

МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ МАРКЕТИНГОВЫЙ ЦЕНТР «ИВАНОВО»  
(ООО ММЦ «Иваново»)

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
\_\_\_\_\_ И.В. Веселова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

**ОТЧЕТ  
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ  
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ В 2016 ГОДУ**

Вологда, 2016

## Список исполнителей

### **Руководитель темы**

Генеральный директор

ООО ММЦ «Иваново»

\_\_\_\_\_ И. В. Веселова

### **Исполнители темы**

Специалист,

кандидат эк. наук

Специалист

\_\_\_\_\_ А. А. Кровяков

\_\_\_\_\_ Д. Е. Кабанов

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДОЛОГИЯ.....	4
1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ.....	4
2. ПРЕДМЕТ, ОБЪЕКТЫ И ГЕОГРАФИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ .....	4
3. ИСХОДНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОНЯТИЯ (КАТЕГОРИИ) ИССЛЕДОВАНИЯ .....	4
4. МЕТОДИКА СБОРА ИНФОРМАЦИИ .....	5
5. ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ .....	13
6. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ .....	14
7. МЕТОДЫ ОБРАБОТКИ И АНАЛИЗА ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ.....	14
8. ПЛАН ПРОВЕРКИ РАБОТЫ ИНТЕРВЬЮЕРОВ И ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ НЕОБХОДИМОСТИ ИСПРАВЛЕНИЯ ВОЗМОЖНЫХ ОШИБОК .....	16
9. ОТЧЕТНЫЕ ФОРМЫ И МАТЕРИАЛЫ.....	16
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ .....	18
2.1. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ .....	18
2.2 ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕНИЯ НОРМАТИВНЫХ ЗНАЧЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	37

# **1. МЕТОДОЛОГИЯ**

## **1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ**

Основная *цель* услуг - проведение независимой оценки качества оказания услуг в 16 организациях социального обслуживания Вологодской области с учетом критериев, показателей и типов организаций.

Основные *задачи*:

1. Проанализировать и оценить фактические значения критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области (открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг);
2. Сформировать рейтинг организаций социального обслуживания Вологодской области;
3. Разработать предложения по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области.

## **2. ПРЕДМЕТ, ОБЪЕКТЫ И ГЕОГРАФИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

Предметом исследования выступают количественные оценки значения критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области, интегральные оценки качества работы и рейтингование данных организаций.

Объект исследования №1 – организации социального обслуживания.

Объект исследования №2 – руководители организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

Объект исследования №3 – получатели социальных услуг в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

География: мониторинг проводится в Вологодской области.

## **3. ИСХОДНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОНЯТИЯ (КАТЕГОРИИ) ИССЛЕДОВАНИЯ**

Базовыми теоретическими понятиями настоящего исследования являются:

- 1) организации социального обслуживания - учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания, а также организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания;

- 2) генеральная совокупность - совокупность всех объектов (единиц), относительно которых учёный намерен делать выводы при изучении конкретной проблемы;
- 3) выборка (выборочная совокупность) - множество случаев (испытуемых, объектов, событий, образцов), с помощью определённой процедуры выбранных из генеральной совокупности для участия в исследовании;
- 4) объем выборки - число случаев (испытуемых, объектов, событий, образцов), включённых в выборочную совокупность;
- 5) ошибка выборки — это объективно возникающее расхождение между характеристиками выборки и генеральной совокупности. Она зависит от ряда факторов: степени вариации изучаемого признака, численности выборки, метода отбора единиц в выборочную совокупность, принятого уровня достоверности результата исследования;
- 6) интервьюер – лицо, ведущее социологический опрос;
- 7) респондент - лицо, обследуемое с помощью социологического опроса.

#### **4. МЕТОДИКА СБОРА ИНФОРМАЦИИ**

Подразумевает одновременное применение следующих методов сбора информации:

- кабинетное исследование – это сбор и анализ вторичной информации из доступных источников (статистика, Интернет и пр.);
- метод сбора и фиксации информации - состоит в том, что информация собирается в процессе обращения за получением услуги, при этом исследователь обращается за получением услуги анонимно, обладая правами «обычного получателя» и не декларируя своих исследовательских целей;
- анкетирование - это метод получения информации путем письменных ответов респондентов на систему стандартизированных вопросов анкеты. Анкетирование бывает также очным и заочным. В случае очного анкетирования опрашиваемый заполняет вопросник в присутствии анкетера либо анкетер заполняет вопросник со слов опрашиваемого. В случае заочного анкетирования опрашиваемый заполняет вопросник без анкетера, предварительно получив анкету.

Методика сбора информации также предполагает наличие регламентированных приказом Минтруда России от 8 декабря 2014 № 995н показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и служащих в дальнейшем базой для построения интегральной оценки и рейтинга таких организаций. В следующей таблице показатели для мониторинга приведены в соответствии с методами получения информации и исследуемыми объектами:

**Перечень показателей для мониторинга и методика сбора информации их числовых значений**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристики показателя)	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект мониторинга
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3)		
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	баллы	от 0 до 1	Кабинетное исследование	Объект №1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1	Кабинетное исследование	Объект №1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0	метод сбора и фиксации информации	Объект №1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	Кабинетное исследование	Объект №1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2)		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	Кабинетное исследование	Объект №1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да/нет	1/0	Кабинетное исследование	Объект №1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма		

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристики показателя)	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект мониторинга
			значений показателей 4.1 - 4.2)		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	метод сбора и фиксации информации	Объект №1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	метод сбора и фиксации информации	Объект №1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	Кабинетное исследование	Объект №1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/отсутствует	1/0	Кабинетное исследование	Объект №1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	Кабинетное исследование	Объект №1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	метод сбора и фиксации информации	Объект №1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	Кабинетное исследование	Объект №1

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристики показателя)	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект мониторинга
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/представлен а частично/представлен а в полном объеме	0/0,5/1	Кабинетное исследование	Объект №1
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>					
8.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)		
8.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована/не оборудована	1/0,5/0	метод сбора и фиксации информации	Объект №1
8.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/частично доступны/не доступны	1/0,5/0	метод сбора и фиксации информации	Объект №1
8.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/частично доступно/не доступно	1/0,5/0	метод сбора и фиксации информации	Объект №1
8.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	метод сбора и фиксации информации	Объект №1
9.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
10.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	метод сбора и фиксации информации	Объект №1
11.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %),	Анкетирование	Объект №2



№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристики показателя)	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект мониторинга
			деленное на 100		
12.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>					
13.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
14.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	Анкетирование	Объект №3
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>					
15.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
16.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
17.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №2
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
18.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа	%	от 0 до 1 балла; значение показателя	Анкетирование	Объект №3

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект мониторинга
	опрошенных		(в %), деленное на 100		
19.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах		
19.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение	Анкетирование	Объект №3

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект мониторинга
			показателя (в %), деленное на 100		
19.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
20.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
21.	Количество зарегистрированных в организации	более 5 жалоб	0	Анкетирование	Объект №2

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект мониторинга
	социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	менее 5 жалоб  жалоб не зарегистрировано	0,5  1		
22.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3

Применение показателей для оценки организаций социального обслуживания согласно приказу Минтруда России от 8 декабря 2014 № 995н дифференцируется в зависимости от их типа:

- для стационарной формы обслуживания – все показатели, кроме п.13 – 14, п.19.12;
- для полустационарной формы обслуживания – все показатели, кроме п.19.12;
- для надомной формы обслуживания – все показатели, кроме п.8.1 – 8.4, п.10, п.12, п.19.1 – 19.8, п.19.11, п.20.

В ходе подготовки инструментария анкетирования, был осуществлен анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения и включения перечня проблем в анкеты для оценки респондентами.

Одной из задач мониторинга является установление нормативных регулируемых нормативно-правовыми актами показателей работы организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания. Поскольку социальные услуги относятся к государственным услугам, то основным документом в этой сфере является Указ Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года N 601, определяющий ключевые нормативные показатели для оценки эффективности работы органов власти:

- 1) уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90 процентов;
- 2) доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году - не менее 70 процентов;
- 3) сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут.

