Центр социальных измерений «ФОКУС»

Анализ итогов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения в Архангельской области

Результаты опроса членов Общественных советов и получателей услуг

Апрель-август 2015

Оглавление

I. Описание исследования 4

Перечень учреждений, по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере социального обслуживания населения в 2015 году:....6

Информация о семинаре для членов общественных советов учреждений социального обслуживания «Организация независимой оценки качества социальной услуги с позиции получателя» 8

Количество анкет, полученных в ходе исследования....11

II. Основные результаты проведенного исследования 12

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания 12

1.1. Опрос экспертов 12

1.2. Анализ информационной открытости поставщиков социальных услуг посредством сети «Интернет»....14

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения 17

3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги 20

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания....21

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг 23

III. Балльно-рейтинговая система оценки качества услуг учреждений социального обслуживания Архангельской области 25

1. Расчет балльно-рейтинговой системы оценки качества услуг учреждений социального обслуживания Архангельской области 25

2. Сводная таблица расчета балльно-рейтинговой системы оценки качества услуг учреждений социального обслуживания Архангельской области....37

3. Итоговый балльный рейтинг учреждений социального обслуживания Архангельской области по оценке качества услуг....47

IV. Анализ результатов исследования через представление данных с помощью коэффициента. 64

Критерии оценки – вопросы анкеты для получателей социальных услуг....64

Диаграмма 9. Доступность прилегающих территорий для маломобильных получателей услуг.65

Диаграмма 10. Доступность входных зон для маломобильных получателей услуг....66

Диаграмма 11. Доступность специально оборудованных санитарно-бытовых помещений 67

Диаграмма 12. Доступность условий оказания услуг для получателей услуг 68

Диаграмма 13. Укомплектованность специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг....69

Диаграмма 14. Доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения социального обслуживания....70

Диаграмма 15. Компетентность работников учреждения социального обслуживания 71

Диаграмма 16. Изменение качества жизни после получения социальной услуги....72

Диаграмма 17. Удовлетворённость условиями предоставления социальных услуг 73
Диаграмма 18. Удовлетворённость качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.....74
Диаграмма 18. Готовность рекомендовать учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым.....75
Показатели опроса получателей социальных услуг 76
V. Основные выводы и рекомендации по результатам проведенного исследования.....77
Выводы по результатам исследования:.....77
Выводы и рекомендации по методике исследования. 78
Приложение 1. Федеральный закон № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» Статья 13. Информационная открытость поставщиков социальных услуг 79
Приложение 2. Сводная таблица анализ сайтов КЦСО.....81
Приложение 3. Опросный лист члена Общественного совета учреждения социального обслуживания 85
Приложение 4. Опросный лист получателя социальных услуг.....91
Приложение 5. Результаты опроса получателей услуг.....95
Приложение 6. Открытые вопросы: ответы получателей услуг.....129
Приложение 7. Результаты опроса экспертов – членов общественных советов.....138
Приложение 8. Открытые вопросы. Ответы членов ОС 145

I. Описание исследования

Тип исследования:

Исследование носило **пилотажный (разведывательный) характер.**

В ходе исследования апробировался инструментарий, выборка, методы сбора информации, проверялись организационные и методические условия исследования.

По итогам пилотажного исследования делаются выводы в целом по всей выборочной совокупности, анализ по подвыборкам, как правило, не проводится (в силу их небольшого объёма), или делают заключения в виде основных тенденций.

Таким образом, по результатам проведенного исследования в рамках анализа по подвыборкам (учреждения социального обслуживания) следует судить о тенденциях, нежели об однозначности и конкретности результатов и выводов.

Предмет исследования - исследование качества и доступности оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения в Архангельской области.

В качестве **основных параметров исследования** использовались следующие:

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения
3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

Метод исследования:

Анкетирование - опрос по стандартизированной анкете посредством самозаполнения анкеты респондентом.

Респонденты:

1. «Потребители» - получатели социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения Архангельской области (не менее 17 по каждому КЦСО)
2. «Эксперты» - члены Общественного совета учреждения социального обслуживания населения (не менее 3 по каждому КЦСО).

Технология опроса - анкета состояла из закрытых и открытых вопросов. При ответе на закрытый вопрос респондент должен выбрать один наиболее подходящий для него вариант ответа из числа предложенных. Открытые вопросы подразумевают самостоятельно сформулированный ответ респондента.

Срок проведения исследования:

Исследование проводилось в апреле-октябре 2015 года:

- апрель – семинар для членов общественных советов учреждений социального обслуживания «Организация независимой оценки качества социальной услуги с позиции получателя»
- май – сбор информации в учреждениях (опрос экспертов и получателей услуг)
- июнь – ввод и обработка данных, полученных из 28 учреждений
- июль – семинар для членов общественных советов учреждений социального обслуживания «Обсуждение предварительных результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения»

– сентябрь-октябрь – обсуждение утверждение результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения на Общественном Совете Министерства труда, занятости и социального развития Правительства Архангельской области

География проекта и выборочная совокупность

В исследовании приняли участие **28 государственных учреждений**[1]**:**

- Центры социального обслуживания – 21
- Учреждения, оказывающие услуги детям с инвалидностью – 6
- Центр реабилитации – 1

В исследовании приняли участие:

- 104 члена общественных советов
- 610 получателей социальных услуг

Распределение респондентов по населенным пунктам Архангельской области:

- Архангельск – 101
- Северодвинск – 59
- Новодвинск – 33
- Вельск – 44
- Котлас – 41
- Коряжма – 28
- Каргополь – 46
- Няндома – 20
- Коноша – 28
- Лешуконское – 25
- Мезень – 23
- Онега – 21
- Холмогоры – 25

Ануфриево – 1	Ерцево – 1	Мухонская - 2	Солгинский - 1
Бережная – 5	Жердь – 1	Никольск – 1	Сорово – 10
Березник – 12	Зеленый бор – 1	Оксовский – 2	Студенец – 1
Бестужево – 6	Ивановская – 1	Октяборский – 7	Ступинская – 1
Боброво – 1	Ильинско-Подомское - 10	Онега 2 – 3	Судрома - 2
Богдановский – 1	Каменка – 1	Осередок – 2	Сясьстрое – 1
Бурачиха – 1	Карпогоры - 1	Пайтово – 2	Тельвиска (НАО) – 1
Вересово – 1	Кехта – 1	Плесецк – 6	Теребино – 2
Верхняя Тойма – 11	Кипрово – 1	Погост – 1	Топса – 1
Верховский – 3	Коморово – 2	Подомо - 1	Усть-Ваеньга – 7
Вершина - 1	Красивое – 1	Пономаревская - 1	Устьяны – 1
Вознесенское – 10	Красноборск – 9	Пригородний – 1	Хаврогоры – 1
Волошка – 1	Куимиха – 1	Пянда - 6	Харпово – 2
Вохта - 1	Куликово – 1	Савинский – 7	Черевково – 9
Горка - 1	Куликовское – 1	Североонежск – 5	Шалакуша - 4
Двинской – 2	Лепша-Новый - 1	Сергеевская верхняя – 1	Шангалы – 4
Дябрино – 2	Лименда – 1	Сидоровская - 1	Шангас - 2
Едьма – 2	Ломоносово - 1	Советский – 1	Шенкурск – 11
Емецк – 2	Мирный – 5		

[1] По данным Министерство труда, занятости и социального развития Архангельской области 28 оцениваемых учреждений составляет 50 % от общей численности организаций социального обслуживания. Остальные организации будут проходить независимую оценку качества оказания услуг в 2016 г.

Перечень учреждений, по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере социального обслуживания населения в 2015 году:

1.Центры социального обслуживания населения:

Наименование учреждения	Адрес
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области (далее – ГБУ СОН АО) «Архангельский центр социального обслуживания»	163061 Архангельск, ул. Галушина, д. 6
ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания»	165150 Архангельская обл. г. Вельск, ул. Советская, 52а
ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания»	165500 Архангельская обл. с. Верхняя Тойма, ул. Ломоносова, д. 22
ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания»	165680,Архангельская обл., Вилегодский район, с. Ильинско-Подомское, ул. оветская, д. 34
ГБУ СОН АО «Виноградовский комплексный центр социального обслуживания»	164570 Архангельская обл., пос.Березник, ул. П.Виноградова, д. 126
ГБУ СОН АО «Каргопольский ком лексный центр социального обслуживания»	164110 Архангельская обл., г. Каргополь, ул. Победы, д. 12
ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания»	164010 Архангельская обл., пос.Ко оша, ул. Театральная, д. 24
ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания»	165650 Архангельская обл., г. Коряжма, ул. Дыбцына, д. 5
ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания»	165300 Архангельская обл., г. Котлас, ул. Урицкого, д. 9
ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания»	165430 Архангельская обл., с. Красноборск, ул. Гагарина, д 7а
ГБУ СОН АО «Лешуконский комплексный центр социального обс уживания»	164670 Архангельская обл., с. Лешуконское, ул. Красных Партизан, д. 12
ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания»	164750 Архангельская обл., г. Мезень, пр. Первомайский, д. 40 а
ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания»	164900 Архангельская обл., г. Новодвинск, ул. Ворошилова, д. 19
ГБУ СОН «Няндомский комплексный центр социального обслуживания»	164200 Архангельская обл., г. Няндома, ул. Фадеева, д. 2а, корп. 2
ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания»	164840 Архангельская обл., г. Онега, пр. Гагарина, 46

ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания»	164260 Архангельская обл., пос. Плесецк, ул. Ленина, д. 23, корп. 2
ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания»	163062 г. Архангельск, ул. Дачная, д. 57
ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота»	164507 Архангельская обл., г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 46
ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания»	165210 Архангельская обл., Устьянский р-н, п. Октябрьск й, ул. Комсомольская, д. 34а
ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания»	164530 Архангельская обл., с. Холмогоры, ул. Ш бина, д. 22а
ГБУ СОН АО «Шенкурский комплексный центр социального обслуживания	165160 Архангельская обл., г. Шенкурск, ул. Ленина, д. 10

2.Учреждения, оказывающие услуги семьям с детьми-инвалидами и детям с ограниченными возможностями здоровья:

Наименование учреждения	Адрес
Государственное бюджетное комплексное учреждение Архангельской области общего типа «Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»	165150, г. Вельск, ул. 1 Мая, д. 77
Государственное бюджетное учреждение Архангельской области для детей с ограниченными возможностями «Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк»	164523, Архангельская обл., г. Северодвинск, ул. Чеснокова, д. 18а
Государственное бюджетное специализированное учреждение Архангельской области для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, «Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	164110 Архангельская обл., г. Каргополь, пер. Ленинградский, д. 2а
Государственное бюджетное учреждение Архангельской области для детей с ограниченными возможностями «Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»	165300 Архангельская обл., г. Котлас, ул. 70 лет Октября, д. 34
Государственное бюджетное учреждение Архангельской области для детей с ограниченными возможностями «Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	163060, г. Архангельск, ул. Урицкого, д. 51, корп.1
Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр реабилитации «Родник»	163009, г. Архангельск, ул. Галушина, д.6.
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Новодвинский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии»	164903, Архангельская область, г. Новодвинск, ул. Пролетарская, д. 59

Информация о семинаре для членов общественных советов учреждений социального обслуживания «Организация независимой оценки качества социальной услуги с позиции получателя»

I. Участниками семинара были председатели и члены общественных советов учреждений социального обслуживания населения, оказывающих социальные услуги: ГБУ СОН АО Комплексных центров социального обслуживания (КЦСО) и реабилитационных центров, оказывающих услуги детям с инвалидностью. Кроме представителей общественных советов в работе семинара принимали участие руководители и сотрудники учреждений социального обслуживания (всего 7 участников) и 2 представителя Управления социального развития Министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области. Несколько участников (4 человека) совмещают работу в учреждении социального обслуживания и членство в общественном совете учреждения. Возраст участников семинара – от 26 лет до 76 лет.

Участники семинара представляли 17 территорий (городов и районов) Архангельской области (из 26).

Всего в работе семинара в течение двух дней приняло участие 32 человека, из них 6 мужчин, остальные женщины.

II. Задача семинара состояла в том, чтобы объяснить цель и суть независимой оценки качества социальных услуг, понять роль результатов оценки в развитии качества оказания социальных услуг, ознакомиться с порядком проведения оценки, отработать практические механизмы проведения оценки и обнародования ее результатов. Цель семинара в целом достигнута. Семинар носил характер обучающего и установочного. По его окончании участники приступили непосредственно к проведению оценки и затем к анализу его результатов.

III. Общие наблюдения:

- семинар был информативным и обучающим. Участники получили представление о проекте РОО «Союз общественных объединений инвалидов АО» по проведению независимой оценки, ознакомились с нормативными документами по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг, в том числе федеральными и областными нормативными правовыми актами;
- семинар носил практическую направленность. Участники тренировались в непосредственном проведении оценки открытости и доступности информации, представленной на сайтах своих учреждений;
- семинар был дискуссионной площадкой, где отрабатывались сложные моменты в проведении оценки и в организации работы общественных советов. Обсуждали то, какими методами проводить опросы получателей услуг, обсуждали различные субъективные факторы, влияющие на результаты оценки, дискуссию о составе общественных советов и включении сотрудников организаций в члены совета;
- семинар был площадкой для обобщения проблемных моментов в деятельности организаций социального обслуживания и выработки рекомендаций, связанных с обеспечением открытости, доступности учреждений социального обслуживания;
- семинар показал, что старшее поколение является важным ресурсом для проведения независимой оценки и разработки рекомендаций по повышению качества оказания социальных услуг. Учитывая, что эта работа социально полезна и познавательна, участники выразили интерес в обучении методам проведения независимой оценки и в дальнейшем.

IV. Обсуждение вопроса о составе общественных советов. В ряде территорий в число членов общественных советов включаются наряду с представителями общественных организаций или другими гражданами и сотрудники самих организаций социального обслуживания. В некоторых центрах включение сотрудника организации в составе совета необходимо, так как члены совета имеют слабое представление или совсем не знают о деятельности центра. Поэтому такое взаимодействие необходимо. По крайней мере, на первоначальном этапе деятельности общественных советов оно необходимо и не должно рассматриваться как конфликт интересов.

V. Анализ сайтов учреждений. (информация представлена в разделе 1.3. Анализ сайтов учреждений на семинаре для членов общественных советов учреждений социального обслуживания «Организация независимой оценки качества социальной услуги с позиции получателя»)

VI. Информационная доступность и открытость учреждений социального обслуживания как проблема. Участники отметили следующие проблемные моменты:

- необеспеченность учреждений специалистами в области компьютерных технологий и оформления сайтов. Предложение – взаимопомощь кадрами между государственными и муниципальными учреждениями на местах;
- для того, чтобы деятельность учреждений стала более открытой, а информация доступной, нужно качественно работать со СМИ;
- для унификации информационной открытости и доступности необходима методическая помощь министерства.
-

VII. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, а также время ожидания социальной услуги как проблема

- во многих центрах здания достаточно старые, нуждаются в ремонте; расширение деятельность, включение новых услуг не всегда возможно
- гражданину нужна помощь в оформлении заявлений, подготовке необходимых документов
- удаленность клиента от учреждения
- ожидание в «живой» очереди также является проблемой.

Рекомендации участников:

- работа по принципу одного окна, чтобы сократить время на оформление документов и сократить бюрократические процедуры
- работа с клиентами в период ожидания услуги (поддержание контакта, направление уведомлений, альтернативная помощь в этот период, т.е. предоставление другой услуги).

VIII. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения социального обслуживания как проблема.

- бюрократизм в работе, необходимо оформить много документов,
- неукомплектованность штатами и отсутствие психолого-педагогической подготовки (супервизии) сотрудников учреждений;

Рекомендации участников:

- проводить психологические тренинги с сотрудниками
- повышать статус социального работника (премирование, конкурсы, награждения)
- проведение корпоративных мероприятий
- повышение квалификации сотрудников

IX. Удовлетворенность качеством оказания услуг как проблема

Обычная оценка качества оказания услуги в этой сфере при принципу «нравится – не нравится» не дает объективной оценки. Необходимо анализировать оценку граждан с учетом ряда факторов, например, возраста гражданина, интеллект, предшествующий опыт получения социальных услуг, ожидания клиентом определенного качества услуги.

Проблемы: разный контингент получателей, информационный вакуум, субъективность оценки, отсутствие критериев оценки (что является содержанием понятия «качество услуги»).

Рекомендации участников:

- индивидуальный подход при проведении опроса
- беседа с клиентом по вопросу о его/ее ожиданиях от услуги
- выпуск информационных буклетов, памяток, разъяснения, то есть в целом повышение доступности информации
- вместо оценки «нравится – не нравится» необходима 5-10 балльная шкала оценки.

X. В анкетах обратной связи отмечена новизна, полезность информации, интерес к подобным семинарам в дальнейшем. В том числе такие отзывы содержатся:

- получили новые знания, познакомились с опытом многих центров социального обслуживания Архангельской области, семинар прошел интересно, не был утомительным, так как теория сменялась практикой, узнали новое о независимой оценке, познакомились с сайтами учреждений, более подробно изучила критерии оценки качества оказания услуг, информация оказалась даже более интересной, чем ожидалось, стала понятна сама система оценки, что она должна быть независимой, каким образом нужно проводить ее, поняла смысл независимой оценки качества;
- «нужно поправлять положение, т.е. мирились со всем, что нам оказывают».
- интерес к участию в подобных семинарах/тренингах, например по теме: «Влияние деятельности общественных советов КЦСО на повышение качества услуг, предоставляемых КЦСО», о работе НКО по оказанию социальных услуг, о навыках общения с получателями социальных услуг, семинар по обмену опытом членов общественных советов в муниципальных образованиях Архангельской области, по обсуждению проблемных моментов в проведении независимой оценки.

Пожелания

- собираться чаще и обязательно приглашать специалистов учреждений! (почти в каждой анкете пожелание собираться еще), ввести семинары в систему
- провести заключительный семинар после проведения анализа
- неплохо бы практически посмотреть рабоут общественного совета в Архангельске (общественного совета при Министерстве)
- необходимо в программу включать обсуждение проблем на круглых столах
- учитывать специфику учреждений. Все-таки КЦСО и реабилитационные центры - есть разница (а еще ПНИ и др.)

Количество анкет, полученных в ходе исследования

№	Название организации	Анкеты членов ОС	Анкеты получателей услуг	Замечания по анкетам
1.	Архангельский ЦСО	3	20	Некоторые анкеты получателей услуг заполнены одним подчерком
2.	Вельский КЦСО	6	21	Анкеты получателей услуг с 1 по 13 - обслуживание на дому
3.	Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»	5	22	
4.	Верхнетоемский КЦСО	3	27	
5.	Вилегодский КЦСО	5	20	
6.	Виноградовский КЦСО	4	20	
7.	Каргопольский КЦСО	3	21	
8.	Каргопольский СРЦ для несовершеннолетних	3	20	
9.	Коношский КЦСО	0	38	Нет анкет членов ОС
10.	Коряжемский КЦСО	3	20	
11.	Котласский КЦСО	3	20	Все анкеты членов ОС в 22 вопросе содержат оба варианта ответа
12.	Котласский РЦ для детей с ограниченными возможностями	3	20	
13.	Красноборский КЦСО	3	20	Все анкеты из другого приложения, не соответствует стандарту.
14.	Лешуконский КЦСО	5	20	
15.	Мезенский КЦСО	3	21	
16.	Новодвинский детский дом интернат	3	17	
17.	Новодвинский КЦСО	3	22	Анкеты не соответствуют стандартам. Соответствует 4 анкеты получателей услуг и 1анкета члена ОС
18.	Няндомский КЦСО	5	20	
19.	Онежский КЦСО	5	20	22 и 23 вопросы имеют примечания
20.	Опорно-экспериментальный РЦ для детей с огр. возможностями	3	20	
21.	Плесецкий КЦСО	4	19	
22.	Приморский КЦСО	6	36	Все анкеты членов ОС в 22 вопросе содержат оба варианта ответа
23.	Северодвинский КЦСО «Забота»	4	20	
24.	Северодвинский РЦ «Ручеёк»	0	34	Нет анкет членов ОС
25.	Устьянский КЦСО	3	22	Анкеты получателей услуг с 1 по 12 - обслуживание на дому 16 + 6 анкет СО с. Бестужево
26.	Холмогорский КЦСО	3	30	
27.	Центр реабилитации «Родник»	3	20	
28.	Шенкурский КЦСО	10	0	Нет анкет получателей услуг. Анкеты членов ОС заполнены частично
	ИТОГО	**104**	**610**	

II. Основные результаты проведенного исследования

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания

1.1. Опрос экспертов

Возможность узнать интересующую информацию на информационных стендах в организациях социального обслуживания, задать волнующие вопросы по телефону, электронной почте, прочитать доступную и понятную информацию на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» - все это показатели информационной открытости организаций социального обслуживания.

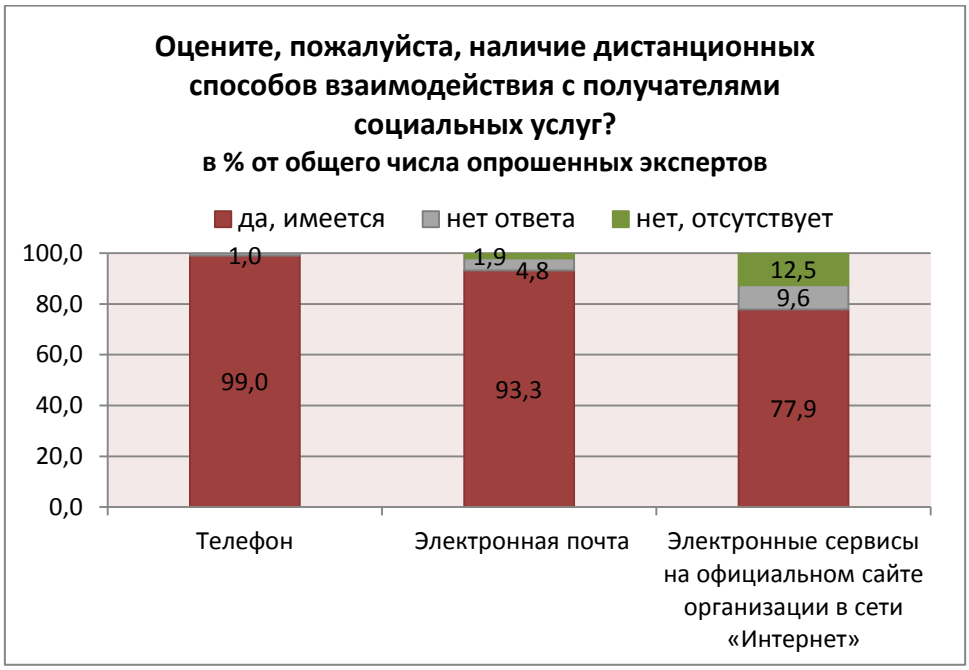
В целом, по мнению двух третей опрошенных экспертов (66%) **полнота и актуальность информации** о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», **соответствует порядку** размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемым в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ».

Однако, более половины опрошенных экспертов (57%) отмечают **отсутствие** у организаций социального обслуживания альтернативной версии официального **сайта** в сети «Интернет» **для инвалидов по зрению** (требования Национального стандарта Российской Федерации «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению. ГОСТ Р 52872-2012»).

Подавляющее большинство экспертов (87,5%) считают, что **информации о деятельности** организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги), размещаемой **на информационных стендах** в помещениях организации **вполне достаточно** (имеется в полной мере).

Что касается **дистанционных способов взаимодействия** с получателями социальных услуг, то по мнению экспертов, повсеместно распространена в первую очередь **телефонная связь** (99%) [См. Диаграмму 1], по оценкам 96% экспертов именно по телефону можно получить наиболее полную информацию. Также довольно распространенным способом дистанционного взаимодействия является **электронная почта** (93%), однако результативность данного способа не так высока как у телефонной связи – 76% экспертов считают, что благодаря электронной почте можно получить максимум информации. Чуть менее популярны **электронные сервисы на официальных сайтах** организаций в сети «Интернет» (по мнению78% опрошенных экспертов), однако получить наиболее полную информацию через электронные сервисы возможно с точки зрения 60% экспертов.

Диаграмма 1



По мнению практически всех экспертов (99%), получить **обратную связь** можно при **непосредственном обращении в организации получателя услуг**. Также по оценке 75% экспертов обеспечена возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг **по телефону** на «горячую линию». 71% экспертов считает, что есть возможность получить обратную связь и с помощью **электронных сервисов на официальных сайтах** организаций в сети «Интернет».
Что касается наличия понятной информации о том, как и куда обращаться для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг, то данная информация наиболее полно представлена в общедоступных местах на информационных стендах (77% экспертов), а также ее можно узнать по телефону организации социального обслуживания (78% экспертов). А вот подробную информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг на официальных сайтах организаций социального обслуживания нашли только 62% экспертов.

В целом, как показали результаты проведенного исследования, по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации, лидируют: Холмогорский КЦСО, Каргопольский КЦСО, Каргопольский СРЦ для несовершеннолетних, Архангельский ЦСО, Котласский РЦ для детей, Мезенский КЦСО, Северодвинский КЦСО «Забота» и Центр реабилитации «Родник» (г.Архангельск).

1.2. Анализ информационной открытости поставщиков социальных услуг посредством сети «Интернет»

Общее впечатление

Сайты, оформленные современно, на которых присутствует большая часть необходимой информации, хорошо читаемы, удобны в использовании, по ним легко ориентироваться:

- ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания»,
- ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания»,
- ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания»

На многих сайтах присутствуют фото и видео отчеты о различных мероприятиях.

На единичных сайтах имеется версия для слабовидящих:

- ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания».

На некоторых сайтах присутствует удобный поиск.

- ГБУ СОН АО «Архангельский центр социального обслуживания»

Обратная связь в основном осуществляется посредством E-mail.

Значительная часть сайтов оформлена сыро, плохо читается, присутствует не вся необходимая информация, затруднителен поиск информации.

Обновление на многих сайтах происходят не регулярно.

На некоторых сайтах присутствует навязчивая реклама или всплывающие видеоролики:

- ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания»,
- ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания».

Анализ по стандартам Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» статьи 13 (См. Приложение 2)

Только 10 из 28 (36%) сайтов организаций содержат информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг на 10 сайтах представлена полностью, на 3 сайтах – частично. 15 сайтов не имеют данной информации (54%).

Большая часть сайтов (25 из 28, то есть 89%) не имеет информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

На многих сайтах не указана информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской

Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц (54%).

Не все сайты содержат информацию о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Информация о финансово-хозяйственной деятельности присутствует на 9 сайтах из 28 (32%).

Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре имеется на 12 сайтах из 28 (43%).

В Приложении 1 представлена сводная таблица по сайтам. Шапка таблицы содержит положения из закона, каждый пункт закона соответствует таблице.

1.3. Анализ сайтов учреждений на семинаре для членов общественных советов учреждений социального обслуживания «Организация независимой оценки качества социальной услуги с позиции получателя»

Участники семинара, состоявшегося в апреле 2015 г., проанализировали соответствие сайтов своих учреждений требованиям статьи 13 федерального закона «Об основах социального обслуживания населения в РФ». Предварительные наблюдения следующие:

- сайт Онежского КЦСО довольно скромный, не полностью соответствует требованиям;
- у Лешуконского КЦСО нет своего сайта, есть только группа в «В контакте»;
- у северодвинского КЦСО сайт есть, но пустой;
- сайт Вельского КЦСО не полностью соответствует требованиям, хотя им отражает деятельность учреждения;
- сайт Няндомского КЦСО не открылся в силу технических проблем;
- сайт Вельского центра «Скворушка» не полностью соответствует требованиям, информацию нужно искать на сайте, обратной связи нет;
- сайт Коношского КЦСО информативен, последние обновления сделаны 1 апреля, получил самые высокие отметки от других участников;
- сайт Вилегодского КЦСО имеет технические проблемы, не открылся;
- сайт Новодвинского КЦСО посредственный, давно не обновлялся, мало информации;
- сайт Виноградовского КЦСО не полностью соответствует требованиям, по более чем 5 пунктам из 13, указанным в законе, информации на сайте нет;
- сайт Холмогорского КЦСО доступен, содержит раздел об общественном совете, обновляется регулярно;
- сайт Устьянского КЦСО не полностью соответствует требованиям закона
- сайт Архангельского КЦСО содержит почти всю требуемую информацию, но есть вопросы, например, нет информации о наличии мест, нет информации об общественном совете, старые тарифы на услуги
- сайт Новодвинского детского дома-интерната имеет не всю требуемую информацию, нужно доработать;
- реабилитационный центр «Родник» имеет полную информацию, последнее обновление 13 апреля сделано;
- сайт Коряжемского КЦСО не открылся по техническим причинам, но работа организована таким образом, что за каждый вид деятельности назначен ответственный сотрудник по размещению информации;
- сайт Красноборского КЦСО недооформлен;

- сайт Плесецкого КЦСО нужно изучать, знакомство с сайтом было впервые;
- сайт Северодвинского реабилитационного центра «Ручеек» имеет полную информацию, структурированную, указана квалификация специалистов;
- сайт ОЭРЦ доступный, но много информации не достает;
- сайт Котласского КЦСО не полностью соответствует требованиям

Общие проблемы всех сайтов:
- нерегулярность обновления сайтов,
- неструктурированность информации,
- отсутствие информации об общественных советах и их составе,
- оформление сайтов совсем не приспособлено для людей с нарушениями зрения.

Обсуждался вопрос о размещении фотографий руководителей на сайте организации. Рекомендация участников Министерству – провести отдельный обучающий семинар для сотрудников организаций социального обслуживания по размещению информации и требованиям к информационной доступности сайтов учреждений.

Основная проблема, по мнению участников, – «разношерстность» сайтов, большие различия в оформлении, структуре сайтов, подаче информации. Сайт самого Министерства не является полностью доступным, информация плохо читается, раздел об общественном совете и ссылки на информацию (сайты) подведомственных учреждений приходится долго искать.

Предложения: Министерству разработать общую унифицированную структуру (общий шаблон) сайтов подведомственных учреждений, сделать более доступным собственный сайт, в том числе доступным для людей с нарушениями зрения.

Самая серьезная проблема – недоступность информации для слепых и слабовидящих граждан. Сайты не имеют текстовой версии, нет подписи под фотографиями, информацию искать сложно, так как структура сайтов часто не понятна, отсутствует возможность прослушивания материалов, невозможно найти нужный материал.

Далее участники работали в группах, анализируя проблемы по одному из критериев независимой оценки на примере своих учреждений, обсуждали и представляли свои рекомендации.

