

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



Л.И. Соколов

11 ноября 2016 г.

## О Т Ч Е Т

по выполнению научной исследовательской работы

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

Шифр темы 45-1

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)	64
Приложение 7. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (сводные данные)	66
Приложение 8. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (сводные данные)	67
Приложение 9. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (сводные данные)	68

## 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: 13 организаций (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, Сокольский район, Череповецкий район, Бабаевский район, Белозерский район, Вашкинский район, Вытегорский район, Кирилловский район, Никольский 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 Бабаевского района» 162480 г. Бабаево, ул. Интернациональная, 42
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района» 161200 г. Белозерск, ул. Карла Маркса, 62
3. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района» 161250 с. Липин Бор, ул. Смирнова, 4
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района» 162900 г. Вытегра, ул. Луначарского, 53
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района» 161100 г. Кириллов, ул. Ленина, 39
6. АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» 160555 г. Вологда, с. Молочное, ул. Парковая, 3
7. БУ СО ВО «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» 160901 г. Вологда, п. Прилуки, ул. Монастырская, 12
8. АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» 162138 г. Сокол, ул. Калинина, 18
9. АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1» 160002 г. Вологда, ул. Лечебная, 28

10. АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат» 160503  
Вологодский район, п/о Огарково, с. Мосейково
11. БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат» 161456  
Никольский район, п/о Осиново, д. Подосиновец
12. БУ СО ВО «Пустынский психоневрологический интернат» 161127  
Кирилловский район, п/о Пеньково, м. Пустынь
13. АУ СО ВО «Первомайский психоневрологический интернат» 162612  
г. Череповец, ул. Красная, 8

#### 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;
- 24 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.

#### 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 Бабаевского района»	36	35
2.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	36	37
3.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	36	36
4.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	36	36
5.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	36	48
6.	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	70	70
7.	БУ СО ВО «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	20	20
8.	АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	15	14
9.	АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	30	30
10.	АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	30	30
11.	БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат»	10	12
12.	БУ СО ВО «Пустынский психоневрологический интернат»	20	20
13.	АУ СО ВО «Первомайский психоневрологический интернат»	25	25
	<b>ИТОГО</b>	<b>400</b>	<b>413</b>

Объем выборки: 400 (413) респондентов

1) 10 комплексных центров социального обслуживания населения – 180 (192) респондентов.

2) 3 дома – интерната общего профиля – 105 (104) респондентов, в т.ч. родители или ближайшие родственники.

3) 5 психоневрологических интернатов – 115 (117) 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, 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: Психоневрологические интернаты*

*3 группа: Дома-интернаты для престарелых и инвалидов*



## 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 Бабаевского района»	26,44	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	25,88	2
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	25,34	3
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	24,06	4
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	23,64	5

\*МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ ОЦЕИ БАЛЛ – 33

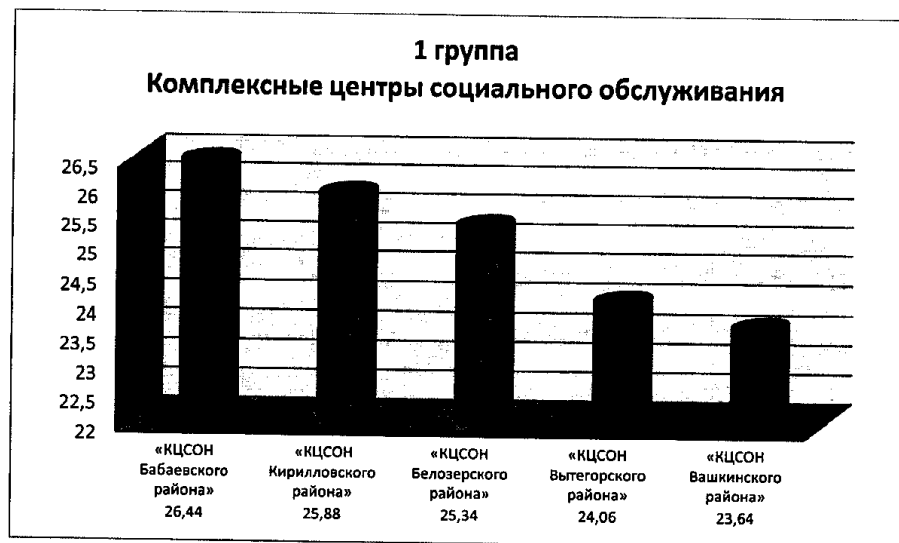
<b>2.2. Психоневрологические интернаты*</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	26,27	1
АУ СО ВО «Первомайский психоневрологический интернат»	25,87	2
АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	25,74	3
БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат»	24,01	4
БУ СО ВО «Пустынский психоневрологический интернат»	22,70	5

