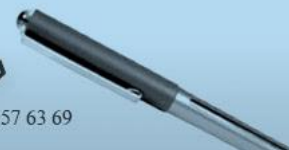


Отчет

по проведению оценки качества условий
оказания услуг 23 (двадцатью тремя)
организациями социального обслуживания
населения, расположенными на территории
Архангельской области и входящими в
информационную систему «Реестр поставщиков
социальных услуг Архангельской области»

 *FG 000 «АС-Холдинг»*

8 (926) 957 63 69



Москва, 2021 год

ЦЕЛИ И ОБЪЕКТ НОК

Цель: Проведение аналитического исследования, мониторинга и разработки в области общественных и гуманитарных наук по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг поставщиками социальных услуг, расположенными на территории Архангельской области, оказывающими услуги в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной или стационарной форме социального обслуживания (далее – негосударственные организации социального обслуживания).

Оценивались

23 организации социального обслуживания населения, расположенными на территории Архангельской области и входящими в информационную систему «Реестр поставщиков социальных услуг Архангельской области».

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОК

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Архангельской области проводится в соответствии с:

- Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями);
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 317н);
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 г. № 675н «Об утверждении и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОК

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 344н);
- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, подготовленными в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

МЕТОДОЛОГИЯ

КРИТЕРИИ НОК

- ▼ Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»;
- ▼ Критерий 2. «Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления социальной услуги»;
- ▼ Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»;
- ▼ Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»;
- ▼ Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».□



Количество человек, принявших участие в НОК

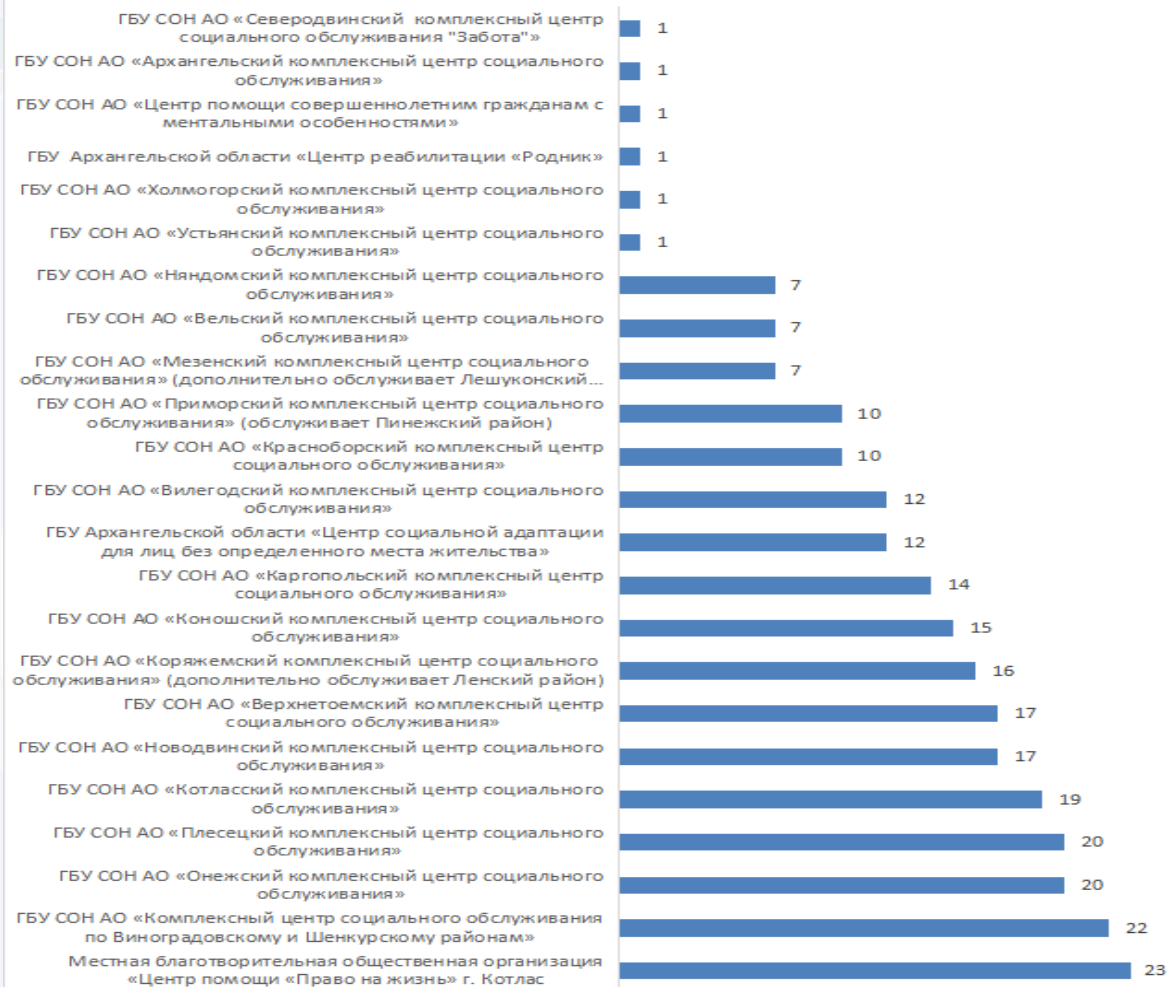
№ п/п	Наименование учреждения	Выборка (анкет)	Респондентов с ОВЗ
1	ГБУ СОН АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания»	600	276
2	ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания»	243	90
3	ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания»	482	240
4	ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания»	121	82
5	ГБУ СОН АО «Комплексный центр социального обслуживания по Виноградовскому и Шенкурскому районам»	284	66
6	ГБУ СОН АО «Каргопольский комплексный центр социального обслуживания»	141	67
7	ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания»	184	55
8	ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания» (дополнительно обслуживает Ленский район)	160	67
9	ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания»	308	58
10	ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания»	153	42
11	ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания» (дополнительно обслуживает Лешуконский район)	141	57
12	ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания»	335	175
13	ГБУ СОН АО «Няндомский комплексный центр социального обслуживания»	212	45
14	ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания»	226	113
15	ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания»	216	56
16	ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания» (обслуживает Пинежский район)	128	56
17	ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота»	296	181
18	ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания»	190	48
19	ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания»	142	76
20	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр реабилитации «Родник»	32	16
21	ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями»	98	17
22	Местная благотворительная общественная организация «Центр помощи «Право на жизнь» г. Котлас	20	0
23	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	8	5