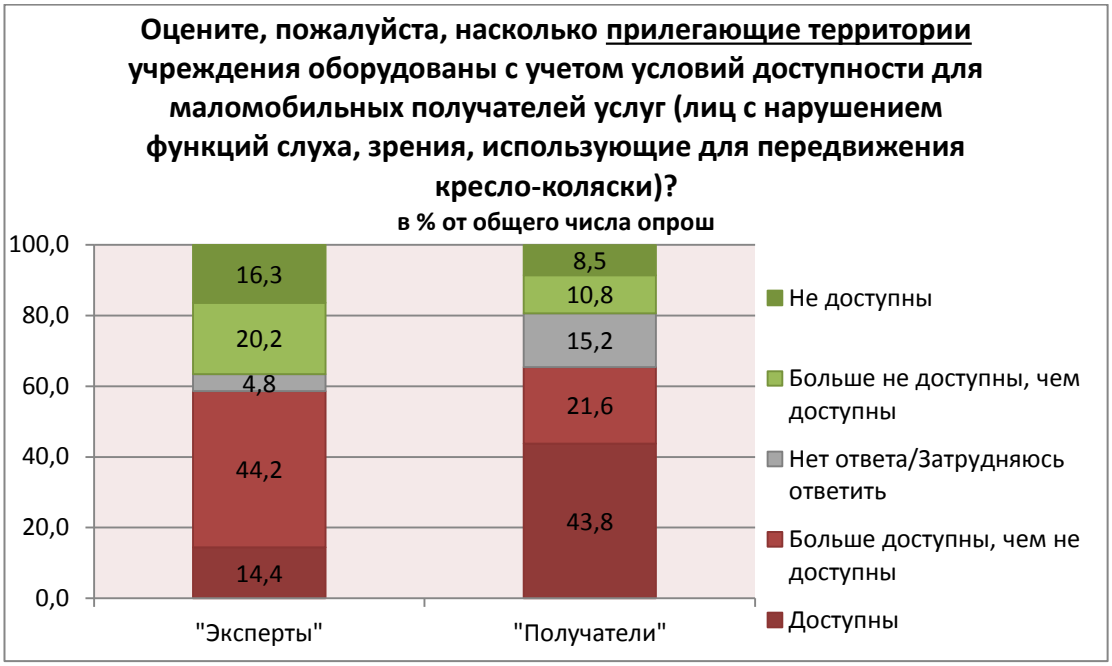
Некоторые участники семинара впервые увидели сайт своего учреждения и поиск информации на сайте оказался для них новым делом, для некоторых пользование компьютером новое дело, нужна помощь и обучение.

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

Поскольку организации, оказывающие социальные услуги, обслуживают в том числе инвалидов и другие маломобильные группы получателей социальных услуг, потому важны доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в таких организациях.

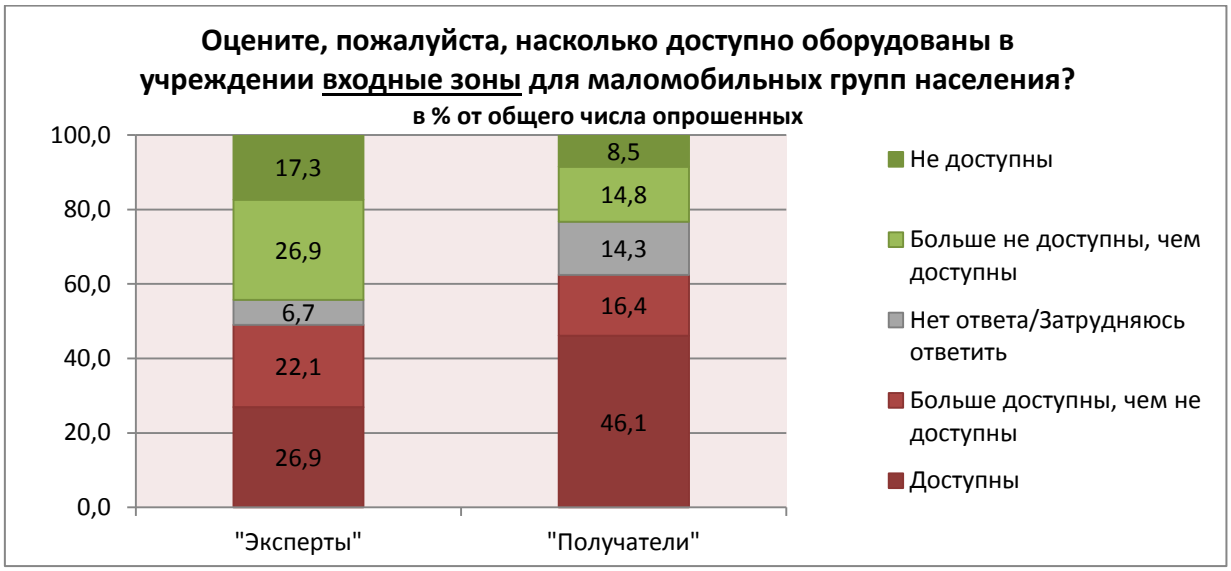
65% опрошенных получателей социальных услуг и 59% экспертов оценили ***прилегающие территории*** учреждений ***доступными*** для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски) [См. Диаграмму 2]. При этом 36% экспертов и 19% получателей услуг считают, что прилегающие территории недостаточно оборудованы или вообще не оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг.

Диаграмма 2



62% получателей и 49% экспертов также сочли ***доступными*** для данных категорий получателей услуг ***входные зоны*** учреждений. 44% экспертов и 23% получателей услуг недовольны тем, насколько доступны входные зоны организаций социального обслуживания населения Архангельской области [См. Диаграмму 3].

Диаграмма 3



68% получателей и 71% экспертов оценили ***положительно*** («доступны» или «больше доступны, чем не доступны») специально оборудованные ***санитарно-бытовые помещения*** [См. Диаграмму 4].

Диаграмма 4

По оценке 88% экспертов в учреждении социального обслуживания ***отсутствуют видео, аудио информаторы*** для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

В целом 83% опрошенных получателей социальных услуг считают ***условия оказания услуг доступными для получателей*** (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг).

По мнению 77% экспертов, в учреждениях ***есть оборудованные помещения*** для предоставления социальных услуг в соответствии с функциональным назначением организаций и потребностью получателей социальных услуг.

90% экспертов считают, что в организациях достаточно персонала и они вполне ***укомплектованы специалистами***, обеспечивающими предоставление социальных услуг.

55% получателей услуг ***оценивают положительно содержание зданий и помещений*** в организациях социального обслуживания.

В целом, как показал анализ итогов проведенного исследования, лидерами по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения стали: Каргопольский СРЦ для несовершеннолетних, Вельский ЦСП семье и детям «Скворушка», Холмогорский КЦСО, Котласский РЦ для детей и Опорно-экспериментальный РЦ для детей.

3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

Время, потраченное на ожидание приёма к специалисту учреждения, оказание услуги в назначенный срок – данные показатели также важны для оценки работы учреждения социального обслуживания, поскольку получатели социальных услуг – особая категория населения, в которую входят и дети и пожилые люди, в том числе маломобильные группы населения, для которых затруднительно долгое ожидание.

Лишь 6% получателей услуг признались, что им приходилось ожидать предоставления услуг больше заранее назначенного срока, 83% получателей **не сталкивались с проблемой долгого ожидания** [См. Диаграмму 5].

Диаграмма 5

84% опрошенных получателей **ждали приема** к специалисту учреждения социального обслуживания (при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг, подаче заявления о предоставлении социальных услуг) **менее 15 минут** , 9% - от 15 до 30 минут и 2% ждали приема более получаса.

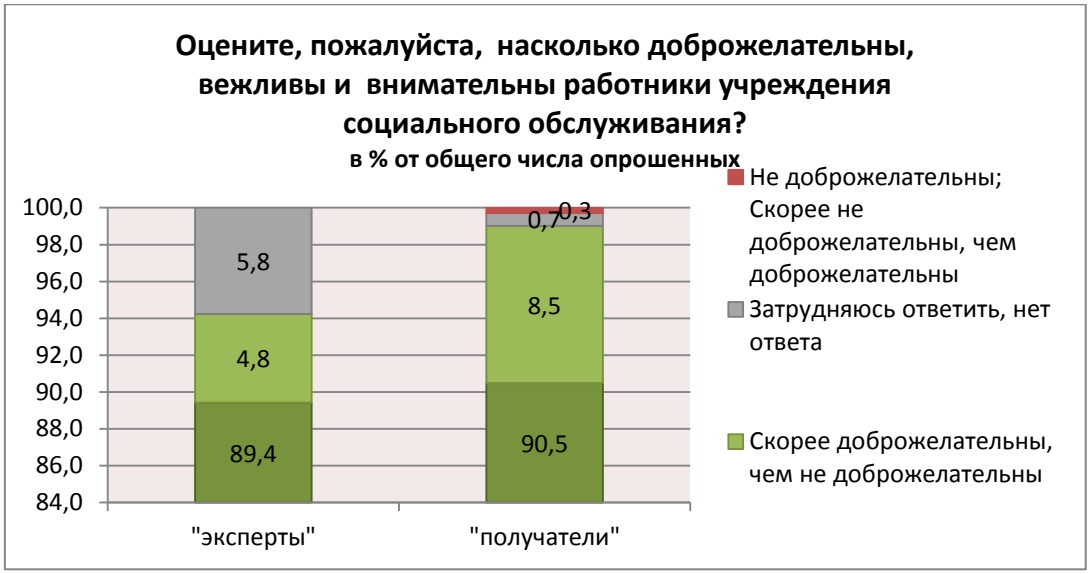
По показателям, характеризующим время ожидания предоставления социальных услуг, лидируют: Архангельский ЦСО, Вельский КЦСО, Каргопольский СРЦ для несовершеннолетних, Мезенский КЦСО, Новодвинский КЦСО, Опорно-экспериментальный РЦ для детей и Холмогорский КЦСО.

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

Возможно даже самым важным показателем, как для самих получателей услуг, так и для оценки учреждения социального обслуживания, является персонал, специалисты, работающие в данных организациях. Их отношение к клиентам и компетенция – основной индикатор работы всего учреждения, оказывающего социальные услуги населению.

90% получателей услуг и 89% экспертов ***высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность*** работников учреждений социального обслуживания Архангельской области, никто из опрошенных не сталкивался с некорректным обращением.

Диаграмма 6



83% опрошенных получателей социальных услуг и 82% экспертов ***высоко оценивают компетентность*** работников учреждений социального обслуживания, также никто из опрошенных не был свидетелем некомпетентности сотрудников.

Диаграмма 7

По оценке 74% экспертов работники учреждений социального обслуживания ***прошли повышение квалификации/профессиональную переподготовку*** (по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организациях социального обслуживания деятельности).

По результатам исследования самые доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники работают в следующих организациях социального обслуживания: Вельский ЦСП семье и детям «Скворушка», Новодвинский КЦСО, Няндомский КЦСО и Холмогорский КЦСО.

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

Качество жизни – это степень удовлетворения материальных, духовных и социальных потребностей человека, это степень комфортности человека как внутри себя, так и в рамках своего общества. В этом смысле изменение качества жизни в результате получения социальных услуг – является индикатором удовлетворенности услугами учреждения социального обслуживания.

По результатам проведенного опроса 93% получателей услуг ***отметили положительную динамику качества жизни*** в результате получения социальных услуг в организациях социального обслуживания Архангельской области.

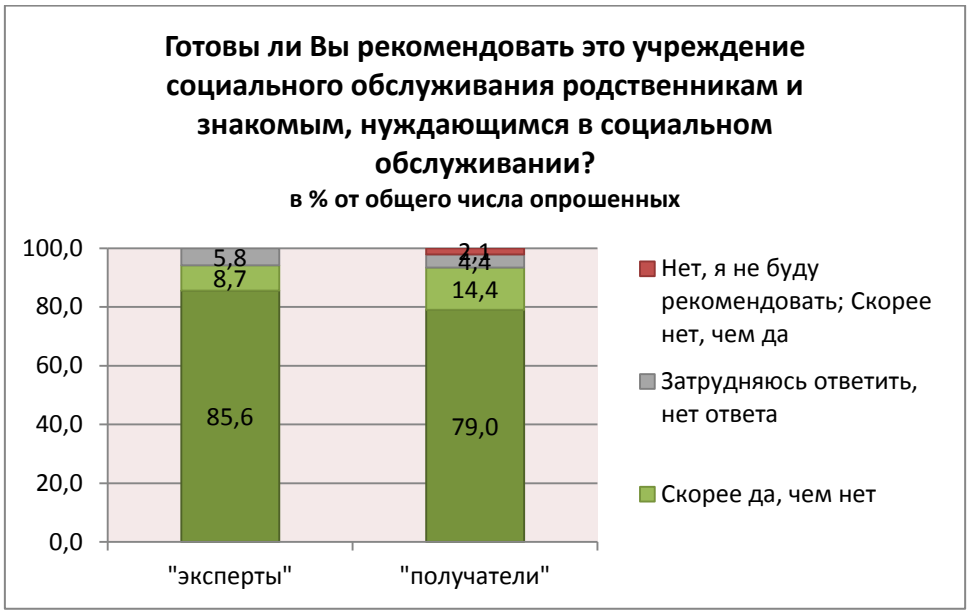
Высокие оценки качества оказания услуг складываются в том числе и благодаря удовлетворенности окружающими условиями, сопутствующими внешними факторами. В результате анкетирования выяснилось, что в целом подавляющее большинство опрошенных получателей социальных услуг ***удовлетворены условиями, в которых данные услуги им оказываются*** (в организациях социального обслуживания).
Так, больше всего удовлетворены получатели услуг ***оперативностью решения вопросов*** (86% опрошенных ответили «удовлетворены» или «скорее да, чем нет»), ***графиком посещений и сроками*** предоставления услуг (по 83% соответственно), ***конфиденциальностью*** (82%) и ***оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением*** (82%). Чуть меньше, но все же большинство опрошенных удовлетворены ***порядком оплаты*** услуг (69%), ***помещением***, в котором оказываются социальные услуги (68%), ***оборудованием*** (65%), ***возможностью хранения*** личных вещей (60%), ***мебелью***, мягким инвентарём (60%), ***питанием*** (49%). Вероятнее всего, небольшая доля респондентов, удовлетворенных питанием, связана с тем, что не каждое учреждение организует предоставление данной услуги, да и скорее всего, отсутствует спрос и потребность в возможности питания в подобных учреждениях.

Одинаковая доля экспертов и получателей услуг (по 63% соответственно) дали ***высокую оценку удовлетворенности качеством проводимых мероприятий***, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических). Доля недовольных качеством подобных мероприятий, проводимых организациями социального обслуживания, составляет менее 1% (0,8% среди опрошенных получателей социальных услуг).

79% экспертов отметили ***отсутствие жалоб получателей*** социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в течение 1 года, лишь 8% экспертов зафиксировали 1 и более жалоб, остальные – затруднились с ответом.

Готовность рекомендовать учреждение социального обслуживания свидетельствует о лояльности клиентов данных организаций.
В среднем 86% экспертов и 79% опрошенных получателей услуг ***готовы рекомендовать*** учреждения социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, что свидетельствует о высокой лояльности населения к учреждениям социального обслуживания Архангельской области [См. Диаграмму 8].

Диаграмма 8



В целом, по такому показателю как удовлетворенность качеством оказания услуг, лидируют следующие учреждения социального обслуживания: Холмогорский КЦСО, Опорно-экспериментальный РЦ для детей (г.Архангельск), Мезенский КЦСО, Няндомский КЦСО и Вельский ЦСП семье и детям «Скворушка».

III. Балльно-рейтинговая система оценки качества услуг учреждений социального обслуживания Архангельской области

1. Расчет балльно-рейтинговой системы оценки качества услуг учреждений социального обслуживания Архангельской области

В таблице ниже представлены показатели и критерии, которые использовались при расчете балльно-рейтинговой системы оценки качества услуг учреждений социального обслуживания Архангельской области, данные критерии были преобразованы в вопросы анкеты, ответы на вопросы соответствуют определенному баллу, из которых и составляется рейтинг учреждений социального обслуживания.

№	Критерий	Варианты ответов	Баллы	Соответствие вопросу анкеты	Варианты ответов и баллы
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
1	Оцените, пожалуйста, полноту и актуальность информации о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания, министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области, Правительства Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)		

1.1	Оцените, пожалуйста, «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	Да/ Нет	1/0	**Анкета для экспертов**: Вопрос№1: Оцените, пожалуйста, полноту и актуальность информации о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» в соответствии с порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемым в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации?	1. Соответствует порядку (1 балл) 2. Соответствует порядку не полностью (1 балл) 3. Не соответствует порядку(0 баллов)
1.2	Оцените, пожалуйста, соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	Нет данных в опросах	
1.3	Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания *(в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги)*, размещаемой на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	Да/ Нет	1/0	**Анкета для экспертов:** Вопрос№3: Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги), размещаемой на информационных стендах в помещениях организации?	1. Информация имеется в полной мере (1 балл) 2. Информация имеется не в полной мере (1 балл) 3. Информация отсутствует (0 баллов)

2	Оцените, пожалуйста, наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Да/ Нет	1/0	**Анкета для экспертов:** Вопрос№2: Оцените, пожалуйста, соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению требованиям Национального стандарта Российской Федерации «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению. ГОСТ Р 52872-2012»?	1. Соответствует в полной мере (1 балл) 2. Соответствует не в полной мере (1 балл) 3. Не соответствует (0 баллов)
3	Оцените, пожалуйста, наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг? 1. Телефон 2. Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Да/ Нет	От 2 до 0	**Анкета для экспертов:** Вопрос№4: Оцените, пожалуйста, наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг? 1. Телефон 2. Электронная почта, Электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1.Да, имеется (1 балл) 2. Нет, отсутствует (0 баллов)
4	Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: 1. По телефону 2. По электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1. Получена полная информация. 2. Получена частичная информация. 3. Информация не получена	От 2 до 0	**Анкета для экспертов:** Вопрос№5: Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации? 1. По телефону 2. По электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1. Получена полная информация (1 балл) 2. Получена частичная информация(1 балл) 3. Информация не получена(0 баллов)
5	Оцените, пожалуйста, наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	Возможность обеспечена / возможность отсутствует	От 3 до 0	**Анкета для экспертов:** Вопрос№6: Оцените, пожалуйста, наличие возможности направления заявления	1. Возможность обеспечена (1 балл) 2. возможность отсутствует (0 баллов)

	1. лично в организацию социального обслуживания 2. по телефону /на «горячую линию» ИОГВ в сфере социального обслуживания 3. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»			(жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг? 1. Лично в организации социального обслуживания 2. По телефону на «горячую линию» 3. С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»	
6	Оцените, пожалуйста, наличие понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа): 1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания 2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» 3. на официальном сайте уполномоченного ИОГВ в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1. Представлена в полном объеме 2. Представлена частично. 3. Информация отсутствует	От 3 до 0	**Анкета для экспертов:** Вопрос№7: Оцените, пожалуйста, наличие понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа)? 1. В общедоступных местах на информационных стендах 2. По телефону организации социального обслуживания 3. На официальном сайте организации социального обслуживания	1. Представлена в полном объеме (1 балл) 2. Представлена частично (1 балл) 3. Информация отсутствует (0 баллов)
7	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации *(при личном обращении, по телефону, на официальном сайте)* о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Нет данных в опросах	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
1	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп		Макси-мальное значение 4 балла		

	получателей социальных услуг:		(сумма значений показате-лей 1.1-1.4)		
1.1	Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие к учреждению территории оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг *(лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)*?	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	1 0,5 0	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№1: Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)?	1. Доступны. (1 балл) 2. Больше доступны, чем не доступны (0,5 балла) 3. Больше не доступны, чем доступны (0,5 балла) 4. Не доступны (0 баллов) 5. Затрудняюсь ответить (ответ не учитывался)
1.2	Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1 0,5 0	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№2: Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения?	1. Доступны. (1 балл) 2. Больше доступны, чем не доступны (0,5 балла) 3. Больше не доступны, чем доступны (0,5 балла) 4. Не доступны (0 баллов) 5. Затрудняюсь ответить (ответ не учитывался)
1.3	Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения *(для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме)*?	доступны/ частично доступны / не доступны	1 0,5 0	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№3: Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-бытовые помещения (для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме)?	1. Доступны. (1 балл) 2. Больше доступны, чем не доступны (0,5 балла) 3. Больше не доступны, чем доступны (0,5 балла) 4. Не доступны (0 баллов) 5. Затрудняюсь ответить (ответ не учитывался)
1.4	Оцените, пожалуйста, наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информатов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Есть нет	1 0	**Анкета для экспертов:** Вопрос№15: Есть ли в учреждении социального обслуживания видео, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения?	1. Есть (1 балл) 2. нет (0 баллов)
2	Доля получателей социальных услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп	%	От 0 до 1 балла;	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос №4:	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %),

	получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных		значение показателя (в %), деленное на 100	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)?	деленное на 100 Доля получателей социальных услуг, которые в вопросе №4 выбрали вариант ответа 1.«Доступны» или 2.«Больше доступны, чем не доступны», от общего числа опрошенных.
3	Оцените, пожалуйста, наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	Есть нет	1 0	**Анкета для экспертов:** Вопрос№16: Есть ли в учреждении оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с функциональным назначением организации и потребностью получателей социальных услуг?	1. Есть (1 балл) 2. нет (0 баллов)
4	Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	**Анкета для экспертов:** Вопрос№13: Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг?	1. Достаточно(1 балл) 2.Скорее достаточно, чем не достаточно (0,5 балла) 3.Скорее не достаточно, чем достаточно(0,5 балла) 4.Не достаточно (0 баллов) 5.Затр.ответить(ответ не учитывался)
5	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№6: Оцените, пожалуйста, состояние помещений организации социального обслуживания для предоставления социальных услуг: здание и помещения в нем в хорошем состоянии	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 Доля получателей социальных услуг, которые в вопросе №6 выбрали вариант ответа 1.«да» или 2.«скорее да, чем нет», от общего числа опрошенных.

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги					
1	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№7: Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуг учреждением социального обслуживания больше заранее назначенного срока?	От **-1 до 0** баллов; значение показателя (в %), деленное на **-100**. Доля получателей социальных услуг, которые в вопросе №7 выбрали вариант ответа 1.«да», от общего числа опрошенных
2	Сколько составляет среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)?	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№8: Сколько составляет среднее время ожидания приема к специалисту учреждения социального обслуживания (при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг, подачи заявления о предоставлении социальных услуг)?	1. более 30 минут (0 баллов) 2. от 15 до 30 минут (0,5 балла) 3. менее 15 минут (1 балл)
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания					
1.	Оценка доброжелательности, вежливы и внимательности работников учреждений социального обслуживания	От 0 до 1 балла (Среднее значение критериев 1.1. и 1.2.)			
1.1	Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания	1. Высокая оценка 2. Средняя оценка 3. Низкая оценка	1 0,5 0	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№9: Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания?	1. Доброжелательны (1 балл) 2.Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны(0,5 балла) 3.Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны(0,5 балла) 4.Не доброжелательны (0 баллов)

					5.Затрудняюсь ответить(ответ не учитывался)
1.2	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№9: Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания?	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 Доля получателей социальных услуг, которые в вопросе №9 выбрали вариант ответа 1.«доброжелательны», от общего числа опрошенных.
2.	Оценка компетентности, работников учреждений социального обслуживания	От 0 до 1 балла (Среднее значение критериев 2.1. и 2.2.)			
2.1	Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?	1. Высокая оценка 2. Средняя оценка 3. Низкая оценка	1 0,5 0	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№10: Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?	1. Компетентны (1 балл) 2. Скорее компетентны, чем не компетентны (0,5 балла) 3. Скорее не компетентны, чем компетентны (0,5 балла) 4. Не компетентны (0 баллов) 5. Затрудняюсь ответить(ответ не учитывался)
2.2	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№10: Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 Доля получателей социальных услуг, которые в вопросе №10 выбрали вариант ответа 1.«компетентны», от общего числа опрошенных.
3	Доля работников (кроме административно-	%	от 0 до 1	**Анкета для экспертов:**	1. Да (1 балл)

	управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Вопрос№23: Работники, прошедшие повышение квалификации/профессиональную переподготовку (по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности)?	2. Нет(0 баллов)
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг					
1	Оценка изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	От 0 до 1 балла (Среднее значение критериев 1.1. и 1.2.)			
1.1	Оцените, пожалуйста, изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	В лучшую сторону Без изменений В худшую сторону	1 0,5 0	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№11: Оцените, пожалуйста, как изменилось Ваше качество жизни после получения социальной услуги (способности к самообслуживанию по результатам получения социальных услуг в организации социального обслуживания)?	1. Улучшилось (1 балл) 2. Скорее улучшилось, чем не улучшилось (1 балл) 3. Скорее не улучшилось, чем улучшилось (0,5 балла) 4. Не улучшилось (0 баллов) 5. Затрудняюсь ответить (0,5 балла)
1.2	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№11: Оцените, пожалуйста, как изменилось Ваше качество жизни после получения социальной услуги (способности к самообслуживанию по результатам получения социальных услуг в организации социального обслуживания)?	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 Доля получателей социальных услуг, которые в вопросе №11 выбрали вариант ответа 1.«улучшилось» или 2. «Скорее улучшилось, чем не улучшилось», от общего числа опрошенных.
2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,	%	От 0 до 1 балла; значение	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№12: Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли	От 0 до 1 балла; значение показателей 2.1-.2.11

	в том числе удовлетворенных:		показателей 2.1-.2.13 деленное на 100	Вы условиями предоставления социальных услуг:	деленное на 100
2.1	жилым помещением	Да/ Нет	1/0	1.помещением	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 Доля получателей социальных услуг, которые в вопросе №12 выбрали вариант ответа 1.«да, удовлетворен» или 2. «Скорее да, чем нет», от общего числа опрошенных.
2.2	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Да/ Нет	1/0	2. оборудованием	
2.3	питанием	Да/ Нет	1/0	3. питанием	
2.4	мебелью, мягким инвентарем	Да/ Нет	1/0	4. мебелью, мягким инвентарем	
2.5	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Да/ Нет	1/0	Нет данных в опросах	
2.6	хранением личных вещей	Да/ Нет	1/0	5. Хранением личных вещей	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 Доля получателей социальных услуг, которые в вопросе №12 выбрали вариант ответа 1.«да, удовлетворен» или 2. «Скорее да, чем нет», от общего числа опрошенных.
2.7	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Да/ Нет	1/0	6. Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	
2.8	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Да/ Нет	1/0	Нет данных в опросах	
2.9	порядком оплаты социальных услуг	Да/ Нет	1/0	7. Порядком оплаты социальных услуг	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.10	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Да/ Нет	1/0	8. конфиденциальностью предоставления социальных услуг	

2.11	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Да/ Нет	1/0	9. графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Доля получателей социальных услуг, которые в вопросе №12 выбрали вариант ответа 1.«да, удовлетворен» или 2. «Скорее да, чем нет», от общего числа опрошенных.
2.12	периодичностью прихода социальных работников на дом	Да/ Нет	1/0	10. периодичностью прихода социальных работников на дом	
2.13	оперативностью решения вопросов	Да/ Нет	1/0	11. оперативностью решения вопросов	
3	Оценка удовлетворенности получателей социальных услуг, качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	От 0 до 1 балла (Среднее значение критериев 3.1. и 3.2.)			
3.1	Удовлетворенность получателей социальных услуг, качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)?	1. Высокая оценка 2. Средняя оценка 3. Низкая оценка	1 0,5 0	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№13: Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)?	1. Да, удовлетворен (1 балл) 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (0,5 балла) 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен (0,5 балла) 4. Нет, не удовлетворен (0 баллов) 5. Затрудняюсь ответить (ответ не учитывался)
3.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№13: Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)?	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 Доля получателей социальных услуг, которые в вопросе №13 выбрали вариант ответа 1.«удовлетворен» или 2. «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», от общего числа опрошенных.
4	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей	более 5 жалоб	0	**Анкета для экспертов:** Вопрос№26:	1. Более 10 жалоб на 100 получателей социальных

	социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0,5 1	Количество зарегистрированных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде?	услуг(0 баллов) 2. От 6 до 10 жалоб на 100 получателей социальных услуг (0 баллов) 3. От 1 до 5 жалоб на 100 получателей социальных услуг (0,5 балла) 4. Жалобы не зарегистрированы (1 балл)
5	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	От 0 до 1 балла (Среднее значение критериев 5.1. и 5.2.)			
5.1	Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	1. Да, я буду рекомендовать. 2. Возможно. 3. Нет, я не буду рекомендовать	1 0,5 0	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№14: Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	1. Да, я буду рекомендовать (1 балл) 2. Скорее да, чем нет (0,5 балла) 3. Скорее нет, чем да (0,5 балла) 4. Нет, я не буду рекомендовать (0 баллов) 5. Затрудняюсь ответить (ответ не учитывался)
5.2	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	**Анкета для получателей услуг:** Вопрос№14: Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 Доля получателей социальных услуг, которые в вопросе №14 выбрали вариант ответа 1.«да, я буду рекомендовать» или 2. «Скорее да, чем нет», от общего числа опрошенных.
	Максимальное число баллов		**33 балла**	**Максимальное число баллов (исходя из количества исследованных в опросе критериев)**	**30 баллов**

2. Сводная таблица расчета балльно-рейтинговой системы оценки качества услуг учреждений социального обслуживания Архангельской области

В «шапке» таблицы представлены номера критериев, по которым были выставлены баллы, а также буквой указан опрос, в котором был измерен данный критерий («э» - опрос экспертов, «п» - опрос получателей услуг). По каждому показателю подводится итог – сумма баллов.

