

**Информация об итогах проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
(государственными, негосударственными) социального обслуживания
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
в 2018 году**

В 2018 году организацией-оператором по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – независимая оценка) выступило общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр «НОВИ», (г. Орел).

В 2018 году вступили в силу существенные изменения в ст. 23.1 «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в части формирования общественных советов, вопросов организации и проведения независимой оценки.

В соответствии с действующим законодательством Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры при Депсоцразвития Югры сформирован Общественной палатой Ханты-Мансийского автономного округа – Югры сроком на 3 года в составе 8 человек (далее - Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры).

Депсоцразвития Югры проведена работа по актуализации нормативно правовой базы и приказов Депсоцразвития Югры.

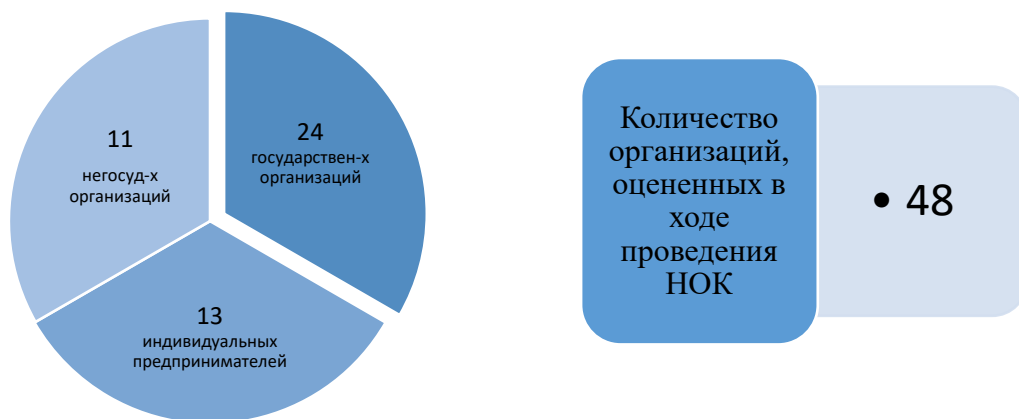
Вся документальная база, сопровождающая процедуру независимой оценки, размещена на сайте Депсоцразвития Югры в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» (адрес ссылки: <https://depsr.adhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/>).

В 2018 году независимая оценка проведена в отношении 48 организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания (24 государственных и 24 негосударственных поставщиков социальных услуг, из них 13 индивидуальных предпринимателей), включенных в Реестр поставщиков социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры).

Членами Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры проведен контрольный сбор показателей в отношении 13 организаций социального обслуживания на территории муниципальных образований городов Сургут, Ханты-Мансийск.

Структура и охват независимой оценкой организаций социального обслуживания в 2018 году, представлены на рисунке 1.

Рис. 1. Структура и охват организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания независимой оценкой



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

Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим общим критериям:

открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;

удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

доступность услуг для инвалидов.

В ходе независимой оценки для определения балльного значения показателей применялись следующие методы:

1. Анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания в сети «Интернет», информационных стендах.

2. Контрольные звонки в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации.

3. Контрольные обращения в организацию социального обслуживания по электронной почте и с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации.

4. Оценка работы учреждений социального обслуживания (на основании сведений рабочих карт, представленных Оператором и членам Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры).

5. Анкетирование получателей социальных услуг.

Источниками информации являлись:
 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.

Всего опрошено 2894 получателя услуг и их законных представителей.

Главными итогами проведенной независимой оценки является определение результата расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания.

Результаты расчета показателей приведены в таблице 1.

Таблица 1

**Итоговые результаты
 расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий
 оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, по итогам
 проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в
 сфере социального обслуживания, в том числе негосударственными
 (коммерческими, некоммерческими) Ханты-Мансийского автономного округа –
 Югры, в 2018 году**

Примечание:

результаты сформированы в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 года 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»

№ п/п	Наименование организации	Итого (баллы)
1.	АУ «Сургутский социально-оздоровительный центр»	99,41
2.	БУ «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»	99,27
3.	БУ «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»	
4.	БУ «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	
5.	БУ «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	
6.	БУ «Геронтологический центр»	99,26
7.	БУ «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,11
8.	БУ «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья»	99,07
9.	БУ «Нефтеюганский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	98,98
10.	БУ «Сургутский центр социального обслуживания населения»	98,97
11.	БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,92
12.	БУ «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,85
13.	БУ «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	98,76

