

**Аналитический отчёт
по итогам оказания услуг по сбору и обобщению
информации в рамках проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями социальной сферы
(государственными/ негосударственными), а также
индивидуальными предпринимателями,
оказывающие соответствующие услуги социальной
сферы Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры в 2024 году**

2024

г. Ханты-Мансийск, 2024

	<p style="text-align: right;">УТВЕРЖДАЮ Генеральный директор ООО «АС»</p> <p style="text-align: right;">_____/Соколова Л.Ю./ _____ 2024 г.</p> <p style="text-align: right;">м.п.</p>
--	---

Аналитический отчёт
по итогам оказания услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной
сферы (государственными/ негосударственными), а также индивидуальными
предпринимателями, оказывающие соответствующие услуги социальной сферы
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2024 году

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРАКТ №ГК-10/24 от 28.05.2024
(идентификационный код закупки 242860100964486010100100200029499244)

2024 г.

Оглавление

Термины, определения и сокращения	4
Введение	5
Методика исследования	6
Перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	8
Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций	9
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов	12
Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах)	15
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.....	15
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	16
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	17
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организаций	18
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	19
Итоговые результаты	20
Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	24
Недостатки открытости и доступности информации об организации	25
Недостатки комфортности условий оказания услуг	27
Недостатки доступности услуг для инвалидов.....	27
Недостатки доброжелательности и вежливости работников организаций.....	27
Недостатки в удовлетворённости условиями оказания услуг.....	32
Выводы и предложения по совершенствованию деятельности поставщиков социальных услуг	36
Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы в целом	43
Анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества условий оказания услуг) в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания	45
Рейтинг организаций социального обслуживания	48
ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ	52
Средние значения показателей (по всем 52 поставщикам социального обслуживания).....	52
Средние значения показателей (по 40 государственным поставщикам)	52

Термины, определения и сокращения

В настоящем отчёте используются термины с соответствующими определения:

Термин/сокращение	Определение
НОК	Независимая оценка качества условий оказания услуг поставщиками социального обслуживания.
Техническое задание	Техническое задание на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2024 году.
Анкетирование	Метод проведения социологических опросов, при котором опрашиваемый заполняет анкету (в том числе онлайн анкетирование по анкете, размещенной на сайтах: организации, Депсоцразвития Югры, Исполнителя).
Интервьюирование	Метод проведения социологических опросов, предполагающий общение в режиме вопрос-ответ между лицом, проводящим интервью и респондентом.
Телефонный опрос	Метод проведения социологических опросов, предполагающий общение в режиме вопрос-ответ между лицом, проводящим интервью и респондентом, осуществляемый посредством телефонной связи.
Респонденты	Лица, принявшие участие в анкетировании, интервьюировании, опросе.
Генеральная совокупность	Совокупность всех получателей услуг для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией.
Выборочная совокупность (выборка)	Часть отобранных объектов из генеральной совокупности, подлежащих опросу.
Натурное наблюдение	Один из способов сбора первичных данных, когда исследователь ведет непосредственное наблюдение за объектом в естественной обстановке.
Эксперимент	Способ сбора данных, который подразумевает активное влияние или вызывание исследуемого процесса.
Государственный контракт	Государственный контракт на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2024 году.
Заказчик	Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Депсоцразвития Югры).
Исполнитель	ООО «АС».
Поставщики социальных услуг	Организации и индивидуальные предприниматели, оказывающие социальные услуги населению.

Введение

В современных условиях независимая оценка качества условий оказания услуг является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования как получателей услуг, так и работников сферы социальной защиты населения о качестве условий предоставления услуг, которое обеспечивают организации, оказывающие такие услуги.

НОК представляет собой «оценочное исследование, базирующееся на единой методологии, основанной, в свою очередь, на единой системе критериев оценки, реализуемой с помощью смешанных стратегий».

До 2017 года включительно подходы к оценке качества ориентировались прежде всего на такое понятие, как «качество оказания услуг». С 2017 года законодательством РФ в рамках оценки качества предусмотрены отдельные процедуры, направленные на оценку результатов оказания услуг, а процедура независимой оценки концентрируется на вопросах оценки тех условий, в которых осуществляется оказание услуг.

Новая система оценки, в рамках которой применяется 5 критериев и 15 показателей, позволяет применять единые критерии для различных типов организаций социального обслуживания населения. Результаты оценки также сопоставимы с аналогичными результатами в других отраслях социальной сферы – культура, образование, социально-медицинская экспертиза, медицина.

При проведении независимой оценки качества, используются два подхода.

Экспертная оценка - предполагает измерение параметров качества деятельности организаций на основании объективных оценок. Т.е. определяются параметры качества, процедура оценки подразумевает проведение наблюдений для оценки степени соответствия этим параметрам.

Оценка удовлетворённости - по ряду исследуемых параметров выявляется оценка удовлетворённости получателей социальных услуг. Величина показателя зависит от доли тех, кто даёт положительную оценку.

Методика исследования

Цели:

1. Повышение качества условий оказания услуг населению и деятельности организаций социальной сферы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

2. Повышение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3. Установление диалога между организациями социальной сферы и гражданами - получателями услуг

Задачи:

1. Получение информации о качестве условий предоставления услуг и об удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг в организациях, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2024 году в Ханты-Мансийском автономном округе – Югры.

2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг.

3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности поставщиков социальных услуг

Объект исследования: поставщики социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Предмет исследования: качество условий оказания услуг поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

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

Способы проведения исследования: анкетирование получателей услуг (их законных представителей), анализ Интернет ресурсов, наблюдение, эксперимент.

Совокупность используемых методов позволила получить информацию о деятельности учреждений социального обслуживания по следующим:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления социальной услуги;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Работы по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями, включали:

- проведение **анализа официального сайта** организации социального обслуживания проводится по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях;
- проведение **оценки содержания информационных стендов** осуществляется по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Для негосударственных организаций, предоставляющих услуги только в надомной форме обслуживания, информация об организации должна быть размещена в специальных брошюрах, буклетах и пр.;
- проведение **эксперимента «Взаимодействие организации с гражданами»** – тестирование взаимодействия организации социального обслуживания с гражданами по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов

на официальном сайте организации в сети «Интернет», а также при непосредственном обращении гражданина в организацию;

- проведение **эксперимента «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»** – оценка опытным путем практики оказания персоналом организации помощи гражданину, имеющему одну из форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха, умственного развития);
- проведение **натурных наблюдений** для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:
 - наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
 - обеспечением комфортных условий предоставления услуг;
 - обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- **выявление мнения** получателей услуг о качестве условий оказания услуг, которое осуществляется в следующих формах опроса:
 - 1) очное **анкетирование** получателей услуг
 - 2) очное **интервьюирование** получателей услуг
 - 3) онлайн анкетирование :
 - a. по анкете, размещенной на сайтах: организации, Депсоцразвития Югры, Исполнителя);
 - b. по ссылке с QR-кодом.
 - 4) **телефонный опрос** получателей услуг;
- расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в соответствии с приказами: Минтруда России № 344н, Минтруда России № 675н, Минтруда России № 899н.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

- официальные сайты организаций в сети «Интернет», информационные стенды, находящиеся в помещениях организаций;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос);
- результаты натурных наблюдений и экспериментов.

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг Исполнителем применялось анкетирование и (или) интервьюирование. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социального обслуживания индивидуально согласно прилагаемому Перечню организаций социального обслуживания ХМАО – Югры. Общее количество респондентов составило более 19 000 человек.

Были проведены выездные мероприятия в каждую организацию социального обслуживания с целью получения визуальных и иных данных о комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг, а также проведение опроса получателей услуг удовлетворенностью качеством предоставляемых услуг.

Подготовка анкеты производилась в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (прилагаются).

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания производился в соответствии Единым порядком 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, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 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», Приказом Минтруда России № 899 от 28 декабря 2023 года «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Анкетирование и интервьюирование проводилось лицами, имеющими специальную подготовку и опыт проведения социологических опросов.

Сбор информации проводился с посещением организаций социального обслуживания с учетом санитарно-эпидемиологической ситуации с соблюдением всех мер безопасности как для Исполнителя, так и для получателей социальных услуг.

Сбор информации с посещением организаций осуществлялся с соблюдением санитарно-эпидемиологических требований и рекомендаций, установленных Роспотребнадзором, для Исполнителя и для получателей услуг (в случае действия ограничительных мер, вызванных пандемией новой коронавирусной инфекции COVID-19, установленных на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры), а также с соблюдением установленных в организации социального обслуживания мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий проводились с привлечением представителей общественных организаций инвалидов и/или граждан, признанных инвалидами; специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан

Перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводилась в отношении 52 поставщиков социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. При этом, 40 поставщиков являются государственными организациями, 12 – негосударственными организациями и индивидуальными предпринимателями. Подробные сведения об организациях и их филиалах приведены в Таблице 4 Приложения.

Среди государственных организаций можно выделить такие группы, как:

1. Комплексные центры социального обслуживания населения (20 организаций). Данные центры оказывают широкий спектр социальных услуг, предоставляемых в полустационарной форме и на дому населению, проживающему на определённой территории.

2. Реабилитационные центры (9 организаций) – организации, которые специализируются реабилитации инвалидов и лиц с ОВЗ и помощи их семьям. В спектр услуг таких центров входит медицинская, психологическая, социальная, трудовая и иные виды абилитации/реабилитации.

3. Стационары для престарелых и инвалидов (5 организаций) – организации, предоставляющие услуги с проживанием для престарелых лиц и/или лиц с инвалидностью (пансионаты, дома-интернаты, геронтологический центр).

4. Учреждения, осуществляющие социальную помощь семье и детям (4 организации) – государственные учреждения, предназначенные для оказания семьям и детям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, содействия семейному устройству детей, осуществляющие профилактику безнадзорности среди детей (центры социальной помощи семье и детям, социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних).

5. Социально-реабилитационные центры для ветеранов боевых действий (1 организация) - специализированное учреждение, предназначенное для обслуживания лиц, участвовавших в боевых действиях, предоставляющее спектр услуг, направленных на повышении качества жизни данной категории – помощь в протезировании, оздоровительная реабилитация, преодоление ПТСР и др.

6. Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства (1 организация)

Негосударственные поставщики государственных услуг не имеют чёткого разделения по профилям, однако для этих организаций наиболее важной является форма предприятия. Здесь можно выделить следующие категории:

1. Некоммерческие организации (9 организаций).
2. Индивидуальные предприниматели (2 организации).
3. Общество с ограниченной ответственностью – 1 организация.

Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций

В 1 организации стенды отсутствуют в связи с отсутствием помещения, а именно:

1. *Общество с ограниченной ответственностью «Любава».*

Рассмотрим недостатки информационного наполнения стендов, выявленные у поставщиков социальных услуг¹.

Как показывает рисунок 1, на стендах государственных поставщиков социальных услуг присутствует вся необходимая информация. На стендах негосударственных поставщиков в ряде случаев отмечаются пробелы в части размещения информации.

Наименее представлена такая информация, как:

1. Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг. Данная информация размещена на стендах 68% негосударственных поставщиков от их общего количества.

2. О форме социального обслуживания – у 75% негосударственных поставщиков.

¹ Недостатки информационного наполнения по конкретным организациям см. в разделе «Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг».

3. О проведении независимой оценки качества – у 75 % негосударственных поставщиков.
4. О месте нахождения организации – у 79 % негосударственных поставщиков.
5. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг – у 65 % негосударственных поставщиков.

