

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и  
Вологодского района»

 / С.М. Петрова /

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Общество с ограниченной  
ответственностью «АБВ»

 / А.Л. Шмурак /  
М.П.

## АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

**по результатам социологического исследования на тему:  
«Оценка качества условий оказания услуг  
в организациях социального обслуживания в 2022 году»  
на территории Вологодской области**

Октябрь 2022

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ОГЛАВЛЕНИЕ .....</b>	<b>ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.</b>
<b>ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>4</b>
<b>ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ .....</b>	<b>11</b>
<b>РЕЗУЛЬТАТЫ КОЛИЧЕСТВЕННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ .....</b>	<b>12</b>
<b>I. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ .....</b>	<b>12</b>
КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	12
КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	13
КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....	14
КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....	15
КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ .....	17
КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ .....	18
КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ .....	19
КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ .....	20
КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ .....	21
КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ .....	22
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	24

<b>II. АНАЛИЗ ЛУЧШИХ ПРАКТИК (В РАЗРЕЗЕ КАЖДОГО КРИТЕРИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....</b>	<b>28</b>
КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	28
КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....	29
КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	30
КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ .....	31
КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	32
<b>ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....</b>	<b>33</b>
<b>ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....</b>	<b>35</b>
<b>ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ ..</b>	<b>37</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2022 ГОДУ.....</b>	<b>51</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПРИМЕР ФОТООТЧЁТА ЭКСПЕРТОВ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....</b>	<b>53</b>

## **ВВЕДЕНИЕ**

В современном обществе оценка качества оказания социальных услуг населению особенно актуальна. Оценка качества работы является базой для оценки эффективности деятельности любой организации и ее персонала. Особое значение она имеет и для сферы социального обслуживания населения.

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых услуг и иных видов социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, в установленном порядке.

Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности, т.е. улучшение качества жизнедеятельности.

Активное развитие системы учреждений социального обслуживания в современной России, на которое тратятся значительные ресурсы общества, предполагает необходимость формирования системы результирующих показателей их деятельности. Также необходимость создания систем оценки качества определяется развитием стандартизации системы социальных услуг. С одной стороны, соблюдение стандартов качества предполагает их оценку с помощью определенных показателей качества. С другой стороны, тщательно разработанная система показателей оценки качества может помочь улучшить стандарты социального обслуживания.

Таким образом, проблемой исследования является оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области.

## **Цели и задачи исследования**

### **Объект исследования:**

- 18 организаций социального обслуживания населения Вологодской области, согласно Приложению № 1;

- 2932 получателя социальных услуг (законных представителей, родственников) в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (количество респондентов, в соответствии с прилагаемым перечнем организаций).

**Предмет исследования:** качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области.

### **Цели исследования:**

Целью независимой оценки качества является:

- повышение качества деятельности организаций социального обслуживания Вологодской области;

- повышение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

### **Задачи:**

- получение информации об организациях, 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;

- подведение итоговой оценки и формирование общего рейтинга организаций по итоговой оценке по основным критериям независимой оценки качества условий оказания услуг.

## **Критерии оценки**

Осуществление сбора, анализа и структурирования информации о деятельности организаций социального обслуживания проводилось по следующим общим критериям:

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

При сборе и обобщении информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания в рамках проведения независимой оценки качества условий их деятельности соблюдались следующие принципы:

- достоверности и полноты информации об организации социального обслуживания;
- открытости и прозрачности процедур проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг;
- оптимальности системы показателей и возможности их многократного использования;
- сопоставимости системы показателей;
- соблюдения морально-этических норм при проведении процедур независимой оценки качества условий оказания социальных услуг.

## **Методы исследования (сбора данных)**

Методы сбора первичной информации с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 года № 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»:

- дистанционный мониторинг: изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами;

- экспертная оценка;

- анализ документации организации;

- анализ официальных сайтов;

- анкетирование;

- онлайн-опрос: опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме;

- телефонный опрос;

- личный опрос (социологическое исследование);

- структурированное наблюдение: обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания в рамках выезда в организацию.