Мониторинг указанных показателей планируется провести с учетом методики Минэкономразвития (Письмо Минэкономразвития от 28.02.2014 №3939-ОФ/Д09и) и включить соответствующий блок вопросов в анкету для проведения анкетирования (для объекта исследования №3).

## 5. ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

В ходе исследования будут использованы различные типы и объемы выборок в зависимости от обследуемого объекта.

Выборка для объекта исследования №1 является целенаправленной (определена Техническим заданием) и составляет 16 организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

Выборка для объекта исследования №2 является целенаправленной и составляет 16 человек (100%, по одному руководителю в каждой организации).

Выборка для объекта исследования №3 предоставлена Заказчиком (таб1)

Таблица 1

### Модель выборки для объекта исследования №3

№	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Количество респондентов
<b>Комплексные центры социального обслуживания населения</b>			
<i>Имеют стационарные отделения</i>			
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	161350, Вологодская обл., с. им. Бабушкина, ул. Строителей, 2а	35
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	162300, Вологодская обл., с. Верховажье, ул. Луначарского, 4а	30
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	162160, Вологодская обл., п. Вожега, пер. Октябрьский, 17	35
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	162000, Вологодская обл., г. Грязовец, ул. Румянцевой, 30а	30
<i>Не имеют стационарных отделений</i>			
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	162250, Вологодская обл., г. Харовск, ул. Архангельская, 5	30
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	162560, Вологодская обл., п. Шексна, ул. Магистральная, 31	30
<b>Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми</b>			
7	БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	162340, Вологодская обл., г. Великий Устюг, ул. Павла Покровского, 23	20
8	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 1»	160002, Вологодская обл., г. Вологда, ул. Щетинина, 5-а	20
9	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей города Вологды «СоДействие»	160002, Вологодская обл., г. Вологда, ул. Лечебная, 26	20
10	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2»	162107, Вологодская обл., Сокольский район, г. Кадников, ул. Володарского, 2-в	20
11	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи	162618, Вологодская обл., г. Череповец,	20

	детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	ул. Юбилейная, 26	
12	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Созвездие»	162618, Вологодская обл., г. Череповец, пр. Победы, 179	20
13	БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды»	160019, Вологодская обл., г. Вологда, ул. Энгельса, 61	50
<b>Психоневрологические интернаты</b>			
14	БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	161109, Вологодская обл., Кирилловский район, п/о Вогнема, м. Стародевичье	30
15	БУ СО ВО «Психоневрологический интернат «Сосновая Роща»	162107, Вологодская обл., Сокольский район, г. Кадников, д. Сосновая Роща	40
16	АУ СО ВО «Устюженский психоневрологический интернат»	162840, Вологодская обл., Устюженский район, с. Михайловское	30

## 6. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Основным инструментарием для сбора данных мониторинга является структурированный бланк или анкета. Для каждого из планируемых к применению методов сбора информации будет разработан соответствующий инструментарий:

- для кабинетного исследования – бланк фиксации результатов кабинетного исследования;
- для метода контрольной закупки – бланк фиксации результатов;
- для метода анкетирования – анкета для каждого из объектов анкетирования (объекты №2, 3);
- рекомендации интервьюерам для проведения кабинетного исследования, контрольной закупки и анкетирования;
- формы для регистрации первичной информации.

## 7. МЕТОДЫ ОБРАБОТКИ И АНАЛИЗА ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ

Основными методами обработки и анализа полученной информации будут являться:

- 1) дескриптивный анализ – обработка эмпирических данных, их систематизация, наглядное представление в форме графиков-гистограмм и частотных таблиц, а также их количественное описание посредством основных статистических показателей.
- 2) кросстабуляционный анализ - используется для анализа перекрестного распределения групп респондентов по различным переменным.
- 3) анализ связей – совокупность методов обнаружения зависимостей между случайными признаками или факторами (критериальный, например, по критерию хи-квадрат, корреляционный анализ и пр.

Агрегирование показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, для составления рейтингов таких организаций будет проводиться по методике Министерства труда и социальной защиты РФ согласно приказа от 30 августа 2013 г. N 391а.

Согласно данной методике рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров. Каждой организации социального обслуживания, участвующей в мониторинге, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Организации социального обслуживания, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

Интегральная оценка качества работы организации социального обслуживания Ик рассчитывается по следующей формуле:

$$Ик = \sum_{i=1}^n w_i \times k_i^{10}, \text{ где:}$$

$k_i^{10}$  - значение показателя  $k_i$  по десятибалльной шкале (перечень рекомендуемых показателей оценки качества работы организации социального обслуживания приводится в приложении N 3 к Методическим рекомендациям);

$w_i$  - значение весового коэффициента показателя  $k_i$ , при этом сумма всех весовых коэффициентов  $\sum_{i=1}^n w_i = 1$ .

Значения весовых коэффициентов показателей  $k_i$  устанавливаются в ходе анкетирования объектов мониторинга №2 и №3 путем оценки ими общей значимости набора показателей по общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении социальных услуг;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания.

Применение весовых коэффициентов, установленных по оценкам различных объектов исследования, позволит формировать рейтинги по оценкам руководителей организаций социального обслуживания и получателей социальных услуг.

Необходимо отметить, что приведение показателей качества работы организации социального обслуживания к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале рекомендуется производить следующими способами:

1) для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы организации социального обслуживания, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0

баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения  $k_i^{10}$  по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\text{мин}}}{k_i^{\text{макс}} - k_i^{\text{мин}}} \times 10, \text{ где:}$$

$k_i$  - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{макс}}$  - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{мин}}$  - минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

Для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы организации социального обслуживания населения, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения  $k_i^{10}$  по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\text{макс}}}{k_i^{\text{мин}} - k_i^{\text{макс}}} \times 10, \text{ где:}$$

$k_i$  - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{мин}}$  - минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{макс}}$  - максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения;

## **8. ПЛАН ПРОВЕРКИ РАБОТЫ ИНТЕРВЬЮЕРОВ И ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ НЕОБХОДИМОСТИ ИСПРАВЛЕНИЯ ВОЗМОЖНЫХ ОШИБОК**

В целях анализа эффективности проведенного мониторинга и достижения наилучшего результата будет проведена следующая система мероприятий:

- 1) *Выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.*
- 2) *Визуальная проверка электронного массива данных.* Планируется проверить массив на отсутствие технических и логических ошибок.

## **9. ОТЧЕТНЫЕ ФОРМЫ И МАТЕРИАЛЫ**

В рамках отчетности также должны быть предоставлены следующие материалы:

- итоговый массив данных по результатам анкетирования;
- предварительные 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);

Предварительные результаты предоставляются на рассмотрение Заказчика.

- таблица, отражающая 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 рейтингов, согласованных с Заказчиком

- предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания по каждой организации с учетом критериев независимой оценки качества.