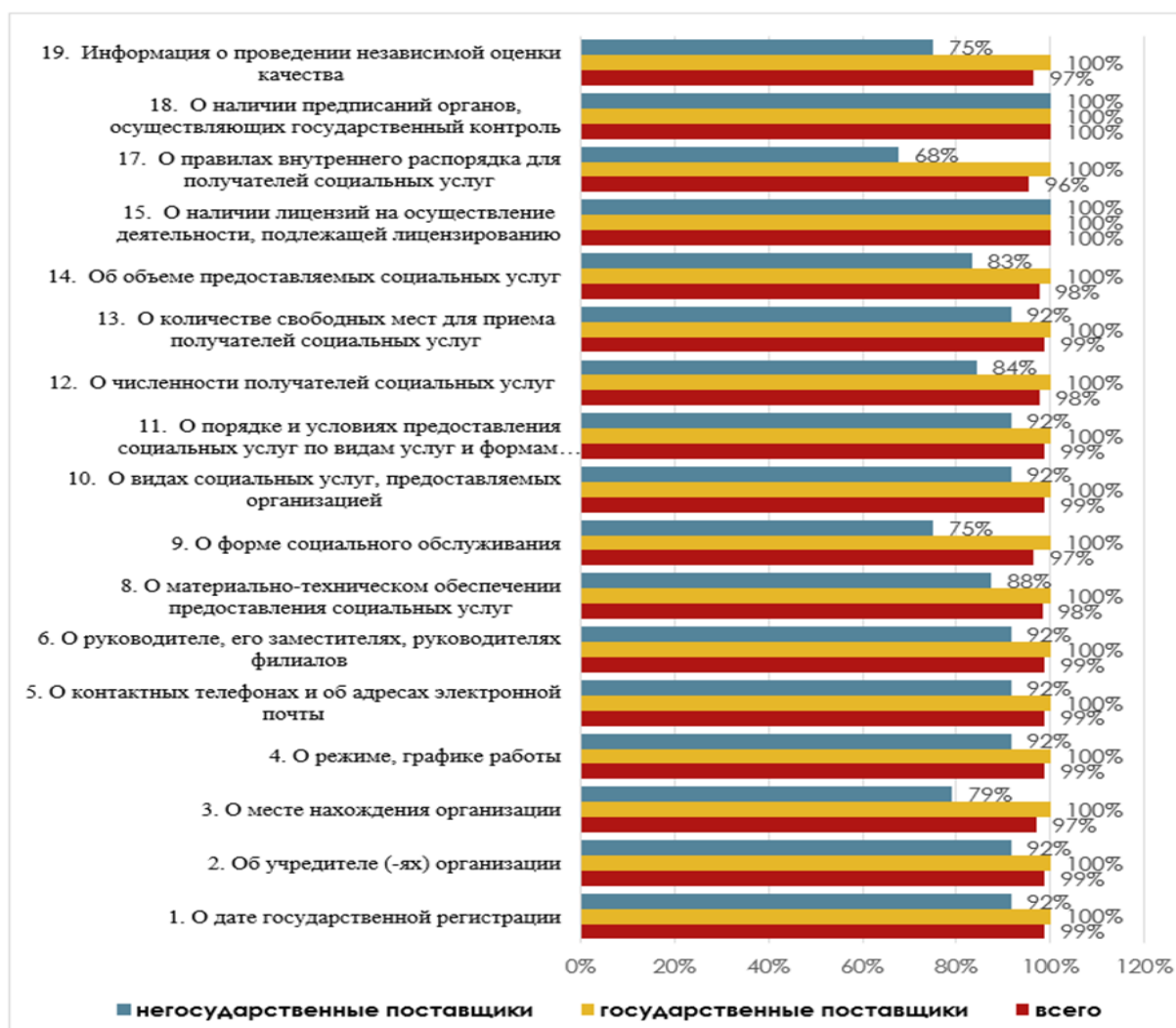


Рисунок 1. Представленность информационных единиц на стендах организаций

В 2 организациях отсутствует официальный сайт:

1. Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение» (есть страница в сети ВКонтакте с минимальным количеством информации);
2. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич.

Как показывает рисунок 2, на сайтах государственных поставщиков социальных услуг присутствует вся необходимая информация.

На сайтах негосударственных поставщиков в ряде случаев отмечаются пробелы в части размещения информации.

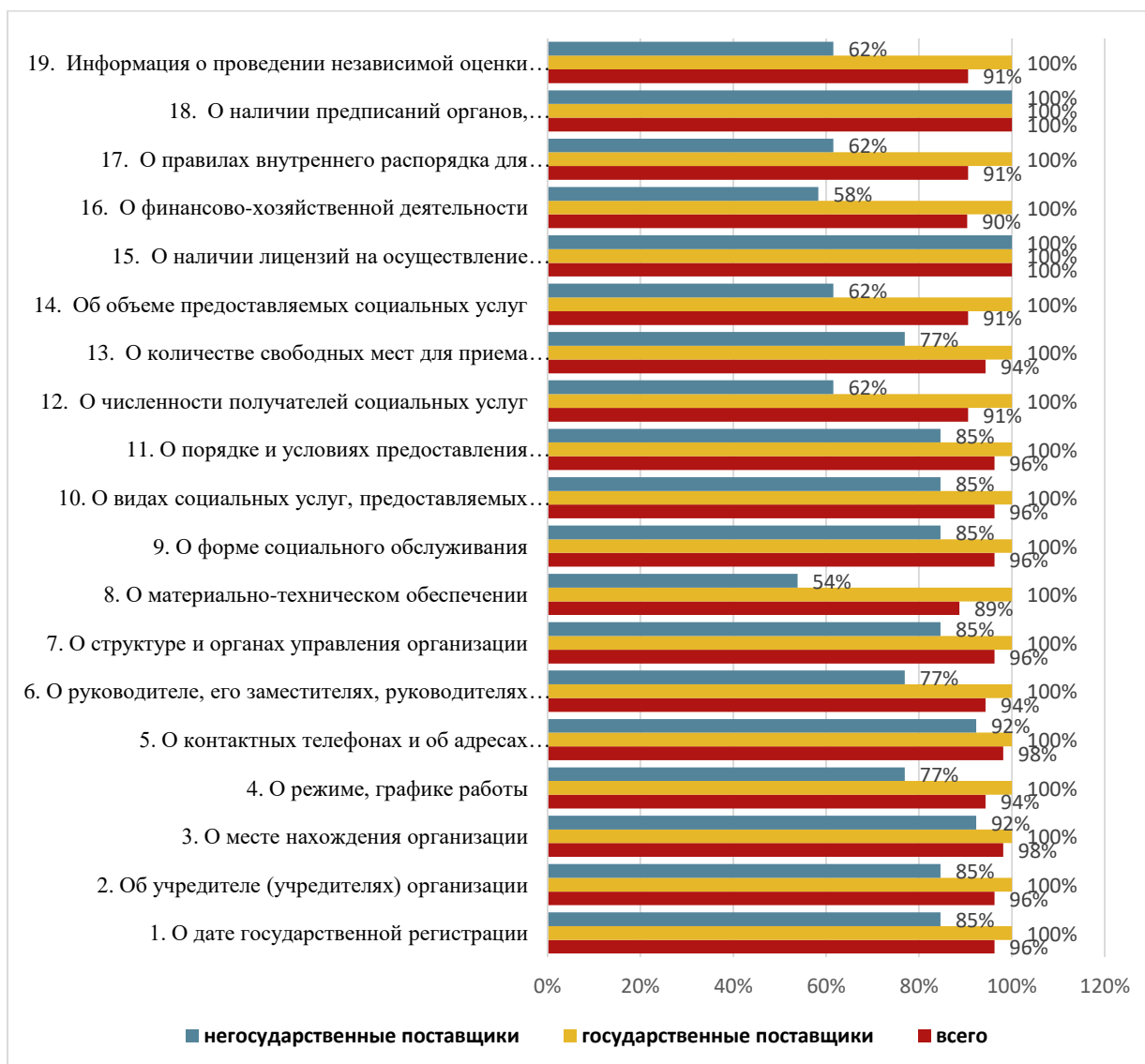


Рисунок 2. Представленность информационных единиц на сайтах организаций

В наименьшей степени представлена такая информация, как²:

1. О материально-техническом обеспечении. Данная информация размещена на сайтах 54% негосударственных поставщиков от их общего количества.
2. О финансово-хозяйственной деятельности – у 58% негосударственных поставщиков услуг.
3. О численности получателей социальных услуг – у 62% негосударственных поставщиков.
4. Об объеме предоставляемых социальных услуг – у 62% негосударственных поставщиков.
5. Об объеме предоставляемых социальных услуг – у 62% негосударственных поставщиков.
6. Информация о проведении независимой оценки качества – у 62% негосударственных поставщиков.

² Недостатки информационного наполнения по конкретным организациям см. в разделе «Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг»

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов

В процессе сбора информации, было опрошено **19 922 респондентов** – получателей услуг либо их родителей/законных представителей.

Распределение респондентов по полу приведено на рисунке 3. Среди опрошенных получателей услуг преобладают женщины – 74% от общего числа респондентов, в то время как мужчины составляют только 26%.



Рисунок 3. Распределение опрошенных по полу

Распределение респондентов по возрасту приведено на рисунке 4. Среди опрошенных наиболее представлены респонденты 60 лет и старше – 35% от общего числа респондентов. На втором месте – респонденты 30 – 44 лет – 28% от общего числа респондентов. Респонденты группы 45-59 лет составили 25%. Молодые люди 18-29 лет – 8%. Несовершеннолетние – 4%.

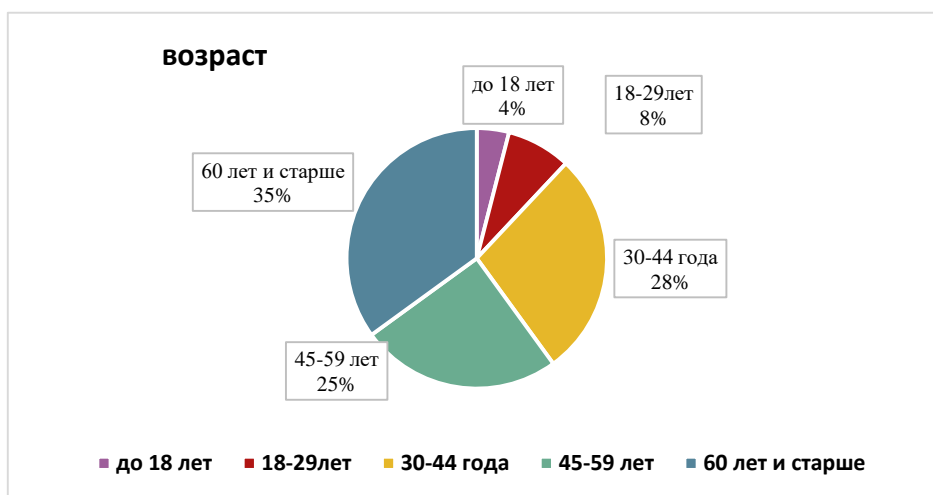


Рисунок 4. Распределение опрошенных по возрасту

Анализ основных категорий опрошенных (см. рисунок 5) показал, что в числе опрошенных наиболее представлена категория пожилых людей – 34% от общего числа респондентов. Второй и третьей по численности группами являются семьи с детьми с ОВЗ и инвалидностью – 19% и 18% соответственно. 14% составляют инвалиды и 5% – молодые инвалиды. По 5% приходится на семьи, имеющие на попечении сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и иные категории.

