

**Оператор: общество с ограниченной
ответственностью «АС», г. Москва**

**Результаты сбора, обобщения и анализа информации в рамках
проведения независимой оценки качества условий
оказания социальных услуг организациями социального обслуживания
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2024 году**

Государственный контракт № ГК-10/24 от «28» мая 2024 года

Ханты-Мансийск, 2024 год

Методология 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, ПРЕДМЕТ, МЕТОДЫ

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

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

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

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

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

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

КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

№	Критерий	Показатели
1	Открытость и доступность информации об организации социальной сферы	<ul style="list-style-type: none"> • 1.1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным НПА; • 1.2. наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и их функционирование; • 1.3. удовлетворенность потребителей услуг открытостью и доступностью информации
2	Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность	<ul style="list-style-type: none"> • 2.1. обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; • 2.2. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг
3	Доступность услуг для инвалидов	<ul style="list-style-type: none"> • 3.1. оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов; • 3.2. обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими; • 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	<ul style="list-style-type: none"> • доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<ul style="list-style-type: none"> • 5.1. доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым; • 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; • 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг

Выборочная совокупность респондентов

ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ	<p>52 поставщика социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 40 государственных поставщиков➤ 12 негосударственных поставщика
ВЫБОРОЧНАЯ СОВОКУПНОСТЬ РЕСПОНДЕНТОВ	<p>Объем выборочной совокупности респондентов формируется в зависимости от общей численности получателей услуг в конкретной организации соц. обслуживания в течение 2023 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации</p> <p>Опросом было охвачено 19 922 респондентов, в том числе по способам сбора первичной информации:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Анкетирование на бумажном носителе – 12477 респондентов;2) интервьюирование получателей услуг – 52 респондента;3) телефонный опрос получателей услуг – 3434 респондента;4) онлайн-анкетирование по ссылке – 3158;5) Онлайн-анкетирование по QR-коду – 801 респондент.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО КРИТЕРИЮ 1 «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»

Показатель 1.1.

- На **информационных стендах** всех 40 государственных поставщиков представлена вся необходимая информация.
- У негосударственных поставщиков только 6 организации разместили всю необходимую информацию на стендах или в мобильных папках, у 5 поставщиков отмечается отсутствие одной или более единиц информации, у 1 поставщика отсутствуют стенды и мобильные папки.
- На **официальных сайтах** всех 40 государственных поставщиков отмечается наличие всех необходимых документов.
- Среди негосударственных поставщиков, только у 6 организаций присутствует вся необходимая информация на сайте. У 4 поставщиков отсутствует одна или более требуемых единиц, и у 2 поставщиков отсутствует официальный сайт

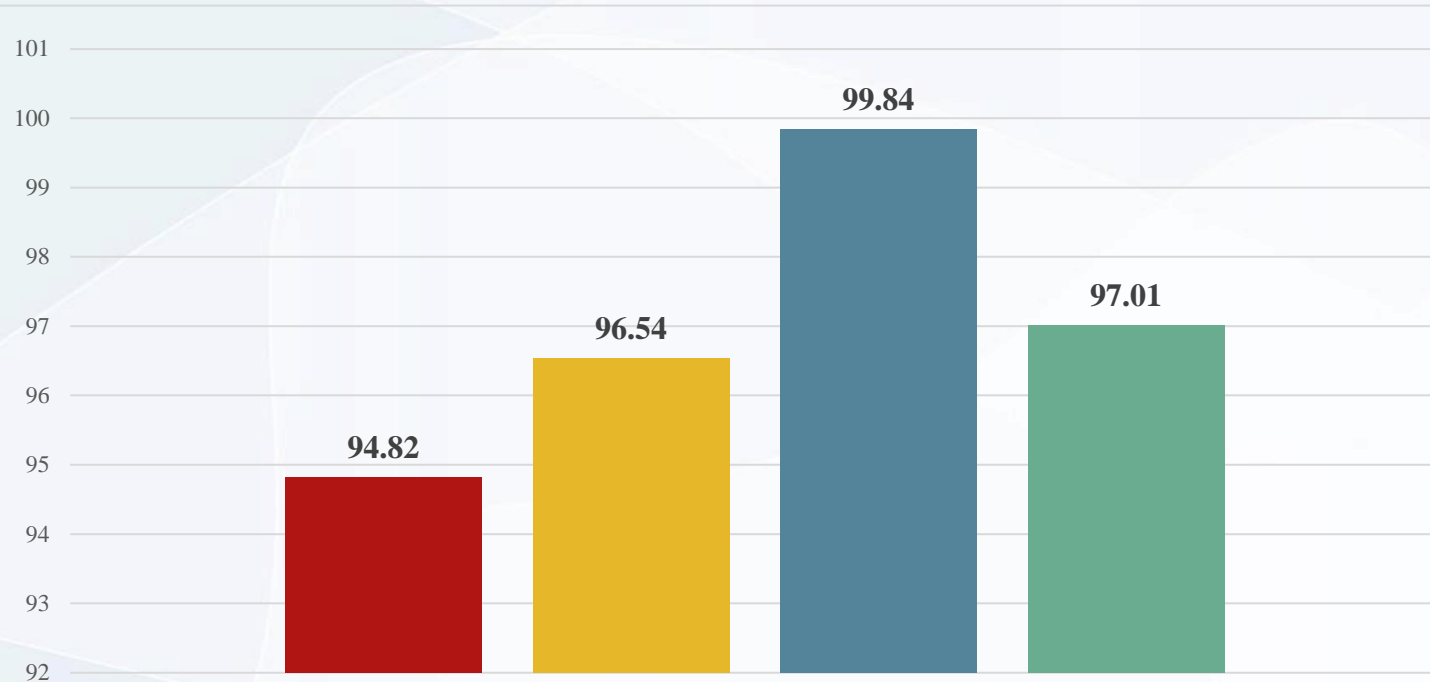
Показатель 1.2.