\*МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ ОЦЕИ БАЛЛ – 31

<b>2.3. Дома-интернаты для престарелых и инвалидов*</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	26,57	1
АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	23,67	2
БУ СО ВО «Прилукский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	21,50	3

\*МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ ОЦЕИ БАЛЛ – 31

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



БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района» набрал наименьшее количество баллов за счет низкой оценки по показателю «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»: в данное время сайт заполнен только на 52%.

Во второй группе наибольшее количество баллов набрал АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1». Последний номер в рейтинге присвоен БУ СО ВО «Пустынский психоневрологический интернат».

Диаграмма 2



«Пустынский психоневрологический интернат» потерял значительное количество баллов по показателям «Доля ПСУ, считающих условия оказания СУ доступными» и «Доля ПСУ, оценивающих благоустройство помещения ОСО и территории, на которой она расположена как хорошее». Действительно, сложно создать условия, соответствующие современным требованиям, на территории бывшего монастыря. В то же время низкий балл по показателю «Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность специалистов» может быть изменен в ближайшее время за счет выявления недостатков в работе специалистов (дополнительный опрос ПСУ и их родственников) и последующей организации работы по повышению уровня компетентности специалистов, непосредственно взаимодействующими с ПСУ. Низкий балл организация имеет и по показателю «Удовлетворенность качеством оказания услуг». Необходимо отметить, что в данном случае разница незначительная по сравнению с другими организациями группы. Учитываем также, что большая часть ПСУ удовлетворена качеством оказания услуг. Тем не менее, особого внимания требует неудовлетворенность ПСУ жильем помещением, наличием оборудования для предоставления социальных услуг, питанием, предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования.

В третьей группе наибольшее количество баллов набрал АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов». Последний номер в рейтинге присвоен БУ СО ВО «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Диаграмма 3



«Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» потерял баллы по показателю «Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой, доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на сайт организации)». Важно отметить, что при личном обращении мы обнаружили удовлетворенность получаемой информацией на 100%. Это самый доступный источник информации для ПСУ, находящихся на стационарном обслуживании и не владеющими навыками пользования интернетом, что и объясняет низкий уровень оценки информации, предоставляемой по телефону и интернету. Другие организации имели возможность повысить данный показатель за счет востребованности

данных источников родственниками ПСУ, в то время как большинство обслуживаемых в Прилуцком специальном доме-интернате для престарелых и инвалидов родственников не имеют или не поддерживают с ними контакт.

«Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» имеет самый низкий балл и по показателю «Удовлетворенность качеством оказания услуг». Нужно отметить, что разница здесь по сравнению с другими домами-интернатами незначительная – менее 1 балла и большинство опрашиваемых отметили свою удовлетворенность по заявленным характеристикам. Но, в отличие от других организаций данной группы, некоторые ПСУ «Прилуцкого специального дома-интернат для престарелых и инвалидов» неудовлетворены жилым помещением, наличием оборудования для предоставления социальных услуг, питанием, хранением личных вещей, оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, порядком оплаты социальных услуг. Меньшее число получателей социальных услуг данной организации готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. Необходимо указать, что неудовлетворенность ПСУ может быть связана с тем, что данная организация не имеет канализации (выгребная яма). Кроме того, стоит учитывать специфичность обслуживаемой категории: бывшие осужденные характеризуются устойчивой иждивенческой позицией.

Особого внимания заслуживает низкий балл «Прилуцкого специального дома-интерната для престарелых и инвалидов» по показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания». Большинство опрашиваемых данной ОСО высоко оценивают специалистов, но в группе «Дома-интернаты для пожилых и инвалидов» этот показатель имеет более высокое значение.

