

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ  
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 1»  
(ООО «ГЭПИЦентр-1»)

УДК: 303.424(571.122)::[369.8]

Рег. № \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «ГЭПИЦентр-1»

\_\_\_\_\_ И.Б. Соловейкина  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.  
М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ  
по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки  
качества условий оказания социальных услуг поставщиками социальных услуг  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2023 году

Государственный контракт № **ГК-01/23** от «20» марта 2023 г.  
(итоговый)

Руководитель \_\_\_\_\_

В.В. Гартман

Ханты-Мансийск 2023

## СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель	_____	В.В. Гартман (введение, раздел 8, заключение)
	подпись, дата	
Отв. исполнитель	_____	Е.С. Кадочникова (разделы 1-2, 6)
	подпись, дата	
Исполнители:		
Руководитель отдела проектов	_____	И.И. Терехова (разделы 3, 5)
	подпись, дата	
Специалист-социолог	_____	О.А. Важинский (раздел 4)
	подпись, дата	
Специалист-социолог	_____	Ж.С. Ткаченко (раздел 7)
	подпись, дата	
Нормоконтроль	_____	И.А. Беляев
	подпись, дата	

## РЕФЕРАТ

Отчет 42 стр., 1 кн., 1 табл., 3 рис., 5 источн., 1 прил.

### ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ - ЮГРА, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

Объектом исследования являлись 102 организаций социального обслуживания ХМАО-Югры, подлежащих независимой оценке качества в 2023 году, а также граждане, являющиеся получателями социальных услуг в этих организациях.

1) Цели данного исследования состояли в повышении качества деятельности организаций социального обслуживания ХМАО-Югры и улучшении информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания региона.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 102 организаций социального обслуживания ХМАО-Югры. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организациях, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных определена оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания ХМАО-Югры; осуществлен анализ лучших практик в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы; сформированы выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания автономного округа в целом.

## СОДЕРЖАНИЕ

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ .....	5 стр.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	6 стр.
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ .....	7 стр.
ВВЕДЕНИЕ .....	8 стр.
1 Содержание работ по сбору и анализу информации .....	11 стр.
2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения) .....	13 стр.
3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания .....	14 стр.
4 Результаты независимой оценки качества в 2023 году .....	15 стр.
4.1 Открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания .....	15 стр.
4.2 Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг .....	16 стр.
4.3 Доступность услуг для инвалидов .....	17 стр.
4.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций .....	18 стр.
4.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг .....	19 стр.
5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания .....	20 стр.
6 Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг .....	23 стр.
7 Анализ лучших практик в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы .....	29 стр.
8 Выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания .....	37 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	42 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ №1 к аналитическому отчету.....	

## НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
<i>Анкета</i>	– социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования
<i>Выборка</i>	– часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом
<i>Инструментарий</i>	– набор специальных документов, с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте
<i>Респондент</i>	– лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в концепции исследования
<i>Социологическое исследование</i>	– система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении
<i>Удовлетворенность социальная</i>	– обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни
<i>Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания</i>	– оценочная процедура, которая 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

## ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяются следующие сокращения и обозначения:

*г.* – год

*ГЭПИЦентр-1* – Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 1

*Депсоцразвития Югры* – Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

*др.* – другое

*КЦСОН* – комплексный центр социального обслуживания населения

*Лица БОМЖ* – лица без определенного места жительства

*НОК* – независимая оценка качества

*ОВЗ* – ограниченные возможности здоровья

*РФ* – Российская Федерация

*см.* – смотри

*табл.* – таблица

*ХМАО-Югра* – Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

## ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом от 20 марта 2023 г. № ГК-01/23 по заказу Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в марте-июне 2023 г. ООО «ГЭПИЦентр-1» провело сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2023 году.

### *Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования*

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обуславливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций социального обслуживания, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в субъектах Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, а также поддержания обратной связи с получателями социальных услуг региона для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего социологического исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций социального обслуживания, а также качества условий



предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

#### *Цель и задачи исследования*

Целями настоящего исследования являлись:

2) повышение качества деятельности организаций социального обслуживания ХМАО-Югры;

3) улучшение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания ХМАО-Югры.

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) получение информации об организации, о качестве предоставления социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

2) интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

3) формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания.

#### *Объект и предмет исследования*

Объектом исследования являлись 102 организаций социального обслуживания ХМАО-Югры, подлежащих независимой оценке качества в 2023 году (подробнее см. табл. 2);

- граждане, являющиеся получателями социальных услуг в указанных организациях социального обслуживания.

Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н, по параметрам, определенным задачами данного социологического исследования.

#### *Описание методов сбора первичной информации*

1) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применялся их опрос, который был осуществлен в следующих формах:

- *анкетирование получателей услуг* - письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты, включая онлайн опрос по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- *интервьюирование получателей услуг* - личное формализованное интервью с респондентом в организации с использованием анкеты, в ходе которого интервьюер зачитывает вопросы и варианты ответов, при необходимости дает к ним пояснения и сам фиксирует выбранные респондентом ответы в бланке анкеты по строго определенным правилам;

- *телефонный опрос* - индивидуальное формализованное интервью с респондентом с использованием специального программного обеспечения для «безбумажной» технологии САТИ<sup>1</sup>-опросов по стандартизированной анкете. Ответы респондентов фиксируются САТИ-оператором по строго определенным правилам и вносятся непосредственно в центральную базу данных.

---

<sup>1</sup> САТИ (аббр. от англ. *Computer Assisted Telephone Interviewing*) - автоматизированные телефонные опросы посредством интервью.

2) В качестве основных методов сбора открытой информации о деятельности организаций социального обслуживания были применены:

- *метод наблюдения* - сбор информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), на официальном сайте Депсоцразвития Югры, на сайтах и информационных стендах организаций социального обслуживания);

- *контент-анализ* официальных сайтов организаций социального обслуживания на предмет наличия или отсутствия материалов/ единиц информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов к содержанию общедоступных информационных ресурсов таких организаций.

3) В качестве основного метода для сбора первичной информации о практике взаимодействия организаций социального обслуживания с гражданами дистанционными способами и при непосредственном их обращении в организацию путем эксперимента был применен:

- *метод Mystery shopping*<sup>2</sup> – включенное наблюдение без раскрытия в ходе обращения в организацию посредством телефонной связи, электронных сервисов, личных визитов для оценки уровня соблюдения стандартов обслуживания работниками организации получателей социальных услуг.