- У 49 из 52 поставщиков имеются и функционируют 4 и более способов дистанционного взаимодействия:
 - 40 государственных поставщиков
 - 9 негосударственных поставщиков.
- Чаще всего это телефон, электронная почта, электронный сервис, раздел «Часто задаваемые вопросы»
- У 2 негосударственных поставщиков частично отсутствуют способы дистанционного взаимодействия, и у 1 негосударственного поставщика данные способы отсутствуют полностью

Показатель 1.3.

- 100% уровень удовлетворённости отмечается в 26 организациях, в том числе: 16 государственных поставщиков и 10 негосударственных поставщиков.
- У 20 поставщиков баллы находятся в диапазоне от 98,15 до 99,99

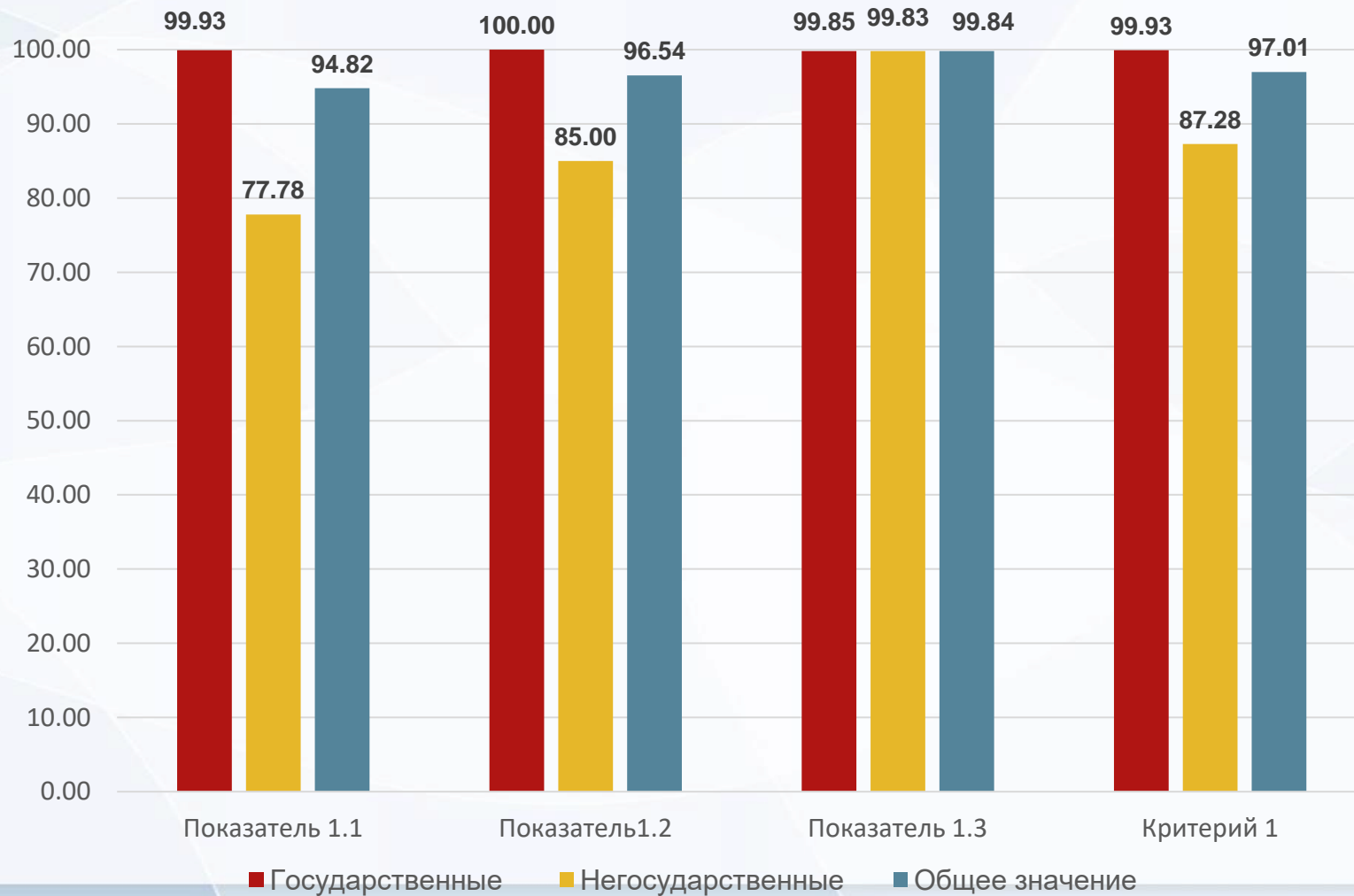
РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 1 «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»



- 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА
- 1.2. Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг
- 1.3. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте
- **Всего по критерию 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**

- 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 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 ниже среднего или неудовлетворительными результатами отсутствуют.**

РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 1 «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»



РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 2 «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»

Показатель 2.1.

- 48 поставщиков имеют в наличии 5 и более условий комфортности:
 - 40 государственных поставщиков
 - 8 негосударственных поставщиков
- У 2 негосударственных поставщиков отмечается менее 5 условий комфортности.
- У 2 негосударственных поставщиков условия комфортности отсутствуют..

Показатель 2.2.

- Показатель 2.2. складывается из объективных данных экспертной оценки в соответствии с чек-листом и данных опроса получателей услуг.
- В рамках экспертной оценки по чек-листу все 52 организации получили оценку 100 баллов.
- У 23 из 52 поставщиков **все** получатели услуг удовлетворены временем ожидания (100,00 баллов):
 - 13 государственных поставщиков
 - 10 негосударственных поставщиков.
- У 29 поставщиков баллы находятся в диапазоне от 98,94 до 99,99

Показатель 2.3.