Исследования качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проведены 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 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Минтруда России 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»;

- методикой 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

-федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Председателем Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг при Департаменте социального обслуживания населения Вологодской области (далее – Перечень, приложение 1 к Техническому заданию).

### **Выборка**

Выборка неслучайная, целевая:



- **оцениваемые организации** – 18 организаций социального обслуживания населения. Перечень обследуемых организаций представлен в Приложении 1 к настоящему отчету;

- **получатели социальных услуг, их законные представители** – общее количество опрошенных составило **2932** человека из получателей социальных услуг в оцениваемых организациях.

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Количество респондентов, чел
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	256
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	184
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	241
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	285
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	369
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	179
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	114
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	87
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	154
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	135
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	315
12	АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	14
13	БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	118
14	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Флагман»	173
15	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	64
16	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	64

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Количество респондентов, чел
17	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	88
18	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»	92

## **ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ**

### **1. Подготовительный этап, включающий:**

- разработку и подготовку инструментария;
- разработку и утверждение структуры выборки опроса, репрезентирующей получателей социальных услуг;
- подбор, инструктаж интервьюеров;
- координацию «полевых» работ по сбору информации.

### **2. Этап «полевых» работ, включающий:**

- выезды в организации социального обслуживания для проведения натуральных наблюдений;
- проведение интервью.

### **3. Этап обработки данных, включающий:**

- чистку массива данных, подготовку к обработке и обработку массива данных в программной среде;
- кодировку ответов на открытые вопросы;
- формирование таблиц линейного распределения ответов респондентов в процентных величинах (ответы на закрытые и открытые вопросы);
- расчет количественных показателей независимой оценки в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н.

### **4. Аналитический этап, включающий:**

- обобщение и анализ данных по результатам проведенной независимой оценки качества оказания социальных услуг населению;
- подготовку аналитического отчета.

## РЕЗУЛЬТАТЫ КОЛИЧЕСТВЕННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

### I. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на территории Вологодской области

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

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 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»*).

**Показатель 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)*).

**Показатель 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).

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

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 1.1.	Пок-ль 1.2.	Пок-ль 1.3	Итого по крит. 1.
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	97	100	100	99
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100	100	99	100
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	100	100	100	100
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100	100	100	100
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100	100	100	100
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	100	100	100	100
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	100	100	100	100
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	100	100	100	100
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100	100	100	100
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	100	100	100	100
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100	100	99	100
12	АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
13	БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	100	100	100	100

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 1.1.	Пок-ль 1.2.	Пок-ль 1.3	Итого по крит. 1.
14	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Флагман»	100	100	100	100
15	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
16	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	97	100	100	99
17	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
18	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»	100	100	100	100

Почти все организации социального обслуживания Вологодской области получили высшие баллы по критерию 1, т.е. обеспечили открытость, доступность и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

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

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла,

воды, туалетной бумаги и пр.), санитарное состояние помещений организации социальной сферы)<sup>1</sup>.

**Показатель 2.2.** Время ожидания предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

**Показатель 2.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

**Таблица 2**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 2.1.	Пок-ль 2.2.	Пок-ль 2.3	Итого по крит. 2
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	100	100	100	100
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100	99	99	99
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	100	100	100	100
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100	100	99	100
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100	100	99	100
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	100	100	100	100

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

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 2.1.	Пок-ль 2.2.	Пок-ль 2.3	Итого по крит. 2
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	100	100	100	100
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	100	100	100	100
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100	100	100	100
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	100	100	100	100
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100	100	99	100
12	АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
13	БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
14	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Флагман»	100	100	100	100
15	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
16	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
17	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
18	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»	100	100	100	100

Все организации социального обслуживания Вологодской области получили высокие баллы по критерию 2. Что говорит об обеспечении комфортных условий на высшем уровне в организациях социального обслуживания в Вологодской области.



