О. руководителя: Тройнич Юлия Сабировна

Контактный телефон: +7 (8172) 74 40 95

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: полустационарная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	88 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		97 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		4

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:**

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №18**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца  
Регион: Вологодская область  
Адрес: 162603, Вологодская область, город Череповец, улица Краснодонцев, 21  
Ф.И.О. руководителя: Каневская Елена Юрьевна  
Контактный телефон: +7 (8202) 28-12-43  
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")  
Форма обслуживания: полустационарная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,78 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	88 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,77 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,92 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		96,89 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		6

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в 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 частности:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)



**ПРОТОКОЛ №19**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»  
Регион: Вологодская область  
Адрес: 160019, г. Вологда, ул. Энгельса, 61  
Ф.И.О. руководителя: Терехова Элеонора Эдуардовна  
Контактный телефон: 8(817-2) 54-14-90  
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")  
Форма обслуживания: полустационарная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,92 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	98,99 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	93,52 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,68 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,41 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		98,31 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)		2

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

**ПРОТОКОЛ №20**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)  
 Регион: Вологодская область  
 Адрес: Вологодская обл., г. Череповец, ул. Юбилейная, 26  
 Ф.И.О. руководителя: Фрыгина Екатерина Николаевна  
 Контактный телефон: (8202) 20-14-65  
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")  
 Форма обслуживания: полустационарная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	92,43 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		98,49 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		1

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

#### **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- навигации внутри организации социального обслуживания
- доступность питьевой воды

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

#### **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов

субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

Привести в 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 частности:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:**

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- навигации внутри организации социального обслуживания
- доступность питьевой воды



ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ,  
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ И ОБОБЩЕНИИ  
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ

**ПРОТОКОЛ №1**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»  
Регион: Вологодская область  
Адрес: 162480, Вологодская область, Бабаевский район, город Бабаево, Интернациональная улица, 42  
Ф.И.О. руководителя: Кузнецова Ольга Леонидовна  
Контактный телефон: 8 (81743) 2-12-32, 8 (81743) 2-17-36  
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")  
Форма обслуживания: надомная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,43 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,82 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,2 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		99,49 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ НАДОМНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		4

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию



**ПРОТОКОЛ №2**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»  
Регион: Вологодская область  
Адрес: 161350, Вологодская область, Бабушкинский район, село им Бабушкина, улица Строителей, 2 А  
Ф.И.О. руководителя: Шеменюк Раиса Аркадьевна  
Контактный телефон: 881745 2-13-63  
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")  
Форма обслуживания: надомная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,42 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,14 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	94 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	98,7 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,8 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		97,81 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ НАДОМНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)		9

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в 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 частности:

- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:  
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №3**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»

Регион: Вологодская область

Адрес: 161250, Вологодская область, Вашкинский район, село Липин Бор, улица Смирнова, 6а

Ф.И.О. руководителя: Мылова Галина Викторовна

Контактный телефон: 8 (817 58) 2-14-31

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: надомная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		100 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ НАДОМНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		1

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

По итогам независимой оценки качества организация набрала максимально возможный балл, недостатков и замечаний нет.

**ПРОТОКОЛ №4**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»

Регион: Вологодская область

Адрес: 162160, Вологодская область, поселок Вожега, Октябрьский переулок, 17

Ф.И.О. руководителя: Сергеева Надежда Сергеевна

Контактный телефон: (81744) 2-15-72

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: надомная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,21 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,37 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	93,52 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,04 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,56 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		98,14 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ НАДОМНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		8

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

- иной дистанционный способ взаимодействия

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в 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 частности:

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:**

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №5**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»  
 Регион: Вологодская область  
 Адрес: 162900, Вологодская область, Вытегорский район, город Вытегра, улица Луначарского, дом 53  
 Ф.И.О. руководителя: Викульева Елена Александровна  
 Контактный телефон: (81746) 2-21-42  
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")  
 Форма обслуживания: надомная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,07 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,09 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,34 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		99,5 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ НАДОМНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		3

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №6**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»

Регион: Вологодская область

Адрес: 162511, Вологодская область, Кадуйский район, рабочий поселок Кадуй, Октябрьская улица, 23а

Ф.И.О. руководителя: Ловчикова Ирина Александровна

Контактный телефон: 8(81742) 2-11-34

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: надомная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,21 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,92 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		99,43 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ НАДОМНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		5

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"



**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в 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 частности:

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №7**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»

Регион: Вологодская область

Адрес: 162135, Вологодская область, Сокольский район, город Сокол, улица Беднякова, дом 33

Ф.И.О. руководителя: Черепанова Наталия Сергеевна

Контактный телефон: 8 (81733) 2-25-75

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: надомная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,63 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,6 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,62 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,17 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		99,21 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ НАДОМНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		6

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

### **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в 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 частности:

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

**ПРОТОКОЛ №8**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»

Регион: Вологодская область

Адрес: 162250, Вологодская область, Харовский район, город Харовск, Архангельская улица, 5

Ф.И.О. руководителя: Лебедева Марина Леонидовна

Контактный телефон: (8-817-32) 3-23-53

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: надомная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,29 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,2 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,2 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		99,54 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ НАДОМНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		2

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №9**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»

Регион: Вологодская область

Адрес: 162562, п. Шексна, ул. Магистральная, д. 31

Ф.И.О. руководителя: Белоглазов Вячеслав Владимирович

Контактный телефон: (81751) 2-31-51

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: надомная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	88 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		97,6 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ НАДОМНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		10

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**ПРОТОКОЛ №21**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Наименование организации: Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)

Регион: Вологодская область

Адрес: 160014, Вологодская область, город Вологда, набережная 6 Армии, дом 141

Ф.И.О. руководителя: Кудрявова Екатерина Павловна

Контактный телефон: +7 (8172) 72 23 00

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания: надомная

**ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,21 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	94 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>		98,64 балла(-ов)
<b>РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ НАДОМНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>		7

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Привести в 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 частности:

- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов



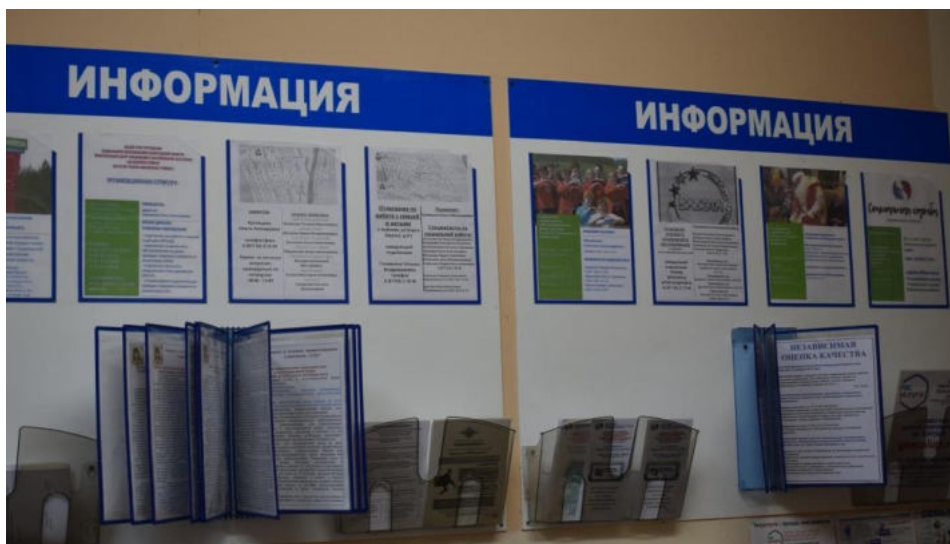
ПРИЛОЖЕНИЕ 6. ПЛАН\_ГРАФИК ВЫЕЗДОВ.  
ФОТОМАТЕРИАЛЫ  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО  
ИССЛЕДОВАНИЯ

**План-график  
посещений экспертами  
организаций социального обслуживания Вологодской области  
в рамках проведения независимой оценки качества оказания  
социальных услуг в 2021 году.**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование образовательной организации</b>	<b>Адрес организации</b>	<b>Дата посещения</b>
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	162480, Вологодская область, Бабаевский район, город Бабаево, Интернациональная улица, 42	19.08.21
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	161350, Вологодская область, Бабушкинский район, село им Бабушкина, улица Строителей, 2 А	23.08.21
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	161250, Вологодская область, Вашкинский район, село Липин Бор, улица Смирнова, ба	20.08.21
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	162160, Вологодская область, поселок Вожега, Октябрьский переулок, 17	20.08.21
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	162900, Вологодская область, Вытегорский район, город Вытегра, улица Луначарского, дом 53	20.08.21
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	162511, Вологодская область, Кадуйский район, рабочий поселок Кадуй, Октябрьская улица, 23а	23.08.21
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	162135, Вологодская область, Сокольский район, город Сокол, улица Беднякова, дом 33	19.08.21
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	162250, Вологодская область, Харовский район, город Харовск, Архангельская улица, 5	23.08.21
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	162562, п. Шексна, ул. Магистральная, д. 31	24.08.21

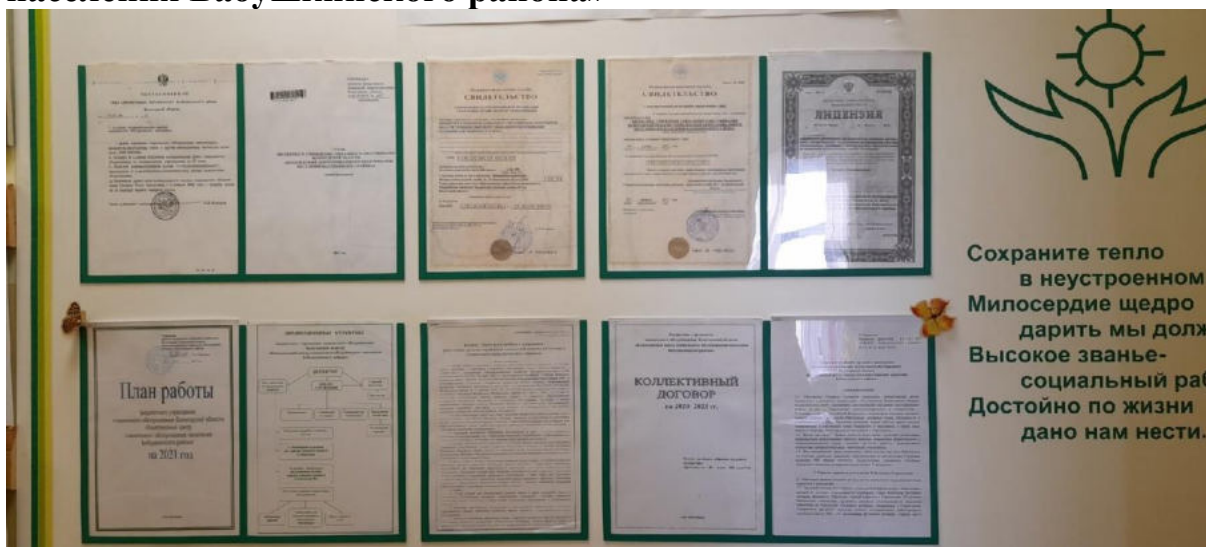
<b>№ п/п</b>	<b>Наименование образовательной организации</b>	<b>Адрес организации</b>	<b>Дата посещения</b>
10	АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	162341, Вологодская обл., г. Красавино, д. Бухинино	20.08.21
11	АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	160002, Вологодская область, г. Вологда, Лечебная улица, 28	23.08.21
12	АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	160503, Вологодская обл, Вологодский р-н, п/о Огарково, с. Мосейково, д. 12	23.08.21
13	АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	162840, Вологодская обл, Устюженский р-н, Михайловское д	19.08.21
14	БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	г. Белозерск, ул. Белозер, 17А	19.08.21
15	БУ СО ВО «Великоусюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	Вологодская область, г. Великий Устюг, ул. П.Покровского, д. 23	19.08.21
16	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	160002, Вологодская область, город Вологда, улица Щетинина, дом 5а	20.08.21
17	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	Россия, Вологда, ул. Московское шоссе, 40	24.08.21
18	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	162603, Вологодская область, город Череповец, улица Краснодонцев, 21	20.08.21
19	БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»	160019, г. Вологда, ул. Энгельса, 61	23.08.21
20	Благотворительный фонд «Дорога к дому» (г. Череповец)	Вологодская обл., г. Череповец, ул. Юбилейная, 26	24.08.21
21	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)	160014, Вологодская область, город Вологда, набережная 6 Армии, дом 141	24.08.21

