



Калейдоскоп интересных дел

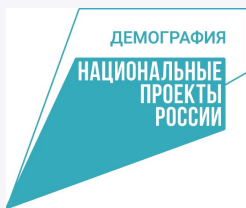


Тематический
выпуск

Издаётся с 2011 года

Дата выпуска: октябрь 2024 года

Ежеквартальная корпоративная газета
бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»



В этом выпуске:

| | |
|--|--------------|
| Перечень организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка | 3 |
| Этапы проведения независимой оценки | 4 |
| Как оставить отзыв | 5 |
| Методика оценки | 6 |
| Мобильное приложение гражданина | 7 |
| Обратная связь | 8 |
| Официальный сайт http://bus.gov.ru | 9 |
| Общий рейтинг поставщиков социальных услуг | 10-11 |

В современных условиях независимая оценка качества условий оказания услуг является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования как получателей услуг, так и работников сферы социальной защиты населения о качестве условий предоставления услуг, которое обеспечивают организации, оказывающие такие услуги.

НОК представляет собой «оценочное исследование, базирующееся на единой методологии, основанной, в свою очередь, на единой системе критериев оценки, реализуемой с помощью смешанных стратегий».

До 2017 года включительно подходы к оценке качества ориентировались прежде всего на такое понятие, как «качество оказания услуг». С 2017 года законодательством РФ в рамках оценки качества предусмотрены отдельные процедуры, направленные на оценку результатов оказания услуг, а процедура независимой оценки концентрируется на вопросах оценки тех условий, в которых осуществляется оказание услуг.

Новая система оценки, в рамках которой применяется 5 критериев и 15 показателей, позволяет применять единые критерии для различных типов организаций социального обслуживания населения. Результаты оценки также сопоставимы с аналогичными результатами в других отраслях социальной сферы – культура, образование, социально-медицинская экспертиза, медицина.

При проведении независимой оценки качества, используются два подхода.

Экспертная оценка - предполагает измерение параметров качества деятельности организаций на основании объективных оценок. Т.е. определяются параметры качества, процедура оценки подразумевает проведение наблюдений для оценки степени соответствия этим параметрам.

Оценка удовлетворённости - по ряду исследуемых параметров выявляется оценка удовлетворённости получателей социальных услуг. Величина показателя зависит от доли тех, кто даёт положительную оценку.



**Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Сургутский районный комплексный центр
социального обслуживания населения»**



ОЦЕНИТЕ НАШУ РАБОТУ

Чтобы оценить условия предоставления услуг наведите камеру Вашего телефона и сканируйте QR-код

ВЫ МОЖЕТЕ:



оценить условия оказания услуг:

- ✓ Комфорт и чистота помещений
- ✓ Доброжелательность и вежливость персонала
- ✓ Легкость получения информации о работе организации и ее точность
- ✓ График работы организации и персонала
- ✓ Доступность для граждан с инвалидностью

оставить свое обращение



ознакомиться с рейтингом организации



**Ваша оценка поможет нам стать лучше и убедиться,
что все хорошо!**

Актуально Перечень организаций, в отношении кото- рых проводилась независимая оценка

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводилась в отношении **52 поставщиков социальных услуг** Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. При этом, 40 поставщиков являются государственными организациями, 12 – негосударственными организациями и индивидуальными предпринимателями.

Среди государственных организаций можно выделить такие группы, как:

Комплексные центры социального обслуживания населения (20 организаций). Данные центры оказывают широкий спектр социальных услуг, предоставляемых в полустационарной форме и на дому населению, проживающему на определённой территории.

Реабилитационные центры (9 организаций) – организации, которые специализируются реабилитации инвалидов и лиц с ОВЗ и помощи их семьям. В спектр услуг таких центров входит медицинская, психологическая, социальная, трудовая и иные виды абилитации/реабилитации.

Стационары для престарелых и инвалидов (5 организаций) – организации, предоставляющие услуги с проживанием для престарелых лиц и/или лиц с инвалидностью (пансионаты, дома-интернаты, геронтологический центр).

Учреждения, осуществляющие социальную помощь семье и детям (4 организации) – государственные учреждения, предназначенные для оказания семьям и детям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, содействия семейному устройству детей, осуществляющие профилактику безнадзорности среди детей (центры социальной помощи семье и детям, социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних).