### **Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы).

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

**Показатель 3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

**Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.****Таблица 3**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 3.1.	Пок-ль 3.2.	Пок-ль 3.3	Итого по крит. 3
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	20	100	100	76
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100	100	100	100
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	80	100	100	94
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100	100	100	100
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100	100	100	100
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	100	100	100	100
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	80	100	100	94
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	80	80	100	86
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100	100	100	100
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	100	100	100	100
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100	100	100	100
12	АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	80	80	100	86
13	БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
14	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Флагман»	80	100	100	94

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 3.1.	Пок-ль 3.2.	Пок-ль 3.3	Итого по крит. 3
15	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
16	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
17	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	40	80	96	73
18	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»	100	100	100	100

Почти все организации социального обслуживания Вологодской области получили достаточно высокие баллы по критерию 3, что свидетельствует об обеспечении в организациях социальной сферы условий доступности для инвалидов на достойном уровне.

#### **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 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).

**Показатель 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).

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной

сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

#### **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

**Таблица 4**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации социального обслуживания</b>	<b>Пок-ль 4.1.</b>	<b>Пок-ль 4.2.</b>	<b>Пок-ль 4.3</b>	<b>Итого по крит. 4</b>
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	100	100	100	100
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100	100	100	100
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	100	100	100	100
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100	100	100	100
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100	100	100	100
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	99	99	100	100
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	100	100	100	100
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	100	100	100	100
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100	100	100	100
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	100	100	100	100
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100	100	100	100
12	АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 4.1.	Пок-ль 4.2.	Пок-ль 4.3	Итого по крит. 4
13	БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
14	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Флагман»	100	100	100	100
15	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
16	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
17	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
18	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»	100	100	100	100

Все оцениваемые организации социального обслуживания получили максимальные баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 100 баллов. Что говорит о доброжелательности, вежливости работников организаций социальной сферы в Вологодской области.

### **Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 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). Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы*

организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

**Таблица 5**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 5.1.	Пок-ль 5.2.	Пок-ль 5.3	Итого по крит. 5.
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	100	100	100	100
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100	100	100	100
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	100	100	100	100
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100	100	100	100
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100	100	100	100
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	100	100	100	100
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	100	100	100	100
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	100	100	100	100
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100	100	100	100
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	100	100	99	100

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 5.1.	Пок-ль 5.2.	Пок-ль 5.3	Итого по крит. 5.
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100	100	100	100
12	АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
13	БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	100	100	100	100
14	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Флагман»	99	100	100	100
15	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
16	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
17	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
18	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»	100	100	100	100

Все организации социального обслуживания получили максимальные показатели по критерию 5 (100 баллов). Что говорит о полной удовлетворенности посетителей условиями оказания услуг в Вологодской области.

## Рейтинг организаций социального обслуживания

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100	100	100	100	100	100,0	1
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100	100	100	100	100	100,0	1
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100	100	100	100	100	100,0	1
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100	100	100	100	100	100,0	1
13	БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	100	100,0	1
15	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100	100	100,0	1
18	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»	100	100	100	100	100	100,0	1
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	100	100	100	100	100	100	1
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	100	100	100	100	100	100	1
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100	99	100	100	100	99,8	2



№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
16	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	99	100	100	100	100	99,8	2
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	100	100	94	100	100	98,8	3
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	100	100	94	100	100	98,8	3
14	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Флагман»	100	100	94	100	100	98,8	3
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	100	100	86	100	100	97,2	4
12	АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	86	100	100	97,2	4
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	99	100	76	100	100	95,0	5
17	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	73	100	100	94,6	6