Указанные выше методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных; анализ полученных с их помощью данных сводится к регистрации сложившейся фиксированной ситуации и подтверждению статистической значимости показателей.

При проведении сбора первичной информации интервьюеры/ наблюдатели следовали определенным правилам ведения опроса и наблюдений. Обязательными требованиями в данном исследовании являются:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;
- соответствие процедур сбора первичных данных и заполнения бланков инструментария требованиям инструкций;
- исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

---

<sup>2</sup> *Mystery shopping* – «тайный покупатель» (от англ. *mystery shopper, secret shopper, linkonet*) – исследовательский метод, который применяется для определения оценки потребительского опыта, полученного клиентом в процессе приобретения товара или услуги, а также с целью решения организационных задач, в частности - измерения уровня соблюдения стандартов обслуживания клиентов работниками организации.

## 1 Содержание работ по сбору и анализу информации

Исследование в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2023 году включало в себя следующие работы по сбору и обобщению информации (см. табл. 1).

*Анализ официального сайта организации социального обслуживания по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях*

Дистанционно осуществлено оценивание содержания и технологических характеристик официальных сайтов организаций социального обслуживания региона. Анализ содержания сайтов организаций проводился через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителей, в том числе инвалидов по зрению.

*Оценка содержания информационных стендов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях*

Осуществлено очное обследование стендов организаций социального обслуживания, содержащих информацию для получателей услуг, путем просмотра содержимого каждого из них. Зафиксированы наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителей организации социального обслуживания, в том числе инвалидов.

*Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»*

Осуществлено оценивание взаимодействия организаций социального обслуживания с гражданами по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», а также при непосредственном их обращении в организацию. Оценивание происходило без раскрытия личности и фактической цели «получателя» услуг по базовым легендам, соответствующим характеру социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания.

*Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»*

Осуществлена оценка практики оказания персоналом организаций помощи гражданам, имеющим одну из форм инвалидности (инвалиды опорно-двигательного аппарата, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор) и маломобильных граждан по устранению физических барьеров (пороги, ступени) на пути к месту оказания услуг на входе и в зоне целевого назначения зданий. Оценивание происходило очно, без раскрытия личности и фактической цели «получателя» услуг.

*Натурные наблюдения для выявления реальной ситуации, существующей в организации социального обслуживания*

Осуществлено выявление:

- уровня обеспечения комфортных условий предоставления услуг (очно, в том числе см. п. «Оценка содержания информационных стендов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях» настоящего раздела);
- наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (дистанционно, в том числе см. п. «Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» настоящего раздела);
- уровня обеспечения доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг (очно, в том числе см. п. «Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров» настоящего раздела). Натурные

наблюдения осуществлены с привлечением представителей общественных организаций инвалидов; волонтеров (граждан, признанных инвалидами, и маломобильных граждан); специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов и маломобильных граждан.

*Выявление мнений граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания*

Осуществлено выявление мнений граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания ХМАО-Югры в целях определения удовлетворенности граждан, являющихся получателями услуг, условиями оказания услуг этими организациями.

## **2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)**

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составила 102 организаций социального обслуживания населения региона.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнений граждан формируется для каждой организации социального обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг (генеральной совокупности) в данной организации в течение 2022 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. Таким образом, опросом было охвачено 21 450 респондентов, в том числе по способам сбора первичной информации:

1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование) – 20 946 респондентов;

2) интервьюирование получателей услуг – 25 респондентов;

3) телефонный опрос получателей услуг – 479 респондентов.

Распределение фактической выборки в разрезе организаций социального обслуживания ХМАО-Югры приведено в табл. 2 Приложения № 1 к аналитическому отчету (далее – Приложения).

### **3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества (см. табл. 3). Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется на основании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (см. табл. 4). Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, представлен в табл. 5 Приложения.

## 4 Результаты независимой оценки качества в 2023 году

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества.

### 4.1 Открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах организаций социального обслуживания ХМАО-Югры, подлежащих оценке в 2023 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях социального обслуживания по результатам опроса получателей услуг.

В части показателя 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА организациями получены следующие данные. Установлено, что на **информационных стендах 35 государственных поставщиков** представлена вся необходимая информация. У негосударственных поставщиков только 3 организации разместили всю необходимую информацию в информационной папке. На **официальных сайтах 33 государственных поставщиков** отмечается наличие всех необходимых документов.

В части показателя 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг установлено, что у 53 поставщиков имеются и функционируют 4 и более способа дистанционного взаимодействия, среди них 38 государственных и 15 негосударственных поставщиков.

По показателю 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации установлено, что 75 поставщиков набрали максимальные 100,00 баллов: 33 государственных и 42 негосударственных поставщика.

Итоговый балл по Критерию 1 Открытость и доступность информации об организации по всем поставщикам в целом составил **74,92** балла из 100,00 возможных. У **27** организаций по данному критерию набрано 100,00 баллов: 25 государственных поставщиков и 2 негосударственных (АНО ЦСП Шаг вперед, АНО Центр социального обслуживания населения "Родник"). Наименьший балл – 7,06 балла – получили 7 негосударственных поставщиков услуг: АНО «Центр правовой и психологической помощи «Ориентир», ИП Шуткина Анна Викторовна, ООО «Клиника современной медицины», ИП Меркуленко Ирина Александровна, ИП Шпачук Анна Анатольевна, АНО социальной помощи и дополнительного образования «Перекресток», ИП Кукушкина Елена Валентиновна. Низкий балл связан преимущественно с тем, что получатели услуг, принявшие участие в опросе, не пользовались официальным сайтом организации ввиду его отсутствия или не обращались к информационной папке поставщика.

В табл. 6-10 Приложения представлены детальные сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 102 поставщиков социального обслуживания ХМАО-Югры.

#### **4.2 Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о комфортности условий предоставления услуг организациями социального обслуживания ХМАО-Югры, подлежащих оценке в 2023 году, по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг.

По показателю 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг установлено, что 86 поставщиков имеют в наличии 5 и более условий комфортности: 46 негосударственных и 40 государственных.