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 Бабаевского района»	<b>13,13</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	<b>13,07</b>	<b>2</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	<b>12,22</b>	<b>3</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	<b>11,52</b>	<b>4</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	<b>10,82</b>	<b>5</b>

<b>3.2. Психоневрологические интернаты</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
АУ СО ВО «Первомайский психоневрологический интернат»	<b>13,75</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Пустынский психоневрологический интернат»	<b>13,15</b>	<b>2</b>
АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат»	<b>12,89</b>	<b>3</b>

интернат №1»		
АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	12,78	4
БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат»	11,30	5

3.3. Дома-интернаты для престарелых и инвалидов		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	12,96	1
АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	10,71	2
БУ СО ВО «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	9,75	3

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

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

АУ СО ВО «Первомайский психоневрологический интернат»,

АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

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.

Основные причины, по которым ОСО не смогли набрать максимальный балл, 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 Вашкинского района» (недостаточное содержательное наполнение официального сайта ОСО, отсутствие альтернативной версии сайта для слабовидящих посетителей, нерезультативное обращение в ОСО по телефону для получения необходимой информации);

БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат» (отсутствие альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению, отсутствие на сайте ОСО части информации (например, о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре, о финансово-хозяйственной деятельности), предусмотренной частью 3 ст.13 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (№ 442-ФЗ), отсутствие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, отсутствие ответа на сообщение по электронной почте);

БУ СО ВО «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» (малая доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой, доступностью информации по телефону и на сайт организации – пояснения даны выше).

Отметим, что сайты организаций в большинстве своем малоинформативны. У ряда ОСО официальные сайты отсутствуют (БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района», АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»). 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. «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района» имеет свои визитки, что вполне удобно для распространения и использования получателями социальных услуг. 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). В то же время, некоторые стенды нуждаются в обновлении: например, о видах социальных услуг (БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат», АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»). Необходимо отметить существенную разницу в привлекательности материалов, их адаптированности для ПСУ: в частности, наиболее привлекательные стенды у БУ СО ВО «Комплексного центра социального обслуживания населения Белозерского района», буклеты – у БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района». К сожалению, большое количество материалов представляют собой выписки из нормативно-правовой документации, поэтому могут быть малопонятны ПСУ и требуют дополнительной разъяснительной работы специалистов.

Обращает на себя внимание, что организации, ориентируясь на необходимость информационной открытости, презентуют себя в СМИ: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района» (газета «Новая жизнь»), БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат» (газета «Авангард», журнал «Социальная работа»), БУ СО ВО «Пустынский психоневрологический интернат» («Пустынский вестник»).

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». Так, специалист, который владеет необходимой информацией отсутствовал в БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района», АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1». Четкую, ясную, емкую доступную для получателя социальных услуг информацию предоставили в БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района». Родственники АУ СО ВО «Мосейковского психоневрологического интерната» (10%) отметили, что часты случаи, когда «телефон не отвечает». В данном случае, возможно указание времени, когда необходимо обращаться по телефону, т.к. специалист, отвечающий на телефонные звонки, имеет специфическое время работы (в некоторые дни до 15.40, возможно, из-за расписания служебного автобуса). Обращение в организации показало, что быстрый информативный ответ по электронной почте может быть получен в 6 организациях из 13.

Всем ОСО необходимо в общедоступных местах на информационных стендах поместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, не ограничиваясь перечислением телефонов вышестоящих организаций. «Вологодский психоневрологический интернат №1», «Мосейковский психоневрологический интернат» по данному показателю имеют максимальный балл, т.к. при посещении предоставили находящуюся на стенде и другом доступном месте заполненную «Книгу жалоб и предложений». Интересную форму обратной связи с ПСУ используют в БУ СО ВО «Пустынский психоневрологический интернат» - «Листок оценки качества работы»: на небольшом листке ПСУ могут быстро оценить работу специалистов («понравилось-не понравилось», «Ваши пожелания», «Ваши замечания») и опустить карточку в ящик при входе.