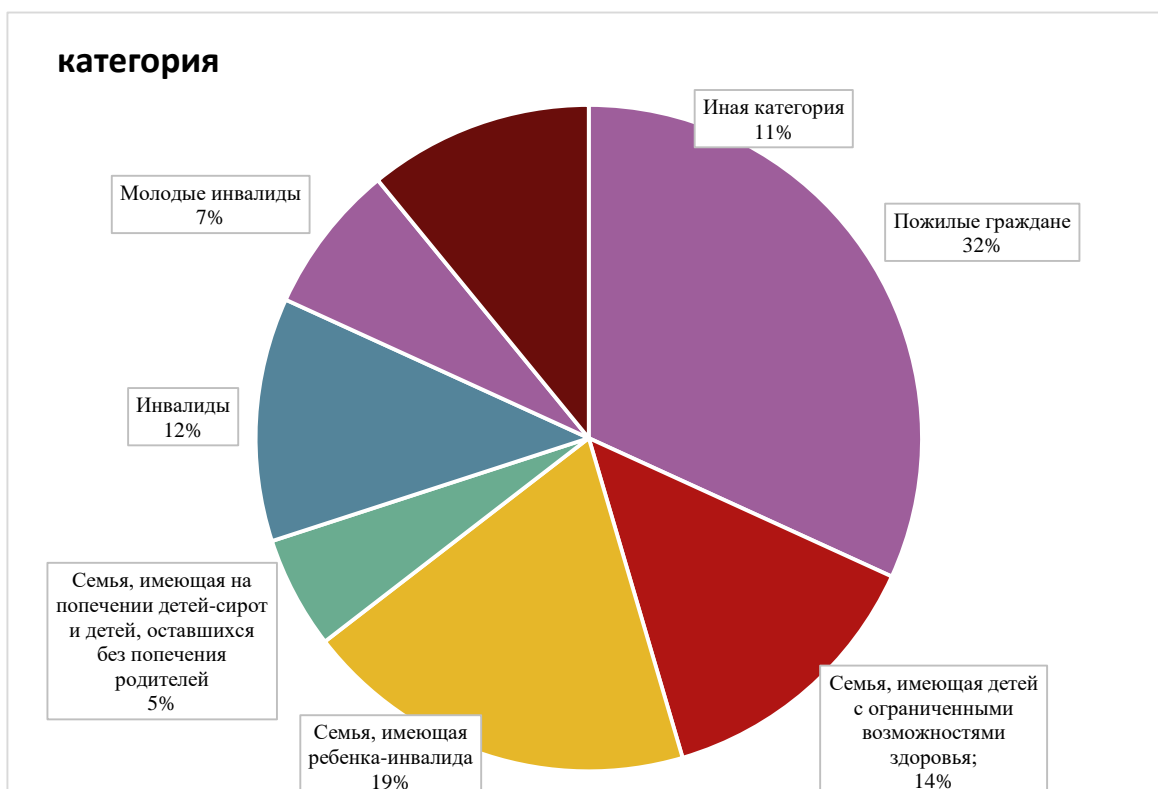


Рисунок 5. Распределение опрошенных по категориям

Анализ форм обслуживания (см. рисунок 6) показал, что в числе опрошенных чаще всего встречаются получатели услуг в полустационарной форме – 74% от общего числа респондентов. Значительно реже встречаются получатели услуг на дому и в стационарной форме – по 13%.

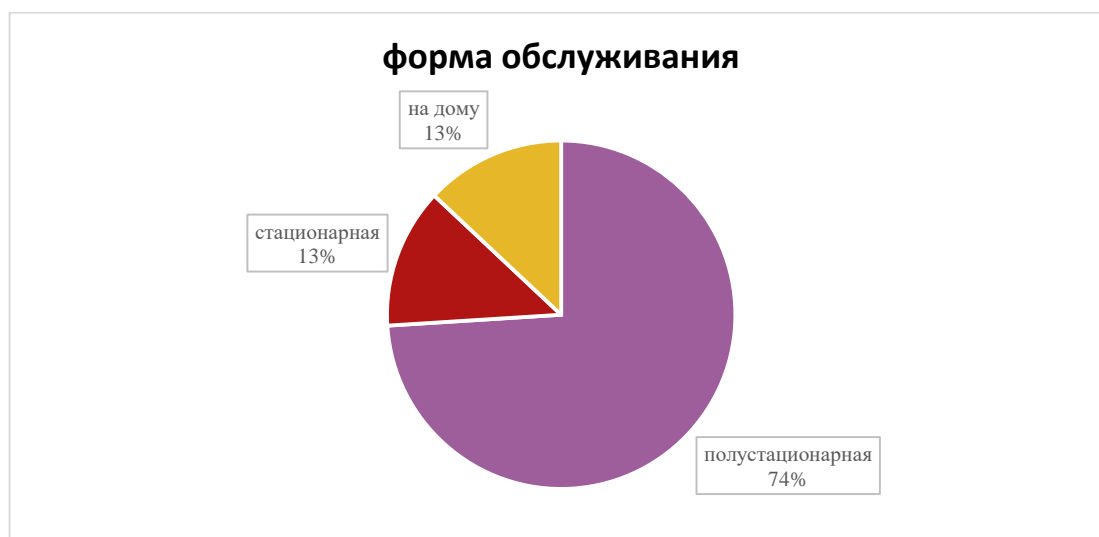


Рисунок 6. Форма обслуживания

Результаты удовлетворённости граждан отражены на рисунке 7. Как показывают результаты исследования, по большинству показателей удовлетворённость приближается к 100%. Это связано с тем, что некоторые негосударственные организации либо не имеют сайтов, либо не имеют помещений (если обслуживание происходит на дому), и, соответственно, получают нули за оценку сайтов или стендов.



Рисунок 7. Оценки удовлетворённости по результатам опроса

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах)

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1 – Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте в сети «Интернет»).

Показатель 1.2 – Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Показатель 1.3 – Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Среднее значение по критерию открытости и доступности информации об организации составило 97,01 балла.

При этом, по показателю 1.1 средняя оценка составила 94,82 балла; по показателю 1.2 – 96,54 балла; по показателю 1.3 – 99,84 балла.

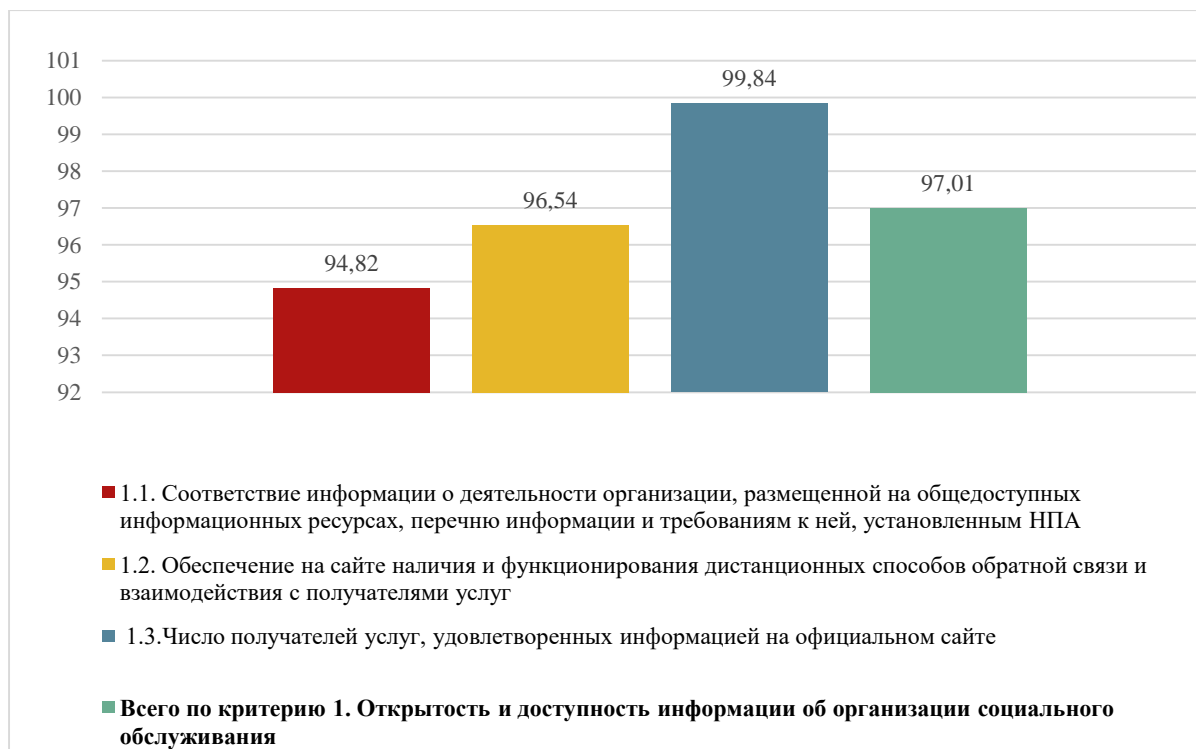


Рисунок 8. Оценка открытости и доступности информации об организации

По критерию открытости и доступности информации высокие баллы (81-100 баллов) получили 49 поставщиков (все 40 государственных и 9 негосударственных поставщиков), из них по 100 баллов получили 17 поставщиков (15 государственных и 2 негосударственных поставщиков).

Баллы выше среднего (61-80 балл) получили 2 негосударственных поставщика (Общество с ограниченной ответственностью «Любава», Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич).

Средний балл (41-60) получил 1 поставщик - Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»).

Результат среднего уровня связаны с тем, что поставщики либо не имеют сайтов, либо не имеют помещения и, соответственно, лишены стендов.

Организации с результатами ниже среднего или неудовлетворительными, отсутствуют.

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Критерий представлен следующими тремя показателями:

Показатель 2.1 – Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.2 – Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги).

Показатель 2.3 – Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Среднее значение по критерию комфортности условий оказания услуг составило 97,66 баллов.

При этом, по показателю 2.1 средняя оценка составила 93,27 баллов; по показателю 2.2 – 99,84; по показателю 2.3 – 99,15 баллов.

Показательно, что субъективная оценка в данном случае намного выше объективной – это обусловлено тем, что поставщики, которые не имеют помещений, либо не могут обеспечить присутствие требуемых условий в нём, тем не менее, в целом вызывают положительный отклик у получателей услуг за счёт субъективного фактора – отношения персонала.

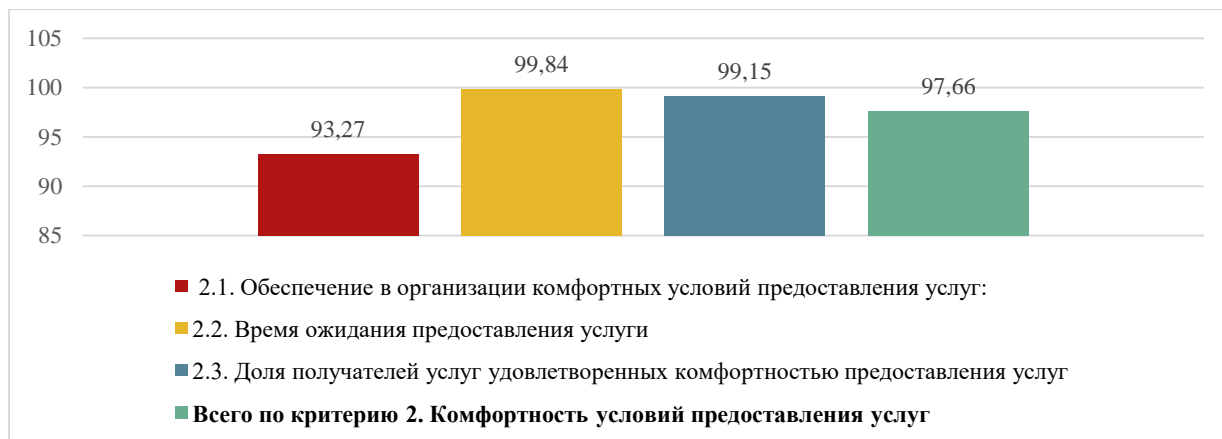


Рисунок 9. Оценка комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

По критерию комфортности условий оказания услуг высокие баллы (81-100 баллов) получили 48 поставщиков (40 государственных и 8 негосударственных поставщиков), из них по 100 баллов получили 13 поставщика (6 государственных и 7 негосударственных поставщиков), баллы выше среднего (61-80 балл) получили 4 негосударственных поставщиков, а именно:

1. Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна;

2. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ»;
3. Общество с ограниченной ответственностью «Любава»;
4. Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила».

Снижение результатов у выше перечисленных 4 негосударственных поставщиков связано с отсутствием помещения для приема получателей услуг, так как услуги оказываются на дому у граждан.

Организации со средними, ниже среднего или неудовлетворительными результатами отсутствуют.

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий характеризуется следующими показателями:

Показатель 3.1 – Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Показатель 3.2 – Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Показатель 3.3 – Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Среднее значение критерия составило 89,97 балла.

Значение показателя 3.1 составило 83,48 балла; показателя 3.2 – 88,08 балла; показателя 3.3 – 98,98 балла. Показательно, что субъективная оценка в данном случае намного выше объективной – это обусловлено тем, что поставщики, которые не имеют ресурсов на техническое оборудование/переоборудование помещений, компенсируют это отношением к людям с инвалидностью – внимательностью доброжелательностью, готовностью оказать помощь.