По итогам проведения исследования Исполнителем должен быть предоставлен Заказчику итоговый аналитический отчет, включающий: аналитическую информацию со сформированным рейтингом качества работы организаций социального обслуживания, указанных в Перечне организаций социального обслуживания Вологодской области для проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

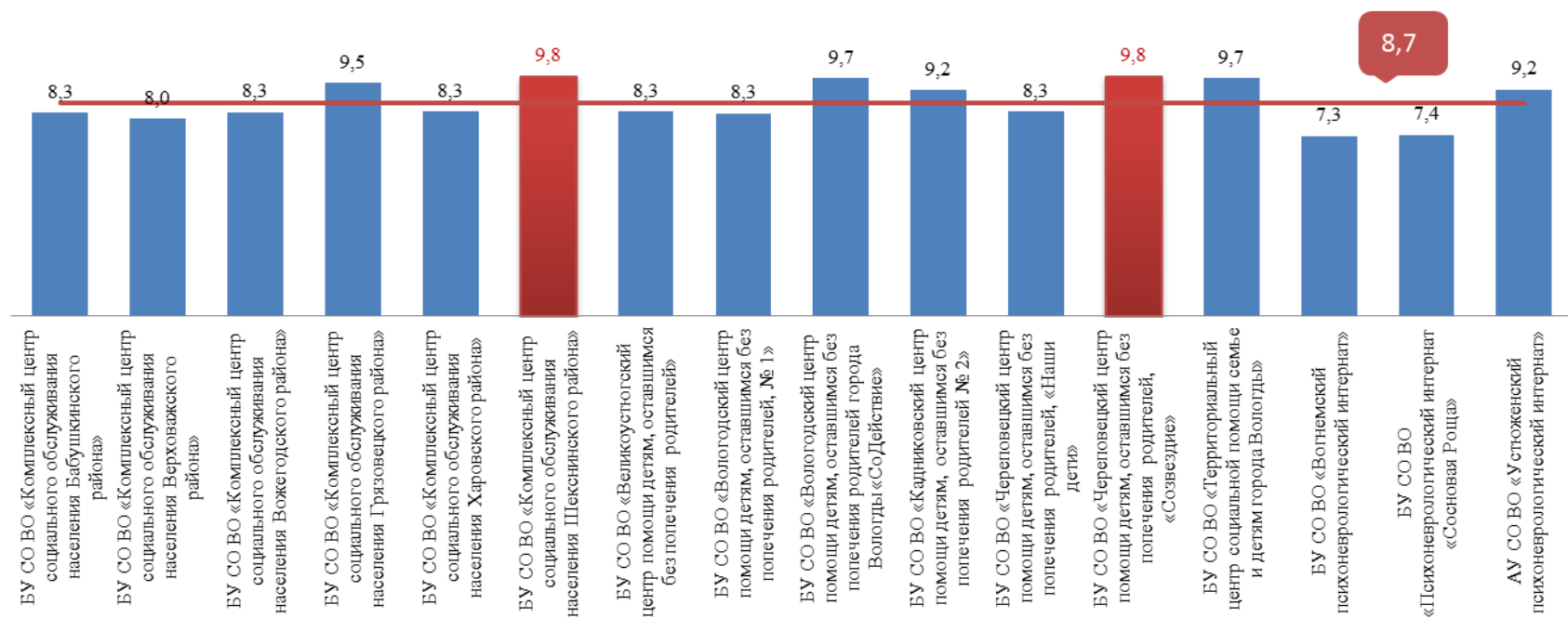
### **2.1. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

#### **2.1.1. ОБЩАЯ ОЦЕНКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Настоящее исследование было проведено среди учреждений социального обслуживания Вологодской области для разных категорий пользователей.

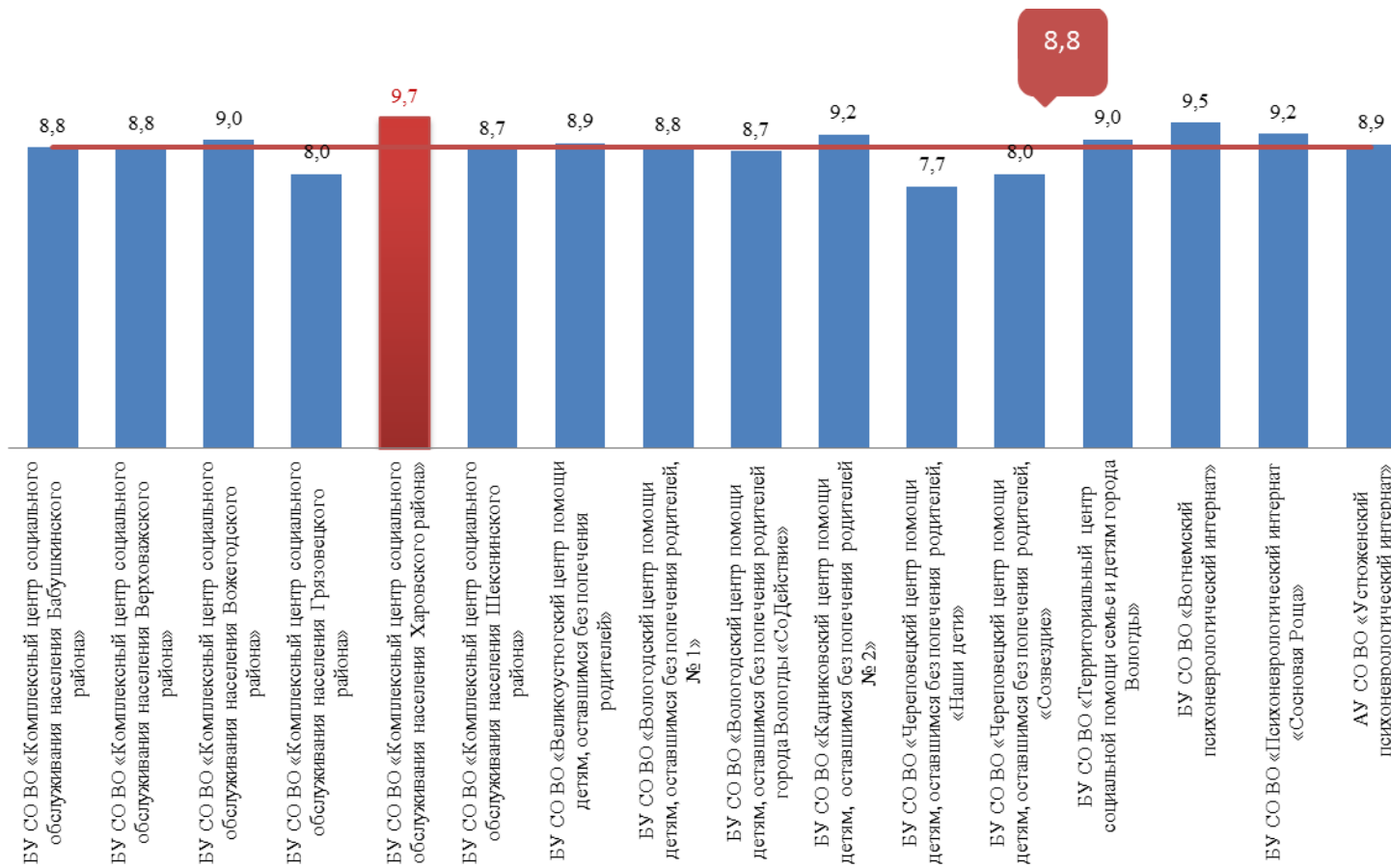
Для начала рассмотрим результаты исследования удовлетворенности работой всех исследуемых учреждений социального обслуживания Вологодской области.

Результаты опроса пользователей социальных услуг показали, что открытостью и доступностью информации об организации социального обслуживания более всего удовлетворены респонденты БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района» и БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» (показатель удовлетворенности составил 9,8 балла), менее всего – БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат» (показатель удовлетворенности 7,3 балла) и БУ СО ВО «Психоневрологический интернат «Сосновая Роща» (показатель удовлетворенности 7,4 балла). Средний балл удовлетворенности в целом по области находится на уровне 8,7 баллов.