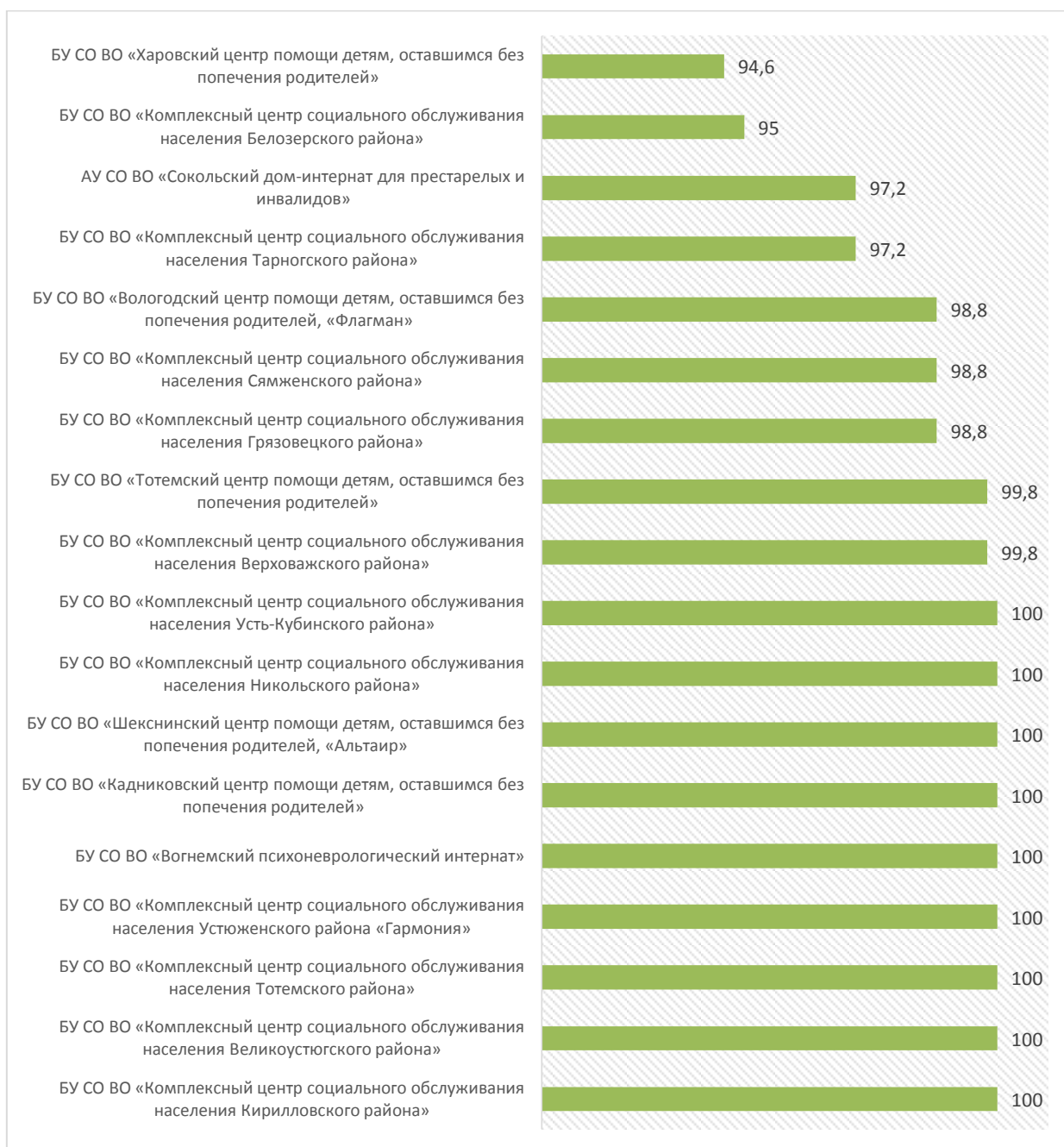
Среди учреждений социального обслуживания Вологодской области лучшие результаты (100 баллов) показали:

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»;

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»;

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»;
- БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»;
- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района».

## Диаграмма 1. Рейтинг



## **II. Анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях социального обслуживания**

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

Высшие баллы (100 баллов) по критерию Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, получили следующие организации:

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»;
- БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»;
- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»;

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»;
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Флагман»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
- АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».

Данные организации обеспечили открытость, доступность и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет, а также применили инновационные технологии в сфере социального обслуживания.

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

Высшие баллы (100 баллов) по критерию Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, получили следующие организации:

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»;
- БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»;
- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;

- БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»;
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Флагман»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»;
- АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района».

Данные организации обеспечили комфортные условия на высшем уровне, а также применили инновационные технологии в сфере социального обслуживания.

### **Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.**

Высшие баллы (100 баллов) по критерию Доступность услуг для инвалидов, получили следующие организации:

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»;
- БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»;
- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»;
- БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района».

