

Отчёт

*по результатам сбора и обобщения информации в
рамках проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями социального
обслуживания Вологодской области в 2025 году*

2025

г. Вологда

УТВЕРЖДАЮ

Общество с ограниченной
ответственностью «АС»
Генеральный директор




Л.Ю. Соколова
2025 года

СОГЛАСОВАНО

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




С.М. Петрова
« 20 » 06 2025 года

Аналитический отчет

проведения независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями социального
обслуживания населения Вологодской области

2025 год

Оглавление

Методика исследования	4
Нормативно-правовая база	4
Цели и задачи:	5
Методы исследования (сбора данных):	6
Результаты обобщения информации	8
Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций	8
Результаты оценки условий комфортности и доступности для инвалидов	17
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в%)	23
Результаты по критериям и показателям	25
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	25
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	28
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	31
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	34
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	36
Общий рейтинг и результаты	38
Сравнительный анализ	41
Выявленные недостатки	55
Рекомендации по организациям	55
Приложения	57
Приложение 1. Плановая и фактическая выборка НОК	57
Приложение 2. План-график проведения работ	58
Приложение 3. График выезда, предоставляющих социальные услуги в Вологодской области в отношении которых в 2025 году проводится независимая оценка качества условий оказания услуг населению	60
Приложение 4. Фотоотчёт по организациям	62
Приложение 5. Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг	79
Приложение 6. Тетрадь эксперта для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями	81
Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации.	85
Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	89
Чек-лист проверки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	96

Методика исследования
Нормативно-правовая база.

Исследование проводится в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- постановлением Правительства Российской Федерации 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 Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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» (далее – приказ Минтруда России № 317н);
- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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» (далее – приказ Минтруда России № 344н);
- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);

Цели и задачи:

Цель:

1. Повышение качества условий оказания услуг населению и деятельности организаций социального обслуживания Вологодской области.
2. Повышение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области.
3. Установление диалога между организациями социального обслуживания Вологодской области и гражданами – получателями социальных услуг.

Задачи:

1. Получение информации о качестве условий предоставления социальных услуг и об удовлетворенности получателей социальных услуг качеством условий оказания услуг в организациях, в отношении которых проводится независимая оценка качества (далее – НОК) в 2025 году.
2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания социальных услуг.
3. Формирование предложений об улучшении качества условий осуществления деятельности поставщиков социальных услуг

Объектом НОК являются организации социального обслуживания Вологодской области

Предметом НОК является качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Вологодской области по следующим общим критериям:

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

Методы исследования (сбора данных):

Основной метод выявления мнения получателей услуг – их опрос, который может осуществляться в форме:

1) анкетирования получателей услуг (в том числе онлайн-анкетирование – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социального обслуживания, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг);

2) интервьюирования получателей услуг;

Требования к выборочной совокупности респондентов

Доля респондентов составляет не менее чем 40% от числа получателей услуг, но не более 600 в каждой организации.

В качестве метода сбора и обобщения информации используется экспертная оценка.

Методы проведения экспертной оценки качества условий оказания услуг:

1) аудит официального сайта

2) наблюдение (предусматривает визит в организацию)

Результаты оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями должны обеспечить информационную потребность различных групп пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач:

1) граждане:

- в целях выбора места получения услуг для себя и/или своих родственников;

- для выявления текущего уровня качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

2) организации социального обслуживания:

- в целях оценки уровня текущего уровня качества оказания услуг и факторов, на него влияющих;

- оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям граждан и (или) иных заинтересованных организаций;

- определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления социальных услуг;

3) заинтересованные организации (учредители негосударственных организаций, попечительские советы):

- для выработки совместных с организацией социального обслуживания действий по корректировке программ, методов и форм социальной работы и др.;

4) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления:

- при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы социального обслуживания, проведении конкурсного отбора лучших организаций социального обслуживания, при распределении грантов и т.д.

Отчёт будет включать следующие разделы:

- перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности оцениваемых организаций на основании 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, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638;
- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы в сети «Интернет» и информационных стендах, находящиеся в помещениях по каждой из 17 организаций;
- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов по каждой из 17 организаций в соответствии с приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. № 675н;
- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда 23 мая 2018 года № 317н;
- основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг (общие и по каждой из 17 организаций);
- выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы (общие и по каждой из 17 организаций).

Результаты обобщения информации

Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации (пункт 1.1.1.).

	1) Информационное государственное регистрационное информационное учреждение, учреждения организации	2) Информационное местонахождение организации	3) Информационное место нахождения организации	4) Информационное место нахождения организации	5) Информационное место нахождения организации	6) О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	8) о материально-техническом обеспечении	9) о форме услуг	10) о видах услуг	11) о порядке и условиях предоставления услуг	12) о численности сотрудников	13) о количестве свободных мест	14) о количестве предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований	15) о наличии лиц	17) о правах внутренних органов, колл-центра, в том числе	18) о наличии писем, отчетов, исполнений	19) о наличии информации о проведении независимой оценки качества
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	не требуется	1	не требуется	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	не требуется	1	не требуется	1

[illegible]

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на официальном сайте организации в сети «Интернет» (пок. 1.1.2.).

	1) Информационная о дата гос. Регистрации организации	2) Информационная об учреждении, учреждениях организации	3) Информационная о месте нахождения организации	4) Информационная о режиме, графике работы,	5) Информация о контактных телефонах и адресах электронной почты;	6) О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	7) О структуре и органах управления организации	8) о материально-техническом обеспечении	9) о форме услуг	10) о видах услуг	11) о порядке и условиях предоставления услуг	12) о численности получателей услуг по формам обслуживания	13) о количестве свободных мест	14) об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований	15) о наличии лиц	16) о Финансово-хозяйственной деятельности	17) о правах внутренних распоряжения, коллективных договоров	18) о наличии предписаний и отчетов об исполнении	19) информация о проведении независимой оценки качества
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	не требуется	1	1	не требуется	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	не требуется	1	1	не требуется	1

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации (пок. 1.2.)