№	Название организации	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания							ИТОГО	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения								ИТОГО
		1.1э	1.3э	2э	3э	4э	5э	6э		1.1п	1.2п	1.3п	1.4э	2п	3э	4э	5п	
1.	Архангельский ЦСО	1	1	0	2	2	3	3	***12,0***	0,90	0,82	0,91	0	0,85	1	1	0,80	***6,3***
2.	Вельский КЦСО	1	1	0	2	2	3	2,83	***11,8***	0,67	0,63	0,67	0	0,67	0	0,75	0,50	***3,9***
3.	Вельский ЦСП семье и детям «Скворушка»	1	1	0	2	1,8	2,60	3	***11,4***	0,91	0,93	0,95	0,40	0,96	1	1	0,95	***7,1***
4.	Верхнетоемский КЦСО	1	1	0	2	2	2,67	2	***10,7***	0,59	0,81	0,78	0	0,89	1	0,50	0,38	***4,9***
5.	Вилегодский КЦСО	1	1	0	1,80	1,80	2,20	2,80	***10,6***	0,72	0,61	0,86	0	0,90	1	0,90	0,17	***5,2***
6.	Виноградовский КЦСО	1	1	0,33	2	1,75	2,25	3	***11,3***	0,44	0,47	1	0	0,85	0	0,63	0,85	***3,9***
7.	Каргопольский КЦСО	1	1	1	2	2	3	3	***13,0***	0,23	0,26	1	0	0,72	0,67	0,67	0,60	***3,7***
8.	Каргопольский СРЦ для несовершеннолетних	1	1	0,33	2	2	3	3	***12,3***	0,89	0,92	0,93	0,67	1	1	0,83	1	***7,2***
9.	Коношский КЦСО	**нет анкет экспертов**								0,77	0,71	0,80		0,92			0,83	***4,0***
10.	Коряжемский КЦСО	1	1	0,33	2	2	2,33	2,33	***11,0***	0,96	1	1	0	0,90	0,50	0,50	0,35	***5,2***
11.	Котласский КЦСО	1	1	0,33	2	2	1,67	2	***10,0***	0,58	0,61	0,64	0	0,90	1	1	1	***5,7***

№	Название организации	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания							ИТОГО	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения								ИТОГО
		1.1э	1.3э	2э	3э	4э	5э	6э		1.1п	1.2п	1.3п	1.4э	2п	3э	4э	5п	
12.	Котласский РЦ для детей	1	1	0	2	2	3	3	***12,0***	0,85	0,98	0,98	0	1	1	0,83	0,95	***6,6***
13.	Красноборский КЦСО	1	1	0	2	2	2,67	2	***10,7***	0,88	0,85	0,80	0	-	1	1	-	***4,5***
14.	Лешуконский КЦСО	0,75	1	0	1,80	2	2,40	3	***11,0***	0,16	0,09	0,22	0	0,85	1	1	0,26	***2,9***
15.	Мезенский КЦСО	1	1	0	2	2	3	3	***12,0***	0,55	0,63	0,50	0	1	1	1	1	***5,7***
16.	Новодвинский детский дом интернат	1	1	0	2	2	1	2	***9,0***	0,82	0,85	0,69	0	0,59	1	0,83	0,44	***5,2***
17.	Новодвинский КЦСО	1	1	0	2	2	2,67	2,33	***11,0***	0,75	0,76	0,93	0	0,18	1	0,67	0,50	***4,8***
18.	Няндомский КЦСО	1	1	1	2	2	2	2,80	***11,8***	0,93	0,96	0,92	0	1	1	0,60	0,89	***6,3***
19.	Онежский КЦСО	1	1	1	2	2	3	1	***11,0***	0,08	0,09	1	0	0,65	-	1	0,13	***2,9***
20.	Опорно-экспериментальный РЦ для детей	1	1	1	2	2	2,33	2	***11,3***	0,89	0,92	0,90	0,50	1	1	0,33	1	***6,5***
21.	Плесецкий КЦСО	1	1	1	2	2	1,75	1,75	***10,5***	0,94	0,93	0,88	0	0,90	0,67	1	1	***6,3***
22.	Приморский КЦСО	1	1	0,50	2	2	2,33	3	***11,8***	0,69	0,67	0,92	0	0,97	1	1	0,94	***6,2***
23.	Северодвинский КЦСО «Забота»	1	1	0	2	2	3	3	***12,0***	0,48	0,50	0,53	0	0,80	1	1	0,80	***5,1***
24.	Северодвинский РЦ «Ручеёк»	**нет анкет экспертов**								0,73	0,73	0,88		0,91			0,81	***4,1***

Примечание:

- Нет ответов на вопрос

-/з.о Нет ответов на вопрос или большая доля нерезультативных ответов ("затрудняюсь ответить")

№	Название организации	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания							ИТОГО	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения								ИТОГО
		1.1э	1.3э	2э	3э	4э	5э	6э		1.1п	1.2п	1.3п	1.4э	2п	3э	4э	5п	
25.	Устьянский КЦСО	1	1	1	2	2	1	2,33	*10,3*	**-/з.о**	**-/з.о**	**-/з.о**	0	0,81	1	1	**-**	***2,8***
25_2	Устьянский КЦСО Бестужево									0,50	0,58	1		1			1	***4,1***
26.	Холмогорский КЦСО	1	1	1	2	2	3	3	***13,0***	1	0,98	1	0	0,97	1	1	1	***6,9***
27.	Центр реабилитации «Родник» г.Архангельск	1	1	0	2	2	3	3	***12,0***	0,79	0,80	0,85	0	0,80	1	0,83	0,50	***5,6***
28.	Шенкурский КЦСО	1	1	1	2	2	2,44	3	***12,4***	**нет анкет получателей**			0		1	0,94		***1,9***

Примечание:

- Нет ответов на вопрос

-/з.о Нет ответов на вопрос или большая доля нерезультативных ответов ("затрудняюсь ответить")

№	Название организации	III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		ИТОГО	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания							ИТОГО
		1п	2п		1.1п	1.2п	1п	2.1п	2.2п	2п	3э	
1.	Архангельский ЦСО	-0,05	1	***1,0***	*1*	*1*	1	*0,9*	*0,8*	0,88	-	**1,88**
2.	Вельский КЦСО	0	1	***1,0***	*1*	*1*	1	*1*	*1*	0,96	1	**2,96**
3.	Вельский ЦСП семье и детям «Скворушка»	0	0,90	***0,9***	*1*	*1*	1	*1*	*1*	1	1	**3,00**
4.	Верхнетоемский КЦСО	0	0,80	***0,8***	*0,9*	*0,7*	0,78	*0,8*	*0,6*	0,71	1	**2,49**
5.	Вилегодский КЦСО	-0,11	0,85	***0,7***	*1*	*0,9*	0,93	*0,9*	*0,9*	0,89	1	**2,81**
6.	Виноградовский КЦСО	-0,05	0,80	***0,8***	*1*	*1*	1	*1*	*0,9*	0,96	1	**2,96**
7.	Каргопольский КЦСО	0	0,90	***0,9***	*1*	*1*	0,96	*0,9*	*0,8*	0,82	1	**2,79**
8.	Каргопольский СРЦ для несовершеннолетних	0	1	***1,0***	*1*	*1*	0,96	*0,9*	*0,9*	0,89	1	**2,85**
9.	Коношский КЦСО	-0,13	0,91	***0,8***	*0,9*	*0,8*	0,83	*0,9*	*0,9*	0,9		**1,73**
10.	Коряжемский КЦСО	-0,05	0,94	***0,9***	*1*	*1*	0,96	*0,9*	*0,9*	0,92	1	**2,88**
11.	Котласский КЦСО	-0,05	0,87	***0,8***	*1*	*0,9*	0,93	*1*	*1*	0,96	1	**2,89**
12.	Котласский РЦ для детей	-0,05	0,95	***0,9***	*1*	*1*	1	*1*	*1*	0,96	1	**2,96**
13.	Красноборский КЦСО	-	0,89	***0,9***	*0,8*	*0,70*	0,76	*0,9*	*0,70*	0,78	-	**1,54**
14.	Лешуконский КЦСО	-0,15	1	***0,9***	*0,9*	*0,9*	0,89	*0,8*	*0,5*	0,64	0,75	**2,28**

№	Название организации	III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		ИТОГО	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания							ИТОГО
		1п	2п		1.1п	1.2п	1п	2.1п	2.2п	2п	3э	
15.	Мезенский КЦСО	0	1	***1,0***	*1*	*1*	0,96	*1*	*0,90*	0,93	1	**2,89**
16.	Новодвинский детский дом интернат	-0,12	0,83	***0,7***	*0,8*	*0,6*	0,74	*0,8*	*0,50*	0,63	0,50	**1,86**
17.	Новодвинский КЦСО	0	0,95	***1,0***	*1*	*1*	1	*1*	*1*	1	1	**3,00**
18.	Няндомский КЦСО	-0,05	0,95	***0,9***	*1*	*1*	1	*1*	*1*	1	1	**3,00**
19.	Онежский КЦСО	-0,25	0,89	***0,6***	*1*	*0,90*	0,93	*0,9*	*0,8*	0,88	0,80	**2,61**
20.	Опорно-экспериментальный РЦ для детей	0	1	***1,0***	*0,98*	*0,95*	0,96	*0,98*	*0,95*	0,96	1	**2,93**
21.	Плесецкий КЦСО	-0,11	0,76	***0,7***	*0,9*	*0,7*	0,8	*0,9*	*0,8*	0,88	1	**2,68**
22.	Приморский КЦСО	-0,14	0,97	***0,8***	*1*	*0,9*	0,94	*0,9*	*0,9*	0,91	1	**2,85**
23.	Северодвинский КЦСО «Забота»	-0,05	0,95	***0,9***	*1*	*0,90*	0,93	*0,9*	*0,9*	0,89	1	**2,81**
24.	Северодвинский РЦ «Ручеёк»	-0,12	0,97	***0,9***	*1*	*1*	0,98	*0,9*	*0,8*	0,87		**1,85**

№	Название организации	III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		ИТОГО	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания							ИТОГО
		1п	2п		1.1п	1.2п	1п	2.1п	2.2п	2п	3э	
25.	Устьянский КЦСО	-0,13	0,83[1]	***0,7***	*1*	*1*	1	*0,8*	*0,7*	0,75	1	**2,75**
25_2	Устьянский КЦСО Бестужево	0	0,92	***0,9***	*1*	*1*	1	*1*	*1*	1		**2,00**
26.	Холмогорский КЦСО	0	1	***1,0***	*1*	*1*	1	*1*	*1*	1	1	**3,00**
27.	Центр реабилитации «Родник» г.Архангельск	0	0,93	***0,9***	*1*	*1*	0,96	*0,80*	*0,60*	0,7	1	**2,66**
28.	Шенкурский КЦСО	**нет анкет получателей**									1	**1,00**

Примечание:

[1] Из 16 анкет только 3 результативных ответа, остальные без ответа

№	Название организации	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг																				ИТОГО
		1.1 п	1.2 п	1п	2.1п	2.2 п	2. 3п	2.4 п	2.6 п	2.7 п	2.9 п	2.1 0п	2.1 1п	2. 12 п	2.13 п	2п	3.1 п	3.2п	3п	4э	5. 1 п	5.2 п	5п	
1.	Архангельский ЦСО	*1*	*1*	0,96	*1*	*0,9*	-	*1*	*0,9*	*0,7*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	0,95	*0,97*	*0,94*	0,96	1	*0, 98*	*0,9 5*	0,9 6	***4,83***
2.	Вельский КЦСО	*1*	*1*	1	*1*	-	-	-	-	-	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	1	*1*[2]	*1*[2]	1[2]	1	*1*	*1*	1	***5,00***
3.	Вельский ЦСП семье и детям «Скворушка»	*1*	*0,9*	0,93	*1*	*1*	*1*	*1*	*0,9 5*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	1	*1*	*1*	1	1	*1*	*1*	1	***4,93***
4.	Верхнетоемский КЦСО	*1*	*1*	0,97	*1*	*1*	*0, 9*	*1*	*1*	*0,9 0*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	0,97	*0,85*	*0,74*	0,79	1	*0, 87*	*0,7 4*	0,8 1	***4,54***
5.	Вилегодский КЦСО	*1*	*1*	1	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*0,9 1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	0,99	*0,81*	*0,69*	0,75	1	*1*	*1*	1	***4,74***
6.	Виноградовский КЦСО	*1*	*1*	1	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*0,94*	0,99	*0,84*	*0,75*	0,80	1	*0, 90*	*0,8 0*	0,8 5	***4,64***
7.	Каргопольский КЦСО	*1*	*1*	1	***0,1***[3]	*0,7*	*0, 7*	*1*	*1*	*1*	*0,7 7*	*0,8 5*	*0,7 1*	*1*	*0,93*	0,79	*0,90*	*0,81*	0,86	1	*0, 93*	*0,8 6*	0,8 9	***4,54***
8.	Каргопольский СРЦ для несовершеннолетних	*0,9*	*0,8*	0,85	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	1	*0,83*	*0,65*	0,74	1	*0, 76*	*0,5 3*	0,6 4	***4,23***

Примечание:

[2] Из 21 анкеты только 5 результативных ответов, остальные без ответа [3] из 15 анкет только 1 результативный ответ, остальные без ответа

№	Название организации	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг																				ИТОГО
		1.1п	1.2 п	1п	2.1 п	2.2п	2.3 п	2.4 п	2.6 п	2.7 п	2.9 п	2.10 п	2.11 п	2.12 п	2.13п	2п	3.1п	3.2 п	3п	4э	5.1 п	5.2 п	5п	
9.	Коношский КЦСО	0,9	0,9	0,92	1	1	0,9	0,9	0,9	0,9	0,96	0,96	1	0,96	0,96	0,95	0,90	0,81	0,85		0,84	0,71	0,77	**3,50**
10.	Коряжемский КЦСО	0,9	0,8	0,84	1	1	1	0,9	1	1	1	1	1	1	1	0,99	0,92	0,83	0,88	1	1	1	1	**4,70**
11.	Котласский КЦСО	1	0,9	0,93	0,9	0,9	0,9	0,9	0,8	0,5	0,94	1	1	1	1	0,91	0,85	0,71	0,78	1	0,92	0,84	0,88	**4,49**
12.	Котласский РЦ для детей	1	0,9	0,93	1	1	0,9	1	0,9	1	1	1	0,95	1	1	0,98	0,95	0,89	0,92	1	1	1	1	**4,82**
13.	Красноборский КЦСО	1	1	0,96	0,7	0,6	0,6	0,6	0,5	0,5	0,53	0,58	0,53	0,47	0,53	0,56	0,64	0,28	0,46	-	0,79	0,59	0,69	**2,67**
14.	Лешуконский КЦСО	1	1	1	0,9	0,8	1	1	1	0	0,92	0,90	0,94	1	0,94	0,86	0,83	0,67	0,75	0	0,63	0,25	0,44	**3,04**
15.	Мезенский КЦСО	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,0	1,0	0,96	1	1	1	1	**4,96**
16.	Новодвинский детский дом интернат	0,8	0,7	0,77	0,8	0,70	0,9	0,8	0,8	1	0,80	0,88	1	1	1	0,88	0,81	0,62	0,71	1	0,79	0,57	0,68	**4,04**
17.	Новодвинский КЦСО	1	1	0,97	0,7	0,8	0,80	0,80	0,7	0,20	0,79	0,81	0,76	0,76	0,86	0,73	1	1	1	1	0,98	0,95	0,96	**4,65**
18.	Няндомский КЦСО	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,92	0,94	1	1	1	1	**4,94**
	Название	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг																				ИТОГ

№	организации	1.1п	1.2 п	1п	2.1 п	2.2 п	2.3 п	2.4 п	2.6 п	2.7 п	2.9 п	2.10 п	2.11 п	2.12 п	2.13 п	2п	3.1 п	3.2 п	3п	4э	5.1 п	5.2 п	5п	
19.	Онежский КЦСО	*1*	*1*	0,95	*1*	-	-	-	-	-	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	1	*1*[4]	*1*[4]	1[4]	1	*0,82*	*0,74*	0,78	***4,73***
20.	Опорно-экспериментальный РЦ для детей	*1*	*1*	1	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	1	*1,0*	*1,0*	0,96	1	*1*	*1*	1	***4,96***
21.	Плесецкий КЦСО	*1*	*1*	1	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	1	*0,90*	*0,80*	0,85	1	*0,87*	*0,74*	0,80	***4,65***
22.	Приморский КЦСО	*1*	*0,9*	0,96	*1*	*1*	*0,8*	*1*	*1*	*1*	*0,9*	*1*	*0,97*	*1*	*0,97*	0,97	*0,94*	*0,88*	0,91	1	*0,78*	*0,68*	0,73	***4,56***
23.	Северодвинский КЦСО «Забота»	*1*	*1*	1	*0,9*	*1*	-	-	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	0,99	-	-	-	0,63	*0,98*	*0,95*	0,96	***3,58***
24.	Северодвинский РЦ «Ручеёк»	*1*	*0,9*	0,93	*1*	*0,9*	*1*	*1*	*0,9*	*0,8*	*1*	*1*	*0,80*	*0,89*	*1*	0,93	*0,87*	*0,77*	0,82		*0,91*	*0,82*	0,87	***3,55***

Примечание:

[4] Из 20 анкет только 4 результативных ответа, остальные без ответа

№	Название организации	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг																				ИТОГО
		1.1п	1.2 п	1п	2.1 п	2.2 п	2.3 п	2.4 п	2.6 п	2.7 п	2.9 п	2.10 п	2.11 п	2.12 п	2.13 п	2п	3.1 п	3.2 п	3п	4э	5.1 п	5.2 п	5п	
25.	Устьянский КЦСО	*1*	*1*	1	-	-	-	-	-	-	*0,9*	*1*	*1*	*1*	*1*	0,98	*1*	*1*	1	1	*0,89*	*0,79*	0,84	***4,82***
25_2	Устьянский КЦСО Бестужево	*0,9*	*0,8*	0,88	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	1	*0,92*	*0,83*	0,88		*1*	*1*	1	***3,75***
26.	Холмогорский КЦСО	*1*	*1*	1	*0,9*	*1*	*0,9*	*0,7*	*1*	*0,8*	*1*	*1*	*0,9*	*1*	*0,9*	0,94	*1*	*1*	1	1	*0,98*	*0,97*	0,97	***4,91***
27.	Центр реабилитации «Родник» г.Архангельск	*1*	*1*	1	*0,9*	*1*	*0,90*	*0,7*	*1*	*0,8*	*1*	*1*	*0,95*	*1*	*0,95*	0,94	*0,83*	*0,70*	0,76	1	*0,90*	*0,80*	0,85	***4,55***
28.	Шенкурский КЦСО	**нет анкет получателей**																		0,88				**0,88**

3. Итоговый балльный рейтинг учреждений социального обслуживания Архангельской области по оценке качества услуг

Учреждение социального обслуживания	Сумма баллов
Холмогорский КЦСО	28,9
Каргопольский СРЦ для несовершеннолетних	27,6
Вельский ЦСП семье и детям «Скворушка»	27,3
Котласский РЦ для детей	27,3
Няндомский КЦСО	27,0
Опорно-экспериментальный РЦ для детей	26,8
Мезенский КЦСО	26,5
Приморский КЦСО	26,3
Архангельский ЦСО	25,9
Центр реабилитации «Родник» г.Архангельск	25,7
Каргопольский КЦСО	25,0
Плесецкий КЦСО	24,8
Коряжемский КЦСО	24,7
Вельский КЦСО	24,7
Новодвинский КЦСО	24,4
Северодвинский КЦСО «Забота»	24,4
Вилегодский КЦСО	24,1
Котласский КЦСО	23,9
Виноградовский КЦСО	23,6
Верхнетоемский КЦСО	23,4
Онежский КЦСО	21,9
Устьянский КЦСО	21,4
Новодвинский детский дом интернат	20,8
Красноборский КЦСО	20,3
Лешуконский КЦСО	20,0
Шенкурский КЦСО	16,3
Устьянский КЦСО Бестужево	10,8
Северодвинский РЦ «Ручеёк»	10,3
Коношский КЦСО	10,0

Коношский КЦСО, Северодвинский РЦ «Ручеёк», Устьянский КЦСО с.Бестужево, Шенкурский КЦСО набрали наименьшее количество баллов поскольку в первых трёх учреждениях не был проведен опрос экспертов, а в Шенкурском КЦСО нет анкет получателей социальных услуг. Поэтому результаты по данным организациям не следует рассматривать в общем рейтинге учреждений социального обслуживания.

Красноборский КЦСО, Устьянский КЦСО и Онежский КЦСО набрали меньше баллов, чем могли бы, в связи с тем, что в анкетах отсутствуют ответы на несколько вопросов, т.е. анкеты заполнены лишь частично.

На примере Устьянского КЦСО, имеющим отделение в с.Бестужево видно, насколько отличаются оценки получателей услуг в разных отделениях одного КЦСО.

Вельский КЦСО, Архангельский ЦСО и Северодвинский КЦСО «Забота» также могли бы увеличить количество баллов, если бы результаты опроса в данных организациях содержали ответы на все вопросы анкеты.

Еще раз отметим, что при анализе по подвыборкам (по каждому КЦСО) следует учитывать, что исследование пилотажное, размеры подвыборок (количество опрашиваемых в каждом учреждении) не позволяют делать однозначные выводы в отношении каждого конкретного учреждения, скорее их стоит воспринимать как тенденции.

Безусловным лидером балльного рейтинга учреждений социального обслуживания стало ***Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания»,*** данный центр набрал 28,9 из 30 возможных. Холмогорский КЦСО получил максимум баллов из числа возможных по: показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, показателям, характеризующим время ожидания предоставления социальной услуги и показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

Отметим также, что у Холмогорского КЦСО современно оформленный сайт, на котором присутствует большая часть необходимой информации, хорошо читаем, удобен в использовании, по нему легко ориентироваться.

Пожелания получателей социальных услуг:

- *побольше помещений для проведения массовых мероприятий*
- *экскурсии профилактического характера*
- *Увеличить зарплату сотрудникам!*

Рекомендации экспертов:

- *предоставление помещения в оперативное управление для развития учреждения;*
- *увеличить среднесписочную численность социальных работников по дорожной карте в соответствии со штатным расписанием учреждения;*
- *привести в соответствие заработную плату сотрудников учреждения путем пересмотра окладов в сторону увеличения;*
- *предоставление бесплатного социального обслуживания;*
- *предложение к министерству труда занятости и социального развития Архангельской области: своевременное информирование изменений нормативной базы в сфере соц.обслуживания в виду отсутствия в учреждении специалистов узкого профиля (юрисконсульт, юрист, психолог)*

Далее следует группа учреждений, набравших более 28-26 баллов.

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области (далее – ГБУ СОН АО) для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, «Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (27,6 баллов)

У данного центра высокие баллы по всем измеряемым показателям. Для улучшения результата следует обратить внимание на:

- улучшение качества проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) в целях увеличения доли удовлетворенных качеством данных мероприятий;
- работу, направленную на повышение лояльности к организации, в целях увеличения доли получателей социальных услуг, готовых рекомендовать Каргопольский СРЦ для несовершеннолетних родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

Пожелания получателей социальных услуг:

- *нужен массажист*
- *нужен специалист по адаптированной физкультуре, бассейн*
- *нужен специалист ЛФК*
- *нужны специалисты на физ.процедуры.*
- *пригласить еще сотрудников для облегчения работы, не перегружать персонал*

ГБУ СОН АО общего типа «Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка» (27,3 баллов)

У данного центра также высокие баллы по всем измеряемым параметрам, а по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников – максимальный балл.

При создании альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, а также установлении видео, аудио информатов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, Вельский ЦСП семье и детям «Скворушка» еще больше улучшит общие показатели в рейтинге.

Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями (27,3 баллов)

У данного центра также высокие баллы по всем исследуемым параметрам, а по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, Котласский РЦ для детей набрал максимум баллов.

Пожелания получателей социальных услуг:

- *Расширить штат специалистов: дефектологов, стоматолога, младших воспитателей*
- *Устраивает все, но хотелось бы побольше специалистов. На дневном отделении нет дефектолога*
- *Очередь на получение услуг*
- *То что возьмут моего ребенка со следующего года, решают не специалисты центра, которые работают с моим ребенком, а чиновники в Архангельске.*
- *Плотнее работать с детской поликлиникой*
- *Не хватает водолечебницы для полной картины*
- *Открытие бассейна по возможности;*
- *освоение зданий, находящихся на территории центра;*
- *предоставление услуг с 18 лет (детям-инвалидам) до 23 лет.*
- *Хотелось бы, чтобы питание не различалось между взрослыми и детьми, разве что по объему порций*
- *Питание для детей до 3-х лет.*

Рекомендации экспертов:

- *Спрос больше, чем предложение, поэтому необходимо большее кол-во подобных центров.*

ГБУ СОН «Няндомский комплексный центр социального обслуживания» (27,0 баллов)

Данный центр по итогам исследования получил один из самых высоких баллов по показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания услуг и максимум баллов по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

Пожелания получателей социальных услуг:

- *Добавить в меню овощи и фрукты*
- *Увеличение места для хранения личных вещей*

Рекомендации экспертов:

- *Надо планировать новые идеи обслуживания с перспективой на будущее, оборудование стационарного отделения аудио и видео инфоматериалами.*
- *В работе учреждения устраивает всё: доброжелательность, вежливость, внимание, компетентность работников, условия жизни удовлетворительны, помещение соответствует всем нормам и стандартам, медиц. обслуживание на высшем уровне, питание комплексное и вкусное. Спасибо за профессионализм и высокое качество обслуживания*
- *Дооборудовать поручнями санитарные комнаты для инвалидов и малодоступных.*
- *Установить кнопки сигнала оповещения, световая гамма для глухих.*

ГБУ СОН АО для детей с ограниченными возможностями «Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями» (г.Архангельск) (26,8 баллов)

По показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания услуг, реабилитационный центр набрал наибольшее количество баллов. По другим исследуемым параметрам также довольно высокие показатели.

Рекомендации экспертов:

- *оборудование и мебель следует обновить.*
- *Косметический ремонт.*
- *Увеличить число команд специалистов*

ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания» (26,5 баллов)

По показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, и показателям, характеризующим время ожидания предоставления социальной услуги, Мезенский КЦСО занимает лидирующие позиции. Но общая сумма баллов снижена в том числе из-за сравнительно невысоких оценок доступности данного учреждения (прилегающих территорий, входных зон и санитарно-гигиенических помещений центра) для маломобильных получателей услуг.

Рекомендации экспертов:

- *Для развития учреждения нужны дополнительные помещения.*

ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания» (26,3 балла)

Приморский КЦСО получил довольно высокие баллы по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, и показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания. Снижены баллы по оценкам доступности прилегающих территорий и входных зон учреждения.

Отметим также, что Приморский КЦСО единственная организация социального обслуживания (из участвующих в исследовании), у которой есть версия сайта в сети «Интернет» для слабовидящих.

Пожелания получателей социальных услуг:

- *Нужен лифт и пандус*
- *увеличить количество тренажеров*
- *необходимо новое здание с учетом потребности инвалидов*

Рекомендации экспертов:

- *необходима установка лифта*
- *необходим пандус*
- *необходимо организовать подъезд транспорта к крыльцу учреждения, также обустроить крыльцо и установить лифт, так как места для проживания расположены на 2-3 этажах*

Далее следуют организации социального обслуживания населения Архангельской области, набравшие в балльном рейтинге менее 26 баллов (26-20 баллов).

ГБУ СОН АО «Архангельский центр социального обслуживания» (25,9 балла)

Основные критерии, снизившие общий балл данной организации:

– Не представлены ответы экспертов на вопрос о работниках, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку (по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности), по данному критерию не был выставлен балл. Также не было предоставлено ответов на вопрос об удовлетворенности питанием в учреждении социального обслуживания, вероятно, это связано с тем, что в данной организации оно не организовано.

Пожелания получателей услуг:

- *увеличить зарплату специалистам*
- *улучшить качество спортивного инвентаря (теннисный стол)*
- *приобрести дополнительный спортивный инвентарь. Разнообразить спортивные мероприятия*
- *необходим специалист по массажу*
- *внедрение новых программ по оздоровлению*
- *добавить специалистов*
- *возможность комнаты для перекуса (сахарный диабет), помещение для переодевания после занятий.*

Рекомендации экспертов:

- *недоступно учреждение для инвалидов, использующих коляску.*
- *Нет подъемника для колясочников*
- *оборудовать спец средствами соц-гигинич. комнаты и прилегающие территории.*
- *Поставить указатели от ворот до дверей центра, установить указатели от шлагбаума до входа*
- *Соц такси работает только с 9 до 17, одной машины недостаточно, услугу "соц. Такси" должны предоставить транспортные предприятия, такие как АПАП и пр,*

ГБУ АО «Центр реабилитации «Родник» (г.Архангельск) (25,7 балла)

Основные критерии, снизившие общий балл данной организации:

- Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных;
- Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных и др.

Пожелания получателей услуг:

- *улучшить финансирование реабилитационного центра*
- *нужен лифт с 1-5 этаж в жилом корпусе*
- *увеличение количества процедур*
- *построение исполнительской дисциплины*
- *процедуры прерываются в выходные*
- *не устраивает материально-техническое обеспечение в комнатах*
- *нет работника соцпедагога, учителя для детей, побольше мероприятий для детей*
- *Из-за размеров длинных столов трудно открывать форточки.*
- *по возможности приобрести настенные светильники или настольные лампы.*
- *Необходимо помещение для сушки белья.*
- *обновить частично мягкую мебель и инвентарь в комнатах (мебель в местах общего пользования в плохом состоянии)*
- *увеличить количество тренажеров*
- *нужны душевые кабинки в комнате*
- *обязательно нужно оборудовать ванную на 2 этаже (для колясочников)*
- *нужны радио и часы*
- *сделать комнату для курения*
- *нужны холодильник, настольная лампа, телевизор*
- *приобрести настольную игру "джоколо"*
- *замена оборудования*

Рекомендации экспертов:

- *необходим лифт с 1 по 5 этаж в жилом корпусе*
- *обновить инвентарь;*
- *адаптировать сайт с учетом потребностей инвалидов по зрению;*
- *увеличение стоимости койко-дня*
- *обновить мягкую мебель и инвентарь в комнатах (частично)*

ГБУ СОН АО «Каргопольский комплексный центр социального обслуживания» (25,0 баллов)

Основные критерии, снизившие общий балл данной организации:

- Доступность прилегающих территорий и входных зон для маломобильных получателей услуг;
- Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;
- Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг;
- Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных;
- На вопрос об удовлетворенности получателей социальных услуг условиями их предоставления (помещением) из 15 анкет только 1 результативный ответ, остальные без ответа.

Пожелания получателей услуг:

- *Не доступно посещение центра, т. к. он находится на 3 этаже. Забираться нужно по крутой лестнице.*
- *Предоставить 1 этаж*
- *Хорошо, если бы на праздничные дни были доступные социальные работники*
- *не устраивает цены на соц. услуги, нужно снизить тарифы*
- *Больше внимания уделять, общение*

Рекомендации экспертов:

- *Центру желательно предоставить помещение более просторное и на 1 этаже.*

ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания» (24,8 балла)

Основные критерии, снизившие общий балл данной организации:

- Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;
- Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных и др.

Пожелания получателей услуг:

- *Снизить тарифы*

Рекомендации экспертов:

- *увеличить количество средств реабилитации,*
- *необходим пандус широкие двери и коридоры.*

ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания» (24,7 балла)

Основные критерии, снизившие общий балл данной организации:

- Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;
- Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг;
- Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных и др.

Пожелания получателей услуг:

- *Необходимо приобрести столик журнальный; стулья для комнаты отдых, скамеечки и столик в парк отдыха, часы, палки для скандинавской ходьбы*
- *повысить зарплату*
- *необходим мед.работник*
- *ограничено время работы и общения с соц работником (необходимо сопровождение для прогулок инвалида по зрению).*

Рекомендации экспертов:

- *оборудовать на улице зону отдыха (скамейки, беседки)*
- *укомплектовать ставку врача-терапевта*
- *провести ремонт фасада здания*
- *оборудовать забором прилегающую территорию*

ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания» (24,7 балла)

Основные критерии, снизившие общий балл данной организации:

- Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;
- Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных;
- Отсутствуют результативные ответы на 6 вопросов анкеты, в связи с этим по двум критериям (удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг, удовлетворенность качеством проводимых групповых мероприятий) баллы выставлены Вельскому КЦСО предварительные, без учета оценок по данным критериям.

