

Индивидуальный предприниматель Чулкова Елена Петровна

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ИП Чулкова Е.П.



Е.П. Чулкова
2024 г.

СОГЛАСОВАНО

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



С.М. Петрова
2024 г.

Аналитический отчет

по результатам проведения независимой оценки качества условий
оказания услуг в организациях социального обслуживания населения
Вологодской области

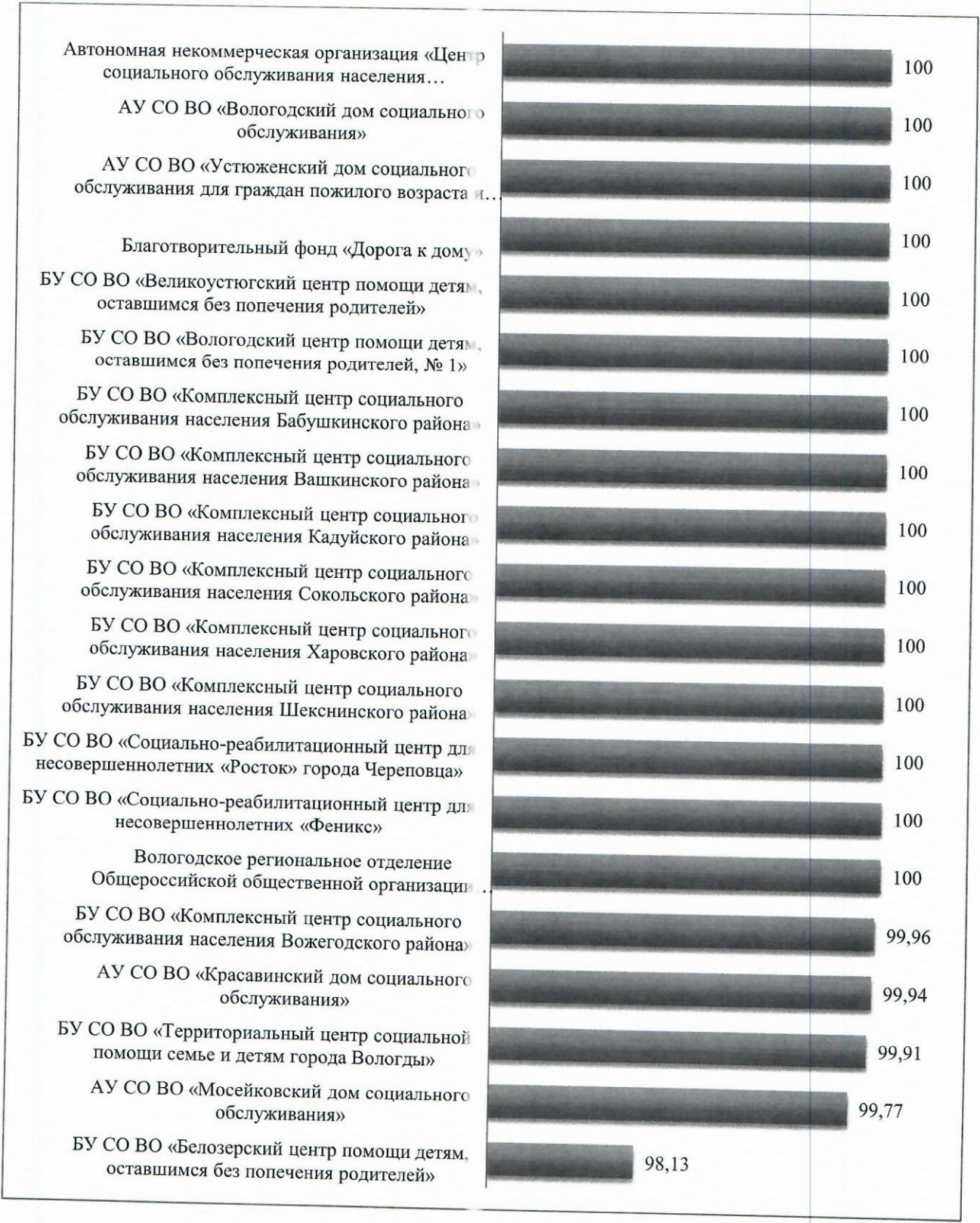
Вологда 2024

Таблица 6. Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания населения Вологодской области

