

Информация
об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры в 2021 году

(утверждены протоколом Общественного совета по независимой оценке качества при
Депсоцразвития Югры от 23.11.2021 № 6)

В 2021 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – независимая оценка) проведена в отношении 73 поставщиков (43 государственных, 30 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 в 2021 году определено ООО «Марагда» (г. Пермь), заключен государственный контракт № ГК-02/21 от 09.04.2021¹.

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 поставщиками 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.

Опросом о качестве условий оказания социальных услуг охвачено 20 476 респондентов (путем анкетирования – 15 100; интервьюирования – 265 респондентов; телефонного опрос – 5 111 респондентов).

Результаты проведенного исследования в 2021 году, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 73 поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного

¹ Приказ Депсоцразвития Югры от 14.04.2021 № 399-р «Об определении организации-оператора, осуществляющей сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в 2021 году»

округа – Югры, дают основания сделать следующие выводы по каждому общему критерию:

Средние значения показателей по всем 73 поставщикам социальных услуг по каждому общему критерию независимой оценки составляют (из 100 возможных):

«Открытость и доступность информации об организации» – 89,16 (в 2020 году – 60,5);

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» – 97,56 (в 2020 году – 89,7);

«Доступность услуг для инвалидов» – 80,41 (в 2020 году – 43,3);

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» – 98,58 (в 2020 году – 96,5);

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99,12 (в 2020 году – 98,3).

Верхнюю строчку Рейтинга занимает «Излучинский дом-интернат».

При этом в 2021 году по результатам независимой оценки **набрали 100 баллов еще 4 бюджетных учреждения** Ханты-Мансийского автономного округа – Югры:

«Нижевартровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

«Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»;

«Няганский центр социальной помощи семье и детям»;

«Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения».

Среди 30 негосударственных поставщиков социальных услуг (НПСУ), участвующих в независимой оценке, лучшие результаты показали (ТОП-3):

Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед» – 98;

РОО ЦРГИиСЭ Региональная общественная организация Центр развития гражданских инициатив и социально-экономической стратегии Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Вече» – 96,8;

Общество с ограниченной ответственностью «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм» – 96,2.

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».

В 2021 году показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в Югре по пяти общим критериям

составляет - **92,97** (в 2020 году – 77,7 баллов², в 2019 – 93,93 баллов, в 2018 году – 84,25), что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг.

Общий результат независимой оценки существенно снижается при участии индивидуального предпринимательства (в 2021 году индивидуальные предприниматели в независимой оценке участия не принимали).

Так, согласно градации баллов на сайте bus.gov.ru из 73 поставщиков, участвующих в независимой оценке в 2021 году получили оценку «отлично» (от 81 до 100 баллов) – 64 поставщика социальных услуг; получили оценку «хорошо» (от 61 до 80 баллов) – 9 НПСУ.

Рейтинг поставщиков социальных услуг по результатам независимой оценки в 2021 году

№ п/п	Наименование организации	Баллы	Место в рейтинге
1.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат»	100	1
2.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	1
3.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100	1
4.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям»	100	1
5.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	100	1
6.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения», среднее	99,8	2
7.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,8	2
8.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения», среднее	99,8	2
9.	Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»	99,8	2
10.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	99,8	2
11.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения», среднее	99,6	3
12.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения	99,4	4
13.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,4	4
14.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	99,4	4

² Отмечено, что общий результат существенно снижается при участии индивидуального предпринимательства в независимой оценке

15.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,4	4
16.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»	99,4	4
17.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,2	5
18.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», среднее	99,2	5
19.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»	99,2	5
20.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения», среднее	99,2	5
21.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения», среднее	99	6
22.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения», среднее	99	6
23.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	99	6
24.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	98,8	7
25.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» среднее	98,6	8
26.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	98,6	8
27.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,4	9
28.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения», среднее	98,2	10
29.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98	11
30.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»	98	11
31.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед»	98	11
32.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,8	12
33.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	97,8	12
34.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», среднее	96,8	13
35.	Региональная общественная организация Центр развития гражданских инициатив и социально-экономической стратегии Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Вече»	96,8	13
36.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	96,6	14
37.	Общество с ограниченной ответственностью «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм»	96,2	15
38.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	96	16
39.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	95,8	17

