

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ
АВРАМЕНКО ИРИНА МИХАЙЛОВНА

УТВЕРЖДАЮ

ИП Авраменко И.М.



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

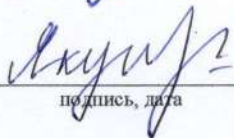
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ НА ТЕМУ:
«ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ
ОБСЛУЖИВАНИЯ В 2021 ГОДУ» НА ТЕРРИТОРИИ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Руководитель проекта
канд. соц. наук




Радченко С.В.

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук



Якушина Н.В.

Исполнитель
канд. соц. наук



Балезина Е.А.

Исполнитель
канд. филос. наук



Кузьменков В.А.

Содержание

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

Приложение 5. Протоколы по организациям, принявшим участие в сборе и обобщении информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания	
по организациям стационарной формы социального обслуживания.....	88
по организациям полустационарной формы социального обслуживания...	95
по организациям социального обслуживания на дому.....	111
Приложение 6. План-график выездов. Фотоматериалы	129

Введение

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

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

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

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.1 Объект и предмет исследования

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

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

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

1.2 Цель и задачи исследования

Цели исследования:

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

Задачи исследования:

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

1.3 Интерпретация основных понятий

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

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

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

К организациям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания¹ Вологодской области, относятся:

1. Организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание:

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

- специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов;

- психоневрологический интернат;

- детский дом-интернат для умственно отсталых детей;

- социальный приют для детей;

- центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей;

- иные организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание.

2. Организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание:

- социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних;

- реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями;

- центр социальной помощи семье и детям;

- центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей;

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

- дом ночного пребывания;

- специальный дом для одиноких престарелых;

- иные организации, осуществляющие полустационарное социальное обслуживание.

3. Организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому:

- комплексный центр социального обслуживания населения;

- иные организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому.

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

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

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

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

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

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

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

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

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

2.1 Методика сбора и анализа данных

Источники информации:

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

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

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

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

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

Таблица 1. Методы сбора информации

№	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
1. Показатели, характеризующие критерий "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: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	Контент-анализ	
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты;	Контент-анализ	

№	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
	<ul style="list-style-type: none"> - 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).	Опрос получателей услуг	Анкета представлена в приложении 2
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги"			
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	Включенное наблюдение	
2.2	Время ожидания предоставления услуги	Опрос получателей услуг	
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	Включенное наблюдение	

№	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	Включенное наблюдение	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Опрос получателей услуг	
4. Показатели, характеризующие критерий "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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	

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

Методы обобщения и анализа информации:

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

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

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

2.2 Объем выборки

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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