По показателю 2.2 Время ожидания предоставления услуги у 94 из 102 поставщиков все получатели услуг удовлетворены временем ожидания (100,00 баллов), среди них 57 негосударственных и 37 государственных поставщика. Наименьший уровень удовлетворенности у Регионального благотворительного фонда помощи детям «Лучик Света» - 82,82 балла.

В целом по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» организациями в общем получено 95,75 балла, что можно оценить на отлично. Наименьший балл получили 9 негосударственных поставщиков (70,00), что связано с надомной формой предоставления услуг. Среди таких организаций ИП Крылова Татьяна Михайловна, ИП Спиридонова Валентина Ивановна, ИП Калинин Александр Тимофеевич, ИП Меркуленко Ирина Александровна, ИП Байкарова Татьяна Дмитриевна, ИП Голош Лина Александровна, ИП Литвинцева Ирина Анатольевна, ИП Сумановский Геннадий Владимирович, ИП Поздеева Александра Леонидовна. Таким образом, 63 поставщика получили итоговый балл по критерию 100,00 баллов, 23 поставщика получили баллы в диапазоне от 90,00 до 95,95 балла и 16 поставщиков получили в диапазоне от 88,00 до 70,00 (все негосударственные).

В табл. 11-14 Приложения содержатся сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 102 организаций социального обслуживания ХМАО-Югры.



### 4.3 Доступность услуг для инвалидов

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют организации социального обслуживания ХМАО-Югры, для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, полученные по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг, относящихся к данной категории граждан.

В табл. 15 Приложения представлены сведения по результатам наблюдений и эксперимента о наличии в организациях социального обслуживания условий доступности услуг для инвалидов по таким составляющим как:

- 1) входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами) – не выполняется у 43 поставщиков (2 государственных и 41 негосударственного);
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов – не выполняется у 8 государственных и 40 негосударственных поставщиков;
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы – не выполняется у 6 государственных и 43 негосударственных поставщиков;
- 4) сменные кресла-коляски – не выполняется у 2 государственных и 35 негосударственных поставщиков;
- 5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социального обслуживания – не выполняется у 9 государственных и 51 негосударственного поставщика.

В табл. 16 представлена информация о следующих условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги организаций социального обслуживания наравне с другими, выявленных в ходе наблюдения и эксперимента:

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – не выполняется у 5 государственных и 53 негосударственных поставщиков;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля – не выполняется у 5 государственных и 54 негосударственных поставщиков;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – не выполняется у 6 государственных и 53 негосударственных поставщиков;
- 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – не выполняется у 1 государственного и 48 негосударственных поставщиков;
- 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории – не выполняется у 1 государственного и 41 негосударственного поставщика;
- 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому – не выполняется у 4 государственных и 23 негосударственных поставщиков.

Табл. 15-18 Приложения содержат сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 102 организаций социального обслуживания ХМАО-Югры.

По показателю 3.3 установлено, что 82 поставщика набрали максимальные 100,00 баллов: 32 государственных поставщика и 50 негосударственных поставщиков.

#### 4.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций

В настоящем разделе, а также в табл. 19-20 Приложения приведены значения показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и результаты обобщения информации об уровне удовлетворенности получателей услуг в организациях социального обслуживания ХМАО-Югры:

- при первичном контакте;
- при обращении в организацию, непосредственно при получении услуги;
- при дистанционных способах взаимодействия. Число респондентов, которые удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организаций при дистанционном обращении, рассчитано как простая средняя арифметическая величина, исходя из 4 значений (показатели удовлетворенности отношением работников при обращении по телефону, по электронной почте, посредством электронных сервисов и онлайн консультаций).

По результатам анкетирования получателей услуг были получены следующие данные.

- 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»: наименьшие баллы получили БУ ХМАО – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения» (83,50) и АНОО «Центр интегрированного инклюзивного образования и социальной адаптации «Счастье» (85,71). Еще 10 организаций получили оценки в диапазоне от 93,81 до 99,68 балла.

- 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»: наименьшие баллы получили БУ ХМАО – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения» (83,33) и АНОО «Центр интегрированного инклюзивного образования и социальной адаптации «Счастье» (85,71). 3 поставщика получили оценки в диапазоне от 96,43 до 99,84 балла.

- 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»: у 5 поставщиков баллы в диапазоне от 91,96 до 99,83. Остальные 97 поставщиков получили максимальные 100,00 баллов.

#### 4.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

В настоящем разделе в табл. 21 приведены значения показателей и результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию социального обслуживания ХМАО-Югры другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

- графиком работы организации;
- условиями оказания услуг в целом.

Были получены следующие результаты.

- 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)»: наименьший балл получила Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 94,00 балла. 8 поставщиков получили баллы в диапазоне от 94,16 до 99,84 балла.

- 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления»: меньше всего удовлетворены получатели услуг ИП Шуткина Анна Викторовна, которое набрало 83,33 балла.

- 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»: менее прочих удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания получатели услуг БУ ХМАО-Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» - 95,37 балла из 100,00 возможных. 11 организаций получили баллы в диапазоне от 96,91 до 99,84 баллов.

Табл. 21-22 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 102 организаций социального обслуживания ХМАО-Югры.

## 5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания ХМАО-Югры, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по каждой из организаций социального обслуживания представлены на рис. 1-2:

