

Министерство образования и науки Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Вологодский государственный университет»



Л.И. Соколов

«14» ноября 2016 г.

## ОТЧЕТ

по выполнению научной исследовательской работы

**Оценка качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Вологодской области в 2016 году**

Шифр темы 45-2

Руководитель: Михайлова С.И.,

к.пед.н., доцент, зав.каф. социальной

работы и социальной педагогики

Вологда, 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Техническое задание	3
2. Отчет о выполнении технического задания	5
3. Рейтинг организаций социального обслуживания	8
4. Выводы	21
5. Рекомендации	22
6. Приложения	
Приложение 1. Методика расчета рейтинга ОСО	27
Приложение 2. Бланки для письменного опроса	38
Приложение 3. Протокол наблюдения	48
Приложение 4. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (сводные данные)	49
Приложение 5. Результат анализа информационной открытости поставщиков социальных услуг по материалам сети Интернет	51
Приложение 6. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (сводные данные)	62
Приложение 7. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (сводные данные)	64
Приложение 8. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (сводные данные)	65
Приложение 9. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (сводные данные)	66

## 1.ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

социологического исследования на тему: «Оценка качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Вологодской области»

Социологическое исследование проводится в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 256 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

### Цель исследования:

1) оценка деятельности организаций социального обслуживания населения в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными Федеральным законом (пункт 2 статья 23 «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания») и приказом Минтруда от 8 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки оказания услуг организациями социального обслуживания»;

2) предоставление получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области;

3) повышение качества их деятельности.

Количество организаций социального обслуживания Вологодской области для проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг: 24 организации (перечень прилагается).

Результат исследования: аналитическая информация со сформированным рейтингом качества работы организаций социального обслуживания населения, указанных в Перечне организаций социального обслуживания Вологодской области для проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг.

Целевые группы: граждане, являющиеся получателями социальных услуг в организациях социального обслуживания области, родители (родственники, общающиеся с получателями социальных услуг).

Метод исследования: анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания населения Вологодской области, анализ открытости и доступности информации об организации в сети Интернет, опрос граждан, являющихся получателями социальных услуг, анкетирование.

География проведения: г.Вологда, г.Череповец, Великоустюгский район, Сокольский район, Череповецкий район.

Объем выборки: 400 респондентов.

### Требования к выполнению исследовательской работы:

Исследовательская работа должна быть выполнена качественно, в полном объеме, в срок до 15 ноября 2016 года.

Результат выполненной работы необходимо представить в бумажном виде (в оригинале) и на электронном носителе.

### Адрес доставки результатов работы:

Все документы и носители информации должны быть доставлены по адресу: Вологодская область, г.Вологда, ул. Благовещенская, 9.

#### Порядок контроля и приемки:

Департамент социальной защиты населения Вологодской области оставляет за собой право до окончания действия договора производить контроль своевременности и качества выполнения работ.

#### Общие требования к проведению социологического исследования:

Обработка данных исследования осуществляется исключительно для статистических целей при условии обязательного обезличивания персональных данных, полученных от каждого опрошенного.

Персональные данные – любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» статья 3 часть 1).

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» статья 3 часть 8).

Работниками, получающими доступ к персональным данным в ходе сбора и уточнения информации, должна обеспечиваться конфиденциальность таких данных.

Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» несут гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

Департамент социальной защиты населения Вологодской области обеспечивает доступность контактов с руководителями организаций социального обслуживания области, подлежащих независимой оценке качества предоставляемых социальных услуг.

## 2.ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ

Социологическое исследование на тему: «Оценка качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Вологодской области» проведено в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 256 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и приказом Минтруда от 8 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки оказания услуг организациями социального обслуживания».

Согласно п.2. статьи 23 «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания» указанного Федерального закона, независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг.

### Достижение целей исследования

Для достижения первой цели проведена оценка деятельности организаций социального обслуживания населения в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными Федеральным законом (пункт 2 статья 23 «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания») и приказом Минтруда от 8 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки оказания услуг организациями социального обслуживания».

Для достижения второй цели исследования, а именно предоставления информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области получателям социальных услуг, сделано все необходимое: данные собраны, обработаны, проанализированы, подготовлен отчет.

Для достижения третьей цели исследования даны рекомендации организациям социального обслуживания Вологодской области, направленные на повышение качества их деятельности.

Перечень организаций социального обслуживания Вологодской области для проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг:

- 1.БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района» 162390 г.Великий Устюг, ул. Красная, 51
- 2.БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района» 160011 г. Вологода, ул. Герцена, 63-а
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района» 162510 п.Кадуй, ул.Октябрьская, д.23-а
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района» 162135 г.Сокол, ул. Беднякова, 33
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад» 162612 г.Череповец, пр.Победы, 185
6. БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина» 160010 г.Вологда, ул. Вологодская, д.6-а
7. БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» 161200 г. Белозерск, ул. Белозер, д.17-а
8. БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» 162802 Устюженский район, д. Малое Востное, д55
9. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» 160025 г.Вологда, ул. Московское шоссе, д.40
10. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца» 162603 г.Череповец, ул. Краснодонцев, д. 21
11. БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада» 162000 г. Грязовец, пр.Ленина, д.64

#### Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной количественной и качественной информации, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить содержательную и объективную информацию.

В рамках данной независимой оценки были проведены:

- опрос (устный и письменный);
- наблюдение;
- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания населения; изучение документации ОСО;
- исследование интернет-сайтов ОСО, которое осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта;
- 22 эксперимента «Контрольная закупка» для изучения поведения сотрудников ОСО в условиях искусственно созданной квази-реальной ситуации;
- натурные наблюдения на территории и внутри зданий на предмет оценки доступности, благоустройства и комфортности ОСО;
- контент-анализ информации на информационных стендах, в буклетах.

#### Источники информации:

- нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность ОСО населения Вологодской области;
- отчеты о деятельности ОСО;
- внутренняя документация ОСО;
- сеть Интернет (сайты ОСО и официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://www.bus.gov.ru>);
- получатели социальных услуг;
- родственники получателей социальных услуг;
- сотрудники ОСО.

Исследование проводилось на основе принципа конфиденциальности.

География проведения: г.Вологда, г.Череповец, Белозерский район, Вологодский район, Великоустюгский район, Грязовецкий район, Кадуйский район, Сокольский район, Устюженский район.

#### Этапы исследования

1. Разработка исследовательских инструментов.
2. Сбор данных.
3. Кодирование и обработка данных.
4. Анализ данных.
5. Подготовка отчета.

Сбор данных осуществлен в период с 11 августа по 15 октября 2016 года. Сбор данных включал изучение документов, сети Интернет, письменный опрос сотрудников и получателей услуг ОСО.

## Выборочная совокупность

№ п/п	Наименование ОСО	Опросить, всего, человек	Опрошено, всего, человек
1.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	40	40
2.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	40	41
3.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	40	40
4.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	40	45
5.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	40	40
6.	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина»	32	32
7.	БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	31	31
8.	БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	32	32
9.	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	35	35
10.	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»	35	35
11.	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»	35	35
<b>ИТОГО</b>		<b>400</b>	<b>406</b>

Объем выборки: 406 респондентов

1) 5 комплексных центров социального обслуживания населения – 200 (206) респондентов.

2) 3 центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей – 95 респондентов, в т.ч. родители или ближайшие родственники.

3). 3 социально-реабилитационных центра для несовершеннолетних – 105 респондентов, в т.ч. родители или ближайшие родственники.

### 3. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

К основным целям проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, можно отнести следующие: повышение качества и доступности социальных услуг для населения; улучшение информированности потребителей о качестве работы ОСО; стимулирование повышения качества работы ОСО; организация диалога ОСО с потребителями.

В целом, оценка – это системное и непредвзятое изучение какого-либо объекта. Независимая оценка – это оценка, осуществляемая независимой специализированной организацией (оператором оценки) или специалистами, не являющимися представителями организации, чья деятельность оценивается.

Качество услуги можно оценить по двум основным показателям: соответствие услуги «стандарту» и соответствие услуги требованиям (ожиданиям) потребителей социальных услуг (ПСУ).

ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет» выступил как организация-оператор.

В качестве основных параметров исследования выступили объективные оценочные категории:

- открытость и доступность информации об ОСО,
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения,
- время ожидания предоставления социальной услуги,
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО,
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Критерий «время ожидания предоставления социальной услуги» в данной независимой оценке качества предоставления социальных услуг применен при оценке качества оказания услуг ОСО только полустационарной и надомной формы обслуживания.