14.	БУ «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	98,06
15.	БУ «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»	97,74
16.	БУ «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	97,70
17.	БУ «Березовский районный центр социальной помощи семье и детям»	97,60
18.	БУ «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	97,59
19.	БУ «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	97,53
20.	БУ «Нефтеюганский центр социальной помощи семье и детям»	97,24
21.	БУ «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	97,07
22.	БУ «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	96,42
23.	БУ «Нижневартовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	96,07
24.	БУ «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	92,59
25.	Ассоциация медико-социальной помощи «Наджа Альянс», г. Сургут	88,97
26.	Региональная общественная организация Центр развития гражданских инициатив и социально-экономической стратегии Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «ВЕЧЕ», г. Когалым	84,98
27.	Индивидуальный предприниматель Ахметгалиева Марина Сабировна, г. Нягань	82,7
28.	Негосударственная организация с ограниченной ответственностью «Многофункциональный комплекс социальных услуг населению «Забота», г. Когалым	81,37
29.	Общество с ограниченной ответственностью Центр поддержки «Анастасия», г. Нефтеюганск	80,10
30.	Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна, г. Нягань	80,09
31.	Индивидуальный предприниматель Щербинин Константин Николаевич, г. Мегион	80,08
32.	Общество с ограниченной ответственностью «ЮКОН» (руководитель Денисова Анна Владимировна), г. Сургут	79,70
33.	Общество с ограниченной ответственностью «ЮКОН» (руководитель Зияутдинов Андрей Рафаилович), г. Сургут	79,70
34.	Индивидуальный предприниматель Кулебякина Алла Николаевна, г. Урай	79,22
35.	Общество с ограниченной ответственностью «Ковчег», г. Югорск	78,69
36.	Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Аксимед», г. Белоярский	77,82
37.	Индивидуальный предприниматель Аминова Юлия Рифовна, г. Нижневартовск	76,47
38.	Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры помощи детям; взрослым и инвалидам с расстройствами аутистического спектра «Дети Дождя», г. Сургут	75,22
39.	Региональная общественная организация инвалидов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Свет», г. Сургут	70,8
40.	Индивидуальный предприниматель Иванова Надежда Федоровна, г. Нягань	67,1
41.	Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна, г. Сургут	62,25
42.	Индивидуальный предприниматель Елистратов Андрей Валерьевич, г. Югорск	53,19
43.	Общество с ограниченной ответственностью «Любава», г. Нижневартовск	
44.	Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич, Кондинский р-н	
45.	Индивидуальный предприниматель Муллина Анжелика Сергеевна, г. Лангепас	51,86
46.	Индивидуальный предприниматель Молоков Олег Владимирович, Кондинский р-н	
47.	Индивидуальный предприниматель Калинин Александр Тимофеевич, Нефтеюганский р-н	51,59
48.	Индивидуальный предприниматель Вахидова Олеся Анатольевна. Агентство по оказанию услуг «Доброе дело», г. Мегион	48,59

Максимальное значение показателей (99,41 балл из 100 возможных баллов), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, получено АУ «Сургутский социально-оздоровительный центр».

В 2016 году учреждение также завоевало первую позицию среди организаций, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, оказывающих услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Показатель оценки качества по отрасли социального обслуживания в регионе, определяемый согласно приказу Минтруда России от 31.05.2018 года 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», составляет 84,25 баллов.

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

«Открытость и доступность информации об организации» - 72,39 баллов (из 100 баллов);

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 85,09 баллов (из 100 баллов);