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. Устный и письменный опрос показал, что ПСУ предпочитают обращаться к специалисту лично (особенно в ОСО, где ПСУ находятся на стационарном обслуживании: ПНИ, дома-интернаты для престарелых и инвалидов). Менее востребован интернет. Родственники получателей социальных услуг АУ СО ВО «Мосейковского психоневрологического интерната» в 70% анкет указали, что не имеют интернета. Важно отметить, что в стационарных учреждениях ведется активная работа по обучению ПСУ компьютерной грамотности (БУ СО ВО «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»), что, возможно, приведет к более активному использованию данного ресурса.

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 Кирилловского района»	<b>5,88</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	<b>5,24</b>	<b>2</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	<b>4,90</b>	<b>3</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	<b>4,84</b>	<b>4</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	<b>4,73</b>	<b>5</b>

<b>4.2. Психоневрологические интернаты</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	<b>6,56</b>	<b>1</b>
АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	<b>5,99</b>	<b>2</b>
АУ СО ВО «Первомайский психоневрологический интернат»	<b>5,94</b>	<b>3</b>
БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат»	<b>5,33</b>	<b>4</b>
БУ СО ВО «Пустынский психоневрологический интернат»	<b>4,55</b>	<b>5</b>

<b>4.3. Дома-интернаты для престарелых и инвалидов</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<b>6,98</b>	<b>1</b>
БУ СО ВО «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<b>5,85</b>	<b>2</b>
АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<b>5,50</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 (исключение составляет «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»). Тем не менее, отвечая на вопросы анкеты, ПСУ «Пустынского психоневрологического интерната» указали, что «нет дорожек для прогулок».

К сожалению, ни одна организация не создает специальные условия для лиц с нарушением функций слуха, зрения. Не случайно, в анкете «Комплексного центра социального обслуживания населения Кирилловского района» указано: «не могу самостоятельно ходить по территории, т.к. слепая». Лица с нарушением функций слуха, зрения встречаются не в каждом учреждении, но требуют к себе особого внимания. Укажем, что в «Комплексном центре социального обслуживания населения Белозерского района» заключен договор с ООО «Медтехника» на установку полосы контрастной желтого цвета для маркировки краев ступеней лестницы, противоскользящего покрытия, поручней (договоры № 1239,1240 от 29.08.16). В «Первомайском психоневрологическом интернате» на 2017 год запланировано оборудование территории: установление знака доступности учреждения при входе на территорию, оборудование выделенной автостоянки для инвалидов, оформление ограничительной разметки и тактильной полосы на пешеходных путях, строительство тротуара для пешеходов.

Кроме того, 20% родственников ПСУ «Мосейковского психоневрологического интерната» указали, что им недостает беседок и площадок для досуга. Получателей социальных услуг «Первомайского психоневрологического интерната» огорчает отсутствие туалета в саду. Получатели социальных услуг БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района» указывают на плохую дорогу на территории.

Входные зоны на объектах оценки, в основном, оборудованы для маломобильных групп населения. В ряде учреждений в настоящее время осуществляется ремонт входных групп («Вологодский психоневрологический интернат №1», «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»). В «Вологодском психоневрологическом интернате №1» в ближайшее время будут установлены раздвижные двери у центральной входной группы, табличка с надписью шрифтом Брайля. В «Мосейковском психоневрологическом интернате» вход в здание снабжен противоскользящими покрытиями, предохраняющими посетителей. Получатели социальных услуг на полустационарном отделении «Комплексного центра социального обслуживания населения Вашкинского района» отметили, что отсутствует заезд в здание. Для получателей социальных услуг БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района» необходимо установить поручень у пандуса на входе.

В «Первомайском психоневрологическом интернате» на 2017 год запланировано оборудование входных зон: маркировка цветом или фактурой входных зон, оборудование кнопки вызова помощника, расширение входного дверного проема на центральном входе, оборудование мнемосхемы (тактильной полосы движения) при входе в здание.

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 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 («Вологодский психоневрологический интернат №1»). В «Белозерском центре помощи детям, оставшимся без попечения родителей» такой ремонт запланирован на 2017 год.

Получатели социальных услуг «Комплексного центра социального обслуживания населения Вашкинского района» указали, что в здании, где располагается полустационарное отделение, не оборудован туалет, отсутствует горячая вода. Получатели социальных услуг



«Пустынского психоневрологического интерната» жалуются на то, что не благоустроены туалеты, отсутствуют унитазы и водопровод.