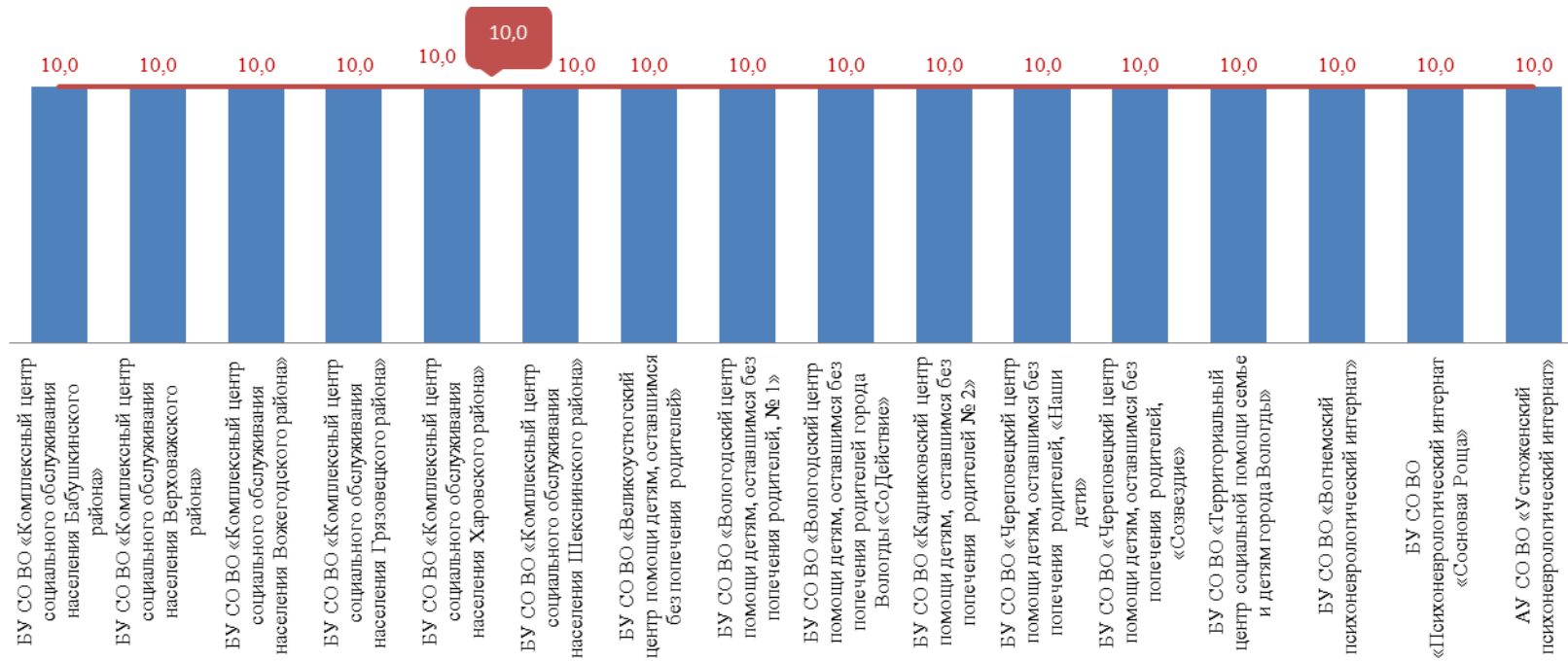
**Рис. 1 Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**

Анализ результатов опроса пользователей услуг позволил выявить, что показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, находятся на достаточно высоком уровне. Лидером является БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района» (показатель удовлетворенности составил 9,7 балла). Самый низкий показатель – у БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Наши дети» (показатель удовлетворенности 7,7 балла). Следует отметить, что у большинства учреждений социального обслуживания населения Вологодской области индекс удовлетворенности данным параметром находится выше среднеобластного, который составил 8,8 баллов.



**Рис. 2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

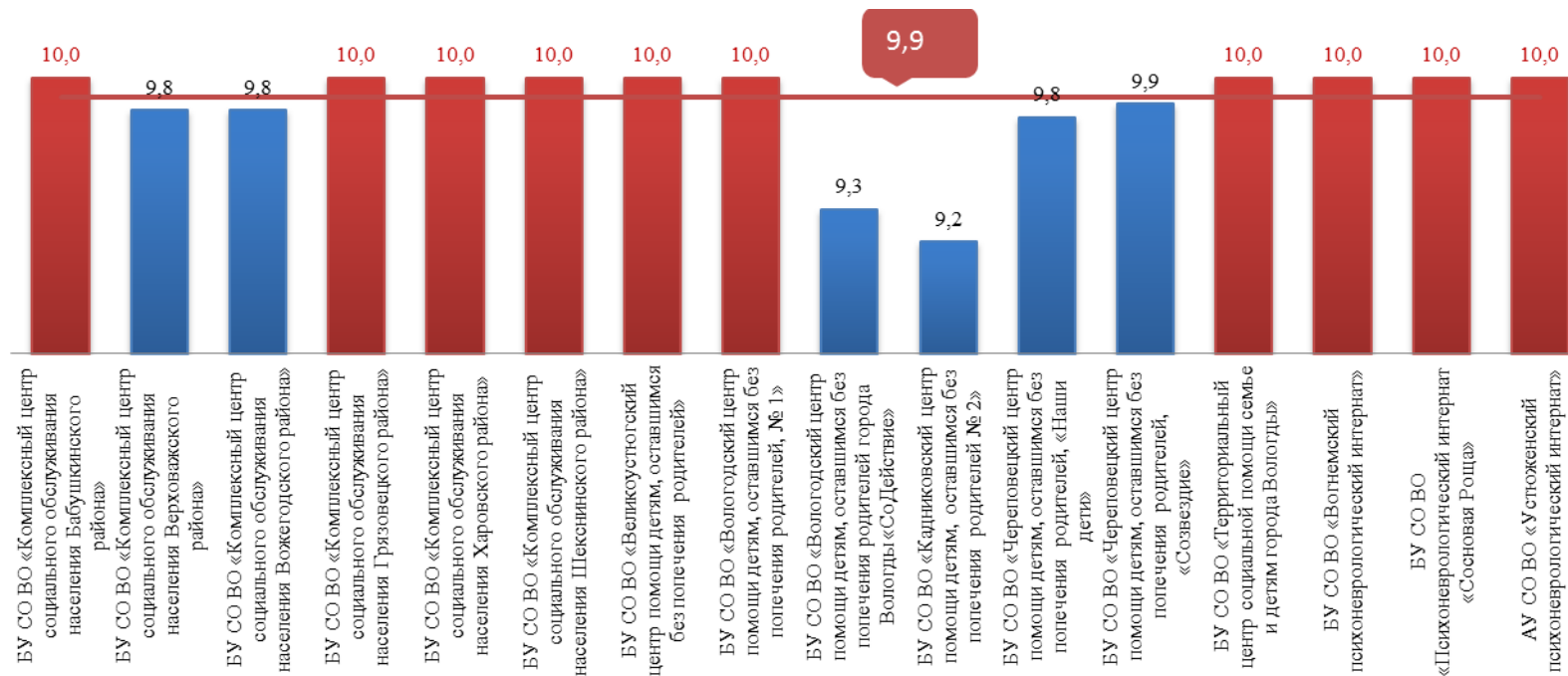
По характеристике времени ожидания предоставления социальной услуги все учреждения социального обслуживания населения Вологодской области получили наибольшее количество баллов – 10,0, т.е. наивысшую оценку удовлетворенности. В ходе проведения мониторинга потребители услуг отметили малое время ожидания в очереди (менее 5 минут) или полное отсутствие очередей.



