

Отчёт

*по результатам проведения социологического
исследования на тему: «Оценка качества условий
оказания социальных услуг организациями
социального обслуживания Вологодской области в
2020 году»*

2020

УТВЕРЖДАЮ: Заказчик: Бюджетное учреждение социального обслуживания населения Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды и Вологодского района» _____/_____/_____ М.П.	СОГЛАСОВАНО: Исполнитель: ООО «АС-Холдинг» _____/Соколов С.А./ М.П.
--	--

ОТЧЁТ

**по результатам проведения социологического исследования на тему:
«Оценка качества условий оказания социальных услуг организациями
социального обслуживания Вологодской области в 2020 году»**

Заказчик:

Бюджетное учреждение социального обслуживания населения Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды и Вологодского района»

Исполнитель:

ООО «АС-Холдинг»
г. Москва, 2020

Оглавление

Оглавление.....	3
Методика исследования.....	5
Нормативно-правовая база.....	5
Цели и задачи:	7
Методы исследования (сбора данных):	7
Плановая выборка исследования.....	9
Содержание работ.....	11
Этапы и сроки проведения исследования.....	13
Перечень критериев и показателей	16
Методика расчёта показателей для организаций сферы социальной защиты населения.....	19
1. Расчёт показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социальной сферы	19
2. Расчёт показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	26
3. Расчёт показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов.....	31
4. Расчёт показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	36
5. Расчёт показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг	40
Фактическая выборка	Ошибка! Закладка не определена.
Результаты обобщения информации.....	44
Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций.....	44
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в%).....	50
Рейтинги организаций	52
Общие результаты.....	52
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.....	52
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	60
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.....	63
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы.....	66
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.....	69
Индивидуальные результаты по каждой организации	71
Интегральные значения по всем организациям	71
БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»	72
БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»	73
БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района».....	74

БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»	75
БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района».....	76
БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»	77
АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	78
АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»	79
АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ».....	80
АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1».....	81
БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	82
БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей».....	83
БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей».....	84
ЧУ СО «Детская деревня SOS – Вологда»	85
ООО «Золотая осень»	86
АНО «Новая жизнь»	87
Выводы и рекомендации по организациям.....	88
Выводы.....	88
Недостатки по организациям:	88
Рекомендации	92
Приложения	95
Приложение 1. Протокол мониторинга качества условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг	95
Приложение 2. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания	102
Приложение 3. Перечень организаций социального обслуживания Вологодской области для проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в 2020 году	105

Методика исследования

Нормативно-правовая база.

Социологическое исследование проводится в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», руководствуясь при этом следующими документами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (статья 23.1 «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания»);

- Приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 г. № 675н «Об утверждении и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 344н);

- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

- Методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, подготовленными в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны

здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Цели и задачи:

Цель исследования

- оценка деятельности организаций социального обслуживания Вологодской области в соответствии с установленными критериями и показателями оценки;
- предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области;
- повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих предоставление социальных услуг, повышение качества их деятельности.

Задачи исследования

- получение данных о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области, а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;
- обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере социального обслуживания.

Предмет исследования

качество предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Вологодской области в 2020 году» (далее – услуги, исследование).

Методы исследования (сбора данных):

Сбор данных в целях оценивания организаций социального обслуживания осуществляется следующими методами:

1. Мониторинг условий оказания услуг организациями социального обслуживания: сплошное обследование (мониторинг) содержания официальных сайтов организаций социального обслуживания в сети Интернет, официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – <https://bus.gov.ru>); информационных стендов в помещениях организаций на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

3. Опрос получателей социальных услуг в следующих формах:

а) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социального обслуживания, а также на официальном сайте Департамента социальной защиты населения Вологодской области);

б) интервьюирование получателей услуг;

в) телефонный опрос получателей услуг.

Плановая выборка исследования

Выборка неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые организации** – 16 организаций социального обслуживания населения.

Перечень обследуемых организаций представлен в Приложении 3 к настоящему отчету.

География проведения: Грязовецкий, Кичменгско – Городецкий район, Междуреченский район, Нюксенский район, Сокольский, Чагодощенский район, Череповецкий район, г. Вологда, г. Череповец.

Объем выборки: 1907 респондентов

Объем выборки в разрезе организаций

№	Наименование учреждения	Количество респондентов
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды и Вологодского района»	25
2	ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца и Череповецкого района «Забота»	449
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»	88
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»	63
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»	46
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»	49
7	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	212
8	АУ СО ВО "Психоневрологический интернат «Сосновая Роща"	211
9	АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат»	294
10	АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»	126
11	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	56
12	БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	13
13	БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	58
14	Частное учреждение социального обслуживания «Детская деревня SOS – Вологда»	66
15	Общество с ограниченной ответственностью «Золотая осень»	20
16	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Новая жизнь»	48
	ИТОГО	1907

Требования к выполнению социологического исследования:

Независимая оценка качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания должна включать в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания социальных услуг организациями по трем направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

- оценка удовлетворенности получателей услуг посредством опроса и посещения организаций социального обслуживания.

Требования к обеспечению мероприятий по выполнению работ, связанных с осуществлением сбора, обобщения и анализа информации о качестве деятельности, осуществляемой организациями:

- информация собирается из открытых источников информации (официальные сайты организаций; ведомственная статистическая отчетность; нормативные правовые акты; данные проведенных социологических исследований, позволяющих оценивать значения показателей удовлетворенности, выявлять проблемы работы организации; опросы получателей услуг, наблюдение за предоставлением социальных услуг; данные опросов, отзывы об организациях, полученные на официальном сайте организации в сети «Интернет»);

- организационно-техническая поддержка работы респондентов по заполнению опросов осуществляется Оператором.

