
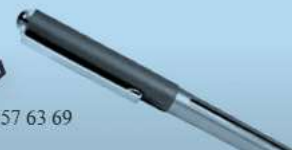


Доклад по результатам по сбора и обобщения информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2022 году

 *AS 000 «АС-Холдинг»*

8 (926) 957 63 69



ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Цели:

1. Повышение качества деятельности организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.
2. Улучшение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Задачи:

1. Получение информации об организации, о качестве предоставления социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.
2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.
3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания.

ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ, МЕТОДЫ

Объект исследования: поставщики социальных услуг ХМАО – Югры.

Предмет исследования: качество условий оказания услуг поставщиками социальных услуг ХМАО-Югры.

Методы исследования: контент-анализ сайтов, наблюдение, эксперимент, опрос (анкетирование, в т.ч. онлайн; интервьюирование, телефонный опрос);

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». □



Рейтинг учреждений (1-3 место)

№ п/п	Наименование поставщика социальных услуг	Итоговый балл	Место в рейтинге
1.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	1
2.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	100	1
3.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр»	100	1
4.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	1
5.	Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»	100	1
6.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр»	100	1
7.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	100	1
8.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,99	2
9.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,99	2
10.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,99	2
11.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,99	2
12.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»	99,99	2
13.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	99,99	2
14.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Жогалямский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,98	3
15.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,98	3

Результаты государственных поставщиков

Наиболее высокие места в рейтинге заняли государственные поставщики социальных услуг.

На первом месте оказались ГОСУДАРСТВЕННЫЕ поставщики социальных услуг, **набравшие итоговую оценку 100 баллов (7 поставщиков):**

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа- Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр».
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
5. Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр».
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр».
7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».

На второе место вышли поставщики, набравшие 99,99 баллов (6 поставщиков):

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения».
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения».
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения».
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения».
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям».
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям».

Третью позицию занимают поставщики, которые набрали 99, 98 балла (2 поставщика):

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа— Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»

Наименее высокие результаты, которые, однако являются высокими в градации, применяемой на сайте bus.gov.ru, показали следующие государственные поставщики:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения» – 97,60 балла;
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» – 97,57 балла;
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» – 97,20 балла;
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» – 96,36 баллов;
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр» – 96,14 баллов.

Результаты негосударственных поставщиков

Среди НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ поставщиков **наивысших результаты показали:**

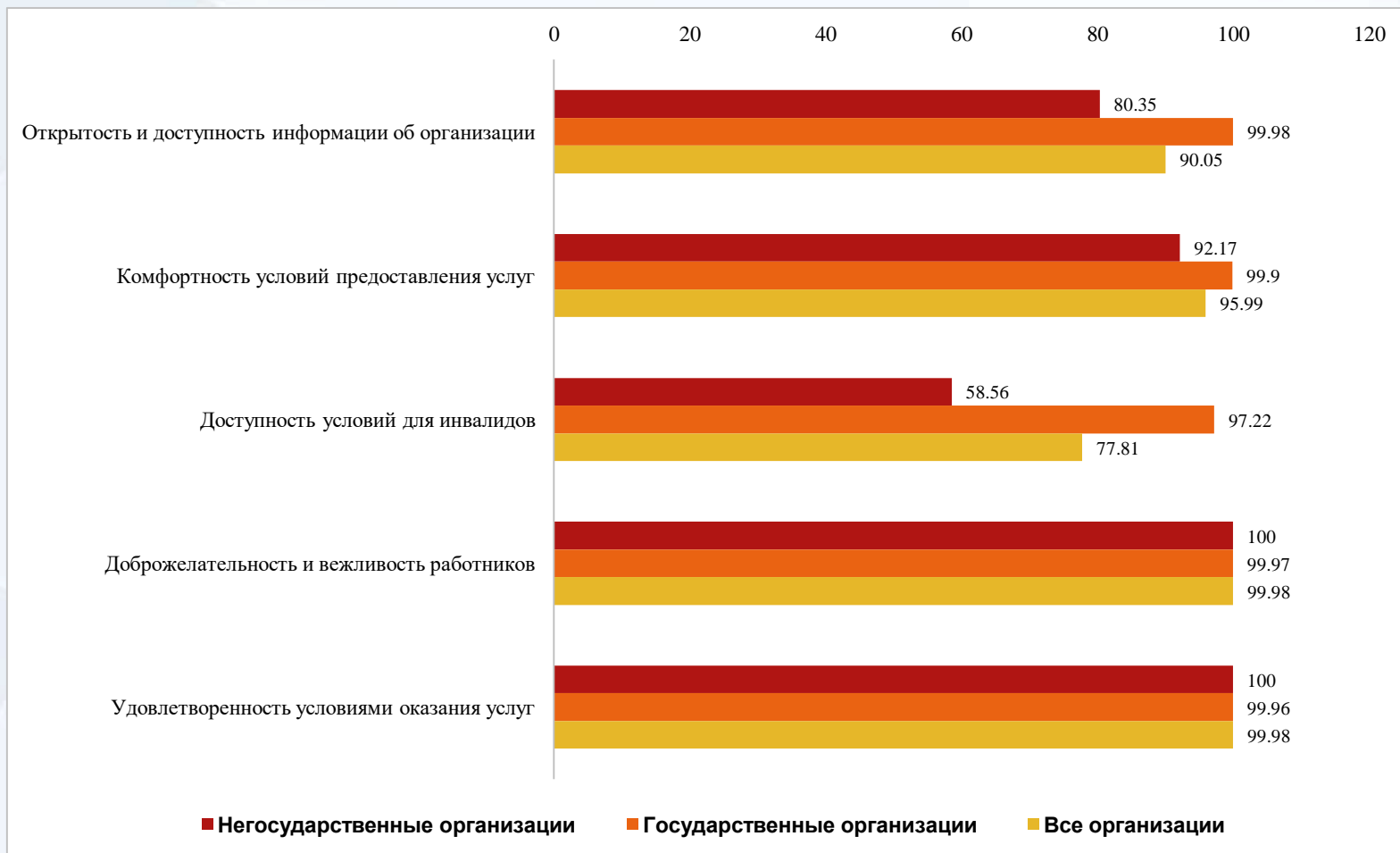
- **1 место** – Индивидуальный предприниматель Чижова Кристина Дмитриевна – 98,62 балла;
- **2 место** – получили 2 поставщика, набравшие по 97,60 балла – Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна и Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич;
- **3 место** – Меняйленко Алексей Сергеевич – 96,61 балла.