На наш взгляд, для стационарных учреждений очень удобна передвижная ванна или каталка для принятия душа, имеющаяся в отделении милосердия «Мосейковского психоневрологического интерната».

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. В «Октябрьском доме-интернате для престарелых и инвалидов» имеется видео-информатор в холле.

По мнению получателей социальных услуг, наиболее доступны условия оказания услуг в БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района», АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и др.

Менее доступны услуги «Комплексного центра социального обслуживания населения Вытегорского района», «Сокольского дома-интерната для престарелых и инвалидов», «Пустынского психоневрологического интерната».

Наиболее низкий показатель укомплектованности организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг среди КЦСОН имеет «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района» (0,94), среди домов-интернатов для престарелых и инвалидов - «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» (0,92), среди ПНИ - «Пустынский психоневрологический интернат» (0,87).

Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, большинство ПСУ оценивают хорошо. Наиболее низкий балл по данному показателю имеют «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района», «Пустынский психоневрологический интернат», «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Наблюдение и устный опрос ПСУ показывает, что обслуживаемых не устраивают узкие коридоры («КЦСОН Белозерского района»), пороги («КЦСОН Белозерского района», «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»).

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 Кирилловского района» (велика доля ПСУ, считающих условия оказания социальных услуг доступными, оценивающих благоустройство помещения и территории ОСО как хорошее);

АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат» (высоко оценивают ПСУ благоустройство помещения и территории ОСО, хорошо оборудована входная зона)

АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (входные зоны оборудованы, имеется видеинформатор).

Таблица 5

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

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

<b>5.1.Комплексные центры социального обслуживания населения</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	1,25	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	1,11	2

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	1,00	3
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	1,00	4
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	1,00	5

*Примечание: данный показатель не применяется к психоневрологическим интернатам, домам-интернатам для престарелых и инвалидов, 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 предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, достаточно высока в БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района» (0,25).

**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 Бабаевского района»	2,42	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	2,34	2
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	2,17	4
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	2,07	7
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	2,06	8

<b>6.2. Психоневрологические интернаты</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат»	2,73	1
АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	2,64	2
АУ СО ВО «Первомайский психоневрологический интернат»	1,93	3
АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	1,85	4
БУ СО ВО «Пустынский психоневрологический интернат»	1,00	5

<b>6.3. Дома-интернаты для престарелых и инвалидов</b>		
<b>ОСО</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рейтинг</b>
АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2,83	1
АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и	2,19	2

инвалидов»		
БУ СО ВО «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1,90	3

Высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации социального обслуживания получатели социальных услуг БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания Бабаевского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района», АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов», АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов», АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1», БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат».

Часть ПСУ довольно сдержанно оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников «Первомайского психоневрологического интерната» (0,76), «Прилуцкого специального дома-интерната для престарелых и инвалидов» (0,85).

Большая часть ПСУ (по сравнению с другими ОСО, участвующими в оценке) неудовлетворена компетентностью специалистов «Комплексного центра социального обслуживания населения Белозерского района» (0,87), «Мосейковского психоневрологического интерната» (0,83), «Прилуцкого специального дома-интерната для престарелых и инвалидов» (0,85). ПСУ «Пустынского психоневрологического интерната» не смогли оценить специалистов по данному показателю, несмотря на то, что в анкете даны разъяснения термина «компетентность» (профессионализм).

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» имеет БУ СО ВО «Пустынский психоневрологический интернат» (0,05). Максимальные баллы по данному показателю имеют: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района» (0,48), АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1» (0,64), БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат» (0,73).

Таблица 7

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

\*Максимальный балл по данному показателю составляет 5 баллов

7.1. Комплексные центры социального обслуживания населения		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	4,66	2
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	4,61	3
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	4,54	4
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	4,47	5
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	4,31	7
7.2. Психоневрологические интернаты		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	4,75	1

БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат»	4,65	2
АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	4,55	3
АУ СО, ВО «Первомайский психоневрологический интернат»	4,25	4
БУ СО ВО «Пустынский психоневрологический интернат»	4,00	5

7.3. Дома-интернаты для престарелых и инвалидов		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	4,63	1
АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	4,44	2
БУ СО ВО «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	4,00	3

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 Белозерского района» (причина в том, что большее (по сравнению с другими ОСО) количество ПСУ не удовлетворены графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания, оперативностью решения вопросов, качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых);

БУ СО ВО «Пустынский психоневрологический интернат» (причины указаны в тексте выше);

БУ СО ВО «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» (причины указаны в тексте выше).