**Рис. 3 Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**

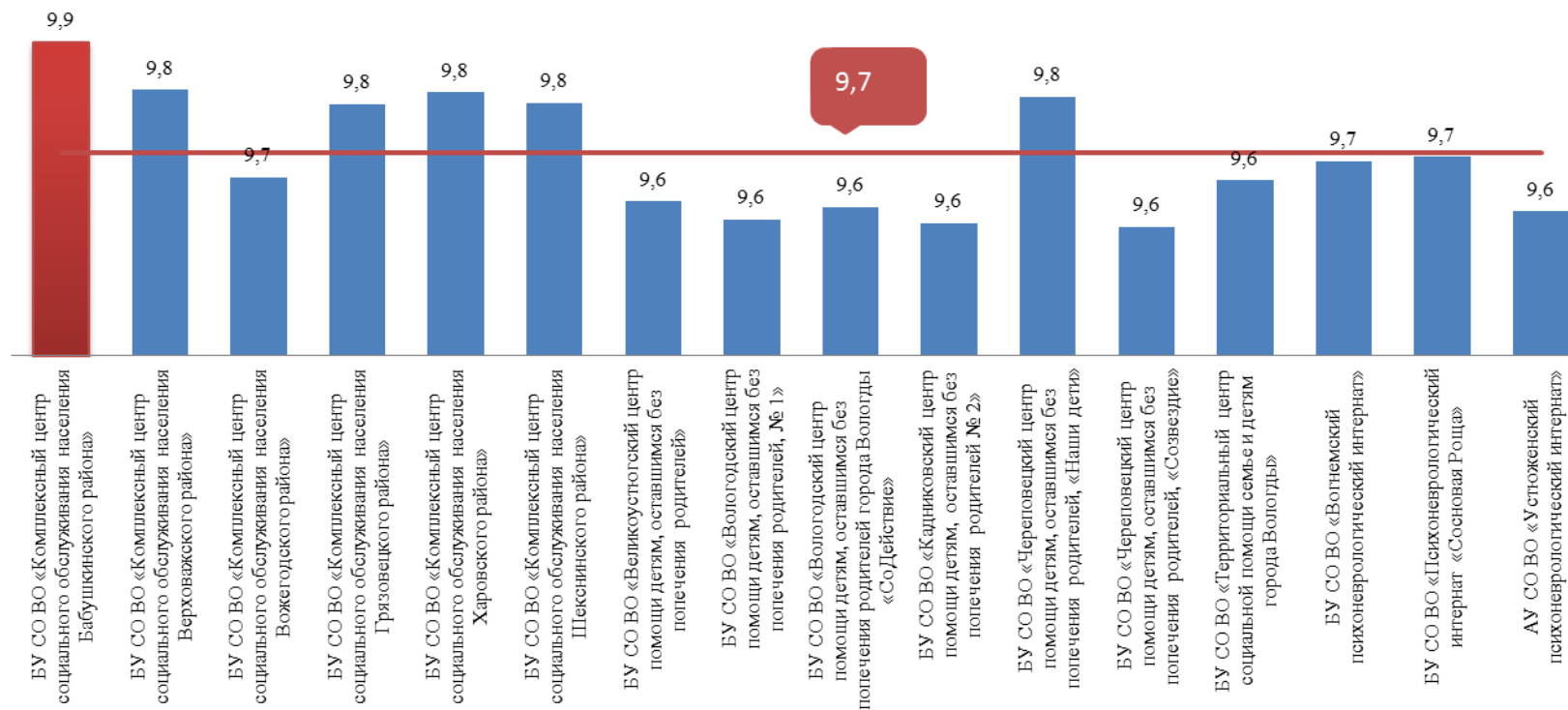
Результаты исследования показали, что больше половины учреждений социального обслуживания Вологодской области получили наивысшую оценку удовлетворенности профессиональными качествами и навыками персонала. Средний балл по области находится на уровне 9,9. Ниже среднеобластного показателя удовлетворенности данным показателем получили БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2» (9,2), БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей города Вологды «Содействие» (9,3), БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района» и БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Наши дети» (по 9,8). Следует отметить, что понижение показателя удовлетворенности в данных учреждениях наблюдается, в первую очередь, из-за невысокой доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года.





**Рис. 4 Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

Среднеобластной показатель удовлетворенности качеством оказания социальных услуг находится на уровне 9,7. Самые высокие оценки получили БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района» (9,9), БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района» и БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети» (по 9,8).



**Рис. 5 Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**

В итоге представлены интегральные показатели по всем учреждениям социального обслуживания населения Вологодской области, среди которых самый высокий – у БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района» (9,69) и БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды» (9,68), а самый низкий – у БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Наши дети» (9,11) и БУ СО ВО «Психоневрологический интернат «Сосновая Роща» (9,16). Среднеобластной показатель интегральной оценки находится на уровне 9,38.