Содержание работ

Оператор организует:

- обучение интервьюеров для проведения опроса респондентов,
- разработку анкет, адаптированных к форме социального обслуживания, указанной в Перечне организаций социального обслуживания Вологодской области для проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг (приложение к техническому заданию) и разным категориям получателей социальных услуг (с учетом возраста, физического состояния);
- опросы респондентов на базе организации, в которой обслуживается получатель социальных услуг;
- анкеты, заполненные респондентами на бумажных носителях, передаются оператору.

В рамках отчетности должны быть предоставлены следующие материалы:

- итоговый массив данных по результатам анкетирования;
- результаты проведения независимой оценки (предварительный текстовый отчет о результатах проведенной независимой оценки по всем организациям социального обслуживания, участвующим в независимой оценке, сформированные рейтинги и предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания);
- таблицы, отражающие достигнутые значения критериев и показателей и интегральное значение, отдельно по каждой организации социального обслуживания, участвующей в независимой оценке;
- рейтинг организаций социального обслуживания, сформированный по типам организаций, согласованных с Заказчиком;
- предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания по каждой организации с учетом критериев независимой оценки качества.

Порядок контроля и приемки:

Департамент социальной защиты населения Вологодской области оставляет за собой право:

- запрашивать промежуточные результаты проведения социологического исследования для рассмотрения на заседаниях Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Департаменте социальной защиты населения Вологодской области;
- до окончания действия контракта производить контроль своевременности и качества проведения социологического исследования.

Общие требования к проведению социологического исследования:

Социологическое исследование необходимо выполнить в соответствии с традиционными этапами проведения 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 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (ч.1.ст. 3)).

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных (Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (ч. 8 ст. 3)).

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

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

Этапы и сроки проведения исследования

1. Подготовительный этап

Оператор осуществляет:

1. Разработку и подготовку Программы исследования, включающей инструментарий и структуру выборки опроса, репрезентирующей получателей социальных услуг в организациях социального обслуживания Вологодской области
2. Согласование Программы исследования с Заказчиком.

2. Полевой этап

1. Оператор осуществляет мониторинг условий оказания услуг организациями посредством выезда в каждую организацию.
2. Оператор осуществляет анализ источников информации об условиях оказания услуг организациями:
 - а) официальные сайты организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций социального обслуживания;
 - б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – <https://bus.gov.ru>).
3. Оператор проводит опрос получателей социальных услуг по утвержденной (согласованной) Заказчиком анкете в следующих формах:
 - а) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социального обслуживания, а также на официальном сайте;
 - б) интервьюирование получателей услуг;
 - в) телефонный опрос получателей услуг.

3. Обработка данных

Оператор осуществляет:

1. Чистку массива данных, подготовку к обработке и обработку массива данных в программной среде.
2. Кодировку ответов на открытые вопросы.
3. Формирование таблиц линейного распределения ответов респондентов в процентных величинах (ответы на закрытые и открытые вопросы), включающих распределения ответов по организациям социального обслуживания.
4. Расчет количественных показателей независимой оценки в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие

критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н.

4. Аналитический этап

Оператор осуществляет:

1. Обобщение и анализ данных по результатам проведенной независимой оценки качества оказания социальных услуг населению.

2. Подготовку аналитического отчета, который должен содержать:

- перечень организаций, в отношении которых проводилась оценка качества условий оказания услуг;
- описание проведенного опроса (форма проведенного опроса, численность потребителей услуг, участвующих в опросе, и их доля в генеральной совокупности, основные характеристики респондентов);
- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания и информационных стендах в помещениях указанных организаций;
- результаты выявления и обобщения мнения граждан;
- удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания в целом;
- удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по отдельным показателям оценки качества и критериям оценки качества;
- удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания по каждой организации; примеры организаций с высокой и низкой степенью удовлетворенности получателей услуг;
- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком;
- основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;
- выводы и предложения по совершенствованию деятельности каждой организации;
- основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе выявления мнения граждан (проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг);
- основные пожелания граждан по улучшению условий оказания услуг;
- предложения по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем.

Требования к результатам работ

Представляется отчет по итогам сбора и обобщения информации о качестве услуг на бумажном носителе и в электронном виде в формате, обеспечивающим возможность дальнейшей обработки данных и размещения на официальном сайте <https://bus.gov.ru>.

Результатом оказания услуг является предоставление отчета с указанными выше прилагаемыми рабочими материалами исследования, рейтинг организаций на бумажном и электронном носителях указанными в перечне работ в рамках оказания услуги по проведению сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в 2020 году.

Перечень критериев и показателей

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	<p>ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ</p> <p><i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i></p>	<p>1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам</p> <p>1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p>	<p>Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации</p> <p>Анализ официальных сайтов организации</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4</p>
2.	<p>КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</p> <p><i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i></p>	<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>2.2. Время ожидания предоставления услуги</p> <p>2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Изучение условий в помещении организации</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6</p>

3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12

5.	<p>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i></p>	<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13</p>
		<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения; - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14</p>
		<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.</p>

Методика расчёта показателей для организаций сферы социальной защиты населения

1. Расчёт показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социальной сферы

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) ($P_{инф}$)	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{стенд}$)	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{сайт}$)	1-100 баллов	

Для сферы образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

<p>И_{сайт} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);</p> <p>И_{норм} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);</p> <p>И_{норм-стенд} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;</p> <p>И_{норм-сайт} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;</p>			
Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде	На сайте
Сфера социального обслуживания	статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056)	15	20

Пример расчета значения показателя 1.1.

- 1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами – на стенде 15 единиц информации, на официальном сайте – 20 единиц информации.
- 2) Размещено: на информационном стенде в помещении организации – 3 единицы информации на официальном сайте организации – 8 единиц информации.