	1. Телефон	2. Электронная почта	3.1. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения)	3.2. Электронные сервисы (получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	4. Раздел «Часто задаваемые вопросы»	5.Наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее, QR-кода)	6.1. Чат-бот с получателями услуг	6.2. Ссылки на социальные сети	6.3. Ссылка на создание обращения на ЕПГУ	Всего условий
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8

[illegible]

Результаты оценки условий комфортности и доступности для инвалидов

[illegible]

	2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг								
	1. наличие комфортной зоны отдыха, оборудованной соответствующей мебелью	2. наличие и понятность навигации и внутри организации,	3. доступность питьевой воды (наличие работающего кулера)	4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	5. санитарное состояние помещений организации	6. транспортная доступность	7. доступность записи на получение услуги	8. Наличие и состояние гардероба	ВСЕГО
района»									
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	8
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	1	1	1	1	1	1	1	1	8
БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»	1	1	1	1	1	0	0	1	6
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»	1	1	1	1	1	1	1	1	8
БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	1	1	1	1	1	1	1	1	8
БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	1	1	1	1	1	1	1	1	8
БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	1	1	1	1	1	1	1	1	8
БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	1	1	1	1	1	1	1	1	8

	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов
--	--

	наличие оборудованн ых групп пандусами/по дъемными платформами ;	наличие выделенных стоянок для автотранспор тных средств инвалидов	наличие адаптированн ых лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	наличие сменных кресел- колясок,	наличие специально оборудованн ых санитарно- гигиенически х помещений в организации.	ВСЕГО
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	1	1	1	1	0	4
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	1	1	1	1	1	5
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	1	1	1	1	1	5
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	1	1	1	1	1	5
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	1	1	1	1	1	5
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	1	1	1	1	1	5
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	1	1	1	1	1	5
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	1	1	1	1	1	5
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	1	1	1	1	1	5
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	1	0	1	1	1	4
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	1	1	1	1	1	5
БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»	1	1	1	1	1	5
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»	1	1	0,5	1	1	4,5
БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	1	1	1	1	1	5
БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	1	1	1	1	1	5
БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся	1	1	1	1	1	5

	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов					
	наличие оборудованных групп пандусами/по дъемными платформами ;	наличие выделенных стоянок для автотранспор тных средств инвалидов	наличие адаптированн ых лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	наличие сменных кресел- колясок,	наличие специально оборудованн ых санитарно- гигиенически х помещений в организации.	ВСЕГО
без попечения родителей»						
БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	1	1	1	1	1	5

	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.						
	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	помощь оказываемая работниками организации, прошедшим и необходимое обучение	на дому	ВСЕГО
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	1	1	1	1	1	1	6
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	1	1	1	1	1	1	6
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	1	1	1	1	1	1	6
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	1	1	1	1	1	1	6
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	0	1	1	1	1	1	5
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	1	1	1	1	1	1	6
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	1	1	1	1	1	1	5
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	1	1	1	1	1	1	6
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	1	1	1	1	1	1	6
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	1	1	1	1	1	1	6
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	1	1	1	1	1	1	6

	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.						
	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	помощь оказываемая работниками организации, прошедшим и необходимое обучение	на дому	ВСЕГО
БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»	1	1	1	1	1	0	5
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»	1	1	1	1	1	1	6
БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	1	1	1	1	1	1	6
БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	1	1	1	1	1	1	6
БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	1	1	1	1	1	1	6
БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	1	1	1	1	1	1	6

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в%)

[illegible]

[illegible]

Результаты по критериям и показателям

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

В данной группе рассматриваются следующие показатели:

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

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

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

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

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Общий средний балл составил 99,96.

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	100,00	100,00	100,00	100,00

11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100,00	100,00	100,00	100,00
12	БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»	100,00	100,00	100,00	100,00
13	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»	100,00	100,00	100,00	100,00
14	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00
15	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00
17	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Алтайр»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	100,00	100,00	99,74	99,90
16	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	98,68	99,47
	среднее	100,00	100,00	99,91	99,96

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» средний балл составил 100 баллов.

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» средний балл 100 баллов.

По показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» организации получили в среднем 99,91 балла.

Максимально возможную оценку (100 баллов) получили организации:

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»
- БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»
- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
- БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
- БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»

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

В данной группе исследуются следующие показатели:

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

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

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

По данному критерию средний балл составил 100.

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

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» показатель составил 100 баллов.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» средний балл составил 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит2
		2.1. П.комф	2.2. П.ожид	2.3. У.комф.	
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	100,00	100,00	100,00	100,00
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100,00	100,00	100,00	100,00
12	БУ СО ВО «Вогнемский дом социального	100,00	100,00	100,00	100,00

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит2
	обслуживания»				
13	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»	100,00	100,00	100,00	100,00
14	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00
15	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00
16	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00
17	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100,00	99,23	100,00	99,69
	среднее	100,00	99,95	100,00	99,98

По показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» средний балл составил 100 баллов.

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» средний балл 99,95 балла.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, комфортностью условий оказания услуг» организации получили в среднем 100 баллов.

Максимальную оценку (100 баллов) получили организации.:

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»
- БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»

- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»
- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
- БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
- БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
- БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Рассматриваются следующие показатели:

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

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

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

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			КритЗ
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	100,00	100,00	100,00	100,00
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	100,00	100,00	100,00	100,00

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит3
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100,00	100,00	100,00	100,00
12	БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»	100,00	100,00	100,00	100,00
14	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00
15	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00
16	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00
17	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	100,00	100,00	100,00	100,00
13	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»	90,00	100,00	100,00	97,00
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	80,00	100,00	100,00	94,00
	среднее	98,24	100,00	100,00	99,47

Средний балл по критерию составил 99,47.

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 98,24 балла.

По показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» средний балл составил 100 баллов.

По показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» оценка составляет 100 баллов.

Максимальный балл получили организации:

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»

- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»
- БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»
- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
- БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
- БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
- БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

В данной группе анализируются следующие показатели:

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

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

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

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл. дист.У	
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	100	100	100	100
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100	100	100	100
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	100	100	100	100
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100	100	100	100
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100	100	100	100
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	100	100	100	100
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	100	100	100	100
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	100	100	100	100
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100	100	100	100
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	100	100	100	100
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100	100	100	100
12	БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»	100	100	100	100
13	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»	100	100	100	100
14	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл. дист.У	
15	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
16	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	100	100	100
17	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	100	100	100	100
	среднее	100	100	100	100

По данному критерию в-средний балл составил 100. Все организации получили по 100 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» организации получили в среднем 100 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» организации получили 100 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» организации получили 100 баллов.

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

В данной группе анализировались следующие показатели:

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

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

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

По данному критерию средний балл составил 100.

№ п/ п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит 5
		5.1. П.реко м	5.2.П. Орг.усл .	5.3. П.уд	
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	100,00	100,00	100,00	100,00
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	100,00	100,00	100,00	100,00
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100,00	100,00	100,00	100,00
12	БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»	100,00	100,00	100,00	100,00
13	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»	100,00	100,00	100,00	100,00
14	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00
15	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00
16	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00
17	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	100,00	100,00	100,00	100,00
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	99,33	100,00	100,00	99,80
	среднее	99,96	100,00	100,00	99,99

Значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составило 99,96 балла.

