



**Результаты
независимой оценки
качества оказания услуг
БУ СО ВО «КЦСОН
ВОЖЕГОДСКОГО
РАЙОНА»**

2021 год

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ –

**ФОРМА ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ, ПРОВОДИМАЯ В ЦЕЛЯХ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЯМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, А ТАКЖЕ
ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

КРИТЕРИИ:

**ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ;
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ;
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ;
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ,
РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ;
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**Независимая оценка качества
предоставления социальных услуг
БУ СО ВО «КЦСОН
Вожегодского района»
в 2021 году проведена**

**Обществом с ограниченной
ответственностью ИЦ "НОВИ"**

РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ: КОМПЛЕКСНЫЕ ЦЕНТРЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ (ФОРМА СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ДОМУ)

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

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

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	
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

Таблица 3.4.3 «Доброжелательность, вежливость работников организации», 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»	99,62	2
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	99,20	3
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	99,09	4
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	99,04	5
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	98,82	6
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	98,70	7

Таблица 3.5.3 «Удовлетворенность условиями оказания 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
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	
4. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	99,56	2
5. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»	99,34	3
1. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	99,20	4
8. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	99,20	
7. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	99,17	5
2. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	98,80	6
6. БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	97,92	7

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ

ПРОТОКОЛ №4 ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование организации: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»
Регион: Вологодская область
Адрес: 162160, Вологодская область, поселок Вожега, Октябрьский переулок, 17
Ф.И.О. руководителя: Сергеева Надежда Сергеевна
Контактный телефон: (81744) 2-15-72
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")
Форма обслуживания: надомная

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	99,21 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99,37 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	93,52 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	99,04 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,56 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		98,14 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО, СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ НАДОМНОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)		8

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: - транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в 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», в частности:

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"

- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)