

## Приложение 1. Список организаций для обследования и оценки

№	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Количество респондентов
<b>Комплексные центры социального обслуживания населения (форма социальное обслуживание на дому)</b>			
1	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вашкинского района»	161250, Вашкинский район, с. Липин Бор, ул. Смирнова, д.6а	50
2	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабаевского района»	162480, г. Бабаево, ул. Интернациональная, д.42	50
3	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Бабушкинского района»	161350, с. им. Бабушкина, ул. Строителей, д. 2А	30
4	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»	162160, п. Вожега, Октябрьский пер. д.17	30
5	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района».	162900, г. Вытегра, ул. Луначарского, д.53	30
6	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	160011, г. Вологда, ул. Герцена, д.63-а	30
7	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «ЛАД»	162618, г. Череповец, пр. Победы, д.185	50
8	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	162135, г. Сокол, ул. Беднякова, 33	30
9	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района».	162511, п. Кадуй, ул. Октябрьская, д.23А	30
10	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Харовского района»	162250, г. Харовск, ул. Архангельская, д.5	30
11	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шекснинского района»	162562, п. Шексна, ул. Магистральная, д. 31	30
12	БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	162390, г. Великий Устюг, ул. Красная, д.51	30
<b>Учреждения по работе с пожилыми и инвалидами (стационарная форма социального обслуживания)</b>			
13	АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1»	160002 г. Вологда, ул. Лечебная, д. 28	50
14	АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»	162341 Великоустюгский р-н, г. Красавино, д. Бухинино	50
15	АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»	160503, Вологодская обл., Вологодский р-н, п/о Огарково, с. Мосейково, д. 12	50
16	АУ СО ВО «Устюженский психоневрологический интернат»	162840 Устюженский р-н, д. Михайловское	50
17	АУ СО ВО «Первомайский психоневрологический интернат»	162612 г. Череповец, ул. Красная, д. 8	50
<b>Специализированные учреждения по работе с семьей и детьми (полустационарная форма социального обслуживания)</b>			
18	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 1»	160002, г. Вологда, ул. Щетинина, 5-а	15

19	БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	161200, г. Белозерск, ул. Белозер, 17-а	15
20	БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	162340, г. Великий Устюг, ул. Павла Покровского, 23	20
21	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	160025, г. Вологда, Московское шоссе, 40	15
22	БУ СО ВО «Грязовецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»	162000, г. Грязовец, пр. Ленина, 64	20
23	БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» г. Череповца»	162603, г. Череповец, ул. Краснодонцев, 21	25
24	БУ СО ВО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям города Вологды»	160019, г. Вологда, ул. Энгельса, 61	30
25	БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Созвездие»	162618, г. Череповец, ул. Проспект Победы, 179	15
26	БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Содействие»	160002, г. Вологда, ул. Лечебная, 26	15
27	БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2».	162107, г. Кадников, ул. олодарского, 2-в	10

## Приложение 2. Распределение по городам

	Количество организаций	Количество респондентов
<i>Города</i>		
Вологда	6	155
Череповец	4	140
Великий Устюг	3	100
Бабаево	1	50
Сокол	1	30
Харовск	1	30
Вытегра	1	30
Грязовец	1	20
Белозерск	1	15
Кадников	1	10
Красавино	1	10
<i>Сельская местность</i>		
Вологодский р-н, п/о Огарково, с. Мосейково	1	50
Вашкинский район, с. Липин Бор	1	50
Устюженский р-н, д. Михайловское	1	50
с. им. Бабушкина	1	30
п. Вожега	1	30
п. Кадуй	1	30
п. Шексна	1	30

### Приложение 3. Показатели для оценки

(Согласно Приказу «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»)

Показатель	Параметры оценки	Критерии оценки
1. Открытость и доступность информации об организации/учреждении	1.1 Соответствие информации о деятельности организации/учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ на информационных стендах в помещении организации / учреждения;</li> <li>▪ на официальном сайте организации/учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</li> </ul>
	1.2 Наличие и функционирование на официальном сайте организации/учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ телефона;</li> <li>▪ электронной почты;</li> <li>▪ электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения / жалобы/ предложения;</li> <li>▪ раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>▪ технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>
	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации/ учреждения, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	В % от общего числа опрошенных получателей услуг.
2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1 Обеспечение в организации/учреждении комфортных условий для предоставления услуг:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>▪ наличие и понятность навигации внутри организации/ учреждения;</li> <li>▪ наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>▪ наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>▪ санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>▪ транспортная доступность (возможность доехать до организации/учреждения на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>▪ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации/ учреждения, на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).</li> </ul>
	2.2 Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии	

