

Информация
об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры в 2022 году

(утверждены протоколом Общественного совета по независимой оценке качества при
Депсоцразвития Югры от 24.11.2022 № 5)

В 2022 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – независимая оценка) проведена в отношении 85 поставщиков (42 государственных, 43 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 2022 году определено ООО «АС-Холдинг» (г. Москва), заключен государственный контракт № ГК-01/22 от 04.04.2022¹.

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

Источниками информации для проведения независимой оценки являются:

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

информационные стенды в помещениях поставщиков социальных услуг;

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

результаты изучения условий оказания услуг поставщиками социальных услуг;

мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

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

Опросом о качестве условий оказания социальных услуг охвачено 20 150 респондентов.

Результаты проведенного исследования в 2022 году, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 85 поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного

¹ Приказ Депсоцразвития Югры от 05.04.2022 № 430-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 2022 году»

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

Средние значения показателей по всем 85 поставщикам социальных услуг по каждому общему критерию независимой оценки составляют (из 100 возможных):

«Открытость и доступность информации об организации» – **90,05** (в 2021 году – 89,16);

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» – **95,99** (в 2021 году – 97,56);

«Доступность услуг для инвалидов» – **77,81** (в 2021 году – 80,41);

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» – **99,98** (в 2021 году – 98,58);

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» – **99,98** (в 2021 году – 99,12).

Верхнюю строчку Рейтинга занимает бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

При этом в 2022 году по результатам независимой оценки **набрали 100 баллов 7 бюджетных учреждений Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**, в том числе:

«Нижевартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»;

«Няганский реабилитационный центр»;

«Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

«Сургутский социально-оздоровительный центр»;

«Сургутский реабилитационный центр»;

«Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов».

Среди 43 негосударственных поставщиков социальных услуг (НПСУ), участвующих в независимой оценке, лучшие результаты показали (ТОП-3): ИП Чицова Кристина Дмитриевна – 98,62; ИП Тюменцева Анастасия Алексеевна – 97,60; ИП Жидоморов Алексей Геннадьевич – 97,60; ИП Меняйленко Алексей Сергеевич – 96,61.

Показатель оценки качества по отрасли социального обслуживания в регионе определяется в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

В 2022 году показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в Югре по пяти общим критериям составляет – 92,76 (в 2021 году - 92,97), что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг.

Среднее значение по 42 государственным поставщикам – 99,40 балла;

Среднее значение по 43 негосударственным организациям – 86,28 баллов.

Так, согласно градации баллов на сайте bus.gov.ru из 85 поставщиков, участвующих в независимой оценке в 2022 году:

Высокий результат «отлично» (от 81 до 100) получили 72 поставщика, из них: государственные – 42, негосударственные – 30.

Итоговый результат выше среднего «хорошо», то есть от 61 до 80 баллов, получили 13 негосударственных поставщиков.

**Рейтинг
поставщиков социального обслуживания
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
(по результатам НОК 2022)**

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

	обслуживания населения»		
16.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,97	4
17.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр»	99,97	4
18.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр»	99,97	4
19.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,96	5
20.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»	99,96	5
21.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»	99,96	5
22.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,96	5
23.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»	99,95	6
24.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»	99,94	7
25.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	99,94	7
26.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,92	8
27.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,91	9
28.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,90	10
29.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	99,89	11
30.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,75	12
31.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат»	98,80	13
32.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,80	13
33.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,80	13
34.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр»	98,80	13
35.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,77	14
36.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартровский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,70	15

37.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	98,66	16
38.	Индивидуальный предприниматель Чицова Кристина Дмитриевна	98,62	17
39.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,60	18
40.	Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна	97,60	18
41.	Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич	97,60	18
42.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	97,57	19
43.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	97,20	20
44.	Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич	96,61	21
45.	Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди»	96,40	22
46.	Индивидуальный предприниматель Иванова Надежда Федоровна	96,40	22
47.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	96,36	23
48.	Индивидуальный предприниматель Щербинин Константин Николаевич	96,32	24
49.	Индивидуальный предприниматель Ахметгалиева Марина Сабировна	96,30	25
50.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»	96,14	26
51.	Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна	95,60	27
52.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ»	95,60	27
53.	Индивидуальный предприниматель Кулебякина Алла Николаевна	95,60	27
54.	Индивидуальный предприниматель Ерёмкина Анастасия Витальевна	95,20	28
55.	Автономная некоммерческая организация «Центр комплексной социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Территория помощи»	94,80	29
56.	Индивидуальный предприниматель Дармороз Татьяна Леонидовна	94,41	30
57.	Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна	94,40	31
58.	Индивидуальный предприниматель Кулдашева Малохат Сулаймоновна	94,28	32
59.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Абиликс»	93,22	33
60.	Индивидуальный предприниматель Дониная Елена Ивановна	92,83	34
61.	Ассоциация Медико-социальной помощи «Наджа Альянс»	92,80	35
62.	Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна	91,84	36
63.	Индивидуальный предприниматель Курамшина Лилия Ринатовна	91,60	37
64.	Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна	88,60	38
65.	Индивидуальный предприниматель Федоренко Галина Федоровна	88,49	39
66.	Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна	88,05	40