Общий балл по организациям

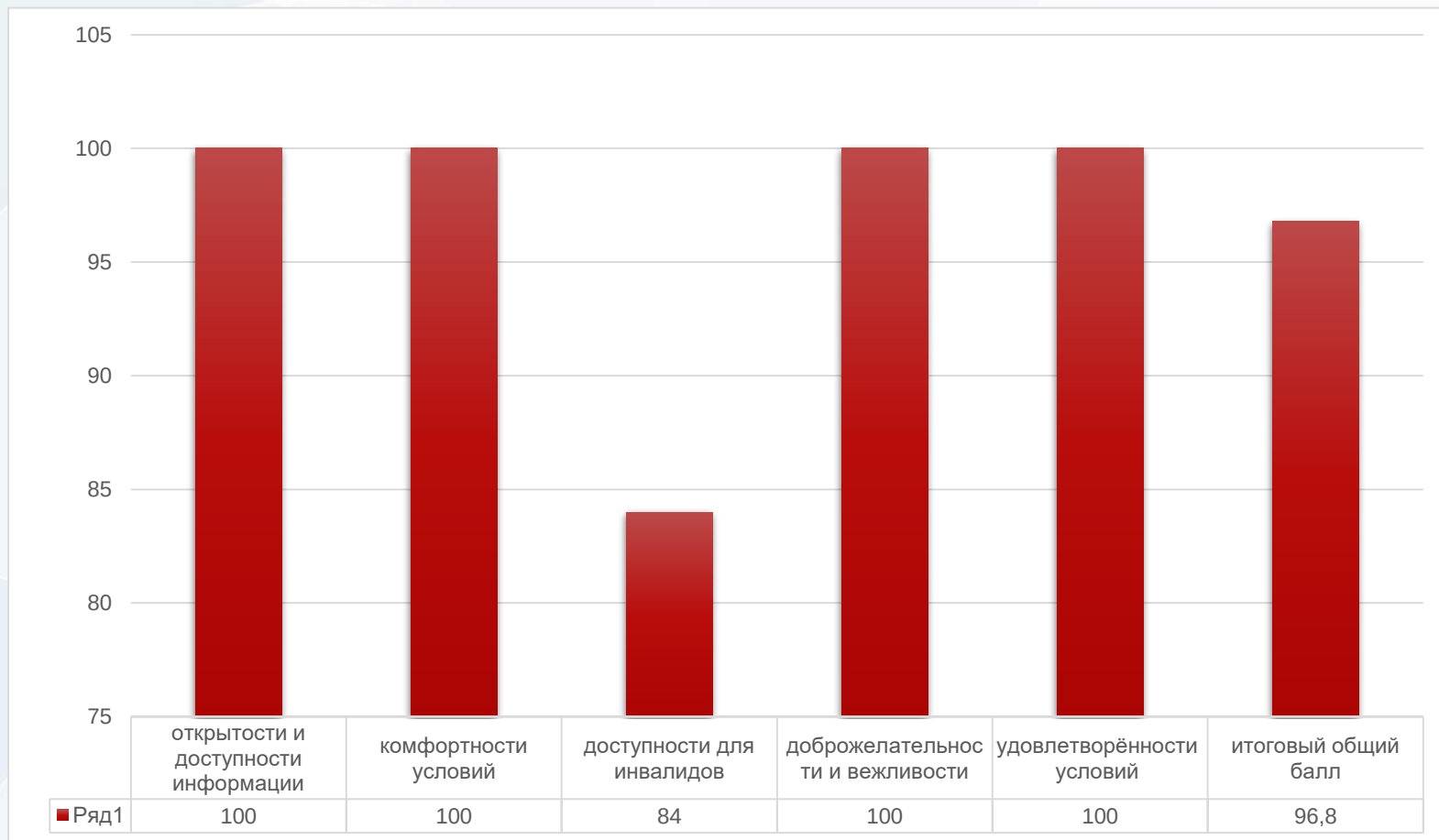


Рейтинг учреждений

Рейтинг



Средний балл по критериям



Итоговые баллы по критериям

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
1	ГБУ СОН АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100	100	100,00	1
2	ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	94	100	100	98,80	7
3	ГБУ СОН АО «Верхнотоемский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	74	100	100	94,80	18
4	ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	84	100	100	96,80	12
5	ГБУ СОН АО «Комплексный центр социального обслуживания по Виноградовскому и Шенкурскому районам»	100	100	54	100	100	90,80	22
6	ГБУ СОН АО «Каргопольский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	82	100	100	96,40	14
7	ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	82	100	100	95,80	15
8	ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания» (дополнительно обслуживает Ленский район)	100	100	78	100	100	95,60	15
9	ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	78	100	100	95,60	17
10	ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	88	100	100	97,60	10
11	ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания» (дополнительно обслуживает Лешуконский район)	100	100	94	100	100	98,80	7
12	ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	74	100	100	94,80	18
13	ГБУ СОН АО «Няндомский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	94	100	100	98,80	7
14	ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	74	100	100	94,80	18
15	ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания»	100	100	74	100	100	94,80	18
16	ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания» (обслуживает Пинежский район)	100	100	88	100	100	97,60	10
17	ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота»	100	100	100	100	100	100,00	1
18	ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100	100	100,00	1
19	ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100	100	100,00	1
20	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр реабилитации «Родник»	100	100	100	100	100	100,00	1
21	ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями»	100	100	100	100	100	100,00	1
22	Местная благотворительная общественная организация «Центр помощи «Право на жизнь» г. Котлас	100	100	36	100	100	87,20	23
23	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	100	100	84	100	100	96,80	12
	Итоговый средний балл	98,0	99,7	84,0	100,0	100,0	96,3	

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
1	ГБУ СОН АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
2	ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
3	ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
4	ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
5	ГБУ СОН АО «Комплексный центр социального обслуживания по Виноградовскому и Шенкурскому районам»	100	100	100	100
6	ГБУ СОН АО «Каргопольский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
7	ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
8	ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания» (дополнительно обслуживает Ленский район)	100	100	100	100
