**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 04.04.2022[[1]](#footnote-1).

Деятельность организаций социального обслуживания оценивалась по установленным Минтруда России критериям, которые выражаются в бальных 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 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 «Нижневартовский 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:

«Нижневартовский 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 Чижова 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** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | **1** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» | 100 | **1** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр» | 100 | **1** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100 | **1** |
|  | Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр» | 100 | **1** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр» | 100 | **1** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» | 100 | **1** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,99 | **2** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,99 | **2** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,99 | **2** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,99 | **2** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям» | 99,99 | **2** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | 99,99 | **2** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,98 | **3** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,98 | **3** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,97 | **4** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр» | 99,97 | **4** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр» | 99,97 | **4** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,96 | **5** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр» | 99,96 | **5** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр» | 99,96 | **5** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,96 | **5** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям» | 99,95 | **6** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр» | 99,94 | **7** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 99,94 | **7** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,92 | **8** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,91 | **9** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,90 | **10** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,89 | **11** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,75 | **12** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат» | 98,80 | **13** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения» | 98,80 | **13** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения» | 98,80 | **13** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр» | 98,80 | **13** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения» | 98,77 | **14** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 98,70 | **15** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 98,66 | **16** |
|  | **Индивидуальный предприниматель Чижова Кристина Дмитриевна** | 98,62 | **17** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения» | 97,60 | **18** |
|  | **Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна** | 97,60 | **18** |
|  | **Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич** | 97,60 | **18** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 97,57 | **19** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» | 97,20 | **20** |
|  | **Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич** | 96,61 | **21** |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди» | 96,40 | **22** |
|  | Индивидуальный предприниматель Иванова Надежда Федоровна | 96,40 | **22** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 96,36 | **23** |
|  | Индивидуальный предприниматель Щербинин Константин Николаевич | 96,32 | **24** |
|  | Индивидуальный предприниматель Ахметгалиева Марина Сабировна | 96,30 | **25** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр» | 96,14 | **26** |
|  | Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна | 95,60 | **27** |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ» | 95,60 | **27** |
|  | Индивидуальный предприниматель Кулебякина Алла Николаевна | 95,60 | **27** |
|  | Индивидуальный предприниматель Ерёмина Анастасия Витальевна | 95,20 | **28** |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр комплексной социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Территория помощи» | 94,80 | **29** |
|  | Индивидуальный предприниматель Дармороз Татьяна Леонидовна | 94,41 | **30** |
|  | Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна | 94,40 | **31** |
|  | Индивидуальный предприниматель Кулдашева Малохат Сулаймоновна | 94,28 | **32** |
|  | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Абиликс» | 93,22 | **33** |
|  | Индивидуальный предприниматель Донина Елена Ивановна | 92,83 | **34** |
|  | Ассоциация Медико-социальной помощи «Наджа Альянс» | 92,80 | **35** |
|  | Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна | 91,84 | **36** |
|  | Индивидуальный предприниматель Курамшина Лилия Ринатовна | 91,60 | **37** |
|  | Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна | 88,60 | **38** |
|  | Индивидуальный предприниматель Федоренко Галина Федоровна | 88,49 | **39** |
|  | Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна | 88,05 | **40** |
|  | Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна | 87,96 | **41** |
|  | Индивидуальный предприниматель Замахайлова Римма Ильсуровна | 87,60 | **42** |
|  | Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна | 86,46 | **43** |
|  | Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна | 86,43 | **44** |
|  | Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила» | 84,40 | **45** |
|  | Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна | 82,63 | **46** |
|  | Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна | 80,05 | **47** |
|  | Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич | 79,80 | **48** |
|  | Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна | 77,81 | **49** |
|  | Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна | 76,80 | **50** |
|  | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга» | 76,40 | **51** |
|  | Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич | 75,60 | **52** |
|  | Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич | 72,63 | **53** |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Любава» | 70,75 | **54** |
|  | Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович | 66,60 | **55** |
|  | Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна | 66,00 | **56** |
|  | Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович | 65,60 | **57** |
|  | Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна | 61,60 | **58** |
|  | 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 решениемОбщественного 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 учреждений[[2]](#footnote-2).

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/>).

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» [↑](#footnote-ref-1)
2. *1. БУ «Радужнинский 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*](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*](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://срц-86.рф/meropriyatiya-po-zamechaniyam-grazhdan.html*](https://срц-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*](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://nakalinke.ru/ob-uchrezhdenii/zamechaniya-grazhdan.php*](https://nakalinke.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).* [↑](#footnote-ref-2)