Показатель	Параметры оценки	Критерии оценки
	с записью на прием/ консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	
	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	В % от общего числа опрошенных получателей услуг.
<b>3. Доступность услуг для инвалидов»</b>	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации/учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ оборудование входных групп пандусами/ подъемными платформами;</li> <li>▪ наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>▪ наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>▪ наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>▪ наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации/ учреждении.</li> </ul>
	3.2 Обеспечение в организации/учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>▪ дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>▪ возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>▪ наличие альтернативной версии официального сайта организации/учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>▪ помощь, оказываемая работниками организации/учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации/учреждения);</li> <li>▪ наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>
	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	В % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов
<b>4. Доброжелательность, вежливость работников организации/учреждения</b>	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию	В % от общего числа опрошенных получателей услуг
	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную	В % от общего числа опрошенных получателей услуг

Показатель	Параметры оценки	Критерии оценки
	<p>диагностику и прочие) при обращении в организацию/учреждение</p> <p>4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))</p>	В % от общего числа опрошенных получателей услуг
<p><b>5.</b> Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>	<p>5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию/учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации/учреждения)</p> <p>5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации/ учреждения (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)</p> <p>5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации/учреждении</p>	<p>В % от общего числа опрошенных получателей услуг</p> <p>В % от общего числа опрошенных получателей услуг</p> <p>В % от общего числа опрошенных получателей услуг</p>

**Приложение 4. Оценка значимости критериев и параметров**

(Согласно Приказу «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»)

№ п.п.	Критерии	Значимость	Параметры	Значимость
1.	Открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%	1.1 Соответствие информации о деятельности организации/учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	30%
			1.2 Наличие и функционирование на официальном сайте организации/учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%
			1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации/ учреждения, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	40%
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%	2.1 Обеспечение в организации/учреждении комфортных условий для предоставления услуг	30%
			2.2 Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием/ консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	40%
			2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	30%
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации/учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%
			3.2 Обеспечение в организации/учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая	40%
			3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30%
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию	40%
			4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию/учреждение	40%
			4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	20%
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию/учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора	30%

№ п.п.	Критерии	Значимость	Параметры	Значимость
			организации/ учреждения)	
		20%	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации/ учреждения (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)	
		50%	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации/учреждении	

### Приложение 5. Шкалирование оценок

№ п.п.	Показатель	Параметры оценки	Баллы (0-100)		
1.	Открытость и доступность информации об организации/учреждении	1.1 Соответствие информации о деятельности организации/учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	на информационных стендах в помещении организации / учреждения	Информация о деятельности отсутствует	0
				Информация присутствует и соответствует требованиям (доля размещенных материалов по отношению к объему требуемых к размещению в %)	0-100
			на официальном сайте организации/учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Информация о деятельности отсутствует	0
				Информация присутствует и соответствует требованиям (доля размещенных материалов по отношению к объему требуемых к размещению в %)	0-100
		1.2 Наличие и функционирование на официальном сайте организации/учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Информация о деятельности отсутствует	0	
			Один дистанционный способ взаимодействия	10	
			Два дистанционных способа взаимодействия	20	
			Три дистанционных способа взаимодействия	40	
			Четыре дистанционных способа взаимодействия	80	
			Пять и более дистанционных способов взаимодействия	100	

№ п.п.	Показатель	Параметры оценки	Баллы (0-100)		
		1.3 Удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации/ учреждения, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	на информационных стендах в помещении организации / учреждения	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации	0-100
		на официальном сайте организации/учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации	0-100	
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1 Обеспечение в организации/учреждении комфортных условий для предоставления услуг	Отсутствуют комфортные условия	0	
			Наличие одного условия	10	
			Наличие двух условий	20	
			Наличие трех условий	40	
			Наличие четырех условий	60	
			Наличие пяти условий	80	
			Наличие шести и более условий	100	
2.2 Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием/ консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Среднее время ожидания оказания услуги	Превышает установленный ведомственный норматив более чем на 50%	0		
		Превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 50%, но более чем на 20%	10		
		Превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 20%	50		
		Не превышает установленный ведомственный норматив	100		
	Своевременность предоставления услуги	Доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100		
2.3 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100		
3.	Доступность услуг для инвалидов»	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации/учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	0	
			Наличие одного условия	20	
			Наличие двух условий	40	
			Наличие трех условий	60	
			Наличие четырех условий	80	



№ п.п.	Показатель	Параметры оценки	Баллы (0-100)	
			Наличие пяти условий	100
		3.2 Обеспечение в организации/учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая	Отсутствуют условия для инвалидов, позволяющие получать услуги наравне с другими	0
			Наличие одного условия	20
			Наличие двух условий	40
			Наличие трех условий	60
			Наличие четырех условий	80
			Наличие пяти и более условий	100
		3.3 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации/учреждения	4.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенные в баллы)	0-100
		4.2 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию/учреждение	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенные в баллы)	0-100
		4.3 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенные в баллы)	0-100

№ п.п.	Показатель	Параметры оценки		Баллы (0-100)
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию/ учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации/ учреждения)	Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % о общего числа опрошенных, переведенных в баллы)	0-100
		5.2 Удовлетворенность организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации/ учреждения (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (могли бы рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % о общего числа опрошенных, переведенных в баллы)	0-100
		5.3 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации/учреждении	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (могли бы рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % о общего числа опрошенных, переведенных в баллы)	0-100