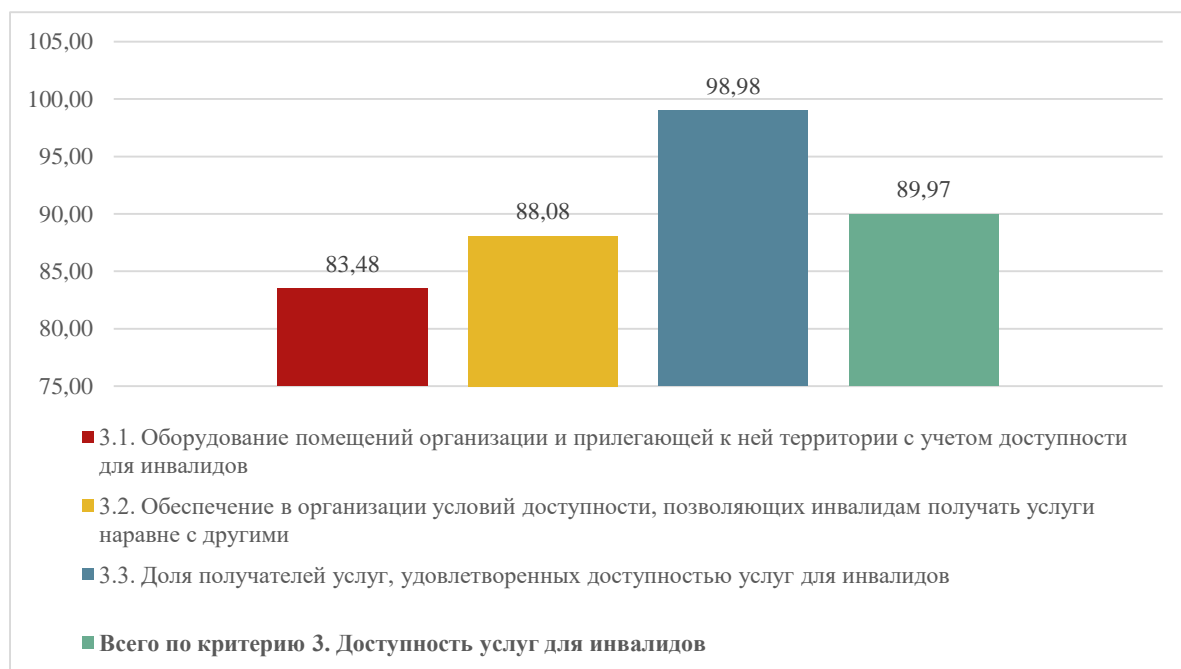


Рисунок 10. Оценка доступности услуг для инвалидов

По критерию доступности услуг для инвалидов высокие баллы (81-100 баллов) получили 43 поставщика (40 государственных и 3 негосударственных), из них наивысшие баллы (по 100 баллов) получили 5 поставщиков (4 государственных и 1 негосударственный):

«Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»; «Нижневартовский специальный пансионат круглосуточного ухода»; «Советский пансионат круглосуточного ухода»; «Сургутский районный центр социальной адаптации»; и 1 негосударственный «Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед»»).

Баллы выше среднего (61-80) получили 2 негосударственных поставщика, а именно:

1. Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна (69,37);
2. Региональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Фавор» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (80,00).

Средние баллы (41-60) получили 5 негосударственных поставщиков, а именно:

1. Общество с ограниченной ответственностью «Любава» (54,00);
2. Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила» (46,00);
3. Региональный благотворительный фонд помощи детям «Лучик Света» (47,90);
4. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич (54,00);
5. Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Вефиль».

Результаты ниже среднего (21-40) получили 2 негосударственных поставщиков, а именно:

1. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ» (38,00);
 2. Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия» (30,00);
- Организации с **неудовлетворительными** результатами отсутствуют.

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организаций

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций» рассматривается по следующим показателям:

Показатель 4.1 – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Показатель 4.2 – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Показатель 4.3 – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

По данному критерию в среднем по совокупности поставщиков было получено 99,38 баллов.

При этом оценка по показателю 4.1. составила 99,85; по критерию 4.2 – 99,79; по критерию 4.3. – 99,64 баллов.



Рисунок 11. Оценка доброжелательности и вежливости работников организации

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» высокие баллы (81-100 баллов) получили все 52 поставщика. По 100 баллов получили 10 поставщиков, из них 3 государственных поставщика и 7 негосударственных поставщиков.

Поставщики с результатами **выше среднего, среднего, ниже среднего и неудовлетворительными** отсутствуют.

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен следующими показателями:

Показатель 5.1 – Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).

Показатель 5.2 – Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее).

Показатель 5.3 – Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг.

По данному критерию в среднем по совокупности поставщиков было получено 99,72 балла.

При этом оценка по показателю 4.1 составила 99,59; по критерию 4.2 – 99,65; по критерию 4.3 – 99,82 балла.

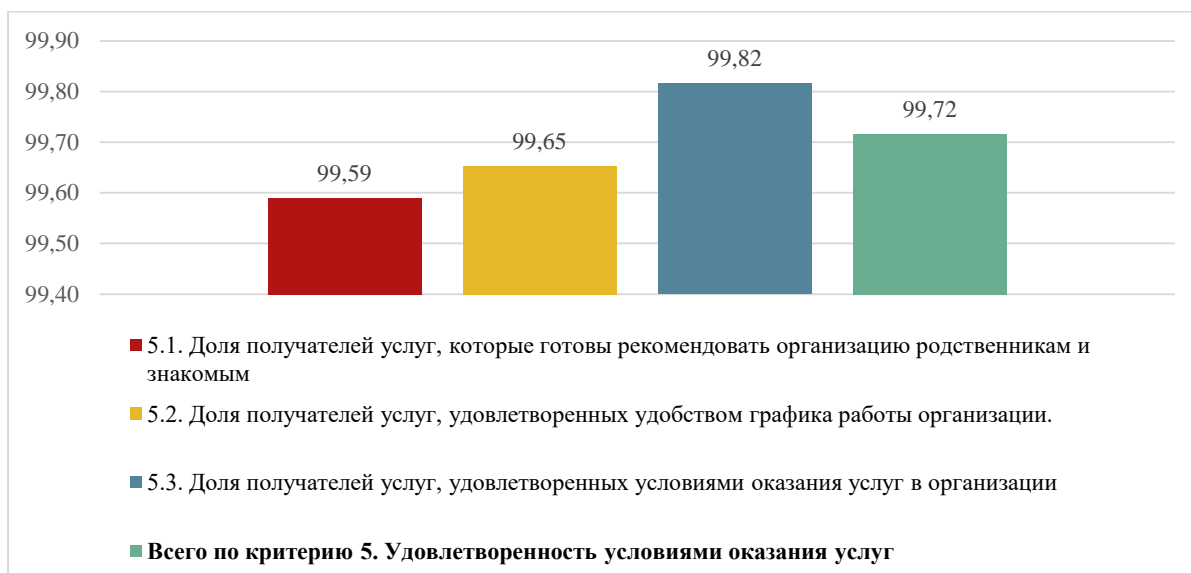


Рисунок 8. Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг

По критерию «Удовлетворённость условиями оказания услуг» высокие баллы (81-100 баллов) получили все 52 поставщика, из них наивысшие баллы получили 17 поставщиков, из них государственные – 8, негосударственные – 9.

Итоговые результаты

Значения критериев НОК для организаций социального обслуживания ХМАО – Югры довольно высоки.

Средний итоговый балл по всем поставщикам составил 96,75.

Наиболее высокие значения принимает *критерий удовлетворённости условиями оказания услуг*, значение которого составило 99,72 балла.

Далее следуют *критерии доброжелательности и вежливости* – 99,38, *комфортности условий* – 97,66 балла, *открытости и доступности информации* – 97,01 балла.

Наименьшее значение принимает критерий доступности для инвалидов – 89,97 балла.

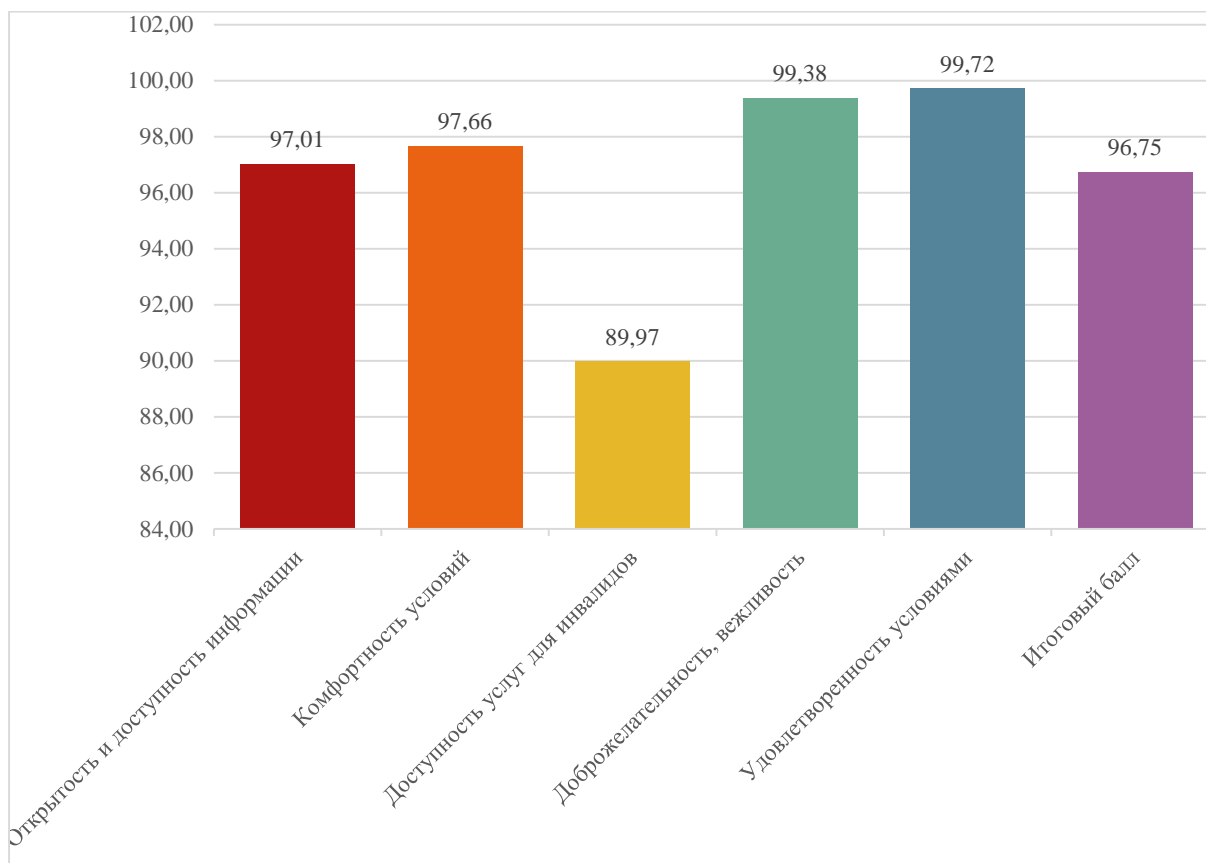


Рисунок 13. Значения критериев НОК по организациям

Рассмотрим показатели по каждому критерию в сравнении со следующей градацией баллов на сайте bus.gov, где результат от:

- от 81 до 100 баллов считается высокий или «Отлично»;
- от 61 до 80 баллов – выше среднего или «Хорошо»;
- от 40 до 60 баллов – средний или «Удовлетворительно»;
- от 20 до 39 баллов – ниже среднего;
- от 0 до 19 – неудовлетворительный.

Высокий результат

(от 81 до 100) получили - 50 поставщиков (40 государственных, 10 негосударственных)

3 поставщика получили высшие баллы (100), из них: государственные – 2, негосударственные – 1.

По 100 баллов получили государственных поставщиков:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский пансионат круглосуточного ухода»;
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации»;
3. Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед».

У поставщиков, получивших высокий результат, могут отмечаться баллы высокие или выше среднего по критериям открытости и доступности информации и комфортности условий; баллы от среднего до высокого уровня по критерию доступности для инвалидов, только высокие баллы по критериям доброжелательности и вежливости работников и удовлетворённости условиями оказания услуг.

Итоговый результат **выше среднего**, то есть от 61 до 80 баллов, получили - 2 негосударственных поставщика:

1. Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия» (74,38);
2. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания "Помощь без границ» (80,48).