Социально-реабилитационные центры для ветеранов боевых действий (1 организация) – специализированное учреждение, предназначенное для обслуживания лиц, участвовавших в боевых действиях, предоставляющее спектр услуг, направленных на повышение качества жизни данной категории – помощь в протезировании, оздоровительная реабилитация, преодоление ПТСР и др.

Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства (1 организация)

Негосударственные поставщики государственных услуг не имеют чёткого разделения по профилям, однако для этих организаций наиболее важной является форма предприятия. Здесь можно выделить следующие категории:

Некоммерческие организации (9 организаций).

Индивидуальные предприниматели (2 организации).

Общество с ограниченной ответственностью – 1 организация.

Тиражирование опыта

Этапы проведения независимой оценки

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

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

доступность услуг для инвалидов;

доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;

удовлетворенность условиями оказания услуг.

Независимую оценку качества условий оказания услуг проводят высококвалифицированные эксперты имеющие ученые степени по социологии, философии, экономике. При выполнении исследовательских работ, на всех этапах строго соблюдается действующее законодательство и методические рекомендации, утверждённые Правительством РФ.



Оценка
сайта



Наблюдение
в организации



Опрос
получателей



Анализ
результатов



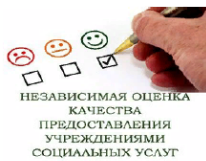
Оформление
отчёта

Актуально

Как оставить отзыв



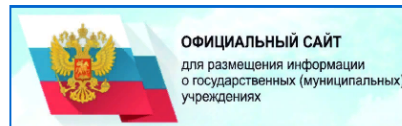
С результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы можно ознакомиться перейдя по ссылке <https://bus.gov.ru/top-organizations-second> или QR-коду



Сведения о деятельности учреждений социального обслуживания, расположенных на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югра, размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru.

Сайт www.bus.gov.ru предоставляет возможность оставить свой отзыв гражданами о качестве услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания.

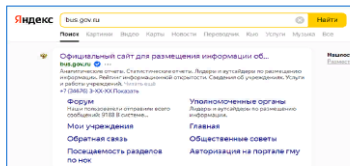
Отзывы граждан позволяют повышать качество оказания услуг учреждениями.



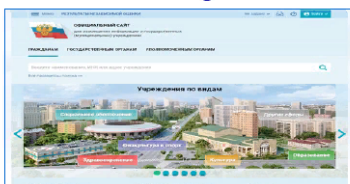
Как оставить отзыв об учреждении социального обслуживания на сайте bus.gov.ru



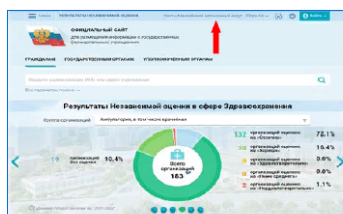
1. В строке поиска набрать bus.gov.ru



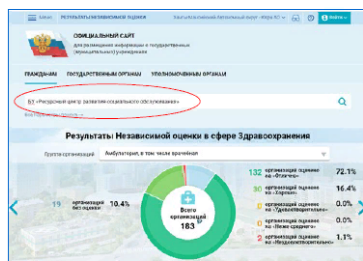
2. Выбрать сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru



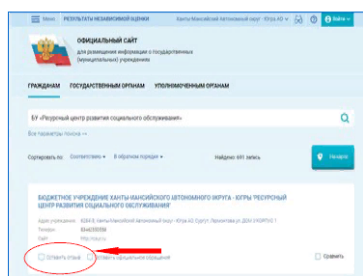
3. Выбрать регион



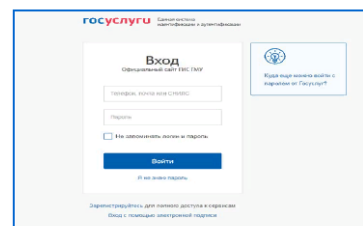
4. В строке поиска набрать наименование учреждения



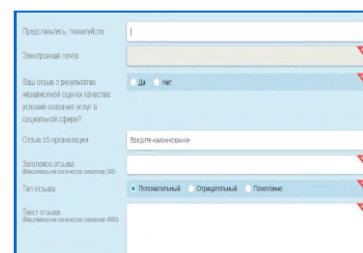
5. Выбрать кнопку «Оставить отзыв»



6. Для продолжения Вам необходимо войти, используя регистрационную запись на Едином портале Гос. Услуг



7. Заполнить форму, указав контактные данные для направления ответа учреждения



Методика оценки



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.

Способы проведения исследования:

анкетирование получателей услуг (их законных представителей), анализ Интернет ресурсов, наблюдение, эксперимент.