Итак, в Таблице 2. представлен итоговый рейтинг ОСО по качеству оказания услуг гражданам. Максимально возможный общий балл по всем показателям составляет 33 балла, для стационарной формы обслуживания – 31 балл.

Сравнение всех ОСО не может быть объективным, поскольку получателями социальных услуг являются разные группы (пожилые, инвалиды, дети-инвалиды, дети-сироты, семьи и т.д.), учреждения имеют разные формы обслуживания, учитываются разные показатели деятельности. В связи с этим, наиболее валидному сравнению могут быть подвержены учреждения не в целом, а по группам:

*1 группа: Комплексные центры социального обслуживания населения*

*2 группа: Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей*

*3 группа: Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних*



## Итоговый рейтинг ОСО по качеству оказания услуг\*

<b>2.1.Комплексные центры социального обслуживания населения</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	<b>26,81</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	<b>25,53</b>	<b>2</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	<b>25,11</b>	<b>3</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	<b>24,48</b>	<b>4</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	<b>23,55</b>	<b>5</b>

\*МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ ОЦИЙ БАЛЛ – 33

<b>2.2.Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей*</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	<b>23,44</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина»	<b>23,30</b>	<b>2</b>
БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	<b>23,16</b>	<b>3</b>

\*МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ ОЦИЙ БАЛЛ – 31

<b>2.3.Социально-реабилитационные центры*</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»	<b>23,66</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	<b>22,83</b>	<b>2</b>
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»	<b>21,88</b>	<b>3</b>

\*МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ ОЦИЙ БАЛЛ – 31

В первой группе наибольшее количество баллов набрал БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад». Последний номер в рейтинге присвоен БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района».

Диаграмма 1

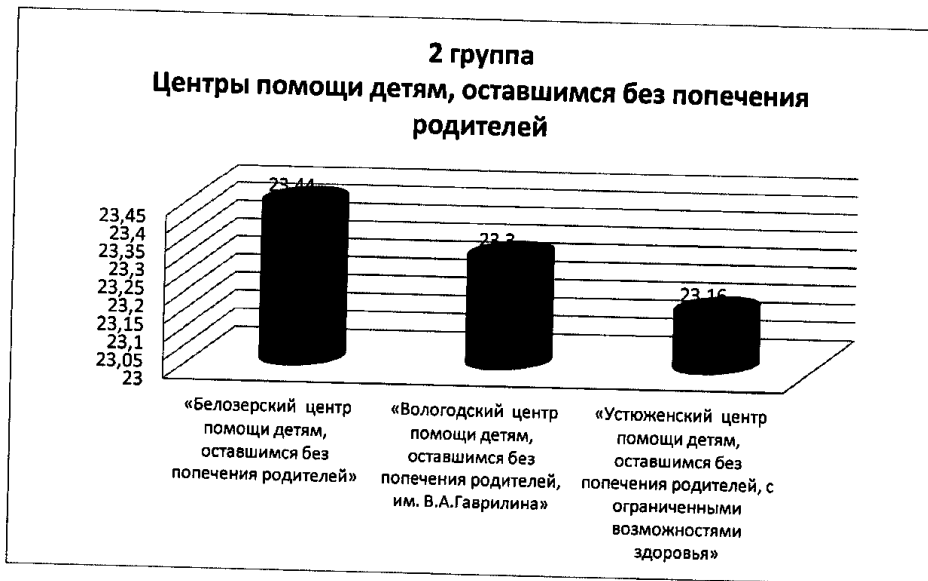


БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад» имеет достаточно высокие баллы по всем показателям. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными составляет 0,89; укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг – 0,98. Все опрошенные ПСУ (100%) высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников данной организации социального обслуживания. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания составляет 0,80.

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района» набрал наименьшее количество баллов за счет низкой оценки по показателю «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» (не имеет официального сайта), а также низкой доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (0,41).

Во второй группе все ОСО показали близкие по значению результаты. Наибольшее количество баллов набрал БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей». Последний номер в рейтинге присвоен БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья».

Диаграмма 2



В БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее составила 0,92. 100% ПСУ высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания; положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания; готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

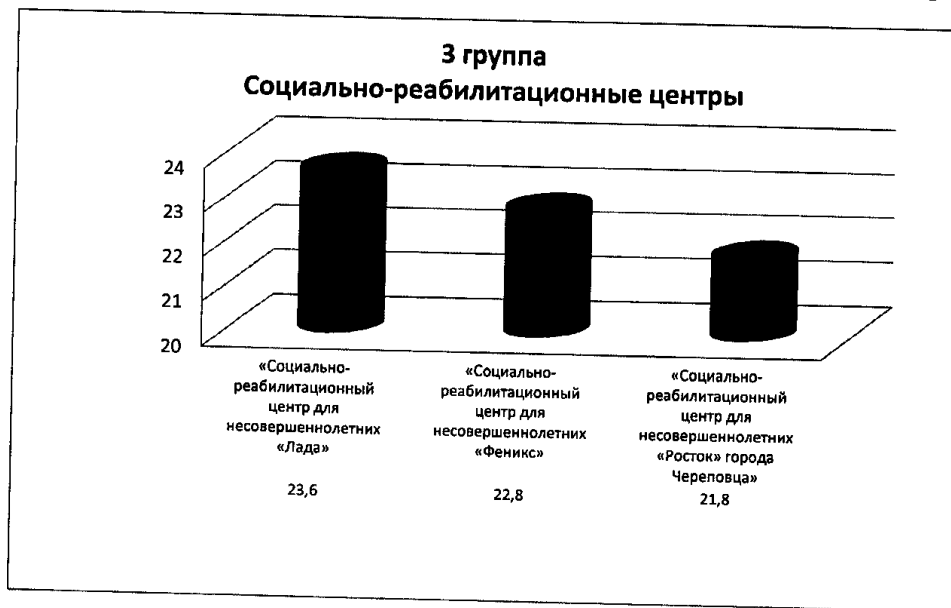
БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» имеет более низкие значения по показателю «Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг». Однако следует отметить, что все ОСО данной группы имеют минимальные баллы по данному показателю.

Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения данной организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее ниже в своей группе и составляет 0,75.

Также ниже доля ПСУ, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации социального обслуживания – 0,72.

Наибольшее отставание БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» по сравнению с другими организациями данной группы выявилось практически по всем показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания услуг. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, составила 0,59. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг – 0,87. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, составила всего 0,44.

Диаграмма 3



В третьей группе наибольшее количество баллов набрал БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада», значительная ПСУ которого высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников (0,97); положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания (0,81); удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (0,92).

Последний номер в рейтинге присвоен БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца», который имеет более низкие значения по показателю «открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»:

-соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» оценено на 0, 3 балла, так как на сайте ОСО отсутствует значимая информация о порядке и условиях предоставления услуг, о наличии лицензий на осуществление деятельности, о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре и др.);

-доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации, составляет 0,73;

-доля ПСУ, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации социального обслуживания составляет 0,68 и 0,58, что в среднем на 20% ниже по сравнению с другими ОСО данной группы.

Ниже представлены рейтинги организаций социального обслуживания по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг.

**Таблица 3**

**Рейтинг ОСО по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации социального обслуживания\***

*\*Максимальный балл по данному показателю составляет 15 баллов.*

<b>3.1.Комплексные центры социального обслуживания населения</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	<b>12,68</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	<b>12,61</b>	<b>2</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	<b>12,53</b>	<b>3</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	<b>11,36</b>	<b>4</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	<b>10,97</b>	<b>5</b>

<b>3.2.Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	<b>13,90</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина»	<b>13,70</b>	<b>2</b>
БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	<b>13,10</b>	<b>3</b>

<b>3.3.Социально-реабилитационные центры</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»	<b>13,30</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»	<b>12,33</b>	<b>2</b>
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	<b>12,06</b>	<b>3</b>

При оценке по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об ОСО, максимальное количество баллов набрали:

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»,

БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»,

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада».

Эти организации используют все возможные инструменты, чтобы обеспечить открытость и доступность информации общественности, потенциальным клиентам, родственникам ПСУ. Специалисты оперативно дают обратившимся обратную связь, постоянно обновляют сайт, в здании ОСО грамотно оформленные стенды, на которых можно найти необходимую и актуальную информацию, присутствует бумажная полиграфическая продукция (буклеты). Руководство организаций придает большое значение межведомственному взаимодействию, что также способствует открытости и доступности.