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

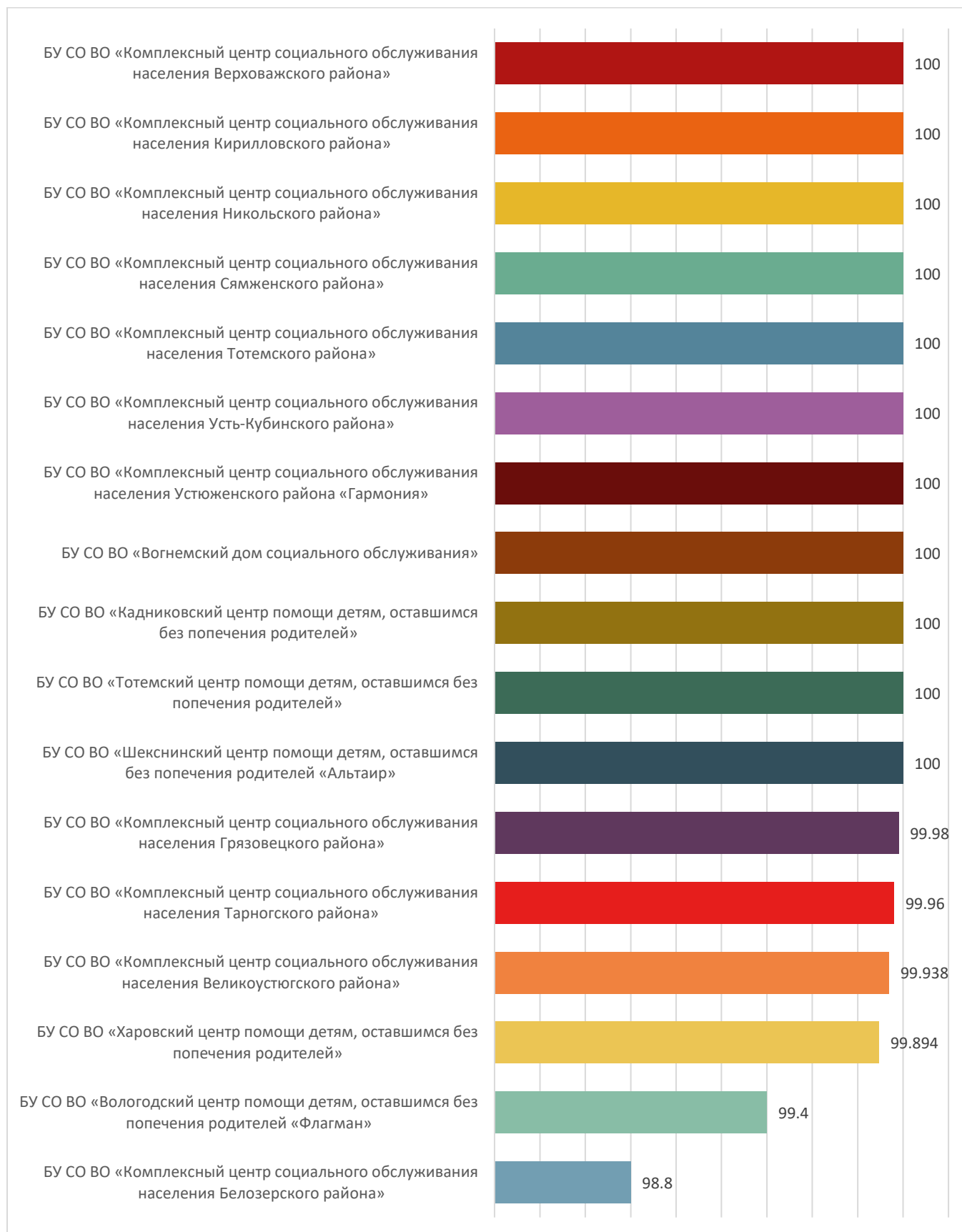
Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составило 100 баллов.

Наиболее высокие баллы получили организации:

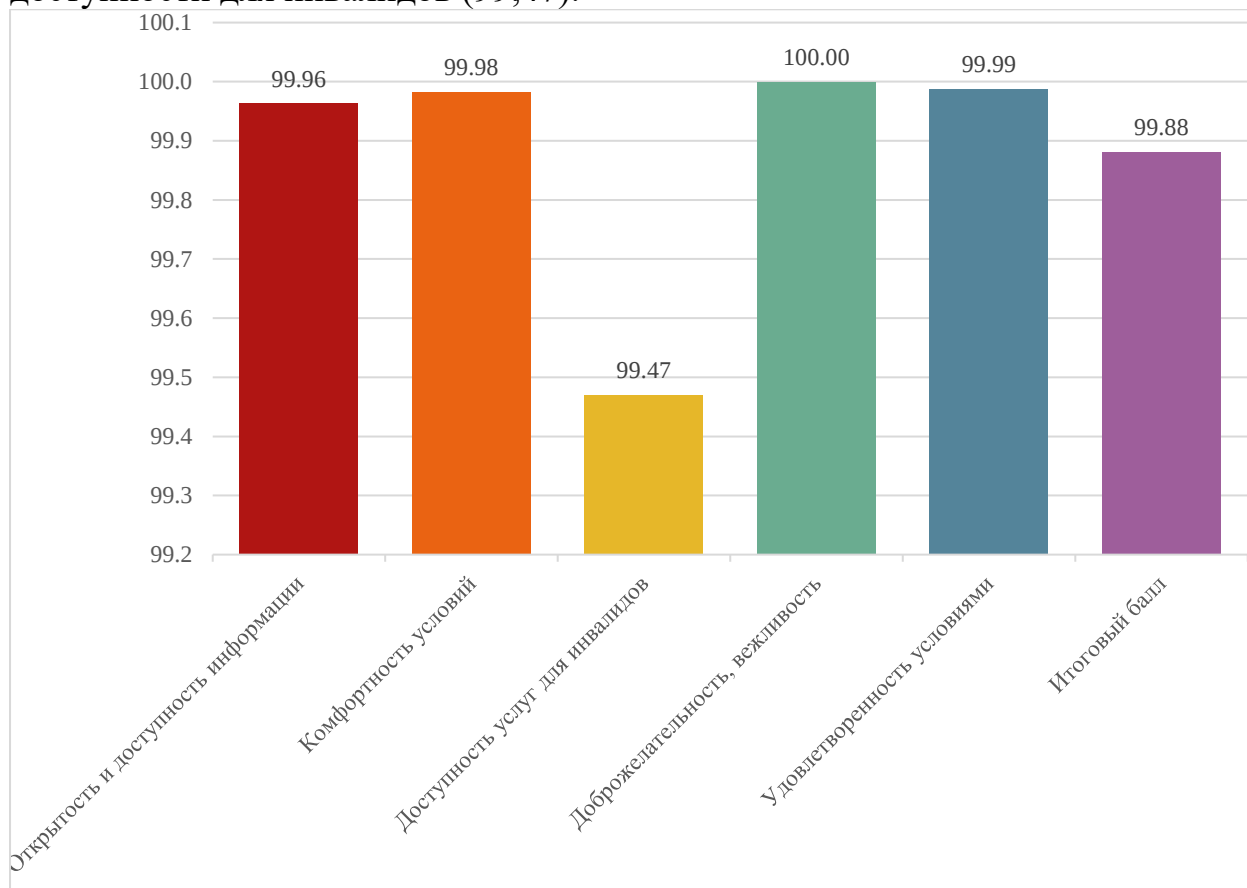
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»
- БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»
- БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»
- БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»
- БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
- БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
- БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
- БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»

Общий рейтинг и результаты

Организации получили интегральный балл от 98,8 до 100.