9	ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
10	ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
11	ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания» (дополнительно обслуживает Лешуконский район)	100	100	100	100
12	ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
13	ГБУ СОН АО «Няндомский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
14	ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	94
15	ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
16	ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания» (обслуживает Пинежский район)	100	100	100	100
17	ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота»	100	100	100	100
18	ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
19	ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
20	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр реабилитации «Родник»	100	100	100	100
21	ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями»	100	100	100	100
22	Местная благотворительная общественная организация «Центр помощи «Право на жизнь» г. Котлас	100	100	100	100
23	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	100	100	100	100
	среднее	100	100	100	100

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит2
		2.1. П.комф	2.2. П.ожид	2.3. У.комф.	
1	ГБУ СОН АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
2	ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
3	ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
4	ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
5	ГБУ СОН АО «Комплексный центр социального обслуживания по Виноградовскому и Шенкурскому районам»	100	100	100	100
6	ГБУ СОН АО «Каргопольский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
7	ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
8	ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания» (дополнительно обслуживает Ленский район)	100	100	100	100
9	ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
10	ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
11	ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания» (дополнительно обслуживает Лешуконский район)	100	100	100	100
12	ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
13	ГБУ СОН АО «Няндомский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
14	ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
15	ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
16	ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания» (обслуживает Пинежский район)	100	100	100	100
17	ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота»	100	100	100	100
18	ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
19	ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
20	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр реабилитации «Родник»	100	100	100	100
21	ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями»	100	100	100	100
22	Местная благотворительная общественная организация «Центр помощи «Право на жизнь» г. Котлас	100	100	100	100
23	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	100	100	100	100
	среднее	100	100	100	100