Поставщики с итоговым средним результатом, ниже среднего или низким отсутствуют.

Оценка в баллах по показателям в разрезе государственных и негосударственных поставщиков приведена ниже в таблице 1.

Как показывают результаты исследования, у государственных поставщиков итоговый показатель составляет 99,39 балла, то есть лишь немногим менее 100 баллов.

У негосударственных поставщиков он составил только 87,94 балла.

Негосударственные поставщики проигрывают по таким показателям оценки как: *оборудование помещений организации и её территорий для инвалидов, обеспечение возможности для инвалидов получать услуги наравне с другими, а также показатели наличия информации на сайтах и стендах.*

Результаты показывают, что в части объективных показателей, то есть тех, которые определялись исходя из факта наличия тех или иных условий в организации, с большим отрывом лидируют государственные поставщики.

В части субъективных показателей, то есть тех, которые определяются на основе мнений получателей услуг, **отмечаются очень высокие результаты и в государственных и в негосударственных организациях.**

При этом в негосударственных организациях по большинству этих показателей оценки составляют 100 баллов, в то время как в государственных отличаются на несколько сотых балла от максимума.

Причиной этого является небольшой объём выборки по негосударственным организациям: объём выборки по государственным поставщикам суммарно составил 19 922 респондентов, а по негосударственным – только 976, т.е. в 20 раз меньше. Соответственно, вероятность при опросе встретиться с получателем услуг, который не удовлетворён каким-либо аспектом оказания услуг, в государственных организациях больше.

Таблица 1. Оценка организаций социальной сферы по всем критериям и показателям (в баллах)

Показатель	По совокупности организаций	Государственные организации	Негосударственные организации и ИП
Значение П 1.1	94,82	99,93	77,78
Значение П 1.2	96,54	100,00	85,00
Значение П 1.3	99,84	99,85	99,83
Итого по критерию 1. Открытость и доступность информации	97,01	99,93	87,28
Значение П 2.1	93,27	100,00	70,83
Значение П 2.2	99,84	99,83	99,84
Значение П 2.3	99,15	98,92	99,93

Итого по критерию 2. Комфортность условий оказания услуг	97,66	99,61	91,17
Значение П 3.1	83,48	96,52	40,00
Значение П 3.2	88,08	99,50	50,00
Значение П 3.3	98,98	98,74	99,76
Итого по критерию 3. Доступность услуг для инвалидов	89,97	98,38	61,93
Значение П 4.1	98,85	98,58	99,76
Значение П 4.2	99,79	99,82	99,66
Значение П 4.3	99,64	99,81	99,07
Итого по критерию 4. Доброжелательность и вежливость работников	99,38	99,32	99,58
Значение П 5.1	99,59	99,63	99,45
Значение П 5.2	99,65	99,70	99,50
Значение П 5.3	99,82	99,76	100,00
Итого по критерию 5. Удовлетворённость условиями оказания услуг	99,72	99,71	99,73
ИТОГО по всем 5 критериям	96,75	99,39	87,94

Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

Следует отметить, что у государственных поставщиков недостатки носят единичный характер, и чаще всего не влияют на общую оценку. Так, например, отсутствие транспортной доступности не влияет на общую оценку комфортности условий оказания услуг, при условии, что по данному показателю выполнены хотя бы 5 условий из 7. Поэтому у государственных организаций, даже при наличии каких-либо отсутствующих условий, критерий может считаться выполненным.

Наиболее распространён такой недостаток, как отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – он характерен для 84% негосударственных поставщиков.

Большая группа недостатков связана с отсутствием необходимых условий для инвалидов – отсутствуют таблички со шрифтом Брайля, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, оборудование входных групп, средства дублирования слуховой и зрительной информации, сменные кресла-коляски.

Часть выявленных недостатков связана с отсутствием либо недостатком наполнения сайтов организаций. Это отсутствие альтернативной версии сайтов для инвалидов по зрению, отсутствие предусмотренных законодательством единиц, либо дистанционных средств взаимодействия.

Относительно немногочисленными являются недостатки комфортных условий в помещениях организаций - обеспечение питьевого режима, комфортной зоны отдыха, навигации и т.д.

Учитывая характер выявленных недостатков, можно выявить ряд факторов, которые определяют возможность создания надлежащих условий оказания услуг поставщиками:

- 1) *Отсутствие у поставщика оборудованного помещения* – характерно для некоторых индивидуальных предпринимателей и негосударственных организаций, оказывающих услуги в надомной форме.

Для организации деятельности этим поставщикам не требуется помещения: заключение договоров и всё последующее обслуживание производится с выездом на дом к получателю услуг. Соответственно, им не требуется оборудованного помещения. Эти организации получают сниженные оценки в части комфортности условий, доступности услуг для инвалидов.

- 2) *Частичное отсутствие условий доступности для инвалидов в некоторых случаях* встречается у государственных поставщиков, но чаще всего у негосударственных.

Негосударственные поставщики находятся в арендуемом помещении, в связи с этим все условия доступности не могут быть выполнены.

- 3) *Отсутствие официального сайта, информационных стендов* характерно для единичных негосударственных поставщиков.

В этом случае поставщик получает низкие оценки по показателям, связанным с наличием информации на сайте и стенде, наличием средств дистанционных взаимодействий, альтернативной версии сайта для инвалидов по слуху и зрению.

- 4) *Несоответствие официального сайта требованиям, предъявляемым законодательством* в части наполнения сайта, наличия средств дистанционных взаимодействий, альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Данные недостатки связаны с тем, что негосударственные поставщики пользуются бесплатными либо недорогими площадками, которые не предусматривают

полноценного функционала сайта, и у них отсутствует возможность привлечения квалифицированных специалистов по созданию и поддержке сайтов.

Подробно выявленные недостатки в разрезе каждого критерия приведены ниже.

Недостатки открытости и доступности информации об организации

В рамках данной группы можно выделить следующие виды недостатков:

Отсутствие стенда – чаще всего отмечается у поставщиков, которые оказывают услуги на дому, и у них отсутствует помещение для приема граждан.

Данный недостаток отмечается у 1 негосударственного поставщика:

1. Общество с ограниченной ответственностью «Любава»;

Недостатки единиц информации на стендах отмечаются у 5 негосударственных поставщиков.

В таблице 2 перечислены единицы информации, отсутствующие на стендах негосударственных поставщиков.

Таблица 2. Отсутствие единиц информации на стендах

Наименование поставщика услуг	На стендах отсутствует информация:
1) Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна	<ul style="list-style-type: none"> ○ о форме социального обслуживания ○ о правилах внутреннего распорядка
2) Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ»	<ul style="list-style-type: none"> ○ о форме социального обслуживания ○ о правилах внутреннего распорядка ○ о проведении независимой оценки качества.
3) Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»	<ul style="list-style-type: none"> ○ информация о месте нахождения поставщика представлена частично
4) Автономная некоммерческая организация Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА»	<ul style="list-style-type: none"> ○ информация структуре и органах управления организации социального обслуживания представлена частично
5) Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Вефиль»	<ul style="list-style-type: none"> ○ информация о месте нахождения поставщика отсутствует; ○ информация о численности получателей социальных услуг представлена не в полном объеме и не актуализирована; ○ информация об объеме предоставляемых социальных услуг отсутствует; ○ информация о правилах внутреннего распорядка представлена не в полном объеме и не актуализирована; ○ информация о проведении независимой оценки качества отсутствует.

Отсутствие сайта – предполагается, что у организации отсутствует какой-либо ресурс, где системно размещена информация о поставщике социальных услуг.

Сайты отсутствуют у 2 следующих поставщиков:

- 1) Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»;
- 2) Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич.

Пробелы в части размещения на сайте обязательной информации выявлены у 4 негосударственных поставщиков (см. Таблицу 3):

Таблица 3. Отсутствие информации на сайтах организаций:

Наименование поставщика услуг	Отсутствие информации на сайте:
1) Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна	<ul style="list-style-type: none"> ○ о материально-техническом обеспечении ○ о правилах внутреннего распорядка ○ о проведении независимой оценки качества
2) общество с ограниченной ответственностью «Любава»	<ul style="list-style-type: none"> ○ о материально-техническом обеспечении ○ о численности получателей социальных услуг ○ об объеме предоставляемых социальных услуг ○ о финансово-хозяйственной деятельности ○ о правилах внутреннего распорядка ○ о проведении независимой оценки качества
3) Благотворительный фонд адресной помощи «Альфа»	<ul style="list-style-type: none"> ○ О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию.
4) Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Вефиль»	<ul style="list-style-type: none"> ○ о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов ○ о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг ○ о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания ○ о численности получателей социальных услуг ○ об объеме предоставляемых социальных услуг ○ о финансово-хозяйственной деятельности ○ информация о проведении независимой оценки качества

Полное отсутствие дистанционных способов взаимодействий выявлено у 1 поставщика: Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия».

Частичное отсутствие достаточного количества средств дистанционных взаимодействий на сайтах, а именно: раздела «Часто задаваемые вопросы» и анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг, иных способов, выявлено у 2 поставщиков:

1. Региональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Фавор» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
2. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич.

В ходе опросов респондентами высказаны замечания в части информационной открытости поставщиков в отношении 2 государственных поставщиков (см. Таблицу 4).

Таблица 4. Замечания получателей услуг в отношении открытости и доступности информации

Наименование организации	Замечания получателей услуг по сайту и стенду
1) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	плохо видно информацию на стенде, информация не актуальна, на сайте информация устарела
2) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр содействия семейному воспитанию»	стенды не видно

Связаны замечания в первую очередь с дизайном и наполнением сайта (не нравится сайт, неудобно искать, не хватает той или иной информации).

Недостатки комфортности условий оказания услуг поставщиками

определялась в основном на основании мнений получателей услуг. Оценка комфортности условий оказания услуг и своевременности их оказания поставщиков, имеющих помещения для приема граждан и оказания услуг складывалась на основании наблюдения и опросов граждан.

В результате выявлены недостатки у 4 негосударственных поставщиков.

Таблица 5. Недостатки комфортности условий и своевременности оказания услуг

Наименование поставщика социальных услуг	Недостатки
1. Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна	Нет помещения, приспособленного для приёма посетителей. Запись функционирует частично.
2. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ»	Нет помещения, приспособленного для приёма посетителей. Запись не функционирует.
3. Общество с ограниченной ответственностью «Любава»	Помещение отсутствует.
4. Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»	Нет помещения, приспособленного для приёма посетителей.

Недостатки доступности услуг для инвалидов

По данному блоку выявлено наибольшее количество замечаний.

Недостатки оборудования организации и её помещений, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов, отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, выявлены у 18 поставщиков, из них: 7 государственных и 11 негосударственных.

В таблице 6 отражены недостатки оборудования организации и её помещений, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов, и условий, которые позволяют инвалиду получать услуги наравне выявленные в ходе наблюдения и опроса граждан.

Таблица 6. Недостатки оборудования организации и её помещений, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов условий, которые позволяют инвалиду получать услуги наравне

Наименование поставщика	Недостатки:
1) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Когалым, ул. Дружбы народов, д. 12, кв. 36 Оборудование санитарных помещений для инвалидов не соответствует нормативам. Отсутствует возможность предоставления сурдо/-тифлосурдопереводчика.
2) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	По всем помещениям, оборудование поручней и дверных проёмов не соответствует нормативам. В санитарных помещениях отсутствуют адаптационные приспособления. По адресу г. Покачи, ул. Комсомольская, д. 7 – отсутствие оборудованной стоянки для автотранспортных средств инвалидов.
3) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Советский, ул. Гастелло, д. 10 – отсутствует стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Оборудование поручней и дверных проёмов не соответствует нормативам. пгт. Коммунистический, ул. Мира, д. 8 «А» – отсутствует стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Оборудование санитарных помещений для инвалидов не соответствует нормативам.
4) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»	Оборудование входной группы не соответствует нормативам.
5) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Филиал в г. Лянтор, Сургутский район, ул. Эстонских дорожников, д. 40 – отсутствует стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Сургутский район г. Лянтор, ул. Салавата Юлаева, д. 3 – отсутствуют оборудованные санитарные помещения для инвалидов.
6) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»	По адресам г. Лянтор, мкр. 1, д. 35_1, г. Лянтор, мкр. 5, д. 3 – оборудование входных групп, стоянок, санитарных помещений для инвалидов не соответствует нормативам. Отсутствуют поручни и расширенные дверные проёмы. Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации. г.п. Федоровский, улица Федорова, дом 3Б - – оборудование входных групп, стоянок, санитарных помещений для инвалидов не соответствует нормативам. Отсутствует дублирование слуховой и зрительной информации.
7) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный	Оборудование входных групп не соответствует нормативам.

