

**Информация**  
**об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания**  
**услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского**  
**автономного округа – Югры в 2019 году**

(утверждены протоколом Общественного совета по проведению независимой оценки качества при  
Депсоцразвития Югры от 13.11.2019 № 7)

В 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – независимая оценка) проведена в отношении 48 организаций (36 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 определен - ООО «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований-2», г. Омск (заключен государственный контракт № ГК-06/19 от 07.05.2019).

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;

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 17914 респондентов, из них:**

в ходе анкетирования получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование) – 12 356 респондентов;

в ходе интервьюирования получателей услуг – 3 768 респондентов;

в ходе телефонного опроса получателей услуг – 1 790 респондентов.

Результаты проведенного исследования в 2019 году, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания

услуг 48 организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, дают основания сделать следующие выводы по каждому общему критерию:

**Средние значения показателей (по всем 48 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:**

«Открытость и доступность информации об организации» - 94,07 баллов (из 100 возможных);

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 98,26 баллов;

«Доступность услуг для инвалидов» - 80,37 баллов;

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 97,45 баллов;

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,50 баллов.

**I. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»** 2 государственных учреждения социального обслуживания получили максимальный балл (БУ Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - 100 баллов, БУ «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» - 100 баллов), из числа негосударственных поставщиков социальных услуг наибольшая оценка по данному критерию у Благотворительного фонда помощи нуждающимся «Добро без границ» - 91,9 баллов).

**II. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** максимальный балл получили 4 поставщика социальных услуг, участвующих в независимой оценке, все остальные 44 обследованные организации получили высокие оценки в диапазоне от 99,90 до 92,20 баллов.

**III. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»** самые высокие баллы получили 2 государственных поставщика социальных услуг, участвующих в независимой оценке, из числа негосударственных поставщиков социальных услуг наибольшую оценку по критерию получила организация РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь».



Замыкают сводный рейтинг поставщиков социальных услуг по критерию негосударственные поставщики социальных услуг: 8 из 12 негосударственных организаций набрали в сумме по трем показателям данного критерия менее 50,00 баллов из 100,00 возможных.

**IV. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»** при различных способах взаимодействия 14 (11 - государственных, 3 - негосударственных) поставщиков социальных услуг набрали баллы, близкие к максимальным (в диапазоне от 99,90 до 99,00 баллов).

Остальные 34 поставщика социальных услуг (государственные, негосударственные) получили сравнительно высокие оценки (в диапазоне от 98,9 до 91,00 баллов).

**V. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**, характеризующему удовлетворенность условиями оказания услуг в организации социального обслуживания, 20 учреждений получили 100,00 баллов (15 - государственных, 5- негосударственных).

Остальные 28 поставщиков социальных услуг получили близкие к 100,00 баллам оценки, в диапазоне от 99,90 до 95,20 баллов.

По результатам проведения независимой оценки в 2019 году лидерами рейтинга являются государственные поставщики социальных услуг (1-36 места), при этом 11 государственных поставщиков (из 36) набрали более 99,00 баллов.