Расчет показателя 1.1:

$$((3 : 15)+(8:20)):2 \times 100 = (0,2+0,4) \times 0,5 \times 100 = 30 \text{ баллов}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{дист}$)	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{дист}$) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ ($T_{дист}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)

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

Где

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

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает

значение 100 баллов.

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 1 (30баллов x 2способа) = 60 баллов

Вариант 2

На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2 (30баллов X 3способа) = 90 баллов

Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способов взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3 - 100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($\Pi_{уд}^{откр}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Y}_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Y}_{сайт}$)	0-100 баллов	

$$\Pi_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

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

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

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

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет показателя по варианту 1 $(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,9 = 59$ баллов (результат округляется до целого числа).

Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 560 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет показателя по варианту 2 $(170+ 320) : (450+560) \times 100 = (490 : 1010) \times 100 = 0,4851 \times 100 = 48,51 = 48$ баллов (результат округляется до целого числа)

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹)		$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{откр}_{\text{уд}}})$ <p>Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий</p>	100 баллов
<p>Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)</p> <p>$(0,3 \times 50) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 15 + 18 + 23,6 = 56,6 = 57$ баллов (результат округляется до целого числа)</p>			

2. Расчёт показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф.}}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

		Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
--	--	--	--	--	--

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

где:

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

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

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

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

В организации в наличии **три** условия комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет показателя по варианту 1

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2.

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Расчет показателя по варианту 2

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$$

Вариант 3.

В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы
- 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет показателя по варианту 3

$$P_{\text{комф.усл}} - 100 \text{ баллов} \text{ (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)}$$

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. (П_{ожид})	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (С_{своевр})	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (У^{своевр}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	0-100 баллов	
------	--	---	--	--------------	--

В сфере социального обслуживания

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (**С_{своевр}**) и рассчитывается по формуле (2.2co)

$$P_{ожид}^{co} = C_{своевр} = \frac{U^{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100 \quad (2.2co)$$

где

U^{своевр} - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг

Пример расчета показателя 2.2. в сфере социального обслуживания

Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 217 чел.;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 5 Рекомендуемого образца Анкеты – 230 чел.

$$P_{ожид}^{co} = 217 : 230 \times 100 = 0,9434 \times 100 = 94,3 = 94 \text{ балла (округляется до целой единицы)}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y^{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Расчет показателя 2.3.

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = 400 : 450 \times 100 = 0,8888 \times 100 = 88,88 = 89 \text{ баллов (округляется до целой единицы)}$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)		В сфере охраны здоровья и социального обслуживания: $K^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \Pi^{\text{n}}_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}})$	100 баллов
--	--	--	------------

Пример расчета значения критерия 2 в сфере социального обслуживания:

$$K^2 = (0,3 \times 60) + (0,4 \times 94) + (0,3 \times 89) = 18 + 37,6 + 26,2 = 81,4 = 81 \text{ балл (округляется до целой единицы)}$$

3. Расчёт показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

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

где:

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

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

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

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыре** условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет показателя по варианту 1:

$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

Расчет показателя по варианту 2

$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{услуг дост}}$)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг дост}}$)</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</p>
-----	--	-----	---	--	--	--

дистанционном режиме или на дому. ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)		дому.			
<p style="text-align: center;">$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ (3.2)</p> <p>где: $T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов</p> <p><u>Пример для расчета значения показателя 3.2.</u></p> <p><u>Вариант 1</u></p> <p>В организации в наличии три условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). $C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3. $T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов. <p>Расчет показателя по варианту 1</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$ <p><u>Вариант 2</u></p> <p>В организации в наличии шесть условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>Расчет показателя по варианту 2</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).					
3.3 Доля получателей услуг,	0,3	3.3.1.Удовлетворенность	число получателей услуг-инвалидов,	0-100	100 баллов

удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($\Pi_{уд}^{дост}$)		доступностью услуг для инвалидов	удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($У^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	баллов	Для расчета формула (3.3)
--	--	----------------------------------	---	--------	---------------------------

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

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

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

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, - 125 чел;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

Расчет показателя 3.3.

$$\Pi_{уд}^{дост} = 125 : 175 \times 100 = 0,714 \times 100 = 71,4 = 71 \text{ балл (округляется до целой единицы).}$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)	1,0	$K^3 = (0,3 \times \Pi_{дост}^{орг} + 0,4 \times \Pi_{дост}^{услуг} + 0,3 \times \Pi_{уд}^{дост})$	100 баллов
---	-----	--	------------

Пример расчета значения критерия 3:

$\Pi_{дост}^{орг}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$\Pi_{дост}^{услуг}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$\Pi_{уд}^{дост}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

Расчет значения критерия 3:

$$(0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов (округляется до целой единицы).}$$

4. Расчёт показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{\text{перв.конт уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($У_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$\Pi_{\text{перв.конт уд}} = \left(\frac{У_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.1.

$У_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1.

$$\Pi_{\text{перв.конт уд}} = (130 : 150) \times 100 = 0,867 \times 100 = 86,7 = 87 \text{ баллов (округляется до целой единицы).}$$

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($У_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
------	--	-----	---	---	--------------	---

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.2.

$U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.2.

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = (145 : 150) \times 100 = 0,967 \times 100 = 96,7 = 97 \text{ баллов (округляется до целой единицы).}$$

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{уд}^{вежл.дист}$)	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($U_{уд}^{вежл.дист}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	--	-----	---	--	--------------	---

$$P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{U_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

$U_{уд}^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

Расчет показателя 4.3.

$P_{уд}^{каз.услуг} = (70 : 95) \times 100 = 0,737 \times 100 = 73,7 = 74$ баллов (округляется до целой единицы).