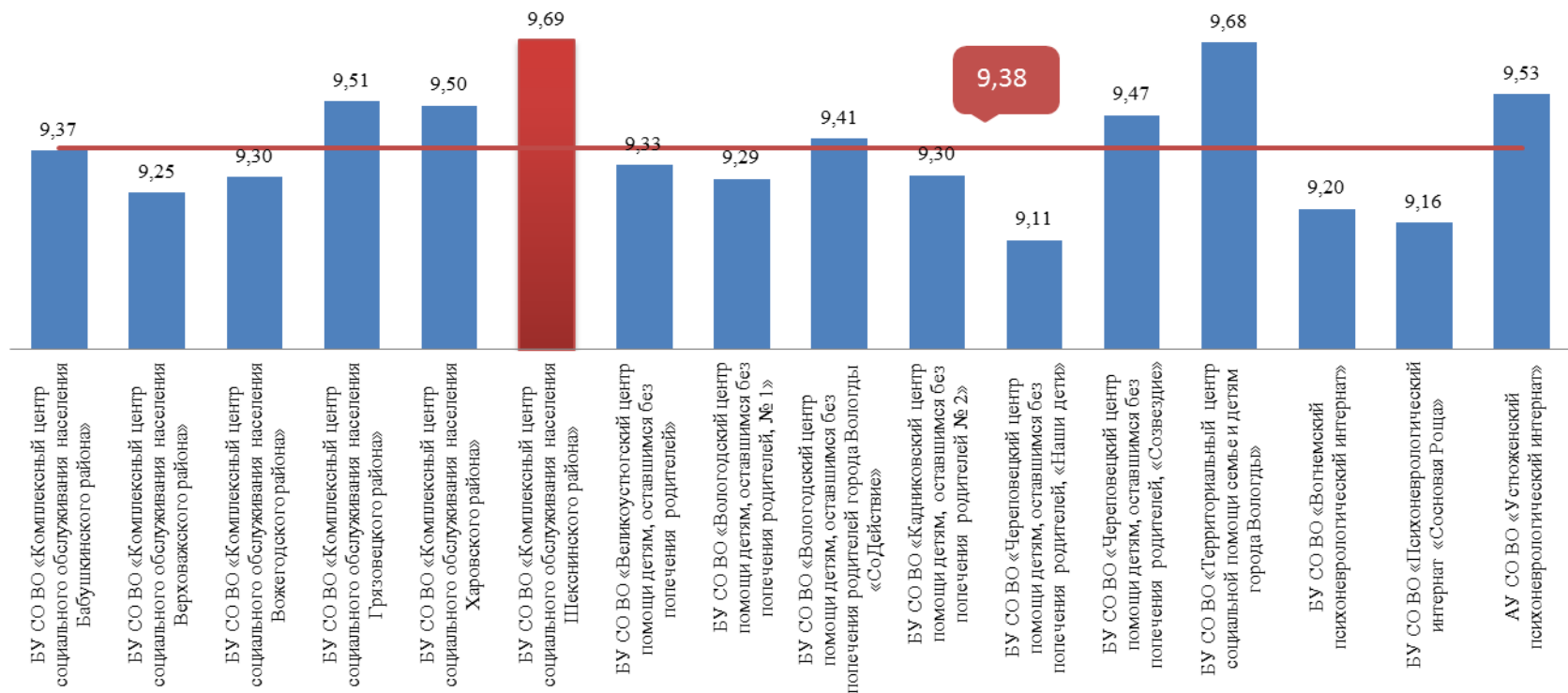


Рис. 6 Интегральный показатель

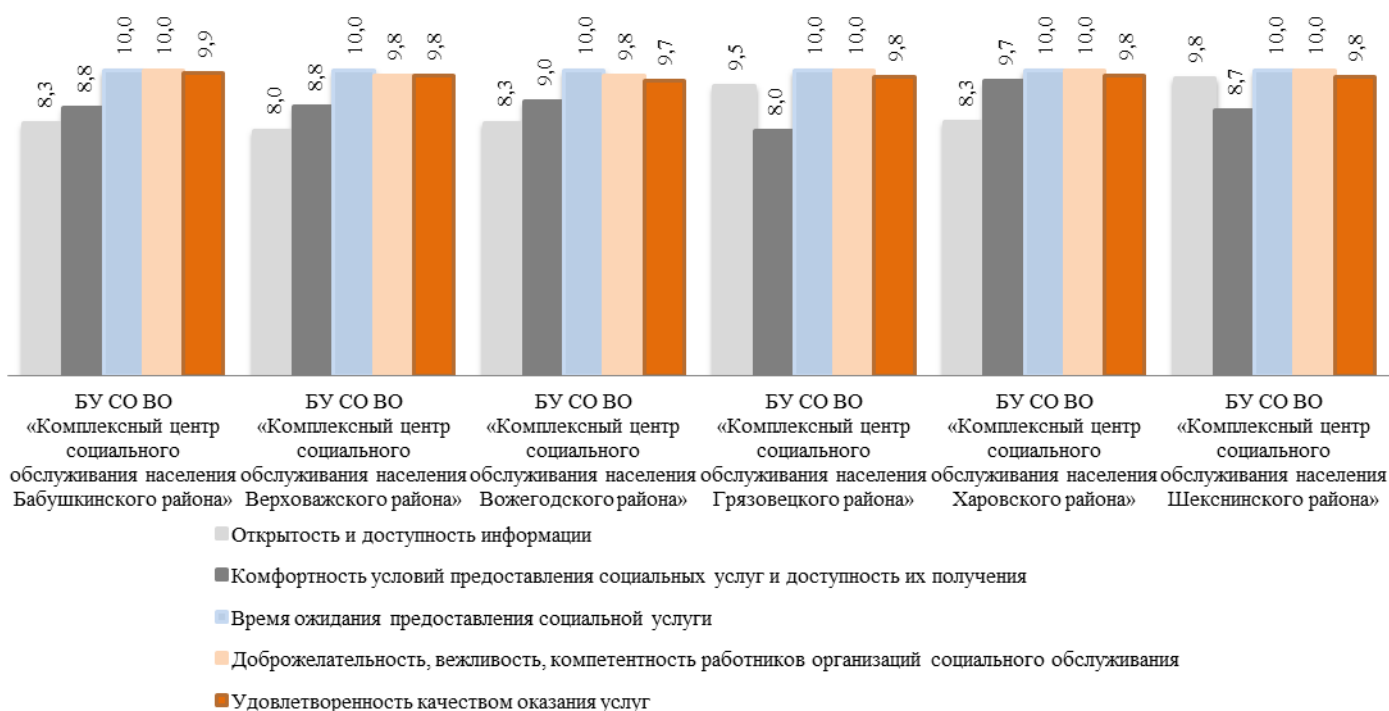
## Рейтинг организаций социального обслуживания

Учреждение социального обслуживания	Интегральный показатель	Рейтинг
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	9,69	<b>1</b>
БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды»	9,68	<b>2</b>
АУ СО ВО «Устюженский психоневрологический интернат»	9,53	<b>3</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	9,51	<b>4</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	9,50	<b>5</b>
БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Созвездие»	9,47	<b>6</b>
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей города Вологды «СоДействие»	9,41	<b>7</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	9,37	<b>8</b>
БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	9,33	<b>9</b>
БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2»	9,30	<b>10-11</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	9,30	<b>10-11</b>
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 1»	9,29	<b>12</b>
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	9,25	<b>13</b>
БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	9,20	<b>14</b>
БУ СО ВО «Психоневрологический интернат «Сосновая Роща»	9,16	<b>15</b>
БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»	9,11	<b>16</b>

## 2.1.2. ОЦЕНКА РАБОТЫ КОМПЛЕКСНЫХ ЦЕНТРОВ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

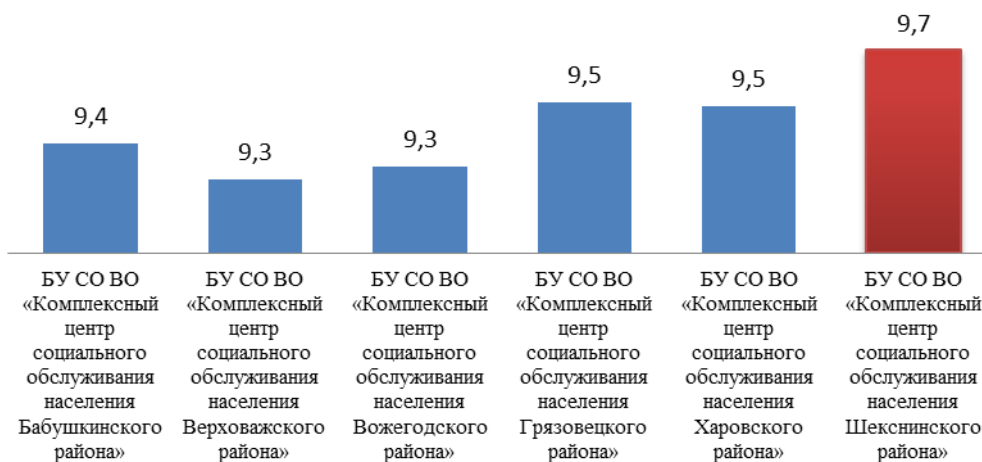
Далее рассмотрим более подробно результаты опроса по каждой категории учреждений социального обслуживания населения Вологодской области.

Лидером по открытости и доступности информации об учреждении среди комплексных центров социального обслуживания является БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района» (9,8). Наибольшая удовлетворенность комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения – у БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района» (9,1). Высший балл удовлетворенности временем ожидания предоставления социальной услуги получили все учреждения данной категории. Самая высокая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников КЦСО – у БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района» и БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района» (по 10 баллов). Наибольший показатель удовлетворенности качеством оказания услуг был выявлен у БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района» (9,9).



**Рис. 7 Показатели удовлетворенности комплексными центрами социального обслуживания**

Результаты исследования показали, что лидером по интегральному показателю оценки качества оказания услуг среди комплексных центров социального обслуживания населения является БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района» (9,7). Второе место поделили БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района» и БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района» (по 9,5). На третьем месте - БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района» (9,4).