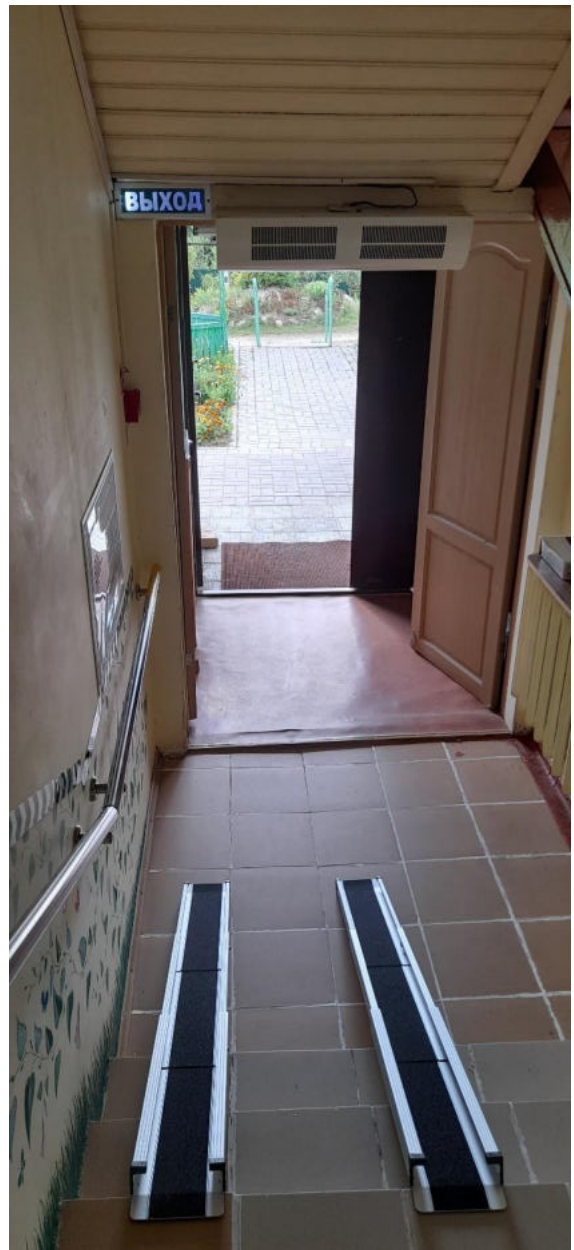
**1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»**





## 2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»

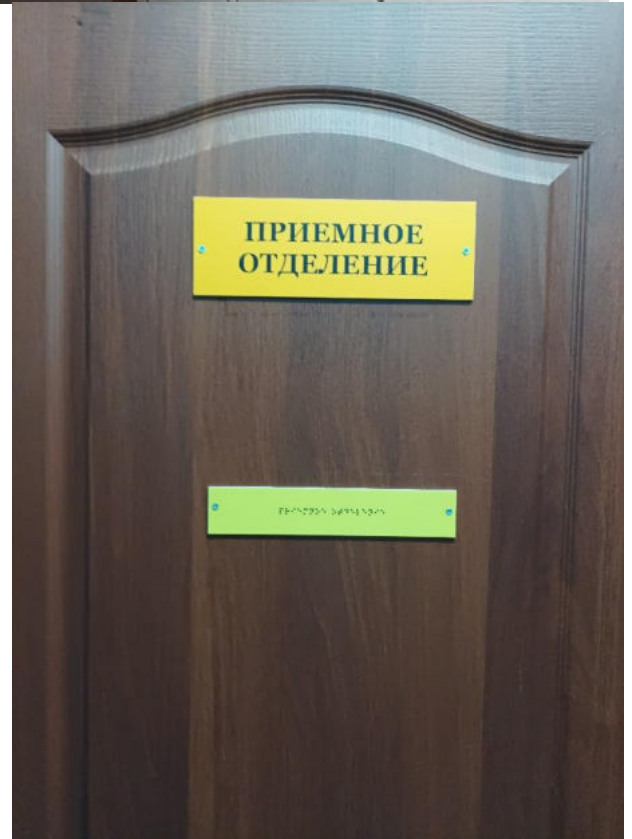




**3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»**









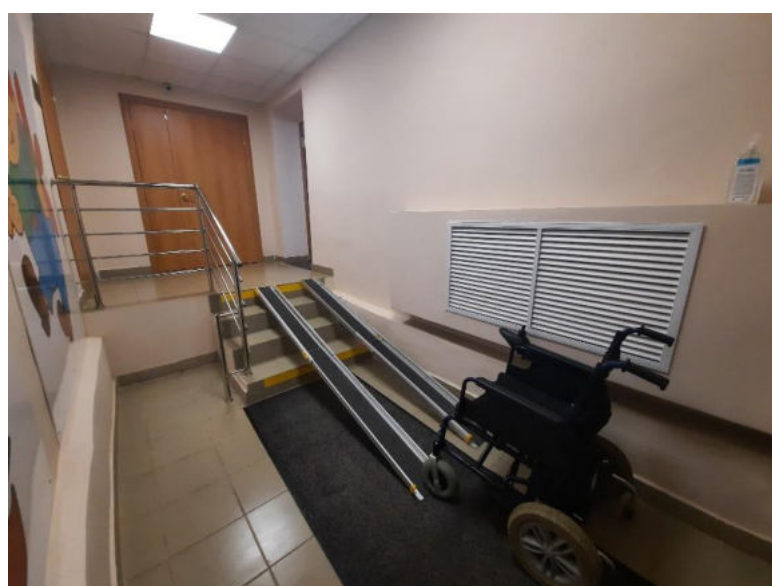
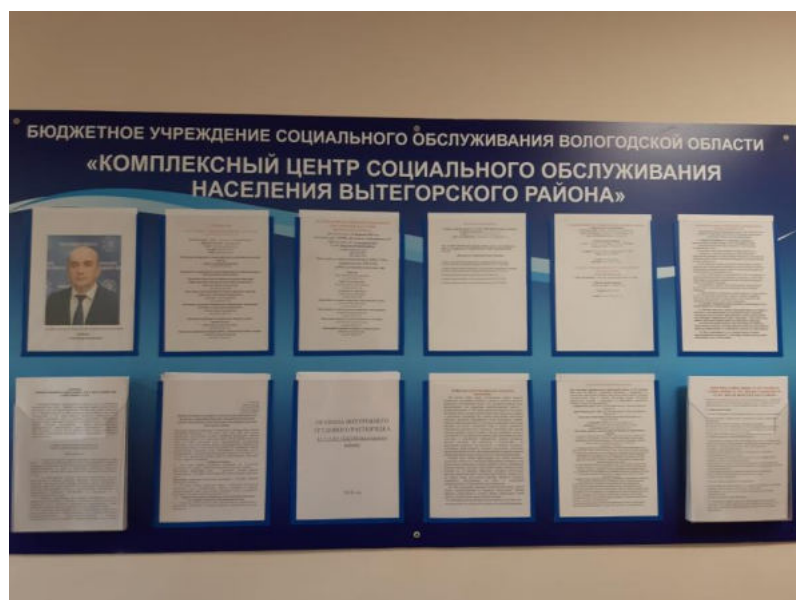
**4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»**