Совокупность используемых методов позволила получить информацию о деятельности учреждений социального обслуживания по следующим:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления социальной услуги;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

- официальные сайты организаций в сети «Интернет», информационные стенды, находящиеся в помещениях организаций;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос);
- результаты натурных наблюдений и экспериментов.

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



Предмет исследования: качество условий оказания услуг поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

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

Мобильное приложение гражданина



ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗНАЧЕЙСТВО

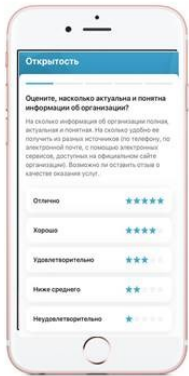
Мобильное приложение Гражданина

Удобная анкета для опроса

Работа организации оценивается по пятибалльной шкале для критериев:

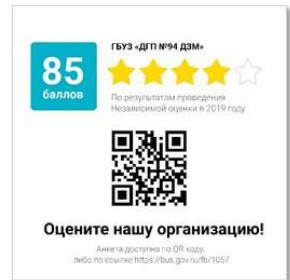
- Открытость информации об учреждении
- Комфортность предоставления услуги
- Доступность услуг для инвалидов
- Доброжелательность персонала

Расширенная анкета для опроса граждан при проведении Независимой оценки



Оценки на стенах учреждения

На информационных стендах учреждения размещена наклейка или табличка с QR-кодом в который вшита ссылка на анкету.



Фотографии от посетителей

Гражданин может приложить к своим отзывам фотографии из организаций

Оценка с помощью компьютера или телефона

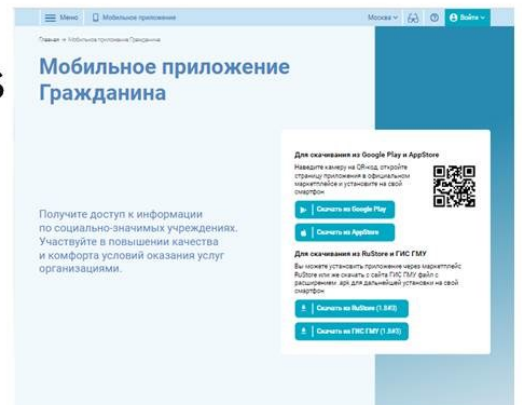
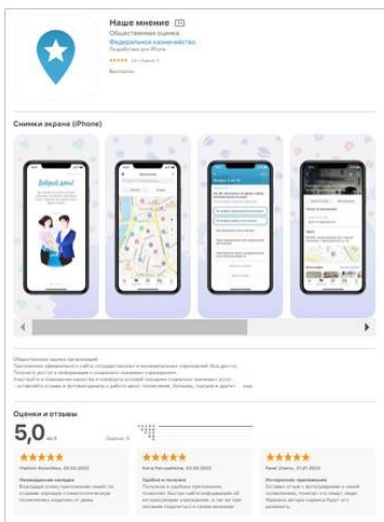
Оценка учреждения гражданином максимально удобна:

- Через мобильное приложение (в нем можно легко оставить оценку, отзыв с фотографией, посмотреть список избранных учреждений, список обращений и ответы учреждений)
- Через Официальный сайт для размещения информации об учреждениях



ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗНАЧЕЙСТВО

Мобильные приложения для Android и IOS



Одно приложение – масса возможностей



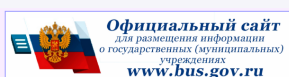
Поиск и просмотр информации
Ищите отзывы и вай учреждения социальной сферы на интерактивной карте. Сравнивайте рейтинги организаций и читайте отзывы о них.

Обратная связь

Выражаю искреннюю благодарность всем сотрудникам отделения социальной реабилитации детей в гп. Барсово. Спасибо вам за ваш труд, за умение найти подход к каждому ребенку. Желаем вам здоровья, счастья и благополучия.

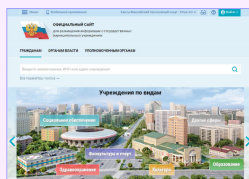
Неля С.