Наименование поставщика	Недостатки:
реабилитационный центр для инвалидов»	Входные группы и оборудование санитарных помещений для инвалидов не соответствуют нормативам.
8) Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна	Оборудование территорий и помещения отсутствует.
9) Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ»	Оборудование территорий и помещения отсутствует. Отсутствует 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, , наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
10) Общество с ограниченной ответственностью «Любава»	Оборудование территорий и помещения отсутствует. Отсутствует 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, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
11) Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»	Оборудование территорий и помещения отсутствует. Отсутствует 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, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
12) Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»	Оборудование территорий и помещения отсутствует. Отсутствуют условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
13) Региональный благотворительный фонд помощи детям «Лучик Света»	Отсутствует оборудованная входная группа и расширенные дверные проёмы. Отсутствуют условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
14) Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение»	Отсутствие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
15) Автономная некоммерческая организация Центр социального, медицинского обслуживания	Отсутствует 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.

Наименование поставщика	Недостатки:
населения и дополнительного образования «АЛЬФА», г. Урай	
16) Региональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Фавор» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
17) Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич	Оборудование территорий и помещения отсутствует. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
18) Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Вефиль»	Отсутствие оборудованной стоянки и расширенных дверных проёмов. Отсутствуют условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Недостатки доброжелательности и вежливости работников организаций

Оценка доброжелательности и вежливости менее 100% отмечалась у 42 поставщиков: 37 государственных и 5 негосударственных:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»;
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»;
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»;
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»;
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»;
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»;
7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»;
8. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»;
9. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»;
10. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»;
11. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат»;
12. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартровский пансионат круглосуточного ухода»;
13. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартровский комплексный центр социального обслуживания населения»;

14. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»;
15. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»;
16. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»;
17. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»;
18. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»;
19. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр»;
20. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»;
21. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр»;
22. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»;
23. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»;
24. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр»;
25. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»;
26. Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально- реабилитационный центр для ветеранов боевых действий»;
27. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»;
28. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»;
29. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»;
30. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр»;
31. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»;
32. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»;
33. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»;
34. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»;
35. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»;
36. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр содействия семейному воспитанию»;
37. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»;
38. Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна;
39. Общество с ограниченной ответственностью «Любава»;
40. Региональный благотворительный фонд помощи детям «Лучик Света»;

41. Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение»;
42. Автономная некоммерческая организация Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА», г. Урай.

Недостатки по данным организациям не конкретизированы.

Недостатки в этом разделе связаны с тем, что сотрудники организаций не всегда были вежливы с получателями услуг и между собой.

Учитывая единичный характер данных замечаний, вероятно, ни в одной из организаций не идёт речь о систематической грубости или невежливости.

Недостатки в удовлетворённости условиями оказания услуг

Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг менее 100% отмечалась у 35 поставщиков: 32 государственных и 3 негосударственных:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»;
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»;
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»;
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»;
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»;
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»;
7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»;
8. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»;
9. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»;
10. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»;
11. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»;
12. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»;
13. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»;
14. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»;
15. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»;
16. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр»;
17. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»;
18. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»;

19. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр»;
20. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»;
21. Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально- реабилитационный центр для ветеранов боевых действий»;
22. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»;
23. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»;
24. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»;
25. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр»;
26. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»;
27. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»;
28. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»;
29. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»;
30. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»;
31. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр содействия семейному воспитанию»;
32. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»;
33. Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна;
34. Общество с ограниченной ответственностью «Любава»;
35. Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия».

В таблице 7 отражены замечания, высказанные получателями услуг в отношении организаций, где проводилась НОК. Учитывая единичный характер данных замечаний, вероятно, ни в одной из организаций не идёт речь о каких-либо системных претензиях.

Таблица 7. Недостатки удовлетворённости условиями оказания услуг

Наименование поставщика	Недостатки/замечания
1) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»	Рассмотреть возможность увеличения количества мероприятий по обеспечению досуга–
2) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Улучшить обслуживание в целом (без расшифровки)
3) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	Слишком много заполняемых документов при записи на обслуживание. – Рассмотреть возможность привлечения к работе офтальмолога.
4) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Создать группу временного пребывания для детей.

«Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	
5) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»	Рассмотреть возможность посещения бассейна детьми до 3 лет с родителями.
6) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	Сделать ремонт в социальных помещениях.
7) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»	Установить кулер в коридоре.
8) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Рассмотреть возможность увеличения доступности филиала в п. Салым.
9) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»	Увеличить количество занятий – Рассмотреть возможность приглашения диетолога, сурдолога, логопеда
10) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	Обновить мебель. Обновить детскую площадку у здания.
11) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Возобновить работу бассейна.
12) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Увеличить количество реабилитационного оборудования и тренажеров.
13) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	Увеличить объем предоставления социальных услуг. Обновить мебель, ограждение.
14) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр»	Сделать ремонт, обновить ограждение – Увеличить объём предоставляемых услуг и количество сотрудников.
15) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр»	Рассмотреть возможность постройки нового здания или увеличения площади старого.
16) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский пансионат круглосуточного ухода»	Установить кулер с водой у входа.
17) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	Рассмотреть возможность обновления транспортного парка.
18) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-	Рассмотреть возможность создания вакансии медицинского работника.

реабилитационный центр для несовершеннолетних»	
19) Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально- реабилитационный центр для ветеранов боевых действий»	Рассмотреть возможность оборудования комнат санузлами.
20) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Улучшить качество уборки кабинетов для групповых занятий и помещений общего пользования. Провести интернет. Добавить услуги массажиста и парикмахера. Оборудовать актовый зал.
21) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Уменьшить нагрузку работников.– Обеспечить контроль температурного режима в помещениях организации.
22) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр»	Увеличить количество специалистов оказывающих реабилитационные и медицинские услуги. Сделать закрытый, теплый переход из основного корпуса в физкультурно-оздоровительный комплекс и бассейн. Увеличить количество специалистов, оказывающих медицинские и реабилитационные услуги.
23) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	Оборудовать Wi-fi
24) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	Установить кулер с водой в зоны ожидания. Оборудовать дополнительные мастерские.
25) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	Увеличить количество оборудования для восстановления инвалидов после инсульта. Обновить оборудование в кабинете физиолечения. Организовать доставку маломобильных групп населения.
26) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	Рассмотреть возможность организации обслуживания одного клиента в пределах одной площадки.
27) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр содействия семейному воспитанию»	Проводить больше мероприятий для подростков. Увеличить количество правовых услуг
28) Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	Обновить офисную технику работникам– Расширить штат специалистов– Рассмотреть возможность строительства бассейны либо организации его посещения. –Оборудовать комнату мамы и ребёнка. –Проводить сеансы физиотерапии.

29) Общество с ограниченной ответственностью «Любава»	Увеличить количество услуг за счёт бюджетных средств для пенсионеров
---	--

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности поставщиков социальных услуг

Итоговые предложения по повышению качества деятельности организаций размещены в Таблице 8.

Таблица 8. Выводы и предложения

№ п/п	Наименование поставщика социальных услуг	Рекомендации
1.	2	3
1	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»	Рассмотреть возможность увеличения количества мероприятий по обеспечению досуга
2	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Улучшить обслуживание в целом (без расшифровки)
3	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	По адресам г. Когалым, ул. Прибалтийская, д. 17 «А» и г. Когалым, ул. Мира, д. 22 - обеспечить возможность предоставления сурдо- / тифлосурдопереводчика. По адресу г. Когалым, ул. Дружбы народов, д. 12, кв. 36: Улучшить условия в санитарно-гигиеническом помещении для инвалидов (увеличить размер проёма). Совершенствовать дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Назначить ответственного за своевременное обновление информации на сайте. Проводить процедуры в соответствии с назначенным временем. Рассмотреть возможность обустройства комнаты матери и ребёнка. Слишком много заполняемых документов при записи на обслуживание. Рассмотреть возможность привлечения к работе офтальмолога.
4	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Создать группу временного пребывания для детей.
5	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	Совершенствовать систему записи на получение услуг (по телефону, на сайте организации и пр.);оборудовать гардероб. По всем помещениям привести оборудование поручней и дверных проёмов в соответствие нормативным требованиям. В санитарных помещениях оборудовать адаптационные приспособления. По адресу г. Покачи, ул. Комсомольская, д. 7 провести работу по согласованию стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

6	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»	Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Рассмотреть возможность посещения бассейна детьми до 3 лет с родителями.
7	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	Сделать ремонт в социальных помещениях.
8	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»	Увеличить количество кулеров с питьевой водой в местах наибольшей проходимости. Следить за наличием воды и стаканов.
9	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Рекомендации по площадке в п. Юганская Обь: Установить кулеры. Санитарное помещение привести в соответствие с нормативными требованиями с учётом потребностей инвалидов. Совершенствовать технологию предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – выявлять потребность в таких специалистах при записи на получение услуги.
10	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»	Увеличить количество занятий–Рассмотреть возможность приглашения диетолога, сурдолога, логопеда
11	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат»	Работать над повышением удовлетворённости получателей услуг: Ежеквартально проводить опросы получателей услуг для выявления потребностей, в том числе в части: дизайна и наполняемости сайта и стендов, условий для инвалидов; Проводить тренинги для улучшения коммуникация специалистов и персонала с получателями услуг, работать с проблемой выгорания.
12	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский пансионат круглосуточного ухода»	Работать над повышением удовлетворённости получателей услуг: Ежеквартально проводить опросы получателей услуг для выявления потребностей, в том числе в части: комфортности условий, доступности для инвалидов;
13	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	Оборудовать в помещении организации гардероб.
14	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Возобновить работу бассейна.
15	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	Работать над повышением удовлетворённости получателей услуг: Ежеквартально проводить опросы получателей услуг для выявления потребностей, в том числе в части: дизайна и наполняемости сайта и стендов, комфортности условий, доступности для инвалидов, графика работы организации; Проводить тренинги для улучшения коммуникация специалистов и персонала с получателями услуг, работать с проблемой выгорания.

16	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный пансионат круглосуточного ухода»	Работать над повышением удовлетворённости получателей услуг: Ежеквартально проводить опросы получателей услуг для выявления потребностей, в том числе в части: дизайна и наполняемости сайта и стендов.
17	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	Работать над повышением удовлетворённости получателей услуг: Ежеквартально проводить опросы получателей услуг для выявления потребностей, в том числе в части: дизайна и наполняемости сайта и стендов, комфортности условий, доступности для инвалидов, графика работы организации; Проводить тренинги для улучшения коммуникация специалистов и персонала с получателями услуг, работать с проблемой выгорания.
18	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Увеличить количество реабилитационного оборудования и тренажёров.
19	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	Увеличить объем предоставления социальных услуг. Обновить мебель, ограждение. –
20	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр»	Сделать ремонт, обновить ограждение – Увеличить объём предоставляемых услуг и количество сотрудников.
21	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	Работать над повышением удовлетворённости получателей услуг: Ежеквартально проводить опросы получателей услуг для выявления потребностей, в том числе в части: дизайна и наполняемости сайта и стендов, комфортности условий, доступности для инвалидов,; Проводить тренинги для улучшения коммуникация специалистов и персонала с получателями услуг, работать с проблемой выгорания.
22	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр»	Рассмотреть возможность постройки нового здания или увеличения площади старого.
23	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский пансионат круглосуточного ухода»	Установить кулер с водой у входа.
24	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Советский, ул. Гастелло, д. 10 – рассмотреть возможность обеспечения стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Оборудование поручней и дверных проёмов привести в соответствие с нормативными требованиями. пгт. Коммунистический, ул. Мира, д. 8 «А» – рассмотреть возможность обеспечения стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Оборудование санитарных помещений для инвалидов привести в соответствие с нормативными требованиями. Рассмотреть возможность обновления транспортного парка.
25	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-	Рассмотреть возможность создания вакансии медицинского работника.