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района» набрали в среднем по 12 баллов. Основные причины, по которым данные учреждения не смогли набрать максимальный балл (15), заключается в недостаточном наполнении официальных сайтов ОСО, отсутствием альтернативной версии сайта для слабовидящих посетителей.

Минимум баллов по данному показателю имеют:

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района» (недостаточное содержательное наполнение официального сайта ОСО, отсутствие альтернативной версии сайта для слабовидящих посетителей, более низкая доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации);

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района» (не имеет официального сайта ОСО, информацию можно найти на официальном сайте Вологодского муниципального района и на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях - [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (недостаточная наполненность официального сайта ОСО);

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца» (отсутствие на официальном сайте ОСО части информации (например, копия устава учреждения; правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового распорядка; информация о финансово-хозяйственной деятельности и др.), предусмотренной частью 3 ст.13 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (№ 442-ФЗ);

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» (отсутствие официального сайта ОСО и недостаточный объем доступной информации).

Отметим, что сайты организаций в большинстве своем малоинформативны. У ряда ОСО официальные сайты отсутствуют (БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района», БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»). Данный ресурс не используется организациями в полной мере. В то же время, возможна более яркая презентация ОСО, что будет способствовать повышению конкурентоспособности организаций и, соответственно, привлечению ПСУ. Вероятно, возможен обмен опытом между учреждениями.

Анализ информационных материалов показал, что каждая организация имеет необходимые информационные стенды в помещениях, изготавливает специальные брошюры и буклеты. В целом, данные источники содержат необходимую информацию о деятельности ОСО (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги). Необходимо отметить существенную разницу в презентабельности материалов, их адаптированности для ПСУ: в частности, наиболее привлекательные стенды у БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад», БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца», буклеты – у БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района», БУ СО ВО «Социально-

реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца». К сожалению, большое количество материалов представляют собой выписки из нормативно-правовой документации, поэтому могут быть малопонятны ПСУ и требуют дополнительной разъяснительной работы специалистов.

Альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению имеется у 5 организаций.

Дистанционные способы взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) – телефон, электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» – имеются у всех организаций. В то же время использование метода «контрольных закупок» показало, что далеко не каждая организация может предоставить получателю социальных услуг необходимую информацию «по первому звонку» (БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района», БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца).

Обращение в организации показало, что быстрый информативный ответ по электронной почте может быть получен в 8 организациях из 11.

Получатели социальных услуг в целом удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организаций социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. Письменный опрос показал, что ПСУ предпочитают обращаться к специалисту лично (особенно в ОСО, где ПСУ находятся на стационарном обслуживании: центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей).

**Таблица 4**

**Рейтинг ОСО по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения\***

*\*Максимальный балл по данному показателю составляет 8 баллов*

<b>4.1. Комплексные центры социального обслуживания населения</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	<b>7,06</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	<b>6,35</b>	<b>2</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	<b>5,22</b>	<b>3</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	<b>4,91</b>	<b>4</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	<b>4,80</b>	<b>5</b>

<b>4.2. Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	<b>4,10</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	<b>3,21</b>	<b>2</b>
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина»	<b>3,10</b>	<b>3</b>

<b>4.3.Социально-реабилитационные центры</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	<b>4,51</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»	<b>4,38</b>	<b>2</b>
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»	<b>3,91</b>	<b>3</b>

Территория, прилегающая к организациям социального обслуживания, в той или иной степени оборудована с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг в большинстве ОСО, в основном для лиц, использующих для передвижения кресла-коляски. Тем не менее, отвечая на вопросы анкеты, ПСУ некоторых ОСО высказали свои замечания: ПСУ «Комплексного центра социального обслуживания населения Сокольского района» отметили, что «слишком много машин на тротуаре – невозможно пройти»; «не устраивает подъезд (дорога) к зданию ОСО».

Входные зоны на объектах оценки, в основном, оборудованы для маломобильных групп населения.

Следует отметить, что по критерию «Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг» все ОСО характеризуются отсутствием в полной мере необходимых условий, обеспечивающих беспрепятственный доступ к услугам, предоставляемым ОСО.

Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в ОСО имеются. В некоторых из них в настоящее время идет ремонт: «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района». В «Белозерском центре помощи детям, оставшимся без попечения родителей» такой ремонт запланирован на 2017 год.

Специальные видео-, аудио- информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения чаще всего в ОСО отсутствуют. В организациях есть аудио-информаторы, установленные в соответствии с требованиями пожарной безопасности. «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад» снабжен индукционной системой «Исток» для ПСУ с нарушением слуха.

По мнению получателей социальных услуг, наиболее доступны условия оказания услуг в БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района».

Менее доступны услуги для ПСУ БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района», БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».

Укомплектованность организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, составляющая 100%, выявлена в БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района», БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца».

Наиболее низкий показатель укомплектованности организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг среди КЦСОН имеют БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад» и БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района» (0,98); среди СРЦ – БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» (0,84); среди ЦПД – БУ СО ВО



«Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина» (0,60).

Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, большинство ПСУ оценивают хорошо. Наиболее низкий балл по данному показателю имеет «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района» (0,50), «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина» (0,66), «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада» (0,68).

По критерию «Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания» все ОСО получили по 1 баллу.

В целом, по показателю «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения» максимальные баллы в группах имеют:

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад» (оборудована территория, прилегающая к ОСО, входные зоны, имеется аудиоинформатор);

БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» (высокие показатели по критериям: доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными (1,0); укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (0,85); доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных (0,75);

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс».

Таблица 5

**Рейтинг ОСО по показателям, характеризующим время ожидания предоставления социальной услуги \***

*\*Максимальный балл по данному показателю составляет 2 балла*

5.1.Комплексные центры социального обслуживания населения		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	1,23	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	1,08	2
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	1,07	3
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	1,05	4
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	1,01	5

*Примечание: данный показатель не применяется к центрам помощи детям, оставшимся без попечения родителей; социально-реабилитационным центрам.*

Среднее время ожидания приема к специалисту ОСО во всех организациях составило менее 15 минут. Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, достаточно высока в БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района» (0,23).

Таблица 6

**Рейтинг ОСО по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания\***

\*Максимальный балл по данному показателю составляет 3 балла

<b>6.1.Комплексные центры социального обслуживания населения</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	2,27	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	2,16	2
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	2,14	3
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	2,06	4
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	2,05	5

<b>6.2.Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	2,14	1
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина»	2,0	2
БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	1,46	3

<b>6.3.Социально-реабилитационные центры</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»	2,24	1
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	2,05	2
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»	1,34	3

Высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации социального обслуживания получатели социальных услуг БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад», БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».

Часть ПСУ довольно сдержанно оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников «Устюженского центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» (0,72), «Социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Росток» города Череповца» (0,68).

В сравнительном разрезе низкий балл по показателю «повышение квалификации/профессиональная переподготовка по профилю социальной работы или иной

осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года» имеют:

БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» (0,02)

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца» (0,08).

Относительно высокие баллы по данному показателю имеют: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад» (0,27), БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» (0,33).

Таблица 7

**Рейтинг ОСО по показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания услуг\***

*\*Максимальный балл по данному показателю составляет 5 баллов*

<b>7.1.Комплексные центры социального обслуживания населения</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	<b>4,70</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	<b>4,44</b>	<b>2</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	<b>4,19</b>	<b>3</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	<b>3,87</b>	<b>4</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	<b>3,67</b>	<b>5</b>

<b>7.2.Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	<b>4,99</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина»	<b>4,53</b>	<b>2</b>
БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	<b>3,70</b>	<b>3</b>

<b>7.3.Социально-реабилитационные центры</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»	<b>4,30</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	<b>4,21</b>	<b>2</b>
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»	<b>3,74</b>	<b>3</b>

Рейтинг, составленный по показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания услуг, в основном, складывался из мнений ПСУ и их родственников.