Данные организации обеспечили на высшем уровне условия доступности для инвалидов в организациях социального обслуживания в Вологодской области, а также применили инновационные технологии в сфере социального обслуживания.

#### **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Высшие баллы (100 баллов) по критерию Доброжелательность, вежливость работников организации получили все организации, что говорит

о доброжелательности, вежливости работников организаций социальной сферы в Вологодской области.

#### **Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Все организации социального обслуживания получили максимальные показатели по критерию 5 (100 баллов). Что говорит о полной удовлетворенности посетителей условиями оказания услуг в Вологодской области.



## **Основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

По результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области при использовании таких методов сбора информации, как выезды в организации социального обслуживания Вологодской области, анализ официальных сайтов организаций и проведение анкетирования с целью выявления мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг, были сформулированы следующие выводы:

1. Организации социального обслуживания Вологодской области в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг – 98,9 баллов. В Вологодской области в организациях социального обслуживания созданы достаточно хорошие условия для качественного оказания услуг гражданам.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки (100 баллов) получили такие критерии, как **«Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания»** и **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**.

3. Критерий **«Комфортность условий предоставления услуг»** в целом получил оценку 99,9 баллов.

4. Критерий **«Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»** в целом оценен в 99,9 баллов. Снижение оценок по данному критерию вызвано неполным соответствием информации, представленной на официальных сайтах некоторых организаций, согласно требованиям, установленным нормативно-правовыми актами.

5. Менее высокие оценки в целом зафиксированы по критерию **«Доступность услуг для инвалидов»** (94,6). При выходе экспертов в организации существенное влияние на оценку данного критерия внесли

оценки по показателям «оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» - *оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений – (86,7) и «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 (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому – (96,7). Однако получатели услуг с установленной группой инвалидности согласно проведенному анкетированию в целом достаточно высоко оценили уровень доступности услуг (99,8). Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.*

## **Предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания**

В целях повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области рекомендуется:

1. продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях социального обслуживания;
2. продолжить работу по улучшению уровня доступности организаций социального обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обеспечив помещения и прилегающие территории необходимым оборудованием;
3. улучшить информационное обеспечение деятельности организаций социального обслуживания, в частности привести в соответствие с нормативно-правовыми актами официальные сайты организаций.

## **Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг**

Согласно результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, основным недостатком организаций социального обслуживания является недостаточный уровень доступности для инвалидов.

В частности, в некоторых организациях отсутствуют сменные кресла-коляски, а также отсутствуют специально-оборудованные санитарно-гигиенические помещения. К недостаткам большинства учреждений относится недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В ходе сбора и обобщения информации также были выявлены недостатки, касающиеся наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями социальных услуг, в частности

отсутствовали «Анкеты для опроса граждан» и раздел «Наиболее часто задаваемые вопросы».

Отдельным недостатком стоит отметить отсутствие требуемого количества единиц информации, регламентированных для размещения на сайтах организаций социального обслуживания.

## **Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания Вологодской области**

### **1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

На официальном сайте учреждения отсутствуют следующие документы:

- 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.

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

- обеспечение технической возможности выражения мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

### **Рекомендации**

Добавить на официальный сайт учреждения недостающие материалы, согласно выше перечисленным замечаниям.

С целью улучшения взаимодействия с организацией социального обслуживания с помощью электронных сервисов рекомендуется:

- добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- обеспечить техническую возможность выражения участниками мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

- оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами);
- обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- приобрести сменные кресла-коляски;
- оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

## **2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **Рекомендации**

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

- наличие сменных кресел-колясок.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

#### **Рекомендации**

С целью улучшения взаимодействия с организацией социального обслуживания с помощью электронных сервисов рекомендуется на сайте организации:

- добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

- приобрести сменные кресла-коляски.

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

#### **4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

#### **Рекомендации**

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

#### **5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»**

По результатам независимой оценки качества весомых замечаний в работе учреждения не выявлено.