	реабилитационный центр для несовершеннолетних»	
26	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр»	Работать над повышением удовлетворённости получателей услуг: Ежеквартально проводить опросы получателей услуг для выявления потребностей, в том числе в части: дизайна и наполняемости сайта и стендов, комфортности условий, доступности для инвалидов, графика работы организации; Проводить тренинги для улучшения коммуникация специалистов и персонала с получателями услуг, работать с проблемой выгорания.
27	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»	Оборудование входной группы привести в соответствие с нормативными требованиями.
28	Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-реабилитационный центр для ветеранов боевых действий»	Рассмотреть возможность оборудования комнат санузлами.
29	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Не хватает кулеров с водой, отсутствует кондиционирование воздуха. Филиал в г. Лянтор, Сургутский район, ул. Эстонских дорожников, д. 40 – рассмотреть возможность обеспечения стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Сургутский район г. Лянтор, ул. Салавата Юлаева, д. 3 – оборудовать санитарные помещения для инвалидов. Улучшить качество уборки кабинетов для групповых занятий и помещений общего пользования. –Провести интернет. –Добавить услуги массажиста и парикмахера.–Оборудовать актовый зал.–
30	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Уменьшить нагрузку работников.–Обеспечить контроль температурного режима в помещениях организации.
31	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации»	Далее поддерживать высокое качество условий оказания услуг.
32	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»	По адресам г. Лянтор, мкр. 1, д. 35_1, г. Лянтор, мкр. 5, д. 3 – привести оборудование входных групп, стоянок, санитарных помещений для инвалидов в соответствие с установленными нормативами. Провести работы по оборудованию поручней и расширению дверных проёмов. Обеспечить дублирование слуховой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению. г.п. Федоровский, улица Федорова, дом 3Б - – привести оборудование входных групп, стоянок, санитарных помещений для инвалидов в соответствие с установленными нормативами. Обеспечить дублирование слуховой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.
33	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр»	Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Увеличить количество специалистов оказывающих реабилитационные и медицинские услуги. Сделать закрытый, теплый переход из основного корпуса в физкультурно-оздоровительный комплекс и

		бассейн. Увеличить количество специалистов, оказывающих медицинские и реабилитационные услуги.
34	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	Оборудовать Wi-fi. Входные группы и санитарно-гигиенические помещения привести в соответствие с нормативными требованиями.
35	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	. Установить кулер с водой в зоны ожидания. Оборудовать дополнительные мастерские.
36	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	Увеличить количество оборудования для восстановления инвалидов после инсульта. Обновить оборудование в кабинете физиолечения. Организовать доставку маломобильных групп населения.
37	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	Рассмотреть возможность организации обслуживания одного клиента в пределах одной площадки.
38	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»	Далее поддерживать высокое качество условий оказания услуг.
39	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр содействия семейному воспитанию»	Разместить стенды в доступном месте. Проводить больше мероприятий для подростков. Увеличить количество правовых услуг
40	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Обновить офисную технику работникам. Расширить штат специалистов. Оборудовать комнату мамы и ребёнка. Проводить сеансы физиотерапии.
41	Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна	Разместить на стендах информацию: * о форме социального обслуживания * о правилах внутреннего распорядка. На сайте разместить информацию: * о материально-техническом обеспечении * о правилах внутреннего распорядка * о проведении независимой оценки качества Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы». Нет помещения, приспособленного для приёма посетителей. Запись функционирует частично. Оборудование территорий и помещения отсутствует.
42	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания "Помощь без границ"	Разместить на стендах информацию: * о форме социального обслуживания * о правилах внутреннего распорядка * о проведении независимой оценки качества. Нет помещения, приспособленного для приёма посетителей. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы». Запись не функционирует. Оборудование территорий и помещения отсутствует. Отсутствует 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, наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
43	Общество с ограниченной ответственностью «Любава»	Разместить на сайте информацию: * о материально-техническом обеспечении * о численности получателей социальных услуг * об объеме предоставляемых социальных услуг * о финансово-хозяйственной деятельности * о правилах внутреннего распорядка * о проведении независимой оценки качества. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы». Помещение отсутствует. Оборудование территорий и помещения отсутствует. Отсутствует 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, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Увеличить количество услуг за счёт бюджетных средств для пенсионеров
44	Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»	Нет помещения, приспособленного для приёма посетителей. Оборудование территорий и помещения отсутствует. Отсутствует 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, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории
45	Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»	* информация о месте нахождения поставщика представлена частично. Отсутствует официальный сайт поставщика социальных услуг. Оборудование территорий и помещения отсутствует. Отсутствуют условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
46	Региональный благотворительный фонд помощи детям «Лучик Света»	Оборудовать входную группу и расширенные дверные проёмы с учётом потребностей инвалидов. Обеспечить условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».
47	Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение»	Отсутствие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.
48	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед»	Далее поддерживать высокое качество условий оказания услуг.
49	Автономная некоммерческая организация Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА», г. Урай	Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы». Дополнить на стенде информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания представлена частично. На сайте

		разместить информацию о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию (медицинские услуги). Обеспечить 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.
50	Региональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Фавор» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	<p>Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Рассмотреть возможность организации выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</p>
51	Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич	Создать официальный сайт поставщика социальных услуг с наличием раздела «Часто задаваемые вопросы» и анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг, иных способов взаимодействия. Оборудование территорий и помещения отсутствует. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
52	Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Вефиль»	<p>Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Исправить недостатки размещения информации на стендах:</p> <ul style="list-style-type: none"> * информация о месте нахождения поставщика отсутствует; * информация о численности получателей социальных услуг представлена не в полном объеме и не актуализирована; * информация об объеме предоставляемых социальных услуг отсутствует; * информация о правилах внутреннего распорядка представлена не в полном объеме и не актуализирована; * информация о проведении независимой оценки качества отсутствует. <p>На сайте разместить информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> * о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов * о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг * о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания * о численности получателей социальных услуг * об объеме предоставляемых социальных услуг * о финансово-хозяйственной деятельности * информация о проведении независимой оценки качества. <p>Рассмотреть возможность оборудования стоянки для автотранспортных средств и расширения дверных проёмов, размещения поручней для инвалидов. Создать альтернативную версию официального сайта организации для инвалидов по зрению.</p>

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы в целом

В соответствии с выделенными в предыдущем пункте недостатками, рекомендуется:

1) Для государственных поставщиков:

а. Для организаций, имеющих филиалы, обратить внимание на оборудование этих филиалов. Не проводить НОК в помещениях, которые не используются для приёма посетителей и оказания услуг, а также исключать из перечня площадки, находящиеся на ремонте.

б. Дооборудовать помещения организаций и прилегающие территории с учетом доступности для инвалидов: обеспечить соблюдение установленных нормативов при размещении пандусов, оборудовании расширенных дверных проёмов и перил, санитарных помещений организации.

2) Для негосударственных поставщиков:

а. Для решения проблем с отсутствием официального сайта, 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.

б. При отсутствии помещения у индивидуального предпринимателя, который предоставляет услуги на дому, рекомендуется использовать информационную мобильную папку, содержащую информацию об организации, услугах, порядке их оказания и пр.

с. 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:

- разместить на сайтах альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению (*Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания "Помощь без границ"; Региональный благотворительный фонд помощи детям «Лучик Света»; Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение»; Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич; Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Вефиль»*);

- обучить сотрудника жестовому языку, либо заключить договор с организацией, предоставляющей услуги сурдо/тифлосурдоперевода о возможности предоставления таких услуг (*Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания "Помощь без границ"; Общество с ограниченной ответственностью «Любава»; Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»; Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»; Региональный благотворительный фонд помощи детям «Лучик Света»; Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич; Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Вефиль»*);

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

Департаменту социального развития ХМАО-Югры рекомендуется рассмотреть возможность организации централизованного обучения для представителей

негосударственных поставщиков социальных услуг русскому жестовому языку и оказанию помощи по сопровождению инвалидов.

Анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества условий оказания услуг) в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания

1. По критерию открытости и доступности информации, наиболее высокие баллы (100,0 баллов) получили 17 поставщиков социальных услуг, из них: государственных – 15, негосударственных – 2:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»;
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»;
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»;
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»;
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартровский пансионат круглосуточного ухода»;
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»;
7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский пансионат круглосуточного ухода»;
8. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»;
9. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»;
10. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр»;
11. Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально- реабилитационный центр для ветеранов боевых действий»;
12. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»;
13. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации»;
14. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»;
15. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»;
16. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»;
17. Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»;
18. Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение»;
19. Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед».

2. По критерию комфортности условий, наиболее высокие баллы (100,0 баллов) получили 13 поставщиков социальных услуг, из них: государственных – 6, негосударственных – 7:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»;

2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат»;
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский пансионат круглосуточного ухода»;
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный пансионат круглосуточного ухода»;
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский пансионат круглосуточного ухода»;
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации»;
7. Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»;
8. Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение»;
9. Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед»;
10. Автономная некоммерческая организация Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА»;
11. Региональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Фавор» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
12. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич;
13. Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Вефиль».

3. По критерию доступности услуг для инвалидов, наиболее высокие баллы (100,0 баллов) получили 5 поставщиков, в т.ч. 4 государственных и 1 – негосударственный:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»;
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный пансионат круглосуточного ухода»;
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский пансионат круглосуточного ухода»;
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации»;
5. Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед».

4. По критерию доброжелательности и вежливости, наиболее высокие баллы (100,0 баллов) получили 10 поставщиков социальных услуг, из них: государственных – 3, негосударственных – 7:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный пансионат круглосуточного ухода»;
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский пансионат круглосуточного ухода»;
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации»;
4. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ»;
5. Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»;
6. Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»;
7. Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед»;
8. Региональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Фавор» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

9. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич;
10. Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Вефиль».
- 11.

5. По критерию удовлетворённости условиями оказания услуг, наиболее высокие баллы (100,0 баллов) получили 17 поставщиков социальных услуг, из них: государственных – 8, негосударственных – 9:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»;
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат»;
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский пансионат круглосуточного ухода»;
4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный пансионат круглосуточного ухода»;
5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр»;
6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский пансионат круглосуточного ухода»;
7. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»;
8. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации»;
9. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ»;
10. Частное учреждение социального обслуживания «Подъёмная сила»;
11. Региональный благотворительный фонд помощи детям «Лучик Света»;
12. Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение»;
13. Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед»;
14. Автономная некоммерческая организация Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА»;
15. Региональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Фавор» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
16. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич;
17. Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Вефиль».

Рейтинг организаций социального обслуживания

В ЦЕЛОМ ПО СОВОКУПНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ, на первом месте оказались поставщики социальных услуг, **набравшие итоговую оценку 100 баллов (3 поставщика):**

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский пансионат круглосуточного ухода»;
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации»;
3. Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед»

На второе место вышел поставщик, набравший 99,96 баллов:

4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный пансионат круглосуточного ухода».

Третью позицию занимает поставщик, который набрал 99,89 балла:

5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»

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

1. Общество с ограниченной ответственностью «Любава» (81,18);
2. Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ» (80,48);
3. Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия» (74,38).

Среди ГОСУДАРСТВЕННЫХ поставщиков:

на первом месте оказались поставщики социальных услуг, **набравшие итоговую оценку 100 баллов (2 поставщика):**

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский пансионат круглосуточного ухода»;
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации»;

На второе место вышел поставщик, набравший 99,96 баллов:

3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный пансионат круглосуточного ухода».

Третью позицию занимает поставщик, который набрали 99,89 балла:

4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»

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» (97,79)
2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения» (97,38)
3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям (97,19).

Среди НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ поставщиков:

наивысших результаты показали:

1 место – Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед» – 100 баллов;

2 место – Автономная некоммерческая организация Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА» – 98,00;

3 место – Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение»– 96,36 балла.