- У 21 из 52 поставщиков все получатели услуг удовлетворены комфортностью условий оказания услуг (100,00 баллов).
 - 10 государственных поставщиков
 - 11 негосударственных поставщиков.
- У 31 поставщика баллы находятся в диапазоне от 95,05 до 99,99

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО КРИТЕРИЮ 2 «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»

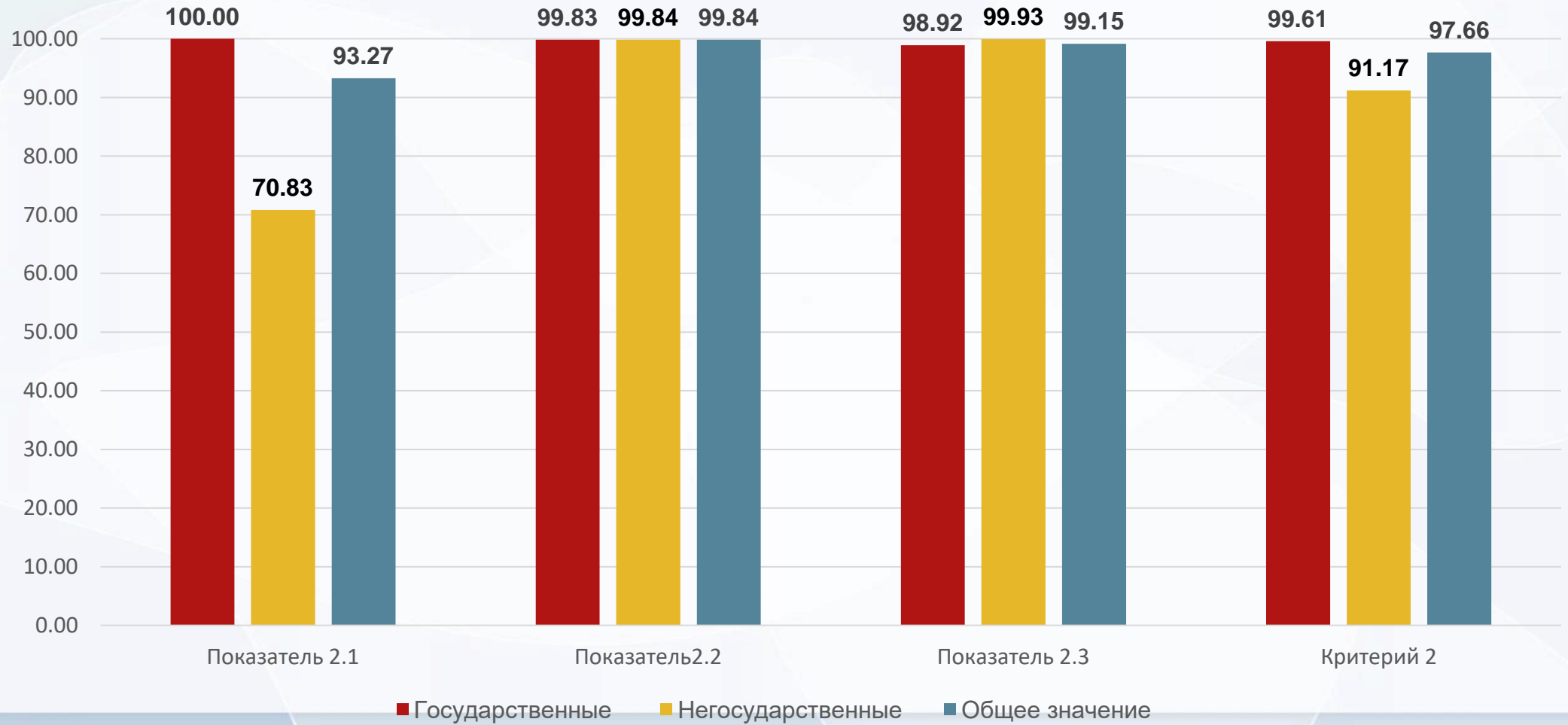


□ По критерию комфортности условий оказания услуг высокие баллы (81-100 баллов) получили 48 поставщиков (40 государственных и 8 негосударственных поставщиков), из них по 100 баллов получили 13 поставщика (6 государственных и 7 негосударственных поставщиков), баллы выше среднего (61-80 балл) получили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

РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 2 «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»



РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 3 «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»

Показатель 3.1.

- У 37 поставщиков выполняются все 5 необходимых условий доступности организации для инвалидов:
 - 34 государственных поставщика
 - 3 негосударственных поставщика
- Ещё у 3 государственных поставщиков выполняются не менее 4х условий доступности из 5.