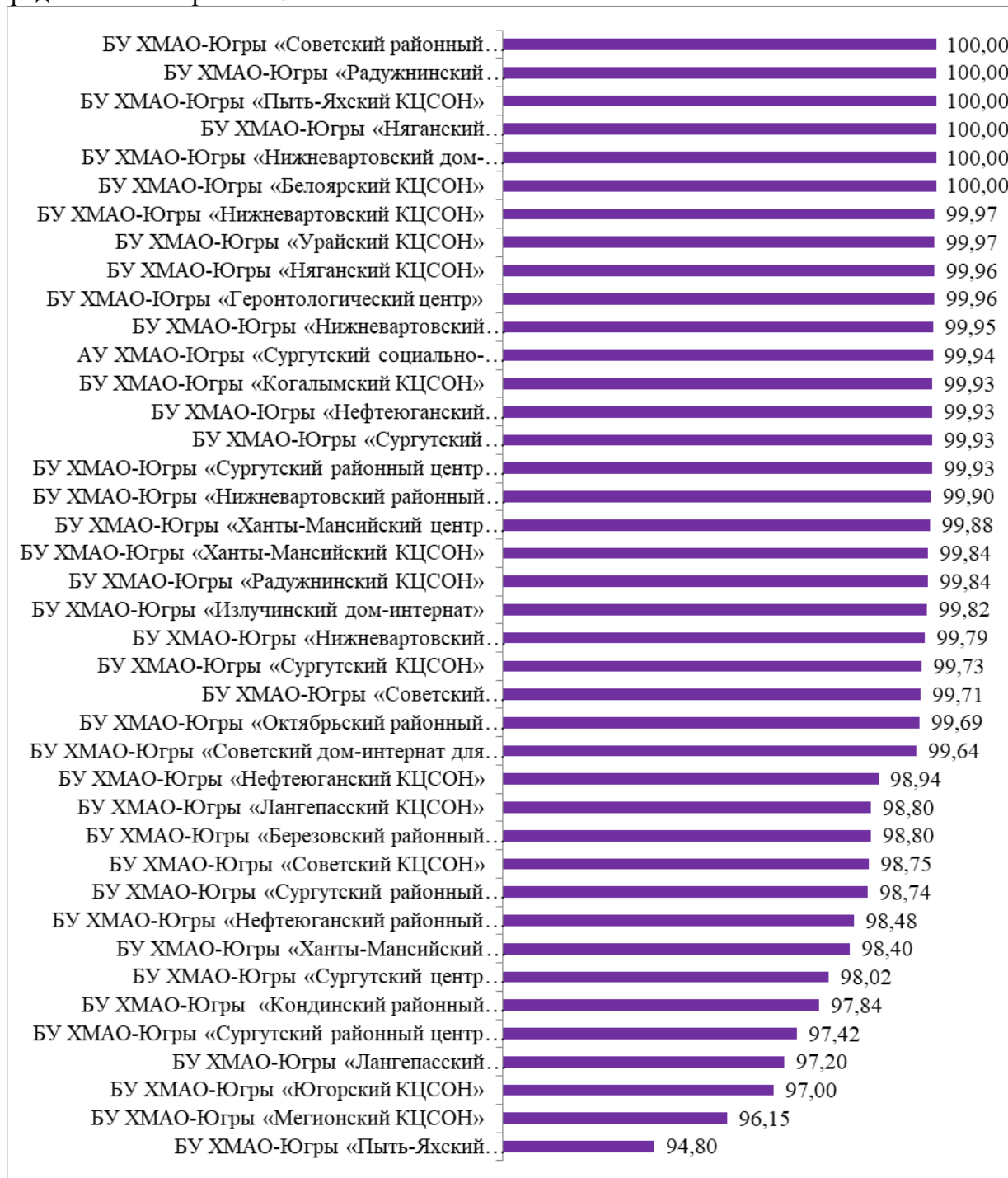


Рисунок – 1 Рейтинг государственных поставщиков социального обслуживания ХМАО-Югры