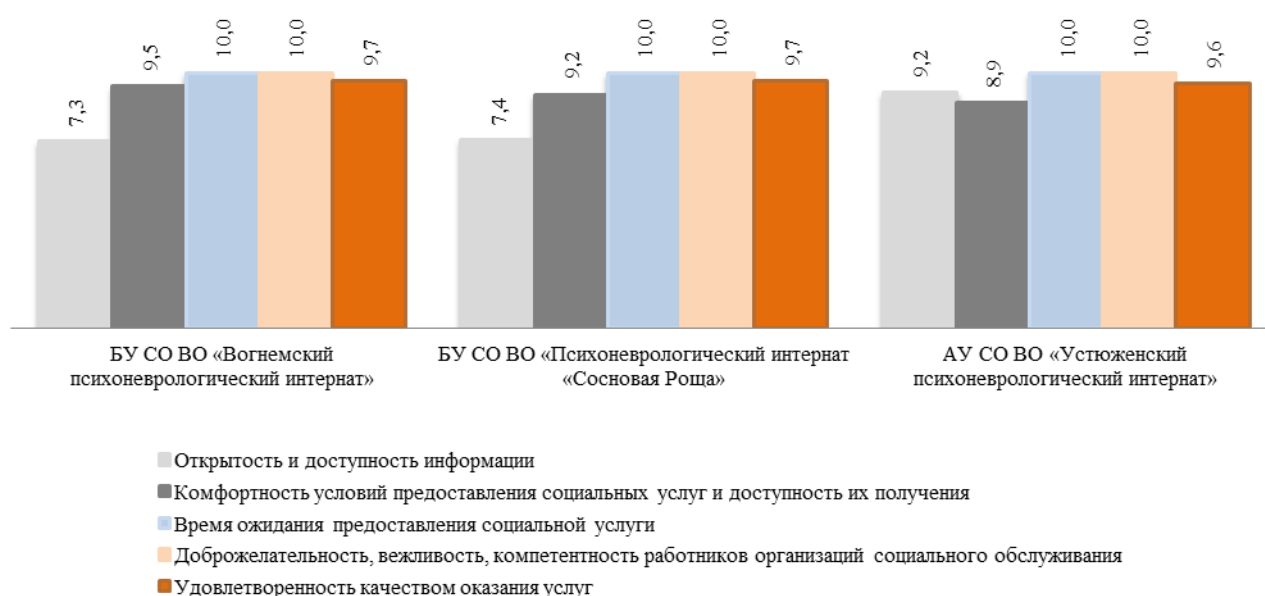


**Рис. 8 Интегральные показатели**



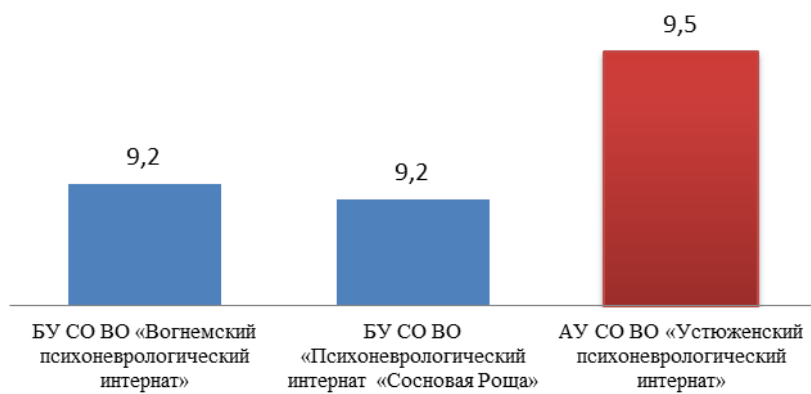
### 2.1.3. ОЦЕНКА РАБОТЫ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИХ ИНТЕРНАТОВ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Лидером по открытости и доступности информации об учреждении среди психоневрологических интернатов является АУ СО ВО «Устюженский психоневрологический интернат» (9,2). Наибольшая удовлетворенность комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения – у БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат» (9,5). Высший балл удовлетворенности временем ожидания предоставления социальной услуги и доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников получили все учреждения данной категории. Наибольший показатель удовлетворенности качеством оказания услуг был выявлен у БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат» и БУ СО ВО «Психоневрологический интернат «Сосновая Роща» (по 9,7).



**Рис. 9 Показатели удовлетворенности психоневрологическими интернатами**

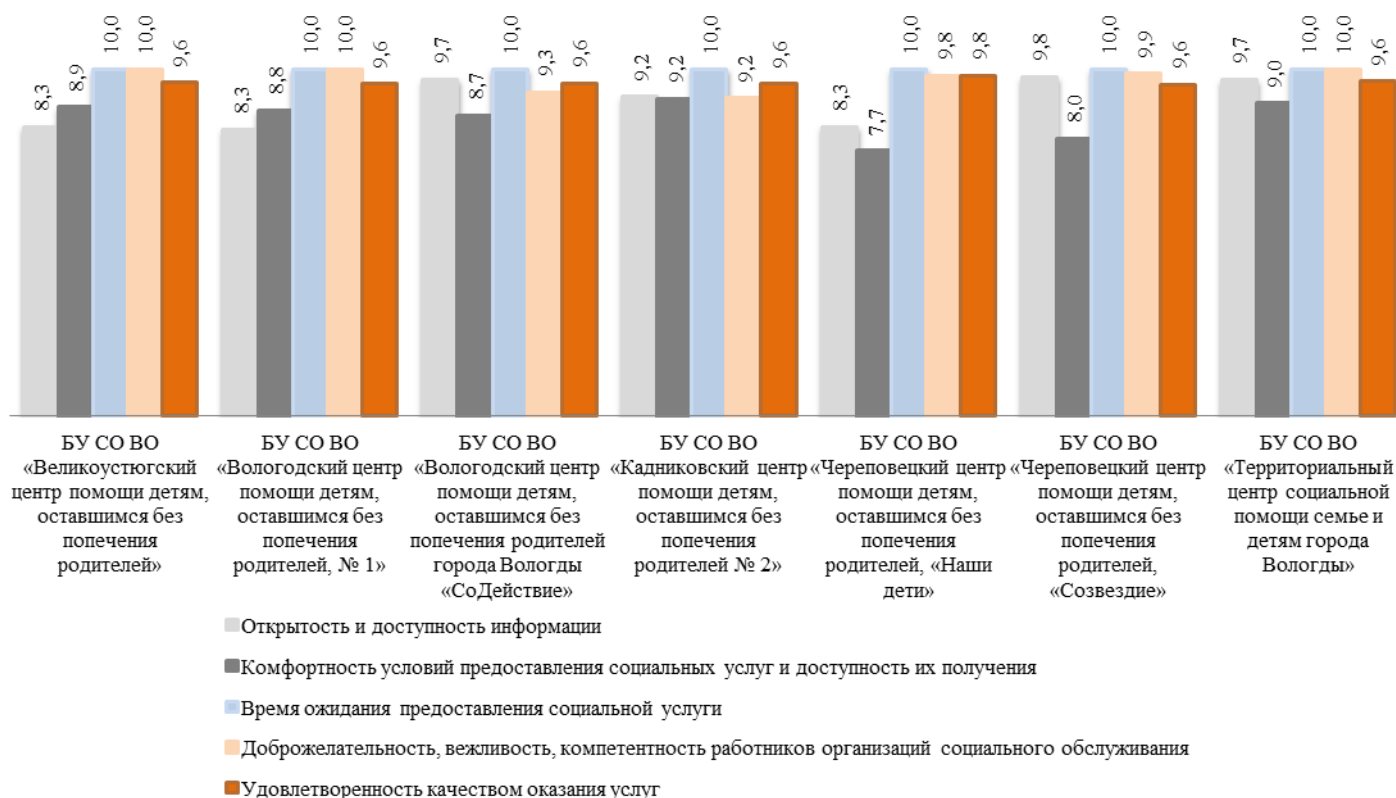
Анализ результатов показал, что лидером по интегральному показателю оценки качества оказания услуг среди психоневрологических интернатов является АУ СО ВО «Устюженский психоневрологический интернат» (9,5). Второе место поделили БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат» и БУ СО ВО «Психоневрологический интернат «Сосновая Роща» (по 9,2).



**Рис. 10 Интегральный показатель**

#### 2.1.4. ОЦЕНКА РАБОТЫ ЦЕНТРОВ ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ

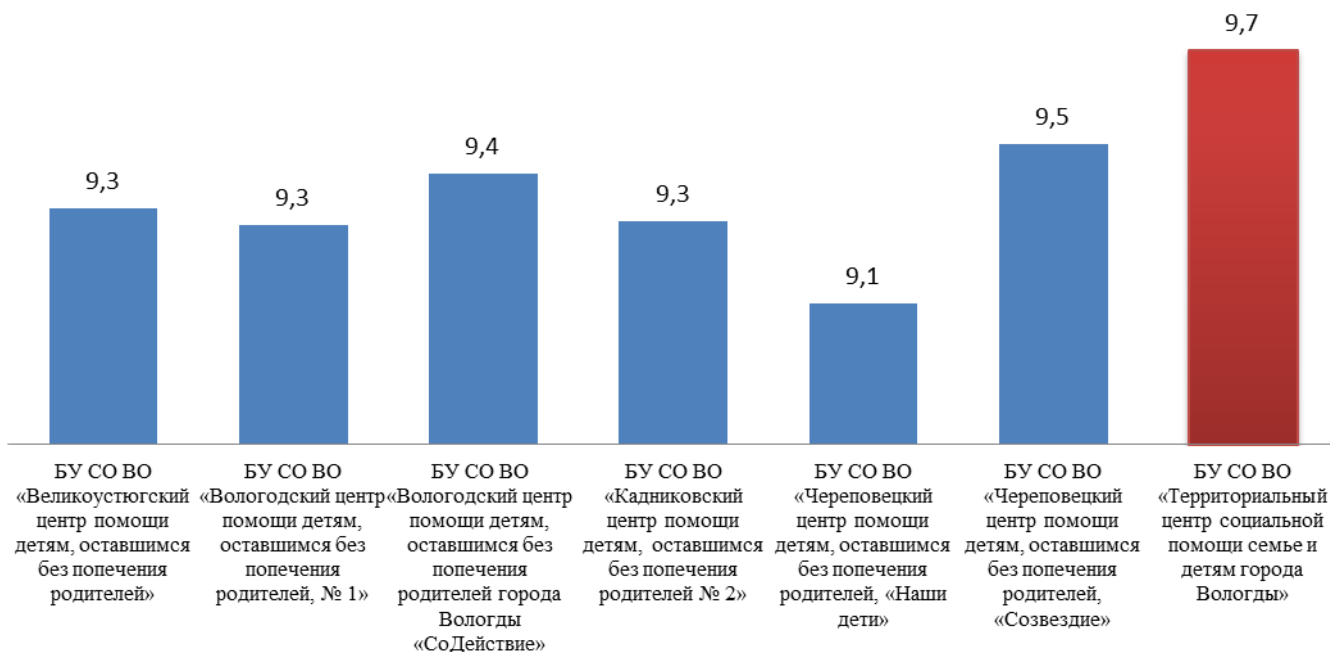
Лидером по открытости и доступности информации об учреждении среди центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей, является БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» (9,8). Наибольшая удовлетворенность комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения – у БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2» (9,2). Высший балл удовлетворенности временем ожидания предоставления социальной услуги получили все учреждения данной категории. Самая высокая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников КЦСО – у БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1» и БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды» (по 10,0 баллов). Наибольший показатель удовлетворенности качеством оказания услуг был выявлен у БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Наши дети» (9,8).