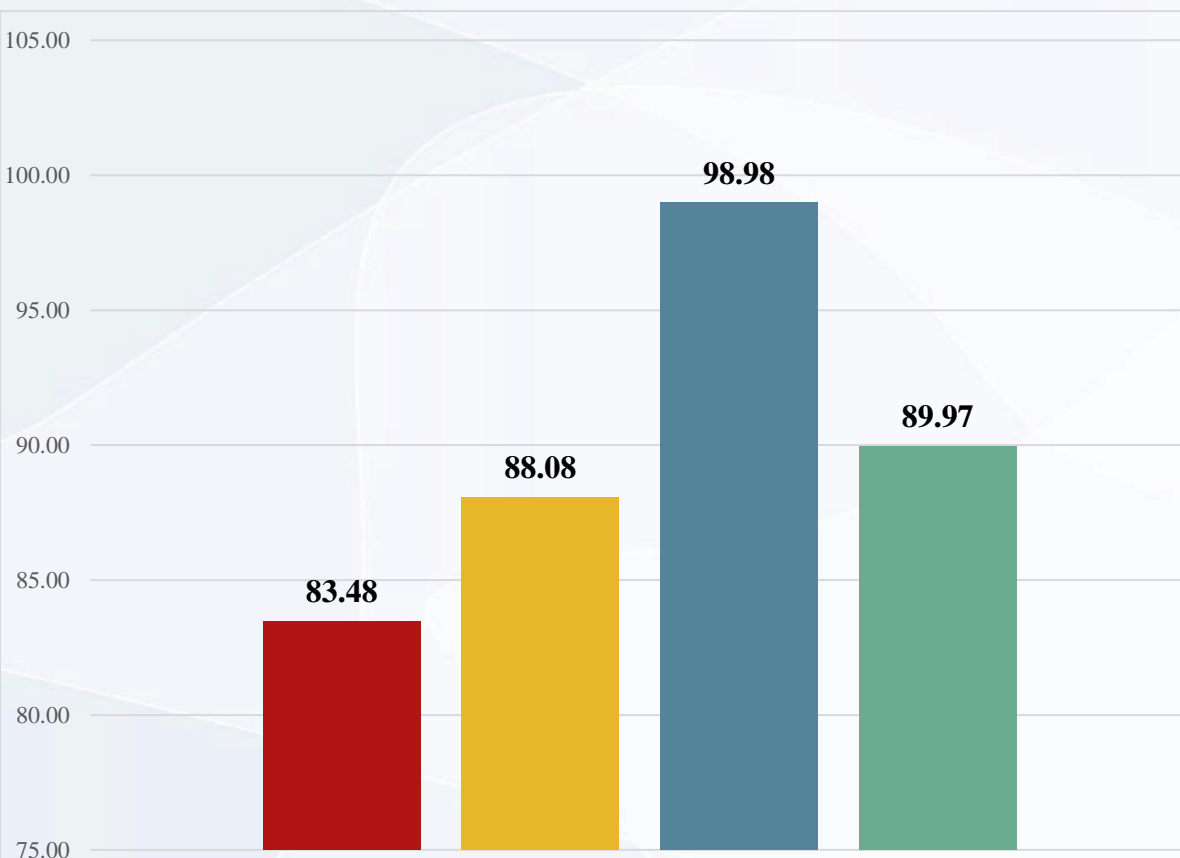
Показатель 3.2.

- У 40 из 52 поставщиков выполняются 5 и более необходимых условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:
 - 38 государственных поставщика
 - 2 негосударственных поставщика.
- У 4 поставщиков выполняются от 4 до 5 условий доступности:
 - ? государственных поставщиков
 - ? негосударственных поставщиков

Показатель 3.3.

- 13 поставщиков набрали максимальные 100,00 баллов:
 - 4 государственных поставщика
 - 9 негосударственных поставщиков
- У 39 поставщиков баллы находятся в диапазоне от 96,30 до 99,99

РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 3 «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»



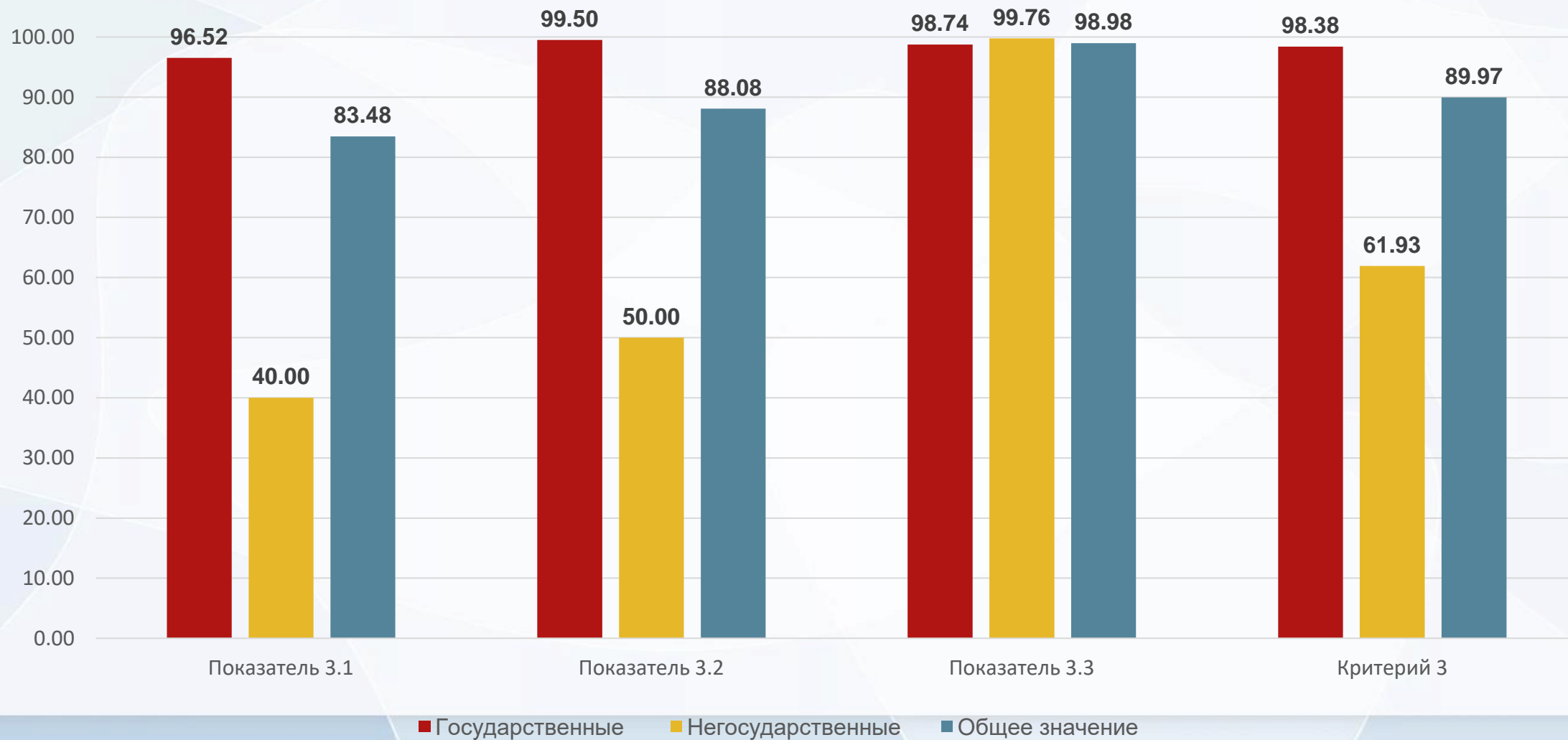
■ 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