## 5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»

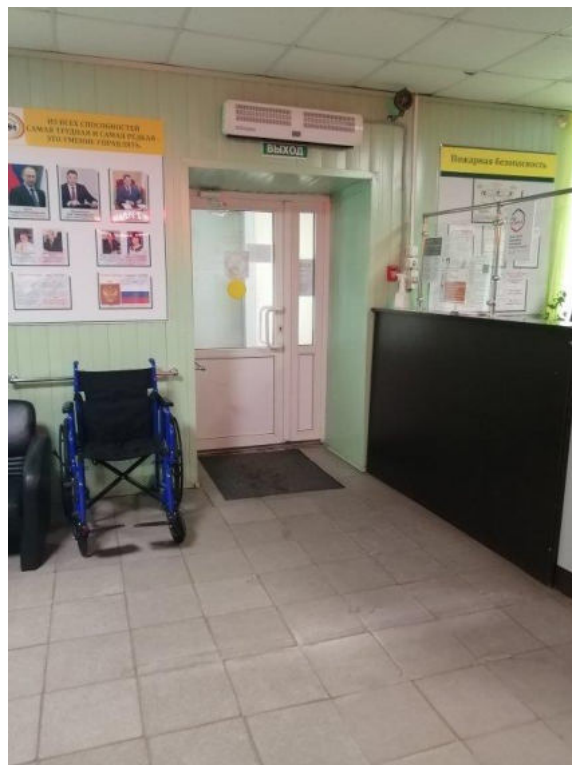




**6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»**



## 7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»



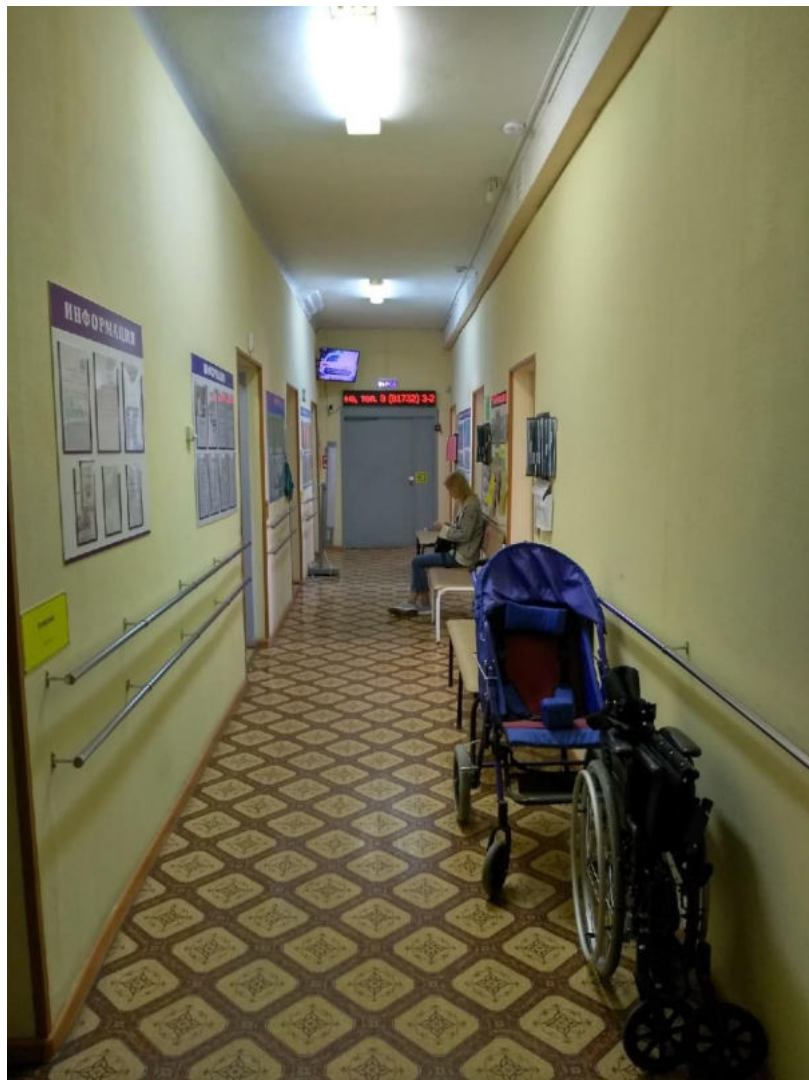




