

Информация
об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры в 2020 году

(утверждены протоколом Общественного совета по проведению независимой оценки качества при
Депсоцразвития Югры от 18.12.2020 № 7)

В 2020 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – независимая оценка) проведена в отношении 114 организаций (44 государственных, 70 негосударственных), оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, включенных в Реестр поставщиков социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Организацией-оператором на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки определено – ООО «Научно-технический центр «Перспектива» (г. Тюмень), заключен государственный контракт от 08.06.2020 № ГК-10/20.

Деятельность организаций социального обслуживания оценивалась по установленным Минтруда России критериям, которые выражаются в балльных значениях общих показателей (от 0 до 100).

Источниками информации для проведения независимой оценки являются:

официальные сайты поставщиков социальных услуг в информационно-коммуникационной сети «Интернет»,

информационные стенды в помещениях поставщиков социальных услуг;

официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

результаты изучения условий оказания услуг поставщиков социальных услуг;

мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

Для получения итоговых результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг осуществлен опрос граждан-получателей социальных услуг.

Так, для получения итоговых результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, опросом охвачено 21 116 респондентов, из них:

в ходе анкетирования получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование) – 16 879 респондентов;

в ходе телефонного опроса получателей услуг – 4 237 респондентов.

Результаты проведенного исследования в 2020 году, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 114 организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, дают основания сделать следующие выводы по каждому общему критерию:

Средние значения показателей (по всем 114 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

«Открытость и доступность информации об организации» - 60,5 баллов (из 100 возможных);

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 89,7 баллов;

«Доступность услуг для инвалидов» - 43,3 балла;

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 96,5 баллов;

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98,3 балла.

По результатам проведения независимой оценки в 2020 году лидерами рейтинга являются государственные поставщики социальных услуг (1-39 места, 42-45), при этом 5 государственных поставщиков (из 44) набрали более 99,00 баллов.

При этом бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения» набрало по результатам независимой оценки 100 баллов.

Среди 70 негосударственных поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке, лучшие результаты показали:

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Сателлит» (Сургутский район) - 92,6 баллов;

Автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Центр интегрированного инклюзивного образования и социальной адаптации «Счастье» (г. Сургут) - 92,4 балла;

Остальные 68 негосударственных поставщиков социальных услуг замыкают общий рейтинг, и занимают места с 46 по 114.

Показатель оценки качества по отрасли социального обслуживания в регионе определяется в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 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».

По результатам независимой оценки в 2020 году показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в регионе по пяти общим критериям составляет 77,7 баллов (в 2019 - 93,93 баллов, в 2018 году – 84,25), что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг.

Снижение показателя в 2020 году обусловлено большим количеством негосударственных поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке, в том числе 33 индивидуальных предпринимателя.

Рейтинг организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки в 2020 году

№ п/п	Наименование организации	Рейтинговый балл
1.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	100,0
2.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,9
3.	Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»	99,6
4.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,1
5.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,1
6.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	98,9
7.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,8
8.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Геронтологический центр»	98,4
9.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	98,2
10.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	98,1
11.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,1
12.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа- Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	98,0
13.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,8
14.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям»	97,7
15.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	97,6
16.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	97,1
17.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,0
18.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,8
19.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	96,8
20.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	96,7
21.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Психоневрологический интернат»	96,5
22.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	96,4
23.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа— Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,1
24.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,6
25.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	95,4
26.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,3
27.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,2
28.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,6
29.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	94,5
30.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	94,4
31.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	93,9

32.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»	93,9
33.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	93,8
34.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социального обслуживания населения»	93,6
35.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	93,6
36.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	93,3
37.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	93,3
38.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»	93,0
39.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	92,7
40.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Сателлит»	92,6
41.	Автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Центр интегрированного инклюзивного образования и социальной адаптации «Счастье»	92,4
42.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	92,4
43.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	91,9
44.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	91,6
45.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	91,6
46.	Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди»	90,5
47.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	86,1
48.	Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение»	84,0
49.	АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродейа»	83,4
50.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной реабилитации «Феникс»	83,1
51.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Родник»	83,0
52.	Автономная некоммерческая организация «Центр комплексного социального обслуживания «Анастасия»	81,9
53.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Верь в себя!»	81,2
54.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Доброта»	80,6
55.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА»	78,3
56.	Автономная некоммерческая организация «Служба предоставления психолого-педагогических услуг «Харизма»	78,2
57.	Автономная некоммерческая организация «Центр аппаратной коррекции «АППАРАТКО»	77,0
58.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Доверие»	75,0
59.	Индивидуальный предприниматель Бурлак Лилия Романовна	74,5
60.	Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна	74,0
61.	Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич	73,8
62.	Автономная некоммерческая организация Центр социального и медицинского обслуживания населения «Заботливое сердце»	73,2
63.	Общество с ограниченной ответственностью «Сибирский лекарь»	72,6
64.	АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие»	72,6
65.	Частное образовательное учреждение «Детский центр «Успех»	72,3
66.	Местная общественная организация «Молодежный городской клуб молодых людей с ограниченными возможностями здоровья «САМиТ»	72,2
67.	Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»	71,6
68.	Индивидуальный предприниматель Иванова Н.Ф.	70,9
69.	Индивидуальный предприниматель Тюменцева А.А.	70,7
70.	Общество с ограниченной ответственностью «Здравсервис Ко»	70,7
71.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга»	70,6