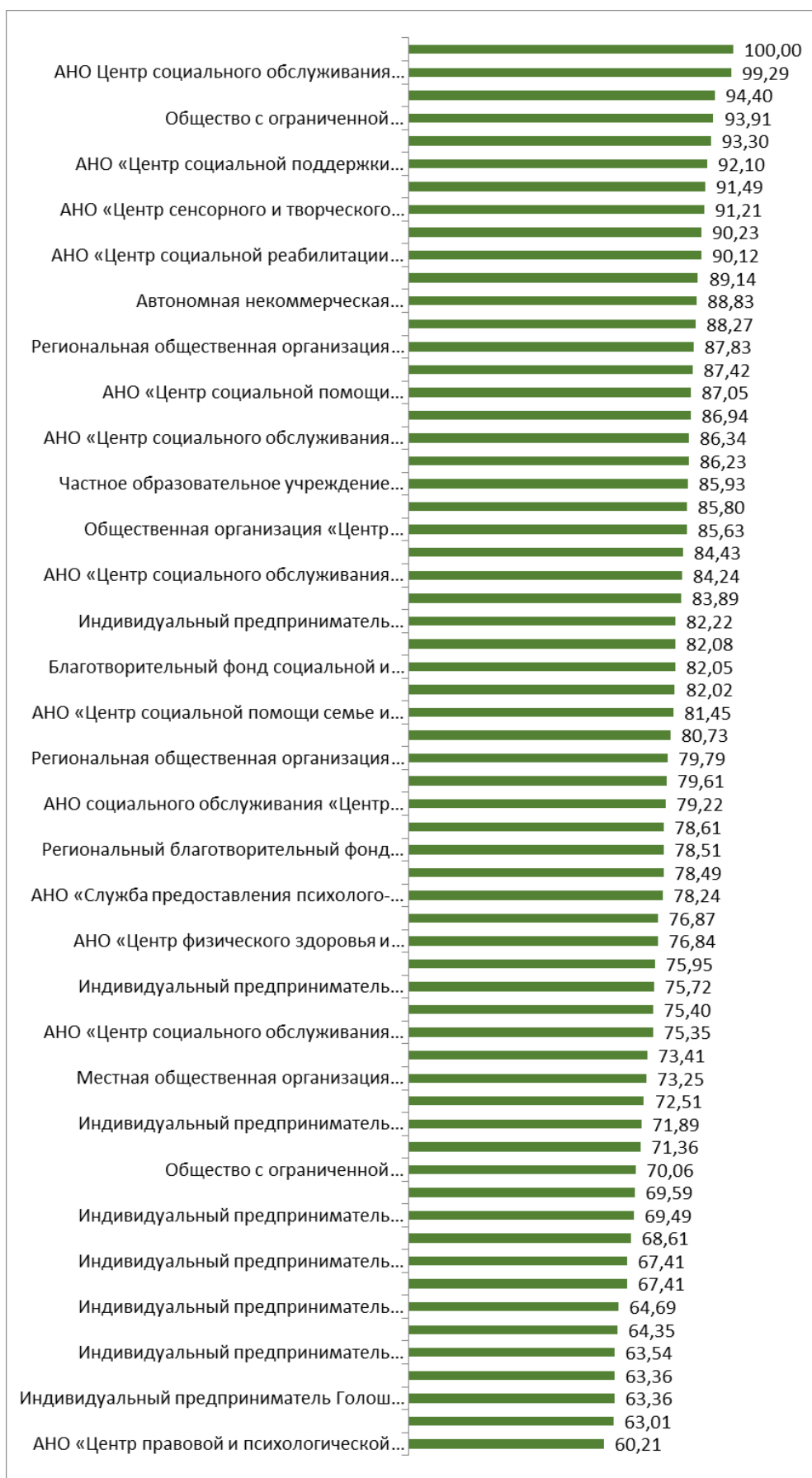
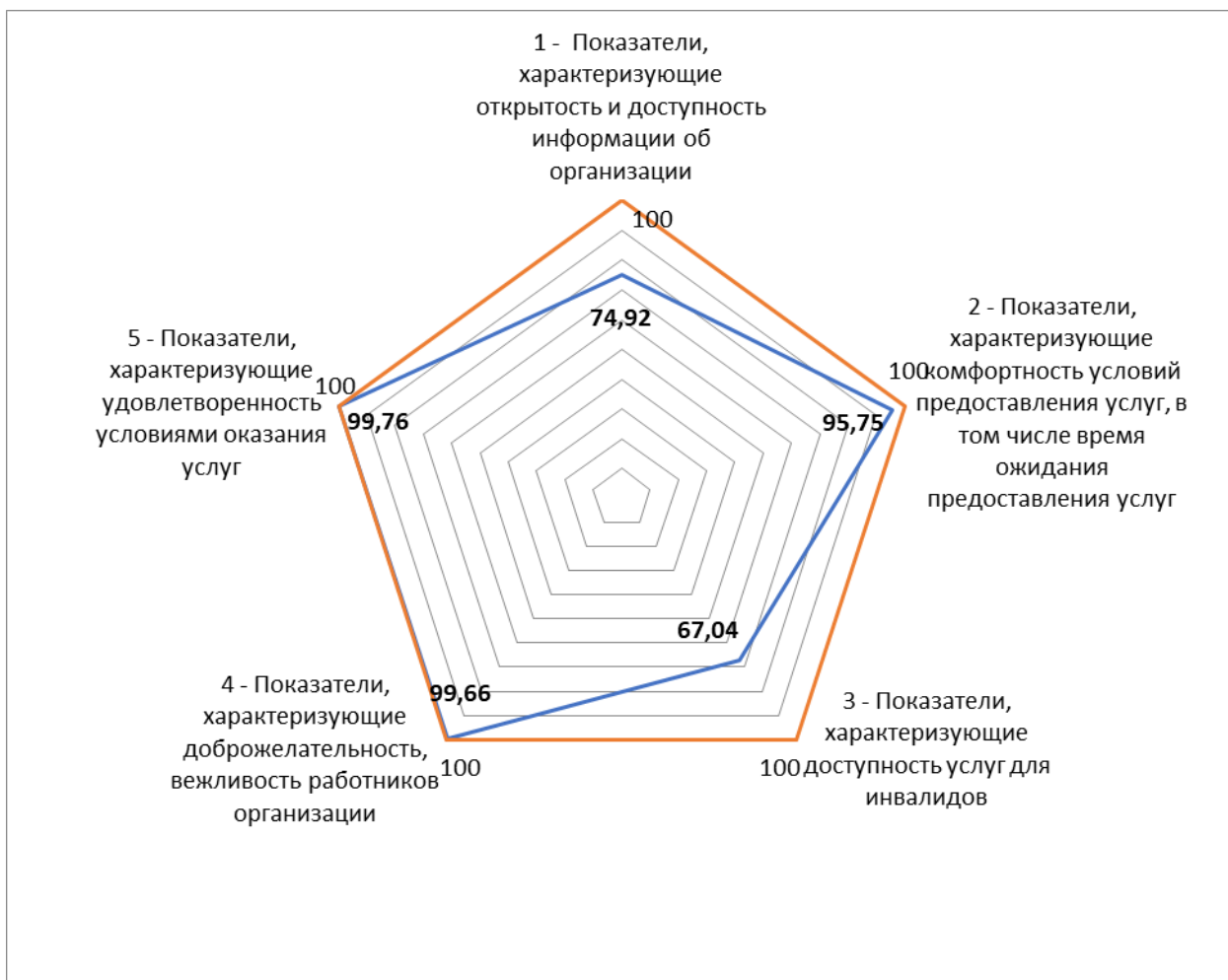


Рисунок – 2 **Рейтинг негосударственных поставщиков социального обслуживания ХМАО-Югры**



**Рисунок – 3 Значения баллов поставщиков социального обслуживания ХМАО-Югры в разрезе показателей НОК**

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания ХМАО-Югры, представлены в табл. 23 Приложения.

## **6 Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг**

По результатам проведенной независимой оценки был выделен перечень недостатков в условиях оказания услуг организациями социального обслуживания.

**По критерию «Открытость и доступность информации об организации» были выделены следующие недостатки по показателям:**

**- 1.1.1 на официальном сайте организации социальной сферы отсутствует (представлена не в полном объеме) информация (для поставщиков, имеющих официальный сайт):**

1. О дате государственной регистрации: 4 негосударственных поставщика.
2. Об учредителе (учредителях) поставщика: 2 государственных поставщика и 16 негосударственных поставщиков
3. О режиме, графике работы: 8 негосударственных поставщиков
4. О контактных телефонах и об адресах электронной почты: 1 негосударственный поставщик
5. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов: 2 негосударственных поставщика
6. О структуре и органах управления организации социального обслуживания: 12 негосударственных поставщиков
7. О материально-техническом обеспечении: 1 государственный поставщик и 21 негосударственных поставщика
8. О форме социального обслуживания: 12 негосударственных поставщика
9. О видах социальных услуг, предоставляемых поставщика: 5 негосударственных поставщиков
10. О порядке и условиях предоставления социальных услуг: 1 государственных поставщик и 10 негосударственных поставщиков
11. О численности получателей социальных услуг: 2 государственных поставщика и 19 негосударственных поставщиков
12. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг: 1 государственный поставщик и 21 негосударственный поставщик
13. Об объеме предоставляемых социальных услуг: 1 государственный поставщик и 24 негосударственных поставщика
14. О наличии лицензий на осуществление деятельности\*: 26 негосударственных поставщиков

15. О финансово-хозяйственной деятельности: 21 негосударственных поставщика
16. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг: 1 государственный поставщик и 18 негосударственных поставщика
17. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль\*:29 негосударственных поставщика
18. Информация о проведении независимой оценки качества: 26 негосударственных поставщика