<p>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)</p>	1,0	<p>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</p> $K^4 = (0,4 \times \Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$ <p>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</p> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
--	-----	--	------------

Пример расчета значения критерия 4:

1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

$$K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ балла (округляется до целой единицы).}$$

5. Расчёт показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.1.

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет показателя 5.1.

$$P_{\text{реком}} = (125 : 250) \times 100 = 0,5 \times 100 = 50 \text{ баллов.}$$

№	Показатели оценки	Значи-	Параметры показателя оценки	Индикаторы параметров показателей	Значение	Макси-
---	-------------------	--------	-----------------------------	-----------------------------------	----------	--------

	качества	мость пока- зателей	качества, подлежащие оценке	оценки качества	параметров в баллах	мальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{орг.усл\ уд}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{орг.усл}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.2.

$Y_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;

2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет показателя 5.2.

$$P_{реком} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$$

№	Показатели оценки	Значи-	Параметры показателя оценки	Индикаторы параметров показателей	Значение	Макси-
---	-------------------	--------	-----------------------------	-----------------------------------	----------	--------

	качества	мость пока- зателей	качества, подлежащие оценке	оценки качества	параметров в баллах	мальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{уд}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($Y_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.3.

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет показателя 5.3.

$$P_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,8 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$$

Итого по критерию 5	1,0	В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и			100 баллов
---------------------	-----	--	--	--	------------

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)	<p>социального обслуживания:</p> $K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).</p> $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$	
--	--	--

Пример расчета значения критерия 5:

1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{\text{реком}}$ – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах, – 50 баллов;

$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах, – 92 балла;

$P_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах, – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

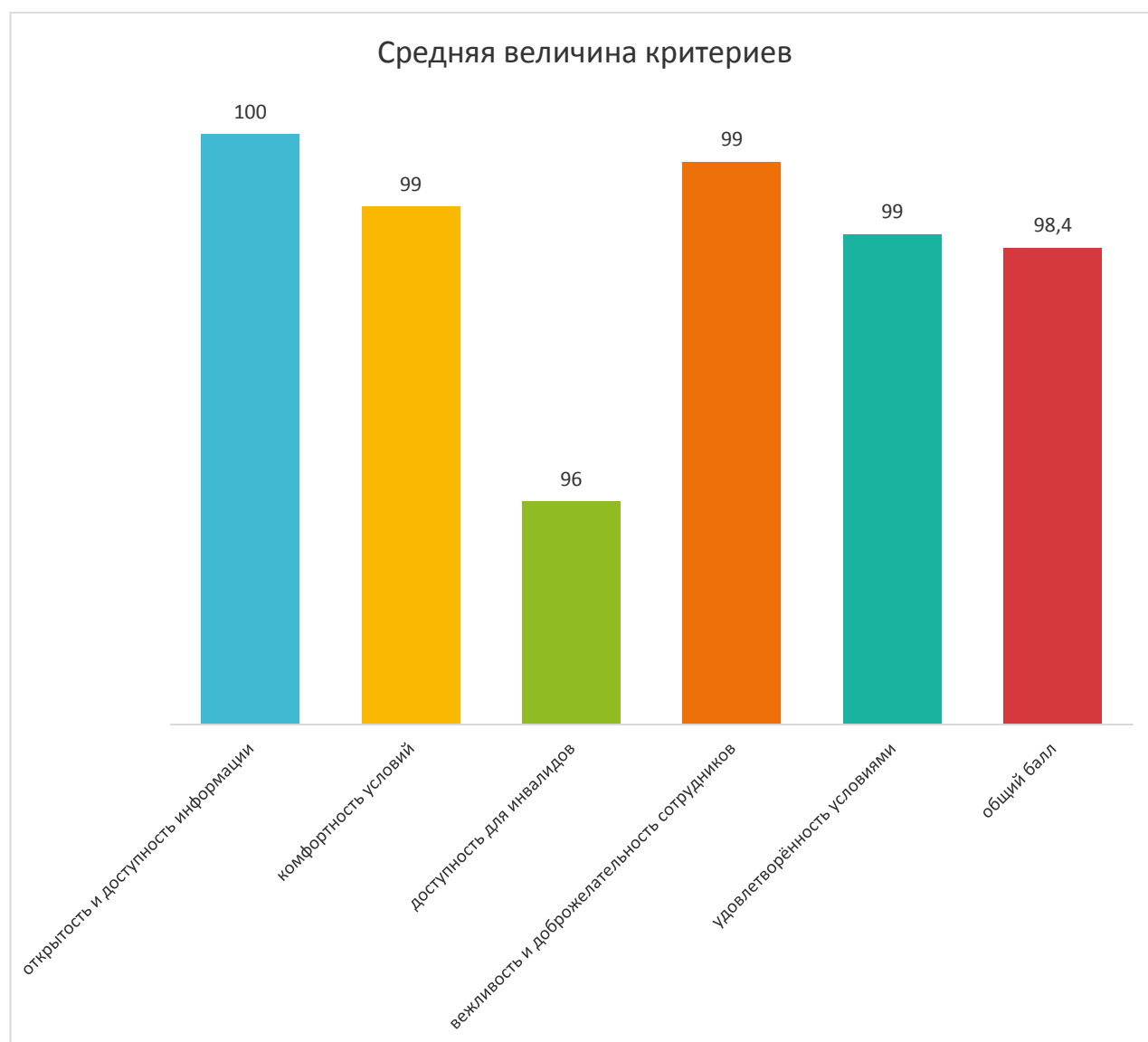
$$K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла (округляется до целой единицы).}$$

	2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.					
	1. телефон	2. электронная почта	3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения)	4. раздел «Часто задаваемые вопросы»	5. наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее	6. иной дистанционный способ взаимодействия
БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»	1	1	1	1	1	1
БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»	1	1	1	1	1	1
БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»	1	1	1	1	1	1
БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»	1	1	1	1	1	1
БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»	1	1	1	1	1	1
БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»	1	1	1	1	1	1
АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1
АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»	1	1	1	1	1	1
АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ»	1	1	1	1	1	1
АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»	1	1	1	1	1	1
БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	1	1	1	1	1	1
БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	1	1	1	1	1	1
БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	1	1	1	1	1	1
ЧУ СО «Детская деревня SOS – Вологда»	1	1	1	1	1	1
ООО «Золотая осень»	1	1	1	0	1	1
АНО «Новая жизнь»	1	1	1	1	1	1

Рейтинги организаций

Общие результаты

Общий средний балл составил 98,4, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерий открытости и доступности информации (100 баллов), далее следуют критерии комфортности, доброжелательности и вежливости, удовлетворённости условиями оказания услуг (99 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (98 баллов).