Наименование организации	К1 открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	К2 комфортность условий предоставления услуг	К3 доступность услуг для инвалидов	К4 доброжелательность, вежливость работников, организация социального обслуживания	К5 удовлетворенность условиями оказания услуг	Общий балл	Рейтинг
Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
АУ СО ВО «Вологодский дом социального обслуживания»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
Благотворительный фонд «Дорога к дому»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 1»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
Вологодское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский красный крест»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	100,0	99,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,96	2
АУ СО ВО «Красавинский дом социального обслуживания»	100,0	99,69	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,94	3
БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды»	100,0	99,56	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,91	4
АУ СО ВО «Мосейковский дом социального обслуживания»	100,0	98,87	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,77	5
БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,0	96,67	94,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,13	6

Рисунок 1. Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания населения Вологодской области в графическом виде



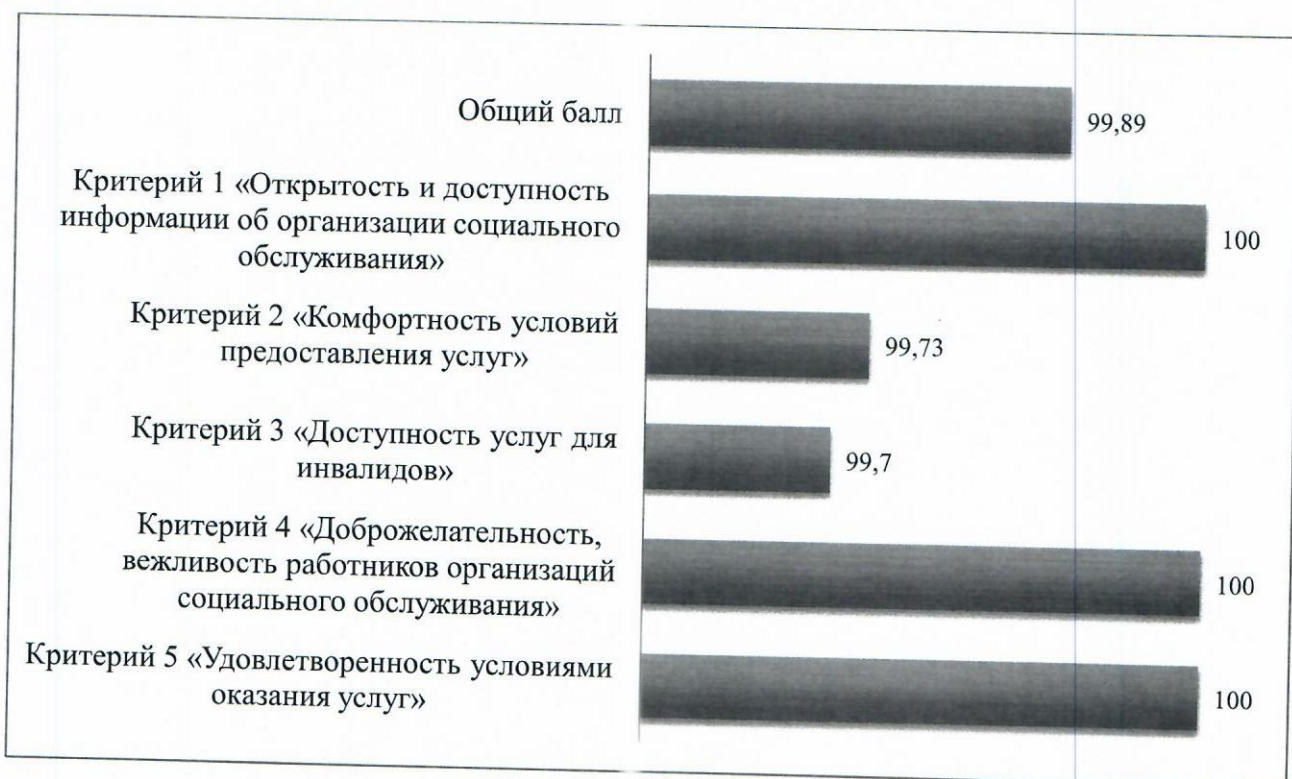
Основные выводы и рекомендации по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания Вологодской области позволяют сделать общий вывод о том, что подавляющее большинство получателей социальных услуг удовлетворены услугами организаций (итоговый показатель – 99,89 балла).