Низкий балл по данному показателю в соответствующих группах набрали:

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»: причина в том, что большее (по сравнению с другими ОСО) количество ПСУ не удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых);

БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» (малая доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, некоторые ПСУ не удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), малая часть ПСУ готовы рекомендовать ОСО родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании);

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада» (большая часть ПСУ (по сравнению с другими ОСО группы) не удовлетворены жильем помещением, наличием оборудования для предоставления социальных услуг, питанием, предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, хранением личных вещей, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования).

Проводимые в ОСО мероприятия, имеющие групповой характер (оздоровительные, досуговые), в основном, удовлетворяют всех ПСУ.

Зарегистрированных в организациях социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг нет.

В целом, большинство ПСУ готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

#### 4.ВЫВОДЫ

Независимая оценка – это составная часть сравнительного анализа, результат которого – создание условий для повышения качества услуг в социальной сфере. Независимая оценка услуг учреждений социального обслуживания ценна не только своими результатами и рекомендациями, сделанными на их основе, но и отложенными, косвенными эффектами. Среди них улучшение общественного контроля за деятельностью ОСО, повышение прозрачности, открытости, доступности услуг для граждан, а, следовательно, и качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

В результате проведенного исследования были выявлены, проанализированы, оценены и представлены характеристики основных показателей, отражающих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области.

В ходе проведенной оценки не выявлено организаций социального обслуживания, где не было бы каких-либо замечаний. В то же время, ответы получателей социальных услуг свидетельствуют о том, что большинство из них оценивают качество предоставляемых услуг в оцениваемых организациях социального обслуживания достаточно высоко.

Анализ собранных материалов выявил наиболее высокий показатель качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Вологодской области:

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад» (в группе «Комплексные центры социального обслуживания»)

БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (в группе «Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей»)

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада» (в группе «Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних»).

Данные организации смогли создать такие условия, при которых получатели социальных услуг демонстрируют удовлетворенность взаимодействием со специалистами, чувствуют положительные изменения в своей жизни, благодаря влиянию ОСО.

Исследование показало, что практически всем организациям социального обслуживания необходимо:

-чаще обновлять информационные стенды, для того чтобы они были содержательными, привлекательными, полезными и понятными для ПСУ;

-поместить на стендах информацию о порядке направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг для получения обратной связи и дальнейших изменений;

-использовать тактильные полосы (перед дверями, поворотами, лестницами), электроакустические приспособления и др. для повышения комфортности предоставления услуг лицам с нарушениями слуха и зрения.

Полезным могло бы стать создание общего шаблона сайта ОСО, содержащего основные информационные разделы (в соответствии со статьей 13 Информационная открытость поставщиков социальных услуг ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» 442-ФЗ), который могли бы использовать все организации области, внося необходимые сведения.

Необходима также организация семинара, в ходе которого может быть организована работа по разъяснению требований, рассматриваемым в ходе проведения Независимой оценки ОСО, по выявлению возможностей повышения показателей по данным критериям.

В каждой из ОСО может быть проведена работа по устранению выявленных недочетов. Остановимся на каждой организации подробно в Разделе «Рекомендации».

## 5.РЕКОМЕНДАЦИИ

### 1 группа: Комплексные центры социального обслуживания населения

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»:**

- убедиться в соответствии информации о деятельности ОСО, размещенной на официальном сайте ОСО 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» - отразить на официальном сайте ОСО информацию в полном объеме: пп. 2, 4, 5 (дополнить), 6,7,9,10,11,12;
- рассмотреть возможность создания альтернативной версии официального сайта ОСО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- обнародовать информацию о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте ОСО;
- рассмотреть возможность создания доступных условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;
- обратить внимание на повышение уровня компетентности специалистов, непосредственно взаимодействующими с ПСУ (курсы повышения квалификации, обмен опытом, супервизия, наставничество);
- обратить внимание на низкую долю ПСУ, удовлетворенных качеством питания (0,05).

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»:**

- активизировать деятельность по созданию официального сайта ОСО;
- обнародовать информацию о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»;
- рассмотреть возможность создания альтернативной версии официального сайта ОСО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- рассмотреть возможность создания доступных условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;
- обратить внимание на низкую долю ПСУ, удовлетворенных качеством питания (0,05);
- более оперативно реагировать на запросы получателей социальных услуг, направляемые по электронной почте.

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»:**

- убедиться в соответствии информации о деятельности ОСО, размещенной на официальном сайте ОСО 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» - отразить на официальном сайте ОСО информацию в полном объеме: пп. 4,5 (дополнить),6,7,9,10,11,12;

-рассмотреть возможность создания альтернативной версии официального сайта ОСО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

-рассмотреть возможность повышения доступности ОСО: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания; оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения; наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для маломобильных категорий ПСУ; наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

-обратить внимание на достаточно низкую долю ПСУ, удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг (0,25); хранением личных вещей (0,25); оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением (0,25).

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»:**

-убедиться в соответствии информации о деятельности ОСО, размещенной на официальном сайте ОСО 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» - отразить на официальном сайте ОСО информацию в полном объеме: пп. 4,6,7,9,10,11,12;

-обнародовать информацию о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»;

-рассмотреть возможность создания альтернативной версии официального сайта ОСО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

-рассмотреть возможность повышения доступности ОСО: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания; оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения; наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения; наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

-снизить долю получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги;

-обратить внимание на достаточно низкую долю ПСУ, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (0,65) и обновить сетку мероприятий;

-обратить внимание на достаточно низкую долю ПСУ, удовлетворенных хранением личных вещей (0,31); оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением (0,31).

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»:**

-убедиться в соответствии информации о деятельности ОСО, размещенной на официальном сайте ОСО 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» - отразить на официальном сайте ОСО информацию в полном объеме: пп. 4,6,7,9,10,11,12;

-обнародовать информацию о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»;

-рассмотреть возможность создания альтернативной версии официального сайта ОСО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

-обратить внимание на достаточно низкую долю ПСУ, удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг (0,17); предоставлением социально-

бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг (0,33); хранением личных вещей (0,33); оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением (0,38).

## **2 группа: Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей**

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»:**

- проанализировать необходимость и возможность развития электронных средств обратной связи (обращений через сайт и электронную почту). При необходимости спланировать мероприятия по развитию данной системы сбора обратной связи;
- обнародовать информацию о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»;
- убедиться в соответствии информации о деятельности ОСО, размещенной на официальном сайте ОСО 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» - отразить на официальном сайте ОСО информацию в полном объеме: пп. 2, 3, 4,6,7,10,11;
- устранить в главном меню официального сайта ОСО несоответствие названия ОСО – убрать заголовок «Наш детский дом»;
- рассмотреть возможность и необходимость создания доступных условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания; оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения; наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения; наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио-информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина»:**

- проанализировать необходимость и возможность развития электронных средств обратной связи (обращений через сайт и электронную почту). При необходимости спланировать мероприятия по развитию данной системы сбора обратной связи;
- обнародовать информацию о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»;
- устранить неточности в указании адреса электронной почты на официальном сайте ОСО (указан старый адрес в разделе «Основные сведения»);
- отразить на официальном сайте ОСО информацию на количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;
- рассмотреть возможность и необходимость создания доступных условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания; оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения; наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения; наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио-информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;
- обратить внимание на низкую долю ПСУ (29% от общего числа опрошенных, считающих условия оказания услуг доступными).



**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»:**

- обнародовать информацию о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»;
- отразить на официальном сайте ОСО информацию на количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;
- привести в соответствие адрес электронной почты ОСО, указанный на официальном сайте и адрес, указанный на сайте Департамента социальной защиты населения ВО;
- рассмотреть возможность создания доступных условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания; оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения; наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения; наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.
- обратить внимание на обеспечение возможности повышения квалификации большего числа работников ОСО;
- обратить внимание на достаточно низкую долю получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации социального обслуживания (0,72);
- обратить внимание на достаточно низкую долю ПСУ, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (0,78) и обновить сетку мероприятий с учетом специфики ПСУ;
- обратить внимание на достаточно низкую долю получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать ОСО родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. Здесь она составила 0,44 при том, что доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг составляет 0,87;
- более оперативно реагировать на запросы получателей социальных услуг, направляемые по электронной почте.