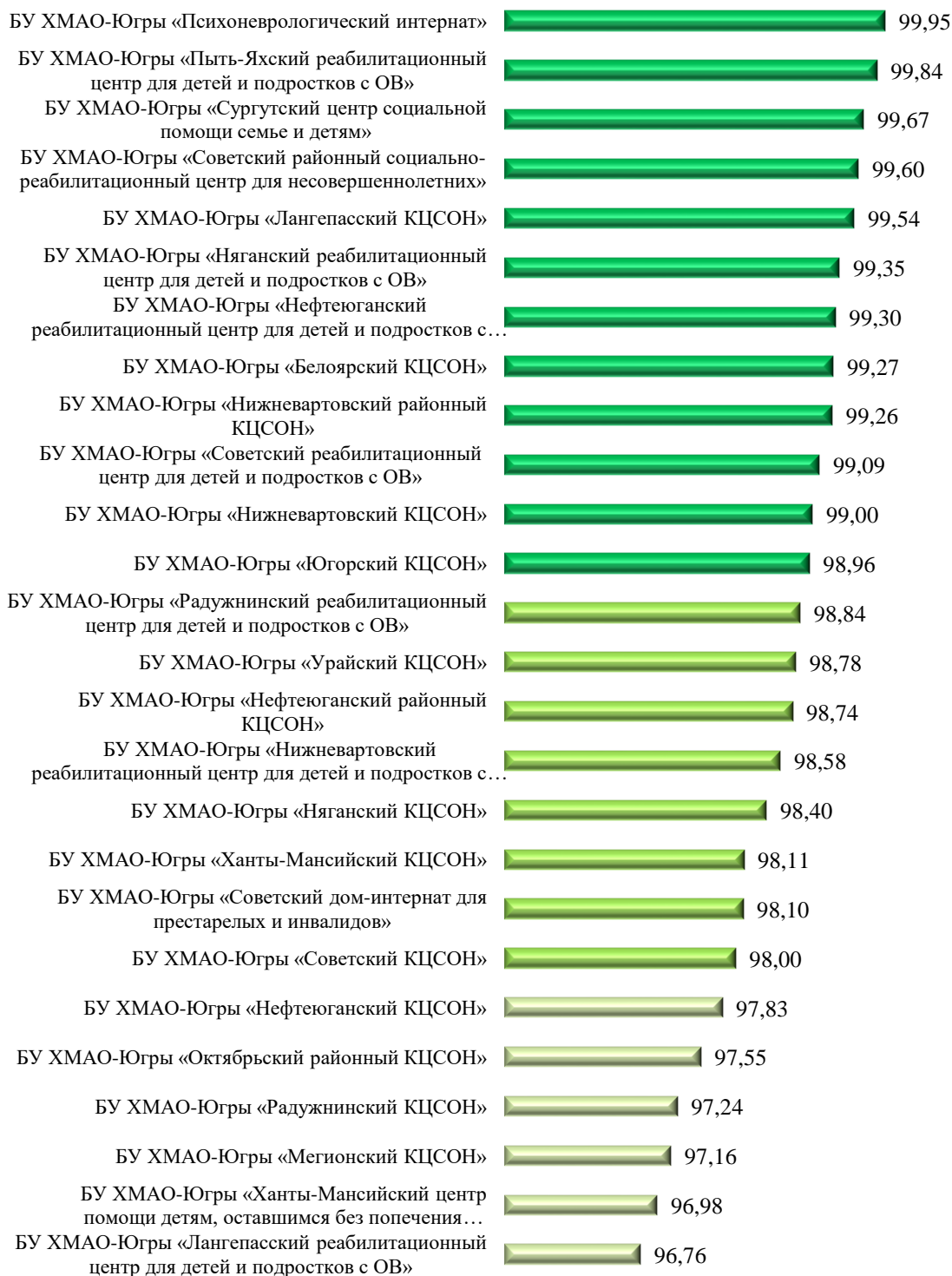
**Среди 12 негосударственных поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке, лучшие результаты показала Региональная общественная организация по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь» - 89,54 балла.**