Общий средний балл составил 99,88 балла, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При наиболее высокое значение принимает критерий доброжелательности и вежливости (100,00), далее следуют критерии удовлетворённости условиями (99,99), комфортности условий (99,998), открытости и доступности информации (99,96). Наименее высокое значение приобретает критерий доступности для инвалидов (99,47).

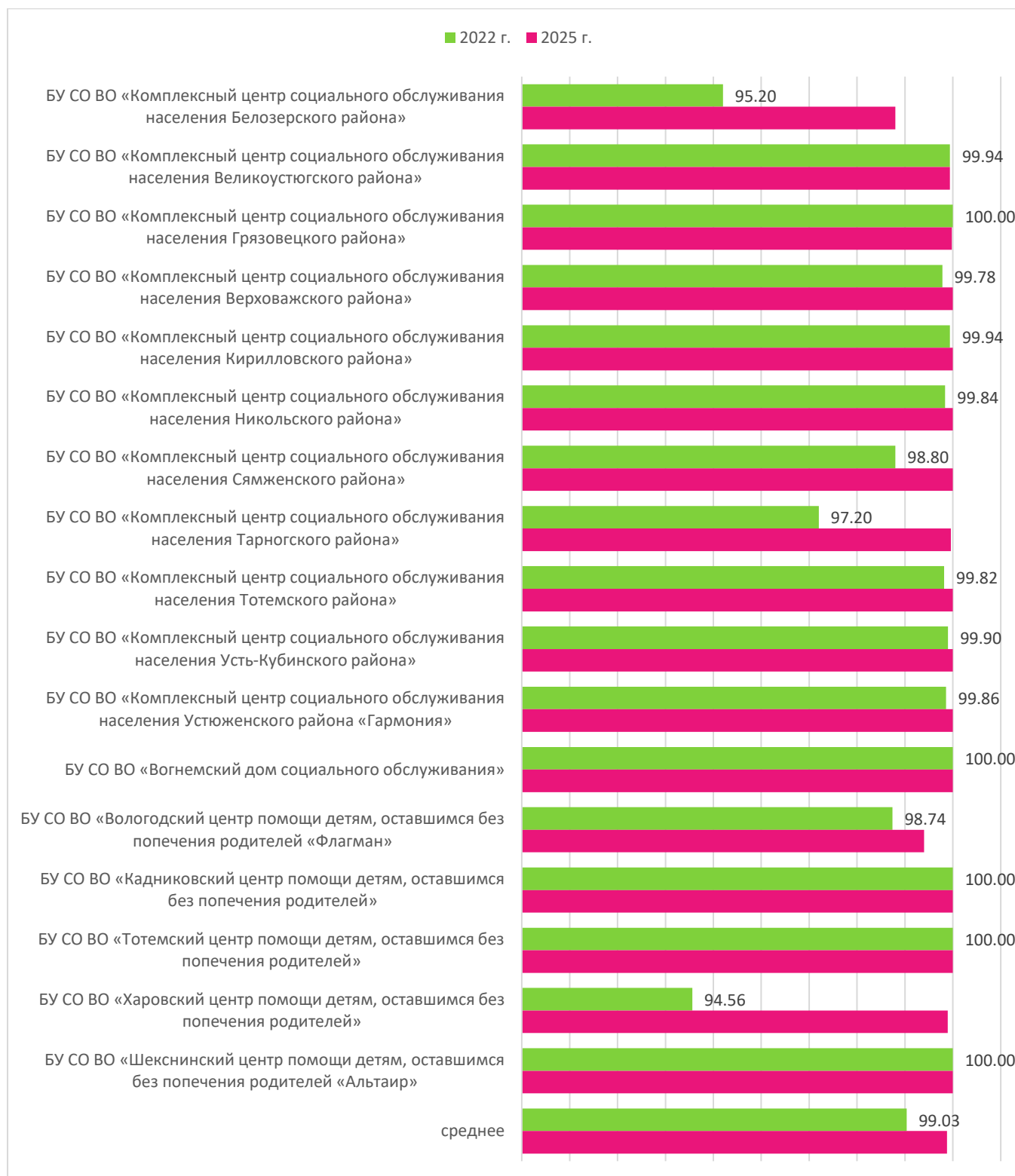


Данные по критериям оценки отражены в таблице:

№ п/ п	Наименование учреждения	Крит 1	Крит 2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейт инг
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
12	БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
14	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
15	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
17	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	99,90	100,00	100,00	100,00	100,00	99,98	2
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	100,00	100,00	100,00	99,80	100,00	99,96	3
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100,00	99,69	100,00	100,00	100,00	99,94	4
16	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	99,47	100,00	100,00	100,00	100,00	99,89	5
13	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»	100,00	100,00	97,00	100,00	100,00	99,40	6
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	100,00	100,00	94,00	100,00	100,00	98,80	7

Сравнительный анализ

В рамках Технического задания, был проведён сравнительный анализ с данными 2022 года. Данные были приведены к методике расчёта, актуальной на 2025 год (показатели округлялись до десятых единиц, а не до целых в 2022 году). Как показывает диаграмма, по всем организациям результаты либо не изменились, либо улучшились. Общий результат увеличился с 99,03 до 99,88.



Анализ динамики показателей в части открытости и доступности информации об организации выявил, что в целом по критерию показатели улучшились на 0,14 балла.

При этом в части показателя 1.1, который предусматривает наличие определённого количества информационных единиц на сайте и стендах организации, удалось улучшить результат на 0,35 балла и достичь максимально возможного значения показателя – 100 баллов. Это произошло за счёт того, что БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» и БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района» привели свои сайты и стенды в соответствие с требованиями законодательства.

Показатель 1.2. остаётся на максимальном уровне 100 баллов без изменений. При этом у большинства организаций отмечается недостаток в виде отсутствия чат-бота с получателями услуг. Но поскольку данный показатель требует наличия хотя бы четырёх способов дистанционного взаимодействия из 9 возможных, это отсутствие не влияет на снижение оценки.

Субъективный показатель, отражающий мнение получателей услуг, 1.3, изменился незначительно в лучшую сторону. Следует отметить, что снижение данного показателя, в силу его субъективности, не всегда зависит от организации.

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации							
		1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.		1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных информационных ресурсах.		Значение критерия I	
		2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	97,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,10	100,00
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,74	100,00	99,90

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации							
		1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.		1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных информационных ресурсах.		Значение критерия I	
		2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00	99,60	100,00
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00	99,60	100,00
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100,00	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00	99,60	100,00
12	БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации							
		1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.		1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных информационных ресурсах.		Значение критерия I	
		2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.
13	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
14	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
15	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	97,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,10	100,00
16	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,68	100,00	99,47
17	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	среднее	99,65	100,00	100,00	100,00	99,82	99,91	99,82	99,96

Анализ динамики показателей в части комфортности условий оказания услуг выявил, что в целом по критерию показатели улучшились на 0,06 балла.