Наименьшие результаты, которые, однако являются выше среднего в градации, применяемой на сайте bus.gov.ru, показали следующие негосударственные поставщики:

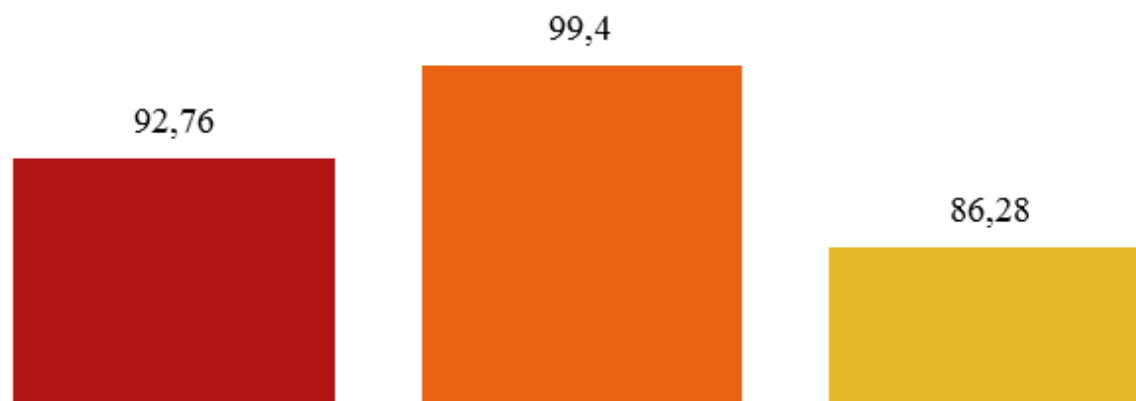
- Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович – 65,60 балла;
- Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна – 61,60 балла;
- Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна – 61,60 балла.

Поставщики, показавшие итоговый результат по всем 5 критериям, средний, ниже среднего и неудовлетворительный отсутствуют.

Средние баллы по критериям



Итоговые баллы



- В целом по отрасли (85 поставщиков)
- Государственные поставщики (42 поставщика)
- Негосударственные поставщики (43 поставщика)

Рекомендации

В соответствии с выделенными в предыдущем пункте недостатками, рекомендуется:

- 1) Для решения проблем с отсутствием официального сайта у негосударственных поставщиков социальных услуг, а также его наполняемостью – рекомендуется силами Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры создать единый информационный ресурс, на котором будут располагаться странички негосударственных организаций и индивидуальных предпринимателей, входящих в реестр. Для создания страничек рекомендуется разработать единый шаблон. Странички будут заполняться представителями организаций / индивидуальных предпринимателей. Государственным поставщикам следует обратить внимание на организацию понятной навигации по сайту, удобного поиска информации, необходимости освещенности о событиях и проводимых мероприятиях в учреждениях.
- 2) При отсутствии помещения у индивидуального предпринимателя, который предоставляет услуги на дому, рекомендуется рассмотреть вопрос о возможности создания зоны приёма посетителей в квартире или ином доступном помещении, где разместить:
 - стенд с необходимой информацией;
 - кресла (стулья) и столик;
 - графин с питьевой водой для обеспечения питьевого режима;
 - табличку со шрифтом Брайля на двери;
 - кресло-коляску.

Государственным поставщикам следует комплексно рассмотреть размещенные элементы навигации (таблички, указатели, визуальные и звуковые ориентиры) для удобства и надежной ориентации в помещениях.

- 3) Негосударственным поставщикам следует обратить внимание на те условия открытости и доступности информации, комфортности и доступности для инвалидов, которые могут быть выполнены в том числе и при отсутствии собственного помещения:

вместо информационного стенда может быть использована папка с наличием всех необходимых материалов, которая привозится к потенциальному получателю услуг на дом. В этом случае при проведении НОК предъявляются эти материалы. При оценке удовлетворённости для надомной формы обслуживания, в анкету вносятся соответствующие правки;

обучить сотрудника жестовому языку, либо заключить договор с организацией, предоставляющей услуги сурдо/тифлосурдоперевода о возможности предоставления таких услуг;

сотрудникам, оказывающим услуги на дому получателя услуг, пройти инструктаж по сопровождению инвалидов;

Департаменту социальной защиты рекомендуется рассмотреть возможность организации централизованного обучения для представителей поставщиков социальных услуг русскому жестовому языку и оказанию помощи по сопровождению инвалидов.

Государственным поставщикам следует дооборудовать помещения организаций и прилегающие территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечить в полной мере условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