	«Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»		
40.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения», среднее	95,6	18
41.	Общество с ограниченной ответственностью «Умничка-НВ»	95,6	18
42.	Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ»	95,4	19
43.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	95,2	20
44.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	95	21
45.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», среднее	95	21
46.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Верь в себя»	93,8	22
47.	Общество с ограниченной ответственностью «Веста»	93,2	23
48.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения», среднее	92,8	24
49.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Вектор»	92	25
50.	Автономная некоммерческую организацию Центр социального и медицинского обслуживания населения «Заботливое сердце»	90,2	26
51.	Общество с ограниченной ответственностью «Ковчег»	90,2	26
52.	Общество с ограниченной ответственностью «Центр диагностики и реабилитации»	90	27
53.	Общество с ограниченной ответственностью «Академия» Центр здоровья и развития»	90	27
54.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения», среднее	89,2	28
55.	Автономная некоммерческая организация «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс»	89,2	28
56.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	88,2	29
57.	Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры помощи детям; взрослым и инвалидам с расстройствами аутистического спектра «Дети Дождя»	87,4	30
58.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добродей»	86,6	31
59.	Общество с ограниченной ответственностью «Леотон»	85,2	32
60.	Региональная общественная организация по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь»	85	33
61.	Местная общественная организация «Коррекционно-развивающий центр «ЛогоПлюс» Белоярского района»	84,6	34
62.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Апрель»	84,4	35
63.	Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»	82	36
64.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение»	82	36
65.	Общество с ограниченной ответственностью «Коннект»	79,8	37

66.	Автономная некоммерческая организация «Спортивно-оздоровительный центр «Атмосфера»	79,6	38
67.	Региональная общественная организация «Детский клуб развития творческих и физических способностей «Апельсин»	78,2	39
68.	Местная Региональная общественная организация «Инклюзивный социально-творческий центр «САМиТ»	78,2	39
69.	Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Аксимед»	78	40
70.	Благотворительный Фонд социальной и духовной помощи «Вефиль»	77,8	41
71.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Центр реабилитации Анастасия»	76	42
72.	Региональный благотворительный фонд «Лучик света»	73,4	43
73.	Общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальной реабилитации «Борей»	68	44

Учитывая режим повышенной готовности в автономном округе в рамках независимой оценки организация-оператор в отношении некоторых организаций осуществляла сбор информации в «удаленном режиме».

Также в сфере социального обслуживания сложилась ежегодная практика осуществлять в рамках независимой оценки контрольный сбор информации для сравнительного анализа материалов, собранных организацией-оператором.

Членами Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры осуществлен контрольный сбор информации в части независимой оценки качества условий оказания социальных услуг в гг. Сургут, Нягань, Нижневартовск у 6 поставщиков социальных услуг: 3 бюджетных учреждениях, 3 негосударственных поставщиков социальных услуг.

Результаты подтверждены у 4 поставщиков из 6 обследованных (у 3 государственных, 1 НПСУ)³.

Пересмотрены результаты в сторону их повышения у 2 негосударственных⁴ поставщиков из 6 обследованных в ходе контрольного сбора.

Протокольным решением Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры от 23.11.2021 № 6 утверждены:

результаты независимой оценки в 2021 году (в т.ч. рейтинг поставщиков социальных услуг);

итоговый аналитический отчет организации-оператора ООО «Марагда» (г. Пермь) в рамках государственного контракта № ГК-02/21 от 09.04.2021 по сбору и обобщению информации в рамках независимой оценки 2021 года;

³ Бюджетные учреждения автономного округа: «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»; «Няганский реабилитационный центр»; «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»; НПСУ - Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед», г. Сургут;

⁴ 1. Региональная общественная организация по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь» (с 85 до 86,2); произведен перерасчет показателей, добавлено условие: «наличие на территории, прилегающей к организации выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов»; 2. Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ», (с 90,8 до 95,4); произведен перерасчет показателей по критерию «Доступность услуг для инвалидов», добавлены условия: «наличие сменных кресел-колясок»; «дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации»; «дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля»;

проекты документов для проведения независимой оценки в 2022 году (Перечень организаций, проект технического задания, в том числе проект государственного контракта).

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.

На отчетную дату опрос о качестве условий оказания социальных услуг на официальном сайте Депсоцразвития Югры прошли **973** получателя (их законных представителя) (с исключением спама и тестирования), (адрес ссылки анкеты: <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva/>) при этом 966 человек (99,3%) полностью удовлетворены качеством условий оказания социальных услуг, 7 получателей (их законных представителей) указали рекомендации в адрес некоторых учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры.

Информация об устранении замечаний размещена на официальных сайтах учреждений⁵.