При этом показатель 2.1 остался на максимальном уровне без изменений – у всех организаций в наличие не менее 5 условий комфортности.

Показатель 2.2 практически не изменился – лишь в единичных организациях отмечались недовольные временем ожидания предоставления услуги.

Показатель 2.3. был увеличен до максимума – в организациях отмечается полная удовлетворённость комфортностью условий оказания услуг.

[illegible]

[illegible]

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг							
		2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг		2.2. Время ожидания предоставления услуги.		2.2. Время ожидания предоставления услуги.		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	
		2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.
16	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
17	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	среднее	100,00	100,00	99,94	99,95	99,82	100,00	99,92	99,98

По критерию доступности для инвалидов в организациях отмечаются довольно значительные улучшения – на 4,29 балла.

При этом наибольшая положительная динамика отмечается по критерию 3.1, который повысился на 11,18 балла (с 87,06 до 98,24). В наибольшей степени позитивные изменения затронули БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района», результат которого улучшился с 20 до 80 баллов и БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», где показатель улучшился с 40 до 100 баллов. Также улучшили свой результат с 80 до 100 такие организации, как БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района», а БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман» улучшило данный показатель с 80 до 90 баллов.

Показатель 3.2 улучшился с 97,65 до 100 за счёт того, что БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района» и БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» устранили недостатки и улучшили данный показатель с 80 до 100 баллов.

Показатель 3.3. остался на максимальном уровне без изменений.

[illegible]

[illegible]

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов							
		3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.		Значение критерия III	
		2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.
16	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	40,00	100,00	80,00	100,00	100,00	100,00	74,00	100,00
17	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	среднее	87,06	98,24	97,65	100,00	100,00	100,00	95,18	99,47

По критерию доброжелательности и вежливости в 2022 году результат приближался к максимальному (99,5), в 2025 году он достиг максимального (100 баллов) за счёт улучшения показателей 4.1 и 4.2.

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации							
		4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.		Значение критерия IV	
		2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.		
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	99,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	99,20	100,00
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации							
		4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.		Значение критерия IV	
		2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
12	БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
13	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
14	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
15	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
16	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
17	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	среднее	99,94	100,00	99,94	100,00	100,00	100,00	99,95	100,00

По критерию доброжелательности и вежливости в 2022 году результат приближался к максимальному (99,5), в 2025 году он почти достиг максимального (99,9 баллов) за счёт улучшения 5.3 (доля удовлетворённых в целом условиями оказания услуг).

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг							
		5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.		Значение критерия V	
		2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.	2022 г.	2025 г.
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	100,00	99,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,80
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
10	БУ СО ВО «Комплексный центр	100,00	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00	99,50	100,00

	социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»								
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
12	БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
13	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,70	100,00
14	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
15	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
16	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
17	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	среднее	99,94	99,96	100,00	100,00	99,94	100,00	99,95	99,99

Выводы и рекомендации по организациям

Выявленные недостатки

В организациях выявлены следующие недостатки:

- санузел не соответствует требованиям для инвалидов (слишком маленький);
- коридоры не оборудованы поручнями;

Кроме того, в ряде организаций незначительно снижены оценки удовлетворённости, при этом респондентами высказывались следующие замечания:

- время посещения занятий совпадает с учёбой ребёнка;
- не устраивает сайт (без объяснения причин) – 2 организации;
- неготовность рекомендовать организацию (без объяснения причин);
- ряд организаций находятся в арендованных зданиях и в связи с этим не могут обеспечить весь комплекс условий. Это относится к БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района», БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»

Рекомендации по организациям

1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	Санитарное помещение не соответствует требованиям для инвалидов. Рассмотреть возможность расширения санитарного помещения.
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для получателей услуг.
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для получателей услуг.
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для получателей услуг.
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для получателей услуг.
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для получателей услуг.
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для

		получателей услуг.
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для получателей услуг.
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для получателей услуг.
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для получателей услуг.
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для получателей услуг.
12	БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для получателей услуг.
13	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»	Оборудовать коридоры поручнями. Отсутствует чат-бот с получателями услуг
14	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для получателей услуг.
15	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для получателей услуг.
16	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для получателей услуг.
17	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	Продолжать работу по совершенствованию условий оказания услуг. В том числе обеспечивать еженедельную актуализацию информации, размещенную на стендах и сайтах. Разместить на сайте чат-бот для получателей услуг.

Приложения

Приложение 1. Плановая и фактическая выборка НОК

	Наименование организации	Количество опрошенных	
		План	Факт
1.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района»	162	162
2.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	261	262
3.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района»	191	192
4.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района»	156	156
5.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района»	260	260
6.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»	299	299
7.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района»	57	57
8.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района»	150	150
9.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»	133	133
10.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»	134	135
11.	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония»	600	600
12.	БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»	88	89
13.	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»	26	27
14.	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	14	14
15.	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	11	12
16.	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	76	76
17.	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»	101	102
	Итого	2719	2726

Приложение 2. План-график проведения работ

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал	Даты проведения
1	2	3	4
Этап 1. Подготовительный			
1.1.	Изучение нормативных документов, регламентирующих проведение независимой оценки качества условий оказания услуг. Определение методик и инструментария сбора первичной информации по каждому показателю, форм для регистрации первичной информации, анкет. Формирование выборочной совокупности респондентов для выявления мнений получателей услуг о (не менее 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации). Конкретное количество опрошенных в каждой организации определяется с учетом типа организации и количества получателей услуг. Рекомендуемая доля респондентов, подлежащих опросу через официальный сайт и его сервис «мобильное приложение для гражданина», составляет не менее 20% от выборочной совокупности респондентов	1. Обоснование и расчёт выборки по каждой организации социального обслуживания;	До 01 марта 2025г.
Этап 2. «Полевой». Сбор информации о качестве предоставления услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг			
2.1.	1. Сбор информации о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями, включая выезды в каждую организацию в соответствии с Перечнем организаций, указанным в Приложении 1 к Техническому заданию согласно следующим методам и установленным нормативным документам: а) анализ официального сайта организации социального обслуживания проводится по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. в) эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» – тестирование взаимодействия организации социального обслуживания с гражданами по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», а также при непосредственном обращении гражданина в организацию. г) натурные наблюдения проводятся для выявления реальной ситуации, существующей в организации: д) выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг осуществляется в следующих формах опроса: 1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование по анкете, размещенной на сайтах: организации); 2) интервьюирование получателей услуг; 3) телефонный опрос получателей услуг. При проведении опроса привлекать к его участию лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов». При анкетировании Исполнитель организует: - обучение интервьюеров для проведения	1. Первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям (краткая аналитическая справка по результатам опросов, фотографии, скан-копии обращений в организации и ответы на них, используемые при проверке дистанционных способов связи); 2. Информационная справка о проделанной работе в целом.	С 10 марта до 20 июля 2025г.