**Рис. 11 Показатели удовлетворенности центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей**

Анализ результатов показал, что лидером по интегральному показателю оценки качества оказания услуг среди центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей, является БУ СО ВО «Территориальный центр социальной

помощи семье и детям города Вологды» (9,7). Второе место занимает БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» (9,5). На третьем месте оказался БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей города Вологды «СоДействие» (9,4).



**Рис. 12 Интегральный показатель**

## **2.2 ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕНИЯ НОРМАТИВНЫХ ЗНАЧЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

В ходе мониторинга также замерялись нормативно установленные (согласно Указа Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года №601) показатели работы организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания. Сопоставление фактических и нормативных значений было проведено по 2-м ключевым показателям:

*1) уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг в учреждениях социального обслуживания.* Самое высокое значение показателя было зафиксировано у БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района» и БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района» (по 100,0%). Самый низкий показатель – у БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей города Вологды «Содействие» и БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» (по 97,3%). Таким образом, при нормативном значении показателя удовлетворенности 90%, степень его выполнения по учреждениям социального обслуживания составила 97,0%.

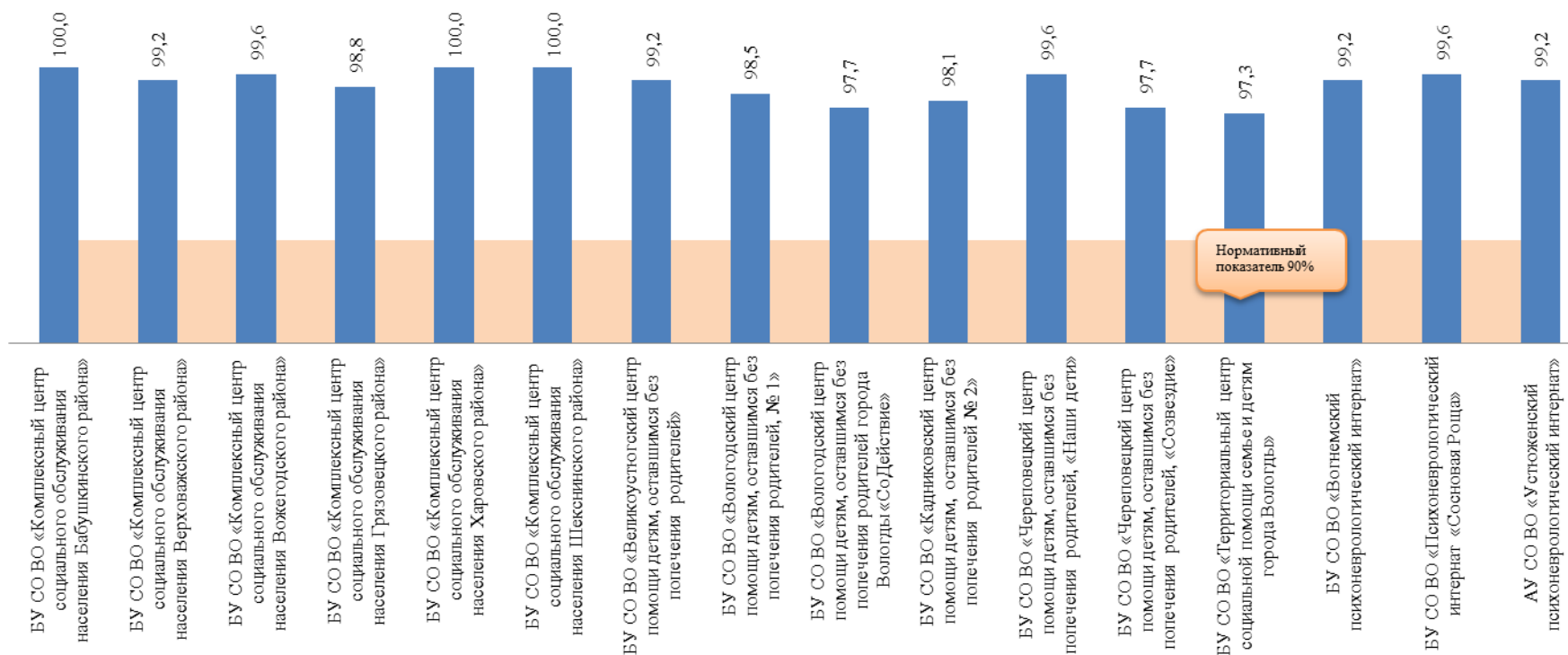


Рис. 13 Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг, %

## **Рейтинг организаций**

2) *сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти.* Результаты мониторинга показали, что по всем учреждениям социального обслуживания Вологодской области норматив по сокращению времени ожидания в очередях выполнен на 100%.



## **Выводы по результатам мониторинга качества работы организаций социального обслуживания населения Вологодской области**

Результаты проведенного мониторинга оценки качества работы организаций социального обслуживания Вологодской области, оказывающих социальные услуги, позволяют определить проблемное поле исследования, сформулированное в виде исходных задач.

1. Полностью дооборудовать территорию прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) следующим учреждениям:

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»
- БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 1»
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения

родителей города Вологды «СоДействие»

- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2»
- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»
- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Созвездие»
- БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды»
- БУ СО ВО «Психоневрологический интернат «Сосновая Роща»
- АУ СО ВО «Устюженский психоневрологический интернат»

2. Полностью дооборудовать входные зоны на объектах оценки для маломобильных групп населения следующим учреждениям:

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»
- БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 1»
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения

родителей города Вологды «СоДействие»

- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»
- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Созвездие»
- АУ СО ВО «Устюженский психоневрологический интернат»

3. Установить в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения - всем учреждениям.

4. Привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» следующим учреждениям:

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 1»

- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2»
- БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»
- БУ СО ВО «Психоневрологический интернат «Сосновая Роща»
- АУ СО ВО «Устюженский психоневрологический интернат»

5. Разработать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению:

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»
- БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 1»
- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»
- БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»
- БУ СО ВО «Психоневрологический интернат «Сосновая Роща»

6. Осуществить набор специалистов, осуществляющих предоставление социальных услуг для полного укомплектования учреждения плановым количеством штатных единиц, следующим учреждениям:

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 1»
- БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды»
- АУ СО ВО «Устюженский психоневрологический интернат»

7. Обеспечить 100%-ое выполнение плана по повышению квалификации или профессиональной переподготовки сотрудников по профилю социальной работы следующим учреждениям:

- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей города Вологды «СоДействие»
- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2»
- БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»

8. Продолжать работу по информированию населения об услугах, оказываемых учреждениями, регулярно размещать и актуализировать

информацию о предоставляемых социальных услугах и проводимых мероприятиях в СМИ, на стендах учреждений, в сети Интернет.

9. Внедрять инновационные методы работы; продолжать изучение методической литературы, опыта работы других учреждений (семинары, круглые столы, методические объединения).

10. Проводить мероприятия по повышению профессиональной подготовки специалистов, ведущих работу по независимой оценке качества.