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 основные показатели характеризующих 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 Бабаевского района» (в группе «Комплексные центры социального обслуживания»)

АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1» (в группе «Психоневрологические интернаты»)

АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (в группе «Дома-интернаты для престарелых и инвалидов»).

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 Бабаевского района»:**

- рассмотреть возможность создания условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски), 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;
- поместить на стендах информацию о порядке направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг для получения обратной связи и дальнейших изменений.

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

- поместить на стендах информацию о порядке направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг для получения обратной связи и дальнейших изменений;
- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);
- установить поручень у пандуса на входе;
- убрать пороги внутри здания;
- обратить внимание на низкую удовлетворенность ПСУ (по сравнению с другими ОСО) графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания, оперативностью решения вопросов, а также качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых);
- повысить уровень компетентности специалистов, непосредственно взаимодействующими с ПСУ (курсы повышения квалификации, обмен опытом, супервизия, наставничество).

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

- завершить разработку сайта (включить информацию, требуемую в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (пп. 4,5,6,7,8,9,10,11,12), а также информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
- создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- поместить на стендах информацию о порядке направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг для получения обратной связи и дальнейших изменений;

- создать условия для эффективного обращения ПСУ по телефону в организацию (во время эксперимента специалист и заместитель директора отсутствовал и осталось неясным, как получить информацию у нужного специалиста);
- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)
- оборудовать все входные зоны для маломобильных групп населения;
- улучшить состояние санитарно-гигиенического помещения (туалета) на полустационарном отделении;
- сократить время ожидания предоставления услуг.

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

- рассмотреть возможность создания официального сайта ОСО в сети «Интернет»;
- разместить в сети информацию о деятельности ОСО в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (пп. 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12), а также информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
- создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- поместить на стендах информацию о порядке направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг для получения обратной связи и дальнейших изменений;
- рассмотреть возможность оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);
- 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 Кирилловского 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. 4,7,9,10,11,12;
- создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- поместить на стендах информацию о порядке направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг для получения обратной связи и дальнейших изменений;
- более оперативно реагировать на запросы получателей социальных услуг, направляемые по электронной почте;
- повысить показатель укомплектованности организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

## 2 группа: Психоневрологические интернаты

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»:**

- 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. 5,7;
- поместить на стендах информацию о порядке направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг для получения обратной связи и дальнейших изменений;
- более оперативно реагировать на запросы получателей социальных услуг, направляемые по электронной почте.

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»:**

- разместить на сайте ОСО информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
- создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- на одном из стендов изменить информацию о перечне социальных услуг (привести в соответствие ФЗ от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»);
- поместить на стендах информацию о порядке направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг для получения обратной связи и дальнейших изменений;
- указать время, когда лучше обращаться по телефону (на сайте, на стенде);
- повысить уровень компетентности специалистов, непосредственно взаимодействующими с ПСУ (курсы повышения квалификации, обмен опытом, супервизия, наставничество).

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат»:**

- 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. 6, 11, 12;
- разместить на сайте ОСО информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
- создать альтернативную версию официального сайта для инвалидов по зрению;
- обновить стенды, изменить на стенде информацию о перечне социальных услуг (привести в соответствие ФЗ от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»);
- поместить на стендах информацию о порядке направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг для получения обратной связи и дальнейших изменений;
- 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 «Пустынский психоневрологический интернат»:**

-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: п. 5 (дополнить);

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

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

-по возможности обновить оборудование для предоставления социальных услуг, разнообразить питание, улучшить качество предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, оборудовать для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение (как минимум – установить поручни в туалете), отслеживать санитарное содержание санитарно-технического оборудования;

-обратить внимание на благоустройство и содержание помещения ОСО и территории, на которой она расположена;

-повысить показатель укомплектованности организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;

-повысить уровень компетентности специалистов, непосредственно взаимодействующими с ПСУ (курсы повышения квалификации, обмен опытом, супервизия, наставничество);

-организовать повышение квалификации по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства АУ СО ВО «Первомайский психоневрологический интернат»:**

-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),7,11,12;

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

-обратить внимание на достаточно низкую долю ПСУ, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания (0,76).