### **3 группа: Социально-реабилитационные центры**

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»:**

- убедиться в соответствии информации о деятельности ОСО, размещенной на официальном сайте ОСО 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» - отразить на официальном сайте ОСО информацию в полном объеме: пп. 4, 5 (дополнить),6,7,10,11,12;
- рассмотреть возможность создания доступных условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания; оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения; наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения; наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;
- обратить внимание на достаточно низкую долю получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать ОСО родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании (0,51);

-обратить внимание на достаточно низкую долю получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (0,50);  
-обратить внимание на улучшение условий, при которых большая доля респондентов была бы удовлетворена питанием. На сегодняшний день эта доля составляет 5% (95% ПСУ удовлетворены питанием в ОСО частично); обратить внимание на улучшение условий, при которых большая доля респондентов была бы удовлетворена предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг (на данный момент эта доля составляет 22%); обратить внимание на улучшение условий, при которых большая доля респондентов была бы удовлетворена хранением личных вещей (на данный момент эта доля составляет 8%); Следует учитывать, что 51% ПСУ пользуются услугами данной ОСО более 1 года.

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»:**

-рассмотреть возможность создания официального сайта ОСО в сети «Интернет»;  
-разместить информацию на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  
-рассмотреть возможность создания альтернативной версии официального сайта ОСО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  
-обнародовать информацию о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте ОСО, а также на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»;  
-рассмотреть возможность создания доступных условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания; наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения; наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца:**

-убедиться в соответствии информации о деятельности ОСО, размещенной на официальном сайте ОСО 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» - отразить на официальном сайте ОСО информацию в полном объеме: пп. 3 (дополнить), 4, 5 (дополнить),7,8,9,10,11,12;  
-рассмотреть возможность создания доступных условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания; оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения; наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения; наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;  
-обратить внимание на достаточно низкую долю получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации социального обслуживания (0,68 и 0,58);  
-обратить внимание на обеспечение возможности повышения квалификации большего числа работников ОСО.

**МЕТОДИКА РАСЧЕТА РЕЙТИНГА ОСО**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н)

Общий рейтинг складывался из следующих оценок:

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационном ресурсах (на информационном стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):					
1.1.	"Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.biz.gov.ru) в сети "Интернет"	баллы	от 0 до 1	да	да	да
			Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3.)	да	да	да

1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утвержденному уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90%  от 90 до 100%	0  0,3  0,6  0,9  1	да  да  да  да  да	да  да  да  да  да	да  да  да  да  да
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещенные ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0	да	да	да
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	да	да	да
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2)	да	да	да
3.1.	телефон	да/нет	1/0	да	да	да
3.2.	электронная почта, электронные сервисы	да/нет	1/0	да	да	да

	на официальном сайте организации в сети "Интернет"						
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	да	да	да	да
4.1.	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	да
4.2.	Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	да
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)	да	да	да	да
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да	да
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да	да
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да	да

6.	Наличие информации о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)	да	да	да
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла: значение показателя (в %, деленное на 100)	да	да	да
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания		Максимальное значение 4 балла (сумма значений)			

	для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		показателей 1.1 - 1.4)				
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована/не оборудована	1/0,5/0	да	да	нет	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да	нет	
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	да	да	нет	
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио-информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	да	да	нет	
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
3.	Наличие оборудованных помещений для	(есть/нет)	1/0	да	да	нет	

	предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания					
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, опекаемых благоустройством и содержание помещении организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	да	да
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	да	да
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						



1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную подготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг							
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа	%	от 0 до 1 балла; значение	да	да	да	

	опрошенных		показатели (в %), деленное на 100				
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах	да	да	да	да
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла;	да	да	нет	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	нет

			Деленное на 100				
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла: значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла: значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла: значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла: значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет	
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла: значение показателя	да	да	да	

			(в %), деленное на 100			
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	нет	да
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не	0 0,5 1	да	да	да

	качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	зарегистрировано				
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

**БЛАНКИ ДЛЯ ПИСЬМЕННОГО ОПРОСА**

**БЛАНК ОПРОСНОГО ЛИСТА ДЛЯ АНКЕТИРОВАНИЯ ГРАЖДАН, ЯВЛЯЮЩИХСЯ ПОЛУЧАТЕЛЯМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, НАХОДЯЩИХСЯ НА СТАЦИОНАРНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ**

Приглашаем Вас принять участие в исследовании. Ваши искренние, полные ответы на вопросы анкеты помогут дать объективную оценку деятельности организации социального обслуживания. Вам необходимо отметить тот вариант ответа, который соответствует Вашему мнению. Анкета является анонимной.

1. Удовлетворены ли Вы содержанием информации о работе данной организации (в том числе о порядке предоставления социальных услуг)?

Отметьте В КАЖДОЙ строке	Удовлетворен(а)	Удовлетворен(а) частично	Не удовлетворен(а)
При личном обращении			
При обращении по телефону к сотрудникам организации			
При обращении на официальный сайт организации			

2. Считаете ли Вы достаточной и качественной информацию о работе данной организации (в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг)?

Отметьте В КАЖДОЙ строке	Считаю	Считаю частично	Не считаю
При личном обращении			
При обращении по телефону к сотрудникам организации			
При обращении на официальный сайт организации			

3. Считаете ли Вы указанные ниже условия оказания услуг доступными, в том числе для инвалидов?

Условия	Доступны	Доступны частично	Не доступны
оборудование территории, прилегающей к данной			

организации			
оборудование входных зон, данной организации			
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов)			

4. Если Вы ответили «доступны частично», «нет», прокомментируйте, пожалуйста, ПОЧЕМУ?  
Напишите \_\_\_\_\_

5. Оцените благоустройство и содержание помещения данной организации; внешний вид территории, на которой расположена организация.

Отметьте В КАЖДОЙ строке	Высокая оценка	Средняя оценка	Низкая оценка
благоустройство и содержание помещения данной организации			
внешний вид территории, на которой расположена данная организация			

6. Оцените, пожалуйста, работников данной организации по характеристикам, указанным в таблице ниже.

Отметьте В КАЖДОЙ строке	Высокая оценка	Средняя оценка	Низкая оценка	Затрудняюсь ответить
Доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации				
Компетентность (профессионализм, профессиональные качества) работников организации				

7. Какие изменения произошли в Вашей жизни (или жизни Вашего родственника) в результате получения социальных услуг в данной организации?

<input type="checkbox"/>	Положительные изменения
<input type="checkbox"/>	Ничего не изменилось
<input type="checkbox"/>	Отрицательные изменения
<input type="checkbox"/>	Затрудняюсь ответить

8. Скажите, пожалуйста, удовлетворены ли Вы качеством проводимых культурно - массовых мероприятий в организации и за ее пределами (оздоровительных, концертных, информационных и т.д.)?

<input type="checkbox"/>	Да, удовлетворен(а)
<input type="checkbox"/>	Удовлетворен (а) частично
<input type="checkbox"/>	Не удовлетворен(а)
<input type="checkbox"/>	Затрудняюсь ответить

9. Вы будете рекомендовать данную организацию родственникам (или знакомым), нуждающимся в социальном обслуживании?

<input type="checkbox"/>	Обязательно буду рекомендовать
<input type="checkbox"/>	Возможно, порекомендую
<input type="checkbox"/>	Не буду рекомендовать

10. Соответствует ли перечень предоставляемых услуг услугам, которые указаны в Вашей индивидуальной программе?

<input type="checkbox"/>	Да, соответствует полностью
<input type="checkbox"/>	Соответствует частично
<input type="checkbox"/>	Нет, не соответствует

11. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в данной организации, перечисленными в таблице?

Отметьте В КАЖДОЙ строке	Удовлетворен (а)	Удовлетворен (а) частично	Не удовлетворен
Жилым помещением			
Наличием оборудования для предоставления социальных услуг (например, медицинское оборудование, сенсорная комната)			
Питанием			
Мебелью, мягким инвентарем			
Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг			
Хранением личных вещей			
Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением			
Санитарным содержанием санитарно-гигиенического оборудования (туалет, душевые, баня и т.д.)			
Порядком оплаты услуг			
Неразглашением информации по предоставлению Вам социальных услуг			



Графиком посещений родственниками в организации			
Оперативностью решения вопросов			

12. Как давно Вы (Ваш родственник) пользуетесь услугами данной организации?