**- 1.1.2. на информационных стендах (информационных папках) в помещениях организации отсутствует (представлена не в полном объеме) информация:**

1. Об учредителе (-ях) поставщика: 7 негосударственных поставщиков
2. О месте нахождения поставщика: 17 негосударственных поставщиков
3. О режиме, графике работы: 4 негосударственных поставщика
4. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов: 24 негосударственных поставщика
5. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг: 26 негосударственных поставщиков
6. О форме социального обслуживания: 15 негосударственных поставщиков
7. О видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком: 1 негосударственный поставщик
8. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания: 2 негосударственных поставщика
9. О численности получателей социальных услуг: 24 негосударственных поставщика
10. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг: 36 негосударственных поставщиков
11. Об объеме предоставляемых социальных услуг: 39 негосударственных поставщиков
12. \*О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию: 2 государственных поставщика и 47 негосударственных поставщиков
13. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг: 40 негосударственных поставщиков
14. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль: 33 негосударственных поставщиков и 9 государственных поставщиков



15. Информация о проведении независимой оценки качества: 1 государственный поставщик и 28 негосударственных поставщика

Следует отметить, что большинство несоответствий по показателям открытости и доступности информации об организации выявлено в негосударственных организациях социального обслуживания, что связано с отсутствием у большинства из них физического помещения для предоставления услуг.

**По показателям критерия, характеризующего комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.**

Важно отметить, что первые 3 условия комфортности выполняются у всех государственных поставщиков. Для них исключения составляют условия «Санитарное состояние помещений организации», «Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)», «Доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте организации и пр.)». Невыполнение отдельных условий у негосударственных поставщиков связано с отсутствием у них помещения для предоставления услуг.

- 2.1 наличие комфортных условий для предоставления услуг:

1. Наличие комфортной зоны отдыха/ ожидания оборудованной соответствующей мебелью: 13 негосударственных поставщиков
2. Наличие и понятность навигации внутри организации: 20 негосударственных поставщиков
3. Наличие и доступность питьевой воды: 13 негосударственных поставщиков
4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений: 2 государственных поставщика и 16 негосударственных поставщиков
5. Санитарное состояние помещений организации: 16 негосударственных поставщиков
6. Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки): 5 государственных поставщиков и 20 негосударственных поставщиков
7. Доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте организации и пр.): 55 негосударственных поставщиков

- 2.2 время ожидания предоставления услуги: наименьший балл по показателю у РБФПД «Лучик Света» (82,82) и АНО «Центр интегрированного инклюзивного образования и социальной адаптации «Счастье» (85,71). 8 поставщиков получили оценки в диапазоне от 94,55 до 98,91 балла:

1. Региональная общественная организация ХМАО – Югры «Центр поддержки семьи»;
2. БУ ХМАО – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»; БУ ХМАО – Югры «Нефтеюганский КЦСОН»;
3. БУ ХМАО – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»;
4. БУ ХМАО – Югры «Советский реабилитационный центр»;

5. Региональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Путь к Себе»;
6. БУ ХМАО – Югры «Геронтологический центр»;
7. АНО «Центр социальной реабилитации «Феникс»).

У 3 поставщиков баллы находятся в диапазоне от 99,67 до 99,83:

1. БУ ХМАО – Югры «Советский КЦСОН»; У ХМАО – Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»;
2. БУ ХМАО – Югры «Сургутский районный КЦСОН»).

- 2.3 доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: наименьший балл у АНО «Центр интегрированного инклюзивного образования и социальной адаптации «Счастье» - 85,71. У 6 поставщиков баллы находятся в диапазоне от 90,00 до 96,91:

1. Региональный благотворительный фонд помощи детям «Лучик Света»;
2. Региональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Путь к Себе»;
3. БУ ХМАО – Югры «Геронтологический центр»;
4. БУ ХМАО – Югры «Кондинский районный КЦСОН»;
5. АНО Центр социального обслуживания «Доброта»;
6. АНО «Центр социальной адаптации и реабилитации граждан «Новые возможности».

У 16 организаций баллы расположились в диапазоне от 97,50 до 99,83:

1. БУ ХМАО – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»;
2. БУ ХМАО – Югры «Югорский КЦСОН»;
3. БУ ХМАО – Югры «Когалымский КЦСОН»;
4. БУ ХМАО – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»;
5. БУ ХМАО – Югры «Советский КЦСОН»; БУ ХМАО – Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»;
6. БУ ХМАО – Югры «Сургутский реабилитационный центр»;
7. БУ ХМАО – Югры «Нижневартовский районный КЦСОН»;
8. БУ ХМАО – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»;
9. БУ ХМАО – Югры «Сургутский КЦСОН»;

10. БУ ХМАО – Югры «Нижневартовский КЦСОН»; БУ ХМАО – Югры «Няганский КЦСОН»;
11. БУ ХМАО – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»;
12. БУ ХМАО – Югры «Нефтеюганский КЦСОН»;
13. БУ ХМАО – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»;
14. ООО «Клиника современной медицины»

**По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов,** по результатам независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2023 году наихудшие значения были получены по такой составляющей оценки как доступность услуг для инвалидов – средний показатель по региону составляет 64,37 балла.

- 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»:

1. Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами): 1 государственных поставщик и 41 негосударственный поставщик
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов: 8 государственных поставщиков и 40 негосударственных поставщиков
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов: отсутствует у 6 государственных поставщиков: 6 государственных поставщиков и 43 негосударственных поставщика
4. Наличие сменных кресел-колясок: 2 государственных поставщика и 34 негосударственных поставщика
5. Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений: 9 государственных поставщиков и 51 негосударственный поставщик
6. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: 5 государственных поставщиков и 53 негосударственных поставщика
7. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля: 5 государственных поставщиков и 54 негосударственных поставщика
8. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): 6 государственных поставщиков и 52 негосударственных поставщика
9. Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению: 1 государственных поставщик и 48 негосударственных поставщиков

10. Помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории: 1 государственный поставщик и 41 негосударственный поставщик
11. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому: 4 государственных поставщика и 23 негосударственных поставщика

## **7. Анализ лучших практик в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы**

В целях формирования стратегии по улучшению качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания ХМАО-Югры следует обратиться к лучшим по итогам проведенной в 2023 году независимой оценки практикам.