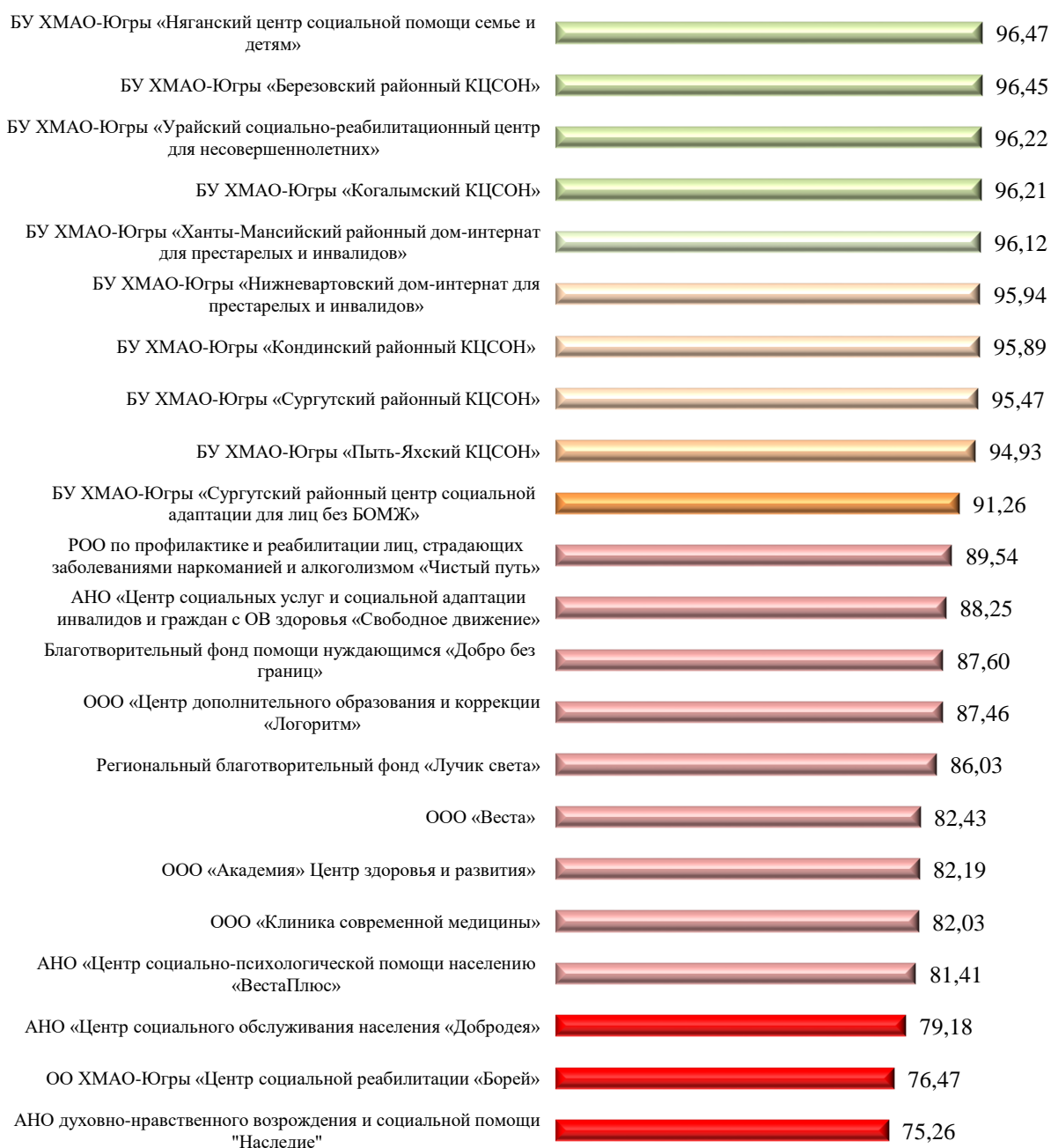
12 негосударственных поставщиков социальных услуг замыкают общий рейтинг, и занимают места с 37 по 48.

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».

**По результатам независимой оценки в 2019 году показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в регионе по пяти общим критериям составляет 93,93 балла (в 2018 году – 84,25), что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг, и по совокупности общих критериев приближается к максимальным значениям.**

## Рейтинг организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки в 2019 году





Ключевым моментом в рамках исполнения государственного контракта № ГК-06/19 от 07.05.2019 является, что согласно техническому заданию при осуществлении сбора информации организации-оператору (представителям) рекомендовалось использовать учебно-методическое пособие «Организация обучения (инструктирования) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи», а также организацией-оператором (представителями) осуществлен выход в каждую организацию социального обслуживания, участвующую в независимой оценке.

**Кроме этого членами Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры в период с июля по сентябрь 2019 года осуществлен контрольный сбор информации в рамках независимой оценки:**

в г. Нижневартовске – С.А. Горбачева, С.В. Лазурко провели контрольные мероприятия у 2 поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке в 2019 году;

в г. Сургуте – С.И. Филатов и М. А. Созонов провели контрольные мероприятия у 2 поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке в 2019 году;

в г. Ханты-Мансийске – С.И. Филатов и С.П. Кононенко провели контрольные мероприятия у 2 поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке в 2019 году;

в г. Нягань – С.В. Белозеров провел контрольные мероприятия у 2 поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке в 2019 году.

**Протокольным решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Десоцразвития Югры от 13.11.2019 № 7 утверждены:**

результаты проведения независимой оценки в 2019 году;

итоговые значения по каждой организации социального обслуживания (Рейтинг организаций, участвующих в независимой оценке в 2019 году)

аналитический отчет организации-оператора (приложения к отчету) предварительно прошел проверку (экспертизу) предоставленных результатов, предусмотренных контрактом, в части их соответствия условиям контракта, в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания».