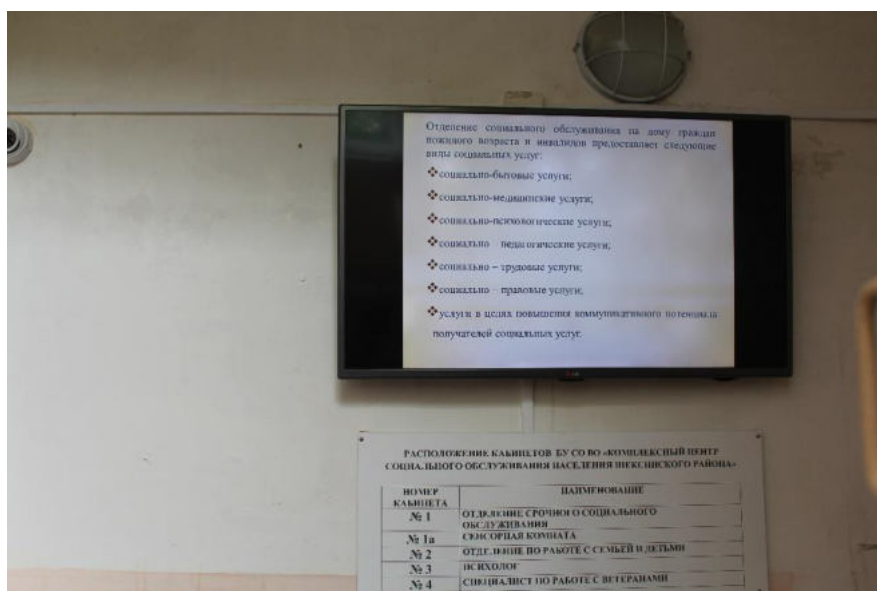


## 8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»



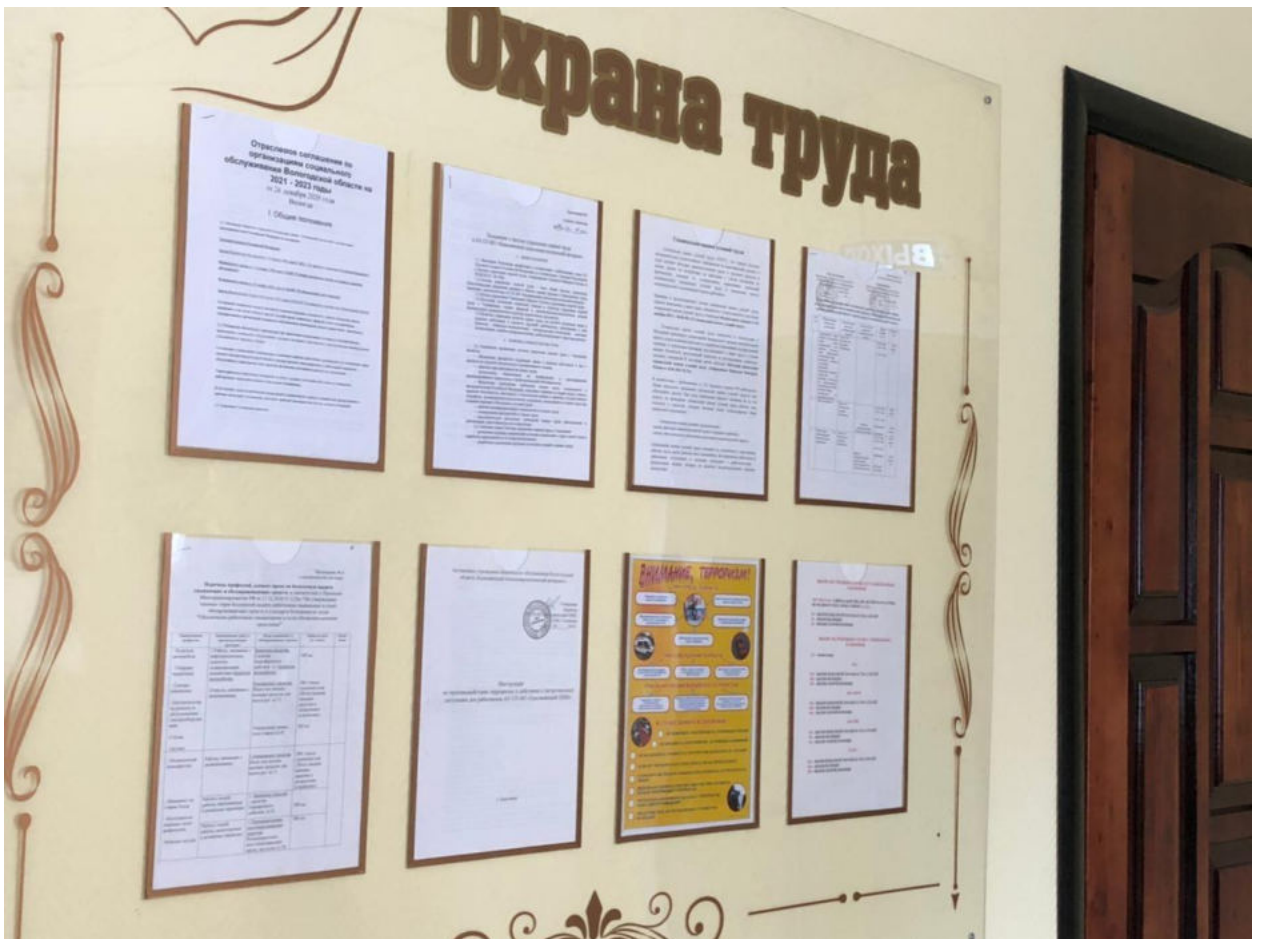


## 9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»

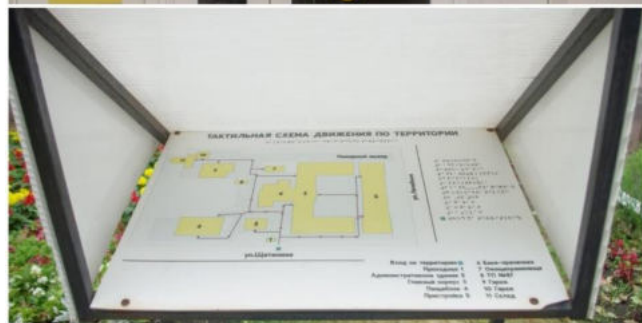
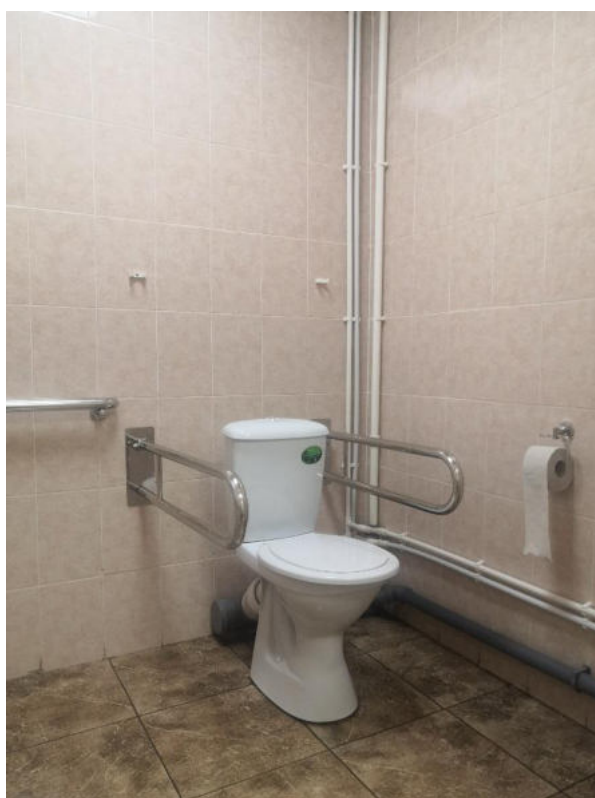


10. АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»





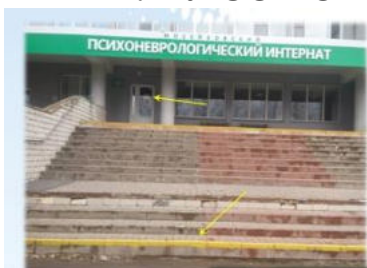
## 11. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»







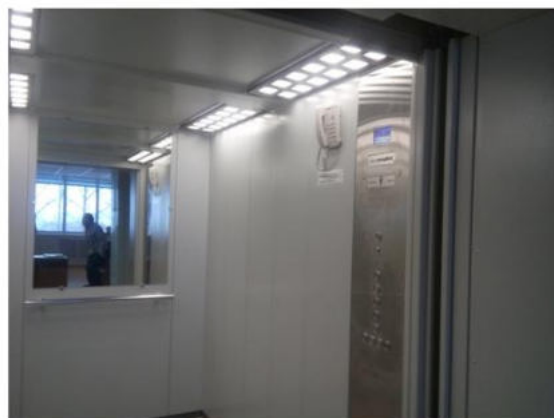
## 12. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»



Для слабовидящих получателей социальных услуг сделана маркировка входных дверей, первого и последнего марша парадной лестницы главного корпуса.

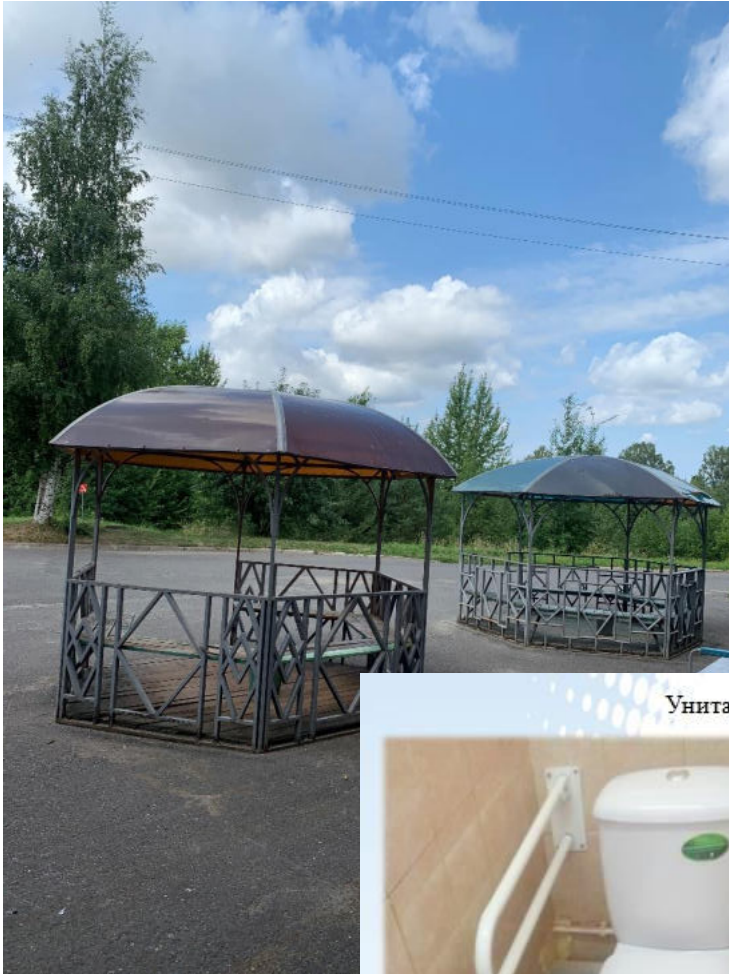


Приобретено нескользящее покрытие для входной группы, лестница оборудована пандусом