#### **6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).



## **Рекомендации**

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

## **7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

## **Рекомендации**

С целью улучшения взаимодействия с организацией социального обслуживания с помощью электронных сервисов рекомендуется:

- добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

- оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

## **8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

### **Рекомендации**

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

- обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- обеспечить наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

## **9. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

### **Рекомендации**

С целью улучшения взаимодействия с организацией социального обслуживания с помощью электронных сервисов рекомендуется:

- добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

## **10. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствует доступность питьевой воды для посетителей учреждений.

### **Рекомендации**

Обеспечить доступность питьевой воды для посетителей учреждения путем установки кулера.

## **11. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **Рекомендации**

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

## **12. АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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).

### **Рекомендации**

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

- обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

### **13.БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

#### **Рекомендации**

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **14. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Флагман»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  
- обеспечение технической возможности выражения мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **Рекомендации**

С целью улучшения взаимодействия с организацией социального обслуживания с помощью электронных сервисов рекомендуется:

- добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- обеспечить техническую возможность выражения участниками мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

- оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **15. БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **Рекомендации**

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **16. БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

На официальном сайте организации отсутствуют следующие документы:

- 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.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

## **Рекомендации**

Добавить на официальный сайт учреждения недостающие материалы, согласно выше перечисленным замечаниям.

С целью улучшения взаимодействия с организацией социального обслуживания с помощью электронных сервисов рекомендуется:

- добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **17. БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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).



## **Рекомендации**

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

- оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами);
- приобрести сменные кресла-коляски;
- оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

## **18. БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания.

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

## **Рекомендации**

С целью улучшения взаимодействия с организацией социального обслуживания с помощью электронных сервисов рекомендуется:

- добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

## Приложения

### Приложение 1.

**Перечень  
организаций социального обслуживания Вологодской области  
для проведения независимой оценки качества условий оказания  
социальных услуг в 2022 году**

№	Наименование учреждения	Дата	Специалист
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	02.08.2022	Богданов Евгений Николаевич
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	03.08.2022	Грохотова Анна Олеговна
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	05.08.2022	Судыко Дарья Михайловна
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	09.08.2022	Крутова Алина Германовна
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	11.08.2022	Медведчикова Виолета Владимировна
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	11.08.2022	Володина Валентина Викторовна
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	18.08.2022	Игнашева Яна Николаевна
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	05.08.2022	Судыко Дарья Михайловна
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	12.08.2022	Коробицин Валерий Дмитриевич
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	05.08.2022	Овсянников Андрей Константинович
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	16.08.2022	Иванова Лидия Александровна
12	АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	09.08.2022	Макаров Евгений Сергеевич
13	БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	10.08.2022	Соболева Алёна Викторовна
14	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Флагман»	01.08.2022	Морозова Диана Александровна
15	БУ СО ВО «Кадниковский центр	10.08.2022	Силина Дарья

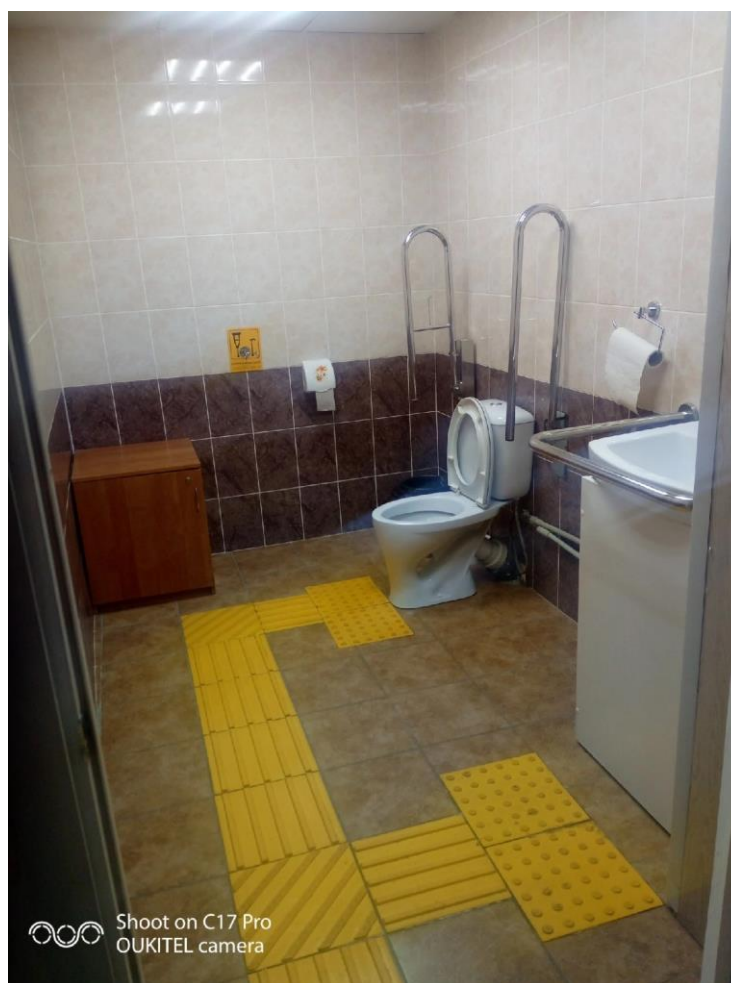
	помощи детям, оставшимся без попечения родителей»		Александровна
16	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	12.08.2022	Коробицин Валерий Дмитриевич
17	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	08.08.2022	Чумак Людмила Михайловна
18	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир»	24.08.2022	Ряхина Ирина Николаевна