<input type="checkbox"/>	До 1 года
<input type="checkbox"/>	От 1 года до 5 лет
<input type="checkbox"/>	От 5 до 10 лет
<input type="checkbox"/>	Свыше 10 лет

*СПАСИБО!*

**БЛАНК ОПРОСНОГО ЛИСТА ДЛЯ АНКЕТИРОВАНИЯ ГРАЖДАН, ЯВЛЯЮЩИХСЯ  
ПОЛУЧАТЕЛЯМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, НАХОДЯЩИХСЯ НА  
ПОЛУСТАЦИОНАРНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ**

Приглашаем Вас принять участие в исследовании. Ваши искренние, полные ответы на вопросы анкеты помогут дать объективную оценку деятельности организации социального обслуживания. Вам необходимо отметить тот вариант ответа, который соответствует Вашему мнению. Анкета является анонимной.

1. Удовлетворены ли Вы содержанием информации о работе данной организации (в том числе о порядке предоставления социальных услуг) при обращении в данную организацию?

Отметьте В КАЖДОЙ строке	Удовлетворен(а)	Удовлетворен(а) частично	Не удовлетворен(а)
При личном обращении			
При обращении по телефону к сотрудникам организации			
При обращении на официальный сайт организации			

2. Считаете ли Вы полной (достаточной) и качественной информацию о работе данной организации (в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг) при обращении в данную организацию?

Отметьте В КАЖДОЙ строке	Считаю	Считаю частично	Не считаю
При личном обращении			
При обращении по телефону к сотрудникам организации			
При обращении на официальный сайт организации			

3. Считаете ли Вы условия оказания услуг (указаны ниже) доступными, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?

Условия	Доступны	Доступны частично	Не доступны
оборудование территории, прилегающей к данной организации			
оборудование входных зон,			

данной организации			
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (туалет и т.д.)			

4.Если Вы ответили «доступны частично», «нет», прокомментируйте, пожалуйста, ПОЧЕМУ?

Напишите \_\_\_\_\_

5.Оцените благоустройство и содержание помещения данной организации; внешний вид территории, на которой расположена данная организация.

Отметьте В КАЖДОЙ строке	Высокая оценка	Средняя оценка	Низкая оценка
благоустройство и содержание помещения данной организации			
внешний вид территории, на которой расположена данная организация			

6.Оцените, пожалуйста, работников данной организации по характеристикам, указанным в таблице ниже.

Отметьте В КАЖДОЙ строке	Высокая оценка	Средняя оценка	Низкая оценка
Доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации			
Компетентность (профессионализм, профессиональные качества) работников организации			

7.Какие изменения произошли в Вашей жизни (или жизни Вашего родственника) в результате получения социальных услуг в данной организации?

- Положительные изменения
- Ничего не изменилось
- Отрицательные изменения
- Затрудняюсь ответить

8.Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий в организации или за ее пределами (оздоровительных, концертных, развлекательных, информационных и т.д.)?

- Да, удовлетворен (а)
- Удовлетворен (а) частично
- Не удовлетворен (а)
- Затрудняюсь ответить

9. Вы будете рекомендовать данную организацию родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

- Обязательно буду рекомендовать
- Возможно, порекомендую
- Не буду рекомендовать

10. Приходилось ли Вам (или Вашим родственникам) ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг?

- Да, всегда
- Да, такое было несколько раз
- Нет, услуга всегда оказывалась в назначенное время
- Затрудняюсь ответить

11. Среднее время ожидания приема к специалисту организации в Вашем случае составило:

- Более 30 минут
- От 15 до 30 минут
- Менее 15 минут

12. Соответствует ли перечень предоставляемых услуг услугам, которые указаны в Вашей индивидуальной программе?

- Да, соответствует полностью
- Соответствует частично
- Нет, не соответствует

13. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в данной организации, перечисленными в таблице?

Отметьте В КАЖДОЙ строке	Высокая оценка	Средняя оценка	Низкая оценка	Затрудняюсь ответить
Жилым помещением				
Наличием оборудования для предоставления социальных услуг (например, медицинское оборудование, сенсорная комната и т.д.)				
Питанием				
Мебелью, мягким инвентарем				
Предоставлением социально-бытовых услуг				

Хранением личных вещей				
Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением (туалет)				
Санитарным содержанием санитарно-гигиенического оборудования (чистота, проветриваемые помещения и т.д.)				
Порядком оплаты услуг				
Конфиденциальностью (неразглашением информации) по предоставлению Вам социальных услуг				
Графиком посещений родственниками				
Оперативностью решения вопросов				

14. Как давно Вы (Ваш родственник) пользуетесь услугами данной организации?

- |                          |                    |
|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | До 1 года          |
| <input type="checkbox"/> | От 1 года до 5 лет |
| <input type="checkbox"/> | От 5 до 10 лет     |
| <input type="checkbox"/> | Свыше 10 лет       |

*СПАСИБО!*

**БЛАНК ОПРОСНОГО ЛИСТА ДЛЯ АНКЕТИРОВАНИЯ ГРАЖДАН, ЯВЛЯЮЩИХСЯ  
ПОЛУЧАТЕЛЯМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ДОМУ**

Приглашаем Вас принять участие в исследовании. Ваши искренние, полные ответы на вопросы анкеты помогут дать объективную оценку деятельности организации социального обслуживания. Вам необходимо отметить тот вариант ответа, который соответствует Вашему мнению. Анкета является анонимной.

1. Удовлетворены ли Вы содержанием информации о работе данной организации (в том числе о порядке предоставления социальных услуг) при обращении в данную организацию?

Отметьте В КАЖДОЙ строке	Удовлетворен(а)	Удовлетворен(а) частично	Не удовлетворен(а)
При личном обращении			
При обращении по телефону к сотрудникам организации			
При обращении на официальный сайт организации			

2. Считаете ли Вы полной (достаточной) и качественной информацию о работе данной организации (в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг)?

Отметьте В КАЖДОЙ строке	Считаю	Считаю частично	Не считаю
При личном обращении			
При обращении по телефону к сотрудникам организации			
При обращении на официальный сайт организации			

3. Считаете ли Вы доступными условия оказания социальных услуг, в том числе для инвалидов, в организации социального обслуживания, куда Вы обращались?

<input type="checkbox"/>	Полностью доступны
<input type="checkbox"/>	Частично доступны
<input type="checkbox"/>	Не доступны

4. Оцените, пожалуйста, работников данной организации по характеристикам, указанным в таблице ниже.

Отметьте В КАЖДОЙ строке	Высокая оценка	Средняя оценка	Низкая оценка
Доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации			
Компетентность (профессионализм, профессиональные качества) работников организации			

5. Какие изменения произошли в Вашей жизни (или жизни Вашего родственника) в результате получения социальных услуг в данной организации?

- Положительные изменения
- Ничего не изменилось
- Отрицательные изменения
- Затрудняюсь ответить

6. Вы будете рекомендовать данную организацию родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

- Обязательно буду рекомендовать
- Возможно, порекомендую
- Не буду рекомендовать

7. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг?

- Да, всегда
- Да, такое было несколько раз
- Нет, услуга всегда оказывалась в назначенное время
- Затрудняюсь ответить

8. Соответствует ли перечень предоставляемых услуг услугам, которые указаны в Вашей индивидуальной программе?

- Да, соответствует полностью
- Соответствует частично
- Нет, не соответствует

9. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в данной организации, перечисленными в таблице ниже?

Отметьте В КАЖДОЙ строке	Удовлетворен (а)	Удовлетворен (а) частично	Не удовлетворен(а)
Порядком оплаты услуг			
Конфиденциальностью (неразглашением информации) по предоставлению Вам социальных услуг			
Периодичностью (графиком) прихода социальных работников на дом			
Оперативностью решения вопросов			

10. Как давно Вы (Ваш родственник) пользуетесь услугами данной организации?

- До 1 года
- От 1 года до 5 лет
- От 5 до 10 лет
- Свыше 10 лет

СПАСИБО!