Лифт в главном корпусе





Унитазы для инвалидов



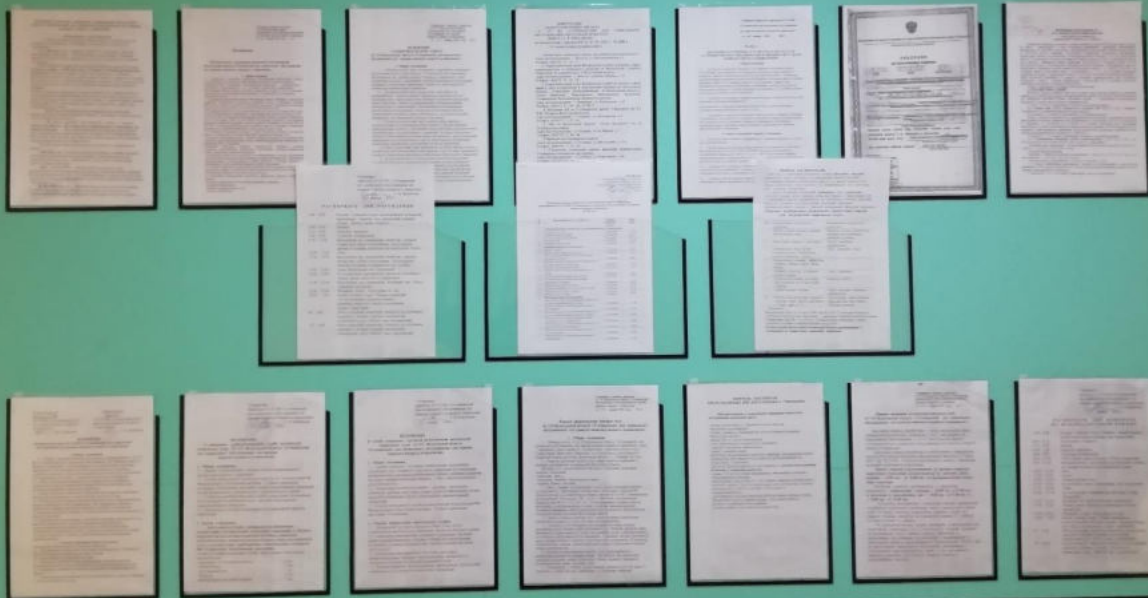
Унитазы укомплектованы поручнями



**13. АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»**



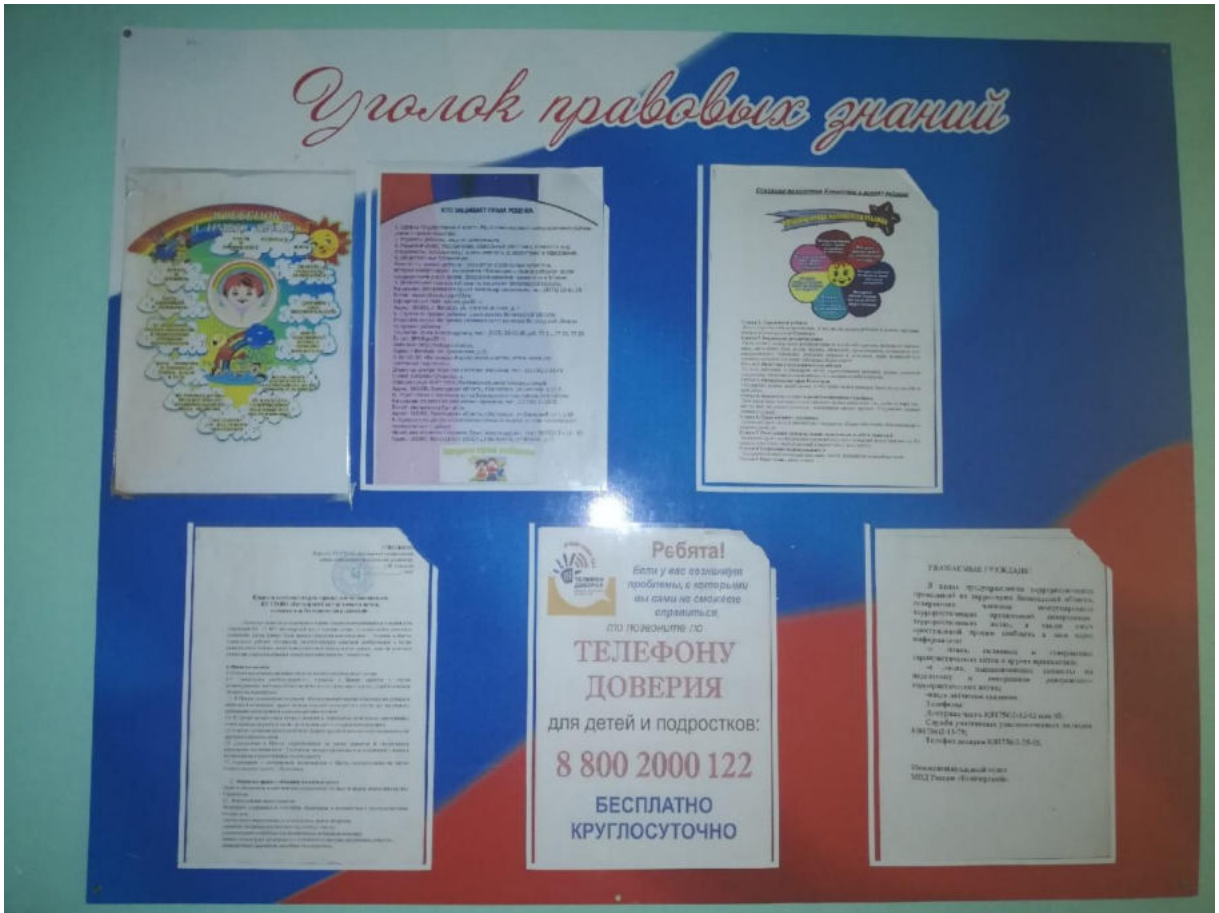
# ИНФОРМАЦИЯ





**14. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»**

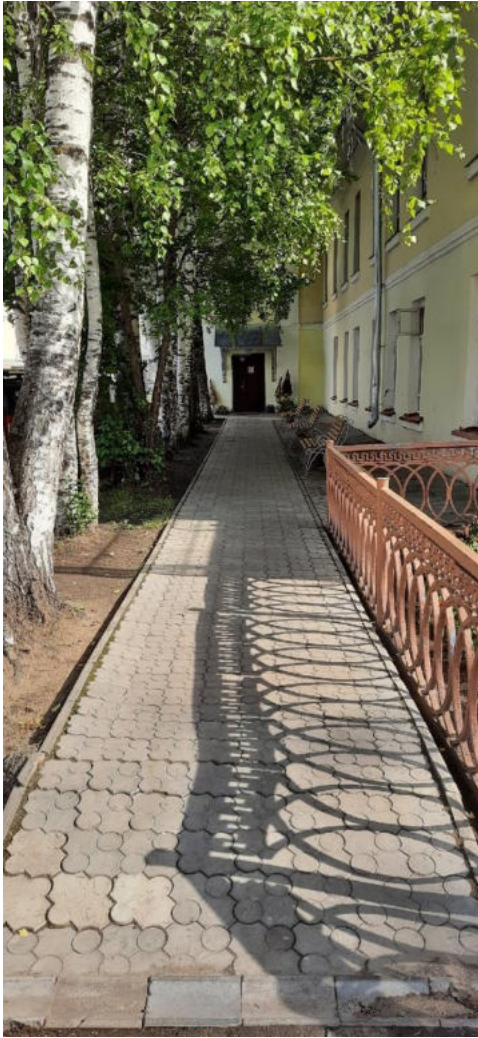






**15. БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»**







# ИНФОРМАЦИЯ

**ПОДРОСТОК ХОЧЕТ В СЕМЬЮ — РАССКАЖИ ЕМУ О СВОЕЙ**

Молодёжь в большинстве своём не знает, куда обратиться за помощью. Мы расскажем тебе о том, как можно получить помощь и поддержку в трудные моменты жизни.

Если тебе нужна помощь, обратись к нам. Мы поможем тебе справиться с трудными моментами жизни.

8-800-2000-122

**НА КАНИКУЛЫ - В СЕМЬЮ!**

**ЖИТЕЛИ ОБЛАСТИ МОГУТ ВЗЯТЬ К СЕБЕ И ГОСТИ ДЕТЕЙ СЛУЖБ ЗАЩИТЫ ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, НА ВЫХОДНЫЕ, ПРАЗДНИКИ ИЛИ КАНИКУЛЫ.**

Даже несколько дней, проведённых в семье, помогут детям адаптироваться к реальному миру!