**Пример фотоотчета экспертов о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания**

**Полный фотоотчет доступен по ссылке:**

**<https://terabox.com/s/1qkKacBBfB4zlw8cWqE-Vrg>**

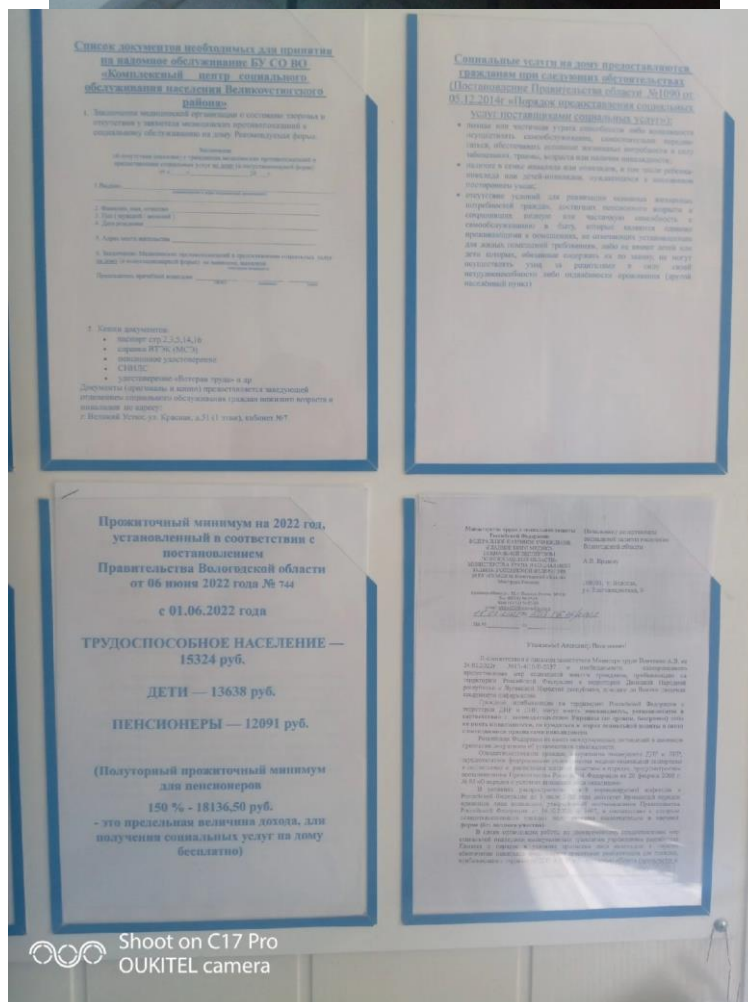
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения  
Великоустюгского района»







Shoot on C17 Pro OUKITEL camera



Shoot on C17 Pro OUKITEL camera

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения  
Тотемского района»









БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»







БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения  
Белозерского района»