	опроса респондентов, - разработку анкет, адаптированных к форме социального обслуживания (стационарной, полустационарной, на дому), указанной в Перечне организаций социального обслуживания Вологодской области для проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг (приложение 1 к техническому заданию) и разным категориям получателей социальных услуг (с учетом возраста, физического состояния); - опросы респондентов на базе организации, в которой обслуживается получатель социальных услуг. 2. Заполнение форм фиксации и первичной обработки информации по каждой организации социального обслуживания.		
2.2.	По итогам полевого этапа Исполнитель направляет в адрес Заказчика информационную справку о проделанной работе.		До 25 июля 2025г.
Этап 3. Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг			
3.1.	Обработка и анализ первичного массива данных. Расчёт значения (в баллах) по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в соответствии с единым порядком расчёта показателей. Систематизация основных недостатков в работе каждой организации социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг. Выявление лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания. Формирование проекта рейтинга организаций социального обслуживания в соответствии с Перечнем организаций (Приложение №1 к Техническому заданию). Разработка предложений по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания по каждой организации с учётом критериев независимой оценки качества (Приложение 2 к Техническому заданию). Подготовка итогового Аналитического отчёта, отражающего результаты проведённой работы (в том числе предоставление промежуточных вариантов по запросу Заказчика). Доработка с учётом замечаний (при их наличии) и согласование с Заказчиком Аналитического отчёта, сформированных рейтингов и предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.	1. Аналитический отчет об оказанных услугах по сбору, обобщению и анализу информации в рамках проведения социологического исследования на тему: «Оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания Вологодской области в 2025 году»; 2. Выступление Исполнителя на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.	До 31 июля 2025 года до 15 августа 2025г. 31 июля 2025г. 25 августа окончательные данные по отчету

**Приложение 3. График выезда, предоставляющих социальные услуги в
Вологодской области в отношении которых в 2025 году проводится независимая
оценка качества условий оказания услуг населению**

1

№ п/п	Наименование организации	Дата выезда
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского района» 161200, Вологодская область, г. Белозерск, ул. Карла Маркса, дом 62 эл. почта: belozersk@kcsn.gov35.ru	С 10.03-10.04.2025
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского района» 162300, Вологодская область, Верховажский район, с. Верховажье, ул. Луначарского, д. 4. ktzson@yandex.ru	С 10.03-10.04.2025
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района» 162000, Вологодская обл., г. Грязовец, ул. Беяева, д. 15 kcsogryazovec@mail.ru	С 10.03-10.04.2025
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского района» 161100, Вологодская область, г. Кириллов, ул. Революционная, д. 23 kcsnkir@kcsn.gov35.ru .	С 10.03-10.04.2025
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района» 162390, Вологодская область, город Великий Устюг, ул. Красная, д. 51 kcsn.VU@kcsn.gov35.ru	С 10.03-10.04.2025
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района» 161440, Вологодская область, г. Никольск, ул. Советская, д. 92 kcsn14@kcsn.gov35.ru	С 10.03-10.04.2025
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского района» 162220, Вологодская область, Сямженский район, д. Ногинская, ул. им. Пospelова, д. 3 syamzha@kcsn.gov35.ru	С 10.03-10.04.2025
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского района» 161560, Вологодская область, с. Тарногский Городок, ул. Советская, д. 39 kcsn.tarnoga@yandex.ru	С 10.03-10.04.2025
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района» 161300, Вологодская область, г. Тотма, ул. Садовая, д. 51 KCSN35@yandex.ru	С 10.03-10.04.2025
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района» 161140, Вологодская область, Усть-Кубинский район, с. Устье, ул. Октябрьская, д. 11 tc_r19@r19.gov35.ru	С 10.03-10.04.2025
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского района «Гармония» 162840, Вологодская область, г. Устюжна, ул. Карла Маркса, д. 9 kcsn_ust@gov35.ru	С 10.03-10.04.2025

12	АУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания» 161109, Кирилловский район, п/о Вогнема, м. Стародевичье dsovogn@dsovogn.gov35.ru	С 10.03-10.04.2025
13	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Флагман» г. Вологда, ул. Ветошкина, д. 52а flagman@cpd.gov35.ru	С 10.03-10.04.2025
14	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» 162107, Вологодская область, Сокольский муниципальный округ, г. Кадников, ул. К. Маркса, д. 11 cpdkad@cpdkad.gov35.ru	С 10.03-10.04.2025
15	БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» 161300, Вологодская область, Тотемский район, д. Варницы, ул. Воскресенская, д. 21 totmacentrpom.deti@cpd.gov35.ru	С 10.03-10.04.2025
16	БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» 162250, Вологодская область, г. Харовск, ул. Энергетиков, д. 14 khardetdom@cpd.gov35.ru	С 10.03-10.04.2025
17	БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Альтаир» 162560, Вологодская обл., Шекснинский р-н, п. Шексна, ул. Путейская, д. 39А altair-sheksna@mail.ru	С 10.03-10.04.2025

Приложение 4. Фотоотчёт по организациям
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения
Белозерского района»



**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения
Великоустюгского района»**



***БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения
Грязовецкого района»***



***БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения
Верховажского района»***



***БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения
Кирилловского района»***



**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения
Никольского района»**



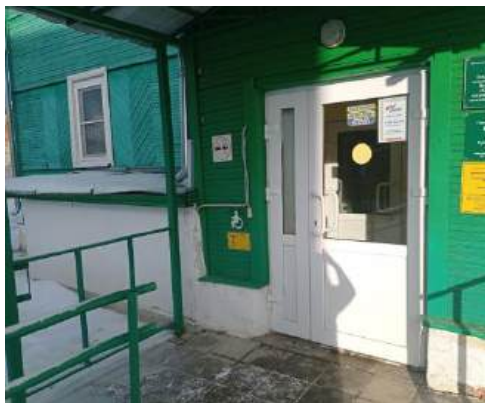
**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения
Сямженского района»**



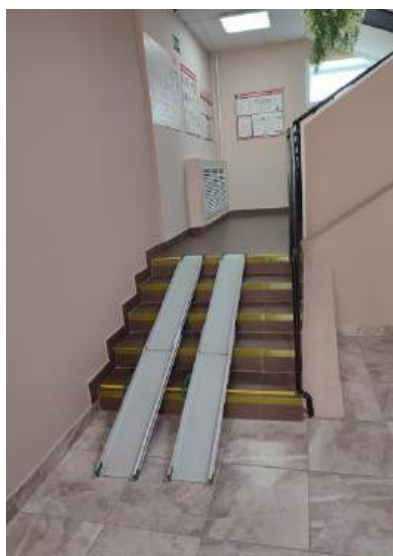
***БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения
Тарногского района»***



БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского района»



БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского района»