Отделение социальной реабилитации детей с ОВЗ в гп. Барсово я рекомендую всем родителям, дети которых нуждается в помощи. Нам очень понравилось. Спасибо сотрудникам и организаторам этого отделения. Юлия



Официальный сайт
для размещения информации
о государственных (муниципальных)
учреждениях
www.bus.gov.ru

BUS.GOV.RU официальный сайт
для размещения информации
о государственных (муниципальных)
учреждениях



ФУНКЦИИ САЙТА
WWW.BUS.GOV.RU



На bus.gov.ru Вы сможете найти информацию
о нужном учреждении, а также посмотреть
результаты независимой оценки оказания услуг



Сайт bus.gov.ru позволяет сравнивать учреждения
между собой по отдельным критериям



На сайте bus.gov.ru Вы сможете ознакомиться
с общероссийскими базовыми
перечнями услуг, оказываемых физическим
лицам в учреждениях социальной сферы

От лица своей матери - К. Арухан Савкатовны, получателя социальных услуг отделения социальной реабилитации и абилитации филиала в г.п. Федоровский, выражаю огромную благодарность сотрудникам отделения за проявленное внимание к пожилым гражданам и профессиональный подход в предоставлении социальных услуг. Попали на реабилитацию после инсульта, в ходе проведенных мероприятий, динамика положительная. Говорим всем большое спасибо.

18.09.2024 Гульназ М.

Хочу от всей души выразить благодарность доброй души человеку - Смородиной Ирине Николаевне за доброе отношение и хорошее обслуживание. Хочу пожелать семейного счастья, благополучия, крепкого здоровья и долгих лет жизни. с.у. Бессонова Надежда Андреевна



**Больше отзывов
по ссылке**



Оставить отзыв о деятельности
учреждения можно как на сайте
учреждения, так и на сайте
<https://bus.gov.ru>



Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru

Сведения о деятельности учреждений социального обслуживания, расположенных на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югра, размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru. Сайт www.bus.gov.ru предоставляет возможность оставить свой отзыв гражданами о качестве услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания. Отзывы граждан позволяют повышать качество оказания услуг учреждениями.

Сайт bus.gov.ru - официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающий возможность оставить гражданину отзыв о работе образовательной организации, о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

С результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы можно ознакомиться перейдя по ссылке <https://bus.gov.ru/top-organizations-second>

С целью повышения качества предоставляемых услуг, предлагаем Вам оставить отзыв на официальном сайте <http://bus.gov.ru> (далее – сайт bus.gov.ru) о качестве услуг, предоставляемых образовательной организацией, осуществляющей образовательную деятельность и расположенной на территории Ханты-Мансийского автономного округа-ЮГРЫ.

Гиперссылка (возможность перехода) на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы <https://bus.gov.ru/top-organizations-second>

Инструкция

I. Для того чтобы оценить учреждение необходимо:

1. Зайти на сайт www.bus.gov.ru
2. Выбрать регион
3. В строке «поиск» набрать наименование организации
4. Выбрать вкладку «Оценить»
4. В появившемся окне поставить оценку (по шкале от 1 до 5)
6. После выставления оценок по выбранным критериям необходимо ввести символы с картинки и выбрать кнопку «Оценить»

Актуально

Общий рейтинг поставщиков социальных услуг

| Наименование поставщика социальных услуг | Итоговый балл | Место в рейтинге |
|---|---------------|------------------|
| БУ «Советский пансионат круглосуточного ухода» (государственный поставщик) | 100,00 | 1 |
| БУ «Сургутский районный центр социальной адаптации» (государственный поставщик) | 100,00 | 1 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед» (НПСУ) | 100,00 | 1 |
| БУ «Нижневартовский специальный пансионат круглосуточного ухода» (государственный поставщик) | 99,96 | 2 |
| БУ «Лангепасский реабилитационный центр» (государственный поставщик) | 99,89 | 3 |
| БУ «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,88 | 4 |
| БУ «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» | 99,88 | 4 |
| БУ «Излучинский дом-интернат» | 99,84 | 5 |
| БУ «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,83 | 6 |
| БУ «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,79 | 7 |
| БУ «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,77 | 8 |
| БУ «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,77 | 8 |
| БУ «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,76 | 9 |
| БУ «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | 99,74 | 10 |
| БУ «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 99,73 | 11 |
| БУ «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,69 | 12 |
| БУ «Сургутский реабилитационный центр» | 99,68 | 13 |
| БУ «Советский реабилитационный центр» | 99,65 | 14 |
| БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,65 | 14 |
| БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,63 | 15 |
| БУ «Ханты-Мансийский центр содействия семейному воспитанию» | 99,59 | 16 |
| БУ «Радужнинский реабилитационный центр» | 99,57 | 17 |
| Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-реабилитационный центр для ветеранов боевых действий» | 99,54 | 18 |
| БУ «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,54 | 18 |