5.1. БУ «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения» (в части открытости, полноты и доступности информации о деятельности учреждения, решение: осуществляется контроль информации, размещенной на инфостендах; в части отсутствия молодежного клуба «Надежда», решение: в соответствии с приказом Депсоцразвития Югры от 31.07.2020 №956-р в состав структурного подразделения «Отделение социальной реабилитации и абилитации» входит сектор реабилитации инвалидов трудоспособного возраста; в части неудовлетворенности предоставления услуг для инвалидов в организации (отказы), решения: отказов гражданам в предоставлении социальных услуг согласно журналам не зафиксировано, очередность в предоставлении социальных услуг отсутствует; в части неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников Урайской городской организации «Всероссийское общество инвалидов», рук.м Трудова Н.Н., решение: организацией является самостоятельной, не относится к деятельности учреждения). Информация об устранении замечаний размещена на официальном сайте учреждения (адрес ссылки: <http://укцсон.рф/quality-control/>);

2. БУ «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (в части доступной питьевой воды, решение: в холлах учреждения установлены дополнительные кулеры для воды, в помещениях для индивидуальной работы с клиентами, используется питьевая бутилированная вода; в части повышения качества психологических, правовых и других социальных услуг, решение: организованы дополнительные помещения для индивидуальных консультаций. Информация об устранении замечаний размещена на официальном сайте учреждения (адрес ссылки: <http://hmcspd.ru/nok/>);

3. БУ «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения» (в части увеличения специалистов, решение: с 01.05.2020 «Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» работает в режиме повышенной готовности (изоляция), в связи с чем количество сотрудников с круглосуточным пребыванием в отделении не может быть увеличено, в связи с ограниченными площадями отделения); в части ожидания в очереди, решение: прием граждан на обслуживание в «Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» осуществляется по мере высвобождения мест). Информация об устранении замечаний размещена на официальном сайте учреждения (адрес ссылки: <http://kcsos.ru/quality-of-service/qos-events>);

4. БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» (в части затруднений поиска сайта, решение: доменное название сайта используется с 2015 года и рекламируется во всевозможных печатных изданиях, брошюрах, буклетах, наименование официального сайта учреждения www.защита-нефтеюганск.рф не является нарушением требований законодательства РФ к электронным ресурсам, изменение наименования нецелесообразно). Информация размещена на официальном сайте учреждения (адрес ссылки: <https://защита-нефтеюганск.рф/independent-quality/meropriyatiya-po-zamechaniyu-grazhdan.php>);

5) БУ «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (в части нехватки новых физиоаппаратов, решение: в учреждении оборудованы и укомплектованы физиотерапевтический кабинет и водолечебница: «Амплипульс-5», «ПоТок-1», «Ультратон-03-АМП», «Магنون-СЛИП», «Магнитер АМТ-02», «Электросон», «МИЛТА», «БИО-НОВО-204», «Искра-3М», компрессорный ингалятор (небулайзер), ультрафиолетовый облучатель «Солнышко», инфракрасная сауна, кедровая бочка, ванны гидромассажная и вихревая, душ Шарко, ингаляторы, соляная комната, циркулярный душ, подводный душ). Информация об устранении замечаний размещена на официальном сайте учреждения (адрес ссылки: (адрес ссылки (<http://xn--86-zede5a.xn--p1ai/meropriyatiya-po-zamechaniyam-grazhdan.html>);

6. БУ «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (в части долгого ожидания в очереди, решение: в учреждении организован сменный режим работы, преимущество при зачислении имеет льготная категория «ребенок-инвалид, впервые обратившийся за социальными услугами в учреждение»; в части отсутствия питьевого режима, решение: дополнительно организован питьевой режим в реабилитационной группе, в т.ч. на 1 этаже кулер с питьевой водой в доступе для всех получателей учреждения; в части неудобной входной группы в учреждение, решение: в период с 06.06.21 по 22.06.21 в учреждении проводился ремонт крыльца центрального входа в связи с чем, вход был перенесен с противоположной стороны, в н/в ремонт завершён; в части смены директора учреждения ввиду допущения грубого и недоброжелательного поведения по отношению к персоналу при получателях-услуг, решение: проведено анкетирование родителей получателей социальных услуг: 118 законных представителей детей, отметили, что дети с удовольствием посещают учреждение, услуги предоставляются своевременно, сотрудники доброжелательны, добросовестно исполняют обязанности.

Информация размещена на официальном сайте учреждения (адрес ссылки: <https://сургутскийцрц.рф/o-tsentre/nezavisimaya-otsenka-kachestva/>).

На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) в 2021 году оставлены 503 отзыва на страницах учреждений социального обслуживания.

В разделе «Мониторинг отзывов по независимой оценке» сайта www.bus.gov.ru (адрес ссылки: <https://bus.gov.ru/ratingFeedback>) гражданами оставлены 180 отзывов, из них: 179 положительных, 1 отрицательный от 06.08.2021 в отношении бюджетного учреждения «Сургутский реабилитационный центр» (адрес ссылки ответа учреждения на отзыв: <https://bus.gov.ru/info-card/456877>).

Информация о ходе независимой оценки, ее результатах размещена на официальном сайте Депсоцразвития Югры в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» (адрес ссылки: <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/>).