### **3 группа: Дома-интернаты для престарелых и инвалидов**

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»:**

-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. 5 (дополнить);

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

-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 «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»:**

-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. 5,12;

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

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

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

-ежедневно отслеживать запросы получателей социальных услуг, направляемые по электронной почте;

-по возможности обновить оборудование для предоставления социальных услуг, разнообразить питание, отслеживать санитарное содержание санитарно-технического оборудования;

-повысить показатель укомплектованности организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;

-убрать пороги внутри здания (в частности, вход в библиотеку);

-обратить внимание на доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации;

-повысить уровень компетентности специалистов, непосредственно взаимодействующими с ПСУ (курсы повышения квалификации, обмен опытом, супервизия, наставничество).

**Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»:**

-создать официальный сайт организации;

-разместить в сети Интернет информацию о деятельности ОСО в соответствии порядком размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

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

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

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

-более оперативно реагировать на запросы получателей социальных услуг, направляемые по электронной почте;

-сократить время ожидания предоставления услуги;

-благоустроить территорию, на которой расположена ОСО.

МЕТОДИКА РАСЧЕТА РЕЙТИНГА ОСО

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
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3.)	да	да	да
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	баллы	от 0 до 1	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", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до 90%  от 90 до 100%	0  0,3  0,6  0,9  1	да  да  да  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 жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)	да	да	да
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
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)	1/0,5/0	да	да	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1/0,5/0	да	да	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	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	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	1/0	да	да	нет

	предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания							
4.	Укомплектованность организации социальными 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	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений 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	да	да	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги								
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	да	да	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	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 переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
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		показателя (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
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла;	да	да	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	значение показателя (в %) деленное на 100 от 0 до 1 балла;	да	да	нет
2.3.	питанием	%	значение показателя (в %), деленное на 100 от 0 до 1 балла;	да	да	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	значение показателя (в %), деленное на 100 от 0 до 1 балла;	да	да	нет

2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	деленное на 100 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.)?

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

- Да, соответствует полностью
- Соответствует частично
- 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 1года           |
| <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?

<input type="checkbox"/>	Положительные изменения
<input type="checkbox"/>	Ничего не изменилось
<input type="checkbox"/>	Отрицательные изменения
<input type="checkbox"/>	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 взаимод с ОСО		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, полнотой, доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на сайт)	Итого (максимальное количество баллов – 15)
		www.bus.go удп 1.1.	Сайт 1.2.	Стенды 1.3.	Телефон 3.1.	Интер 3.2.	Тел 4.1.	Интер 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 Бабьевского района»	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0,5	1	1	0,63	13,13	
2.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0,5	1	1	0,57	13,07	
3.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	1	0,6	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0,5	0	1	0,72	10,82	
4.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	1	0,3	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0,5	0	1	0,72	11,52	
5.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения	1	0,9	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0,5	1	1	0,82	12,22	



РЕЗУЛЬТАТ АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ ПОСТАВЩИКОВ  
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО МАТЕРИАЛАМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ  
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского 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	+

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 Вашкинского района»  
 \*Сайт находится в процессе заполнения

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 Вытегорского района»  
 \*Нет официального сайта ОСО. Информация представлена на сайте Администрации Вытегорского 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	-

\*Нет официального сайта ОСО. Информация представлена на сайте Администрации Сокольского 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	+