| | | |
|--|--------------|-----------|
| БУ «Ханты-Мансийский реабилитационный центр» | 99,54 | 18 |
| БУ «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,52 | 19 |
| БУ «Нижневартовский пансионат круглосуточного ухода» | 99,48 | 20 |
| БУ «Пыть-Яхский реабилитационный центр» | 99,43 | 21 |
| БУ «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,31 | 22 |
| БУ «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,27 | 23 |
| БУ «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,24 | 24 |
| БУ «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,22 | 25 |
| БУ «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,19 | 26 |
| БУ «Нефтеюганский реабилитационный центр» | 99,11 | 27 |
| БУ «Геронтологический центр» | 99,08 | 28 |
| БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» | 98,99 | 29 |
| БУ «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 98,87 | 30 |
| БУ «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» | 98,67 | 31 |
| Автономная некоммерческая организация Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА» (НПСУ - 2 место среди НПСУ) | 98,00 | 32 |
| БУ «Советский комплексный центр социального обслуживания населения» | 97,95 | 33 |
| БУ «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения» | 97,38 | 34 |
| БУ «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям» | 97,19 | 35 |
| Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение» (НПСУ - 3 место среди НПСУ) | 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 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ» | 80,44 | 44 |
| Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия» | 74,38 | 45 |
| ИТОГО (средний результат по сфере социального обслуживания) | 96,75 | - |

Каждому гражданину - качественное социальное обслуживание

Рады сообщить, что у БУ «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения» появился Telegram канал и официальный канал в сети Rutube.



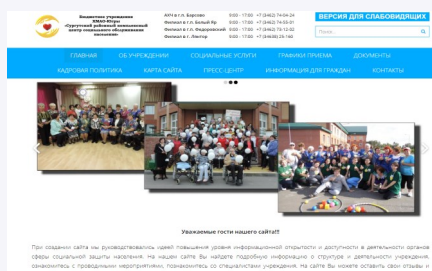
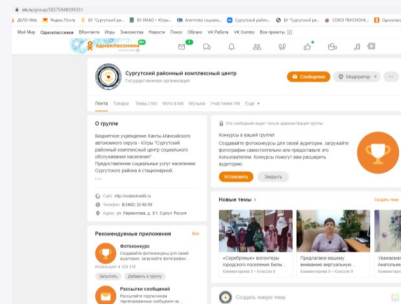
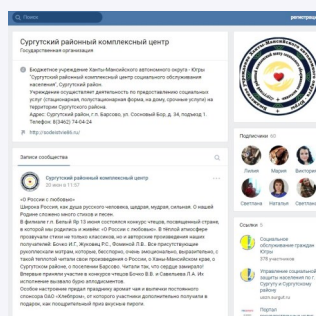
**На сайте учреждения
<http://содействие86.рф>**

размещены все необходимые сведения о деятельности учреждения.

На сайте представлена информация о структуре учреждения, количестве свободных мест, планы и отчеты учреждения, контактные данные руководителей и специалистов.

Сайт позволяет задать вопросы и оставить отзывы о деятельности учреждения, пройти анонимное анкетирование.

Кроме того, на сайте ежедневно публикуются объявления, информация о проводимых событиях, размещены нормативно-правовые акты, порядок предоставления социальных услуг, буклеты по направлениям деятельности, выпуски корпоративной газеты, памятки и буклеты.



С 2017 года действуют официальные аккаунты учреждения в социальных сетях ВКонтакте, Одноклассники.

Подписывайтесь на наши группы и всегда узнавайте о самых актуальных новостях, интересных событиях!

В контакте

одноклассники

Адрес редакции: ул. Лесная, д. 20/1, г.п. Белый Яр, Сургутский район, Ханты-Мансийский автономный округ—Югра, Тюменская область, 628418

телефон: (3462) 32-92-50
E-mail: SurRKCSO@admhmao.ru

Главный редактор: А.Б. Джадиров

Ответственные за выпуск: И.И. Рябых, Е.В. Мельник

Подписано в тираж: октябрь 2024 г. Тираж ограничен. Электронная версия на сайте учреждения <http://содействие86.рф>

Мнение авторов публикаций не обязательно отражает точку зрения редакции. Рукописи не рецензируются и не возвращаются.

Перепечатка материалов - только с разрешения редакции.

Газета распространяется бесплатно.