Пожелания получателей услуг:

- *желательно чтобы были новые более просторные помещения. Может будет возможность устраивать экскурсии за пределы района*
- *была бы медсестра, делала уколы*
- *были бы не против, чтобы посещали 3 раза в неделю*
- *работа в одном районе обслуж. персонала*
- *увеличить зар. плату обслуживающему персоналу*
- *желательно новый дом с большими комнатами!*
- *улучшить помещение*
- *улучшить помещение для занятий физкультурой, больше бы помещений и снарядов*

Рекомендации экспертов:

- *подобрать другое помещение для размещения КЦСО*
- *записывать людей к узким специалистам и давать им соц.работникоа чтобы люди из деревень не стояли в очереди, обратиться к главврачу подключить его*
- *семинары, экзаменационные конкурсы*
- *нужно здание приспособленное для работы с нуждающимися в социальных услугах*
- *разнообразить работу клуба Здоровье, организовать обучение иностранным языкам и танцам.*

ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания» (24,4 балла)

Отметим, что данный центр получил максимальный балл по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

Основные критерии, снизившие общий балл данной организации:

- Доля получателей социальных услуг, считающих условия оказания услуг доступными (в том числе инвалидов и других маломобильных групп), от общего числа опрошенных;
- Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных;
- Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг, от общего числа опрошенных и др.

Пожелания получателей услуг:

- *расширять информацию*
- *достойную зарплату*
- *улучшить и поставить новое оборудование.*

Рекомендации экспертов:

- *обновление и улучшение материально-технической базы,*
- *оборудование помещений для доступности инвалидов.*

ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота» (24,4 балла)

Основные критерии, снизившие общий балл данной организации:

- Не представлены ответы на вопрос об удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг: питанием, мебелью, мягким инвентарем, а также об удовлетворенности получателей социальных услуг качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических). Вероятно, это связано с тем, что в данном учреждении не организуется питание, отсутствует мягкая мебель и не проводятся групповые мероприятия.
- Доступность прилегающих территорий, входных зон и санитарно-гигиенических помещений для маломобильных получателей услуг;
- По оценкам экспертов в организации зафиксировано от 1 до 5 жалоб на 100 получателей социальных услуг и др.

Пожелания получателей услуг:

- *оказывать услуги бесплатно*.

Рекомендации экспертов:

- *информация должна быть более доступней, прозрачней, индивидуальною, конкретной в соответствии с показаниями лечащего врача обслуживающего пациента,*
- *перевести всех специалистов на 4й этаж.*

ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания» (24,1 балла)

Основные критерии, снизившие общий балл данной организации:

- Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных;
- Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных;
- Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных и др.

Пожелания получателей услуг:

- *Оборудовать крыльцо пандусами*
- *Приобрести шкаф в комнату*

- *Выделить отдельное здание, тогда будет возможность для проведения различных мероприятий, для общения*

Рекомендации экспертов:

- *Необходимо отдельное, хорошее помещение*
- *Дополнительное финансирование, увеличение количества новых видов услуг*

ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания» (23,9 балла)

Основные критерии, снизившие общий балл данной организации:

- Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: по телефону /на «горячую линию» и в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»;
- Доступность прилегающих территорий, входных зон и санитарно-гигиенических помещений для маломобильных получателей услуг;
- Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг: оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением и др.

Пожелания получателей услуг:

- *заинтересовать сотрудников центра материально*
- *купить шведскую стенку, мяч и резина для подтягивания и растягивания мышц*
- *работать в выходные дни*

Рекомендации экспертов:

- *В полной мере обеспечивать путевками в дома – интернаты (затруднительный процесс оформления)*
- *При должном финансировании обеспечить доступность получения социальных услуг для маломобильных инвалидов*
- *Сотрудникам, имеющими периодический контакт с клиентами с нарушением слуха, получить навыки общения посредством русского жестового языка*
- *индивидуально проводить работу с инвалидами, престарелыми, пробуждать интерес к интенсивному отдыху, регулярному посещения учреждения*

ГБУ СОН АО «Виноградовский комплексный центр социального обслуживания» (23,6 балла)

Основные критерии, снизившие общий балл данной организации:

- Доступность прилегающих территорий и входных зон для маломобильных получателей услуг,
- Укомплектованность специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг и др.

При обработке открытых вопросов также были обозначены проблемы доступности:

- *недоступно прийти в здание и на 2 этаж, для этого спланировать участок*
- *очень трудно добраться до специалистов поскольку помещение расположено на втором этаже - не только на коляске, но и пожилым людям, нужно стремиться к приобретению подъемника или кнопки вызова.*

Кроме того, получатели услуг отметили недостаток информации и высокие тарифы: *«мало информации об учреждении, его работе», «вода (7 литров - 17 рублей)- 2 ведра - 51 рубль».*

Рекомендации экспертов:

- *обучение социальных работников 2. досуговая форма с клиентами 3. информирование клиентов об изменениях в сфере социального обслуживания*

Пожелания получателей услуг:

- *снизить размер тарифов на социальные услуги*
- *социальные работники должны активнее предлагать свои платные услуги (дополнительные), необходимо урегулировать расценки (например мытье пола - 1 кв м - 8 руб) это дорого!!, не все могут позволить, а мыть надо!! Для примера, мытье пола 18 кв м = 144 руб. если мыть 4 раза в месяц - более 500 руб. если уменьшить тариф на мытье полов, то заказов будет больше, а у клиентов чаще! нельзя уравнивать тарифы в городе и деревне. необходимо проводить культурно-массовые мероприятия с клиентами в деревнях!!! Привлекать учреждения культуры, образования!!*

ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания» (23,4 балла)

Основные критерии, снизившие общий балл данной организации:

- недостаточная укомплектованность специалистами обеспечивающими предоставление социальных услуг,
- невысокие оценки благоустройства и содержания помещений организации социального обслуживания,

– доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания и др.

Рекомендации экспертов:

- *открыть при центре дневное отделение для реабилитации молодых инвалидов и оказание платных мед услуг при оздоровительном отделении,*
- *предоставить возможность для бесплатной реабилитации молодых инвалидов,*
- *расширить перечень предоставляемых услуг.*

ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания» (21,9 балла)

Основные критерии, снизившие общий балл данной организации:

– Отсутствуют результативные ответы на 7 вопросов анкеты, по отсутствующим критериям баллы не могут быть выставлены;
– Наличие понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа);
– Доступность прилегающих к учреждению территорий, а также входных зон для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски);
– Доля получателей социальных услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными;
– Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных;
– Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.

Пожелания получателей услуг:

- *больше выделять времени для обслуживаемых. Очень большая нагрузка у соц работников*
- *время затраченное на обслуживание одного человека в сутки(в среднем 1,5 часа)*
- *изменить норматив обслуживания немобильных граждан в городской местности в сторону уменьшения (сейчас 4 человека на ставку)*
- *повысить зарплату специалистам онежского КЦСО*

Рекомендации экспертов:

- *уменьшить нагрузку соц работника*

ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания» (21,4 балла)

Отсутствуют результативные ответы на 12(!) вопросов анкеты, анкеты заполнены частично, соответственно баллы по отсутствующим критериям не могут быть выставлены, что значительно снизило общую сумму баллов по измеряемым показателям.

Пожелания получателей услуг:

- *хотелось бы иметь врача терапевта в отделении, специалиста ЛФК, массажиста.*

Рекомендации экспертов:

- *За качеством предоставления услуг (особенно сельских отдалённых поселений) необходим более строгий контроль.*
- *Проведение специалистами КСЦО обучающих семинаров, тренингов для социальных работников*

ГБУ СОН системы социальной защиты населения АО «Новодвинский детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии» (20,8 балла)

Самые низкие показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания и связано это с отсутствием возможности направления заявления, жалобы, предложений и отзывов по телефону и с помощью электронных сервисов на официальном сайте в сети «Интернет». А также с отсутствием понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа) на официальном сайте организации и лишь частично представлена по телефону.

Также в данном учреждении не высоки показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения. Низкие баллы по указанным показателям связаны с невысокой оценкой доступности условий оказания услуг, а также благоустройства и содержания помещений данной организации. Также при обработке открытых вопросов о том, что не устраивает в работе учреждения, эксперты отметили отсутствие безопасного и доступного входа для маломобильных групп (в том числе оборудование пандусов), необходимость косметического ремонта.

Не на высоком уровне и показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги. Так, 18% опрошенных респондентов признались, что им приходилось ждать приема к специалисту учреждения более 15 минут.

Если невысокие оценки по можно сказать второстепенным критериям (направления заявления, жалобы, предложений и отзывов по телефону и интернету; времени ожидания и даже доступности условий оказания услуг), то низкие показатели, характеризующие отношение и компетентность работников организаций социального обслуживания, уже

более глубокая проблема. Несмотря на тот факт, что среди получателей услуг (в опросе участвовали законные представители воспитанников Новодвинского детского дома интерната) нет ни одного, кто бы выразил недовольство недоброжелательностью сотрудников, все же доля тех, кто высоко оценивает доброжелательность и вежливость сотрудников составляет лишь 65%, в то время как в среднем по всем КЦСО она составляет 90%. Та же тенденция при оценке компетентности работников детского дома интерната: лишь 47% дают высокую оценку компетентности сотрудников, в то время как средний показатель по данному критерию составляет 83%.
Видимо, поскольку проблема отношения сотрудников к детям с ментальными нарушениями актуальна, среди предложений по улучшению обслуживания (по результатам обработки открытых вопросов) было премирование воспитателям *«за отличное отношение в группе к детям»*.

Кроме того, к списку проблем учреждения респонденты (при ответе на вопрос «что не устраивает в работе?») добавили: *отсутствие современных игровых площадок на территории учреждения, недостаточное финансирование и нехватку памперсов для детей, оснащение медицинским оборудованием, привлечение специалистов в медицинской и образовательной сфере, оснащение образовательным инвентарем.*

ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания» (20,3 балла)

Основные критерии, снизившие общий балл данной организации:

- Не выставлены баллы по 5 (!) критериям в связи с отсутствием ответов на соответствующие вопросы анкеты.
- Доля получателей услуг, давших удовлетворительную оценку условиям предоставления услуг:
  - оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением
  - порядком оплаты социальных услуг
  - конфиденциальностью предоставления социальных услуг
  - графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания
  - периодичностью прихода социальных работников на дом
  - оперативностью решения вопросов
- Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных;
- Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных и др.

Пожелания получателей социальных услуг:

- *чтоб молодые специалисты могли получать новые методики реабилитации детей с ОВЗ*
- *сокращение заполнения документов на прием*
- *расширять объем услуг*
- *больше профессиональных специалистов, в т.ч. для бассейна*
- *прислушиваться к мнению родителей*
- *улучшить индивидуальную работу с детьми*
- *1 группа для неходячих детей не имеет подъезда для машин и приходится нести ребенка на руках вокруг здания 2. группа для детей -колясочников, располагается на втором этаже. Абсурд!*
- *воспитатели и педагоги большие молодцы! Повысить им зарплату*
- *побольше набрать специалистов для работы с детьми*

ГБУ СОН АО «Лешуконский комплексный центр социального обслуживания» (20,0 балла)

У данного учреждения один из самых низких баллов по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления социальных услуг и доступности их получения. По мнению экспертов, и прилегающие территории и входные зоны и санитарно-гигиенические помещения данного учреждения не оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг. Получатели услуг низко оценивают благоустройство и содержание помещений данной организации.

Что касается оценок компетентности сотрудников, то высокую оценку поставили половина опрошенных получателей услуг, 45% - дали среднюю оценку компетентности сотрудников. Заметим также, что по результатам обработки открытого вопроса «Что вас не утраивает в работе учреждения?», выяснилось, что несколько экспертов отметили жалобы на сотрудников и кадровый состав соц работников, обслуживающих на дому, а также в соц приюте. Также среди получателей услуг было высказано недовольство руководителем центра: «*на сегодня я считаю что руководство в крайней степени ущемляют права соц работников, а страдают обслуживаемые», «не устраивает директор Ольга Анатольевна за плохое отношение к соц работникам. Обзывает и ругает соц. работников»*.

Вероятно, в том числе из-за зарегистрированных жалоб (по оценкам экспертов более 5) и невысокой лояльности клиентов (лишь четверть опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать данное учреждение) получены низкие баллы по показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания услуг.

IV. Анализ результатов исследования через представление данных с помощью коэффициента.

Критерии оценки – вопросы анкеты для получателей социальных услуг

1. Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)?
2. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения?
3. Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-бытовые помещения *(для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме)*?
4. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг *(в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)*?
5. Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг
6. Оцените, пожалуйста, состояние помещений организации социального обслуживания для предоставления социальных услуг? (не включено в рейтинг)
7. Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуг учреждением социального обслуживания больше заранее назначенного срока? (не включено в рейтинг)
8. Сколько составляет среднее время ожидания приема к специалисту уреждения социального обслуживания *(при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг, подачи заявления о предоставлении социальных услуг)?* (не включено в рейтинг)
9. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания?
10. Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?
11. Оцените, пожалуйста, как изменилось Ваше качество жизни после получения социальной услуги (*способности к самообслуживанию по результатам получения социальных услуг в организации социального обслуживания)*?
12. Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг? (средний балл)
13. Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)?
14. Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

В диаграммах ниже представлены данные по этим показателям.

Диаграмма 9. Доступность прилегающих территорий для маломобильных получателей услуг

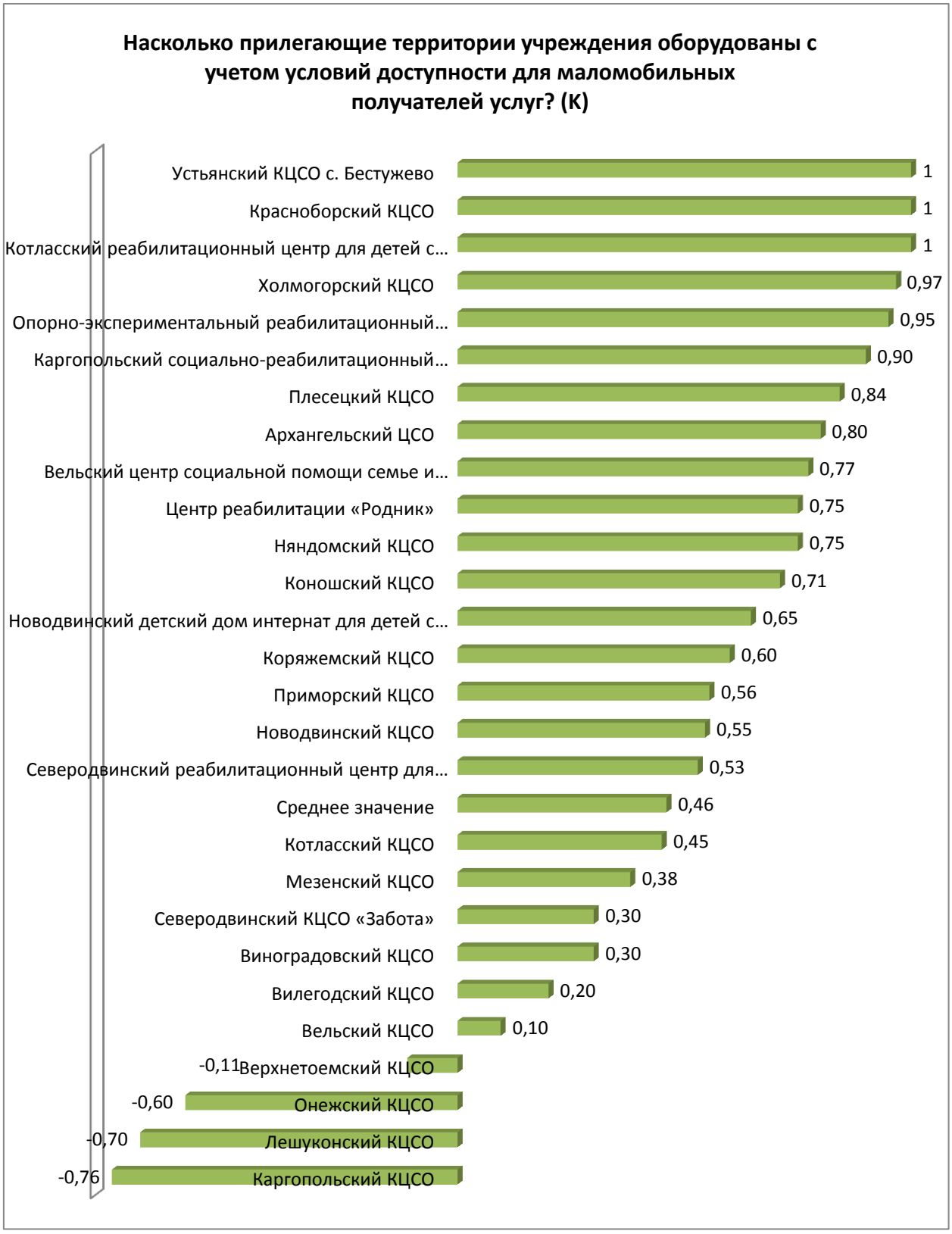


Диаграмма 10. Доступность входных зон для маломобильных получателей услуг

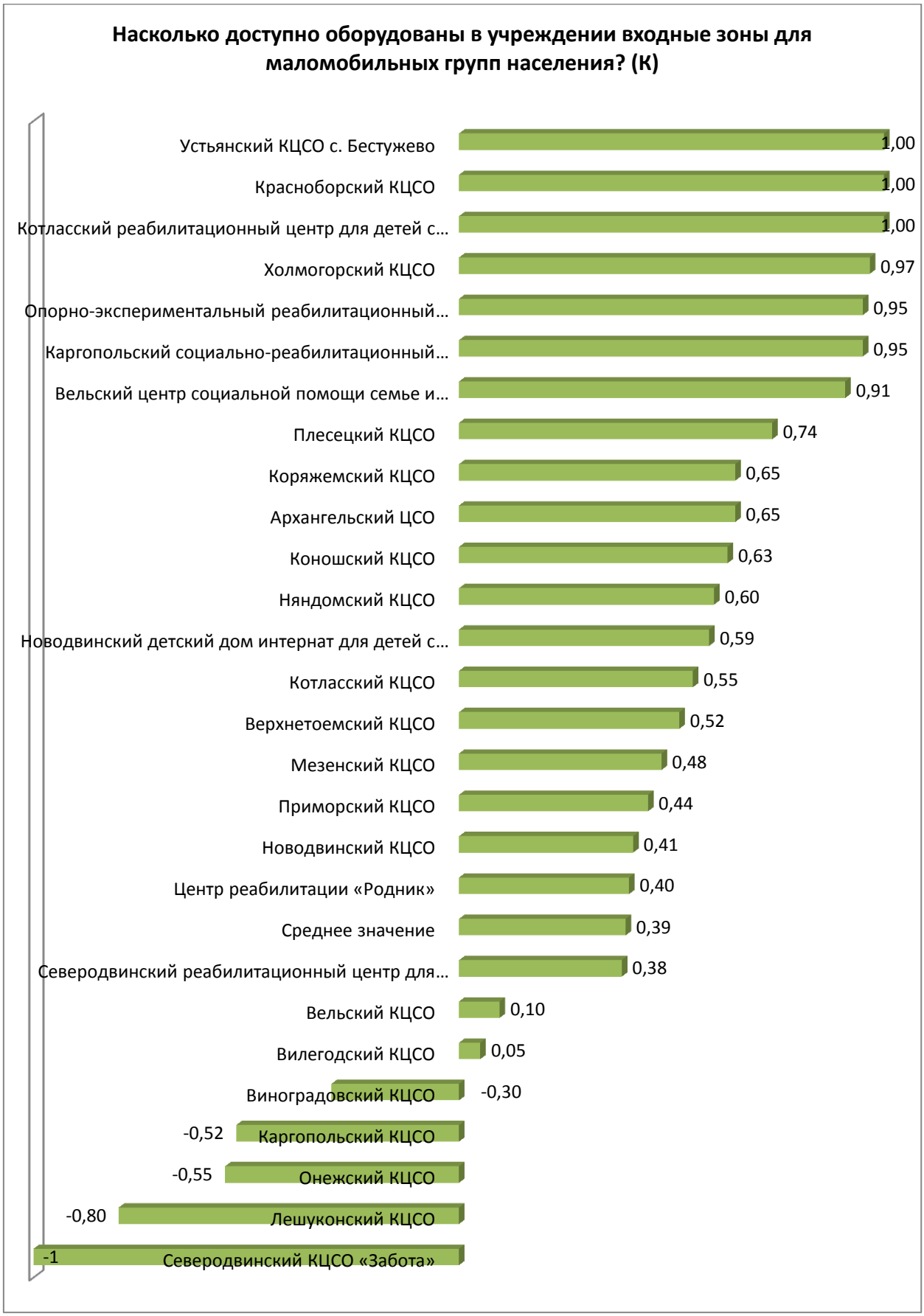


Диаграмма 11. Доступность специально оборудованных санитарно-бытовых помещений

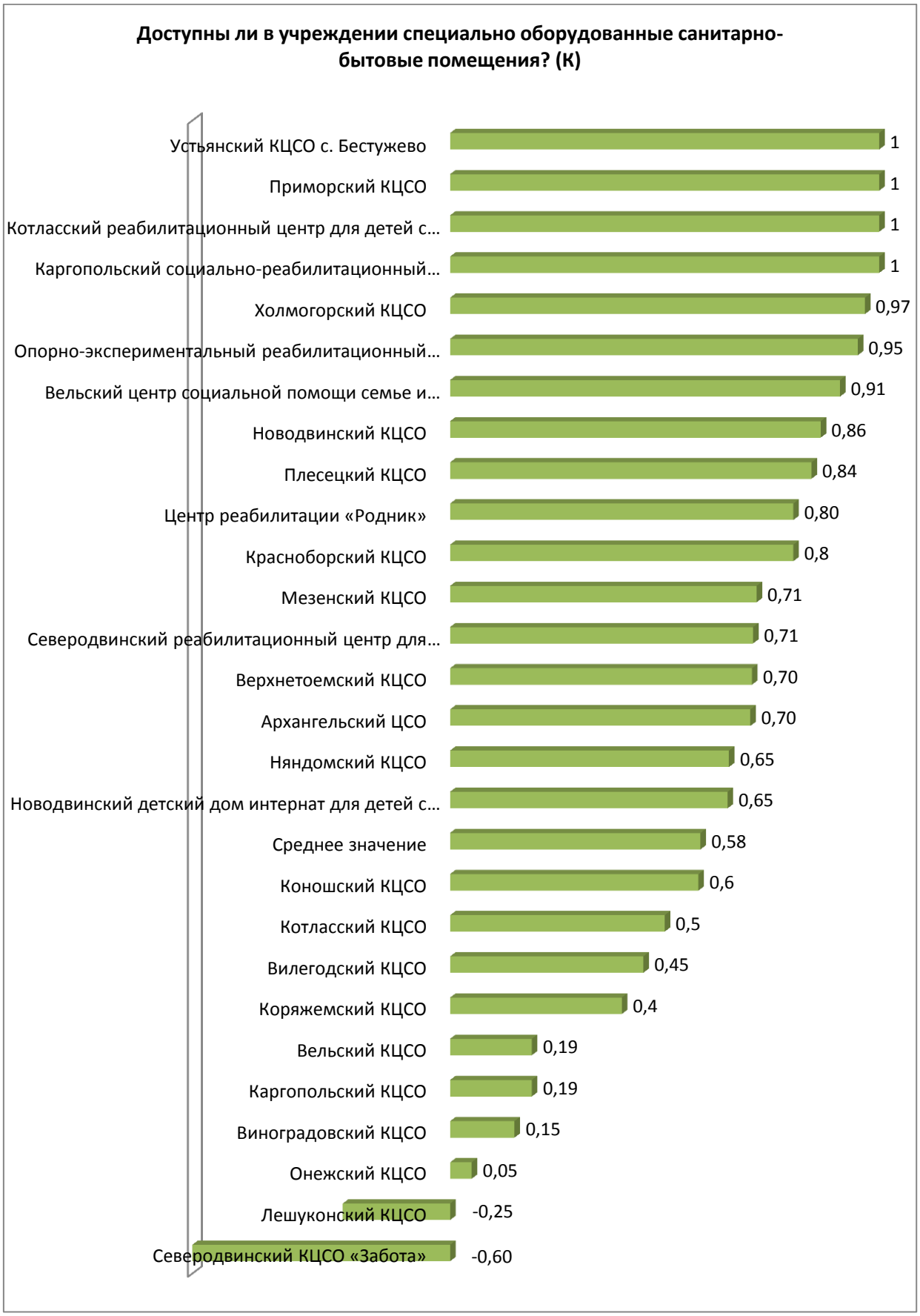


Диаграмма 12. Доступность условий оказания услуг для получателей услуг

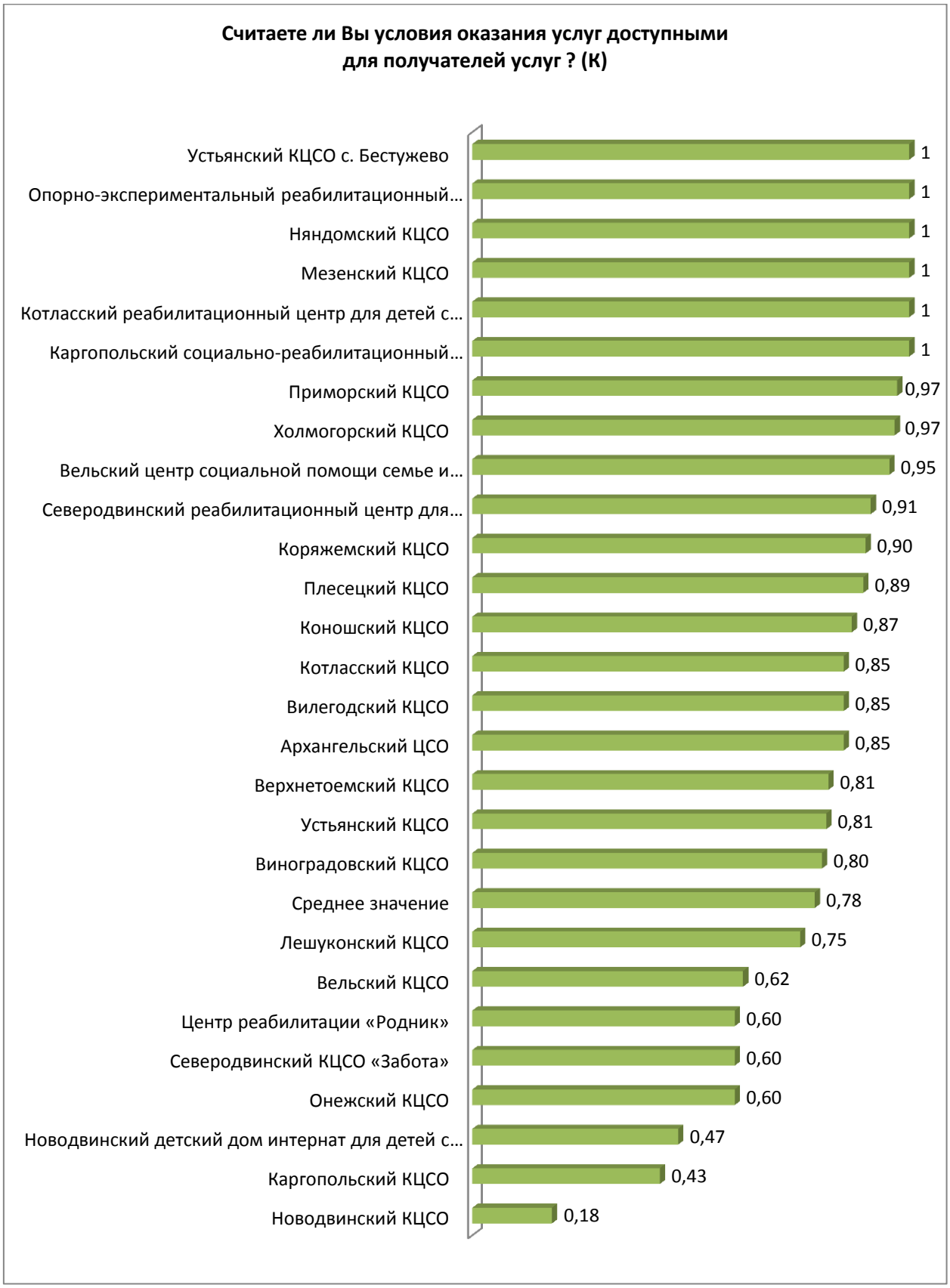


Диаграмма 13. Укомплектованность специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг

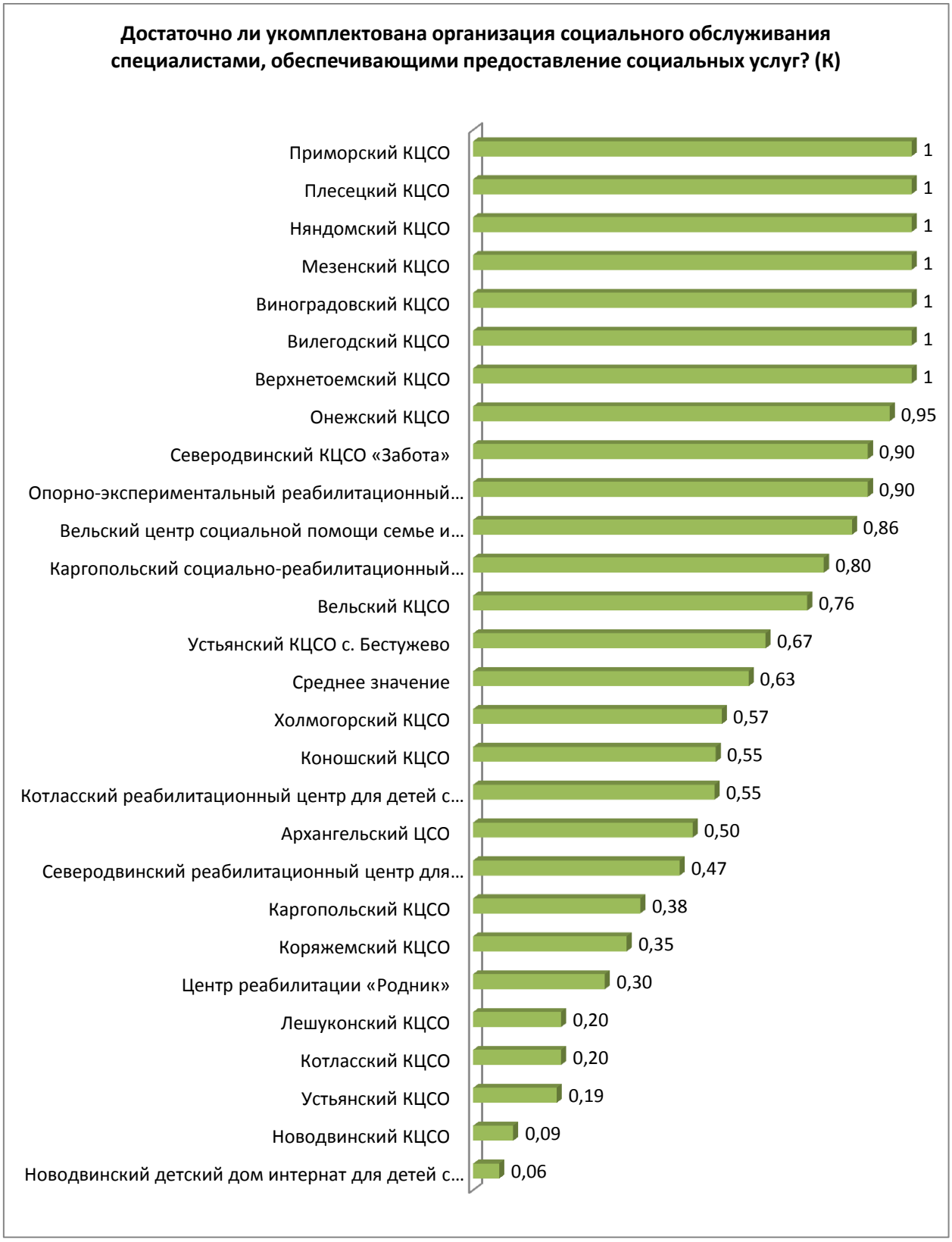


Диаграмма 14. Доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения социального обслуживания