В числе лидеров по сумме баллов по пяти критериям 29 поставщиков социальных услуг, набравших 99,0 и более баллов. Среди них 2 негосударственных поставщика – АНО «Центр социальной помощи «Шаг вперед» и АНО Центр социального обслуживания «Доброта», Октябрьский район, а также 27 государственных поставщиков:

- БУ ХМАО-Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр»
- БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Радужнинский реабилитационный центр»
- БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
- БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Геронтологический центр»
- БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»
- АУ ХМАО-Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»
- БУ ХМАО-Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»
- БУ ХМАО-Югры «Сургутский реабилитационный центр»
- БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»
- БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Излучинский дом-интернат»
- БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский специальный пансионат круглосуточного ухода»
- БУ ХМАО-Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр»
- БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»

Свою высокую позицию в рейтинге организации подтвердили по всем параметрам оценки:

- по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации диапазон оценок составил от 99,29 до 100,00 баллов;

- по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг 15 организаций получили максимальный балл 100,00:

- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
- АНО «Центр социальной помощи «Шаг вперед», г. Сургут
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартровский специальный пансионат круглосуточного ухода»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат»

Остальные 13 организаций получили баллы в диапазоне от 98,13 до 99,95:

- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартровский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартровский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»
- АУ ХМАО-Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»

- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр»
- АНО Центр социального обслуживания «Доброта», Октябрьский район

- по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов 23 поставщика получили максимальный балл – 100,00 баллов:

- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
- АНО «Центр социальной помощи «Шаг вперед», г. Сургут
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат»

- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр»
- АНО Центр социального обслуживания «Доброта», Октябрьский район.

Еще 5 поставщиков набрали от 98,93 до 99,91 балла (БУ ХМАО-Югры «Нижевартовский комплексный центр социального обслуживания населения», БУ ХМАО-Югры «Сургутский реабилитационный центр», БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр», АУ ХМАО-Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр», БУ ХМАО-Югры «Нижевартовский специальный пансионат круглосуточного ухода»);

- по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации, 24 поставщика получили максимальные 100,00 баллов:

- БУ ХМАО-Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Нижевартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр»
- БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Радужнинский реабилитационный центр»
- БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
- АНО «Центр социальной помощи «Шаг вперед», г. Сургут
- БУ ХМАО-Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Излучинский дом-интернат»
- БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



- БУ ХМАО-Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»
- БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»
- БУ ХМАО-Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Советский реабилитационный центр»
- АНО Центр социального обслуживания «Доброта», Октябрьский район
- БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Сургутский реабилитационный центр»
- БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»
- АУ ХМАО-Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»
- БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский специальный пансионат круглосуточного ухода»

Остальные 4 поставщика набрали от 99,80 до 99,97 баллов (БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов», БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения», БУ ХМАО-Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения», БУ ХМАО-Югры «Геронтологический центр»);

- по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг,  
16 учреждений получили максимальный балл:

- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
- АНО «Центр социальной помощи «Шаг вперед», г. Сургут
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат»
- АНО Центр социального обслуживания «Доброта», Октябрьский район
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»
- АУ ХМАО-Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»

- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартровский специальный пансионат круглосуточного ухода»
  - Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»
  - Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»
- Еще 12 учреждений набрали от 98,20 баллов до 99,94 баллов:
- Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр»
  - Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»
  - Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»
  - Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартровский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»
  - Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»
  - Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»
  - Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»
  - Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартровский районный комплексный центр социального обслуживания населения»
  - Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр»
  - Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»
  - Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»
  - Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Необходимо отдельно отметить, что 7 поставщиков социальных услуг, среди которых 6 государственных и 1 негосударственный поставщик, по итогам независимой оценки качества получили максимальные 100,00 баллов, в том числе набрали по 100,00 баллов по каждому критерию оценки. В число таких организаций вошли:

- БУ ХМАО-Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Нижевартровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- БУ ХМАО-Югры «Няганский реабилитационный центр»
- БУ ХМАО-Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»
- БУ ХМАО-Югры «Радужнинский реабилитационный центр»
- БУ ХМАО-Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
- АНО «Центр социальной помощи «Шаг вперед», г. Сургут

В целом по итогам проведения независимой оценки качества было установлено, что у поставщиков социальных услуг ХМАО-Югры лучше всего выстроена работа по показателям 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, 4 Доброжелательность, вежливость работников организации и 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг, так как именно по этим критериям организации набрали наибольшие баллы: 95,75 баллов; 99,66 баллов; 99,76 баллов соответственно.

У государственных поставщиков социальных услуг итоговые баллы по всем пяти критериям независимой оценки набрано свыше 97,00 баллов. По негосударственным поставщикам лучше всего выстроена работа по критериям 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, 4 Доброжелательность, вежливость работников организации и 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг, по которым поставщики набрали 93,06 балла; 99,68 балла; 99,78 балла соответственно.

**Мнение участника системы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями – организации-оператора ООО «ГЭПИЦентр-1», г. Омск.**

Организацией-оператором с учетом опыта по сбору информации в рамках независимой оценки в субъектах Российской Федерации озвучено особое мнение (рекомендация) для Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в части нововведений в рамках проведения независимой оценки организаций социального обслуживания по показателю «доступность услуг для инвалидов («наличие альтернативной версии официального сайта организации/учреждения для инвалидов по зрению»):

1) рекомендуется соблюдать **единство применения** с другими субъектами Российской Федерации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н, не предъявлять иных требований к показателям до внесения соответствующих изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации, так как такой подход к сбору информации (выделение иных, неустановленных дополнительных условий) приводит к искажению в ходе расчета количества баллов, набранных организацией, соответственно существенно исказить количество баллов, набранных по отрасли в целом, а значит, может снизить рейтинг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в рейтинге субъектов Российской Федерации.

2) рекомендуется обратиться с предложениями по критериям в части анализа альтернативной версии сайтов в федеральные органы власти, которые имеют достаточную компетенцию для составления единой методики оценки данного показателя (его критериев).

## **8 Выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания**

Результаты проведенного в 2023 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 102 организациями социального обслуживания ХМАО-Югры, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (100,00 баллов из 100,00 возможных баллов), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, получено 7 поставщиками:

1. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»
  2. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
  3. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр»
  4. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»
  5. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр»
  6. Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»
  7. АНО «Центр социальной помощи «Шаг вперед», г. Сургут
- Наименьший балл у АНО «Центр правовой и психологической помощи «Ориентир», г. Лангепас – 60,21 балла.