На время каникул участвовавшие в акции жители области обратятся к службе.

4. Волжский Уезд. Служба по вопросам детей 113, адрес: г. Волгоград, Волгоградская область, ул. Советская, 113/114, телефон: 8(8172) 2-28-25

5. Волгоградская область, г. Волгоград, ул. 12. Телефон: 8(8172) 2-28-25, адрес: Волгоградская область, Волгоград, ул. Советская, 113/114, телефон: 8(8172) 2-28-25

**ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ**

**АНОНИМНО**

Без определения номера

Никто не узнает твой адрес

Можно позвонить в любое время

8-800-2000-122

WWW.TELEFON-DOVERIA.RU

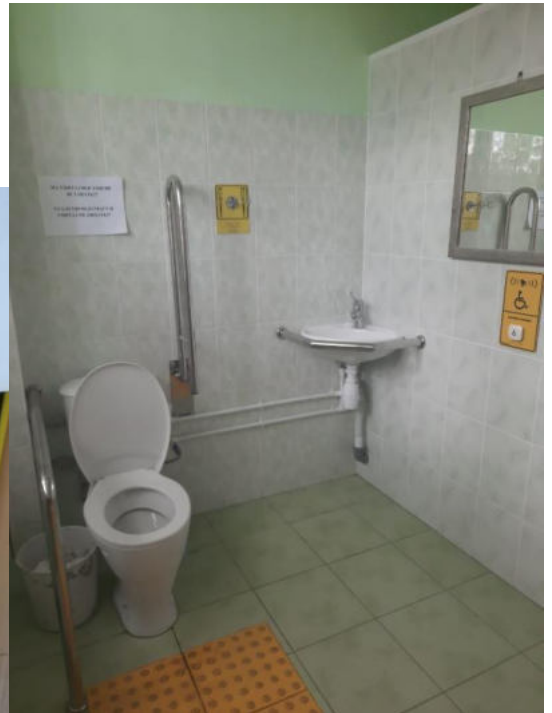
**16. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»**



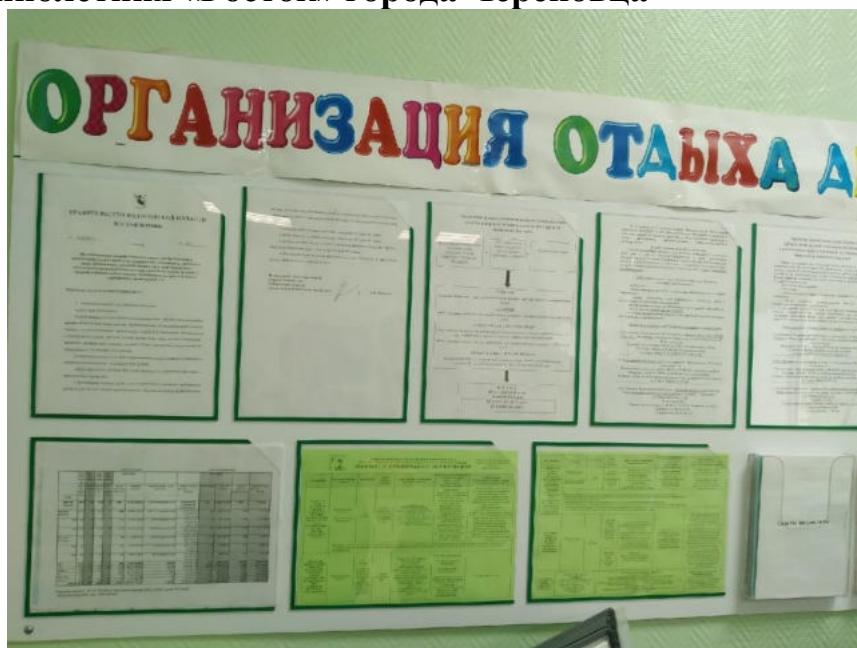


**17. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»**





18. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца









**19. БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»**





**21. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие» (г. Вологда)**





## Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие»

**Адресная информационная служба**  
«Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие»»  
Адрес: 150000, Вологодская область, г. Вологда, ул. Советская, д. 10  
Телефон: 8 (817) 233-11-11  
Факс: 8 (817) 233-11-12  
E-mail: info@center-doverie.ru

**Цель, предмет деятельности, миссия АНО «Центр «Доверие»**  
Цель: создание условий для жизни и деятельности граждан, нуждающихся в социальной поддержке и защите.  
Предмет деятельности: предоставление социальных услуг гражданам, нуждающимся в социальной поддержке и защите.  
Миссия: оказание социальной поддержки и защиты гражданам, нуждающимся в социальной поддержке и защите.

**Структура АНО «Центр «Доверие»**

```

    graph TD
      A[Директор] --> B[Заместитель директора по административной работе]
      A --> C[Заместитель директора по социальным услугам]
      A --> D[Заместитель директора по развитию]
      A --> E[Заместитель директора по безопасности]
      B --> B1[Сектор административной работы]
      B --> B2[Сектор кадрового обеспечения]
      C --> C1[Сектор предоставления социальных услуг]
      C --> C2[Сектор профилактики]
      D --> D1[Сектор развития]
      E --> E1[Сектор безопасности]
      
```

**Правила и условия предоставления социальных услуг**

1. Прием заявок на предоставление социальных услуг.
2. Проверка документов и предоставление социальных услуг.
3. Прием заявок на предоставление социальных услуг.
4. Проверка документов и предоставление социальных услуг.

**Адресно-информационная служба**

```

    graph TD
      A[Адресно-информационная служба] --> B[Сектор административной работы]
      A --> C[Сектор кадрового обеспечения]
      A --> D[Сектор предоставления социальных услуг]
      A --> E[Сектор профилактики]
      A --> F[Сектор развития]
      A --> G[Сектор безопасности]
      
```

**Услуги социального такси**

Услуги социального такси предоставляются гражданам, нуждающимся в социальной поддержке и защите.

**Информационно-консультационные услуги**

Информационно-консультационные услуги предоставляются гражданам, нуждающимся в социальной поддержке и защите.

**Для инвалидов доступны услуги**

Для инвалидов доступны услуги социального такси, информационно-консультационные услуги, услуги социального такси, информационно-консультационные услуги.

**Правила приема и предоставления социальных услуг**

Правила приема и предоставления социальных услуг устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.