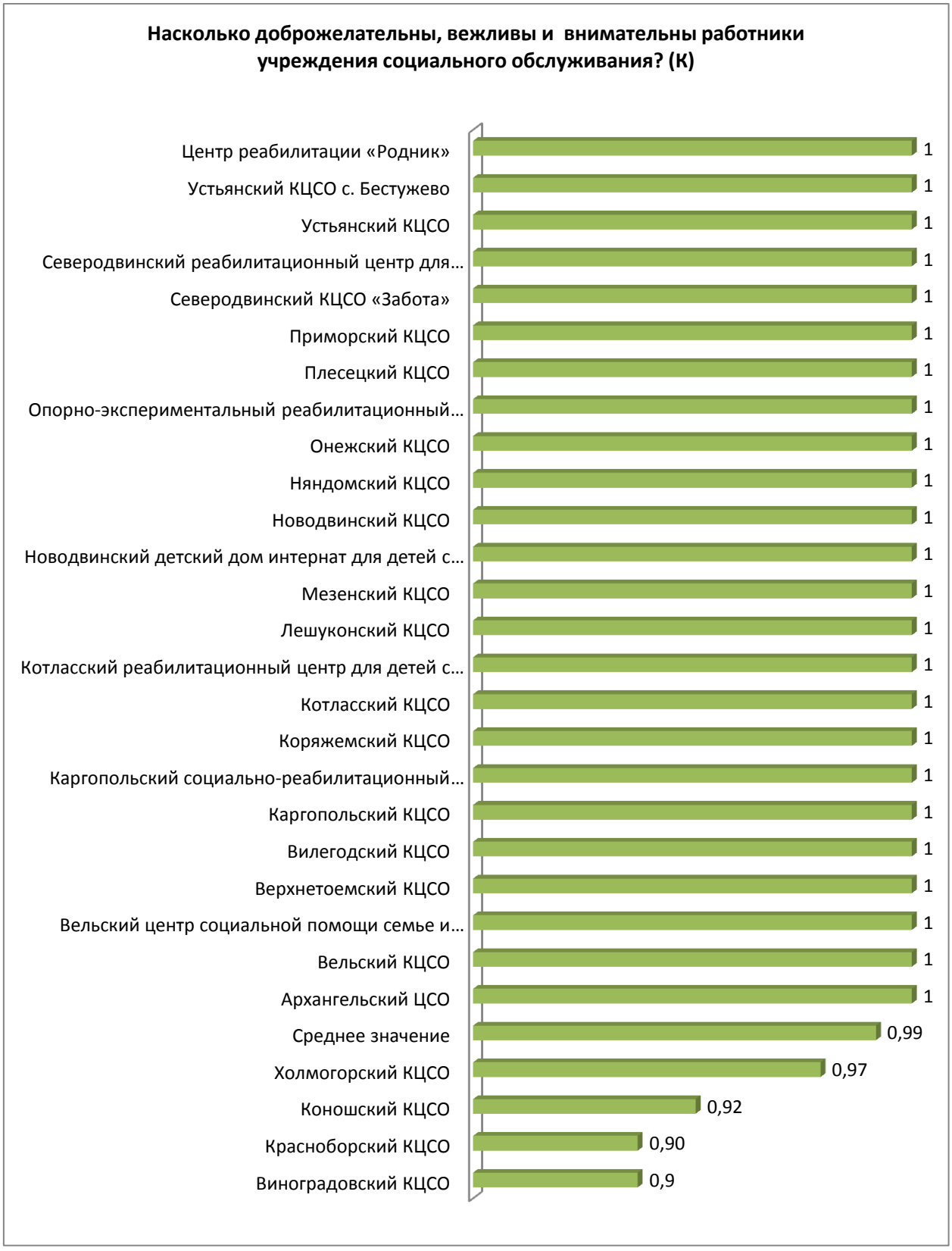


Диаграмма 15. Компетентность работников учреждения социального обслуживания

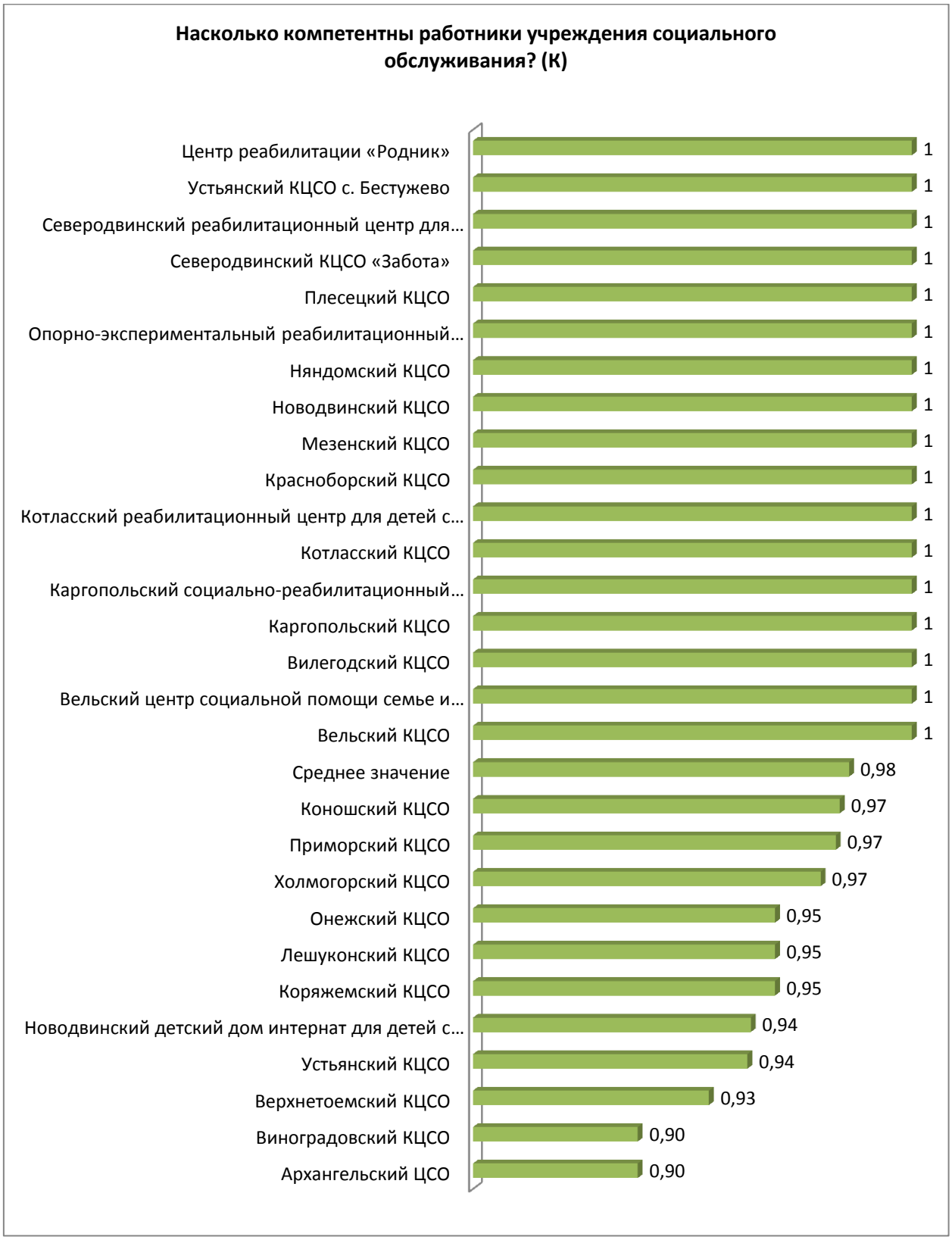


Диаграмма 16. Изменение качества жизни после получения социальной услуги

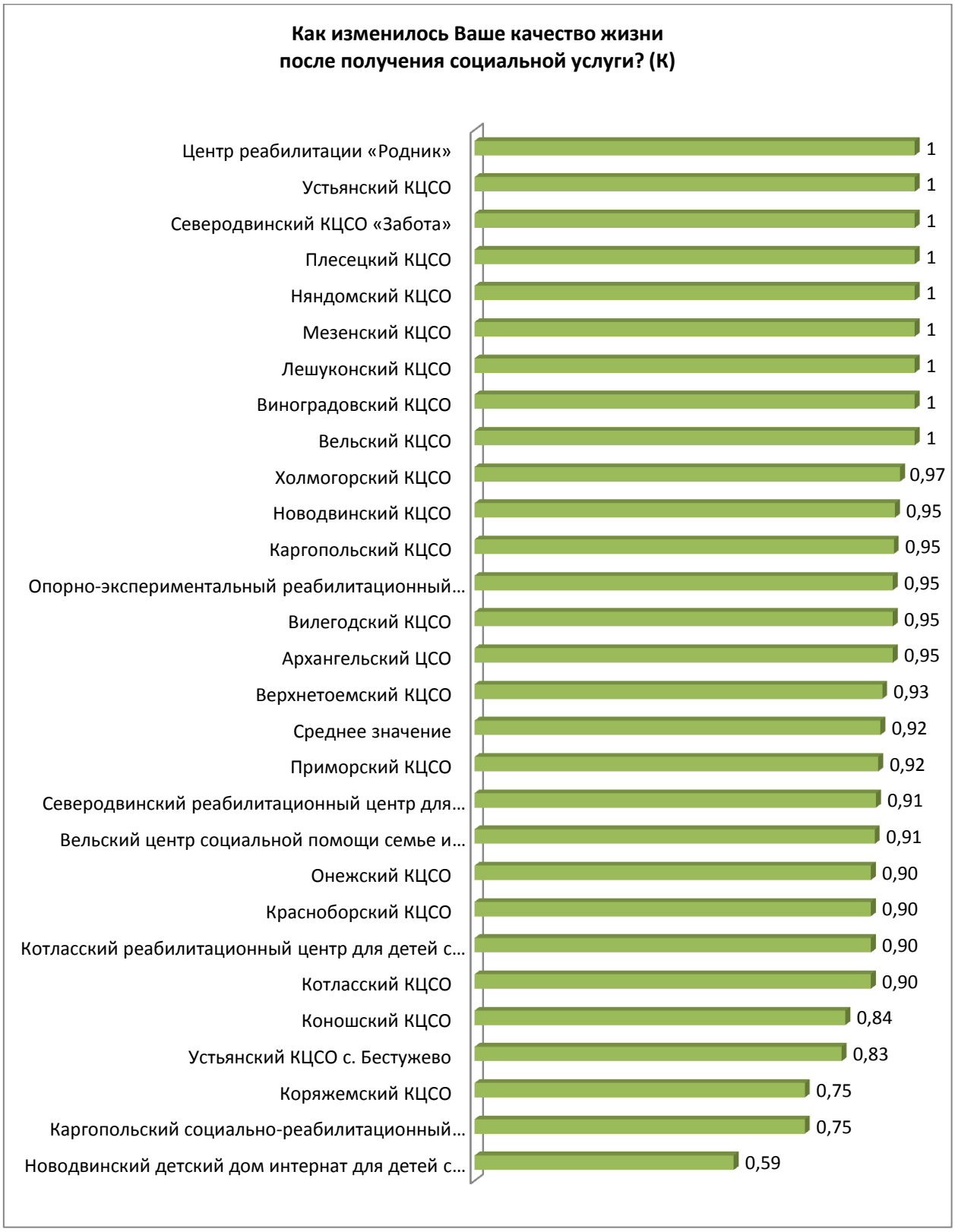
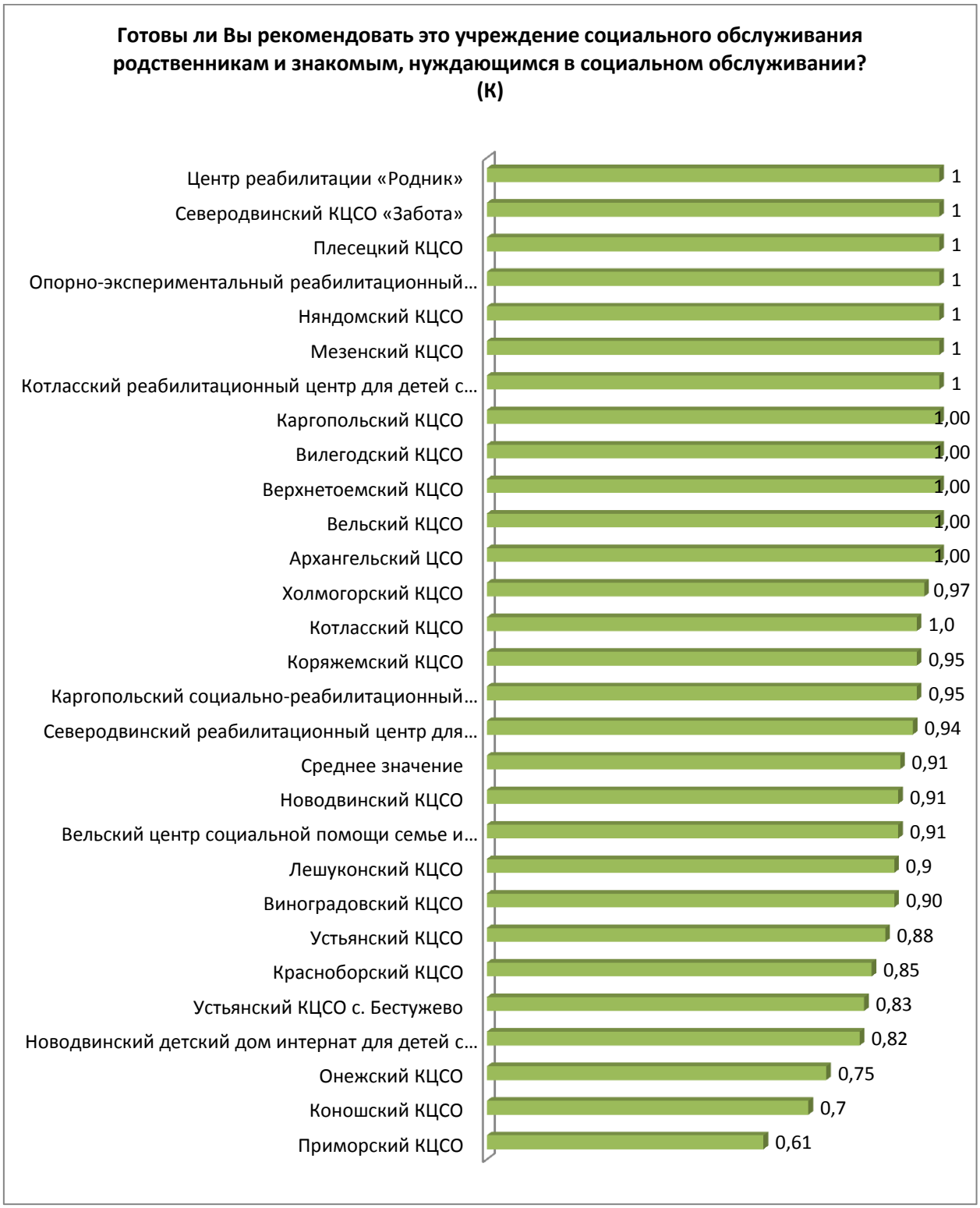


Диаграмма 17. Удовлетворённость условиями предоставления социальных услуг

Диаграмма 18. Удовлетворённость качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер

Диаграмма 18. Готовность рекомендовать учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым



Итоговая таблица показателей опроса получателей социальных услуг

Данные представлены через коэффициент (k). Полный массив данных представлен в Приложении 5

№	Название организации	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Среднее значение
1.	Архангельский ЦСО	0,8	0,65	0,7	0,85	0,5	Не включено в рейтинг			1	0,9	0,95	0,58	0,90	1	**0,80**
2.	Вельский КЦСО	0,1	0,1	0,19	0,62	0,76				1	1	1	0,83	0,29	1	**0,63**
3.	Вельский ЦСП семье и детям «Скворушка»	0,77	0,91	0,91	0,95	0,86				1	1	0,91	0,89	0,95	0,91	**0,91**
4.	Верхнетоемский КЦСО	-0,11	0,52	0,7	0,81	1				1	0,93	0,93	0,82	0,78	1	**0,76**
5.	Вилегодский КЦСО	0,2	0,05	0,45	0,85	1				1	1	0,95	0,75	0,6	1	**0,71**
6.	Виноградовский КЦСО	0,3	-0,3	0,15	0,8	1				0,9	0,9	1	0,44	0,6	0,9	**0,61**
7.	Каргопольский КЦСО	-0,76	-0,52	0,19	0,43	0,38				1	1	0,95	0,18	1	1	**0,44**
8.	Каргопольский СРЦ для несовершеннолетних	0,9	0,95	1	1	0,8				1	1	0,75	0,87	1	0,95	**0,93**
9.	Коношский КЦСО	0,71	0,63	0,6	0,87	0,55				0,92	0,97	0,8	0,51	0,76	0,7	**0,73**
10.	Коряжемский КЦСО	0,6	0,65	0,4	0,9	0,35				1	0,95	0,8	0,59	0,6	0,95	**0,71**
11.	Котласский КЦСО	0,45	0,55	0,5	0,85	0,2				1	1	0,9	0,72	0,85	1	**0,73**
12.	Котласский РЦ для детей	1	1	1	1	0,55				1	1	0,9	0,84	0,95	1	**0,93**
13.	Красноборский КЦСО	1	1	0,8						0,9	1	0,9	0,1	0,6	0,85	**0,79**
14.	Лешуконский КЦСО	-0,7	-0,8	-0,25	0,75	0,2				1	0,95	1	0,42	0,60	0,9	**0,37**
15.	Мезенский КЦСО	0,38	0,48	0,71	1	1				1	1	1	1	1	1	**0,87**
16.	Новодвинский детский дом интернат	0,65	0,59	0,65	0,47	0,06				1	0,94	0,59	0,47	0,76	0,82	**0,64**
17.	Новодвинский КЦСО	0,55	0,41	0,86	0,18	0,09				1	1	0,95	0,42	0,91	0,91	**0,66**
18.	Няндомский КЦСО	0,75	0,6	0,65	1	1				1	1	1	0,6	0,65	1	**0,84**
19.	Онежский КЦСО	-0,6	-0,55	0,05	0,60	0,95				1	0,95	0,9	0,83	0,15	0,75	**0,46**
20.	Опорно-экспериментальный РЦ для детей	0,95	0,95	0,95	1	0,9				1	1	0,95	0,89	1	1	**0,96**
21.	Плесецкий КЦСО	0,84	0,74	0,84	0,89	1				1	1	1	0,64	0,79	1	**0,89**
22.	Приморский КЦСО	0,56	0,44	1	0,97	1				1	0,97	0,92	0,91	0,92	0,61	**0,85**
23.	Северодвинский КЦСО «Забота»	0,30	-1	-0,60	0,6	0,9				1	1	1	0,57		1	**0,43**
24.	Северодвинский РЦ «Ручеёк»	0,53	0,38	0,71	0,91	0,47				1	1	0,91	0,68	0,65	0,94	**0,74**
25.	Устьянский КЦСО	1	1	1	0,81	0,19				1	0,94	1	0,76	0,06	0,88	**0,69**
26.	Холмогорский КЦСО	0,97	0,97	0,97	0,97	0,57				0,97	0,97	0,97	0,88	0,97	0,97	**0,93**
27.	Центр реабилитации «Родник»	0,75	0,4	0,80	0,6	0,3				1	1	1	0,82	0,9	1	**0,78**
28.	Шенкурский КЦСО															
29.	**Мнение экспертов (среднее значение)**	**0,2**	**0**	**0,5**	**0,8**	**0,9**				**0,9**	**1**		**0,69**	**0,8**	**0,9**	**0,58 / 0,73**

К = А - Б / А + Б + С,

А - сумма положительной оценки

Б - сумма отрицательной оценки

С - нейтральная позиция

Интервал значения К от: -1 до +1

V. Основные выводы и рекомендации по результатам проведенного исследования

Выводы по результатам исследования:

1. Как показали результаты проведенного исследования и анализа информационной открытости поставщиков социальных услуг посредством сети «Интернет» у 27 организаций социального обслуживания отсутствует ***альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению***. Исключение составляет лишь Приморский КЦСО, у которого альтернативная версия сайта для данной категории получателей социальных услуг представлена и соответствует требованиям Национального стандарта Российской Федерации «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению. ГОСТ Р 52872-2012».

   За исключением данного обстоятельства, ***показатели, характеризующие открытость и доступность информации*** об организациях социального обслуживания, в целом по КЦСО Архангельской области ***получили высокие оценки***.

2. ***Проблемы доступности*** и ***комфортности*** условий предоставления услуг актуальны для многих учреждений социального обслуживания населения Архангельской области. Особенно это касается оборудованности входных зон с учетом условий доступности для маломобильных групп населения. Также нередко сами учреждения социального обслуживания или некоторые помещения, в которых предоставляются социальные услуги, находятся не на первом этаже зданий, здания не оборудованы ни лифтом, ни пандусом, что в свою очередь создает серьезную проблему доступности для маломобильных групп населения. Пандус и лифт являются единственными средствами обеспечения вертикальных связей (между этажами) для инвалидов-колясочников.

   Далеко не все учреждения социального обслуживания могут гордиться ***содержанием зданий и помещений*** в своих организациях. По оценкам экспертов 26% зданий (все здание или часть помещений) требуют капитального ремонта, 49% - косметического ремонта.

   Также для всех участвующих в исследовании организаций социального обслуживания характерна проблема отсутствия в помещениях учреждений ***видео, аудио информатов для лиц с нарушением функций слуха и зрения***.

3. В рамках исследования показателей, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг, среди исследуемых условий предоставления социальных услуг выяснилось, что наименьшая доля удовлетворенных ***мебелью***, мягким инвентарём и ***питанием*** в организациях социального обслуживания. Что касается питания, вероятно, не каждое учреждение организует предоставление данной

услуги, да и скорее всего, отсутствует спрос и потребность в возможности питания в подобных учреждениях. Данный вопрос требует дополнительного изучения.

4. По результатам исследования особо радует тот факт, что по таким на наш взгляд особо важным показателям работы учреждений социального обслуживания как ***отношение и компетентность работников организаций***, оказывающих социальные услуги, много положительных оценок и крайне мало или вовсе отсутствуют негативные оценки. В целом можно заключить, что в Архангельской области в учреждениях социального обслуживания населения работают доброжелательные, вежливые и компетентные работники.

Выводы и рекомендации по методике исследования.

Для того чтобы отслеживать изменения в области качества и доступности предоставления социальных услуг, как в целом по Архангельской области, так и отдельно по каждому учреждению социального обслуживания, необходимо проводить мониторинг - повторные проведенные последовательно через определенные промежутки времени исследования по заданным показателям.

Для получения надежной и достоверной информации, по которой можно делать корректные и обоснованные выводы, давать качественные рекомендации, необходимо предпринять следующее:

- ✓ Увеличить выборочную совокупность, как по получателям услуг, так и по экспертам.
- ✓ Максимально приблизить, адаптировать инструментарий (вопросы анкеты) к респондентам, в частности к получателям социальных услуг. Все вопросы анкеты должны быть понятны, иметь однозначную трактовку, содержать необходимые пояснения и комментарии.
- ✓ Отбирать для опроса тех экспертов, которые были бы действительно независимыми по отношению к оцениваемой организации социального обслуживания, т.е. не являлись сотрудниками и тем более руководителями исследуемых учреждений.
- ✓ Метод анкетирования посредством самозаполнения респондентом анкеты имеет определенные недостатки, это касается полноты заполнения анкеты, отсутствия возможности респонденту задать уточняющие вопросы по анкете и др. В этой связи рекомендуем заменить анкетирование на интервью (опрос по анкете). Разница в том, что проводит опрос интервьюер (специально подготовленный и получивший инструкции по проведению исследования работник), который должен следить и за полнотой заполнения анкеты и отвечать на интересующие вопросы и в случае необходимости показывать карточки с вариантами ответа. Данный метод позволит избежать недостатков практической реализации исследования «на местах». Недостатком такого подхода является необходимость привлекать профессиональные исследовательские организации.

Приложение 1. Федеральный закон № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» Статья 13. Информационная открытость поставщиков социальных услуг

1. Поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети "Интернет", в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания.

2. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

1. о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
2. о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
3. о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
4. о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
5. о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
6. о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
7. о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
8. об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
9. о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
10. о финансово-хозяйственной деятельности;
11. о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
12. о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
13. об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Информация и документы, указанные в части 2 настоящей статьи, подлежат размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет" и

обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений. Порядок размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления) утверждается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Приложение 2. Сводная таблица анализ сайтов КЦСО

Название КЦСО	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Мнение и связь	Обновление на 15.10.2015	Впечатление
Архангельский ЦСО	+	+	+	+	+	+	Не предусмотрено	+	Не предусмотрено	+	+	+	+	Ответ только через E-mail	Последняя новость добавлена 9 октября 2015г	Трудночитаемый сайт (бледный фон).
Вельский КЦСО	+	+	+	+	+	+	Не предусмотрено	-	Не предусмотрено	+	+	+	+		Последняя новость от 5 октября 2015	Сайт оформлен хорошо, имеет всю основную информацию, которую легко найти. Информация структурирована, присутствует и в виде схем. Имеются фотографии коллектива и номера телефонов сотрудников.
Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+	-	+	+	-	Осень 2015	Хорошо наполненный сайт, информация структурирована, имеются фотоотчеты о мероприятиях. Не хватает обратной связи.
Верхнетоемский КЦСО	Сайт еще находится в разработке, выглядит слишком пустым, имеются только названия разделов сайта, общее оформление. Есть контактный телефон, адрес электронной почты, логотип учреждения. Создан раздел обратной связи.															
Вилегодский КЦСО	+	+	-	-	+	-	-	-	+	-	+	+	-	-	14 февраля 2014 г.	Сайт достаточно информативен, однако нуждается в доработке и обновлении.
Виноградовский КЦСО	+	+	+	-	+	-	Не предусмотрено	-	Не предусмотрено	-	-	-	-	Только вопрос-ответ	15.09.15	Сайт очень простой, много недоработок
Каргопольский КЦСО	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Обратная связь+	Новости от 8 мая	Сайт сырой, информации недостаточно, на главной странице находится фотография не очень хорошего качества. Но в разделе галереи имеются фотографии мероприятий, что говорит об их наличии.
Каргопольский	+	-	+	+	+	+	-	+	-	-	+	+	+	+	1	Сайт хорошо оформлен, хорошо

социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних													Только посредством E-mail	июня 2015	читаем, но информации недостаточно.
Коношский КЦСО	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	+	-	+	-	5 октября 2015 года	Сайт хороший, информация представлена широкая, хорошо структурирована, но не все положения имеются. Не хватает обратной связи.
Коряжемский КЦСО	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	3.09.15	Сайт практически пустой, обновляются новости, но основная информация о центре отсутствует.
Котласский КЦСО	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	гостевая книга	23.08.14	Сайт пустой.
Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	+	+	+	мнение+	29.09.15	Сайт хороший, имеет свой дизайн. Но некоторая информация отсутствует
Красноборский КЦСО	+	+	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	Обратная связь +/-	6.08.15	Сайт содержит много информации. Не работает функция «написать нам»
Лешуконский КЦСО	+	+	+	+	+	частично	-	-	-	-	+	-	+	+	14.10.15	Сайт хорошо оформлен. Большая часть информации представлена текстом. Имеются фотоотчеты. Пока не все разделы есть..
Мезенский КЦСО	+ кроме графика	+	+	+	+	+ Неполная информация	+	+	+	+	+	+	+	+	26.08.15	Сайт ярко оформлен, хорошо читаем, имеется вся необходимая информация

Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии	+	+	+	-	+	+	-	-	-	-	-	-	-	+	5 мая 2015 г.	Яркий, красочный сайт. Отсутствие информация в некоторых пунктах. Имеющаяся нформация читаема, хорошо структурирована. Имеются фотографии с различных мероприятий.
Новодвинский КЦСО	+	+	+	-	+	-	-	-	+	-	-	-	-	Мнение+	21.09.15	Сайт очень продвинутый по сравнению с другими, однако информация труднодоступна
Няндомский КЦСО	+	+	+	-	+	част ично	-	+	-	+	-	+	-	+	Нет новостей	Основная информация на сайте есть, но выглядит пустым.
Онежский КЦСО	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	+	+	+	02.10.15	Сайт достаточно полный, требуются обновления.
Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	+	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	+	+	-	Нет новостей	Сайт хорошо оформлен, хорошо читаем. Недостаточно информации.
Плесецкий КЦСО	+	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	+	+	Ответ только по E-mail	9.10.15	Вполне читаемый сайт, но информации недостаточно.
Приморский КЦСО	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	част ично	+	+	Только в качестве консультаций	1.10.15	Большая часть информации имеется. Недоработаны некоторые разделы.
Северодвинский КЦСО «Забота»	+	+	+	+	+	-	-	+	-	-	-	-	+	+	5.10.15	Сайт содержит очень мало информации.
Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк»	+	+	+	-	+	-	-	-	+	-	-	+	+	Обр связь+	29.09.15	Сайт хорошо оформлен. Основная информация представлена в виде текста.
Устьянский КЦСО	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	-	-	+	2014 г.	Хороший сайт. Основная информация представлена
Холмогорский КЦСО	+	+	+	-	+	+	Не предусмотрено	+	Не предусмотрено	+	+	+	+	+	15.10.15	Хорошее оформление сайта, много информации. Некоторые разделы неполные. Имеется навязчивая реклама.