ПРОТОКОЛ НАБЛЮДЕНИЯ

№ п/п\	Показатель	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				С	ПС	НО
1.	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	Да/нет	1/0	да	да	да
2.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
3.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:					
3.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/частично оборудована/не оборудована	0/0,5/1	да	да	нет
3.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/частично доступны / не доступны	0/0,5/1	да	да	нет
3.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/частично доступно /не доступно	0/0,5/1	да	да	нет
3.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	есть/нет	1/0	да	да	нет
4.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	есть/нет	1/0	да	да	нет



**ПРИЛОЖЕНИЕ 4**  
**1. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

№ п/п	Наименование ОСО	1. Полнота и актуальность информации об ОСО			2. Альт. версия сайта ОСО	3. Наличие дистанц. способов взаимодействия		4. Доля результат. обращений ПСУ дистанц. способом		5. Наличие возм. направления заявления о качестве предоставления услуг			6. Наличие информации о порядке подачи жалобы			7. Доля ПСУ, удовл. качеством, полной, доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на сайт)	Итого (максимальное количество баллов – 15)
		www.bus.go.ru п. 1.1.	Сайт 1.2.	Стенды 1.3.		Телефон 3.1.	Интернет 3.2.	Тел 4.1.	Интернет 4.2.	Лично 5.1.	Сайт 5.2.	По тел 5.3.	На стенде 6.1.	Сайт ОСО 6.2.	Сайт упол. органа 6.3.		
1.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	1	0,6	1	0	1	1	0,5	1	1	0,5	1	1	0,76	11,36		
2.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	1	0,3	1	0	1	1	0	1	1	0,5	1	1	0,67	10,97		
3.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	1	0,9	1	0	1	1	1	1	1	0,5	1	1	0,78	12,68		
4.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	1	0,9	1	0	1	1	1	1	1	0,5	1	1	0,71	12,61		
5.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Пад»	1	0,9	1	0	1	1	1	1	1	0,5	1	1	0,63	12,53		
6.	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям,	1	0,9	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	0,77	13,67		



**РЕЗУЛЬТАТ АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ ПОСТАВЩИКОВ  
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО МАТЕРИАЛАМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ**  
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»

Оценка открытости по следующим критериям:	Сайт ОСО
Дата создания учреждения	+
Их учредитель, учредители	+
Место нахождения ОСО	+
Режим, график работы	+
Контактные телефоны	+
Адреса электронной почты	+
Структура и органы управления ОСО	-
Форма социального обслуживания	+
Виды (перечень) социальных услуг, предоставляемых ОСО	+
Порядок и условия предоставления услуг	+
Тарифы на социальные услуги	+
Численность получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии)	+
О персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	-
Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	-
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	-
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	-
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	-
О проведении независимой оценки качества оказания услуг ОСО, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	-
Копия устава учреждения	-
О финансово-хозяйственной деятельности	-
Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО для инвалидов по зрению	-
Техническая возможность выражения мнений (подачи жалобы) получателями социальных услуг о качестве оказания услуг ОСО в электронной форме на официальном сайте ОСО (онлайн-приемная, эл.почта)	+
Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте ОСО	-

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»  
 \* Нет официального сайта ОСО. Информация представлена на сайте Администрации Вологодского муниципального района. На сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) ссылок на сайт ОСО нет.

Оценка открытости по следующим критериям:	Сайт ОСО
Дата создания учреждения	-
Их учредитель, учредители	+
Место нахождения ОСО	+
Режим, график работы	+
Контактные телефоны	+
Адреса электронной почты	-
Структура и органы управления ОСО	+
Форма социального обслуживания	+
Виды (перечень) социальных услуг, предоставляемых ОСО	+
Порядок и условия предоставления услуг	-
Тарифы на социальные услуги	-
Численность получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии)	+
О персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	-
Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	-
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	-
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	-
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	-
О проведении независимой оценки качества оказания услуг ОСО, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	-
Копия устава учреждения	+
О финансово-хозяйственной деятельности	-
Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО для инвалидов по зрению	-
Техническая возможность выражения мнений (подачи жалобы) получателями социальных услуг о качестве оказания услуг ОСО в электронной форме на официальном сайте ОСО (онлайн-приемная, эл.почта)	+
Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте ОСО	-

Оценка открытости по следующим критериям:	Сайт ОСО
Дата создания учреждения	+
Их учредитель, учредители	+
Место нахождения ОСО	+
Режим, график работы	+
Контактные телефоны	+
Адреса электронной почты	+
Структура и органы управления ОСО	+
Форма социального обслуживания	+
Виды (перечень) социальных услуг, предоставляемых ОСО	+
Порядок и условия предоставления услуг	+
Тарифы на социальные услуги	+
Численность получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии)	+
О персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	-
Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	-
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	-
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	-
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	-
О проведении независимой оценки качества оказания услуг ОСО, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	+
Копия устава учреждения	+
О финансово-хозяйственной деятельности	-
Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО для инвалидов по зрению	-
Техническая возможность выражения мнений (подачи жалобы) получателями социальных услуг о качестве оказания услуг ОСО в электронной форме на официальном сайте ОСО (онлайн-приемная, эл.почта)	+
Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте ОСО	+

Оценка открытости по следующим критериям:	Сайт ОСО
Дата создания учреждения	+
Их учредитель, учредители	+
Место нахождения ОСО	+
Режим, график работы	+
Контактные телефоны	+
Адреса электронной почты	+
Структура и органы управления ОСО	+
Форма социального обслуживания	+
Виды (перечень) социальных услуг, предоставляемых ОСО	+
Порядок и условия предоставления услуг	+
Тарифы на социальные услуги	+
Численность получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии)	+
О персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	+
Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	-
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	+
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	-
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	-
О проведении независимой оценки качества оказания услуг ОСО, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	-
Копия устава учреждения	+
О финансово-хозяйственной деятельности	-
Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО для инвалидов по зрению	-
Техническая возможность выражения мнений (подачи жалобы) получателями социальных услуг о качестве оказания услуг ОСО в электронной форме на официальном сайте ОСО (онлайн-приемная, эл. почта)	+
Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте ОСО	-

Оценка открытости по следующим критериям:	Сайт ОСО
Дата создания учреждения	+
Их учредитель, учредители	+
Место нахождения ОСО	+
Режим, график работы	+
Контактные телефоны	+
Адреса электронной почты	+
Структура и органы управления ОСО	+
Форма социального обслуживания	+
Виды (перечень) социальных услуг, предоставляемых ОСО	+
Порядок и условия предоставления услуг	+
Тарифы на социальные услуги	+
Численность получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии)	+
О персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	-
Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	-
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	-
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	-
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	-
О проведении независимой оценки качества оказания услуг ОСО, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	-
Копия устава учреждения	+
О финансово-хозяйственной деятельности	-
Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО для инвалидов по зрению	-
Техническая возможность выражения мнений (подачи жалобы) получателями социальных услуг о качестве оказания услуг ОСО в электронной форме на официальном сайте ОСО (онлайн-приемная, эл. почта)	+
Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте ОСО	-

Оценка открытости по следующим критериям:	Сайт ОСО
Дата создания учреждения	+
Их учредитель, учредители	+
Место нахождения ОСО	+
Режим, график работы	+
Контактные телефоны	+
Адреса электронной почты	+
Структура и органы управления ОСО	+
Форма социального обслуживания	+
Виды (перечень) социальных услуг, предоставляемых ОСО	+
Порядок и условия предоставления услуг	+
Тарифы на социальные услуги	+
Численность получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии)	+
О персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	+
Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	+
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	-
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	+
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	+
О проведении независимой оценки качества оказания услуг ОСО, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	+
Копия устава учреждения	+
О финансово-хозяйственной деятельности	+
Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО для инвалидов по зрению	+
Техническая возможность выражения мнений (подачи жалобы) получателями социальных услуг о качестве оказания услуг ОСО в электронной форме на официальном сайте ОСО (онлайн-приемная, эл.почта)	-
Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте ОСО	-



Оценка открытости по следующим критериям:	Сайт ОСО
Дата создания учреждения	+
Их учредитель, учредители	+
Место нахождения ОСО	+
Режим, график работы	+
Контактные телефоны	+
Адреса электронной почты	+
Структура и органы управления ОСО	-
Форма социального обслуживания	+
Виды (перечень) социальных услуг, предоставляемых ОСО	+
Порядок и условия предоставления услуг	-
Тарифы на социальные услуги	-
Численность получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии)	+
О персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	-
Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	-
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	-
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	-
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	+
О проведении независимой оценки качества оказания услуг ОСО, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	+
Копия устава учреждения	+
О финансово-хозяйственной деятельности	-
Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО для инвалидов по зрению	+
Техническая возможность выражения мнений (подачи жалобы) получателями социальных услуг о качестве оказания услуг ОСО в электронной форме на официальном сайте ОСО (онлайн-приемная, эл.почта)	+
Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте ОСО	-

БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»