Наиболее высокий общий балл (100 баллов) получили:

- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»
- ✓ АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ✓ АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»
- ✓ БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»
- ✓ БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

Наиболее низкие общие баллы (87) получило:

- ✓ ООО «Золотая осень»



Данные по критериям приведены в таблице.

№ п/п	Наименование учреждения	Кр ит1	Кр ит2	Кр ит3	Кр ит4	Кр ит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейти нг
1	БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»	100	100	100	100	100	100,00	1
2	БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»	100	100	100	100	100	100,00	1
3	БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»	100	100	100	100	100	100,00	1
4	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100	100	100,00	1
5	АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»	100	100	100	100	100	100,00	1
6	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	100	100	100	100	100	100,00	1
7	БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100	100	100,00	1
8	БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»	100	99	100	100	100	99,80	2
9	АНО «Новая жизнь»	100	99	100	100	100	99,80	2

10	БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»	99	100	99	100	100	99,60	3
11	АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»	100	100	100	100	98	99,60	3
12	БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»	100	99	99	99	98	99,00	4
13	ЧУ СО «Детская деревня SOS – Вологда»	100	100	88	98	99	97,00	5
14	БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99	95	100	96	94	96,80	6
15	АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ»	99	94	98	97	90	95,60	7
16	ООО «Золотая осень»	97	95	47	99	97	87,00	8

Ранжирование организаций социального обслуживания по типам учреждения

Рейтинг организаций социального обслуживания: комплексные центры
социального обслуживания населения

№ п/п	Наименование учреждения	Кр ит1	Кр ит2	Кр ит3	Кр ит4	Кр ит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
1	БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»	100	100	100	100	100	100,00	1
2	БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»	100	100	100	100	100	100,00	1
3	БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»	100	100	100	100	100	100,00	1
4	БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»	100	99	100	100	100	99,80	2
5	БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»	99	100	99	100	100	99,60	3
6	БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»	100	99	99	99	98	99,00	4

Рейтинг организаций социального обслуживания: учреждения по работе с
пожилыми людьми и инвалидами
(стационарная форма социального обслуживания)

№ п/п	Наименование учреждения	Кр ит1	Кр ит2	Кр ит3	Кр ит4	Кр ит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
1	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100	100	100,00	1
2	АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»	100	100	100	100	100	100,00	1
3	АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»	100	100	100	100	98	99,60	2
4	АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ»	99	94	98	97	90	95,60	3

Рейтинг организаций социального обслуживания: специализированные
учреждения по работе с семьей и детьми
(полустационарная форма социального обслуживания)

№ п/п	Наименование учреждения	Кр ит1	Кр ит2	Кр ит3	Кр ит4	Кр ит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
1	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	100	100	100	100	100	100,00	1
2	БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100	100	100,00	1
3	БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99	95	100	96	94	96,80	2

**Рейтинг негосударственных организаций в сфере
социального обслуживания населения Вологодской области**

№ п/п	Наименование учреждения	Кр ит1	Кр ит2	Кр ит3	Кр ит4	Кр ит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейти нг
1	АНО «Новая жизнь»	100	99	100	100	100	99,80	1
2	ЧУ СО «Детская деревня SOS – Вологда»	100	100	88	98	99	97,00	2
3	ООО «Золотая осень»	97	95	47	99	97	87,00	3

**Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об
организации социальной сферы**

В данной группе рассматриваются следующие показатели:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;
- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).

1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной

сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Общий средний балл составил 100, что соответствует максимальному значению. Разброс по организациям составил от 97 до 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
1	БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»	100	100	100	100
2	БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»	100	100	100	100
3	БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»	100	100	99	100
4	БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»	100	100	100	100
5	БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»	100	100	100	100
6	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
7	АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»	100	100	100	100
8	АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»	100	100	100	100
9	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	100	100	100	100
10	БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
11	ЧУ СО «Детская деревня SOS – Вологда»	100	100	100	100
12	АНО «Новая жизнь»	100	100	100	100
13	БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»	100	100	98	99
14	АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ»	100	100	96	99
15	БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	98	99
16	ООО «Золотая осень»	90	100	100	97
		99	100	99	100

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» средний балл составил 99.

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» все организации получили 99 баллов.

По показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» организации получили в среднем 99 баллов.

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили организации:

- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»
- ✓ АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ✓ АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»
- ✓ АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»
- ✓ БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»
- ✓ БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

Наиболее низкую оценку получило

- ✓ ООО «Золотая осень»

Снижение оценки обусловлено субъективной оценкой сайтов и стендов организаций при полном соблюдении требований по их наполнению.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В данной группе исследуются следующие показатели:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

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

По данному критерию средний балл составил 99. Разброс оценок составил от 94 до 100 баллов.

При этом по показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» средний балл по организациям составил 100. В организациях обеспечены все условия комфортности.