■ 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

■ 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью 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). Баллы выше среднего (61-80) получили 2 негосударственных поставщика, а именно:
 1. Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна;
 2. Региональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Фавор» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.
- Средние баллы (41-60) получили 5 негосударственных поставщиков, а именно:
 1. Общество с ограниченной ответственностью «Любава»;
 2. Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»;
 3. Региональный благотворительный фонд помощи детям «Лучик Света»;
 4. Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич;
 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»;
 2. Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»;
- Организации с **неудовлетворительными** результатами отсутствуют.

РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 3 «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»



РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ

Показатель 4.1.

- 13 поставщиков получили максимальный итоговый балл 100,00:
 - 4 государственных поставщика
 - 9 негосударственных поставщиков
- У 39 поставщиков баллы находятся в диапазоне от 95,00 до 99,99

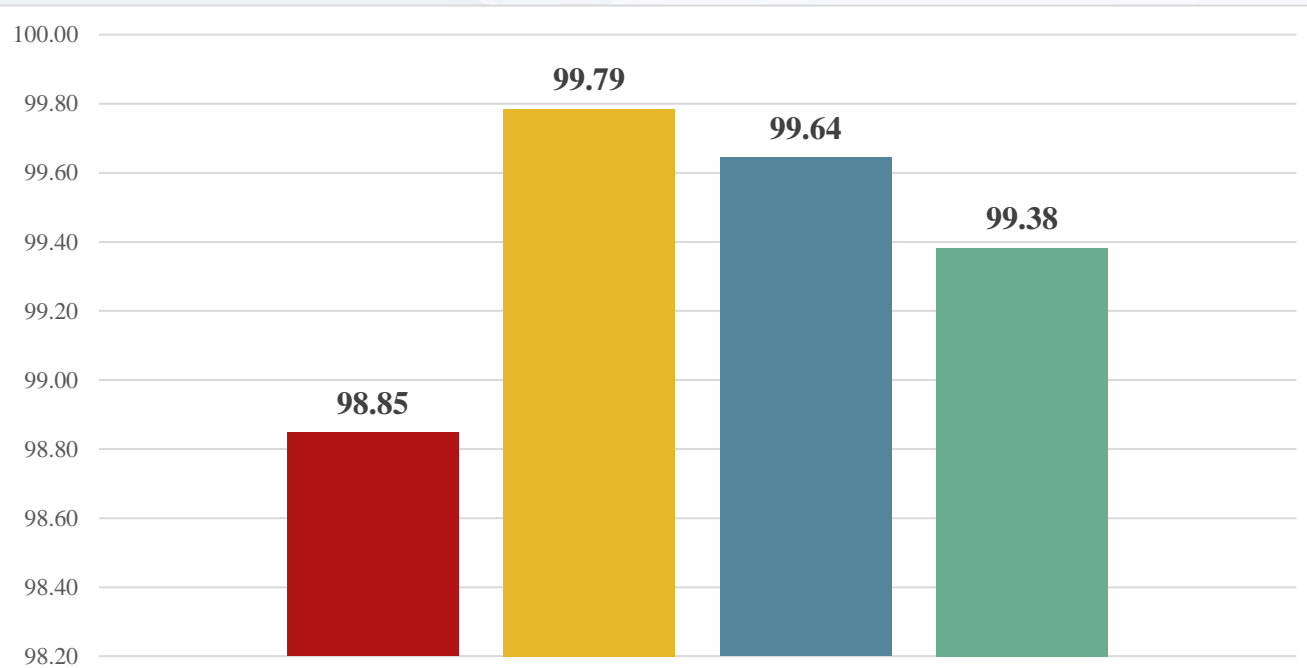
Показатель 4.2.

- 33 поставщиков получили максимальный итоговый балл 100,00:
 - 24 государственных поставщика
 - 9 негосударственных поставщиков
- У 19 поставщиков баллы находятся в диапазоне от 96,97 до 99,99

Показатель 4.3.

- 32 поставщиков набрали максимальные 100,00 баллов:
 - 22 государственных поставщика
 - 10 негосударственных поставщик.
- У 20 поставщиков баллы находятся в диапазоне от 88,89 до 99,99