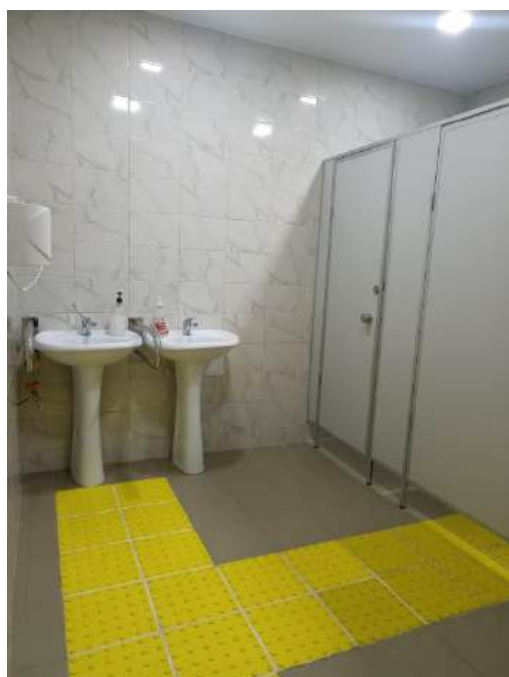
**БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения
Устюженского района «Гармония»**



БУ СО ВО «Вогнемский дом социального обслуживания»



БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Флагман»



БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»



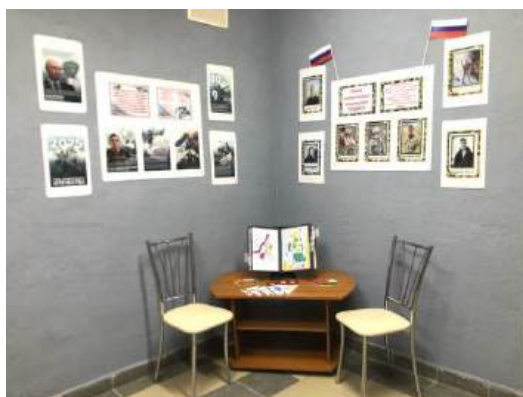
БУ СО ВО «Тотемский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»



БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»



БУ СО ВО «Шекснинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Альтаир»



Приложение 5. Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг

(разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 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»)

Уважаемый участник опроса!

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

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

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

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (являетесь) получателем услуг (напишите)

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

Да

Нет (переход к вопросу 3)

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет (переход к вопросу 5)

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

Да

Нет, так как _____

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

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

Да

Нет, так как _____

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет (переход к вопросу 13)

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатов (информационных киосков, информационных терминалов и др.)?)

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

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

19. Укажите к какой группе Вы относитесь?

- ☐ Пожилые граждане
- ☐ Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья;
- ☐ Семья, имеющая ребенка-инвалида
- ☐ Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- ☐ Инвалиды
- ☐ Молодые инвалиды
- ☐ Иная категория (укажите какая именно) _____

20. Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:

- ☐ полустационарная форма социального обслуживания
- ☐ стационарная форма социального обслуживания
- ☐ социальное обслуживание на дому

Приложение 6.Тетрадь эксперта для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями

ФИО эксперта _____

Наименование организации _____

Адрес _____

Формы обслуживания: 1. стационарная 2. полустационарная 3. надомная

Количество получателей услуг _____

В т.ч. имеющих инвалидность _____

Целевые категории получателей услуг (если имеются): _____

Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации.

ФИО эксперта _____

Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

	На официальном сайте организации в сети "Интернет»					
	установ- ленное требование	наличие, полнота 1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений), 0,5 - информация представлена частично информация); 0 - информация отсутствует	актуальность, достоверность, неизбыточность 1 - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр. 0,5 - информация неактуальна	удобство, доступность 1 – информация легко доступна, понятно и логично расположена, может быть найдена через встроенный поисковый сервис сайта 0,5 – информация есть на сайте, но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (нет поиска по сайту, непрозрачное меню и пр.)	итоговое значение произведение значений столбцов 8,9 и 10	номер фото/скриншота, подтверждающего наличие информации
Перечень информации (на примере социального обслуживания)						
1	7	8	9	10	11	

1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+					
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+					
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+					
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+					
5. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+					
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+					
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	+					
8. О видах социальных услуг, предоставляемых	+					

организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)						
9. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	+					
10. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+					
11. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+					
12. 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	+					

лиц						
13. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	*					
14. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	+					
15. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	*					
16. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+					
Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации	17(15)				Сумма по столбцу	ИТОГ: из
Комментарии, замечания, выявленные недостатки	1. _____ 2. _____ 3. _____ ...					

Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

	На официальном сайте организации в сети "Интернет"					
	установ- ленное требование	наличие, полнота <i>1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений), 0,5 - информация представлена частично информация); 0 - информация отсутствует</i>	актуальность, достоверность, неизбыточность <i>1 - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр. 0,5 - информация неактуальна</i>	удобство, доступность <i>1 – информация легко доступна, понятно и логично расположена, может быть найдена через встроенный поисковый сервис сайта 0,5 – информация есть на сайте, но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (нет поиска по сайту, непрозрачное меню и пр.)</i>	итоговое значение <i>произведение значений столбцов 8,9 и 10</i>	номер фото/скриншота, подтверждающего наличие информации
Перечень информации (на примере социального обслуживания)						
1	7	8	9	10	11	
17. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+					
18. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+					
19. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+					
20. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+					

21. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+					
22. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+					
23. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	+					
24. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	+					
25. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	+					

26. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	+					
27. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	+					
28. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+					
29. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+					
30. 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						
31. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	*					
32. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	+					
33. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	+					
34. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	*					
35. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+					
Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации	19(17)				Сумма по столбцу	ИТОГ: из
Комментарии, замечания, выявленные недостатки	1. _____ 2. _____ 3. _____ ...					

Чек-лист проверки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Показатель	Результаты оценки				Комментарии, замечания, выявленные недостатки	Номер фото/скриншота, иного документа, подтверждающего наличие информации
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет информации дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	наличие 1 – да, 0 - нет	функционирование		итоговое значение произведения если значение в столбце 3 = 1, то произведение значений столбца 2 и 4, если столбец 3=0, то «нет информации»		
		проводилась ли проверка: 1 – да, 0 – нет	1 – да, 0,5 – не в полной мере (несоответствие более 60% установленных требований/рекомендаций), 0 - нет			
1	2	3	4	5	6	
Телефон (по указанному номеру отвечает сотрудник организации, общается вежливо и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг)					Коммуникация по телефону доступна получателям услуг, но общение происходит не в доброжелательной форме, дозвониться сложно или При общении с представителем организации происходит переадресация на других специалистов, которым дозвониться невозможно, ответ на поставленный вопрос недоступен Если оба недостатка – 0 баллов	
Электронная почта (можно отправить сообщение, получить информацию о его доставке и прочтении, предоставляется ответ в течение суток о полученном сообщении и ответ, либо информация о сроках содержательного ответа)					Ответ на 2 тестовых письма не получен в течение недели или Пришло сообщение о несуществующем адресе	
Электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запросу): - форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)					Обращение или жалоба формируется, но ответа о получении, формах и сроках ответа не предоставляется	