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит3
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
1	ГБУ СОН АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
2	ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания»	80	100	100	94
3	ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания»	40	80	100	74
4	ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания»	100	60	100	84
5	ГБУ СОН АО «Комплексный центр социального обслуживания по Виноградовскому и Шенкурскому районам»	-	60	100	54
6	ГБУ СОН АО «Каргопольский комплексный центр социального обслуживания»	40	100	100	82
7	ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания»	40	100	100	82
8	ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания» (дополнительно обслуживает Ленский район)	80	60	100	78
9	ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания»	80	60	100	78
10	ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания»	60	100	100	88
11	ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания» (дополнительно обслуживает Лешуконский район)	80	100	100	94
12	ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания»	40	80	100	74
13	ГБУ СОН АО «Няндомский комплексный центр социального обслуживания»	80	100	100	94
14	ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания»	40	80	100	74
15	ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания»	40	80	100	74
16	ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания» (обслуживает Пинежский район)	60	100	100	88
17	ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота»	100	100	100	100
18	ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
19	ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
20	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр реабилитации «Родник»	100	100	100	100
21	ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями»	100	100	100	100
22	Местная благотворительная общественная организация «Центр помощи «Право на жизнь» г. Котлас	20	0	100	36
23	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	100	60	100	84
	среднее	69	83	100	84

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист. у	
1	ГБУ СОН АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
2	ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
3	ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
4	ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
5	ГБУ СОН АО «Комплексный центр социального обслуживания по Виноградовскому и Шенкурскому районам»	100	100	100	100
6	ГБУ СОН АО «Каргопольский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
7	ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
8	ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания» (дополнительно обслуживает Ленский район)	100	100	100	100
9	ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
10	ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
11	ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания» (дополнительно обслуживает Лешуконский район)	100	100	100	100
12	ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
13	ГБУ СОН АО «Няндомский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
14	ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
15	ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
16	ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания» (обслуживает Пинежский район)	100	100	100	100
17	ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота»	100	100	100	100
18	ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
19	ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
20	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр реабилитации «Родник»	100	100	100	100
21	ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями»	100	100	100	100
22	Местная благотворительная общественная организация «Центр помощи «Право на жизнь» г. Котлас	100	100	100	100
23	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	100	100	100	100
	среднее	100	100	100	100

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит5
		5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд	
1	ГБУ СОН АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
2	ГБУ СОН АО «Вельский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
3	ГБУ СОН АО «Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
4	ГБУ СОН АО «Вилегодский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
5	ГБУ СОН АО «Комплексный центр социального обслуживания по Виноградовскому и Шенкурскому районам»	100	100	100	100
6	ГБУ СОН АО «Каргопольский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
7	ГБУ СОН АО «Коношский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
8	ГБУ СОН АО «Коряжемский комплексный центр социального обслуживания» (дополнительно обслуживает Ленский район)	100	100	100	100
9	ГБУ СОН АО «Котласский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
10	ГБУ СОН АО «Красноборский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
11	ГБУ СОН АО «Мезенский комплексный центр социального обслуживания» (дополнительно обслуживает Лешуконский район)	100	100	100	100
12	ГБУ СОН АО «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
13	ГБУ СОН АО «Няндомский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
14	ГБУ СОН АО «Онежский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
15	ГБУ СОН АО «Плесецкий комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
16	ГБУ СОН АО «Приморский комплексный центр социального обслуживания» (обслуживает Пинежский район)	100	100	100	100
17	ГБУ СОН АО «Северодвинский комплексный центр социального обслуживания «Забота»	100	100	100	100
18	ГБУ СОН АО «Устьянский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
19	ГБУ СОН АО «Холмогорский комплексный центр социального обслуживания»	100	100	100	100
20	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр реабилитации «Родник»	100	100	100	100
21	ГБУ СОН АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями»	100	100	100	100
22	Местная благотворительная общественная организация «Центр помощи «Право на жизнь» г. Котлас	100	100	100	100
23	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	100	100	100	100
	среднее	100,0	100,0	100,0	100,0

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Соколова Лира Юрьевна

тел. 89269576369

e-mail lirasok@mail.ru