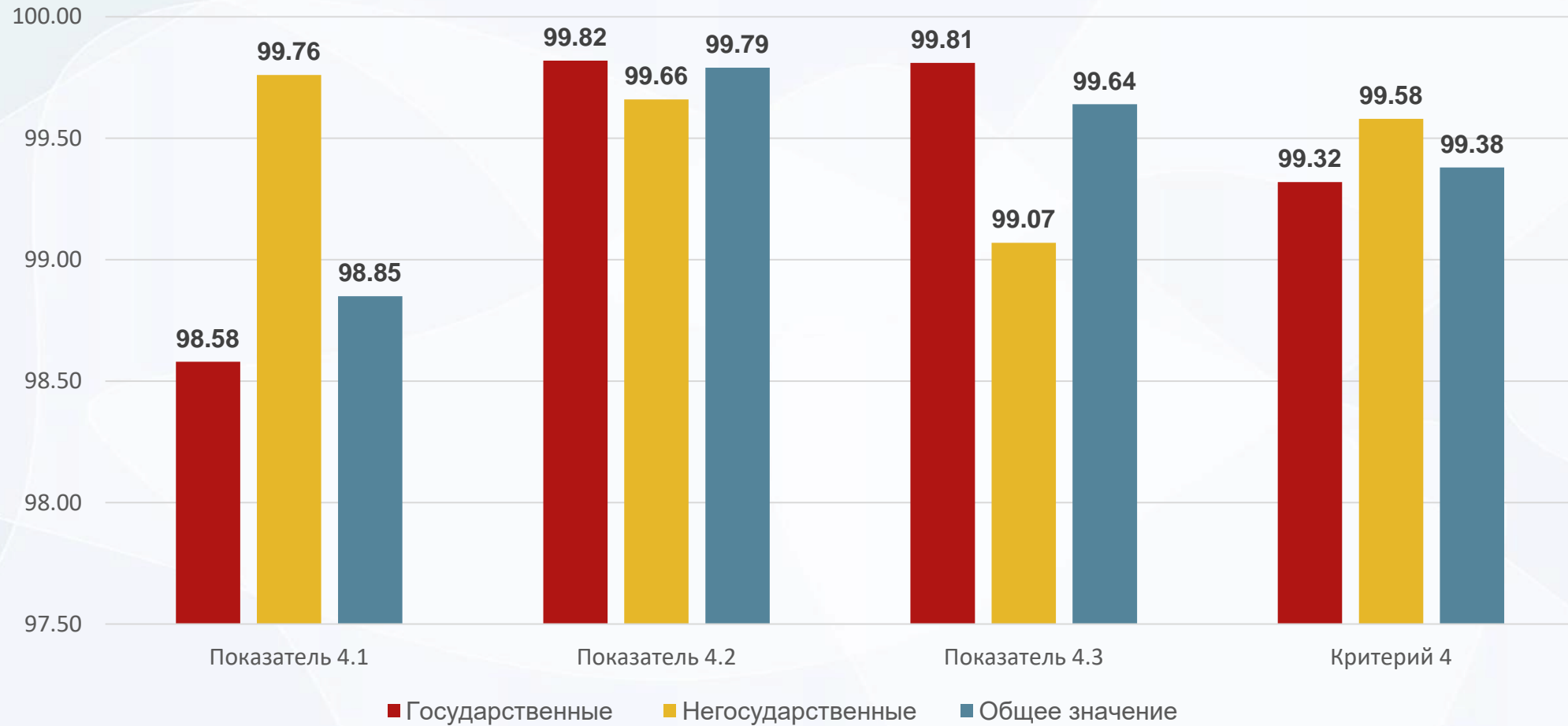
РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ



- 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию
- 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию
- 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия
- **Всего по критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организаций**

- 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.

РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ



РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 4. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Показатель 5.1.

- 29 поставщиков получили максимальный итоговый балл 100,00:
 - 19 государственных поставщиков
 - 9 негосударственных поставщиков
- У 22 поставщиков баллы находятся в диапазоне от 94,12 до 99,99

Показатель 5.2.

- 27 поставщиков получили максимальный итоговый балл 100,00:
 - 16 государственных поставщиков
 - 11 негосударственных поставщиков
- У 19 поставщиков баллы находятся в диапазоне от 93,94 до 99,99

Показатель 5.3.

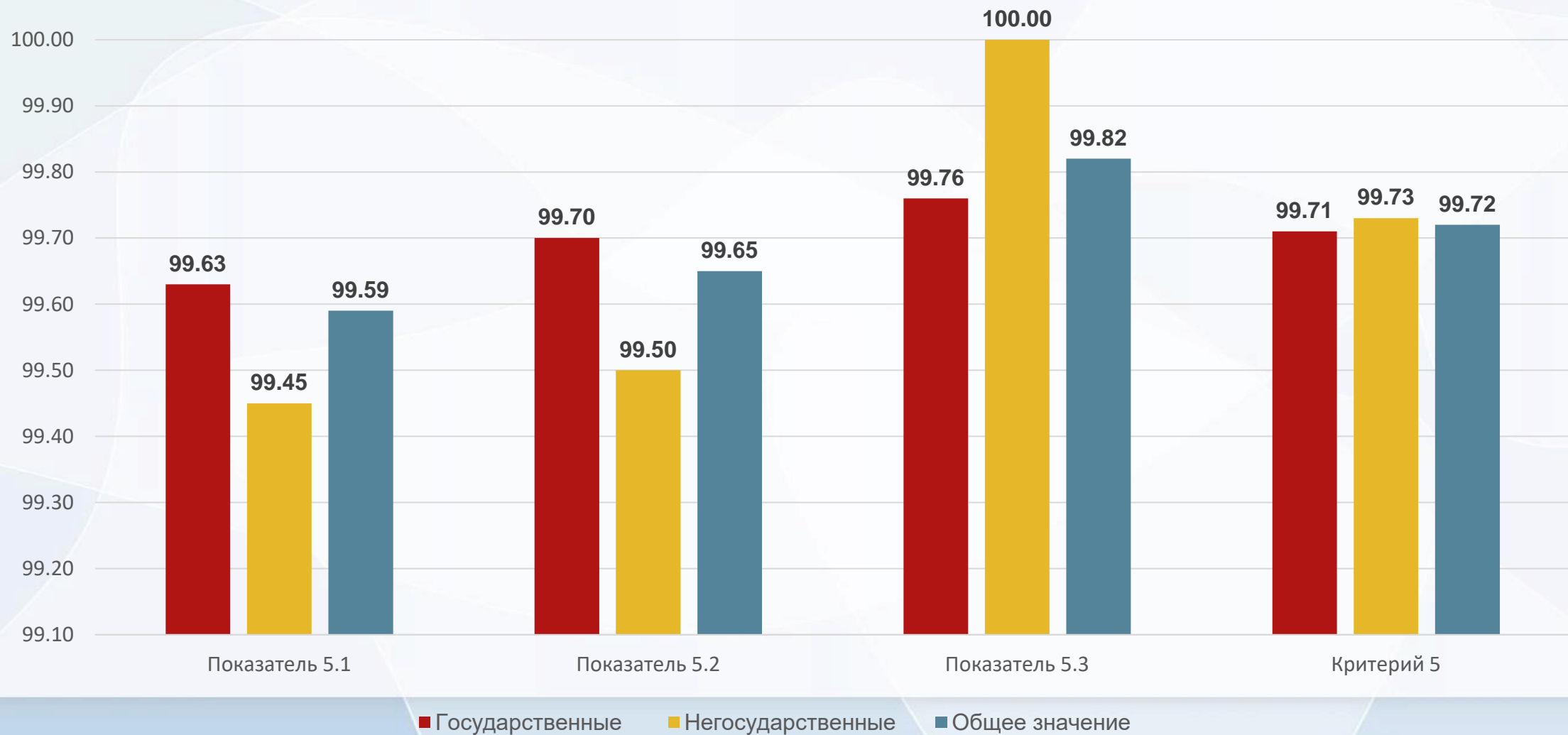
- 26 поставщиков набрали максимальные 100,00 баллов:
 - 14 государственных поставщика
 - 12 негосударственных поставщик.
- У 26 поставщиков баллы находятся в диапазоне от 99,14 до 99,99

РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 5. Удовлетворенность 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.
- ❑ Поставщики с результатами **выше среднего, среднего, ниже среднего и неудовлетворительными** отсутствуют.

РЕЗУЛЬТАТ ПО КРИТЕРИЮ 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг



Рейтинг учреждений (1-12 место)

Наименование поставщика социальных услуг	Итоговый балл	Место в рейтинге
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский пансионат круглосуточного ухода»	100,00	1
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации»	100,00	1
Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед»	100,00	1
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный пансионат круглосуточного ухода»	99,96	2
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»	99,89	3
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,88	4
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	99,88	4
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат»	99,84	5
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,83	6
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,79	7
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,77	8
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,77	8
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,76	9
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	99,74	10
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	99,73	11
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,69	12

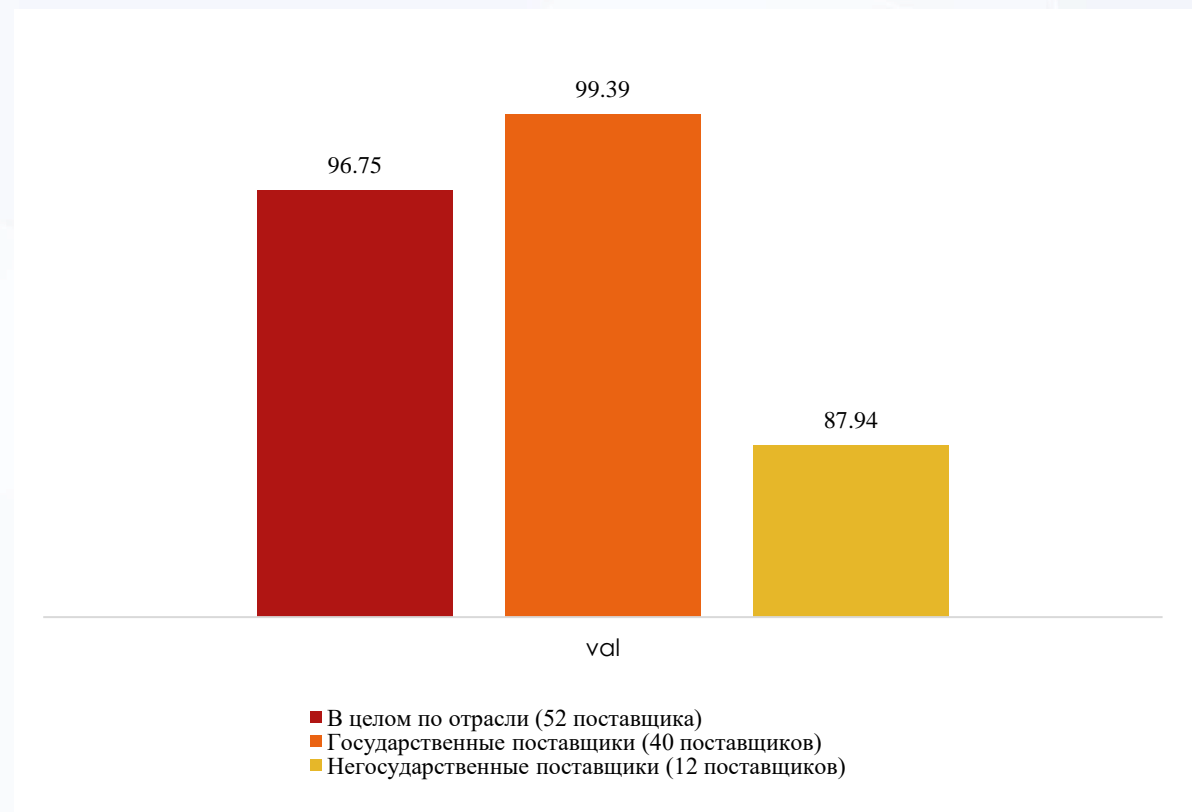
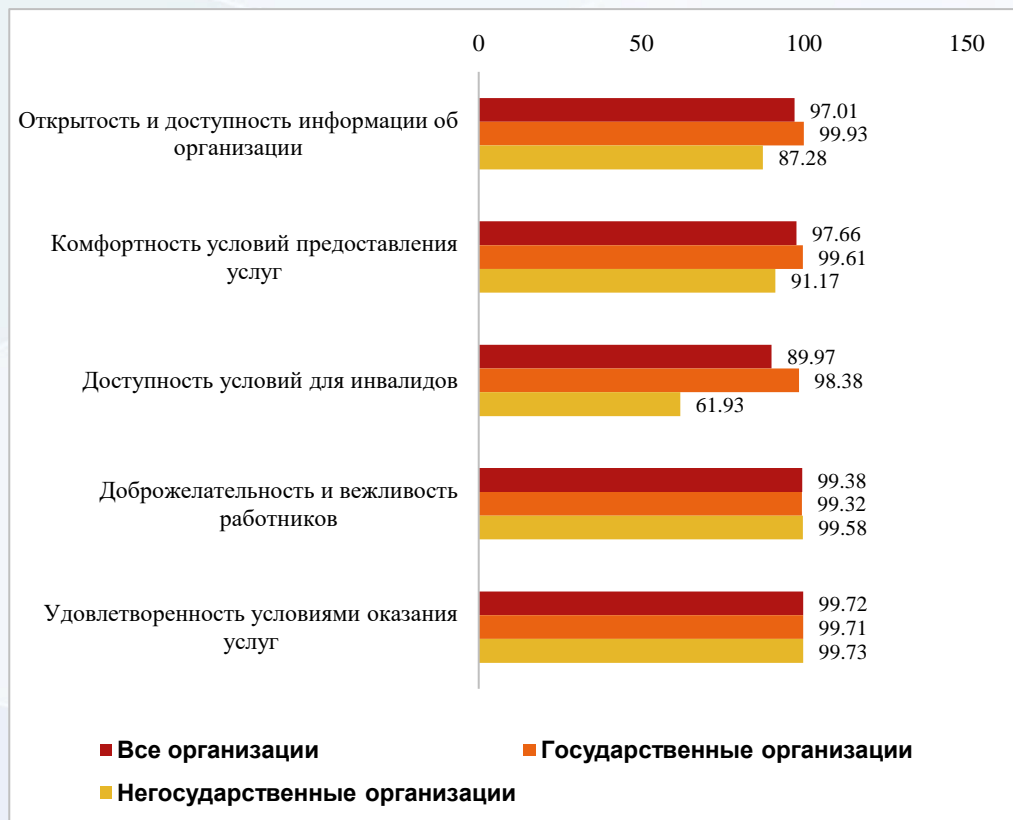
Рейтинг учреждений (12-24 место)