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» показатель составил 99. 15 из 20 организаций не имеют нареканий по данному показателю от получателей услуг.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» средний балл составил 98. Сниженная по сравнению с другими оценка отмечается только у 2 организаций.

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит2
		2.1. П.комф	2.2. П.ожид	2.3. У.комф.	
1	БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»	100	100	100	100
2	БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»	100	100	99	100
3	БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»	100	100	100	100
4	БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»	100	100	100	100
5	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
6	АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»	100	100	100	100
7	АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»	100	100	100	100
8	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	100	100	100	100
9	БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
10	ЧУ СО «Детская деревня SOS – Вологда»	100	100	100	100
11	БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»	100	98	99	99
12	БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»	100	98	100	99
13	АНО «Новая жизнь»	100	100	98	99
14	БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	98	85	95
15	ООО «Золотая осень»	100	90	97	95
16	АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ»	100	99	87	94
	среднее:	100	99	98	99

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили организации:

- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»
- ✓ АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ✓ АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»

- ✓ АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»
- ✓ БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»
- ✓ БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
- ✓ ЧУ СО «Детская деревня SOS – Вологда»

Наиболее низкую оценку получило

- ✓ АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ»

Снижение оценки обусловлено оценкой времени ожидания предоставления услуг и субъективной оценкой условий комфортности.

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Рассматриваются следующие показатели:

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

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

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

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

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит3
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
1	БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»	100	100	100	100
2	БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»	100	100	100	100
3	БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»	100	100	100	100
4	БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»	100	100	100	100
5	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
6	АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»	100	100	100	100
7	АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»	100	100	100	100
8	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	100	100	100	100
9	БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
10	БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
11	АНО «Новая жизнь»	100	100	100	100
12	БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»	100	100	97	99
13	БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»	100	100	97	99
14	АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ»	100	100	95	98
15	ЧУ СО «Детская деревня SOS – Вологда»	100	100	60	88
16	ООО «Золотая осень»	60	0	95	47
среднее:		98	94	96	96

Средний балл по критерию составил 92 балла. Разброс значений по организациям составил от 47 до 100 баллов.

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 98 баллов. При этом показательно, что в 15 из 16 организаций стандарты полностью либо почти полностью соблюдаются - оценка составила 100 баллов.

По показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» средний балл составил 94. При этом большинство организаций получили максимальную оценку – 100 баллов. Полностью отсутствуют условия в ООО «Золотая осень».

По показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» оценка составляет 96 баллов.

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили организации:

- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»
- ✓ АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ✓ АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»
- ✓ АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»
- ✓ БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»
- ✓ БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
- ✓ АНО «Новая жизнь»

Наиболее низкую оценку получили

- ✓ ООО «Золотая осень»

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

В данной группе анализируются следующие показатели:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию в средний балл составил 99. Организации получили от 96 до 100 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» организации получили в среднем 99 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» организации получили 99 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы

при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» организации получили 99 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист.У	
1	БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»	100	100	98	100
2	БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»	100	100	100	100
3	БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»	100	100	100	100
4	БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»	100	100	100	100
5	БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»	100	100	100	100
6	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
7	АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»	100	100	100	100
8	АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»	100	100	100	100
9	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	100	100	100	100
10	БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
11	АНО «Новая жизнь»	100	100	100	100
12	БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»	99	99	100	99
13	ООО «Золотая осень»	100	97	100	99
14	ЧУ СО «Детская деревня SOS – Вологда»	97	97	100	98
15	АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ»	95	100	96	97
16	БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	97	95	96	96
среднее:		99	99	99	99

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили организации:

- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»

- ✓ АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ✓ АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»
- ✓ АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»
- ✓ БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»
- ✓ БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
- ✓ АНО «Новая жизнь»

Наиболее низкую оценку получили:

- ✓ БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

В данной группе анализировались следующие показатели:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

По данному критерию средний балл составил 98, разброс значений по организациям составил от 90 до 100.

Значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составило 100 баллов.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составило 100 баллов.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составило 99 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит5
		5.1. П.реком	5.2.П.Орг. усл.	5.3. П.уд	
1	БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»	100	100	100	100
2	БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»	100	99	100	100
3	БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»	98	98	98	98
4	БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»	100	100	100	100
5	БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»	100	100	100	100
6	БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»	100	100	100	100
7	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	100	100
8	АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»	100	100	100	100
9	АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ»	72	98	97	90
10	АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»	100	92	100	98
11	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	100	100	100	100
12	БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100
13	БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	95	94	94	94
14	ЧУ СО «Детская деревня SOS – Вологда»	97	100	100	99
15	ООО «Золотая осень»	97	100	97	97
16	АНО «Новая жизнь»	100	100	100	100
среднее		98	100	99	99

Наиболее высокую оценку (100 баллов) получили организации:

- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»
- ✓ АНО «Новая жизнь»

Наиболее низкую оценку получили

- ✓ АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ»

Индивидуальные результаты по каждой организации

Интегральные значения по всем организациям

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	96
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	99
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	99
	Интегральное значение по критерию 1	99
2. Комфортность условий предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	99
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	98
	Интегральное значение по критерию 2	99
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	96
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	86
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	96
	Интегральное значение по критерию 3	92
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	99
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	99
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	99
	Интегральное значение по критерию 4	99
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	97
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	98
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99
	Интегральное значение по критерию 5	98
ИТОГ	общий балл	97,3

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

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100
	Интегральное значение по критерию 1	100
2. Комфортност ь условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	100
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 2	100
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
	Интегральное значение по критерию 3	100
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	98
	Интегральное значение по критерию 4	100
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 5	100
ИТОГ	общий балл	100,0

БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100
	Интегральное значение по критерию 1	100
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	100
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	99
	Интегральное значение по критерию 2	100
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
	Интегральное значение по критерию 3	100
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
	Интегральное значение по критерию 4	100
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	99
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 5	100,0
ИТОГ	общий балл	100,0

БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	99
	Интегральное значение по критерию 1	100
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	98
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	99
	Интегральное значение по критерию 2	99
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	97
	Интегральное значение по критерию 3	99
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	99
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	99
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
	Интегральное значение по критерию 4	99
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	98
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	98
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	98
	Интегральное значение по критерию 5	98
ИТОГ	общий балл	99,0

БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	98
	Интегральное значение по критерию 1	99
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	100
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 2	100
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	97
	Интегральное значение по критерию 3	99
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
	Интегральное значение по критерию 4	100
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 5	100
ИТОГ	общий балл	99,6

БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100
	Интегральное значение по критерию 1	100
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	98
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 2	99
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
	Интегральное значение по критерию 3	100
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
	Интегральное значение по критерию 4	100
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 5	100
ИТОГ	общий балл	99,8

БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100
	Интегральное значение по критерию 1	100
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	100
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 2	100
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
	Интегральное значение по критерию 3	100
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
	Интегральное значение по критерию 4	100
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 5	100
ИТОГ	общий балл	100,0

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

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100
	Интегральное значение по критерию 1	100
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	100
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 2	100
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
	Интегральное значение по критерию 3	100
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
	Интегральное значение по критерию 4	100
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 5	100
ИТОГ	общий балл	100,0

АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100
	Интегральное значение по критерию 1	100
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	100
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 2	100
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
	Интегральное значение по критерию 3	100
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
	Интегральное значение по критерию 4	100
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 5	100
ИТОГ	общий балл	100,0

АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ»

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	96
	Интегральное значение по критерию 1	99
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	95
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	87
	Интегральное значение по критерию 2	94
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	95
	Интегральное значение по критерию 3	98
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	95
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	96
	Интегральное значение по критерию 4	97
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	72
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	98
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	97
	Интегральное значение по критерию 5	90
ИТОГ	общий балл	95,6

АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100
	Интегральное значение по критерию 1	100
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	100
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 2	100
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
	Интегральное значение по критерию 3	100
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
	Интегральное значение по критерию 4	100
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	92
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 5	98
ИТОГ	общий балл	99,6

БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100
	Интегральное значение по критерию 1	100
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	100
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 2	100
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
	Интегральное значение по критерию 3	100
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
	Интегральное значение по критерию 4	100
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 5	100
ИТОГ	общий балл	100,0

БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100
	Интегральное значение по критерию 1	100
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	100
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 2	100
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
	Интегральное значение по критерию 3	100
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
	Интегральное значение по критерию 4	100
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 5	100
ИТОГ	общий балл	100,0

БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	98
	Интегральное значение по критерию 1	99
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	98
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	85
	Интегральное значение по критерию 2	95
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
	Интегральное значение по критерию 3	100
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	97
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	95
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	96
	Интегральное значение по критерию 4	96
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	95
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	94
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	94
	Интегральное значение по критерию 5	94
ИТОГ	общий балл	96,8

ЧУ СО «Детская деревня SOS – Вологда»

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100
	Интегральное значение по критерию 1	100
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	100
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 2	100
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	60
	Интегральное значение по критерию 3	88
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	97
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	97
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
	Интегральное значение по критерию 4	98
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	97
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 5	99
ИТОГ	общий балл	97,0

ООО «Золотая осень»

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	90
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100
	Интегральное значение по критерию 1	97
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	90
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	97
	Интегральное значение по критерию 2	95
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	60
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	95
	Интегральное значение по критерию 3	47
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	97
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
	Интегральное значение по критерию 4	99
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	97
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	97
	Интегральное значение по критерию 5	97
ИТОГ	общий балл	87,0

АНО «Новая жизнь»

Критерии	Показатели	
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	100
	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100
	Интегральное значение по критерию 1	100
2. Комфортность условий предоставлен ия услуг	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	100
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	98
	Интегральное значение по критерию 2	99
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
	Интегральное значение по критерию 3	100
4. Доброжелате льность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
	Интегральное значение по критерию 4	100
5. Удовлетворе нность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100
	Интегральное значение по критерию 5	100
ИТОГ	общий балл	99,8

Выводы и рекомендации по организациям

Выводы

Общий средний балл составил 98,4, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии открытости и доступности информации (100 баллов), далее следуют критерии комфортности, доброжелательности и вежливости, удовлетворённости условиями оказания услуг (99 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (98 баллов).

Наиболее высокий общий балл (100 баллов) получили:

- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»
- ✓ БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»
- ✓ АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ✓ АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»
- ✓ БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»
- ✓ БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

Наиболее низкие общие баллы (86) получило:

- ✓ ООО «Золотая осень»

Недостатки по организациям:

В целом, в организациях социального обслуживания Вологодской области созданы благоприятные условия для получателей услуг.

Однако отмечаются некоторые недостатки.