Получены следующие средние значения критериев оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания населения Вологодской области:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» (100 баллов);
- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (99,73 балла);
- критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (99,7 балла);
- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» (100 баллов);
- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100 баллов).

Рисунок 2. Средние баллы по критериям



Согласно результатам проведённого исследования, основные недостатки в организациях выявлены в сфере доступности услуг для инвалидов. Также в ряде организаций есть проблемы с созданием комфортных условий предоставления услуг.

Для поддержания текущих показателей и достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, организациям социального обслуживания рекомендовано:

- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг;
- продолжить работу по созданию комфортных условий для получателей социальных услуг.

Таблица 7. Выявленные недостатки в организациях социального обслуживания

Наименование организации	Общий балл	Рейтинг	Недостатки
Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие»	100,0	1	Недостатки не выявлены.
АУ СО ВО «Вологодский дом социального обслуживания»	100,0	1	Недостатки не выявлены.
АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	100,0	1	Недостатки не выявлены.
Благотворительный фонд «Дорога к дому»	100,0	1	Недостатки не выявлены.
БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,0	1	Недостатки не выявлены.
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 1»	100,0	1	Недостатки не выявлены.
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	100,0	1	Недостатки не выявлены.
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	100,0	1	Недостатки не выявлены.

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	100,0	1	Недостатки не выявлены.
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	100,0	1	Недостатки не выявлены.
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	100,0	1	Недостатки не выявлены.
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	100,0	1	Недостатки не выявлены.
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	100,0	1	Недостатки не выявлены.
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	100,0	1	Недостатки не выявлены.
Вологодское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский красный крест»	100,0	1	Недостатки не выявлены.
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	99,96	2	Существенные недостатки не выявлены.
АУ СО ВО «Красавинский дом социального обслуживания»	99,94	3	Существенные недостатки не выявлены.
БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды»	99,91	4	Существенные недостатки не выявлены.
АУ СО ВО «Мосейковский дом социального обслуживания»	99,77	5	Существенные недостатки не выявлены.
БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	98,13	6	Недостатки в разрезе организации для инвалидов: специально оборудованных санитарно-

			гигиенических помещений в организации.
--	--	--	--

Таблица 8. Рекомендации по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания

Наименование организации	Рекомендации
Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения Вологодской области «Доверие»	Организациям, получившим максимальные и приближенные к максимальному баллу показатели, рекомендуется продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Определить ответственное лицо, обеспечивающее взаимодействие с получателями услуг по телефону и обеспечивать ежедневный контроль за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи. Обеспечивать возможность доступа к необходимой информации не более чем за 3 клика. Внедрить в практику работы организации технологии, проекты, практики, направленные на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с целевыми категориями получателей услуг, повышение качества обслуживания. На уровне уполномоченного органа власти (учредителя организации) внести изменения в трудовой договор с руководителями организаций социальной сферы, включив общие результаты НОК и результаты исполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК, в показатели результативности для установления стимулирующих выплат
АУ СО ВО «Вологодский дом социального обслуживания»	
АУ СО ВО «Устюженский дом социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов»	
Благотворительный фонд «Дорога к дому»	
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 «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	
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 Сокольского района»	
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	и использования в рамках программ нематериальной мотивации.
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца	
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	
Вологодское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский красный крест»	
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	
АУ СО ВО «Красавинский дом социального обслуживания»	
БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды»	
АУ СО ВО «Мосейковский дом социального обслуживания»	Оборудовать организацию специальными санитарно-гигиеническими помещениями для инвалидов. В разрезе удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов рекомендовано: провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах
БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	

	ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж
--	--