Центр реабилитации «Родник»	+	+	+	-	-	-	-	-	+	-	-	+	+	Обр связь+	Май 2015	Сайт малоинформативен.
Шенкурский КЦСО	+	+	+	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	+	Сайт находится в режиме тестирования	Информации очень мало, отсутствуют фотографии. Отсутствует полная информация об учреждении

Приложение 3. Опросный лист члена Общественного совета учреждения социального обслуживания

Полное название учреждения
_____Дата_____

Здравствуйте!

Для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении социального обслуживания лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения. Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос.

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие общие критерии оценки
качества оказания услуг организациями социального обслуживания

1. Оцените, пожалуйста, полноту и актуальность информации о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» в соответствии с порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемым в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации?
    1. Соответствует порядку
    2. Соответствует порядку не полностью
    3. Не соответствует порядку

2. Оцените, пожалуйста, соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению требованиям Национального стандарта Российской Федерации «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению. ГОСТ Р 52872-2012»?
    1. Соответствует в полной мере
    2. Соответствует не в полной мере
    3. Не соответствует

3. Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания *(в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги)*, размещаемой на информационных стендах в помещениях организации?
    1. Информация имеется в полной мере
    2. Информация имеется не в полной мере
    3. Информация отсутствует

4. Оцените, пожалуйста, наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг?	Да, имеется	Нет, отсутствует
1. Телефон	1	2
2. Электронная почта	1	2
3. Электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1	2

5. Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации?	Получена полная информация	Получена частичная информация	Информация не получена
1. По телефону	1	2	3
2. По электронной почте	1	2	3
3. С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1	2	3

6. Оцените, пожалуйста, наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг?	Возможность обеспечена	Возможность отсутствует
1. Лично в организации социального обслуживания	1	2
2. По телефону на «горячую линию»	1	2
3. С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1	2

7. Оцените, пожалуйста, наличие понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа)?	Представлена в полном объеме	Представлена частично	Информация отсутствует
1. В общедоступных местах на информационных стендах	1	2	3
2. По телефону организации социального обслуживания	1	2	3
3. На официальном сайте организации социального обслуживания	1	2	3

8. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации *(при личном обращении, по телефону, на официальном сайте)* о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?

1. Удовлетворен.
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

9. Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг *(лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)*?

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

10. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения?

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

11. Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-бытовые помещения *(для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме)*?

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

12. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг *(в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)*?

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

13. Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг?

1. Достаточно.
2. Скорее достаточно, чем не достаточно
3. Скорее не достаточно, чем достаточно

4. Не достаточно
5. Затрудняюсь ответить

14. Оцените, пожалуйста, состояние помещений организации социального обслуживания для предоставления социальных услуг:	Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет	Затрудняюсь ответить
1. требуют капитального ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
2. требуют косметического ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
3. ремонт не требуется, необходима более тщательная уборка помещений	1	2	3	4	5
4. здание и помещения в нем в хорошем состоянии	1	2	3	4	5

15. Есть ли в учреждении социального обслуживания видео, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения?
1. Есть
2. Нет

16. Есть ли в учреждении оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с функциональным назначением организации и потребностью получателей социальных услуг?
1. Есть
2. Нет

17. Присутствуют ли неприятные запахи в жилых помещениях организации социального обслуживания?
1. Да
2. Нет

18. Соответствует ли доля жилых помещений в организации социального обслуживания установленным нормам площади на 1 человека?
1. Да
2. Нет

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

19. Сколько составляет среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания (при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг, подачи заявления о предоставлении социальных услуг)?
1. Менее 15 минут
2. От 15 до 30 минут
3. Более 30 минут

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

20. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания?

1. Доброжелательны.
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
4. Не доброжелательны
5. Затрудняюсь ответить

21. Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?

1. Компетентны.
2. Скорее компетентны, чем не компетентны
3. Скорее не компетентны, чем компетентны
4. Не компетентны
5. Затрудняюсь ответить

22. Оцените, пожалуйста, образование работников, имеющих по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности:

1. Высшее образование
2. Среднее профессиональное образование

23. Работники, прошедшие повышение квалификации/профессиональную переподготовку *(по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности)*?

1. Да
2. Нет

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

24. Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг:	Да, удовлет-ворен	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет, не удовлет-ворен	Затруд-няюсь ответить
1. помещением	1	2	3	4	5
2. оборудованием	1	2	3	4	5
3. питанием	1	2	3	4	5
4. мебелью, мягким инвентарем	1	2	3	4	5
5. возможностью хранения личных вещей	1	2	3	4	5
6. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1	2	3	4	5
7. порядком оплаты услуг	1	2	3	4	5
8. конфиденциальностью	1	2	3	4	5

9. графиком посещений	1	2	3	4	5
10. сроками предоставления услуг	1	2	3	4	5
11. оперативностью решения вопросов	1	2	3	4	5

25. Удовлетворенность получателей социальных услуг, качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)?

1. Удовлетворен.
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

26. Количество зарегистрированных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде?

1. Более 10 жалоб на 100 получателей социальных услуг
2. От 6 до 10 жалоб на 100 получателей социальных услуг
3. От 1 до 5 жалоб на 100 получателей социальных услуг
4. Жалобы не зарегистрированы

27. Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

1. Да, я буду рекомендовать
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет, я не буду рекомендовать
5. Затрудняюсь ответить

28. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

_____
_____
_____
_____
_____

29. Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в учреждении?

_____
_____
_____
_____
_____

Приложение 4. Опросный лист получателя социальных услуг

Полное название учреждения _____
Дата_____

Здравствуйте!

Для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении социального обслуживания лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения. При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, данные будут представлены в обобщенном виде. Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос.

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие комфортность условий
предоставления социальных услуг и доступность их получения

1. Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)?
    1. Доступны.
    2. Больше доступны, чем не доступны
    3. Больше не доступны, чем доступны
    4. Не доступны
    5. Затрудняюсь ответить
2. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения?
    1. Доступны.
    2. Больше доступны, чем не доступны
    3. Больше не доступны, чем доступны
    4. Не доступны
    5. Затрудняюсь ответить
3. Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-бытовые помещения *(для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме)*?
    1. Доступны.
    2. Больше доступны, чем не доступны
    3. Больше не доступны, чем доступны
    4. Не доступны
    5. Затрудняюсь ответить
4. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг *(в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)*?
    1. Доступны.
    2. Больше доступны, чем не доступны
    3. Больше не доступны, чем доступны
    4. Не доступны
    5. Затрудняюсь ответить
5. Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг?
    1. Достаточно.
    2. Скорее достаточно, чем не достаточно

3. Скорее не достаточно, чем достаточно
4. Не достаточно
5. Затрудняюсь ответить

6. Оцените, пожалуйста, состояние помещений организации социального обслуживания для предоставления социальных услуг:	Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет	Затрудняюсь ответить
1. требуют капитального ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
2. требуют косметического ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
3. ремонт не требуется, необходима более тщательная уборка помещений	1	2	3	4	5
4. здание и помещения в нем в хорошем состоянии	1	2	3	4	5

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

7. Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуг учреждением социального обслуживания больше заранее назначенного срока?
1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

8. Сколько составляет среднее время ожидания приема к специалисту уреждения социального обслуживания *(при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг, подачи заявления о предоставлении социальных услуг)?*
1. Более 30 минут
2. От 15 до 30 минут
3. Менее 15 минут

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

9. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания?
1. Доброжелательны.
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
4. Не доброжелательны
5. Затрудняюсь ответить

10. Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?
1. Компетентны.
2. Скорее компетентны, чем не компетентны

3. Скорее не компетентны, чем компетентны
4. Не компетентны
5. Затрудняюсь ответить

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

11. Оцените, пожалуйста, как изменилось Ваше качество жизни после получения социальной услуги (*способности к самообслуживанию по результатам получения социальных услуг в организации социального обслуживания)*?

1. Улучшилось.
2. Скорее улучшилось, чем не улучшилось
3. Скорее не улучшилось, чем улучшилось
4. Не улучшилось
5. Затрудняюсь ответить

12. Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг:	Да, удовлет-ворен	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет, не удовлет-ворен	Затруд-няюсь ответить
1. помещением	1	2	3	4	5
2. оборудованием	1	2	3	4	5
3. питанием	1	2	3	4	5
4. мебелью, мягким инвентарем	1	2	3	4	5
5. возможностью хранения личных вещей	1	2	3	4	5
6. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1	2	3	4	5
7. порядком оплаты услуг	1	2	3	4	5
8. конфиденциальностью	1	2	3	4	5
9. графиком посещений	1	2	3	4	5
10. сроками предоставления услуг	1	2	3	4	5
11. оперативностью решения вопросов	1	2	3	4	5

13. Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)?

1. Да, удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен,, чем удовлетворен
4. Нет, не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

14. Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

1. Да, я буду рекомендовать
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да

4. Нет, я не буду рекомендовать
5. Затрудняюсь ответить

15. Укажите Ваш пол?
1. Мужской
2. Женский

16. Ваш возраст:
1. 18-24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
6. 65 и старше

17. Ваше образование:
1. Начальное
2. Неполное среднее
3. Среднее
4. Среднее профессиональное
5. Неоконченное высшее
6. Высшее

18. Где Вы проживаете?
1. В городе (укажите_____)
2. В поселке (укажите_____)
3. В деревне (укажите_____)

19. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

_____
_____
_____
_____
_____

20. Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в учреждении?

_____
_____
_____
_____
_____

Приложение 5. Результаты опроса получателей услуг

Массив данных представлен:

- в абсолютных числах
- в процентах
- в коэффициентах
  демонстрация данных через коэффициент (К) позволяет сравнивать результаты
  К= А - Б / А + Б + С,
  А - сумма положительной оценки
  Б - сумма отрицательной оценки
  С - нейтральная позиция
  Интервал значения К от: -1 до +1

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)?	**Архангельский ЦСО**		**Вельский КЦСО**		**Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»**		**Верхнетоемский КЦСО**		**Вилегодский КЦСО**		**Виноградовский КЦСО**		**Каргопольский КЦСО**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	17	85,0	5	23,8	14	63,6	10	37,0	9	45,0	3	15,0	1	4,8
2. Больше доступны, чем не доступны	1	5,0	2	9,5	3	13,6	2	7,4	1	5,0	8	40,0	1	4,8
3. Больше не доступны, чем доступны	1	5,0	4	19,0	0	0,0	10	37,0	4	20,0	0	0,0	6	28,6
4. Не доступны	1	5,0	1	4,8	0	0,0	5	18,5	2	10,0	5	25,0	12	57,1
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	9	42,9	5	22,7	0	0,0	4	20,0	4	20,0	1	4,8
К		0,80		0,10		0,77		-0,11		0,20		0,30		-0,76

Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)?	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних		Коношский КЦСО		Коряжемский КЦСО		Котласский КЦСО		Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Красноборский КЦСО		Лешуконский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	14	70,0	20	52,6	13	65,0	3	15,0	14	70,0	15	75,0	0	0,0
2. Больше доступны, чем не доступны	4	20,0	11	28,9	0	0,0	11	55,0	6	30,0	5	25,0	1	5,0
3. Больше не доступны, чем доступны	0	0,0	3	7,9	1	5,0	5	25,0	0	0,0	0	0,0	4	20,0
4. Не доступны	0	0,0	1	2,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	55,0
5. Затрудняюсь ответить	2	10,0	3	7,9	6	30,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0	4	20,0
К		0,90		0,71		0,60		0,45		1,00		1,00		-0,70

Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)?	Мезенский КЦСО		Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии		Новодвинский КЦСО		Няндомский КЦСО		Онежский КЦСО		Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Плесецкий КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	2	9,5	7	41,2	13	59,1	13	65,0	0	0,0	15	75,0	14	73,7
2. Больше доступны, чем не доступны	12	57,1	4	23,5	4	18,2	2	10,0	0	0,0	4	20,0	2	10,5
3. Больше не доступны, чем доступны	6	28,6	0	0,0	3	13,6	0	0,0	2	10,0	0	0,0	0	0,0
4. Не доступны	0	0,0	0	0,0	2	9,1	0	0,0	10	50,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	1	4,8	6	35,3	0	0,0	5	25,0	8	40,0	1	5,0	3	15,8
К		0,38		0,65		0,55		0,75		-0,60		0,95		0,84

Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)?	Приморский КЦСО		Северодвинский КЦСО «Забота»		Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк»		Устьянский КЦСО		Устьянский КЦСО с. Бестужево		Холмогорский КЦСО		Центр реабилитации «Родник»		Среднее значение	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	12	33,3	1	5,0	13	38,2	0	0,0	0	0,0	29	96,7	10	50,0	267	43,8
2. Больше доступны, чем не доступны	14	38,9	12	60,0	10	29,4	0	0,0	6	100,0	0	0,0	6	30,0	132	21,6
3. Больше не доступны, чем доступны	6	16,7	5	25,0	5	14,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0	66	10,8
4. Не доступны	0	0,0	2	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	52	8,5
5. Затрудняюсь ответить	4	11,1	0	0,0	6	17,6	16	100,0	0	0,0	1	3,3	3	15,0	93	15,2
К		0,56		0,30		0,53				1,00		0,97		0,75		0,46

Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения?	Архангельский ЦСО		Вельский КЦСО		Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»		Верхнетоемский КЦСО		Вилегодский КЦСО		Виноградовский КЦСО		Каргопольский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	14	70,0	4	19,0	17	77,3	18	66,7	7	35,0	3	15,0	1	4,8
2. Больше доступны, чем не доступны	2	10,0	3	14,3	3	13,6	2	7,4	3	15,0	2	10,0	4	19,0
3. Больше не доступны, чем доступны	1	5,0	4	19,0	0	0,0	4	14,8	6	30,0	7	35,0	5	23,8
4. Не доступны	2	10,0	1	4,8	0	0,0	2	7,4	3	15,0	4	20,0	11	52,4
5. Затрудняюсь ответить	1	5,0	9	42,9	2	9,1	1	3,7	1	5,0	4	20,0	0	0,0
К		0,65		0,10		0,91		0,52		0,05		-0,30		-0,52

Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения?	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних		Коношский КЦСО		Коряжемский КЦСО		Котласский КЦСО		Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Красноборский КЦСО		Лешуконский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	16	80,0	18	47,4	13	65,0	4	20,0	19	95,0	14	70,0	0	0,0
2. Больше доступны, чем не доступны	3	15,0	11	28,9	0	0,0	11	55,0	1	5,0	6	30,0	0	0,0
3. Больше не доступны, чем доступны	0	0,0	1	2,6	0	0,0	4	20,0	0	0,0	0	0,0	3	15,0
4. Не доступны	0	0,0	4	10,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	13	65,0
5. Затрудняюсь ответить	1	5,0	4	10,5	7	35,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0	4	20,0
К		0,95		0,63		0,65		0,55		1,00		1,00		-0,80

Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения?	Мезенский КЦСО		Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии		Новодвинский КЦСО		Няндомский КЦСО		Онежский КЦСО		Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Плесецкий КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	5	23,8	7	41,2	12	54,5	13	65,0	0	0,0	16	80,0	12	63,2
2. Больше доступны, чем не доступны	10	47,6	3	17,6	2	9,1	0	0,0	0	0,0	3	15,0	2	10,5
3. Больше не доступны, чем доступны	5	23,8	0	0,0	3	13,6	1	5,0	2	10,0	0	0,0	0	0,0
4. Не доступны	0	0,0	0	0,0	2	9,1	0	0,0	9	45,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	1	4,8	7	41,2	3	13,6	6	30,0	9	45,0	1	5,0	5	26,3
К		0,48		0,59		0,41		0,60		-0,55		0,95		0,74

Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения?	Приморский КЦСО		Северодвинский КЦСО «Забота»		Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручёёк»		Устьянский КЦСО		Устьянский КЦСО с. Бестужево		Холмогорский КЦСО		Центр реабилитации «Родник»		Среднее значение	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	13	36,1	0	0,0	14	41,2	0	0,0	1	16,7	28	93,3	12	60,0	281	46,1
2. Больше доступны, чем не доступны	13	36,1	0	0,0	8	23,5	0	0,0	5	83,3	1	3,3	2	10,0	100	16,4
3. Больше не доступны, чем доступны	9	25,0	20	100,0	9	26,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	30,0	90	14,8
4. Не доступны	1	2,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	52	8,5
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0	3	8,8	16	100,0	0	0,0	1	3,3	0	0,0	87	14,3
К		0,44		-1,00		0,38				1,00		0,97		0,40		0,39

Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-бытовые помещения *(для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме)*?	**Архангельский ЦСО**		**Вельский КЦСО**		**Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»**		**Верхнетоемский КЦСО**		**Вилегодский КЦСО**		**Виноградовский КЦСО**		**Каргопольский КЦСО**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	13	65,0	2	9,5	18	81,8	15	55,6	8	40,0	2	10,0	9	42,9
2. Больше доступны, чем не доступны	2	10,0	3	14,3	2	9,1	7	25,9	2	10,0	2	10,0	3	14,3
3. Больше не доступны, чем доступны	1	5,0	1	4,8	0	0,0	2	7,4	1	5,0	1	5,0	3	14,3
4. Не доступны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,7	0	0,0	0	0,0	5	23,8
5. Затрудняюсь ответить	4	20,0	15	71,4	2	9,1	2	7,4	9	45,0	15	75,0	1	4,8
К		0,70		0,19		0,91		0,70		0,45		0,15		0,19

Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-бытовые помещения *(для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме)*?	**Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних**		**Коношский КЦСО**		**Коряжемский КЦСО**		**Котласский КЦСО**		**Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями**		**Красноборский КЦСО**		**Лешуконский КЦСО**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	17	85,0	18	47,4	8	40,0	8	40,0	19	95,0	12	60,0	1	5,0
2. Больше доступны, чем не доступны	3	15,0	7	18,4	0	0,0	6	30,0	1	5,0	6	30,0	1	5,0
3. Больше не доступны, чем доступны	0	0,0	2	5,3	0	0,0	1	5,0	0	0,0	2	10,0	1	5,0
4. Не доступны	0	0,0	1	2,6	0	0,0	3	15,0	0	0,0	0	0,0	6	30,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	10	26,3	12	60,0	2	10,0	0	0,0	0	0,0	11	55,0
К		1		0,6		0,4		0,5		1		0,8		-0,25

Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-бытовые помещения *(для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме)*?	**Мезенский КЦСО**		**Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии**		**Новодвинский КЦСО**		**Няндомский КЦСО**		**Онежский КЦСО**		**Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями**		**Плесецкий КЦСО**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	0	0,0	6	35,3	19	86,4	11	55,0	1	5,0	16	80,0	12	63,2
2. Больше доступны, чем не доступны	17	81,0	6	35,3	1	4,5	2	10,0	0	0,0	3	15,0	4	21,1
3. Больше не доступны, чем доступны	2	9,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4. Не доступны	0	0,0	1	5,9	1	4,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	2	9,5	4	23,5	1	4,5	7	35,0	19	95,0	1	5,0	3	15,8
К		0,71		0,65		0,86		0,65		0,05		0,95		0,84

Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-бытовые помещения *(для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме)*?	**Приморский КЦСО**		**Северодвинский КЦСО «Забота»**		**Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк»**		**Устьянский КЦСО**		**Устьянский КЦСО с. Бестужево**		**Холмогорский КЦСО**		**Центр реабилитации «Родник»**		**Среднее значение**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	30	83,3	1	5,0	23	67,6	0	0,0	6	100,0	29	96,7	14	70,0	318	52,1
2. Больше доступны, чем не доступны	6	16,7	3	15,0	4	11,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	20,0	95	15,6
3. Больше не доступны, чем доступны	0	0,0	16	80,0	3	8,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	10,0	39	6,4
4. Не доступны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	18	3,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0	4	11,8	16	100,0	0	0,0	1	3,3	0	0,0	140	23,0
К		1,00		-0,60		0,71				1,00		0,97		0,80		0,58

Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг *(в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)*?	**Архангельский ЦСО**		**Вельский КЦСО**		**Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»**		**Верхнетоемский КЦСО**		**Вилегодский КЦСО**		**Виноградовский КЦСО**		**Каргопольский КЦСО**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	15	75,0	11	52,4	19	86,4	22	81,5	13	65,0	14	70,0	14	66,7
2. Больше доступны, чем не доступны	2	10,0	3	14,3	2	9,1	2	7,4	5	25,0	3	15,0	1	4,8
3. Больше не доступны, чем доступны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	7,4	1	5,0	1	5,0	2	9,5
4. Не доступны	0	0,0	1	4,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	19,0
5. Затрудняюсь ответить	3	15,0	6	28,6	1	4,5	1	3,7	1	5,0	2	10,0	0	0,0
К		0,85		0,62		0,95		0,81		0,85		0,80		0,43

Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг *(в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)*?	**Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних**		**Коношский КЦСО**		**Коряжемский КЦСО**		**Котласский КЦСО**		**Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями**		**Красноборский КЦСО**		**Лешуконский КЦСО**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	15	75,0	24	63,2	18	90,0	7	35,0	17	85,0	0	0,0	13	65,0
2. Больше доступны, чем не доступны	5	25,0	11	28,9	0	0,0	11	55,0	3	15,0	0	0,0	4	20,0
3. Больше не доступны, чем доступны	0	0,0	1	2,6	0	0,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0
4. Не доступны	0	0,0	1	2,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	1	2,6	2	10,0	1	5,0	0	0,0	20	100,0	1	5,0
К		1,00		0,87		0,90		0,85		1,00		0,00		0,75

Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг *(в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)*?	**Мезенский КЦСО**		**Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии**		**Новодвинский КЦСО**		**Няндомский КЦСО**		**Онежский КЦСО**		**Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями**		**Плесецкий КЦСО**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	13	61,9	6	35,3	2	9,1	20	100,0	10	50,0	16	80,0	11	57,9
2. Больше доступны, чем не доступны	8	38,1	4	23,5	2	9,1	0	0,0	3	15,0	4	20,0	6	31,6
3. Больше не доступны, чем доступны	0	0,0	2	11,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4. Не доступны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	5	29,4	18	81,8	0	0,0	6	30,0	0	0,0	2	10,5
К		1,00		0,47		0,18		1,00		0,60		1,00		0,89

Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг *(в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)*?	**Приморский КЦСО**		**Северодвинский КЦСО «Забота»**		**Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручёк»**		**Устьянский КЦСО**		**Устьянский КЦСО с. Бестужево**		**Холмогорский КЦСО**		**Центр реабилитации «Родник»**		**Среднее значение**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доступны.	29	80,6	3	15,0	24	70,6	12	75,0	6	100,0	29	96,7	11	55,0	394	64,6
2. Больше доступны, чем не доступны	6	16,7	13	65,0	7	20,6	1	6,3	0	0,0	0	0,0	5	25,0	111	18,2
3. Больше не доступны, чем доступны	0	0,0	4	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	20,0	19	3,1
4. Не доступны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	1,3
5. Затрудняюсь ответить	1	2,8	0	0,0	3	8,8	3	18,8	0	0,0	1	3,3	0	0,0	78	12,8
К		0,97		0,60		0,91		0,81		1,00		0,97		0,60		0,78

Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг?	Архангельский ЦСО		Вельский КЦСО		Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»		Верхнетоемский КЦСО		Вилегодский КЦСО		Виноградовский КЦСО		Каргопольский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Достаточно.	6	30,0	16	76,2	19	86,4	17	63,0	14	70,0	17	85,0	5	23,8
2. Скорее достаточно, чем не достаточно	7	35,0	0	0,0	1	4,5	10	37,0	6	30,0	3	15,0	9	42,9
3. Скорее не достаточно, чем достаточно	1	5,0	0	0,0	1	4,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	19,0
4. Не достаточно	2	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	9,5
5. Затрудняюсь ответить	4	20,0	5	23,8	1	4,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	4,8
К		0,50		0,76		0,86		1,00		1,00		1,00		0,38

Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг?	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних		Коношский КЦСО		Коряжемский КЦСО		Котласский КЦСО		Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Красноборский КЦСО		Лешуконский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Достаточно.	12	60,0	22	57,9	11	55,0	7	35,0	8	40,0	0	0,0	2	10,0
2. Скорее достаточно, чем не достаточно	6	30,0	7	18,4	0	0,0	5	25,0	6	30,0	0	0,0	5	25,0
3. Скорее не достаточно, чем достаточно	2	10,0	4	10,5	1	5,0	5	25,0	3	15,0	0	0,0	0	0,0
4. Не достаточно	0	0,0	4	10,5	3	15,0	3	15,0	0	0,0	0	0,0	3	15,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	1	2,6	5	25,0	0	0,0	3	15,0	20	100,0	10	50,0
К		0,80		0,55		0,35		0,20		0,55		0,00		0,20

Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг?	Мезенский КЦСО		Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии		Новодвинский КЦСО		Няндомский КЦСО		Онежский КЦСО		Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Плесецкий КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Достаточно.	17	81,0	5	29,4	2	9,1	18	90,0	17	85,0	15	75,0	18	94,7
2. Скорее достаточно, чем не достаточно	4	19,0	2	11,8	1	4,5	2	10,0	2	10,0	3	15,0	1	5,3
3. Скорее не достаточно, чем достаточно	0	0,0	4	23,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4. Не достаточно	0	0,0	2	11,8	1	4,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	4	23,5	18	81,8	0	0,0	1	5,0	2	10,0	0	0,0
К		1,00		0,06		0,09		1,00		0,95		0,90		1,00

Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг?	Приморский КЦСО		Северодвинский КЦСО «Забота»		Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк»		Устьянский КЦСО		Устьянский КЦСО с. Бестужево		Холмогорский КЦСО		Центр реабилитации «Родник»		Среднее значение	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Достаточно.	33	91,7	18	90,0	18	52,9	6	37,5	3	50,0	23	76,7	10	50,0	359	58,9
2. Скорее достаточно, чем не достаточно	3	8,3	1	5,0	6	17,6	0	0,0	2	33,3	0	0,0	3	15,0	95	15,6
3. Скорее не достаточно, чем достаточно	0	0,0	0	0,0	4	11,8	2	12,5	1	16,7	6	20,0	4	20,0	42	6,9
4. Не достаточно	0	0,0	1	5,0	4	11,8	1	6,3	0	0,0	0	0,0	3	15,0	29	4,8
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0	2	5,9	7	43,8	0	0,0	1	3,3	0	0,0	85	13,9
К		1,00		0,90		0,47		0,19		0,67		0,57		0,30		0,63

Оцените, пожалуйста, состояние помещений организации социального обслуживания для предоставления социальных услуг:	Архангельский ЦСО	Вельский КЦСО	Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»	Верхнетоемский КЦСО	Вилегодский КЦСО	Виноградовский КЦСО	Каргопольский КЦСО	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	Коношский КЦСО	Коряжемский КЦСО	Котласский КЦСО	Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	Красноборский КЦСО	Лешуконский КЦСО
1. требуют капитального ремонта (все здание или часть помещений)	0,00	0,48	-0,45	0,37	0,95	0,10	-0,05	-0,80	-0,39	0,55	-0,75	-0,40	-	0,30
2. требуют косметического ремонта (все здание или часть помещений)	0,60	0,19	-0,36	0,56	0,55	0,10	0,00	-0,60	-0,34	0,55	-0,50	-0,25	-	0,30
3. ремонт не требуется, необходима более тщательная уборка помещений	0,10	-0,05	-0,41	-0,52	-	0,00	-0,14	-0,75	-0,16	-0,60	-0,45	-0,45	-	-0,45
4. здание и помещения в нем в хорошем состоянии	0,45	0,00	0,82	0,11	0,05	0,55	0,10	1,00	0,47	-0,25	0,75	0,85	-	0,20

Оцените, пожалуйста, состояние помещений организации социального обслуживания для предоставления социальных услуг:	Мезенский КЦСО	Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии	Новодвинский КЦСО	Няндомский КЦСО	Онежский КЦСО	Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	Плесецкий КЦСО	Приморский КЦСО	Северодвинский КЦСО «Забота»	Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручёк»	Устьянский КЦСО	Устьянский КЦСО с. Бестужево	Холмогорский КЦСО	Центр реабилитации «Родник»	Среднее значение
1. требуют капитального ремонта (все здание или часть помещений)	-1,00	0,29	0,09	-0,90	0,25	-0,25	-	-0,11	-0,40	-0,12	-	-0,83	-0,97	0,05	-0,14
2. требуют косметического ремонта (все здание или часть помещений)	-1,00	0,59	0,14	-0,85	0,45	-0,80	0,21	0,06	0,90	-0,06	-	0,67	-0,90	1,00	0,00
3. ремонт не требуется, необходима более тщательная уборка помещений	-1,00	-0,18	-0,09	-0,85	0,00	-1,00	0,00	-0,42	-0,85	-0,41	-	-0,50	-0,43	0,05	-0,34
4. здание и помещения в нем в хорошем состоянии	1,00	0,00	0,05	0,85	0,05	1,00	0,79	0,89	0,60	0,68	-	0,67	0,97	0,10	0,48

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания?	Архангельский ЦСО		Вельский КЦСО		Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»		Верхнетоемский КЦСО		Вилегодский КЦСО		Виноградовский КЦСО		Каргопольский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доброжелательны.	20	100,0	21	100,0	22	100,0	19	70,4	18	90,0	18	90,0	20	95,2
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	29,6	2	10,0	0	0,0	1	4,8
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4. Не доброжелательны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	10,0	0	0,0
К		1		1		1		1		1		0,9		1

Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания?	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних		Коношский КЦСО		Коряжемский КЦСО		Котласский КЦСО		Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Красноборский КЦСО		Лешуконский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доброжелательны.	19	95,0	29	76,3	19	95,0	18	90,0	20	100,0	14	70,0	17	85,0
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны	1	5,0	7	18,4	1	5,0	2	10,0	0	0,0	5	25,0	3	15,0
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны	0	0,0	1	2,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0
4. Не доброжелательны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	1	2,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
К		1,00		0,92		1,00		1,00		1,00		0,90		1,00

Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания?	Мезенский КЦСО		Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии		Новодвинский КЦСО		Няндомский КЦСО		Онежский КЦСО		Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Плесецкий КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доброжелательны.	20	95,2	11	64,7	22	100,0	20	100,0	18	90,0	19	95,0	14	73,7
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны	1	4,8	6	35,3	0	0,0	0	0,0	2	10,0	1	5,0	5	26,3
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4. Не доброжелательны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
К		1,00		1,00		1,00		1,00		1,00		1,00		1,00

Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания?	Приморский КЦСО		Северодвинский КЦСО «Забота»		Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручёк»		Устьянский КЦСО		Устьянский КЦСО с. Бестужево		Холмогорский КЦСО		Центр реабилитации «Родник»		Среднее значение	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Доброжелательны.	33	91,7	18	90,0	33	97,1	16	100,0	6	100,0	29	96,7	19	95,0	552	90,5
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны	3	8,3	2	10,0	1	2,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0	52	8,5
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0,3
4. Не доброжелательны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,3	0	0,0	4	0,7
К		1,00		1,00		1,00		1,00		1,00		0,97		1,00		0,99

Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?	Архангельский ЦСО		Вельский КЦСО		Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»		Верхнетоемский КЦСО		Вилегодский КЦСО		Виноградовский КЦСО		Каргопольский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Компетентны.	15	75,0	20	95,2	22	100,0	17	63,0	17	85,0	17	85,0	16	76,2
2. Скорее компетентны, чем не компетентны	3	15,0	1	4,8	0	0,0	9	33,3	3	15,0	1	5,0	5	23,8
3. Скорее не компетентны, чем компетентны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4. Не компетентны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	2	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	10,0	0	0,0
К		0,90		1,00		1,00		0,93		1,00		0,90		1,00

Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних		Коношский КЦСО		Коряжемский КЦСО		Котласский КЦСО		Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Красноборский КЦСО		Лешуконский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Компетентны.	17	85,0	32	84,2	17	85,0	19	95,0	19	95,0	14	70,0	10	50,0
2. Скорее компетентны, чем не компетентны	3	15,0	5	13,2	2	10,0	1	5,0	1	5,0	6	30,0	9	45,0
3. Скорее не компетентны, чем компетентны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4. Не компетентны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	1	2,6	1	5,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0
К		1,00		0,97		0,95		1,00		1,00		1,00		0,95

Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?	Мезенский КЦСО		Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии		Новодвинский КЦСО		Няндомский КЦСО		Онежский КЦСО		Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Плесецкий КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Компетентны.	19	90,5	8	47,1	22	100,0	20	100,0	16	80,0	19	95,0	16	84,2
2. Скорее компетентны, чем не компетентны	2	9,5	8	47,1	0	0,0	0	0,0	3	15,0	1	5,0	3	15,8
3. Скорее не компетентны, чем компетентны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4. Не компетентны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	1	5,9	0	0,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0
К		1,00		0,94		1,00		1,00		0,95		1,00		1,00

Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?	Приморский КЦСО		Северодвинский КЦСО «Забота»		Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручёк»		Устьянский КЦСО		Устьянский КЦСО с. Бестужево		Холмогорский КЦСО		Центр реабилитации «Родник»		Среднее значение	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Компетентны.	31	86,1	17	85,0	28	82,4	10	62,5	6	100,0	29	96,7	12	60,0	505	82,8
2. Скорее компетентны, чем не компетентны	4	11,1	3	15,0	6	17,6	5	31,3	0	0,0	0	0,0	8	40,0	92	15,1
3. Скорее не компетентны, чем компетентны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,2
4. Не компетентны	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	1	2,8	0	0,0	0	0,0	1	6,3	0	0,0	1	3,3	0	0,0	12	2,0
К		0,97		1,00		1,00		0,94		1,00		0,97		1,00		0,98

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

Оцените, пожалуйста, как изменилось Ваше качество жизни после получения социальной услуги (*способности к самообслуживанию по результатам получения социальных услуг в организации социального обслуживания)*?	**Архангельский ЦСО**		**Вельский КЦСО**		**Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»**		**Верхнетоемский КЦСО**		**Вилегодский КЦСО**		**Виноградовский КЦСО**		**Каргопольский КЦСО**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Улучшилось.	18	90,0	21	100,0	19	86,4	16	59,3	17	85,0	15	75,0	18	85,7
2. Скорее улучшилось, чем не улучшилось	1	5,0	0	0,0	1	4,5	9	33,3	2	10,0	5	25,0	2	9,5
3. Скорее не улучшилось, чем улучшилось	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4. Не улучшилось	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	1	5,0	0	0,0	2	9,1	1	7,4	1	5,0	0	0,0	1	4,8
К		0,95		1,00		0,91		0,93		0,95		1,00		0,95

Оцените, пожалуйста, как изменилось Ваше качество жизни после получения социальной услуги (*способности к самообслуживанию по результатам получения социальных услуг в организации социального обслуживания)*?	**Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних**		**Коношский КЦСО**		**Коряжемский КЦСО**		**Котласский КЦСО**		**Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями**		**Красноборский КЦСО**		**Лешуконский КЦСО**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Улучшилось.	7	35,0	24	63,2	15	75,0	14	70,0	12	60,0	13	65,0	11	55,0
2. Скорее улучшилось, чем не улучшилось	9	45,0	8	21,1	0	0,0	4	20,0	6	30,0	6	30,0	9	45,0
3. Скорее не улучшилось, чем улучшилось	1	5,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0
4. Не улучшилось			0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	3	15,0	6	15,8	5	25,0	2	10,0	2	10,0	0	0,0	0	0,0
К		0,75		0,8		0,8		0,9		0,9		0,9		1

Оцените, пожалуйста, как изменилось Ваше качество жизни после получения социальной услуги (*способности к самообслуживанию по результатам получения социальных услуг в организации социального обслуживания)*?	**Мезенский КЦСО**		**Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии**		**Новодвинский КЦСО**		**Няндомский КЦСО**		**Онежский КЦСО**		**Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями**		**Плесецкий КЦСО**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Улучшилось.	18	85,7	5	29,4	19	86,4	17	85,0	16	80,0	12	60,0	9	47,4
2. Скорее улучшилось, чем не улучшилось	3	14,3	6	35,3	2	9,1	3	15,0	3	15,0	7	35,0	10	52,6
3. Скорее не улучшилось, чем улучшилось	0	0,0	1	5,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4. Не улучшилось	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	5	29,4	1	4,5	0	0,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0
К		1,00		0,59		0,95		1,00		0,90		0,95		1,00

Оцените, пожалуйста, как изменилось Ваше качество жизни после получения социальной услуги (*способности к самообслуживанию по результатам получения социальных услуг в организации социального обслуживания)*?	**Приморский КЦСО**		**Северодвинский КЦСО «Забота»**		**Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручёк»**		**Устьянский КЦСО**		**Устьянский КЦСО с. Бестужево**		**Холмогорский КЦСО**		**Центр реабилитации «Родник»**		**Среднее значение**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Улучшилось.	26	72,2	16	80,0	23	67,6	12	75,0	5	83,3	28	93,3	16	80,0	442	72,5
2. Скорее улучшилось, чем не улучшилось	8	22,2	4	20,0	8	23,5	4	25,0	0	0,0	1	3,3	4	20,0	125	20,5
3. Скорее не улучшилось, чем улучшилось	1	2,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	0,7
4. Не улучшилось	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,2
5. Затрудняюсь ответить	1	2,8	0	0,0	3	8,8	0	0,0	1	16,7	1	3,3	0	0,0	38	6,2
К		0,92		1,00		0,91		1,00		0,83		0,97		1,00		0,92

Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг:	Архангельский ЦСО	Вельский КЦСО	Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»	Верхнетоемский КЦСО	Вилегодский КЦСО	Виноградовский КЦСО	Каргопольский КЦСО	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	Коношский КЦСО	Коряжемский КЦСО	Котласский КЦСО	Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	Красноборский КЦСО	Лешуконский КЦСО
1. помещением	1,00	0,05	1,00	0,70	0,55	0,25	-0,62	1,00	0,61	0,40	0,75	0,95	0,35	0,30
2. оборудованием	0,70	-	1,00	0,70	0,55	0,15	0,05	1,00	0,50	0,35	0,75	1,00	0,15	0,20
3. питанием	0,00	-	1,00	0,63	0,55	0,05	0,05	0,80	0,29	0,45	0,60	0,55	0,15	0,30
4. мебелью, мягким инвентарем	0,25	-	0,95	0,74	0,55	0,05	0,10	1,00	0,45	0,25	0,75	1,00	0,15	0,50
5. возможностью хранения личных вещей	0,70	-	0,91	0,78	0,55	0,05	0,14	0,85	0,37	0,30	0,55	0,85	0,05	0,50
6. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,05	-	0,45	0,59	0,45	0,10	0,10	0,90	0,42	0,30	-0,05	0,75	0,05	-0,50
7. порядком оплаты услуг	0,75	0,95	0,68	0,96	1,00	0,85	0,33	0,15	0,55	0,85	0,80	0,50	0,05	0,50
8. конфиденциальностью	0,60	1,00	1,00	1,00	1,00	0,85	0,43	0,95	0,66	0,90	0,95	0,80	0,15	0,40
9. графиком посещений	0,70	1,00	0,91	0,96	1,00	0,85	0,29	0,95	0,58	0,95	0,95	0,90	0,05	0,80
10. сроками предоставления услуг	0,85	1,00	0,95	0,96	1,00	0,85	0,52	0,95	0,55	0,85	0,95	1,00	-0,05	0,90
11. оперативностью решения вопросов	0,75	1,00	0,95	0,96	1,00	0,75	0,62	1,00	0,68	0,85	0,95	0,90	0,05	0,70
Среднее значение	**0,58**	**0,83**	**0,89**	**0,82**	**0,75**	**0,44**	**0,18**	**0,87**	**0,51**	**0,59**	**0,72**	**0,84**	**0,10**	**0,42**

Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг:	Мезенский КЦСО	Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии	Новодвинский КЦСО	Няндомский КЦСО	Онежский КЦСО	Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	Плесецкий КЦСО	Приморский КЦСО	Северодвинский КЦСО «Забота»	Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк»	Устьянский КЦСО	Устьянский КЦСО с. Бестужево	Холмогорский КЦСО	Центр реабилитации «Родник»	Среднее значение
1. помещением	1,00	0,47	0,41	0,60	0,05	1,00	0,58	1,00	0,80	0,94	-	1,00	0,97	0,80	0,62
2. оборудованием	1,00	0,24	0,45	0,60	-	1,00	0,58	0,97	0,85	0,82	-	1,00	0,97	1,00	0,61
3. питанием	1,00	0,65	0,55	0,60	-	0,75	0,58	0,67	0,00	0,62	-	1,00	0,10	0,80	0,45
4. мебелью, мягким инвентарем	1,00	0,53	0,55	0,60	-	1,00	0,53	0,94	0,00	0,85	-	1,00	0,97	0,45	0,56
5. возможностью хранения личных вещей	1,00	0,41	0,41	0,60	-	1,00	0,47	1,00	0,05	0,79	-	1,00	0,87	1,00	0,56
6. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1,00	0,53	-0,55	0,60	-	0,95	0,58	0,92	0,05	0,35	-	1,00	0,97	0,65	0,39
7. порядком оплаты услуг	1,00	0,18	0,50	0,60	0,95	0,05	0,74	0,83	0,90	0,32	0,69	0,83	0,97	0,75	0,65
8. конфиденциальностью	1,00	0,35	0,59	0,60	0,95	1,00	0,74	0,97	0,90	0,79	0,69	0,83	0,97	0,90	0,79
9. графиком посещений	1,00	0,76	0,50	0,60	1,00	1,00	0,63	0,83	0,90	0,53	0,81	0,83	0,97	0,85	0,78
10. сроками предоставления услуг	1,00	0,41	0,50	0,60	1,00	1,00	0,63	0,97	0,90	0,65	0,81	0,83	0,97	0,95	0,80
11. оперативностью решения вопросов	1,00	0,59	0,68	0,60	1,00	1,00	1,00	0,94	0,90	0,82	0,81	1,00	0,97	0,85	0,83
Среднее значение	**1,00**	**0,47**	**0,42**	**0,60**	**0,83**	**0,89**	**0,64**	**0,91**	**0,57**	**0,68**	**0,76**	**0,94**	**0,88**	**0,82**	**0,64**

Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)?	Архангельский ЦСО		Вельский КЦСО		Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»		Верхнетоемский КЦСО		Вилегодский КЦСО		Виноградовский КЦСО		Каргопольский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Да, удовлетворен	17	85,0	6	28,6	21	95,5	17	63,0	11	55,0	12	60,0	17	81,0
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	1	5,0	0	0,0	0	0,0	5	18,5	3	15,0	2	10,0	4	19,0
3. Скорее не удовлетворен,, чем удовлетворен	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0	1	5,0	0	0,0
4. Нет, не удовлетворен	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,7	1	5,0	1	5,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	2	10,0	15	71,4	1	4,5	4	14,8	4	20,0	4	20,0	0	0,0
К		0,90		0,29		0,95		0,78		0,60		0,60		1,00

Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)?	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних		Коношский КЦСО		Коряжемский КЦСО		Котласский КЦСО		Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Красноборский КЦСО		Лешуконский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Да, удовлетворен	13	65,0	25	65,8	10	50,0	12	60,0	17	85,0	5	25,0	8	40,0
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	7	35,0	5	13,2	2	10,0	5	25,0	2	10,0	10	50,0	4	20,0
3. Скорее не удовлетворен,, чем удовлетворен	0	0,0	1	2,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	15,0	0	0,0
4. Нет, не удовлетворен	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	7	18,4	8	40,0	3	15,0	1	5,0	2	10,0	8	40,0
К		1,00		0,76		0,60		0,85		0,95		0,60		0,60

Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)?	Мезенский КЦСО		Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии		Новодвинский КЦСО		Няндомский КЦСО		Онежский КЦСО		Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Плесецкий КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Да, удовлетворен	20	95,2	8	47,1	20	90,9	12	60,0	3	15,0	19	95,0	12	63,2
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	1	4,8	5	29,4	0	0,0	1	5,0	0	0,0	1	5,0	3	15,8
3. Скорее не удовлетворен,, чем удовлетворен	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4. Нет, не удовлетворен	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	4	23,5	2	9,1	7	35,0	17	85,0	0	0,0	4	21,1
К		1,00		0,76		0,91		0,65		0,15		1,00		0,79

Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)?	Приморский КЦСО		Северодвинский КЦСО «Забота»		Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручёёк»		Устьянский КЦСО		Устьянский КЦСО с. Бестужево		Холмогорский КЦСО		Центр реабилитации «Родник»		Среднее значение	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Да, удовлетворен	29	80,6	0	0,0	23	67,6	1	6,3	5	83,3	29	96,7	14	70,0	386	63,3
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	4	11,1	0	0,0	3	8,8	0	0,0	1	16,7	0	0,0	5	25,0	74	12,1
3. Скорее не удовлетворен,, чем удовлетворен	0	0,0	0	0,0	3	8,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	9	1,5
4. Нет, не удовлетворен	0	0,0	0	0,0	1	2,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0	5	0,8
5. Затрудняюсь ответить	3	8,3	20	100,0	4	11,8	15	93,8	0	0,0	1	3,3	0	0,0	136	22,3
К		0,92				0,65		0,06		1,00		0,97		0,90		0,73

Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	Архангельский ЦСО		Вельский КЦСО		Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»		Верхнетоемский КЦСО		Вилегодский КЦСО		Виноградовский КЦСО		Каргопольский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Да, я буду рекомендовать	19	95,0	21	100,0	20	90,9	20	74,1	20	100,0	16	80,0	18	85,7
2. Скорее да, чем нет	1	5,0	0	0,0	0	0,0	7	25,9	0	0,0	3	15,0	3	14,3
3. Скорее нет, чем да	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0
4. Нет, я не буду рекомендовать	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	0	0,0	2	9,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
К		1,00		1,00		0,91		1,00		1,00		0,90		1,00

Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних		Коношский КЦСО		Коряжемский КЦСО		Котласский КЦСО		Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Красноборский КЦСО		Лешуконский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Да, я буду рекомендовать	10	50,0	22	57,9	19	95,0	16	80,0	20	100,0	10	50,0	5	25,0
2. Скорее да, чем нет	9	45,0	7	18,4	0	0,0	3	15,0	0	0,0	7	35,0	14	70,0
3. Скорее нет, чем да	0	0,0	1	2,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0
4. Нет, я не буду рекомендовать	0	0,0	1	2,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	1	5,0	7	18,4	1	5,0	1	5,0	0	0,0	3	15,0	0	0,0
К		0,95		0,7		0,95		1,0		1		0,85		0,9

Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	Мезенский КЦСО		Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии		Новодвинский КЦСО		Няндомский КЦСО		Онежский КЦСО		Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Плесецкий КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Да, я буду рекомендовать	21	100,0	8	47,1	19	86,4	20	100,0	14	70,0	20	100,0	14	73,7
2. Скорее да, чем нет	0	0,0	6	35,3	1	4,5	0	0,0	3	15,0	0	0,0	5	26,3
3. Скорее нет, чем да	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4. Нет, я не буду рекомендовать	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	10,0	0	0,0	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	0	0,0	3	17,6	2	9,1	0	0,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0
К		1,00		0,82		0,91		1,00		0,75		1,00		1,00

Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	Приморский КЦСО		Северодвинский КЦСО «Забота»		Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк»		Устьянский КЦСО		Устьянский КЦСО с. Бестужево		Холмогорский КЦСО		Центр реабилитации «Родник»		Среднее значение	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Да, я буду рекомендовать	23	63,9	19	95,0	28	82,4	11	68,8	5	83,3	28	93,3	16	80,0	482	79,0
2. Скорее да, чем нет	5	13,9	1	5,0	5	14,7	3	18,8	0	0,0	1	3,3	4	20,0	88	14,4
3. Скорее нет, чем да	2	5,6	0	0,0	1	2,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	1,0
4. Нет, я не буду рекомендовать	4	11,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	1,1
5. Затрудняюсь ответить	2	5,6	0	0,0	0	0,0	2	12,5	1	16,7	1	3,3	0	0,0	27	4,4
К		0,61		1,00		0,94		0,88		0,83		0,97		1,00		0,91

Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуг учреждением социального обслуживания больше заранее назначенного срока?	Архангельский ЦСО		Вельский КЦСО		Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»		Верхнетоемский КЦСО		Вилегодский КЦСО		Виноградовский КЦСО		Каргопольский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Да	1	5,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	10,0	1	5,0	0	0,0
2. Нет	19	95,0	20	95,2	22	100,0	26	96,3	15	75,0	19	95,0	20	95,2
3. Затрудняюсь ответить	0	0,0	1	4,8	0	0,0	1	3,7	3	15,0	0	0,0	1	4,8

Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуг учреждением социального обслуживания больше заранее назначенного срока?	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних		Коношский КЦСО		Коряжемский КЦСО		Котласский КЦСО		Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Красноборский КЦСО		Лешуконский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Да	0	0,0	5	13,2	1	5,0	1	5,0	1	5,0	0	0,0	3	15,0
2. Нет	20	100,0	30	78,9	18	90,0	18	90,0	17	85,0	0	0,0	17	85,0
3. Затрудняюсь ответить	0	0,0	3	7,9	1	5,0	1	5,0	2	10,0	20	100,0	0	0,0

Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуг учреждением социального обслуживания больше заранее назначенного срока?	Мезенский КЦСО		Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии		Новодвинский КЦСО		Няндомский КЦСО		Онежский КЦСО		Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Плесецкий КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Да	0	0,0	2	11,8	0	0,0	1	5,0	5	25,0	0	0,0	2	10,5
2. Нет	21	100,0	12	70,6	4	18,2	19	95,0	15	75,0	20	100,0	9	47,4
3. Затрудняюсь ответить	0	0,0	3	17,6	18	81,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	42,1

Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуг учреждением социального обслуживания больше заранее назначенного срока?	Приморский КЦСО		Северодвинский КЦСО «Забота»		Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк»		Устьянский КЦСО		Устьянский КЦСО с. Бестужево		Холмогорский КЦСО		Центр реабилитации «Родник»		Среднее значение	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Да	5	13,9	1	5,0	4	11,8	2	12,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	37	6,1
2. Нет	31	86,1	18	90,0	28	82,4	11	68,8	6	100,0	29	96,7	20	100,0	504	82,6
3. Затрудняюсь ответить	0	0,0	1	5,0	2	5,9	3	18,8	0	0,0	1	3,3	0	0,0	69	11,3

Сколько составляет среднее время ожидания приема к специалисту уреждения социального обслуживания *(при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг, подачи заявления о предоставлении социальных услуг)?*	Архангельский ЦСО		Вельский КЦСО		Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»		Верхнетоемский КЦСО		Вилегодский КЦСО		Виноградовский КЦСО		Каргопольский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Более 30 минут	0	0,0	0	0,0	1	4,5	1	3,7	0	0,0	0	0,0	1	4,8
2. От 15 до 30 минут	0	0,0	0	0,0	2	9,1	9	33,3	6	30,0	8	40,0	2	9,5
3. Менее 15 минут	20	100,0	21	100,0	18	81,8	17	63,0	14	70,0	12	60,0	18	85,7

Сколько составляет среднее время ожидания приема к специалисту уреждения социального обслуживания *(при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг, подачи заявления о предоставлении социальных услуг)?*	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних		Коношский КЦСО		Коряжемский КЦСО		Котласский КЦСО		Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Красноборский КЦСО		Лешуконский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Более 30 минут	0	0,0	1	2,6	0	0,0	1	5,0	0	0,0	2	10,0	0	0,0
2. От 15 до 30 минут	0	0,0	4	10,5	2	10,0	3	15,0	2	10,0	0	0,0	0	0,0
3. Менее 15 минут	20	100,0	30	78,9	15	75,0	16	85,0	18	90,0	17	85,0	19	95,0

Сколько составляет среднее время ожидания приема к специалисту уреждения социального обслуживания *(при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг, подачи заявления о предоставлении социальных услуг)?*	**Мезенский КЦСО**		**Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии**		**Новодвинский КЦСО**		**Няндомский КЦСО**		**Онежский КЦСО**		**Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями**		**Плесецкий КЦСО**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Более 30 минут	0	0,0	2	11,8	0	0,0	1	5,0	1	5,0	0	0,0	2	10,5
2. От 15 до 30 минут	0	0,0	1	5,9	2	9,1	0	0,0	2	10,0	0	0,0	5	26,3
3. Менее 15 минут	21	100,0	12	70,6	20	90,9	19	95,0	17	85,0	20	100,0	12	63,2

Сколько составляет среднее время ожидания приема к специалисту уреждения социального обслуживания *(при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг, подачи заявления о предоставлении социальных услуг)?*	**Приморский КЦСО**		**Северодвинский КЦСО «Забота»**		**Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк»**		**Устьянский КЦСО**		**Устьянский КЦСО с. Бестужево**		**Холмогорский КЦСО**		**Центр реабилитации «Родник»**		**Среднее значение**	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Более 30 минут	0	0,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	14	2,3
2. От 15 до 30 минут	2	5,6	0	0,0	2	5,9	1	6,3	1	16,7	0	0,0	3	15,0	57	9,3
3. Менее 15 минут	34	94,4	19	95,0	30	88,2	2	12,5	5	83,3	30	100,0	17	85,0	510	83,6

Половозрастные и социальные характеристики

Ваш пол	Архангельский ЦСО		Вельский КЦСО		Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»		Верхнетоемский КЦСО		Вилегодский КЦСО		Виноградовский КЦСО		Каргопольский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Мужской	2	10,0	1	4,8	1	4,5	9	33,3	8	40,0	4	20,0	7	33,3
2. Женский	18	90,0	20	95,2	21	95,5	17	63,0	12	60,0	16	80,0	13	61,9

Ваш пол	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних		Коношский КЦСО		Коряжемский КЦСО		Котласский КЦСО		Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Красноборский КЦСО		Лешуконский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Мужской	0	0,0	20	52,6	2	10,0	3	15,0	2	10,0	9	45,0	1	5,0
2. Женский	20	100,0	18	47,4	17	85,0	16	80,0	18	90,0	10	50,0	19	95,0

Ваш пол	Мезенский КЦСО		Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии		Новодвинский КЦСО		Няндомский КЦСО		Онежский КЦСО		Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Плесецкий КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Мужской	9	42,9	3	17,6	5	22,7	5	25,0	5	25,0	2	10,0	3	15,8
2. Женский	12	57,1	12	70,6	16	72,7	15	75,0	15	75,0	18	90,0	16	84,2

Ваш пол	Приморский КЦСО		Северодвинский КЦСО «Забота»		Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк»		Устьянский КЦСО		Устьянский КЦСО с. Бестужево		Холмогорский КЦСО		Центр реабилитации «Родник»		Среднее значение	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Мужской	14	38,9	3	15,0	2	5,9	3	18,8	4	66,7	7	23,3	9	45,0	143	23,4
2. Женский	22	61,1	17	85,0	32	94,1	12	75,0	2	33,3	22	73,3	11	55,0	456	74,8

Ваш возраст	Архангельский ЦСО		Вельский КЦСО		Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»		Верхнетоемский КЦСО		Вилегодский КЦСО		Виноградовский КЦСО		Каргопольский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. 18-24	0	0,0	0	0,0	1	4,5	1	3,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2. 25-34	0	0,0	0	0,0	9	40,9	1	3,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3. 35-44	0	0,0	0	0,0	9	40,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	4,8
4. 45-54	0	0,0	1	4,8	2	9,1	0	0,0	1	5,0	0	0,0	1	4,8
5. 55-64	11	55,0	1	4,8	1	4,5	8	29,6	4	20,0	4	20,0	0	0,0
6. 65 и старше	9	45,0	19	90,5	0	0,0	14	51,9	15	75,0	16	80,0	19	90,5

Ваш возраст	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних		Коношский КЦСО		Коряжемский КЦСО		Котласский КЦСО		Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Красноборский КЦСО		Лешуконский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. 18-24	1	5,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0
2. 25-34	15	75,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	50,0	0	0,0	4	20,0
3. 35-44	4	20,0	3	7,9	0	0,0	2	10,0	7	35,0	0	0,0	1	5,0
4. 45-54	0	0,0	3	7,9	0	0,0	1	5,0	0	0,0	2	10,0	1	5,0
5. 55-64	0	0,0	5	13,2	0	0,0	5	25,0	1	5,0	1	5,0	0	0,0
6. 65 и старше	0	0,0	26	68,4	19	95,0	11	55,0	1	5,0	16	80,0	14	70,0

Ваш возраст	Мезенский КЦСО		Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии		Новодвинский КЦСО		Няндомский КЦСО		Онежский КЦСО		Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Плесецкий КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. 18-24	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0
2. 25-34	0	0,0	3	17,6	2	9,1	0	0,0	0	0,0	12	60,0	0	0,0
3. 35-44	0	0,0	5	29,4	2	9,1	0	0,0	1	5,0	7	35,0	0	0,0
4. 45-54	1	4,8	1	5,9	0	0,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0	1	5,3
5. 55-64	5	23,8	5	29,4	7	31,8	4	20,0	3	15,0	0	0,0	1	5,3
6. 65 и старше	15	71,4	2	11,8	11	50,0	15	75,0	16	80,0	0	0,0	17	89,5

Ваш возраст	Приморский КЦСО		Северодвинский КЦСО «Забота»		Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручеёк»		Устьянский КЦСО		Устьянский КЦСО с. Бестужево		Холмогорский КЦСО		Центр реабилитации «Родник»		Среднее значение	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. 18-24	0	0,0	0	0,0			0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	0,8
2. 25-34	0	0,0	0	0,0	19	55,9	0	0,0	0	0,0	3	10,0	0	0,0	78	12,8
3. 35-44	1	2,8	0	0,0	12	35,3	0	0,0	1	16,7	4	13,3	3	15,0	63	10,3
4. 45-54	4	11,1	1	5,0	2	5,9	0	0,0	1	16,7	4	13,3	4	20,0	32	5,2
5. 55-64	8	22,2	4	20,0	0	0,0	0	0,0	4	66,7	4	13,3	6	30,0	92	15,1
6. 65 и старше	22	61,1	15	75,0	0	0,0	16	100,0	0	0,0	14	46,7	7	35,0	329	53,9

Образование	Архангельский ЦСО		Вельский КЦСО		Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»		Верхнетоемский КЦСО		Вилегодский КЦСО		Виноградовский КЦСО		Каргопольский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Начальное	0	0,0	4	19,0	1	4,5	10	37,0	6	30,0	1	5,0	1	4,8
2. Неполное среднее	1	5,0	3	14,3	2	9,1	3	11,1	6	30,0	8	40,0	1	4,8
3. Среднее	2	10,0	0	0,0	4	18,2	3	11,1	1	5,0	5	25,0	5	23,8
4. Среднее профессиональное	11	55,0	10	47,6	14	63,6	10	37,0	5	25,0	5	25,0	6	28,6
5. Неоконченное высшее	0	0,0	2	9,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
6. Высшее	6	30,0	2	9,5	1	4,5	1	3,7	1	5,0	1	5,0	7	33,3

Образование	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних		Коношский КЦСО		Коряжемский КЦСО		Котласский КЦСО		Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Красноборский КЦСО		Лешуконский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Начальное	0	0,0	5	13,2	5	25,0	1	5,0	0	0,0	7	35,0	0	0,0
2. Неполное среднее	1	5,0	8	21,1	6	30,0	3	15,0	0	0,0	8	40,0	8	40,0
3. Среднее	4	20,0	11	28,9	4	20,0	4	20,0	2	10,0	1	5,0	4	20,0
4. Среднее профессиональное	12	60,0	7	18,4	3	15,0	10	50,0	7	35,0	4	20,0	6	30,0
5. Неоконченное высшее	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	55,0	0	0,0	1	5,0
6. Высшее	2	10,0	4	10,5	2	10,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0	1	5,0

Образование	Мезенский КЦСО		Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии		Новодвинский КЦСО		Няндомский КЦСО		Онежский КЦСО		Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Плесецкий КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Начальное	3	14,3	0	0,0	2	9,1	1	5,0	5	25,0	0	0,0	2	10,5
2. Неполное среднее	6	28,6	1	5,9	1	4,5	10	50,0	5	25,0	0	0,0	11	57,9
3. Среднее	4	19,0	4	23,5	5	22,7	0	0,0	3	15,0	0	0,0	3	15,8
4. Среднее профессиональное	6	28,6	8	47,1	9	40,9	6	30,0	5	25,0	8	40,0	1	5,3
5. Неоконченное высшее	1	4,8	0	0,0	1	4,5	0	0,0	1	5,0	1	5,0	0	0,0
6. Высшее	1	4,8	3	17,6	4	18,2	2	10,0	1	5,0	11	55,0	1	5,3

Образование	Приморский КЦСО		Северодвинский КЦСО «Забота»		Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручёёк»		Устьянский КЦСО		Устьянский КЦСО с. Бестужево		Холмогорский КЦСО		Центр реабилитации «Родник»		Среднее значение	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. Начальное	3	8,3	1	5,0	1	2,9	5	31,3	1	16,7	1	3,3	0	0,0	66	10,8
2. Неполное среднее	6	16,7	3	15,0	1	2,9	2	12,5	1	16,7	4	13,3	1	5,0	110	18,0
3. Среднее	14	38,9	6	30,0	3	8,8	1	6,3	1	16,7	10	33,3	4	20,0	108	17,7
4. Среднее профессиональное	12	33,3	9	45,0	14	41,2	3	18,8	3	50,0	10	33,3	5	25,0	209	34,3
5. Неоконченное высшее	0	0,0	0	0,0	2	5,9	2	12,5	0	0,0	1	3,3	1	5,0	14	2,3
6. Высшее	0	0,0	0	0,0	13	38,2	3	18,8	0	0,0	3	10,0	9	45,0	90	14,8