- получение консультации по оказываемым услугам и пр.					По запросу на сайте с просьбой о консультации по пакету документов, необходимых для получения услуги, был получен ответ о необходимости очного посещения для получения необходимой информации	
Раздел «Часто задаваемые вопросы»						
Техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее)					Анкета размещена, но кнопка «отправить» не работает или Приведенный QR-код не ведет на страницу анкеты)	
Иное (указать)					Страница «ВКонтакте» есть, но она не ведется, размещена информация годичной давности, ответа на сообщение в течение недели не поступило	
- чат-бот с получателями услуги						
- ссылки на социальные сети						
- ссылка на формирование обращения на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)					Ссылка ведет не на форму подачи обращения, а просто в тематический раздел ЕПГУ. Необходимы дополнительные действия для перехода к ожидаемому функционалу	
ВСЕГО дистанционных способов взаимодействия	9			<i>Сумма по столбцу¹</i>		

¹ В оценку по показателю пойдет наличие 4 дистанционных способов взаимодействия, количество баллов по данному показателю – 20*4=80 баллов

Чек-лист проверки комфортности условий оказания услуг
Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Показатель		Результаты оценки				Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж- дающего наличие и состояние условий комфорт- ности
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Характеристика состояния	наличие 1- да, 0 - нет	Соответствие требованиям, состояние 1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)	итоговая оценка произведение столбцов 3 и 4	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	
1	2	3	4	5	6	
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	- наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.) - количество мест достаточно для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации					
наличие и понятность навигации внутри организации	- на каждом этаже размещены позтажные схемы помещений, при необходимости они дублированы на первом этажах здания, - присутствуют указатели и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации, - по всему зданию размещены специальные указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан),					

наличие и доступность питьевой воды	- в помещениях организации размещены кулеры с питьевой водой или обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспоты, чайники и пр.), - вода в наличии в течение всего времени работы организации, имеются сменные бутылки, - заключены договоры с поставщиками на поставку воды на срок не менее 6 месяцев, - доступ к питьевой воде обеспечен на каждом этаже здания и в каждом обособленном подразделении организации					
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	- санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве², - соблюдается чистота помещений, - средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах - в помещениях обеспечен доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства					
санитарное состояние помещений организации	- наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации, - уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение					

² В соответствии с требованиями СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг" для организаций соответствующей сферы.

	дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований³,- - в помещениях организации отсутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности; - в помещениях организации и на прилегающей территории оборудованы специальные места для сбора мусора (урны, уличные мусоросборники и т.п.) - в медицинских организациях и помещениях медицинского назначения дополнительно соблюдаются соответствующие санитарно-эпидемиологические требования⁴					
транспортная доступность	- остановка общественного транспорта находится не более, чем в 5 минутах пешком от организации; - имеются в наличии парковочные места на территории организации или в радиусе не более, чем 5 минут пешком от организации;					
доступность записи на получение услуги: - по телефону, - на официальном сайте организации, - посредством Единого	- указанные сервисы имеются в наличии (телефон работает, на сайте реализован соответствующий функционал для записи, и/или есть ссылка/доступ к сервису записи на ЕПГУ) - запись доступна не менее, чем					

³ СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".

⁴ СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".

портала государственных и муниципальных услуг, - при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.	двумя альтернативными способами					
наличие и состояние гардероба	- в организации имеется гардероб, доступный для получателей услуг, - гардероб доступен в течение всего периода времени работы организации					
Иные условия, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти (указать): 						
ВСЕГО выполненных условий комфортности				Сумма по столбцу		
2.2. Время ожидания предоставления услуги	Характеристика			оценка в баллах	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	Номер фото/скриншота, иного документа, подтверждающего статус показателя ⁵
Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов				
	- равен установленному сроку ожидания	10 баллов				
	- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов				

⁵ Должен быть указан источник данных – статистические данные по организации, результаты опроса, описание контрольного замера (при наличии/возможности).

	- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов			
	- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов			
	- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов			

Подпись эксперта _____

Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____

Дата ознакомления _____

Чек-лист проверки доступности услуг для инвалидов

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Показатель	Результаты оценки					Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж- дающего наличие и состояние условий доступности
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социальной сферы, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Характеристика состояния	Наличие 1- да, 0 - нет	Соответствие требованиям, состояние 1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)	Итоговая оценка произведение столбцов 3 и 4	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	
1	2	3	4	5	6	
наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами	- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение пандуса и входной двери в сочетании с направлением пути подхода; - при входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего; - оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; - входные группы достаточной ширины для проезда инвалидной коляски; - использование специальных ограждений и тактильных направляющих для лиц с нарушениями зрения, - использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;					

	- обеспечение возможности входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;					
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом, - обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение - возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект,					
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	- обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах, - обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени, - устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м); - вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м					
наличие сменных кресел-колясок	- имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного					

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	- санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов здания организации; - в санитарно-гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала; - ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м - санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин; - используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.)					
ВСЕГО выполненных условий доступности услуг				<i>Сумма по столбцу</i>		
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Характеристика состояния	наличие <i>1- да, 0 - нет</i>	Соответствие требованиям, состояние <i>1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются) 0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) 0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)</i>	Итоговая оценка <i>произведение столбцов 3 и 4</i>	Комментарии, замечания, выявленные недостатки	Номер фото/скриншота, иного документа, подтверждающего наличие и состояние условий доступности
1	2	3	4	5	6	
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	- наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом; - табло, воспроизводящих визуально-речевые					

	сообщения; - звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования; - наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.					
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	- наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне; - надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности⁶					
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	- в организации есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости;					
Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению ⁷	Альтернативная (адаптированная) версия сайта должна: - предоставлять возможность масштабировать текст на сайте; - имеет экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей.					
Помощь, оказываемая работниками организации	В организации: - проведены инструктаж или обучения для					

⁶ Под надлежащим размещением понимается размещение информации в тех местах, где она доступна инвалиду. Например, тактильные таблички с указателями выходов, поворотов, лестниц должны быть не только в одном месте на входе, но и по всему пути передвижения инвалида.

⁷ В случае, если лица ограничениями по зрению и/или слуху являются целевыми получателями услуги, может быть дополнительно проведена проверка на соответствие требованиям, установленным в соответствии с ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности». Для удовлетворения потребностей различных групп пользователей в различных ситуациях стандарт определяет три уровня соответствия: А (приемлемый), АА (высокий) и ААА (наивысший). При оценке в рамках НОК допустимым может считаться соответствие уровню А.

(учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	работников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о прохождении обучения); - обеспечена возможность вызова сотрудника при потребности получателя услуги-инвалида в сопровождения (специальную кнопку вызова или через службу охраны). При поступлении информации (вызова) о необходимости предоставления услуг по сопровождению лиц с ограниченными физическими возможностями соответствующий работник организации: - обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места предоставления услуги (до непосредственного специалиста), - оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги, - сопровождает до выхода из здания после получения услуги					
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да/нет					
ВСЕГО выполненных условий доступности услуг				Сумма по столбцу		

Подпись эксперта _____

Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____

Дата ознакомления _____