72.	Индивидуальный предприниматель Вахидова Олеся Анатольевна. Агентство по оказанию услуг «Доброе дело»	70,5
73.	Индивидуальный предприниматель Фадеева О.Н.	68,7
74.	Местная общественная организация «Коррекционно-развивающий центр «ЛогоПлюс» Белоярского района»	68,2
75.	Индивидуальный предприниматель Токарева Ольга Александровна	68,1
76.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Вектор»	67,8
77.	Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна	67,0
78.	Индивидуальный предприниматель Курамшина Л.Р.	66,8
79.	Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»	66,8
80.	Общество с ограниченной ответственностью «Леотон»	66,6
81.	Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна	66,5
82.	Индивидуальный предприниматель Валеев А.С.	66,3
83.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Исток»	66,0
84.	Индивидуальный предприниматель Охохонин Владимир Александрович	65,1
85.	Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна	64,9
86.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Призвание»	64,1
87.	Общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальной реабилитации «Борей»	63,9
88.	Местная Нижневартовская районная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Надежда»	63,4
89.	Индивидуальный предприниматель Шаряфетдинова Анна Геннадьевна	63,1
90.	Общество с ограниченной ответственностью «Фрейя СТВА»	62,1
91.	Региональная благотворительная организация социальной адаптации граждан «Путь к себе»	61,9
92.	Индивидуальный предприниматель Долганова Елена Витальевна	61,5
93.	Индивидуальный предприниматель Тищенко М.В.	60,5
94.	Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна	60,0
95.	Местная Нижневартовская городская общественная организация ветеранов боевых действий «Красная звезда»	59,6
96.	Индивидуальный предприниматель Толмачева С.В.	59,2
97.	Индивидуальный предприниматель Калинин Александр Тимофеевич	59,2
98.	Региональная общественная организация «Детский клуб развития творческих и физических способностей «Апельсин»	58,0
99.	Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович	56,8
100.	Общество с ограниченной ответственностью «Нефтеюганская сервисная компания»	56,7
101.	Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна	56,6
102.	Индивидуальный предприниматель Козловский Илья Вячеславович	56,5
103.	Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна	55,6
104.	Индивидуальный предприниматель Молоков Олег Владимирович	55,6
105.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Центр реабилитации Анастасия»	54,7
106.	Индивидуальный предприниматель Жилиева Марина Ивановна	54,0
107.	Индивидуальный предприниматель Сефералиева С.И.	54,0
108.	Общество с ограниченной ответственностью «Зори Ваха»	54,0
109.	Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич	50,8
110.	Индивидуальный предприниматель Байкарова Татьяна Дмитриевна	46,8
111.	Индивидуальный предприниматель Рупасов Вячеслав Викторович	46,4
112.	Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна	46,0
113.	Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич	39,3
114.	Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна	19,3

Учитывая режим повышенной готовности в автономном округе впервые в рамках независимой оценки Оператор в отношении некоторых организаций осуществлял сбор информации в «удаленном режиме».

Так по рекомендациям Минтруда России¹ срок проведения независимой оценки в 2020 году мог быть продлен до 31 декабря 2020 года, с подведением ее результатов в течение I квартала 2021 года.

В период исполнения II этапа перечня услуг (сбор информации для аналитического отчета) были продлены сроки сбора информации, соответственно и сдвинулись сроки подведения результатов независимой оценки (III этап оказания услуг - подготовка аналитического отчета в рамках проведения независимой оценки).

В соответствии с протокольным решением от 08.12.2020 года № 6 члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры приняли решение осуществить сбор контрольной информации по материалам, представленным организацией-оператором путем посещения 2 организаций на территориях муниципальных образований автономного округа (гг: Сургут, Нягань, Нижневартовск, Ханты-Мансийск, Сургутский Ханты-мансийский районы).

Протокольным решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры от 18.12.2020 № 7 утверждены:

результаты проведения независимой оценки в 2020 году;
итоговые значения по каждой организации социального обслуживания (Рейтинг организаций, участвующих в независимой оценке в 2020 году)
аналитический отчет организации-оператора (приложения к отчету).

На официальном сайте Депсоцразвития Югры в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» размещена анкета для выражения мнений граждан о деятельности организаций социального обслуживания.

Опрос о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, на официальном сайте Депсоцразвития Югры прошли 2 763 человека (с исключением спама и тестирования), при этом 2 756 человек (99,7%) дали положительную оценку деятельности поставщиков социальных услуг.

На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) в 2020 году оставили отзыв 246 получателей услуг, все отзывы являются положительными, нейтральные, отрицательные отзывы отсутствуют.

¹ Письмо Заместителя министра Минтруда России от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4280;