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

Общество с ограниченной ответственностью «Любава» (81,18)

Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ» (80,48)

Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия» (74,38)

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

Таблица 9. Рейтинг поставщиков социальных услуг

№ п/п	Наименование поставщика социальных услуг	Итоговый балл	Место в рейтинге
1.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский пансионат круглосуточного ухода»	100,00	1
2.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации»	100,00	1
3.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед»	100,00	1
4.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный пансионат круглосуточного ухода»	99,96	2
5.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»	99,89	3
6.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,88	4
7.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	99,88	4
8.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат»	99,84	5
9.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,83	6
10.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,79	7
11.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,77	8
12.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,77	8

13.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,76	9
14.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	99,74	10
15.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	99,73	11
16.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,69	12
17.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр»	99,68	13
18.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр»	99,65	14
19.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,65	14
20.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,63	15
21.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр содействия семейному воспитанию»	99,59	16
22.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр»	99,57	17
23.	Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-реабилитационный центр для ветеранов боевых действий»	99,54	18
24.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,54	18
25.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»	99,54	18
26.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,52	19
27.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский пансионат круглосуточного ухода»	99,48	20
28.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр»	99,43	21
29.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,31	22
30.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,27	23

31.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартковский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,24	24
32.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,22	25
33.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,19	26
34.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»	99,11	27
35.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»	99,08	28
36.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,99	29
37.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	98,87	30
38.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	98,67	31
39.	Автономная некоммерческая организация Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА»	98,00	32
40.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,95	33
41.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,38	34
42.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»	97,19	35
43.	Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение»	96,36	36
44.	Региональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Фавор» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	92,80	37
45.	Региональный благотворительный фонд помощи детям «Лучик Света»	89,46	38
46.	Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Вефиль»	87,32	39
47.	Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич	86,63	40
48.	Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна	84,41	41
49.	Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»	84,24	42
50.	Общество с ограниченной ответственностью «Любава»	81,18	43

51.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ»	80,44	44
52.	Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»	74,38	45
ИТОГО (средний результат по сфере социального обслуживания)		96,75	-

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

В 2024 году независимая оценка качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – независимая оценка) проведена в отношении 52 организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

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 (посещение организаций, наблюдение);
- 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 19 922 респондента.**

Результаты проведенного исследования в 2024 году, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 52 поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, дают основания сделать следующие выводы по каждому общему критерию:

Средние значения показателей (по всем 52 поставщикам).

Значения критериев НОК для организаций социального обслуживания ХМАО - Югры довольно высоки.

Средний итоговый балл по всем 52 поставщикам составил 96,75.

Наиболее высокие значения принимает критерий удовлетворённости условиями оказания услуг, значение которого составило **99,72 балла.**

Далее следуют критерии комфортности условий – **97,66** балла, доброжелательности и вежливости – **99,38**, открытости и доступности информации – **97,01** балла.

Наименьшее значение принимает критерий доступности для инвалидов – **89,97** балла.

Средние значения показателей (по 40 государственным поставщикам)

«Открытость и доступность информации об организации» - **99,93 балла** (из 100 возможных);

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - **99,61** балла;

«Доступность услуг для инвалидов» - **98,38** балла;

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - **99,32** балла;

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» - **99,71** балла.

Средний итоговый балл по всем государственным поставщикам составил – 99,39

Средние значения показателей (по 12 негосударственным поставщикам)

«Открытость и доступность информации об организации» - **87,28** балла (из 100 возможных);

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - **91,17** балла;

«Доступность услуг для инвалидов» - **61,93** балла;

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - **99,58** баллов;

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» - **99,73** балла.

Средний итоговый балл по всем негосударственным поставщикам составил – 87,94 бала.

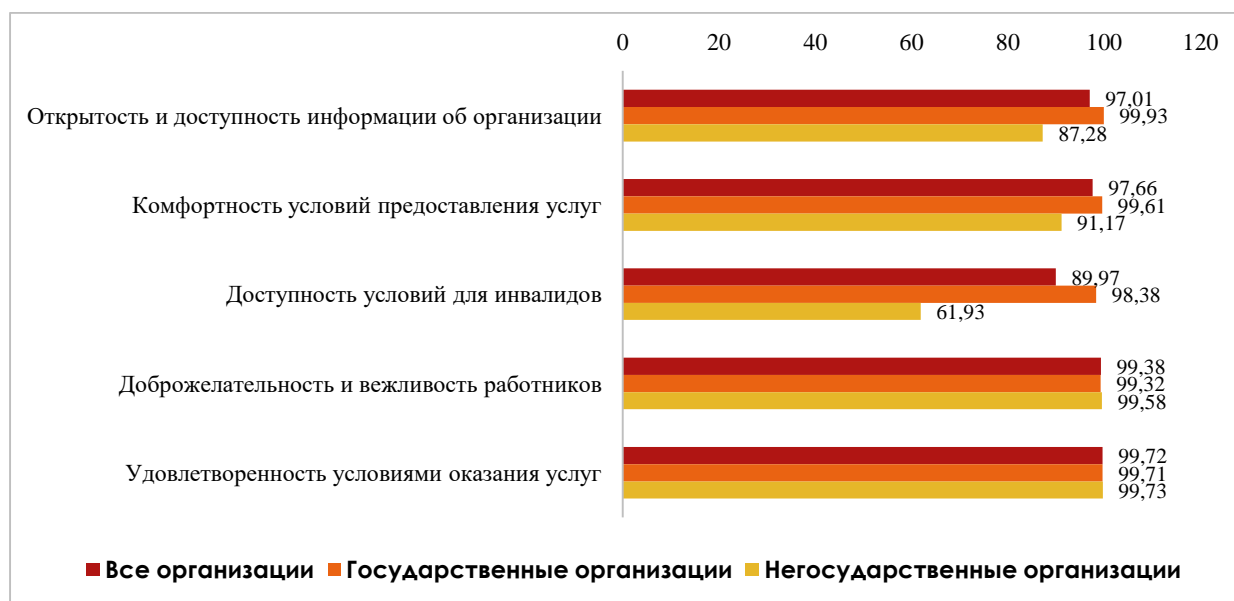


Рисунок 9. Диаграмма средние значение по критериям НОК в целом по всем поставщикам, в разрезе государственных и негосударственных поставщиков, средний балл

Среднее значение по отрасли (52 поставщика) составляет 96,73 балла, при этом среднее значение по государственным поставщикам (**40 организаций**) составляет **99,39** балла, по негосударственным организациям (**12 поставщиков**) составляет **87,84** балла (рисунок 15).

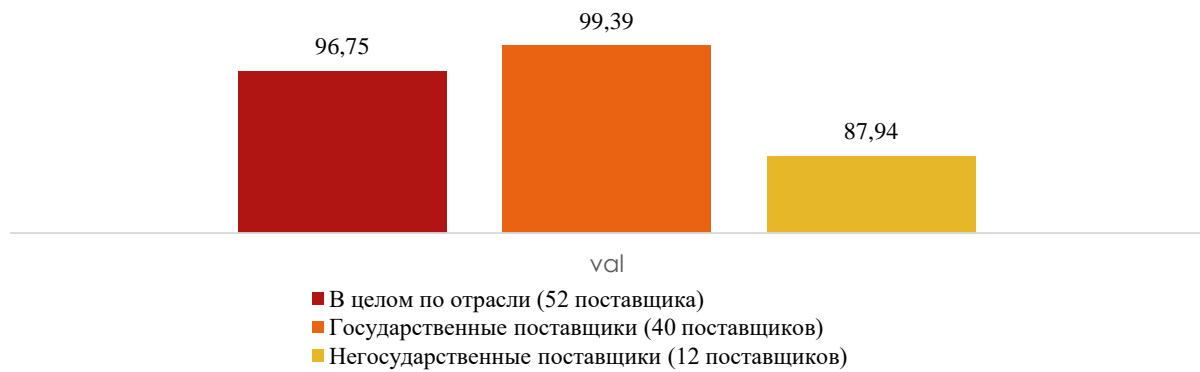


Рисунок 15. Диаграмма средние значение по отрасли (в целом по всем поставщикам), в разрезе государственных и негосударственных поставщиков, средний балл

Средние баллы по 3 критериям независимой оценки качества выше у государственных организаций социального обслуживания, чем у негосударственных, особенно сильное различие по критериям «Открытость и доступность информации об организации» и «Доступность услуг для инвалидов».

По критериям доброжелательности и вежливости работников, удовлетворённости условиями оказания услуг различия между значениями незначительны.

Динамика показателей за 2022-2024 гг. отражена в Таблице 10.

Таблица 10.

**Сравнительный анализ результатов текущего года с результатами независимой оценки качества за последние 2 года
(в разрезе каждого критерия/показателей оценки) (с выводами по итогу анализа)
для государственных поставщиков социальных услуг)**

Общий критерий	2022		2023		2024	
	Значение по критерию	Основные недостатки	Значение по критерию	Основные недостатки	Значение по критерию	Основные недостатки
Открытость и доступность информации организации социального обслуживания	90,05	повысить условия открытости и доступности информации о деятельности поставщиков, в части поиска информации, освещенности событий, проводимых мероприятий и др.), в том числе путем наличия (соответствующего наполнения) мобильных папок и/или стендов, брошюр/буклетов (для НПСУ)	74,92	повысить условия открытости и доступности информации о деятельности поставщиков, в части: проведения дополнительных инструктажей по взаимодействию с получателями услуг посредством дистанционных форм связи; информационно-разъяснительной работы среди клиентов (потенциальных получателей услуг) о функционировании официального сайта поставщика (негосударственным поставщикам, не имеющим официального сайта, обеспечить его наличие и функционирование для оперативного взаимодействия с получателями услуг)	97,01	повысить условия открытости и доступности информации о деятельности поставщиков, в части поиска информации, освещенности событий, проводимых мероприятий и др.), в том числе путем расширения практики использования мобильных папок негосударственными поставщиками, обслуживающими население в надомной форме; ввести единый информационный ресурс со страничками НПСУ.
Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	95,99	повысить условия комфортности в части: соблюдения питьевого, температурного режимов, требований к освещенности помещений, транспортной доступности и др.	95,75	рассмотреть вопрос обновления и расширения материально-технической базы поставщиков, принятия дополнительных мер по благоустройству зданий и прилегающих территорий, в том числе с учетом предложений получателей услуг, контролировать своевременность предоставления услуг	97,66	рассмотреть вопрос обновления и расширения материально-технической базы поставщиков, принятия дополнительных мер по благоустройству зданий и прилегающих территорий

Доступность услуг для инвалидов	77,81	повысить условия доступности для инвалидов (с учетом принципа «разумного приспособления»), в части: соответствия нормативам путей движения, помещений, используемых для оказания услуг инвалидам, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и др.)	67,04	предпринять меры по повышению доступности прилегающей территории, помещений организаций и предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, (кроме поставщиков, оказывающих услуги в надомной форме и не имеющих возможность обеспечить наличие помещения для предоставления услуг)	89,97	повысить условия доступности в филиалах государственных поставщиков социальных услуг. Для НПСУ проводить мероприятия по повышению доступности с учётом принципа «разумного приспособления»
Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;	99,98	проводить регулярные мероприятия с сотрудниками поставщиков на предмет вежливого и доброжелательного общения с получателями услуг (инструктажи, учебы и др.)	99,66	проводить дополнительные инструктажи для сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг, в том числе посредством дистанционных форм взаимодействия, в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости (всем поставщикам рекомендовано регулярно проводить подобные мероприятия для поддержания высокого уровня качества оказания услуг)	99,38	проводить регулярные мероприятий с сотрудниками поставщиков на предмет вежливого и доброжелательного общения с получателями услуг (инструктажи, учебы и др.)
Удовлетворенность качеством условий оказания услуг	99,98	проводить регулярные мониторинги на предмет удовлетворенности получателей социальных услуг	99,76	регулярно проводить тренинги, семинары, мастер-классы среди сотрудников, которые непосредственно взаимодействуют с получателями услуг, а также запрашивать обратную связь от получателей услуг по вопросу удовлетворенности условиями оказания услуг (проводить опросы получателей услуг)	99,72	проводить регулярные мониторинги потребностей получателей услуг, расширять ассортимент услуг: в различных видах учреждений востребованы такие услуги, как массаж, физиотерапия; увеличить количество оборудования и тренажёров; уделить внимание досуговой деятельности как взрослых, так и детей (кружки, экскурсии и т.д.)

ИТОГО по всем общим критериям	92,76	87,43	96,75
--	--------------	--------------	--------------