	Недостатки в части открытости и доступности информации	Недостатки в части комфортности условий оказания услуг	Недостатки в части доступности для инвалидов	Недостатки в части вежливости и доброжелательности	Недостатки в части общей удовлетворённости условиями оказания услуг
БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»	Жалоб и замечаний нет	Нет комфортной зоны ожидания. Это бывший детский сад поэтому места очень мало приходится ждать в коридоре стоя.	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Отдельные случаи недовольства графиком: не работает в выходные дни.
БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
БУ СО ВО «КЦСОН Чагодощенского района»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роцца»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет

АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ»	Жалоб и замечаний нет	Жалобы на качество питания и обеспечения постельным бельём, озеленения территории.	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечани й нет	Недостато к возможно стей для занятий творствен ом и другими активност ями.
АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»	Жалоб и замечаний нет	недостаточно средств навигации внутри организации	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечани й нет	
БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечани й нет	Жалоб и замечаний нет
БУ СО ВО «Ивановский детский дом- интернат для умственно отсталых детей»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечани й нет	Жалоб и замечаний нет
БУ СО ВО «Кадниковский детский дом- интернат для умственно отсталых детей»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечани й нет	Жалоб и замечаний нет
ЧУ СО «Детская деревня SOS – Вологда»	Жалоб и замечаний нет	Плохая транспортная доступность: отсутствие филиала в города.	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечани й нет	Жалоб и замечаний нет
ООО «Золотая осень»	Частично отсутствует необходимая информация на стендах организации	Жалоб и замечаний нет	Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно- гигиенических помещений в организации. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной	Отдельн ые жалобы на невежлив ость персонал а и частую смену сиделок.	Жалоб и замечаний нет

			<p>информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), альтернативная версия официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, помощь оказываемая работниками; услуги, оказываемые дистанционно либо надомно.</p>		
АНО «Новая жизнь»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет

Рекомендации

В качестве предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания, могут выступать следующие мероприятия:

- ✓ дальнейшее совершенствование и поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на сайтах, удобной и доступной навигацией, функцией обратной связи;
- ✓ продолжать работу в направлении поддержания комфортных условий во время ожидания предоставления услуг;
- ✓ внедрение в практику работы учреждений инновационных технологий, позволяющих повысить эффективность предоставления социальных услуг;
- ✓ проводить обучение с сотрудниками учреждений социального обслуживания по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения;
- ✓ продолжать совершенствование материально-технической базы учреждений по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан.

Рекомендуется рассмотреть возможность устранения следующих поводов для жалоб и замечаний:

	Недостатки в части открытости и доступности информации	Недостатки в части комфортности условий оказания услуг	Недостатки в части доступности для инвалидов	Недостатки в части вежливости и доброжелательности	Недостатки в части общей удовлетворённости условиями оказания услуг
БУ СО ВО «КЦСОН г. Вологды и Вологодского района»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
БУ СО ВО «КЦСОН «Забота»	Жалоб и замечаний нет	Оборудовать комфортную зону ожидания.	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Рассмотреть возможность работы в выходные дни.
БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
БУ СО ВО «КЦСОН Нюксенского района»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
БУ СО ВО «КЦСОН	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний	Жалоб и замечаний нет

Чагодощенского района»		нет		нет	
АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
АУ СО ВО «ПНИ «Сосновая Роща»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ»	Жалоб и замечаний нет	Улучшить качество питания и обеспечения постельным бельём, озеленения территории.	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Расширить ассортимент занятий творчеством и другими активностями.
АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»	Жалоб и замечаний нет	Обеспечить удобную навигацию внутри организации	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	
БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
ЧУ СО «Детская деревня SOS – Вологда»	Жалоб и замечаний нет	Рассмотреть возможность создания офиса в городе для оформления документов.	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет
ООО «Золотая осень»	Частично отсутствует необходимая информация на стендах	Жалоб и замечаний нет	Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных	Работать с профессиональным выгоранием сотрудников	Жалоб и замечаний нет

	организации		<p>средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), альтернативная версия официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, помощь оказываемая работниками; услуги, оказываемые дистанционно либо надомно.</p>		
АНО «Новая жизнь»	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет	Жалоб и замечаний нет

Приложения

Приложение 1. Протокол мониторинга качества условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг

1. Отметьте наличие материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организации

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных		1. есть 0. нет

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания		
8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	1. есть 0. нет 99. нет деятельности, подлежащей лицензированию	1. есть 0. нет 99. нет деятельности, подлежащей лицензированию
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)		1. есть 0. нет
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	1. есть 0. нет 99. предписаний не выдавалось	1. есть 0. нет 99. предписаний не выдавалось
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1. есть 0. нет	1. есть 0. нет
Всего		

2. Отметьте функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

- абонентский номер телефона;	
- адрес электронной почты;	
- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным);	
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	
- иные дистанционные способы взаимодействия (УКАЖИТЕ, какие) _____	
ВСЕГО	

3. Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	
- наличие и понятность навигации внутри организации;	
- наличие и доступность питьевой воды;	
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	
- санитарное состояние помещений организации;	
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);	
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством	

Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).	
	ВСЕГО

4. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	
- наличие сменных кресел-колясок;	
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	
ВСЕГО	

5. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

6. Предусмотрено ли в организации осуществление лицензируемых в соответствии с законодательством РФ видов деятельности?

1. Да

2. Нет

7. Имеются ли в организации предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания?

1. Да

2. Нет

8. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в организации:

Приложение 2. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Уважаемый участник опроса!

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

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

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания гарантируется.

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)

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

1. Да
2. Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

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

прочие условия)?

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)

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

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники)?

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 13)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)?

1. Да
2. Нет

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

1. Да

2. Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской
Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

**Приложение 3. Перечень организаций социального обслуживания
Вологодской области для проведения независимой оценки качества
оказания социальных услуг в 2020 году**

№	Наименование учреждения
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды и Вологодского района»
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Череповца и Череповецкого района «Забота»
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменгско-Городецкого района»
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Междуреченского района»
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Нюксенского района»
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Чагодощенского района»
7	АУ СО ВО «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
8	АУ СО ВО "Психоневрологический интернат "Сосновая Роща"
9	АУ СО ВО «Череповецкий психоневрологический интернат»
10	АУ СО ВО «Череповецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов №1»
11	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»
12	БУ СО ВО «Ивановский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
13	БУ СО ВО «Кадниковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
14	Частное учреждение социального обслуживания «Детская деревня SOS – Вологда»
15	Общество с ограниченной ответственностью «Золотая осень»
16	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Новая жизнь»