**На официальном сайте Десоцразвития Югры в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» размещена анкета для выражения мнений граждан о деятельности организаций социального обслуживания.**

На дату 19 декабря 2019 года в опросе о деятельности организаций социального обслуживания приняли участие 252 человек (с исключением спама и тестирования).

Из 252 оставленных мнений получателей услуг:

положительные - 249 (98,8% от общего количества мнений)

отрицательные – 1 (в адрес БУ «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»);

с пожеланиями по улучшению деятельности - 2 (в адрес БУ «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»).

**В адрес БУ «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» поступили замечания получателя услуг в части:**

отсутствия на информационных стендах отрицательных отзывов при их наличии в «Книге отзывов и предложений» и мерах по их устранению; информации об обработке кулеров с водой;

наличия очереди за получением услуг; введения сменной обуви в учреждении; неспособности работников справиться с ребенком без помощи родителей;

неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью руководителя учреждения; недоверия к деятельности учреждения в получении реальной помощи.

**С целью устранения замечаний, приняты следующие меры:**

ведется журнал отзывов и предложений, осуществляется контроль за оставленными отзывами и выявленными замечаниями (ответственные: заведующие отделениями);

информация об обработке кулеров с водой размещена непосредственно возле кулеров;

при получении первичного консультирования функционирует система предварительной записи (на официальном сайте учреждения, посредством телефонной связи, очно); распределен прием граждан на зачисление в учреждение по 3 отделениям;

проведена внеплановая техническая учеба по соблюдению работниками пропускного режима в учреждении (наличие бахил, сменной обуви), усилен контроль за пропускным режимом;

еженедельно осуществляется контроль качества оказания услуг (записи системы аудио- видео наблюдения в режиме «просмотр»);

обращения получателей социальных услуг в дистанционной форме в адрес руководителя учреждения не поступали.

в соответствии с планом деятельности учреждения систематически проводятся мероприятия по профилактике недоверия к деятельности учреждения, в получении реальной помощи (осуществляется личный прием, проводятся «Дни открытых дверей», родительские собрания в реабилитационных группах (общие родительские собрания), проводятся консультации для потенциальных получателей социальных услуг об основных направлениях деятельности учреждения (совместно с учреждениями здравоохранения и образования).

Размещение информации об устранении замечания осуществлено на официальном сайте учреждения в разделе «Независимая оценка качества» (<http://xn--c1akdc2aebcihc6b.xn--p1ai/o-tsentre/nezavisimaya-otsenka-kachestva/meropriyatiya-po-zamechaniyam-grazhdan.php>).

**В адрес БУ «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»** поступили пожеланиями граждан в части: регулировки входной группы, ремонта центрального крыльца, отсутствия пандусов, озеленения территории, оборудования велосипедных парковочных мест, возможности расширения посещения учреждения людей с ограниченными возможностями, получения психологических услуги в любой день (в том числе воскресный).

**С целью реализации пожеланий получателей услуг, приняты следующие меры:**

выполнен ремонт центрального крыльца, оборудован стационарный пандус, завершен ремонт центральной входной группы учреждения с заменой дверей;

приобретено и установлено оборудование для расширения возможности посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями (кнопки вызова, световые маяки, мнемосхемы, визуальное акустическое табло, кресло-коляска);

проведены организационно-штатные мероприятия, внесены изменения в коллективный договор: граждане получают социальные услуги ежедневно (в том числе в выходные дни);

изготовлена парковка для велосипедов (установка запланирована во II квартале 2020 года);

на территории учреждения оборудован крытый прогулочный павильон, где имеется возможность для парковки детских колясок (территория учреждения находится под видеонаблюдением, что способствует сохранности личного имущества получателей социальных услуг);

территория учреждения озеленена (имеется газоны, оформлены клумбы с многолетними и однолетними растениями, высажены лиственные деревья, садовые кустарники). В здании оформлен зимний сад (высажены разнообразные комнатные растения).

Информация о выполнении пожеланий граждан размещена на официальном сайте учреждения:

<http://scuray.ru/files/30092019-nezavisimaya-ocenka-kachestva.pdf>;  
<http://scuray.ru/anketa/>, на видеохостинговой платформе организации YouTube  
<https://www.youtube.com/watch?v=m5I2tTGShC4&feature=youtu.be>

**На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru))**

- на отчетную дату о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги оставлен 251 положительный отзыв о деятельности организаций, подведомственных Депсоцразвития Югры, нейтральные, отрицательные отзывы отсутствуют.