67.	Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна	87,96	41
68.	Индивидуальный предприниматель Замахайлова Римма Ильсуровна	87,60	42
69.	Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна	86,46	43
70.	Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна	86,43	44
71.	Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»	84,40	45
72.	Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна	82,63	46
73.	Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна	80,05	47
74.	Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич	79,80	48
75.	Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна	77,81	49
76.	Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна	76,80	50
77.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга»	76,40	51
78.	Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич	75,60	52
79.	Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич	72,63	53
80.	Общество с ограниченной ответственностью «Любава»	70,75	54
81.	Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович	66,60	55
82.	Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна	66,00	56
83.	Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович	65,60	57
84.	Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна	61,60	58
85.	Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна	61,60	58
ИТОГО (средний результат по сфере социального обслуживания)		92,76	-

Членами Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры, в том числе осуществлен контрольный сбор информации в части независимой оценки качества условий оказания социальных услуг (всего посещено 23 поставщика, из них: 18 государственных; 5 негосударственных в муниципальных образованиях: г.Сургут, Сургутский район, г. Нижневартовск, Нижневартовский район, г. Мегион, г. Лангепас, г.Ханты-Мансийск, Советский, Советский район).

По итогам контрольного сбора: не изменилось количество баллов, выставленных оператором – у 13 поставщиков; повысилось количество баллов – у 2 индивидуальных предпринимателей; снизилось количество баллов – у 8 поставщиков.

Протокольным решением Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры от 24.11.2022 № 5 утверждены:

результаты независимой оценки в 2022 году (в т.ч. рейтинг поставщиков социальных услуг); итоговый аналитический отчет организации-оператора ООО «АС-Холдинг» (г. Москва) в рамках государственного контракта № ГК-01/22 от 04.04.2022 по сбору и обобщению информации в рамках независимой оценки в 2022 году; проект технического задания для проведения независимой оценки в 2023 году.

На официальном сайте Депсоцразвития Югры в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями»

социального обслуживания» размещена анкета для выражения мнений граждан о деятельности организаций социального обслуживания.

На отчетную дату опрос о качестве условий оказания социальных услуг на официальном сайте Депсоцразвития Югры прошли **566** получателей (их законных представителя) (с исключением спама и тестирования), (адрес ссылки анкеты: <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva/>) при этом 556 человек (98,2%) полностью удовлетворены качеством условий оказания социальных услуг, 10 получателей (их законных представителей) указали рекомендации в адрес некоторых учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры.

Информация об устранении замечаний размещена на официальных сайтах учреждений².

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-uslug/>).

² 1. БУ «Радужинский реабилитационный центр» (в части необходимости игровой площадки, группы кратковременного пребывания в летний период; решение: по вышеперечисленным предложениям: даны разъяснения: прилегающая территория не принадлежит учреждению, в связи с чем не представляется возможным огородить территорию, разместить игровую площадку. При этом работа с Администрацией г. Радужный с целью размещения на территории прогулочной зоны, игровой площадки продолжается; в части краткосрочного пребывания детей в летний период в учреждении функционируют группы (отряды), которые посещают дети с инвалидностью, дети, признанные нуждающимися в социальном обслуживании (группы по 10-12 детей) (адрес ссылки: «ВКонтакте» (https://vk.com/club96330915?w=wall-96330915_2273%2Fall)), «Одноклассники» (<https://ok.ru/nashreabil/topic/154586688955770>)).

2. БУ «Советский комплексный центр социального обслуживания населения» (в части необходимости нового здания, решение: размещение учреждения по адресу: г. Советский, ул. Ленина, 56 запланировано в декабре 2023 года). (адрес ссылки: (<https://советскийкцсон.рф/2022-god-meropriyatiya-po-zamechaniyam-grazhdan.html>)); 3. БУ «Советский реабилитационный центр» (в части устройства детской площадки для детей-инвалидов (колясочников); расширения перечня услуг, увеличения количества курсов, решение: на 1 этаже фойе кресла заменены на удобные скамьи с мягкой обивкой, увеличено количество посадочных мест для получателей (до 6-ти); в 2023 году запланировано финансирование мероприятия по установке интегрированной уличной игровой площадки для детей-инвалидов; количество курсов регламентированы постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа от 06.09.2014 № 326-п (адрес ссылки: (<https://cpu-86.рф/meropriyatiya-po-zamechaniyam-grazhdan.html>)).

4. БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» (в части маленькой площади помещения, оказания соцуслуг в микрорайонах по месту жительства, решение: с 01.08.2020 деятельность осуществляется по адресу: ул. Бажова, 16/1, (3830 кв.м.), кроме этого по месту жительства в учреждении организована работа мобильного консультативного пункта по соцвопросам на территории ТОСов г.Сургут (консульт. пункт работает по графику (адрес ссылки: <https://socslugba.ru/2022-god1.html>)).

5) БУ «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» (в части количества специалистов в учреждении, решение: приказом Депсоцразвития Югры от 31.05.2022 № 654-р утверждена штатная численность адрес ссылки: <https://nakalinka.ru/ob-uchrezhdenii/zamechaniya-grazhdan.php>)).

6. ЧУ СО «Подъемная сила» (г. Нижневартовск) (в части предоставления услуг сопровождения на прогулках и т.д., решение: в адрес ЧУ СО «Подъемная сила» направлено письмо с рекомендацией об учете пожеланий граждан при осуществлении деятельности (письмо БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания» от 15.09.2022 № 15/07-Исх-1547).