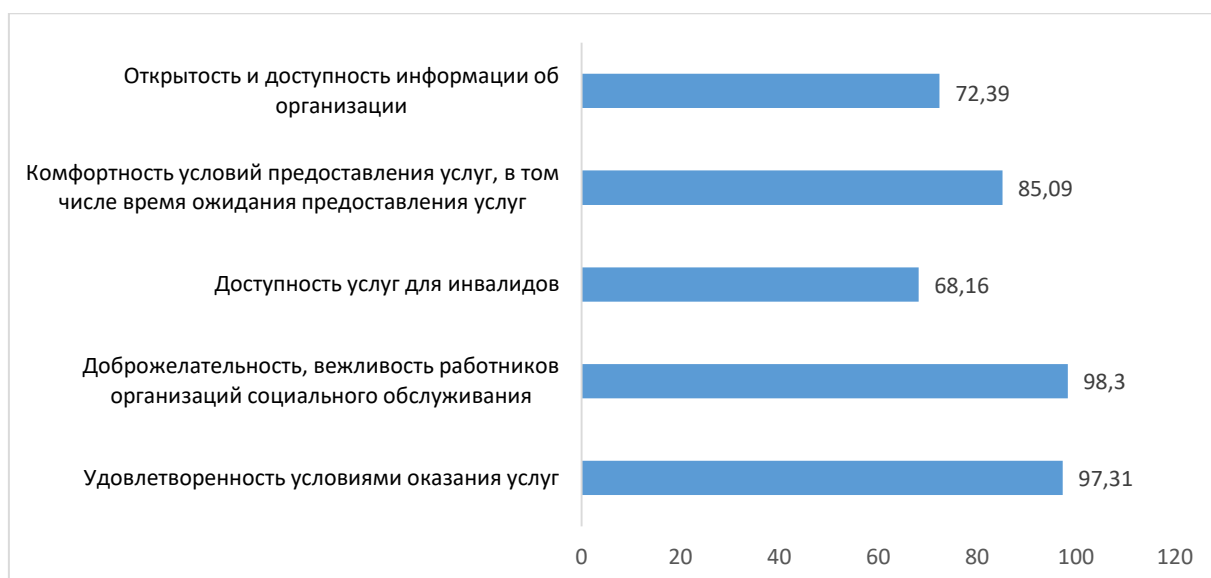
«Доступность услуг для инвалидов» - 68,16 баллов (из 100 баллов);

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 98,3 баллов (из 100 баллов);

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 97,31 балла (из 100 баллов).

Графическое представление результатов независимой оценки, в разрезе общих критериев на рисунке 1.

Рис. 1. Средние значения показателей (по всем 48 организациям социального обслуживания (государственным, негосударственным) в разрезе общих критериев независимой оценки (в баллах)



В целом, по результатам независимой оценки 24 государственные организации социального обслуживания региона показали высокий уровень качества своей работы (среднее значение показателей по 5 общим критериям составляет 98,08 балла), который отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальным значениям (представлен на рисунке 2).

Незначительные замечания отмечены в части:

обеспеченности условий доступности объектов для инвалидов по зрению и слуха в части дублирования звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля – 4 государственных организаций;

актуализации информации на официальном сайте организаций – 7 организаций;

наличия сменных кресел-колясок – 2 учреждения;

оборудования санитарно-гигиенических помещений для инвалидов – 1 организация.

Рис. 2. Средние значения показателей (по 24 государственным организациям социального обслуживания) в разрезе общих критериев независимой оценки (в баллах)



Основными предложениями по улучшению деятельности государственных организаций социальной сферы в автономном округе являются:

продолжить работу по организации условий предоставления услуг инвалидам по слуху (слуху и зрению);

актуализировать и разместить информацию об организации на официальных сайтах и усилить контроль за размещением (обновлением) информации на сайтах организаций;

продолжить мониторинг мнений граждан о качестве условий оказания услуг организацией и проводить работу по устранению выявленных недостатков (при их наличии).

Для негосударственных организаций среднее значение показателей по 5 общим критериям составляет 77,23 баллов.

В разрезе критериев результаты представлены графически на рисунке 3.

Рис. 3. Средние значения показателей (по 24 негосударственным организациям социального обслуживания) в разрезе общих критериев независимой оценки (в баллах)



В деятельности негосударственных организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, отмечен ряд недостатков в части их информационной открытости:

информация на официальном сайте негосударственных поставщиков социальных услуг представлена не в полном объеме – у 7 поставщиков;

имеющиеся альтернативные версии официальных сайтов не отвечают требованиям доступности для инвалидов по зрению – у 7 поставщиков;

отсутствуют официальные сайты организации – у 17 поставщиков;

отсутствие в полном объеме условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – у 24 поставщиков.

Для негосударственных организаций главными предложениями, направленными на дальнейшее улучшение качества работы, являются:

обеспечить наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в части:

оборудования специальных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов;

дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

оказания помощи инвалидам работниками, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);

обеспечить в полном объеме наличие информации о своей деятельности на информационных стендах (в том числе путем информационно-раздаточного материала (для получателей социальных услуг на дому);

разработать официальный сайт и его альтернативную версию для инвалидов по зрению; привести в соответствие информацию о своей

деятельности на имеющемся официальном сайте согласно требованиям федерального законодательства.

продолжить мониторинг мнений граждан о качестве условий оказания услуг организацией и проводить работу по устранению выявленных недостатков (при их наличии).

Реализация данных предложений позволит сохранить позитивную динамику фактических значений показателей, фиксирующих качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания, еще больше приблизить их к нормативно установленным целевым требованиям.