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 зротов с перечнем услуг	4.Уkompl ОСО специалистами	5.Доля ПСУ, оценивающих благоустройство помещения и территории ОСО как хорошее	Итого (максимально возможно 8 баллов)
		Оборуд. территор, прилег к ОСО 1.1.	Обор вход зон 1.2.	Спец сан-гиг помещ 1.3.	Налич видео/ аудио инфор 1.4.					
1.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	0,5	0,5	0,5	0	0,90	1	1	0,84	5,24
2.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белоозерского района»	0	0,5	1	0	0,79	1	0,99	0,62	4,90
3.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	0	0,5	0,5	0	0,86	1	0,98	1	4,84
4.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	0	0,5	0,5	0	0,88	1	0,97	0,88	4,73
5.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кировловского района»	0,5	0,5	1	0	0,99	1	0,94	0,95	5,88
6.	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	0,5	1	1	0,5	1	1	0,98	1	6,98
7.	БУ СО ВО «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	0,5	0,5	1	0	0,98	1	0,92	0,95	5,85
8.	АУ СО ВО «Сокольский	0,5	0,5	1	0	1	1	1	0,5	5,50





**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 Бабаевского района»	0,11	1	1,11
2.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	0	1	1
3.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	0,25	1	1,25
4.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	0	1	1
5.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	0	1	1
6.	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Не оценивается	Не оценивается	-
7.	БУ СО ВО «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Не оценивается	Не оценивается	-
8.	АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Не оценивается	Не оценивается	-
9.	АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	Не оценивается	Не оценивается	-
10.	АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	Не оценивается	Не оценивается	-
11.	БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат»	Не оценивается	Не оценивается	-
12.	БУ СО ВО «Пустынский психоневрологический интернат»	Не оценивается	Не оценивается	-
13.	АУ СО ВО «Первомайский психоневрологический интернат»	Не оценивается	Не оценивается	-

**ПРИЛОЖЕНИЕ 8**

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

№ п/п	Наименование ОСО	1. Доля ПСУ, которые высоко оценивают доброту, вежливость, внимательность работников ОСО	2. Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО	3. Доля работников ОСО, которые прошли повыш. квалиф. за последние 3 года	Итого (максимально возможно 3 балла)
1.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	0,97	0,97	0,48	2,42
2.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	0,89	0,87	0,30	2,06
3.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	0,94	0,97	0,16	2,07
4.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	1	1	0,34	2,34
5.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	1	1	0,17	2,17
6.	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	0,19	2,19
7.	БУ СО ВО «Прилуцкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	0,85	0,85	0,20	1,90
8.	АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	0,93	0,9	2,83
9.	АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	1	1	0,64	2,64
10.	АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	0,83	0,83	0,19	1,85
11.	БУ СО ВО «Никольский психоневрологический интернат»	1	1	0,73	2,73
12.	БУ СО ВО «Пустынский психоневрологический интернат»	0,95	0	0,05	1,00
13.	АУ СО ВО «Первомайский психоневрологический интернат»	0,76	0,92	0,25	1,93

У. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№ п/п	Наименование ОСО	1. Доля ПСУ, которые положительно оцениваются	2. Доля ПСУ, удовлетворенных условиями										3. Доля ПСУ, которые удовлетворены качеством проводимых мероприятий	4. Кол-во зарегистрированных жалоб в ОСО	5. Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать ОСО	Итого (максимум 5 баллов)		
			2.1. жилищных помещений	2.2. нал оборудования	2.3. питания	2.4. мебели	2.5. соц-быт	2.6. хран вещей	2.7. сан помещением	2.8. сан соерж	2.9. оплатой	2.10. конфиденциал					2.11. граф посещ	2.12. период
1.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	0,97	1,0	0,54	1,0	0,84	0,59	0,79	1,0	0,96	0,96	1,0	0,88	0,80	0,88	1,0	0,89	4,54
2.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	0,85	0,78	0,82	0,63	0,86	0,69	0,83	0,73	0,93	0,67	1,0	0,85	0,79	0,78	1,0	0,89	4,31
3.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	0,97	0,83	1,0	1,0	0,96	0,71	0,63	0,89	1,0	1,0	1,0	1,0	0,89	0,92	1,0	0,88	4,66
4.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	0,82	1,0	0,5	0,96	0,92	1,0	1,0	0,89	0,67	1,0	1,0	1,0	0,89	1,0	1,0	0,76	4,47
5.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	0,96	0,47	0,77	0,5	0,5	0,3	1,0	0,93	0,97	1,0	1,0	1,0	0,80	1,0	1,0	0,85	4,61