11 поставщиков социальных услуг набрали баллы, приближенные к максимальному баллу 100,00: от 99,90 до 99,97 баллов:

1. БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»
2. БУ ХМАО-Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»
3. БУ ХМАО-Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»
4. БУ ХМАО-Югры «Геронтологический центр»
5. БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»
6. АУ ХМАО-Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»
7. БУ ХМАО-Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»
8. БУ ХМАО-Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»
9. БУ ХМАО-Югры «Сургутский реабилитационный центр»
10. БУ ХМАО-Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»
11. БУ ХМАО-Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»

У данных организаций недостатки отмечены преимущественно в части удовлетворенности получателей услуг качеством услуг, однако никаких конструктивных замечаний ими высказано не было.

Показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в регионе, составляет 87,43 балла. Средние значения показателей (по всем 102 поставщикам социального обслуживания) по каждому критерию независимой оценки составляют:

- «Открытость и доступность информации об организации» - 74,92 балла (из 100 возможных);
- «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 95,75 балла;
- «Доступность услуг для инвалидов» - 67,04 балла;
- «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 99,66 балла;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,76 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по государственным поставщикам составляет 99,15 балла, по негосударственным – 79,85 балла.

Говоря о динамике баллов в среднем по государственным поставщикам социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, нужно отметить, что средний балл находится выше отметки в 97,00 баллов в течение последних трех лет: 97,90 в 2021 г., 99,41 в 2022 и 99,15 в 2023. У государственных поставщиков наблюдаются высокие баллы по каждому критерию в целом, наибольший рост за три года произошел по критерию 3. Доступность услуг для инвалидов: балл увеличился на 2,44 балла.

Подробные данные по динамике баллов по государственным поставщикам социальных услуг в ХМАО-Югре за 2021-2023 гг. представлены в табл. 1.

**Табл. 1 Динамика баллов негосударственных поставщиков по критериям НОК за 2021-2023 гг.**

Общий критерий	2021		2022		2023	
	Значение по критерию	Основные недостатки	Значение по критерию	Основные недостатки	Значение по критерию	Основные недостатки
<b>Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>	98,65	Не в полной мере обеспечено наличие информации на стендах и сайтах поставщиков.	99,98	Не в полной мере обеспечено наличие информации на стендах и сайтах поставщиков.	99,20	Не в полной мере обеспечено наличие информации на стендах и сайтах поставщиков.
<b>Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>	98,56	Не все получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью услуг в организации	99,90	Не все получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью услуг в организации	99,93	Не все получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью услуг в организации.
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>	94,91	Не все получатели услуг в полной мере удовлетворены доступностью услуг в организации для инвалидов.	97,22	Не все получатели услуг в полной мере удовлетворены доступностью услуг в организации для инвалидов.	97,35	В организациях на высоком уровне поддерживаются условия доступности услуг для лиц с ОВЗ, однако не все получатели услуг в полной мере довольны обеспеченной доступностью.

Общий критерий	2021		2022		2023	
	Значение по критерию	Основные недостатки	Значение по критерию	Основные недостатки	Значение по критерию	Основные недостатки
<b>Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;</b>	98,30	Не все получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью услуг в организации.	99,97	Не все получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью услуг в организации.	99,63	Не все получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью услуг в организации.
<b>Удовлетворенность качеством условий оказания услуг</b>	99,09	Не все получатели услуг в полной мере удовлетворены качеством оказания услуг в организации.	99,96	Не все получатели услуг в полной мере удовлетворены качеством оказания услуг в организации.	99,72	Не все получатели услуг в полной мере удовлетворены качеством оказания услуг в организации.
<b>ИТОГО по всем общим критериям</b>		97,90		99,41		99,17

## **Предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания автономного округа в целом.**

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Коми, сформированы следующие предложения по устранению выявленных недостатков в работе организаций и предложения по совершенствованию деятельности этих учреждений.

1. Поставщикам, получившим менее 100,00 балла по показателям критерия "Открытость и доступность информации об организации", провести:

1.1) дополнительный инструктаж с сотрудниками организаций, взаимодействующими с получателями услуг посредством дистанционных форм связи, в том числе о необходимости:

- предоставления получателям услуг максимально полной информации по интересующим их вопросам в той форме дистанционного взаимодействия, с помощью которой они обратились в учреждение, а значит, считают наиболее удобной для себя в данный момент;

- соблюдения единообразия предоставляемой информации и ее соответствия действующим НПА;

1.2) усилить информационно-разъяснительную работу среди клиентов (потенциальных получателей услуг) о функционировании официального сайта учреждения, а также о возможности оперативного получения информации на официальном сайте учреждения, своевременно обновлять информацию, размещенную на официальном сайте и информационных стендах учреждения.

1.3) негосударственным поставщикам, не имеющим официального сайта, обеспечить его наличие и функционирование для оперативного взаимодействия с получателями услуг.

2. Поставщикам, получившим менее 100,00 балла по показателям критерия "Комфортность условий предоставления услуг", необходимо рассмотреть вопрос обновления и расширения материально-технической базы организации, принятия дополнительных мер по благоустройству зданий и прилегающих территорий, в том числе с учетом предложений получателей услуг, контролировать своевременность предоставления услуг.

3. Поставщикам, получившим низкие оценки по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, предпринять меры по повышению доступности прилегающей территории, помещений организаций и предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, кроме поставщиков, оказывающих услуги в надомной форме и не имеющих возможность обеспечить наличие помещения для предоставления услуг.

4. Поставщикам, получившим менее 100,00 балла по показателям критерия «Доброжелательность и вежливость работников организации», провести дополнительный инструктаж сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг, в том числе посредством дистанционных форм взаимодействия, в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости. Также всем организациям рекомендовано регулярно проводить подобные мероприятия для поддержания высокого уровня качества оказания услуг.

5. Поставщикам, получившим менее 100,00 балла по показателям критерия "Удовлетворенность условиями оказания услуг", необходимо регулярно проводить тренинги, семинары, мастер-классы среди сотрудников, которые непосредственно взаимодействуют с



получателями услуг, а также запрашивать обратную связь от получателей услуг по вопросу удовлетворенности условиями оказания услуг (проводить опросы получателей услуг).

Индивидуальные рекомендации для каждого поставщика размещены в приложении к Аналитическому отчету.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
2. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»