Наименование поставщика социальных услуг	Итоговый балл	Место в рейтинге
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр»	99,68	13
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр»	99,65	14
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,65	14
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,63	15
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр содействия семейному воспитанию»	99,59	16
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр»	99,57	17
Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально- реабилитационный центр для ветеранов боевых действий»	99,54	18
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,54	18
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»	99,54	18
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,52	19
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский пансионат круглосуточного ухода»	99,48	20
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр»	99,43	21
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,31	22
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,27	23
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,24	24

Рейтинг учреждений (25-45 место)

Наименование поставщика социальных услуг	Итоговый балл	Место в рейтинге
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,22	25
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,19	26
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»	99,11	27
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»	99,08	28
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,99	29
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	98,87	30
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	98,67	31
Автономная некоммерческая организация Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА»	98,00	32
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,95	33
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,38	34
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»	97,19	35
Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение»	96,36	36
Региональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Фавор» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	92,80	37
Региональный благотворительный фонд помощи детям «Лучик Света»	89,46	38
Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Вефиль»	87,32	39
Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич	86,63	40
Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна	84,41	41
Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»	84,24	42
Общество с ограниченной ответственностью «Любава»	81,18	43
Общество с ограниченной ответственностью «Любава»	80,44	44
Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»	74,38	45

Средние баллы по критериям



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

Рейтинг государственных поставщиков социальных услуг по пяти общим критериям НОК 1-10 место



ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПОСТАВЩИКИ

Всего в НОК принимало участие 40 государственных поставщиков.

Были получены следующие результаты:

- «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

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

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

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

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

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

- 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:**

- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения» (97,95)
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения» (97,38)
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям (97,19).



Рейтинг негосударственных поставщиков социальных услуг по пяти общим критериям НОК 1-10 место



НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПОСТАВЩИКИ

Всего в НОК принимало участие 12 негосударственных поставщиков. Были получены следующие результаты:

- «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.

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» (77,38)*
- Поставщики, показавшие итоговый результат по всем 5 критериям, средний, ниже среднего и неудовлетворительный отсутствуют.**



ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

- По критерию 1: 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
- По критерию 2: рассмотреть вопрос обновления и расширения материально-технической базы поставщиков, принятия дополнительных мер по благоустройству зданий и прилегающих территорий
- По критерию 3: повысить условия доступности в филиалах государственных поставщиков социальных услуг. Для НПСУ проводить мероприятия по повышению доступности с учётом принципа «разумного приспособления»
- По критерию 4: проводить регулярные мероприятия с сотрудниками поставщиков на предмет вежливого и доброжелательного общения с получателями услуг (инструктажи, учебы и др.)
- По критерию 5: 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.)

Выводы и предложения по отрасли в целом:

- В соответствии с выделенными в предыдущем пункте недостатками, рекомендуется:
 - 1) Для государственных поставщиков:
 - a. 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.
 - b. 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:
 - a. 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.
 - b. 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.
 - c. 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 поставщиков социальных услуг русскому жестовому языку и оказанию помощи по сопровождению инвалидов

Динамика показателей НОК

Общий критерий	2022		2023		2024	
	Значение по критерию	Основные недостатки	Значение по критерию	Основные недостатки	Значение по критерию	Основные недостатки
Открытость и доступность информации об 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 страницами 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 мероприятий 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

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