

Информация об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2024 году

(заседание Общественного совета по независимой оценке качества при
Депсоцразвития Югры 25.09.2024)

В 2024 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – независимая оценка) проведена в отношении 52 поставщиков (40 государственных, 12 негосударственных), оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, включенных в Реестр поставщиков социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Организацией-оператором на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки в 2024 году определено ООО «АС» (г. Москва), заключен государственный контракт от 28.05.2024 № ГК-10/24¹.

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

Источниками информации для проведения независимой оценки являются:

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

информационные стенды в помещениях поставщиков социальных услуг;

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

результаты изучения условий оказания услуг поставщиками социальных услуг;

мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

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

Опросом о качестве условий оказания социальных услуг охвачено 19 922 респондентов.

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

¹ Приказ Депсоцразвития Югры от 31.05.2024 № 725-р «Об определении организации-оператора, осуществляющей сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2024 году»

Средние значения показателей по всем 52 поставщикам социальных услуг по каждому общему критерию независимой оценки составляют (из 100 возможных):

«Открытость и доступность информации об организации» – **97,01 балл**;
«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» – **97,66 баллов**;

«Доступность услуг для инвалидов» – **89,97 балла**;
«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» – **99,38 баллов**;

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» – **99,72 баллов**.

Верхнюю строчку Рейтинга 1 место занимают -

бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский пансионат круглосуточного ухода»;

бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации»;

АНО «Центр социальной помощи «Шаг вперед» (НПСУ) – 100 баллов;

2 место занимает -

бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный пансионат круглосуточного ухода» – 99,96;

3 место занимает -

бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр» (государственный поставщик) – 99,89.

Среди 12 негосударственных поставщиков социальных услуг (НПСУ), участвующих в независимой оценке, лучшие результаты показали (ТОП-3):

1 место – АНО «Центр социальной помощи «Шаг вперед» (г. Сургут) – 100 баллов;

2 место – АНО Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА» (г. Урай) – 98,00 баллов;

3 место – Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение» (г. Нягань) – 96,36.

В соответствии с приказом Минтруда России № 899 от 28.12.2023 года² в 2024 году изменились требования к организации работы в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в социальной сфере, в том числе в части расчета показателей по критериям, который в текущем году проводился по новым методическим рекомендациям.

² Приказ 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»;

При расчете показателей учитывались не только заполненные чек-листы, но и анкетирование получателей социальных услуг всеми способами опроса (анкеты, Q-код, выгрузка с сайта busgov.ru).

В 2024 году показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в Югре по пяти общим критериям составляет – 96,75, что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг.

Среднее значение по **40 государственным поставщикам – 99,39 баллов;**

Среднее значение по **12 негосударственным организациям – 87,84 баллов.**

Так, согласно градации баллов на сайте bus.gov.ru из 52 поставщиков, участвующих в независимой оценке в 2024 году:

Высокий результат «отлично» (от 81 до 100) всего получили 50 поставщиков социальных услуг, из них 40 государственных поставщиков и 10 негосударственных поставщиков.

Таким образом, в 2024 году оценку «отлично» получили все государственные поставщики, подведомственные Депсоцразвития Югры, оказывающие социальные услуги в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

Среди негосударственных поставщиков социальных услуг получены следующие результаты:

«отлично» (от 81 до 100) – у 10 негосударственных поставщиков;

«хорошо» (от 61 до 80) – у 2 негосударственных поставщиков.

В ходе 2 экспертного этапа «Полевой» членами Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры осуществлено посещение 6 поставщиков социальных услуг:

«Нижневартовский пансионат круглосуточного ухода»;

«Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»;

«Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»;

ИП Аминова Оксана Рафисовна, г. Нижневартовск;

ООО «Любава»;

Региональный благотворительный фонд помощи детям «Лучик Света»

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

Протокольным решением Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры от 25.09.2024 № 5 утверждены:

результаты независимой оценки в 2024 году (в т.ч. рейтинг поставщиков социальных услуг); итоговый аналитический отчет организации-оператора ООО «АС» (г. Москва) в рамках

государственного контракта от 28.05.2024 № ГК-10/24 по сбору и обобщению информации в рамках независимой оценки качества в 2024 году.

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