Оценка открытости по следующим критериям:	Сайт ОСО
Дата создания учреждения	+
Их учредитель, учредители	+
Место нахождения ОСО	+
Режим, график работы	+
Контактные телефоны	+
Адреса электронной почты	+
Структура и органы управления ОСО	+
Форма социального обслуживания	+
Виды (перечень) социальных услуг, предоставляемых ОСО	+
Порядок и условия предоставления услуг	+
Тарифы на социальные услуги	+
Численность получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии)	+
О персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	+
Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	+
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	+
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	+
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	+
О проведении независимой оценки качества оказания услуг ОСО, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	+
Копия устава учреждения	+
О финансово-хозяйственной деятельности	+
Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО для инвалидов по зрению	+
Техническая возможность выражения мнений (подачи жалобы) получателями социальных услуг о качестве оказания услуг ОСО в электронной форме на официальном сайте ОСО (онлайн-приемная, эл.почта)	+
Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте ОСО	-

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»  
 \*Официального сайта ОСО нет – находится в процессе разработки (будет создан ориентировочно в декабре 2016)

Оценка открытости по следующим критериям:	Сайт ОСО
Дата создания учреждения	+
Их учредитель, учредители	+
Место нахождения ОСО	+
Режим, график работы	+
Контактные телефоны	+
Адреса электронной почты	-
Структура и органы управления ОСО	+
Форма социального обслуживания	+
Виды (перечень) социальных услуг, предоставляемых ОСО	+
Порядок и условия предоставления услуг	+
Тарифы на социальные услуги	-
Численность получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии)	+
О персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	-
Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	+
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	-
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	-
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	-
О проведении независимой оценки качества оказания услуг ОСО, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	-
Копия устава учреждения	-
О финансово-хозяйственной деятельности	-
Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО для инвалидов по зрению	-
Техническая возможность выражения мнений (подачи жалобы) получателями социальных услуг о качестве оказания услуг ОСО в электронной форме на официальном сайте ОСО (онлайн-приемная, эл.почта)	-
Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте ОСО	-

Оценка открытости по следующим критериям:	Сайт ОСО
Дата создания учреждения	+
Их учредитель, учредители	+
Место нахождения ОСО	+
Режим, график работы	+
Контактные телефоны	+
Адреса электронной почты	+
Структура и органы управления ОСО	+
Форма социального обслуживания	+
Виды (перечень) социальных услуг, предоставляемых ОСО	+
Порядок и условия предоставления услуг	+
Тарифы на социальные услуги	-
Численность получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии)	+
О персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	-
Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	-
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	+
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	-
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	-
О проведении независимой оценки качества оказания услуг ОСО, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	-
Копия устава учреждения	+
О финансово-хозяйственной деятельности	-
Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО для инвалидов по зрению	+
Техническая возможность выражения мнений (подачи жалобы) получателями социальных услуг о качестве оказания услуг ОСО в электронной форме на официальном сайте ОСО (онлайн-приемная, эл.почта)	+
Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте ОСО	+

Оценка открытости по следующим критериям:	Сайт ОСО
Дата создания учреждения	+
Их учредитель, учредители	+
Место нахождения ОСО	+
Режим, график работы	+
Контактные телефоны	+
Адреса электронной почты	+
Структура и органы управления ОСО	+
Форма социального обслуживания	+
Виды (перечень) социальных услуг, предоставляемых ОСО	+
Порядок и условия предоставления услуг	-
Тарифы на социальные услуги	-
Численность получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии)	+
О персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	-
Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	+
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	-
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	-
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	-
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	-
О проведении независимой оценки качества оказания услуг ОСО, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	-
Копия устава учреждения	-
О финансово-хозяйственной деятельности	-
Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО для инвалидов по зрению	+
Техническая возможность выражения мнений (подачи жалобы) получателями социальных услуг о качестве оказания услуг ОСО в электронной форме на официальном сайте ОСО (онлайн-приемная, эл.почта)	+
Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте ОСО	+

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

II. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

№ п/п	Наименование ОСО	1. Доступность условий к объектам СО				2. Доля ПСУ, считающих условия оказания СУ доступными	3. Наличие оборудованных помещений в соответствии с перечнем услуг	4. Укомплектованность ОСО специалистами	5. Доля ПСУ, оценивающих благоустройство помещений и территории ОСО как хорошее	Итого (максимально возможно 8 баллов)
		Оборуд территории, прилегающей к ОСО 1.1.	Обор входной зоны 1.2.	Спец сан-гиги помещ 1.3.	Наличие видео/аудио инфор 1.4.					
1.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюжского района»	0,5	1	1	0	1	1	0,98	0,87	6,35
2.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	0,5	1	0	0,5	0,73	1	0,99	0,50	5,22
3.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Калужского района»	0,5	0,5	0	0	1	1	1	0,80	4,80
4.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	0,5	0,5	0	0,5	0,80	1	1	0,61	4,91
5.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Даль»	1	1	0,5	1	0,89	1	0,98	0,69	7,06
6.	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им.	0	0	0	0	0,84	1	0,60	0,66	3,10

	В.А.Гаврилина»																		
7.	БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	Запланировано на 2017г.	0	0	0,29	1	1	0,92	3,21										
8.	БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»		0,5	0	0	0	1	0,85	0,75	4,10									
9.	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»		0	1	0	0	0,84	0,84	0,83	4,51									
10.	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»		0	0,5	0	0	0,61	1	1	0,80	3,91								
11.	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»		0,5	0	0,5	0	0,73	0,97	0,68	4,38									

**III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

№ п/п	Наименование ОСО	1.Доля ПСУ, которые ожидали больше срока (ПС и НО)	2.Среднее время ожидания приема к специалисту ОСО (ПС и НО)	Итого (максимально возможно 2 балла)
1.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	0,07	1	1,07
2.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	0,01	1	1,01
3.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	0,05	1	1,05
4.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	0,23	1	1,23
5.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	0,08	1	1,08
6.	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина»	Не оценивается	Не оценивается	-
7.	БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	Не оценивается	Не оценивается	-
8.	БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	Не оценивается	Не оценивается	-
9.	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	Не оценивается	Не оценивается	-
10.	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»	Не оценивается	Не оценивается	-
11.	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»	Не оценивается	Не оценивается	-



**IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ,  
ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

№ п/п	Наименование ОСО	1. Доля ПСУ, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников ОСО	2. Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО	3. Доля работников ОСО, которые прошли повышение квалификации за последние 3 года	Итого (максимально возможно 3 балла)
1.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	1	0,83	0,22	2,05
2.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	1	1	0,16	2,16
3.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	0,98	0,90	0,26	2,14
4.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	0,98	0,97	0,11	2,06
5.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	1	1	0,27	2,27
6.	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина»	0,91	0,97	0,12	2,00
7.	БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	1	0,97	0,17	2,14
8.	БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	0,72	0,72	0,02	1,46
9.	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	0,89	0,83	0,33	2,05
10.	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»	0,68	0,58	0,08	1,34
11.	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»	0,97	0,97	0,30	2,24

ПРИЛОЖЕНИЕ 9.

У. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№ п/п	Наименование ОСО	1. Доля ПСУ, которые положены только при оценке изменения	2. Доля ПСУ, удовлетворенных условиями										3. Доля ПСУ, которые удовлетв. качеством провод. мероп	4. Кол-во зарегистрир жалоб в ОСО	5. Доля ПСУ, которые готовы рекоменд ОСО	Итого (макс 5 баллов)			
			2.1. жил. помещ.	2.2. нал оборудованн	2.3. питанем	2.4. мебелью	2.5. соц-быт	2.6. хран вещей	2.7. сан помещенем	2.8. сан содерж	2.9. оплатой	2.10. конфиденциал					2.11. граф посещ	2.12. период	2.13. оперативность
1.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	1,0	0,60	0,75	0,05	0,90	0,50	0,65	0,95	1,0	0,48	1,0	0,73	0,50	0,70	1,0	1,0	1,0	4,70
2.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	0,98	0,35	0,40	0,05	0,20	0,30	0,01	0,20	0,54	0,70	0,75	0,70	1,0	0,41	1,0	0,95	0,95	4,19
3.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каду́йского района»	0,93	0,45	0,35	0,35	0,35	0,25	0,25	1,0	0,73	0,98	1,0	1,0	1,0	0,61	1,0	0,95	0,95	4,44
4.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	0,73	0,50	0,50	0,11	0,58	0,31	0,31	0,58	0,48	0,79	1,0	0,79	0,99	0,58	1,0	0,80	0,80	3,67
5.	БУ СО ВО «Комплексный центр		0,54	0,17	0,08	0,63	0,33	0,33	0,38	0,83	0,86	1,0	0,96	1,0	0,60	1,0	0,76	0,76	3,87