Где Вы проживаете?	Архангельский ЦСО		Вельский КЦСО		Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»		Верхнетоемский КЦСО		Вилегодский КЦСО		Виноградовский КЦСО		Каргопольский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. В городе	20	100,0	14	66,7	16	72,7	5	18,5	0	0,0	0	0,0	20	95,2
2. В поселке	0	0,0	0	0,0	2	9,1	15	55,6	14	70,0	10	50,0	0	0,0
3. В деревне	0	0,0	7	33,3	4	18,2	6	22,2	0	0,0	10	50,0	0	0,0

Где Вы проживаете?	Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних		Коношский КЦСО		Коряжемский КЦСО		Котласский КЦСО		Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Красноборский КЦСО		Лешуконский КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. В городе	17	85,0	3	7,9	18	90,0	18	90,0	17	85,0	1	5,0	0	0,0
2. В поселке	1	5,0	30	78,9	0	0,0	1	5,0	2	10,0	17	85,0	20	100,0
3. В деревне	1	5,0	2	5,3	2	10,0	0	0,0	1	5,0	2	10,0	0	0,0

Где Вы проживаете?	Мезенский КЦСО		Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии		Новодвинский КЦСО		Няндомский КЦСО		Онежский КЦСО		Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями		Плесецкий КЦСО	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. В городе	13	61,9	11	64,7	22	100,0	12	60,0	20	100,0	20	100,0	0	0,0
2. В поселке	3	14,3	3	17,6	0	0,0	6	30,0	0	0,0	0	0,0	19	100,0
3. В деревне	5	23,8	2	11,8	0	0,0	1	5,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Где Вы проживаете?	Приморский КЦСО		Северодвинский КЦСО «Забота»		Северодвинский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Ручёк»		Устьянский КЦСО		Устьянский КЦСО с. Бестужево		Холмогорский КЦСО		Центр реабилитации «Родник»		Среднее значение	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. В городе	18	50,0	20	100,0	30	88,2	0	0,0	0	0,0			13	65,0	328	53,8
2. В поселке	12	33,3	0	0,0	1	2,9	4	25,0	0	0,0	19	63,3	5	25,0	184	30,2
3. В деревне	5	13,9	0	0,0	3	8,8	12	75,0	6	100,0	10	33,3	2	10,0	87	14,3

Приложение 6. Открытые вопросы: ответы получателей услуг

Что вас не утраивает в работе учреждения? *(Сохранена стилистика респондентов.*

Указано количество повторов в абсолютных числах)

Архангельский ЦСО

- все устраивает 10
- не хватает спортивного инвентаря 4
- возможность комнаты для перекуса (сахарный диабет) помещение для переодевания после занятий

Вельский КЦСО

- все устраивает 3
- я благодарна работникам за внимательное и доброе отношение
- всё устраивает, даже восхищает, очень благодарна

Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»

- всё устраивает 10

Верхнетоемский КЦСО

- всё устраивает 7

Вилегодский КЦСО

- Все устраивает 6
- Устраивает все, но прошу сделать протезы

Виноградовский КЦСО

- все устраивает 18
- нет встреч со специалистами. Нет информации о работе учреждения об изменениях законодательства в сфере социального обслуживания
- тарифы высокие вода (7 литров - 17 рублей)- 2 ведра - 51 рублей
- все устраивает, все вопросы решаются обслуживающим социальным работником в большинстве случаев

Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

- все устраивает 4

Коношский КЦСО

- всё устраивает 16
- Чтоб не сокращали работников

- Место для курения
- нет питания, неудобная раздевалка
- 1) Мало мед спецов. 2) Нет восстанавливающего центра

Коряжемский КЦСО

- все устраивает 10
- ограничено время работы и общения с соц работником (необходимо сопровождение для прогулок) инвалид по зрению 2

Котласский КЦСО

- все устраивает 10

Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями

- Все устраивает 4
- Не хватает водолечебницы для полной картины
- Нехватка дефектологов, сокращение количества младших воспитателей
- То что возьмут моего ребенка со следующего года, решают не специалисты центра, которые работают с моим ребенком, а чиновники в Архангельске.
- Нету учителя-дификтолога
- Все устраивает, очень нравится, специалисты компетентны каждый в своем деле, вежливы
- В работе учреждения меня все устраивает, хочу выразить благодарность всем сотрудникам центра
- Очередь на получение услуг
- Устраивает все, но хотелось бы побольше специалистов. На дневном отделении нет дефектолога

Красноборский КЦСО

- все устраивает 2

Лешуконский КЦСО

- все устраивает 8
- на сегодня я считаю что руководство в крайней степени ущимляют права соц работников, а страдают обслуживыемые
- не устраивает директор Ольга Анатольевна за плохое отношение к соц работникам. Обзывает и ругает соц работников

Мезенский КЦСО

- Все устраивает 4

Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии

- Всё устраивает 4

- Сделать современные игровые площадки на территории.
- не хватает памперсов уделять больше внимания лежачим детям
- финансирование
- Медицинское обслуживание Образовательные мероприятия
- недостаточно памперсов, ребенок худеет (отсутствием аппетита не страдает)

Новодвинский КЦСО

- все устраивает

Няндомский КЦСО

- Всё устраивает 12
- у человека в комнате, шкаф маленький для хранения личных вещей

Онежский КЦСО

- устраивает все 3
- все устраивает больше выделять времени для обслуживаемых. Очень большая нагрузка у соц работников
- время затраченное на обслуживание одного человека в сутки(в среднем 1,5 часа)
- чаще посещать обслуживаемых

Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями

- все устраивает 2

Плесецкий КЦСО

- все устраивает 4
- тарифы на услуги 3

Приморский КЦСО

- отсутствие лифтов, пандусов 7

Северодвинский КЦСО «Забота»

- оплата услуг (сумма)
- все устраивает

СРЦ «Ручеек»

- все устраивает 8
- отсутствует бассейн
- нет возможности оставлять ребенка без дневного сна на весь день. Хотелось бы попасть на занятия в лекотеку
- лазейка в заборе чтобы попасть на территорию (напротив центр.входа)
- внимания, хор. Специалисты

- меня, как маму, устраивает всё: и отношение и внимание. Иногда складывается такое мнние, что при подборе кадров руководитель по критериям принимает на работу всех, кто сейчас работает в "Ручейке"
- новые правила по сбору справок
- нет парковки
- не оборудовано для колясочников; не хватает некоторых специалистов; необходим группы дневного пребывания для "тяжелых" детей на полный день
- время нахождения ребёнка в нём
- нет контроля за выполнением мероприятий разработанных в индивидуальном плане реабилитации. Работа специалиста с ребенком не налажена
- хотелось бы чтобы были группы станционарные на весь день для детей инвалидов колясочников

Устьянский КЦСО

- Всё устраивает. 3
- желательно чаще видеть специалиста КСЦО 2
- Оформлялась на обслуживание через социального работника, в здании КСЦО не была, на обслуживании более двух лет, со специалистами КСЦО не знакома
- Из работников КСЦО знают лишь социальных работников
- Не устраивают расценки
- Высокая цена на услуги социальных работников

Устьянский КЦСО с. Бестужево

- Всё устраивает 6

Холмогорский КЦСО

- всё устраивает 12

Центр реабилитации «Родник»

- финансовые возможности 2
- всё устраивает 2
- отсутствие лифта с 1-5 этаж в жилом корпусе
- количество процедур
- слабая исполнительская дисциплина
- процедуры прерываются в выходные, малое количество процедур, мебель в местах общего пользования в плохом состоянии
- не устраивает мтер-технич обслуживание в комнатах
- работа кул-ра
- нет работника соцпедагога, учителя для детей, побольше для детей мероприятий

Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в учреждении? *(Сохранена стилистика респондентов. Указано количество повторов в абсолютных числах)*

Архангельский ЦСО

- увеличить зарплату специалистам 3
- улучшить качество спортивного инвентаря (теннисный стол) 2
- приобрести доп инвентарь спортивные. Разнообразить спортивные мероприятия 2

- все устраивает 2
- необходим специалист по массажу
- внедрение новых программ по оздоровлению
- добавить специалистов

Вельский КЦСО

- желательно чтобы были новые более просторные помещения. Может будет возможность устраивать экскурсии за пределы района 2
- была бы медсестра, делала уколы
- были бы не против, чтобы посещали 3 раза в неделю
- 1 работа в одном районе обслуж персонале 2 увеличить зар. плату обслуж перон

- желательно новый дом с большими комнатами!
- улучшить помещение
- улучшить помещение для занятий физкультурой, больше бы помещений и снарядов

Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»

- все устраивает 3

Верхнетоемский КЦСО

- телевизора в комнате
- раздевалку

Вилегодский КЦСО

- Оборудовать крыльцо пандусами
- Приобрести шкаф в комнату
- Выделить отдельное здание, тогда будет возможность для проведения различных мероприятий, для общения

Виноградовский КЦСО

- все устраивает 4
- снизить размер тарифов на социальные услуги 2
- социальные работники должны активнее предлагать свои платные услуги (дополнительные), необходимо урегулировать расценки (например мытье пола - 1 кв м - 8 руб) это дорого!!, не все могут позволить, а мыть надо!! Для примера, мытье пола 18 кв м = 144 руб. если мыть 4 раза в месяц - более 500 руб. если уменьшить тариф на мытье полов, то заказов будет больше, а у клиентов чаще! нельзя уравнивать тарифы в

городе и деревне. необходимо проводить культурно-массовые мероприятия с клиентами в деревнях!!! Привлекать учреждения культуры, образования!!

Каргопольский КЦСО

- Всё устраивает 4
- не доступно посещение центра, т. к. он находится на 3 этаже. Забираться нужно по крутой лестнице. 3
- Предоставить 1 этаж
- Хорошо, если бы на праздничные дни были доступные социальные работники
- не устраивает цены на соц. Услуги, нужно снизить тарифы
- Больше внимания уделять, общения

Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

- массажист 6
- специалист по адаптированной физ-ре, бассейн 4
- специалист ЛФК 3
- специалисты: физопроцео. Услуги
- пригласить еще сотрудников для облегчения работы
- не перегружать персонал

Коношский КЦСО

- Ничего не надо улучшать 8
- Чтобы было 2 соц раб всрочнм отделении, увеличить штат
- Выделять транспорт
- Дооснастить и увеличить площадь спортивного зала
- организовать питание, увеличить штат
- Увеличить площадь физкультурного зала
- Открыть восстановительный центр

Коряжемский КЦСО

- довольна 2
- Необходимо приобрести столик журнальный; стулья для комнаты отдых, скамеечки и столик в парк отдыха, часы, палки для скандинавской ходьбы
- повысить зарплату
- необходим мед.работник

Котласский КЦСО

- заинтересовать сотрудников центра материально
- купить шведскую стенку, боль мяч и резина для подтягивания и растягивания мышц
- работать в выходные дни

Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями

- Плотнее работать с детской поликлиникой

- Открытие бассейна по возможности; освоение зданий, находящихся на территории центра; стоматолог; предоставление услуг с 18 лет (детям-инвалидам) до 23 лет.
- Все отлично, ничего менять не надо! Спасибо огромное центру!
- Расширить штат специалистов
- Хотелось бы, чтобы питание не различалось между взрослыми и детьми, разве что по объему порций
- Питание для детей до 3-х лет.
- Обслуживание хорошее

Красноборский КЦСО

- специалисты центра вкладываютмного своих сил в свою работу - хотелось бы чтоб этот труд достойно оплачивали чтоб молодые специалисты могли получать новые методики реабилитации жетей с ОВЗ
- сокращение заполнения документов на прием
- все очень добрве, отзывчивые, всегда найдут время выслушать и помочь. Спасибо за то что они есть!!! Всем.
- расширять объем услуг
- больше проф. Специалистов, в т.ч. Для бассейна
- прислушиваться к мнению родителей
- улучшить индивидуальную работу с детьми
- 1 группа для неходячих детей не имеет подъезда для машин и приходится нести ребенка на руках вокруг здания 2. группа для детей -колясочников, располагается на втором этаже. Абсурд!
- все просто и так замечательно! Спасибо огромное!
- воспитатели и педагоги большие молодцы! Повысить им зарплату
- побольше набрать специалистов для работы с детьми

Лешуконский КЦСО

- не хватает учителей
- все хорошо
- можно организовать групповое мероприятие и выезд на него

Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии

- За отличное отношение в группе к детям - премировать воспитателя.
- Чтобы больше уделяли внимания для содержания интернатов и выделяля средства из федерального бюджета для детей интерната
- Оснащение мед. оборудованием Привлечение специалистов в медицинской и образовательной сфере Оснащение образовательным инвентарем Создание инициативной группы из числа родителей.
- доходами родителей
- финансированием

Новодвинский КЦСО

- все отлично
- расширять информацию достойную зарплату
- улучшить и попать новое оборудование

Няндомский КЦСО

- Все хорошо 2
- Добавить в меню овощи и фрукты

Онежский КЦСО

- изменить норматив обслуживания немобильных граждан в городской местности в сторону уменьшения (сейчас 4 человека на ставку)
- повысить зарплату специалистам онежского КЦСО
- увеличить заработную плату работникам социального обдслуживания

Приморский КЦСО

- Лифт и пандус 4
- увеличить количество тренажеров
- необходимо здание новое с учетом потребности инвалидов

Северодвинский КЦСО «Забота»

- оказывать услуги бесплатно 2

Устьянский КЦСО

- специализированная подготовка кадров 2
- Считают, что норма на селе количества обслуживаемых с 4 до 6 увеличена зря, необходимо уменьшить норму.
- Все удовлетворяет

Устьянский КЦСО с. Бестужево

- хотелось бы иметь врача терапевта, спец-та ЛФК, массажиста. 2
- Приём в оделений врачом терапевтом
- Устраивает всё

Холмогорский КЦСО

- всё устраивает 6
- побольше помещений для проведения массовых мероприятий
- экскурсии профилактического характера
- Увеличить зарплату сотрудникам!

Центр реабилитации «Родник»

- Из-за размеров длинных столов трудно открывать форточки. 2
- по возможности приобрести настенные светильники или настольные лампы. Необходимо помещение для сушки белья.
- замена оборудования
- обновить частично мягкую мебель и инвентарь в комнатах

- увеличить количество тренажеров
- нужны душевые в комнате и радио и часы
- сделать комнату для курения
- душ в комнатах, холодильник, настольная лампа, телевизор
- приобрести настольную игру "джоколо"
- улучшить финансирование реабилитационного центра
- обязательно нужно оборудовать ванную на 2 этаже (для колясочников)
- нужны душевые кабинки и приемники радио
- замена оборудования

Приложение 7. Результаты опроса экспертов – членов общественных советов

Все показатели. Частотные таблицы

1. Оцените, пожалуйста, полноту и актуальность информации о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» в соответствии с порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемым в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации?	абс.	%
1. Соответствует порядку	69	66,3
2. Соответствует порядку не полностью	30	28,8
3. Не соответствует порядку	1	1,0

2. Оцените, пожалуйста, соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению требованиям Национального стандарта Российской Федерации «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению. ГОСТ Р 52872-2012»?	абс.	%
1. Соответствует в полной мере	14	13,5
2. Соответствует не в полной мере	18	17,3
3. Не соответствует	59	56,7

3. Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания *(в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги)*, размещаемой на информационных стендах в помещениях организации?	абс.	%
1. Информация имеется в полной мере	91	87,5
2. Информация имеется не в полной мере	6	5,8
3. Информация отсутствует	0	0,0

4. Оцените, пожалуйста, наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг?	Да, имеется		Нет, отсутствует	
	абс.	%	абс.	%
1.Телефон	103	99,0	0	0,0
2.Электронная почта	97	93,3	2	1,9
3.Электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	81	77,9	13	12,5

5. Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации?	Получена полная информация		Получена частичная информация		Информация не получена	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. По телефону	100	96,2	1	1,0	0	0,0
2. По электронной почте	79	76,0	3	2,9	0	0,0
3. С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»	62	59,6	5	4,8	14	13,5

6. Оцените, пожалуйста, наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг?	Возможность обеспечена		Возможность отсутствует	
	абс.	%	абс.	%
1. Лично в организации социального обслуживания	103	99,0	0	0,0
2. По телефону на «горячую линию»	78	75,0	12	11,5
3. С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»	74	71,2	15	14,4

7. Оцените, пожалуйста, наличие понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа)?	Представлена в полном объеме		Представлена частично		Информация отсутствует	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%
1. В общедоступных местах на информационных стендах	80	76,9	12	11,5	4	3,8
2. По телефону организации социального обслуживания	81	77,9	3	2,9	4	3,8
3. На официальном сайте организации социального обслуживания	65	62,5	13	12,5	10	9,6

8. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации *(при личном обращении, по телефону, на официальном сайте)* о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?	абс.	%
1. Удовлетворен.	81	77,9
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	14	13,5
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	0	0,0
4. Не удовлетворен	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	9	8,7
К		0,9

9. Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг *(лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)*?	абс.	%
1. Доступны.	15	14,4
2. Больше доступны, чем не доступны	46	44,2
3. Больше не доступны, чем доступны	21	20,2
4. Не доступны	17	16,3
5. Затрудняюсь ответить	5	4,8
К		0,2

10. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения?	абс.	%
1. Доступны.	28	26,9
2. Больше доступны, чем не доступны	23	22,1
3. Больше не доступны, чем доступны	28	26,9
4. Не доступны	18	17,3
5. Затрудняюсь ответить	7	6,7
К		0,0

11. Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-бытовые помещения *(для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме)*?	абс.	%
1. Доступны.	51	49,0
2. Больше доступны, чем не доступны	23	22,1
3. Больше не доступны, чем доступны	11	10,6
4. Не доступны	6	5,8
5. Затрудняюсь ответить	13	12,5
К		0,5

12. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг *(в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)*?	абс.	%
1. Доступны.	54	51,9
2. Больше доступны, чем не доступны	35	33,7
3. Больше не доступны, чем доступны	4	3,8
4. Не доступны	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	11	10,6
К		0,8

13. Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг?	абс.	%
1. Достаточно.	68	65,4
2. Скорее достаточно, чем не достаточно	26	25,0
3. Скорее не достаточно, чем достаточно	2	1,9
4. Не достаточно	2	1,9
5. Затрудняюсь ответить	6	5,8
К		0,9

14. Оцените, пожалуйста, состояние помещений организации социального обслуживания для предоставления социальных услуг:	Да		Скорее да, чем нет		Скорее нет, чем да		Нет		Затрудняюсь ответить		**К**
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	
1. требуют капитального ремонта (все здание или часть помещений)	16	15,4	11	10,6	9	8,7	33	31,7	35	33,7	-0,14
2. требуют косметического ремонта (все здание или часть помещений)	33	31,7	18	17,3	14	13,5	15	14,4	24	23,1	0,21
3. ремонт не требуется, необходима более тщательная уборка помещений	1	1,0	0	0,0	6	5,8	43	41,3	54	51,9	-0,46
4. здание и помещения в нем в хорошем состоянии	32	30,8	21	20,2	3	2,9	4	3,8	44	42,3	0,44

15. Есть ли в учреждении социального обслуживания видео, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения?	абс.	%
1. Есть	5	4,8
2. Нет	92	88,5

16. Есть ли в учреждении оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с функциональным назначением организации и потребностью получателей социальных услуг?	абс.	%
1. Есть	80	76,9
2. Нет	14	13,5

17. Присутствуют ли неприятные запахи в жилых помещениях организации социального обслуживания?	абс.	%
1. Да	5	4,8
2. Нет	84	80,8

18. Соответствует ли доля жилых помещений в организации социального обслуживания установленным нормам площади на 1 человека?	абс.	%
1. Да	59	56,7
2. Нет	10	9,6

19. Сколько составляет среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания (при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг, подачи заявления о предоставлении социальных услуг)?	абс.	%
1. Менее 15 минут	89	85,6
2. От 15 до 30 минут	5	4,8
3. Более 30 минут	0	0,0

20. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания?	абс.	%
1. Доброжелательны.	93	89,4
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны	5	4,8
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны	0	0,0
4. Не доброжелательны	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	6	5,8
К		0,9

21. Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?	абс.	%
1. Компетентны.	85	81,7
2. Скорее компетентны, чем не компетентны	14	13,5
3. Скорее не компетентны, чем компетентны	0	0,0
4. Не компетентны	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	5	4,8
К		1,0

22. Оцените, пожалуйста, образование работников, имеющих по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности:	абс.	%
1. Высшее образование	60	57,7
2. Среднее профессиональное образование	21	20,2

23. Работники, прошедшие повышение квалификации/профессиональную переподготовку *(по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности)*?	абс.	%
1. Да	77	74,0
2. Нет	3	2,9

24. Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг:	Да, удовлетворен		Скорее да, чем нет		Скорее нет, чем да		Нет, не удовлетворен		Затрудняюсь ответить		**К**
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	
1. помещением	62	59,6	19	18,3	2	1,9	0	0,0	21	20,2	0,76
2. оборудованием	54	51,9	17	16,3	3	2,9	0	0,0	30	28,8	0,65
3. питанием	46	44,2	15	14,4	1	1,0	0	0,0	42	40,4	0,58
4. мебелью, мягким инвентарем	46	44,2	18	17,3	4	3,8	1	1,0	35	33,7	0,57
5. возможностью хранения личных вещей	55	52,9	8	7,7	1	1,0	0	0,0	40	38,5	0,60
6. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиен/ помещением	33	31,7	17	16,3	9	8,7	1	1,0	44	42,3	0,38
7. порядком оплаты услуг	70	67,3	9	8,7	1	1,0	0	0,0	24	23,1	0,75
8. конфиденциальностью	73	70,2	7	6,7	0	0,0	0	0,0	24	23,1	0,77
9. графиком посещений	74	71,2	13	12,5	0	0,0	0	0,0	17	16,3	0,84
10. сроками предоставления услуг	75	72,1	14	13,5	0	0,0	0	0,0	15	14,4	0,86
11. оперативностью решения вопросов	73	70,2	13	12,5	0	0,0	0	0,0	18	17,3	0,83
Средне значение k											0,69

25. Удовлетворенность получателей социальных услуг, качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)?	абс.	%
1. Удовлетворен.	66	63,5
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	15	14,4
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен	2	1,9
4. Не удовлетворен	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	21	20,2
К		0,8

26. Количество зарегистрированных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде?	абс.	%
1. Более 10 жалоб на 100 получателей социальных услуг	4	3,8
2. От 6 до 10 жалоб на 100 получателей социальных услуг	1	1,0
3. От 1 до 5 жалоб на 100 получателей социальных услуг	3	2,9
4. Жалобы не зарегистрированы	82	78,8

27. Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	абс.	%
1. Да, я буду рекомендовать	89	85,6
2. Скорее да, чем нет	9	8,7
3. Скорее нет, чем да	0	0,0
4. Нет, я не буду рекомендовать	0	0,0
5. Затрудняюсь ответить	6	5,8
К		0,9

Приложение 8. Открытые вопросы. Ответы членов ОС

Что вас не утраивает в работе учреждения?

(Сохранена стилистика респондентов. Указано количество повторов в абсолютных числах)

Архангельский ЦСО

- недоступно учреждение для инвалидов, использующих коляску. Соц такси работает только с 9 до 17, одной машины недостаточно. Нет подъемника для колясочников

Вельский КЦСО

- нет зала для проведения лекций и бесед, мало тренажоров
- меня всё устраивает. Работа соцработника тяжелая и ответственная, молодцы, делают с душой
- помещение и мебель

Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»

- всё устраивает (2 человека)

Верхнетоемский КЦСО

- не в полном объеме используется имеющееся мед.оборудование
- работа оборудования душевых комнат

Вилегодский КЦСО

- Отсутствие отдельного, хорошего помещения

Виноградовский КЦСО

- мало информации об учреждении
- удовлетворяет все
- недоступно прийти в здание и на 2 этаж, для этого спланировать цчасток
- доступная среда. Очень трудно добраться до специалистов по причине - помещение расположено на втором этаже - не только на каляске, но и пожилым людям нужно стремиться к приобретению подъемника или кнопки вызова.

Коряжемский КЦСО

- разрозненность территориальная

Котласский КЦСО

- По возможности обеспечить доступность учрждения для маломобильных групп населения
- Не в полной мере обеспечение путевками в дома - интернаты, затруднительный процесс оформления

Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями

- Претензий к работе нет

Лешуконский КЦСО

- жалобы на своих сотрудников
- кадровый состав соц работников, обслуживающих на дому, а также в соц приюте

Мезенский КЦСО

- Все устраивает

Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии

- Не достаточное кол-во узких специалистов (логопедов, дефектологов) отсутствие пандусов
- Безопасный вход и доступный для маломобильных групп, косметический ремонт.
- необходимость косметического ремонта помещений, оборудование пандусов

Няндомский КЦСО

- на современном уровне - устраивает. Но надо планировать новые идеи обслуживания с перспективой на будущее, оборудование стационарного отделения аудио и видео инфоматериалами.
- Всё устраивает
- Все устраивает, благодарят за обслуживание инвалидов.
- В работе учреждения устраивает всё: доброжелательность, вежливость, внимание, компетентность работников, условия жизни удовлетворительны, помещение соответствует всем нормам и стандартам, медиц. Обслужив. На высшем уровне, питание комплексное и вкусное. Спасибо за профессионализм и высокое качество обслужив.

Онежский КЦСО

- уменьшить нагрузку соц работника

Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями

- оборудование и мебель следует обновить. Косметический ремонт. Увеличить число команд специалистов

Плесецкий КЦСО

- все устраивает

Северодвинский КЦСО «Забота»

- надо сделать ремонт

Устьянский КЦСО

- Введение с 01.01.2015 г. Введение новых тарифов

- За качеством предоставления услуг (особенно сельских отдалённых поселений) необходим более строгий контроль. 2. Уровень профессиональной подготовки социальных работников.

Холмогорский КЦСО

- все устраивает (2 человека)

Центр реабилитации «Родник»

- отсутствие лифта
- всё устраивает
- необходим лифт с 1 по 5 этаж в жилом корпусе

Шенкурский КЦСО

- Всё устраивает в работе, но очень большой объём документов.
- Большое количество отчётности

Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в учреждении?
(Сохранена стилистика респондентов. Указано количество повторов в абсолютных числах)

Архангельский ЦСО

- оборудовать спец средствами соц гигинич. Комнаты и прилегающие территории. Поставить указатели от ворот до дверейцентра
- недоступно для инвалидов колясочников, установаить указатели
- услугу "соц. Такси" должно предоставить траснопортные предприятия, такие как АПАП и пр, установить указатели от шлагбаума до входа. приобрести подъемник.

Вельский КЦСО

- подобрать другое помещение для размещения КЦСО
- записывать людей к узким специалистам и давать им соцработникоа чтобы люди из деревень не стояли в очереди обратиться к главврачу подключить его
- семинарами, конкурсами экзаменационными
- семинарами, конкурсами, экзаменационами
- нужно здание приспособленное для работы с нуждающимися в социальных услугах
- разнообразить работу клуба Здоровье, организовать обучение иностранным языкам и танцами

Верхнетоемский КЦСО

- открыть при центре дневное отделение для реабилитации молодых инвалидов и оказание платных мед услуг при оздоровительном отделении
- предоставить возможность для бесплатной реабилитации молодых инвалидов
- расширить перечень предоставляемых услуг

Вилегодский КЦСО

- Дополнительное финансирование, увеличение количества новых видов услуг

Виноградовский КЦСО

- обучение социальных работников 2. досуговая форма с клиентами 3. информирование клиентов об изменениях в сфере социального обслуживания

Каргопольский КЦСО

- Центру желательно предоставить помещение более просторное и на 1 этаже.

Коряжемский КЦСО

- оборудовать на улице зону отдыха (скамейки, беседки) 2) укомплектовать ставку врача-терапевта 3) провести ремонт фасада здания 4) оборудовать забором прилегающую территорию

Котласский КЦСО

- При должном финансировани обеспечить доступность получения социальных услуг для маломобильных инвалидов
- Сотрудникам имеющими периодический контакт с клиентами с нарушением слуха. Получить навыки общения посредством русского жестового языка
- индивидуально проводить работу с инвалидами, престарелыми, пробуждать интерес к интенсивному отдыху, регулярному посещения учреждения

Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями

- Спрос больше, чем предложение, поэтому необходимо большее кол-во подобных центров.

Лешуконский КЦСО

- повышение зар платы работникам, аппарата учреждения, повышение требований к соц работникам обслуживающих на дому (оборудование и т. Д .)

Мезенский КЦСО

- Для развития учреждения нужны дополнительные помещения

Новодвинский детский дом интернат для детей с серьезными нарушениями интеллектуальном развитии

- Проведение косметических ремонтов, установка пандусов, укомплектование штатного расписания дополн. ставками узких специалистов.
- Увеличить количество ставок узких специалистов. Доступный и безопасный вход выход в здание.
- выделить финансирование на проведение косметического ремонта, пандусов, реабилитационного оборудования

Новодвинский КЦСО

- обновление и улучшение материально-технической базы, оборудование помещений для доступности инвалидов

Няндомский КЦСО

- Дооборудовать поручнями санитарные комнаты для инвалидов и малодоступных.
- Дооборудовать поручнями санитарные комнаты для инвалидов.
- Установить кнопки сигнала оповещения световая гамма для глухих.

Опорно-экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями

- оборудование и мебель следует обновить. Косметический ремонт. Увеличить число команд специалистов

Плесецкий КЦСО

- увеличить количество средств реабилитации
- необходим пандус широкие двери и каридоры

Приморский КЦСО

- необходима установка лифта (2 человека)
- необходим пандус (2 человека)
- необходимо организовать подъезд транспорта к крыльцу учреждения, также обустроить крыльцо и установить лифт так как места для проживания расположены на 2-3 этажах
- установка лифта и подъезд транспорта

Северодвинский КЦСО «Забота»

- информация должна быть более доступней, прозрачней, индивидуальною, конкретной в соответствии с показаниями лечащего врача обслуживающего пациента
- перевести всех специалистов на 4й этаж

Устьянский КЦСО

- Больше уделять внимания проверкам качества обслуживания, работать по тарифам от 28.03.2013 г.
- Проведение специалистами КСЦО обучающих семинаров, тренингов для социальных работников

Холмогорский КЦСО

- 1) предоставление помещения в оперативное управление для развития учреждения; 2) увеличить среднесписочную численность социальных работников по дорожной карте в соответствии со штатным расписанием учреждения; 3) привести в соответствие заработную плату сотрудников учреждения путем пересмотра окладов в сторону увеличения; 4) предоставлением бесплатного социального обслуживания; 5) предложение к министерству труда занятости и социального развития Архангельской области: своевременное информирование изменений нормативной базы в сфере соц.обслуживания в виду отсутствия в учреждении специалистов узкого профиля (юристконсульт, юрист, психолог) (2 человека)

Центр реабилитации «Родник»

- оборудовать внешний лифт; обновить инвентарь; адаптировать сайт с учетом потребностей инвалидов по зрению; увеличение стоимости койко-дня
- помочь установить сайд для слабовидящих
- обновить мягкую мебель и инвентарь в комнатах (частично)